

Brugerundersøgelse af EASY 2002

Brugerundersøgelse af EASY 2002

© UNI•C februar 2003

Af Anders Hjortshøj

**L:\ean\ah\EASY\Brugerundersøgelse\Data\Brugerundersøgelse af
EASY 2002d.doc**

Indhold

1	Indledning.....	1
1.1	Formål og baggrund.....	1
2	Metode	3
2.1	Population	3
2.2	Spørgeskema.....	4
2.3	Svarprocent og bortfald.....	4
2.4	Afrapportering	4
3	EASY-A	6
3.1	Brugerne	6
3.2	Vinduerne i EASY-A.....	6
3.3	Reaktionstid	9
3.4	Hjælpemulighederne.....	9
3.5	Websiden	12
4	EASY-P	14
4.1	Brugerne	14
4.2	Vinduerne i EASY-P.....	14
4.3	Reaktionstid	17
4.4	Hjælpemulighederne.....	18
4.5	Websiden	20
5	EASY-Ø.....	21
5.1	Brugerne	21
5.2	Skærbillederne i EASY-Ø	21
5.3	Reaktionstid	24
5.4	Hjælpemulighederne.....	24
5.5	Websiden	27
6	Fælles for alle brugere	29
6.1	Respondenterne	29
6.2	EASY-Nyt.....	29
6.3	De åbne udsagn.....	30
7	Opsamling	31

Rapportens bilag, som er:

Bilag 1: Udskrift af spørgeskema anvendt til undersøgelsen

Bilag 2: Tabel-udskrifter

Bilag 3: Tekstsvare fordelt på hvilket EASY-system man er bruger af
opbevares hos UNI•C

1 Indledning

UNI•C Statistik & Analyse gennemførte I december 2002 en brugertilfredshedsundersøgelse blandt alle brugere af de tre EASY-systemer EASY-A, EASY-P og EASY-Ø. 1318 personer af 2836 mulige valgte at deltage, svarende til en svarprocent på 46,5.

Nærværende rapport er en kommenteret gennemgang og analyse af de indkomne besvarelser.

Afrapporteringen er stort set rent deskriptiv, om end vi har lagt enkelte lidt mere subjektive vurderinger ind, hovedsageligt for at inspirere til en mere kvalitativ fortolkning af resultaterne. Det skal i den forbindelse understreges, at der ikke findes nogen 'gylden standard' for, hvornår resultaterne er gode nok eller er uacceptable. Forskellige forslag ses fra tid til anden, men i bund og grund er det op til opdragsgiveren selv at sætte disse standarder for de forskellige områder undersøgelsen dækker.

Rapporten er disponeret som følger: Efter denne indledning følger i kapitel 2 en metodegennemgang samt overvejelser om svarprocent, bortfald m.m. Kapitel 3-5 gennemgår respektive hvert af de tre EASY-systemer: EASY-A, EASY-P og EASY-Ø, mens kapitel 6 kort beskriver fælles karakteristika for respondenterne, vurderingen af EASY-Nyt og opsamler nogle af tendenserne fra de åbne svar. Endelig afrundes rapporten i kapitel 7 med overvejelser til fremtidige undersøgelser.

Af hensyn til overskueligheden er svarfordelingen på en række spørgsmål alene angivet i teksten, men for den interesserede kan man i bilag 2 se frekvenstabeller for samtlige spørgsmål i undersøgelsen.

1.1 Formål og baggrund

I opdraget til undersøgelsen hed det, at

”UNI•C anvender mange kilder til at skaffe sig viden om hvordan de administrative systemer fungerer ude på skolerne. Denne viden benyttes til at kvalificere de beslutninger der træffes om i hvilken retning systemerne skal udvikle sig og hvilke områder der særligt skal fokuseres på.

Blandt disse kilder kan nævnes:

- Brugergruppen, der på et overordnet plan prioriterer vigtige nye indsatsområder
- Konsulenterne, der på et detaljeret plan rådgiver os.
- Kontakter til et uformelt netværk af skolefolk, der giver os mange gode råd
- Undervisningsministeriet, der dels stiller krav om nye funktionaliteter baseret på myndighedskrav, men som også via deres netværk kan fortælle os om ønsker og krav på skolerne.
- WM-data, der i deres supportsystemer opsamler mange ønsker.

- Andre interessenter (AER, Danmarks Statistik med flere)

Det forekommer oplagt at supplere disse informationskilder med en analyse af hvordan de direkte brugere oplever og bruger systemerne, hjælpemulighederne og forholdene omkring systemerne. Det vurderes sandsynligt at vi herigennem vil kunne få oplysninger, som ikke naturligt indsamles gennem de øvrige kilder. Specielt må det fremhæves at de øvrige kilder er kvalitative, medens den her foreslåede analyse kan stille kvantitative data til rådighed for de vurderinger, der foretages i forbindelse med videreudviklingen. Kvantitative data forøger muligheden for at lave analyser over tid.”

I forlængelse heraf diskuteredes to typer af kvantitative data, nemlig dels de data man kan opnå ved en brugsmønsterundersøgelse ved i logfiler m.m. at undersøge, hvem der bruger hvilke moduler og hvordan og dels de data man kan opnå ved direkte at spørge brugerne om deres tilfredshed (eller mangel på samme) med de systemer de anvender. Den ene type data udelukker ikke den anden, men i første omgang blev det besluttet at foretage en brugertilfredshedsundersøgelse som kunne give svar på *tilfredsheden* med forskellige dele af systemet og dets omgivelser.

Denne viden kan så sammen med en vurdering af brugshyppigheden (evt. suppleret med brugsmønsterundersøgelsen) give indblik i de områder, hvor en indsats vil tilfredsstille flest brugere. Ved en gentagelse af undersøgelsen vil det endvidere være muligt at vurdere effekten af indsatsen over tid.

Når man gennemfører en undersøgelse af denne type er det sandsynligt at forventningerne til ændringer på baggrund af responsen vil stige – og måske også til højere niveauer end man pt. vil være i stand til at tilfredsstille inden for de givne rammer. Men ved at anvende forholdsvis generelle spørgsmål og ved at betone at der ikke er tale om at åbne en ny ”ønskebrønd”, mener UNI•C imidlertid at det vil være muligt at styre disse forventninger. Det er endvidere vurderingen at der gennem de sidste år har været en generel positiv stemning overfor systemerne – hvilket vurderes at nedsætte forventningspresset.

Formålet med undersøgelsen er altså en afdækning og vurdering af tilfredsheden med EASY-A, EASY-P og EASY-Ø.

2 Metode

Undersøgelsen blev tilrettelagt som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse, hvor respondenterne individuelt blev inviteret til at deltage via en e-mail indeholdende et link til undersøgelsen. Linket indeholdt en personlige adgangskode, hvorved uautoriseret adgang og dobbelte besvarelser kunne forhindres.

2.1 Population

Da man i EASY-systemerne ikke har en fortegnelse over brugernes e-mail-adresser, var der forud for undersøgelsen foretaget en indsamling af e-mail-adresser blandt skolernes IT- eller systemansvarlige. Der var enkelte skoler som ikke besvarede henvendelsen om udlevering af e-mail-adresser eller som af forskellige årsager ikke ønskede at deltage. Der endte dog med at være mailadresser fra 101 ud af i alt 104 skoler. De resterende tre skoler var 'små' skoler, hvis manglende svar vurderedes ikke at give anledning til systematiske fejl.

Fra de 101 skoler blev der indsamlet 2936 e-mail-adresser. I forbindelse med udsendelsen e-mail-invitationerne blev 107 e-mails afvist. De 7 af disse fordi adressen indeholdt mellemrum. Dette blev rettet og e-mail-invitationerne genfremsendt. De resterende 100 afviste mails fordelte sig med ca. 1-3 forkerte eller ikke eksisterende adresser på flere skoler, med en enkelt skole som undtagelse med 30 forkerte eller ikke eksisterende adresser. Skolen har imidlertid ikke svaret på en henvendelse om der er tale om en fejl i oplysningerne derfra, men da der er kommet svar fra flere af de resterende 128 respondenter vurderes det at der ikke er tale om et problem, som påvirker undersøgelsen i nævneværdig grad.

Populationen opgøres derfor til 2.836 respondenter.

Endelig skal det nævnes, at der ikke er foretaget nogen kontrol af om vi som anmodet har modtaget adresser for *alle* brugere på skolerne eller om der på den enkelte skole er foretaget udvalg eller fravalg af respondenter.

2.1.1 Store og små skoler

Da store skoler i sagens natur har flere EASY-brugere end små skoler er der også langt flere brugere fra store skoler end fra små skoler blandt respondenterne. Men for at de små skoler ikke skal forsvinde helt i analysen og da der i det hele taget kan være god grund til at kategorisere efter skolestørrelse, opereres der i analysen med begreberne 'små skoler', 'mellem størrelse skoler' og 'store skoler', som har hhv. højst 500 elever, 501-2.000 elever og over 2.000 elever.

Fordelt på disse kategorier fordeler respondenterne sig med 9% på små skoler, 52% på mellem størrelse skoler og 39% på store skoler.

2.2 Spørgeskema

Spørgeskemaet (vedlagt som bilag 1) bestod af fem afsnit: En indledning med baggrundsspørgsmål og filterspørgsmål om hvilket eller hvilke af EASY-systemerne der anvendes, et afsnit om hvert af de tre EASY-systemer med nogenlunde enslydende spørgsmål om bl.a. brugervenlighed, hjælpemuligheder og information. Endelig var der et afsluttende afsnit med nogle fælles spørgsmål om bladet EASY-Nyt samt mulighed for yderligere kommentarer.

Skemaet blev (i form af e-mail med link til website med skemaet) udsendt første gang 2. december 2002 mens anden udsendelse (rykker) skete den 13. december. Den 17. december 2002 kl. 17 blev undersøgelsen lukket for yderligere besvarelser.

For at fremme deltagelsen blev der i forbindelse med undersøgelsen udloddet 10 gange 2 flasker rødvin blandt de respondenter, der deltog inden svarfristens udløb.

2.3 Svarprocent og bortfald

Der er tale om en totaltælling blandt de 2.836 mulige respondenter. Der er i alt 1.318, der har afgivet en gyldig besvarelse, svarende til en svarprocent på 46,5.

Da vi således ikke har svar for alle brugere af EASY er der en statistisk usikkerhed på undersøgelsens resultater. At der er statistisk usikkerhed betyder, at der skal være en vis forskel i fx to undergruppers tilfredshed, før man kan tillade sig at sige, at de to undergrupper har forskellig tilfredshed. Da vi har oplysninger fra 1.318 af de 2.836 brugere er den statistiske usikkerhed dog relativt lille.

Herudover kan der være et bortfaldsproblem i undersøgelsen, hvis de 1.318 brugere, der har returneret en besvarelse, ikke er repræsentative i forhold til hele populationen (2.836). Selve bortfaldet er på 53,5%, hvilket ikke er unormalt i lyset af at det er første gang en undersøgelsen gennemføres, men dog relativt højt. Det er ikke muligt på det foreliggende grundlag at lave en egentlig bortfaldsanalyse, hvor det undersøges om der rent faktisk er skævheder i det indsamlede data-materiale. At der er et bortfald betyder derfor at man skal være varsom med ikke at overfortolke undersøgelsens resultater hvad angår de generelle tendenser. Fx ved vi ikke, om vi mangler flest svar fra de relativt mest tilfredse, de ligeglade eller mest utilfredse brugere.

2.4 Afrapportering

Som nævnt er der i alt 1.318 respondenter, der har deltaget i undersøgelsen, men dette er ikke ensbetydende med at de har svaret på alle spørgsmål – dels er der spørgsmål som de ikke har *skullet* svare på (fx vurdering af EASY-Ø hvis man

ikke er bruger af dette system osv.) og dels kan der være spørgsmål, som respondenter med vilje har sprunget over af forskellige årsager. Når der i tabellerne i de næste kapitler står 'Ubesvaret' er det den sidste type der menes, mens den anden type ubesvarede er sorteret fra inden tabellerne blev dannet.

For at kunne sammenligne tilfredsheden på tværs af de tre EASY-systemer og for at kunne sammenligne med eventuelle fremtidige tilfredshedsmålinger, er der i forbindelse med flere tabeller udregnet en 'gennemsnitlig tilfredshed'. Dette er i sig selv en kunstig størrelse, da man ikke kan udregne gennemsnit på kategorivariable. Gennemsnittet afhænger således helt af hvilke værdier man tildeler forskellige kategorier. I denne rapport består hvert tilfredshedsspørgsmål af fire kategorier, som tildeles værdierne 1-4 (1= meget tilfreds og 4 = meget utilfreds). Jo lavere 'gennemsnit' jo større tilfredshed.

3 EASY-A

Disponeringen af dette og de følgende 2 kapitler følger opbygningen i spørgeskemaet og beskriver således først respondenterne og dernæst respondenternes vurderinger af hhv. funktionalitet, reaktionstid, hjælpemulighederne samt websiden.

3.1 Brugere

Langt de fleste (40%) af de 1.130 respondenter, der har tilkendegivet at de er brugere af EASY-A har brugt systemet eller dets forgænger i under 5 år. Af tabellen herunder fremgår, hvordan de øvrige fordeles sig.

Tabel 3.1 Hvor mange år har du arbejdet med EASY-A (inkl. de år du evt. har arbejdet med forgængeren ESAS)?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
Mindre end 5 år	455	40,3%	40,3%
5 til <10 år	301	26,6%	26,7%
10 til <15 år	210	18,6%	18,6%
15 til <20 år	111	9,8%	9,8%
20 år eller mere	51	4,5%	4,5%
I alt	1128	99,8%	100,0%
Ubesvaret	2	0,2%	
Total	1130	100,0%	

I forhold til respondenternes rolle i forbindelse med EASY-A, kalder de fleste brugere sig 'daglig bruger' (73%) mens de resterende primært er ledere (11%) eller 'Andet' (10%). Det overrasker derfor ikke at flertallet (76%) til spørgsmålet om hvor ofte de har anvendt EASY-A inden for de seneste tre måneder angiver 'dagligt/stort set dagligt'. Yderligere 14% angiver at de bruger systemet 2-4 gange om ugen. Kun 10% anvender systemet én gang om ugen eller sjældnere. Man kan med andre ord roligt sige, at en meget stor del respondenterne er hyppige brugere af EASY-A med konkret og aktuel erfaring med programmet, hvilket øger værdien af de svar, der er afgivet.

3.2 Vinduerne i EASY-A

Den generelle vurdering af hvordan EASY-A med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjob understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser det skal bruges til er meget positiv. 70% svarer 'på overvejende tilfredsstillende vis' og yderligere 25% svarer 'på meget tilfredsstillende vis' – der er med andre ord ikke mindre end 95% af respondenterne, der i det store hele er tilfredse med EASY-A. Se endvidere fordelingen i nedenstående tabel:

Tabel 3.2 Hvordan synes du, alt i alt, at EASY-A med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
På meget tilfredsstillende vis	283	25,0%	25,2%
På overvejende tilfredsstillende vis	789	69,8%	70,4%
På overvejende utilfredsstillende vis	45	4,0%	4,0%
På meget utilfredsstillende vis	4	0,4%	0,4%
I alt	1121	99,2%	100,0%
Ubesvaret	9	0,8%	
Total	1130	100,0%	

Med henblik på sammenligning med de næste kapitler eller eventuelle fremtidige undersøgelser kan man udregne den gennemsnitlige tilfredshed¹ på dette spørgsmål til 1,79 på en skala fra 1-4, hvor 1 er den højeste tilfredshed og 4 er den højeste utilfredshed.

Selvom der generelt er stor tilfredshed, kunne det være interessant at se om den generelle vurdering varierer for de forskellige typer af brugere. Af tabellen herunder fremgår at der blandt ledere relativt er langt flere der er utilfredse end det er tilfældet for de andre typer af brugere.

Tabel 3.3 Hvordan synes du, alt i alt, at EASY-A med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til? krydset med Hvad er din primære rolle i forhold til EASY-A?

	<i>Daglig bruger</i>	<i>Leder</i>	<i>Konsulent</i>	<i>Systemadm.</i>	<i>Andet</i>	<i>Alle</i>
På meget tilfredsstillende vis	28,6%	9,7%	38,1%	31,1%	13,0%	25,3%
På overvejende tilfredsstillende vis	68,9%	79,8%	57,1%	60,0%	76,9%	70,3%
På overvejende utilfredsstillende vis	2,3%	9,7%	4,8%	8,9%	8,3%	4,0%
På meget utilfredsstillende vis	0,1%	0,8%	0,0%	0,0%	1,9%	0,4%
Total	100,0% (n=821)	100,0% (n=124)	100,0% (n=21)	100,0% (n=45)	100,0% (n=108)	100,0% (n=1119)

Ser man dernæst på hvor let det er at finde de vinduer man skal bruge er billedet af tilfredsheden og vigtigheden som følger:

¹ Læs mere om denne lidt kunstige størrelse i kapitel 2

Tabel 3.4 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor let det er at finde de vinduer du skal bruge i EASY-A? og Hvor vigtigt er det for dig at det er let at finde de vinduer du skal bruge i EASY-A?

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor let....	Procent	Hvor vigtigt er det for dig at det er let...	Procent
Meget tilfreds	18,0%	Meget vigtigt	74,5%
Overvejende tilfreds	73,6%	Vigtigt	24,3%
Overvejende utilfreds	7,5%	Mindre vigtigt	1,2%
Meget utilfreds	1,0%	Slet ikke vigtigt	0,0%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 1125 har angivet tilfredsheden og 1126 har vurderet vigtigheden

Det store flertal (over 90%) er overvejende eller meget tilfredse, hvilket stemmer nogenlunde overens med vurderingen af vigtigheden – Knap 99% af brugerne vurderer at det er vigtigt eller meget vigtigt, at det er let at finde de vinduer man skal bruge. Man kunne i lyset af hvor vigtigt respondenterne finder dette spørgsmål overveje om ikke man skulle arbejde for at en større del af de overvejende tilfredse kunne blive meget tilfredse.

Den gennemsnitlige tilfredshed med hvor let det er at finde de vinduer man skal bruge i EASY-A er 1,91

Sidste spørgsmål om vinduerne i EASY-A handlede om hvorvidt opbygningen af vinduerne er hensigtsmæssig eller ej, også her er der stor tilfredshed – i hvert fald hvis man vurderer svaret 'ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget' som tilfredsstillende. Vurderingen af hensigtsmæssigheden og vurderingen af vigtigheden af en hensigtsmæssig opbygning kan ses i tabellen herunder:

Tabel 3.5 Synes du generelt at de enkelte vinduer i EASY-A er opbygget hensigtsmæssigt eller uhensigtsmæssigt i forhold til det du skal bruge dem til? og Hvor vigtigt er det for dig at de enkelte vinduer er opbygget hensigtsmæssigt i forhold til det du skal bruge dem til?

Vinduer opbygget hensigtsmæssigt?	Procent	Vigtighed af hensigtsmæssig opbygning	Procent
Ja, alle eller næsten alle er hensigtsmæssigt opbygget	48,9%	Meget vigtigt	72,0%
Ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget	45,4%	Vigtigt	26,7%
Nej, over halvdelen er uhensigtsmæssigt opbygget	5,3%	Mindre vigtigt	1,3%
Nej, alle eller næsten alle er uhensigtsmæssigt opbygget	0,4%	Slet ikke vigtigt	0,0%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 1103 har angivet tilfredsheden og 1119 har vurderet vigtigheden

Heller ikke her kan det vel overraske, at næsten alle finder det vigtigt eller meget vigtigt at programmet er hensigtsmæssigt opbygget.

3.3 Reaktionsid

Vurderingen af reaktionsiden i EASY-A følger den relativt positive vurdering af funktionaliteten i programmet: godt en fjerdedel er meget tilfredse og tager man de overvejende tilfredse med når man op på over 90%, som således er overvejende eller meget tilfredse. Igen stemmer det nogenlunde overens med hvor vigtigt det vurderes, at systemet reagerer hurtigt – kun yderst få mener ikke det er vigtigt at systemet reagerer hurtigt.

Tabel 3.6 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor hurtigt EASY-A reagerer (ventetider, tid til at skifte vinduer m.m.) og Hvor vigtigt er det for dig at EASY-A reagerer hurtigt?

Tilfredshed med hurtighed	Procent	Vigtighed af hurtighed	Procent
Meget tilfreds	26,5%	Meget vigtigt	71,6%
Overvejende tilfreds	65,0%	Vigtigt	25,8%
Overvejende utilfreds	7,8%	Mindre vigtigt	2,5%
Meget utilfreds	0,7%	Slet ikke vigtigt	0,2%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 1120 har angivet tilfredsheden og 1118 har vurderet vigtigheden

Den gennemsnitlige tilfredshed med hvor hurtigt EASY-A reagerer er 1,83.

3.4 Hjælpemulighederne

Vurderingen af et edb-program hænger ofte sammen med mulighederne for hjælp i situationer hvor man er kørt fast eller hvis programmet af forskellige årsager ikke virker som det skal. Respondenterne blev for at afgrænse vurderingen til 'nutidige' hjælpefunktioner m.m. bedt om i forbindelse med besvarelsen af spørgsmålene kun at tænke på den eventuelle hjælp de har fået i forbindelse med EASY-A indenfor det seneste år. Endvidere blev det præciseret, at der med 'konsulenter' menes de skolefolk, som UNI•C har frikøbt til at yde konsulentbistand for skolerne.

3.4.1 Hvor får du hjælp?

Af tabellen herunder fremgår, at langt den største del (to tredjedele) af brugerne primært spørger en kollega i tvivlstilfælde, dernæst kommer konsulentordningen og endelig er der ca. 7 procent, der angiver andre muligheder.

Tabel 3.7 Hvor får du oftest hjælp til din brug af EASY-A?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
Onlinehjælpen	59	5,2	5,3
Kolleger	745	65,9	66,6
Konsulenter	193	17,1	17,3
WM-data	44	3,9	3,9
Andet:	77	6,8	6,9
I alt	1118	98,9	100,0
Ubesvaret	12	1,1	
Total	1130	100,0	

Kigger man nærmere på svarene under 'andet', spænder de vidt fra "Mig selv – jeg prøver mig frem" over kombinationer af svarmulighederne (fx "WM-data og Konsulenter") til superbrugere, it-folk eller andre særligt kvalificerede på skolen. Blandt svarene er også fx "Kolleger på andre skoler", "erfagrunder" eller en navngiven *tidligere* konsulent.

Fordeler man besvarelsen på dette spørgsmål på skolestørrelser, ses samme tendens, men med nuanceforskelle.

Tabel 3.8 Hvor får du oftest hjælp til din brug af EASY-A? krydset med skolestørrelse

	Små skoler		Mellem størrelse skoler		Store skoler	
	Antal svar	Procent	Antal svar	Procent	Antal svar	Procent
Onlinehjælpen	8	9,1%	32	5,7%	17	4,0%
Kolleger	44	50,0%	376	66,4%	299	70,9%
Konsulenter	25	28,4%	86	15,2%	70	16,6%
WM-data	5	5,7%	26	4,6%	12	2,8%
Andet:	6	6,8%	46	8,1%	24	5,7%
I alt	88	100,0%	566	100,0%	422	100,0%

Ikke uventet benyttes kolleger mere som primære hjælp på de store skoler end på de små skoler – vel sagtens fordi der findes flere kolleger på de store skoler. Til gengæld benytter de små skoler sig mere af konsulenter og onlinehjælpen end de større skoler gør.

3.4.2 Onlinehjælpen

Der er 455 brugere af EASY-A, som har vurderet onlinehjælpen i EASY-A (og 658 har vurderet vigtigheden). Fordelingen af vurderingerne fremgår sammen med vurderingen af vigtigheden af onlinehjælpen af tabellen herunder.

Tabel 3.9 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med onlinehjælpen i EASY-A? og Hvor vigtig er onlinehjælpen i EASY-A for dig?

Tilfredshed med onlinehjælp	Procent	Vigtighed af onlinehjælp	Procent
Meget tilfreds	8,4%	Meget vigtig	15,2%
Overvejende tilfreds	70,5%	Vigtig	35,0%
Overvejende utilfreds	17,6%	Mindre vigtig	42,1%
Meget utilfreds	3,5%	Slet ikke vigtig	7,8%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 455 har angivet tilfredsheden og 658 har vurderet vigtigheden

Selvom næsten 80% udtrykker tilfredshed med onlinehjælpen, er det værd at bemærke, at lidt over en femtedel er utilfredse eller meget utilfredse. Dette skal dog ses i lyset af at onlinehjælpen ikke vurderes så vigtig som det fx var tilfældet i forhold til funktionalitet: kun ca. halvdelen af respondenterne finder onlinehjælpen vigtig eller meget vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med onlinehjælpen er: 2,16

3.4.3 Konsulentordningen

Blandt de 558 EASY-A-brugere, der har vurderet konsulentordningen er der stor tilfredshed: næsten 94% er tilfredse eller meget tilfredse.

Tabel 3.10 Hvis du inden for det sidste år har brugt konsulentordningen i forbindelse med EASY-A, hvor tilfreds eller utilfreds har du da været med den hjælp du har fået her? og Hvor vigtig er EASY-konsulentordningen for dig i forhold til EASY-A?

Tilfredshed med konsulentordning	Procent	Vigtighed af konsulentordning	Procent
Meget tilfreds	47,1%	Meget vigtig	36,5%
Overvejende tilfreds	46,8%	Vigtig	38,3%
Overvejende utilfreds	4,7%	Mindre vigtig	21,1%
Meget utilfreds	1,4%	Slet ikke vigtig	4,2%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 558 har angivet tilfredsheden og 779 har vurderet vigtigheden

Den store tilfredshed stemmer fint overens med vurderingen af vigtigheden, idet ca. tre fjerdedele vurderer ordningen vigtig eller meget vigtig.

Respondenterne blev endvidere bedt angive, hvor ofte de ville anslå, at de havde været i kontakt med en konsulent i forbindelse med EASY-A inden for det seneste år. 831 har svaret, og svarene her varierer fra 0 til 300 gange, eller i gennemsnit 4,6 gange. En del respondenter har svaret nul gange og dermed, at de ikke har været i kontakt med en EASY-konsulent det seneste år. Sorterer man dem fra, er billedet i sagens natur et andet: Der er 551 brugere, der har været i kontakt med en EASY-konsulent en eller flere gange inden for det seneste år. Disse brugere har i gennemsnit talt med konsulenten 7,0 gange – dette gennemsnit dækker dog over at nogle få brugere har talt med konsulenten ganske mange gange, hvorfor det er mere relevant at se på medianen som er 3 gange.

Den gennemsnitlige tilfredshed med konsulentordningen er: 1,60

3.4.4 WM-datas support

På hver skole er der udpeget en eller flere brugere, der har direkte adgang til WM-datas support, og den support der kan opnås den vej er der 405 brugere, der har vurderet.

Tabel 3.11 Hvis du inden for det sidste år har brugt WM-datas support eller hotline i forbindelse med EASY-A, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med den hjælp du har fået her? og Hvor vigtig er WM-datas support i forbindelse med EASY-A for dig?

Tilfredshed med WM-datas support	Procent	Vigtighed af WM-datas support	Procent
Meget tilfreds	40,2%	Meget vigtig	40,9%
Overvejende tilfreds	52,6%	Vigtig	36,7%
Overvejende utilfreds	5,9%	Mindre vigtig	18,9%
Meget utilfreds	1,2%	Slet ikke vigtig	3,5%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 405 har angivet tilfredsheden og 594 har vurderet vigtigheden

Også supporten fra WM-data er pænt vurderet, idet næsten 93% er overvejende eller meget tilfredse. 594 har vurderet hvor vigtig supporten er og et mønster, der ligner vurderingen af vigtigheden af konsulentordningen gentager sig: ca. $\frac{3}{4}$ vurderer ordningen vigtig eller meget vigtig, mens $\frac{1}{4}$ finder den mindre vigtig eller slet ikke vigtig

Den gennemsnitlige tilfredshed med WM-datas support er: 1,68

3.5 Websiden

Informationer, nyheder, dokumentation m.m. om EASY-A findes bl.a. på web-siden www.easy.uvm.dk. Respondenterne blev i de sidste spørgsmål rettet specifikt mod EASY-A-brugere bedt vurdere de oplysninger man kan finde på siden i relation til EASY-A.

I tabellen herunder fremgår hvordan vurderingen blandt de respondenter, der angiver at have benyttet hjemmesiden fordeler sig.

Tabel 3.12 Hvis du inden for de sidste tre måneder har brugt websiden, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med de oplysninger, du har kunnet finde om EASY-A her? og Hvor vigtig er websiden for dig?

Tilfredshed med websiden	Procent	Vigtighed af websiden	Procent
Meget tilfreds	20,8%	Meget vigtig	34,7%
Overvejende tilfreds	68,6%	Vigtig	40,0%
Overvejende utilfreds	9,4%	Mindre vigtig	22,5%
Meget utilfreds	1,3%	Slet ikke vigtig	2,8%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 713 har angivet tilfredsheden og 822 har vurderet vigtigheden

Det fremgår af tabellen at kun ca. hver tiende er overvejende utilfreds eller meget utilfreds, der er med andre ord ca. 90%, som er overvejende eller meget tilfredse. Ca. 3/4 finder at web-siden er vigtig eller meget vigtig, mens 1/4 modsat finder den mindre vigtig eller slet ikke vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med websiden er: 1,91.

4 EASY-P

Som forrige kapitel indeholder også dette kapitel først en beskrivelse af respondenterne og dernæst respondenternes vurderinger af hhv. funktionalitet, reaktionstid, hjælpemulighederne samt websiden – nu blot for brugerne af EASY-P.

4.1 Brugere

Langt de fleste (næsten 60%) af de 205 respondenter, der har tilkendegivet at de er brugere af EASY-P har brugt systemet eller dets forgænger LOP-INFO i under 5 år. Hvordan de øvrige fordeler sig ses af tabellen herunder.

Tabel 4.1 Hvor mange år har du arbejdet med EASY-P (inkl. de år du evt. har arbejdet med forgænger LOP-INFO)?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
Mindre end 5 år	119	58,0%	59,2%
5 til <10 år	42	20,5%	20,9%
10 til <15 år	35	17,1%	17,4%
15 til <20 år	2	1,0%	1,0%
20 år eller mere	3	1,5%	1,5%
I alt	201	98,0%	100,0%
Ubesvaret	4	2,0%	
Total	205	100,0%	

I forhold til respondenternes rolle i forbindelse med EASY-P, kalder de fleste brugere sig 'daglig bruger' (71,5%) mens de resterende primært er i den ikke nærmere specificerede 'Andet'-kategori (14,5%) eller ledere (8%). Det kan på den baggrund næppe komme bag på nogen, at flertallet (62,5%) til spørgsmålet om hvor ofte de har anvendt EASY-P inden for de seneste tre måneder angiver 'dagligt/stort set dagligt'. Yderligere 17% angiver at de bruger systemet 2-4 gange om ugen. På den anden side er der godt 20% som kun anvender systemet én gang om ugen eller sjældnere. Der er således nogen spredning i hvor ofte programmet anvendes.

4.2 Vinduerne i EASY-P

Bedømmelsen af hvordan EASY-P med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjob understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser det skal bruges til er meget positiv. 64% svarer 'på overvejende tilfredsstillende vis' og yderligere 29% svarer 'på meget tilfredsstillende vis' – der er med andre ord ikke mindre end 93% af respondenterne, der i det store hele er tilfredse med EASY-P. Se endvidere fordelingen i nedenstående tabel:

Tabel 4.2 Hvordan synes du, alt i alt, at EASY-P med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
På meget tilfredsstillende vis	58	28,3%	29,3%
På overvejende tilfredsstillende vis	126	61,5%	63,6%
På overvejende utilfredsstillende vis	14	6,8%	7,1%
På meget utilfredsstillende vis	0	0,0%	0,0%
I alt	198	96,6%	100,0%
Ubesvaret	7	3,4%	
Total	205	100,0%	

Med henblik på sammenligning med kapitlerne om EASY-A eller EASY-Ø eller eventuelle fremtidige undersøgelser kan man efter samme metode som i forrige kapitel udregne den gennemsnitlige tilfredshed² på dette spørgsmål til 1,78.

Også her kunne det være interessant at se, hvordan den generelle vurdering fordeles sig på de forskellige bruger-typer:

Tabel 4.3 Hvordan synes du, alt i alt, at EASY-P med dets forskellige vinduer, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til? krydset med Hvad er din primære rolle i forhold til EASY-P?

	<i>Daglig bruger</i>	<i>Leder</i>	<i>EASY-konsulent</i>	<i>Systemadm.</i>	<i>Andet</i>	<i>Alle</i>
På meget tilfredsstillende vis	35,5%	20,0%	60,0%	0,0%	6,9%	29,4%
På overvejende tilfredsstillende vis	60,3%	66,7%	40,0%	85,7%	75,9%	63,5%
På overvejende utilfredsstillende vis	4,3%	13,3%	0,0%	14,3%	17,2%	7,1%
På meget utilfredsstillende vis	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0% (n=141)	100,0% (n=15)	100,0% (n=5)	100,0% (n=7)	100,0% (n=29)	100,0% (n=197)

Da der er langt færre respondenter i de forskellige undergrupper, vil det enkelte udsagn syne af meget, fx den ene systemadministrator, der er overvejende utilfreds og som udgør 14% af de 7 personer i gruppen. Det ændrer dog ikke ved at der kan iagttages samme tendens som for EASY-A, nemlig at utilfredsheden er større blandt ledere end blandt daglige brugere af systemet.

Ser man dernæst på hvor let det er at finde de vinduer man skal bruge, er billedet af tilfredsheden og vigtigheden som følger:

² Læs mere om denne lidt kunstige størrelse i kapitel 2. Skalaen går fra 1-4, hvor 1 er den højeste tilfredshed og 4 er den højeste utilfredshed.

Tabel 4.4 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor let det er at finde de vinduer du skal bruge i EASY-P? og Hvor vigtigt er det for dig at det er let at finde de vinduer du skal bruge i EASY-P?

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor let....	Procent	Hvor vigtigt er det for dig at det er let...	Procent
Meget tilfreds	30,4%	Meget vigtigt	71,1%
Overvejende tilfreds	60,3%	Vigtigt	26,9%
Overvejende utilfreds	8,8%	Mindre vigtigt	1,5%
Meget utilfreds	0,5%	Slet ikke vigtigt	0,5%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 194 har angivet tilfredsheden og 197 har vurderet vigtigheden

Det store flertal (over 90%) er overvejende eller meget tilfredse, hvilket stemmer nogenlunde overens med vurderingen af vigtigheden – Knap 98% af brugerne vurderer at det er vigtigt eller meget vigtigt, at det er let at finde de vinduer man skal bruge. Man kunne i lyset af hvor vigtigt respondenterne finder dette spørgsmål overveje, hvordan man kunne få gjort de sidste 10% mere tilfredse. Ser man nærmere på fordelingen af de 'utilfredse' (overvejende og meget utilfredse samlet) i forhold til skolestørrelse, er det de store skoler, der har den største andel utilfredse, nemlig 14% mod hhv. 4% og 7% på de små og mellemstore skoler.

Den gennemsnitlige tilfredshed med hvor let det er at finde de vinduer man skal bruge i EASY-P er 1,79

Sidste spørgsmål om vinduerne i EASY-P handlede om hvorvidt opbygningen af vinduerne er hensigtsmæssig eller ej, også her er der stor tilfredshed – i hvert fald hvis man vurderer svaret 'ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget' som tilfredsstillende. Vurderingen af hensigtsmæssigheden og vurderingen af vigtigheden af en hensigtsmæssig opbygning kan ses i tabellen herunder:

Tabel 4.5 Synes du generelt at de enkelte vinduer i EASY-P er opbygget hensigtsmæssigt eller uhensigtsmæssigt i forhold til det du skal bruge dem til? og Hvor vigtigt er det for dig at de enkelte vinduer er opbygget hensigtsmæssigt i forhold til det du skal bruge dem til?

Vinduer opbygget hensigtsmæssigt?	Procent	Vigtighed af hensigtsmæssig opbygning	Procent
Ja, alle eller næsten alle er hensigtsmæssigt opbygget	53,1%	Meget vigtigt	73,2%
Ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget	39,6%	Vigtigt	24,2%
Nej, over halvdelen er uhensigtsmæssigt opbygget	6,3%	Mindre vigtigt	2,1%
Nej, alle eller næsten alle er uhensigtsmæssigt opbygget	1,0%	Slet ikke vigtigt	0,5%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 192 har angivet tilfredsheden og 194 har vurderet vigtigheden

Heller ikke her kan det vel overraske, at næsten alle finder det vigtigt eller meget vigtigt at programmet er hensigtsmæssigt opbygget.

4.3 Reaktionstid

Også for EASY-P er vurderingen af reaktionstiden relativt positiv (dog ikke helt så positiv som det sås for EASY-A) og den følger dermed vurderingen af funktionaliteten i programmet: Godt 10% er meget tilfredse og tager man de overvejende tilfredse med når man op på godt 80%, som således er overvejende eller meget tilfredse. Igen stemmer det nogenlunde overens med hvor vigtigt det vurderes, at systemet reagerer hurtigt – kun yderst få mener ikke det er vigtigt at systemet reagerer hurtigt.

Tabel 4.6 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor hurtigt EASY-P reagerer (ventetider, tid til at skifte vinduer m.m.) og Hvor vigtigt er det for dig at EASY-P reagerer hurtigt?

Tilfredshed med hurtighed	Procent	Vigtighed af hurtighed	Procent
Meget tilfreds	11,7%	Meget vigtigt	70,5%
Overvejende tilfreds	74,5%	Vigtigt	26,4%
Overvejende utilfreds	12,8%	Mindre vigtigt	3,1%
Meget utilfreds	1,0%	Slet ikke vigtigt	0,0%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 196 har angivet tilfredsheden og 193 har vurderet vigtigheden

Den gennemsnitlige tilfredshed med hvor hurtigt EASY-P reagerer er 2,03.

I forlængelse af vurderingen af reaktionstiden er det interessant om der er forskellige vurderinger fra respondenter fra institutioner med henholdsvis uden en WTS³-løsning. Af tabellen herunder fremgår, at der er en lille forskel i vurderingen i retning af størst tilfredshed med reaktionstiderne blandt brugere med WTS-løsning:

Tabel 4.7 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor hurtigt EASY-P reagerer (ventetider, tid til at skifte vinduer m.m.) krydset med om der findes WTS-løsning

	WTS-løsning		Ingen WTS-løsning		Total	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds	4	13,8%	19	11,4%	23	11,7%
Overvejende tilfreds	23	79,3%	123	73,7%	146	74,5%
Overvejende utilfreds	2	6,9%	23	13,8%	25	12,8%
Meget utilfreds	0	0,0%	2	1,2%	2	1,0%
I alt	29	100,0%	167	100,0%	196	100,0%

Betragter man de 196 afgivne svar som en stikprøve og fortager en signifikanstest kan forskellen imidlertid ikke siges at være signifikant⁴.

³ Windows Terminal Server

⁴ Ved χ^2 -test på en tabel, hvor meget tilfreds og overvejende tilfreds henholdsvis meget utilfreds og overvejende utilfreds er slået sammen fås en p-værdi på 0,244.

4.4 Hjælpemulighederne

Som for EASY-A gælder det for vurderingen af EASY-P, at den hænger nøje sammen med mulighederne for hjælp i situationer hvor man er kørt fast eller hvis programmet af forskellige årsager ikke virker som det skal. Også i EASY-P-delen blev respondenterne for at afgrænse vurderingen til 'nutidige' hjælpefunktioner m.m. bedt om i forbindelse med besvarelsen af spørgsmålene kun at tænke på den eventuelle hjælp de har fået i forbindelse med systemet indenfor det seneste år. Endvidere blev det også her præciseret, at der med 'konsulenter' menes de skolefolk, som UNI•C har frikøbt til at yde konsulentbistand for skolerne.

4.4.1 Hvor får du hjælp?

Af tabellen herunder fremgår, at flertallet (knap halvdelen) af brugerne primært spørger en kollega i tvivlstilfælde, på en tæt andenplads kommer konsulentordningen, som 40% angiver de oftest anvender og endelig er der omtrent lige mange, der oftest anvender onlinehjælpen eller 'Andet'.

Tabel 4.8 Hvor får du oftest hjælp til din brug af EASY-P?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
Onlinehjælpen	7	3,4%	3,7%
Kolleger	91	44,4%	48,7%
Konsulenter	83	40,5%	44,4%
Andet:	6	2,9%	3,2%
I alt	187	91,2%	100,0%
Ubesvaret	18	8,8%	
Total	205	100,0%	

Kigger man nærmere på svarene under 'Andet' nævnes bl.a. kombinationer af mulighederne (fx "Kolleger og Konsulenter") og websiden www.easy.uvm.dk.

Fordeler man besvarelsen på dette spørgsmål på skolestørrelser, ses samme tendens for de mellemstore og store skoler, mens man på de små skoler er mere tilbøjelige til at benytte konsulentordningen.

Tabel 4.9 Hvor får du oftest hjælp til din brug af EASY-P? krydset med skolestørrelse

	Små skoler		Mellem størrelse skoler		Store skoler	
	Antal svar	Procent	Antal svar	Procent	Antal svar	Procent
Onlinehjælpen	0	0,0%	6	7,3%	1	1,3%
Kolleger	6	25,0%	34	41,5%	50	66,7%
Konsulenter	18	75,0%	39	47,6%	21	28,0%
Andet:	0	0,0%	3	3,7%	3	4,0%
I alt	24	100,0%	82	100,0%	75	100,0%

4.4.2 Onlinehjælpen

Af de 205 EASY-P-brugere, som har deltaget i undersøgelsen, er der 65 som har vurderet onlinehjælpen i EASY-P (og 101 har vurderet vigtigheden). Fordelingen af vurderingerne fremgår sammen med vurderingen af vigtigheden af onlinehjælpen af tabellen herunder.

Tabel 4.10 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med onlinehjælpen i EASY-P? og Hvor vigtig er onlinehjælpen i EASY-P for dig?

Tilfredshed med onlinehjælp	Procent	Vigtighed af onlinehjælp	Procent
Meget tilfreds	21,5%	Meget vigtig	20,8%
Overvejende tilfreds	61,5%	Vigtig	31,7%
Overvejende utilfreds	13,8%	Mindre vigtig	44,6%
Meget utilfreds	3,1%	Slet ikke vigtig	3,0%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 65 har angivet tilfredsheden og 101 har vurderet vigtigheden

Over 80% udtrykker tilfredshed med onlinehjælpen, men det er muligvis ikke en tilfredshed, man skal lægge alt for meget i, da kun ca. halvdelen af respondenterne mener onlinehjælpen er vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med onlinehjælpen er: 1,98.

4.4.3 Konsulentordningen

Blandt de 132 EASY-P-brugere, der har vurderet konsulentordningen (og dermed tilkendegivet, at de har brugt ordningen inden for det seneste år) er der stor tilfredshed: over 98% er tilfredse, og heraf er de fleste (73%) endda meget tilfredse.

Tabel 4.11 Hvis du inden for det sidste år har brugt konsulentordningen i forbindelse med EASY-P, hvor tilfreds eller utilfreds har du da været med den hjælp du har fået her? og Hvor vigtig er EASY-konsulentordningen for dig i forhold til EASY-P?

Tilfredshed med konsulentordning	Procent	Vigtighed af konsulentordning	Procent
Meget tilfreds	72,7%	Meget vigtig	66,7%
Overvejende tilfreds	25,8%	Vigtig	24,7%
Overvejende utilfreds	1,5%	Mindre vigtig	7,3%
Meget utilfreds	0,0%	Slet ikke vigtig	1,3%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 132 har angivet tilfredsheden og 150 har vurderet vigtigheden

Den store tilfredshed er meget tilfredsstillende, især i lyset af at konsulentordningen er vigtig eller meget vigtig for over 90% af respondenterne.

Respondenterne blev endvidere bedt angive, hvor ofte de ville anslå, at de havde været i kontakt med en konsulent i forbindelse med EASY-P inden for det seneste år. 153 har besvaret spørgsmålet med angivelser mellem 0 og 100 gange, eller i gennemsnit 7,6 gange. Gennemsnittet trækkes op af nogle få, der har været i kontakt med en konsulent ganske mange gange – man kan derfor med fordel i stedet

se på medianen som er 4 gange. Da en del respondenter har svaret nul gange og dermed, at de ikke har været i kontakt med en EASY-konsulent det seneste år, kan man eventuelt sortere dem fra, hvorved billedet i sagens natur ændres: Der er 120 brugere, der har været i kontakt med en EASY-konsulent en eller flere gange inden for det seneste år. Disse brugere har i gennemsnit talt med konsulenten 9,7 gange – også dette gennemsnit trækkes op af de få, der har været i kontakt med en konsulent mange gange – man kan derfor også her med fordel i stedet se på medianen som er 5 gange.

Den gennemsnitlige tilfredshed med konsulentordningen er: 1,29

4.5 Websiden

Informationer, nyheder, dokumentation m.m. om EASY-P kan også findes bl.a. på web-siden www.easy.uvm.dk. Respondenterne blev i de sidste spørgsmål rettet specifikt mod EASY-P-brugere bedt vurdere de oplysninger man kan finde på siden i relation til EASY-P.

I tabellen herunder fremgår hvordan vurderingen fordeler sig blandt de respondenter, der ved at besvare spørgsmålet tilkendegiver at have benyttet hjemmesiden.

Tabel 4.12 Hvis du inden for de sidste tre måneder har brugt websiden, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med de oplysninger, du har kunnet finde om EASY-P her? og Hvor vigtig er websiden for dig?

Tilfredshed med websiden	Procent	Vigtighed af websiden	Procent
Meget tilfreds	45,8%	Meget vigtig	52,4%
Overvejende tilfreds	52,3%	Vigtig	34,1%
Overvejende utilfreds	1,9%	Mindre vigtig	11,2%
Meget utilfreds	0,0%	Slet ikke vigtig	2,4%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 155 har angivet tilfredsheden og 170 har vurderet vigtigheden

Det fremgår af tabellen at lidt under halvdelen er meget tilfredse med websiden, og tager man de respondenter med som er overvejende tilfredse, når man tætt på alle respondenter, nemlig hele 98%. Da websiden samtidig af over 86% af respondenterne vurderes som vigtig eller meget vigtig er det en meget tilfredsstillende vurdering.

Den gennemsnitlige tilfredshed med websiden er: 1,56.

5 EASY-Ø

Som de to foregående kapitler indeholder også dette kapitel først en beskrivelse af respondenterne og dernæst respondenternes vurderinger af hhv. funktionalitet, reaktionstid, hjælpemulighederne samt websiden – i dette kapitel for brugerne af EASY-Ø.

5.1 Brugere

Godt 40% af de 415 respondenter, der har tilkendegivet at de er brugere af EASY-Ø, har brugt systemet eller dets forgænger ØSE i under 5 år, mens omkring 1/4 har anvendt systemet i 5-10 år. Hvordan de øvrige fordeler sig ses af tabellen herunder.

Tabel 5.1 Hvor mange år har du arbejdet med EASY-Ø (inkl. de år du evt. har arbejdet med forgænger ØSE)?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
Mindre end 5 år	173	41,7%	42,3%
5 til <10 år	103	24,8%	25,2%
10 til <15 år	74	17,8%	18,1%
15 til <20 år	41	9,9%	10,0%
20 år eller mere	18	4,3%	4,4%
I alt	409	98,6%	100,0%
Ubesvaret	6	1,4%	
Total	415	100,0%	

I forhold til respondenternes rolle i forbindelse med EASY-Ø, kalder flertallet af brugerne (lidt over 60%) sig 'daglig bruger', mens godt 17% kalder sig ledere. De resterende er enten det ikke nærmere specificerede 'Andet' (11%) eller system-administratorer (8%).

Med de mange 'daglige brugere' er der ikke overraskende også mange, der i forbindelse med spørgsmålet om hvor ofte de har anvendt systemet indenfor de seneste 3 måneder, angiver at de bruger systemet ofte. Således er der godt 52%, som svarer 'dagligt/stort set dagligt' og yderligere 20%, som bruger systemet 2-4 gange om ugen.

5.2 Skærbillederne i EASY-Ø

Også for EASY-Ø er bedømmelsen af hvordan systemet med dets forskellige skærbilleder, udskrifter og batchjob understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser det skal bruges til positiv. 63% svarer 'på overvejende tilfredsstillende vis' og yderligere 19% svarer 'på meget tilfredsstillende vis' – der er altså ca. 82% af

respondenterne, der i det store hele er tilfredse med EASY-Ø. Se endvidere fordelingen i nedenstående tabel:

Tabel 5.2 Hvordan synes du, alt i alt, at EASY-Ø med dets forskellige skærmbilleder, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejds gange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
På meget tilfredsstillende vis	75	18,1%	18,8%
På overvejende tilfredsstillende vis	252	60,7%	63,3%
På overvejende utilfredsstillende vis	58	14,0%	14,6%
På meget utilfredsstillende vis	13	3,1%	3,3%
I alt	398	95,9%	100,0%
Ubesvaret	17	4,1%	
Total	415	100,0%	

Med henblik på sammenligning med de to forrige kapitler eller eventuelle fremtidige undersøgelser kan man efter samme metode som i forrige kapitel udregne den gennemsnitlige tilfredshed⁵ på dette spørgsmål til 2,02 – altså en ganske pæn vurdering, men dog lidt mindre positiv end for de to øvrige systemer (EASY-A og EASY-P).

Om den lavere tilfredshed kan henføres til bestemte grupper af brugere fremgår af tabellen herunder:

Tabel 5.3 Hvordan synes du, alt i alt, at EASY-Ø med dets forskellige skærmbilleder, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejds gange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til? krydset med Hvad er din primære rolle i forhold til EASY-Ø?

	<i>Daglig bruger</i>	<i>Leder</i>	<i>Konsulent</i>	<i>Systemadm.</i>	<i>Andet</i>	<i>Alle</i>
På meget tilfredsstillende vis	25,4%	5,6%	33,3%	8,8%	9,5%	18,8%
På overvejende tilfredsstillende vis	62,9%	54,9%	66,7%	76,5%	69,0%	63,3%
På overvejende utilfredsstillende vis	10,1%	31,0%	0,0%	14,7%	14,3%	14,6%
På meget utilfredsstillende vis	1,6%	8,5%	0,0%	0,0%	7,1%	3,3%
Total	100,0% (n=248)	100,0% (n=71)	100,0% (n=3)	100,0% (n=34)	100,0% (n=42)	100,0% (n=398)

Af tabellen ses, at lederne relativt giver den dårligste generelle vurdering mens daglige brugere og konsulenter er de mest positive.

Ser man dernæst på hvor let det er at finde de skærmbilleder man skal bruge er billedet af tilfredsheden og vigtigheden som følger:

⁵ Læs mere om denne lidt kunstige størrelse i kapitel 2. Skalaen går fra 1-4, hvor 1 er den højeste tilfredshed og 4 er den højeste utilfredshed.

Tabel 5.4 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor let det er at finde de skærbilleder du skal bruge i EASY-Ø? og Hvor vigtigt er det for dig at det er let at finde de skærbilleder du skal bruge i EASY-Ø?

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor let....	<i>Procent</i>	Hvor vigtigt er det for dig at det er let...	<i>Procent</i>
Meget tilfreds	24,6%	Meget vigtigt	61,9%
Overvejende tilfreds	59,0%	Vigtigt	34,8%
Overvejende utilfreds	14,9%	Mindre vigtigt	3,2%
Meget utilfreds	1,5%	Slet ikke vigtigt	0,0%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 402 har angivet tilfredsheden og 402 har vurderet vigtigheden

Det store flertal (knap 84%) er overvejende eller meget tilfredse, hvilket stemmer nogenlunde overens med vurderingen af vigtigheden – Knap 97% af brugerne vurderer at det er vigtigt eller meget vigtigt, at det er let at finde de vinduer man skal bruge, og i det lys er det lidt ærgerligt, at der trods stor tilfredshed er over 16%, der udtrykker utilfredshed (overvejende og meget utilfredse samlet). Fordele vi de utilfredse i forhold til skolestørrelse, er det som i forrige kapitel de store skoler, der har den største andel utilfredse, nemlig 23% mod hhv. 11% og 14% på de små og mellemstore skoler. Omvendt er antallet af 'meget tilfredse' størst på de små skoler med 43% mod ca. 22% på hhv. de mellemstore og store skoler.

Den gennemsnitlige tilfredshed med hvor let det er at finde de skærbilleder man skal bruge i EASY-Ø er 1,93.

Sidste spørgsmål om skærbillederne i EASY-Ø handlede om hvorvidt opbygningen af skærbillederne er hensigtsmæssig eller ej. også her er der stor tilfredshed – i hvert fald hvis man vurderer svaret 'ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget' som tilfredsstillende. Men tager man omvendt dette udsagn som udtryk for at der er problemer med lidt under halvdelen af skærbillederne, bør man nok revurdere opfattelsen. Vurderingen af hensigtsmæssigheden og vurderingen af vigtigheden af en hensigtsmæssig opbygning kan ses i tabellen herunder:

Tabel 5.5 Synes du generelt at de enkelte skærbilleder i EASY-Ø er opbygget hensigtsmæssigt eller uhensigtsmæssigt i forhold til det du skal bruge dem til? og Hvor vigtigt er det for dig at de enkelte skærbilleder er opbygget hensigtsmæssigt i forhold til det du skal bruge dem til?

Vinduer opbygget hensigtsmæssigt?	Procent	Vigtighed af hensigtsmæssig opbygning	Procent
Ja, alle eller næsten alle er hensigtsmæssigt opbygget	37,0%	Meget vigtigt	61,7%
Ja, over halvdelen er hensigtsmæssigt opbygget	49,9%	Vigtigt	36,0%
Nej, over halvdelen er uhensigtsmæssigt opbygget	11,6%	Mindre vigtigt	2,3%
Nej, alle eller næsten alle er uhensigtsmæssigt opbygget	1,5%	Slet ikke vigtigt	0,0%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 397 har angivet tilfredsheden og 397 har vurderet vigtigheden

Heller ikke her kan det vel overraske, at næsten alle finder det vigtigt eller meget vigtigt at programmet er hensigtsmæssigt opbygget.

5.3 Reaktionstid

Vurderingen af reaktionstiden i EASY-Ø er som for de to øvrige systemer relativt positiv. Omkring en tredjedel er meget tilfredse og tager man de overvejende tilfredse med når man op på over 96%, som således er overvejende eller meget tilfredse. Igen stemmer det nogenlunde overens med hvor vigtigt det vurderes, at systemet reagerer hurtigt – kun yderst få mener *ikke* det er vigtigt at systemet reagerer hurtigt.

Tabel 5.6 Hvor tilfreds eller utilfreds er du med hvor hurtigt EASY-Ø reagerer (ventetider, tid til at skifte skærbilleder m.m.) og Hvor vigtigt er det for dig at EASY-Ø reagerer hurtigt?

Tilfredshed med hurtighed	Procent	Vigtighed af hurtighed	Procent
Meget tilfreds	32,5%	Meget vigtigt	57,8%
Overvejende tilfreds	63,8%	Vigtigt	38,0%
Overvejende utilfreds	3,8%	Mindre vigtigt	4,0%
Meget utilfreds	0,0%	Slet ikke vigtigt	0,3%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 400 har angivet tilfredsheden og 400 har vurderet vigtigheden

Den gennemsnitlige tilfredshed med hvor hurtigt EASY-Ø reagerer er 1,71.

5.4 Hjælpemulighederne

Som for de to andre EASY-systemer, hænger vurderingen af EASY-Ø sammen med mulighederne for hjælp i situationer hvor man er kørt fast eller hvis pro-

grammet af forskellige årsager ikke virker som det skal. Som ved de andre systemer blev respondenterne for at afgrænse vurderingen til 'nutidige' hjælpefunktioner m.m. bedt om i forbindelse med besvarelsen af spørgsmålene kun at tænke på den eventuelle hjælp de har fået i forbindelse med systemet indenfor det seneste år. Endvidere blev det også her præciseret, at der med 'konsulenter' menes de skolefolk, som UNI•C har frikøbt til at yde konsulentbistand for skolerne.

5.4.1 Hvor får du hjælp?

Ser man først på, hvor man oftest henter hjælp, kan man af tabellen herunder se, at det også for EASY-Ø gælder, at man primært spørger en kollega i tvivlstilfælde, dernæst kommer konsulentordningen, mens WM-data og andre muligheder hver har under 10%, der angiver disse som der hvor man oftest henter hjælp.

Tabel 5.7 Hvor får du oftest hjælp til din brug af EASY-Ø?

	<i>Antal</i>	<i>Procent (total)</i>	<i>Procent (valide)</i>
Kolleger	287	69,2%	73,8%
Konsulenter	47	11,3%	12,1%
WM-data	32	7,7%	8,2%
Andet:	23	5,5%	5,9%
I alt	389	93,7%	100,0%
Ubesvaret	26	6,3%	
Total	415	100,0%	

Kigger man nærmere på svarene under 'andet', spænder de også her vidt fra flere, der siger, at de ikke/aldrig har brug for hjælp over flere, som angiver diverse brugervejledninger til systemansvarlige eller -administratorer, it-folk eller andre særligt kvalificerede på skolen..

Fordeler man besvarelsen på dette spørgsmål på skolestørrelser, ses samme tendens, men med nuanceforskelle.

Tabel 5.8 Hvor får du oftest hjælp til din brug af EASY-Ø? krydset med skolestørrelse

	Små skoler		Mellem størrelse skoler		Store skoler	
	Antal svar	Procent	Antal svar	Procent	Antal svar	Procent
Kolleger	27	60,0%	139	73,5%	112	79,4%
Konsulenter	11	24,4%	23	12,2%	9	6,4%
WM-data	3	6,7%	17	9,0%	11	7,8%
Andet:	4	8,9%	10	5,3%	9	6,4%
I alt	45	100,0%	189	100,0%	141	100,0%

Hvor det især er på de store skoler, at man oftest spørger en kollega, ses det at, konsulentordningen har større anvendelse på de små skoler (om end det også her er kollegerne, der primært bliver brugt).

5.4.2 Konsulentordningen

Blandt de 110 EASY-Ø-brugere, der har vurderet konsulentordningen er der stor tilfredshed: næsten 94% er tilfredse eller meget tilfredse.

Tabel 5.9 Hvis du inden for det sidste år har brugt konsulentordningen i forbindelse med EASY-Ø, hvor tilfreds eller utilfreds har du da været med den hjælp du har fået her? og Hvor vigtig er EASY-konsulentordningen for dig i forhold til EASY-Ø?

Tilfredshed med konsulent- ordning	Procent	Vigtighed af konsulent- ordning	Procent
Meget tilfreds	40,0%	Meget vigtig	20,3%
Overvejende tilfreds	53,6%	Vigtig	37,1%
Overvejende utilfreds	4,5%	Mindre vigtig	33,6%
Meget utilfreds	1,8%	Slet ikke vigtig	9,1%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 110 har angivet tilfredsheden og 232 har vurderet vigtigheden

Tilfredsheden skal ses i lyset af vurderingen af vigtigheden. Hvor konsulentordningen er meget vigtig for brugerne af EASY-A og -P, vurderes den ikke helt så vigtig blandt brugerne af EASY-Ø. Ganske vist er der godt 57%, som vurderer ordningen vigtig eller meget vigtig, men dermed er der jo også knap 43%, der finder ordningen mindre vigtig eller slet ikke vigtig. Fordeler man vurderingen af vigtighed på skolestørrelser er vurderingen nogenlunde den samme, om end det er på de store skoler, at der er flest, som finder ordningen mindre vigtig/slet ikke vigtig..

Respondenterne blev endvidere bedt angive, hvor ofte de ville anslå, at de havde været i kontakt med en konsulent i forbindelse med EASY-Ø inden for det seneste år. 239 har svaret, og svarene varierer fra 0 til 20 gange, eller i gennemsnit 1,2 gange. En del respondenter har svaret nul gange og dermed, at de ikke har været i kontakt med en EASY-konsulent det seneste år. Sorterer man dem fra, er gennemsnittet (over 89 svar) 3,2 gange.

Den gennemsnitlige tilfredshed med konsulentordningen er: 1,68

5.4.3 WM-datas support

På hver skole er der udpeget en eller flere brugere, der har direkte adgang til WM-datas support, og den support der har kunnet opnå den vej inden for det seneste år er der 121 EASY-Ø-brugere, der har vurderet.

Tabel 5.10 Hvis du inden for det sidste år har brugt WM-datas support eller hotline i forbindelse med EASY-Ø, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med den hjælp du har fået her? og Hvor vigtig er WM-datas support i forbindelse med EASY-Ø for dig?

Tilfredshed med WM-datas support	Procent	Vigtighed af WM-datas support	Procent
Meget tilfreds	47,9%	Meget vigtig	36,5%
Overvejende tilfreds	47,9%	Vigtig	35,0%
Overvejende utilfreds	3,3%	Mindre vigtig	22,7%
Meget utilfreds	0,8%	Slet ikke vigtig	5,9%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 121 har angivet tilfredsheden og 203 har vurderet vigtigheden

Også supporten fra WM-data er pænt vurderet, idet næsten 96% er overvejende eller meget tilfredse. 203 har vurderet hvor vigtig supporten er og det viser sig, at WM-data-ordningen vurderes noget vigtigere end konsulentordningen, idet ca. 3/4 vurderer ordningen vigtig eller meget vigtig, mens 1/4 finder den mindre vigtig eller slet ikke vigtig

Den gennemsnitlige tilfredshed med WM-datas support er: 1,57

5.5 Websiden

På web-siden www.easy.uvm.dk findes som for de andre systemer informationer, nyheder, dokumentation m.m. om EASY-Ø. I de sidste spørgsmål rettet specifikt mod EASY-Ø-brugere blev de bedt om at vurdere de oplysninger man kan finde på websiden i relation til EASY-Ø.

I tabellen herunder fremgår hvordan vurderingen fordeler sig blandt de 159 respondenter, der ved at besvare spørgsmålet tilkendegiver at have benyttet hjemmesiden. Af tabellen fremgår vurderingen af vigtigheden også.

Tabel 5.11 Hvis du inden for de sidste tre måneder har brugt websiden, hvor tilfreds eller utilfreds har du så været med de oplysninger, du har kunnet finde om EASY-Ø her? og Hvor vigtig er websiden for dig?

Tilfredshed med websiden	Procent	Vigtighed af websiden	Procent
Meget tilfreds	17,0%	Meget vigtig	29,9%
Overvejende tilfreds	67,9%	Vigtig	33,3%
Overvejende utilfreds	14,5%	Mindre vigtig	31,6%
Meget utilfreds	,6%	Slet ikke vigtig	5,2%
I alt	100,0%	I alt	100,0%

Anm.: 159 har angivet tilfredsheden og 231 har vurderet vigtigheden

Det fremgår af tabellen at det store flertal er meget eller overvejende tilfredse med websiden, mens der dog er ca. 15 %, som ikke er tilfredse. Tilfredsheden er altså ikke helt så stor som det sås ved fx EASY-P. Til gengæld er der heller ikke så mange der vurderer websiden som vigtig eller meget vigtig, nemlig 'kun' godt 60%, mens lidt under 40% finder siden er mindre vigtig eller slet ikke vigtig.

Den gennemsnitlige tilfredshed med websiden er: 1,99.

6 Fælles for alle brugere

Udover de systemspecifikke spørgsmål om de tre forskellige EASY-systemer, var der i spørgeskemaet også nogle tværgående spørgsmål, det drejer sig foruden de baggrundsspørgsmål om respondenterne, der blev anvendt i analyserne i de forrige kapitler om vurderingen af bladet EASY-Nyt samt om det afsluttende åbne spørgsmål, hvor respondenterne havde mulighed for at komme med uddybende eller yderligere kommentarer. Dette kapitel opsamler svarene på disse spørgsmål.

6.1 Respondenterne

Tre fjerdedele af respondenterne er kvinder. Aldersmæssigt er knap 85% af respondenterne mellem 30 og 59 år, med flest i gruppen 40-49 år. Kun omkring 13% er under 30, mens endnu færre er over 60 år (2,7%).

Over 85% af respondenterne bruger EASY-A, mens EASY-Ø anvendes af lidt under 32% og EASY-P anvendes af knap 16%⁶. Endelig er der lidt under 4%, der har svaret at de ikke anvender nogle af systemerne – disse kan være systemansvarlige m.m. eller personer som har brugerrettigheder, men som ikke længere eller kun yderst sjældent benytter adgangen. I analysen er disse ikke-brugere sorteret fra.

Respondenterne blev desuden spurgt hvilken skole de er ansat på, og kobler man dette med skolestørrelserne (ud fra årselevtal) ses det ikke uventet, at der er flere respondenter fra større skoler end fra små skoler. Som nævnt i kapitel 2 fordeler respondenterne sig med 9% på små skoler, 52% på mellem størrelse skoler og 39% på store skoler.

Fordelt på skoletyper kommer lidt under halvdelen af respondenterne fra tekniske skoler, godt 30% fra handelsskoler og lidt under 20% fra kombinationsskoler.

6.2 EASY-Nyt

Bladet EASY-Nyt, som UNI-C udgiver 2-3 gange om året bliver ikke læst af over halvdelen af respondenterne. Men blandt de resterende knap 600 respondenter er der stor tilfredshed, idet 94% er overvejede eller meget tilfredse med bladet – spørgsmålet er så bare hvorfor så mange ikke læser bladet, det kan man desværre ikke sige så meget om på det foreliggende grundlag, om end tekstsvarene (omtalt i afsnit 6.3) indikerer, at mange slet ikke kendte til bladets eksistens.

⁶ Tallene summer til mere end 100 da flere respondenter er bruger af flere systemer.

Opdeler man vurderingen af bladet på roller (daglig bruger eller leder i relation til hvert af de tre systemer), ses der ingen forskel af betydning mellem ledere og daglige brugeres tilfredshed med EASY-Nyt.

Spørgsmålet om hvor vigtigt bladet er, bliver besvaret 86% eller 1137 af respondenterne, altså også af en del af de respondenter, der ikke har læst bladet. For knap 34% af de 1137 respondenter er bladet vigtigt eller meget vigtigt, mens 66% finder det mindre vigtigt eller slet ikke vigtigt. Sorterer man de respondenter fra, der har angivet at de ikke har læst bladet er vurderingen af vigtigheden lidt anderledes: knap 55% af læserne finder det vigtigt eller meget vigtigt, mens 45% finder det mindre vigtigt eller slet ikke vigtigt.

6.3 De åbne udsagn

”Systemet fungerer langsomt og er ikke altid lige overskueligt”

”Jeg synes EASY er et utrolig godt system, og nemt at finde rundt i”

Som afslutning på skemaet havde respondenterne lejlighed til at komme med supplerende eller uddybende kommentarer i fri tekst. Denne mulighed benyttede 339 respondenter sig af, og som ovenstående citater plukket fra de mange kommentarer viser, spænder kommentarerne vidt. De åbne tekstsvar udgør i sig selv et omfattende inspirationsmateriale⁷ for de ansvarlige for EASY-systemerne, men det vil her være for omfattende at gøre rede for samtlige synspunkter. Der skal dog skitseres nogle overordnede tendenser i materialet:

Kommentarerne koncentrerer sig især om funktionalitet og opbygning af programmerne. Kommentarerne spænder fra konkrete ønsker til ny funktionalitet fx bedre udskrivningsmuligheder til mere overordnede overvejelser om at det kunne være rart hvis systemet var mere Windows-orienteret. Derudover er der en del kommentarer relateret til support- eller hjælpefunktioner, hvor der udtrykkes ønsker om brugervejledning, kommenteres på langsom fejlretning og endelig gives der ros til flere navngivne konsulenter. Endelig er der en del kommentarer om EASY-Nyt, fordi kommentarfeltet kom i umiddelbar forlængelse af spørgsmål herom: Mange kendte slet ikke bladet, men kunne da godt tænke sig at se det.

⁷ Bilag med samtlige åbne kommentarer findes hos UNI•C (bilag 3).

7 Opsamling

Samlet set er der tale om en ganske positiv tilbagemelding om de tre EASY-systemer, hjemmesiden og EASY-Nyt, men det er dog vigtigt at huske, at over halvdelen af brugerne ikke har deltaget i undersøgelsen. Vi ved som omtalt i afsnit 2.3 ikke noget om hvorfor de ikke har svaret. Kun ved en egentlig bortfaldsanalyse vil det, hvis man kunne få nogle af 'nægterne' i tale, kunne afgøres om de fordeler sig tilfældigt eller om det er de meget utilfredse, de ligeglade eller de meget tilfredse brugere som ikke har deltaget.

Endelig blev der blandt de åbne tekstsvare til sidst i skemaet også tilkendegivet en del negative holdninger, som ikke er kommet til udtryk i besvarelserne på de lukkede spørgsmål, men som måske nok kunne være værd at se nærmere på.

Holder vi os disse forbehold for øje og hæfter os derefter ved de svar der *er* afgivet, er det få steder man kan tale om en egentlig negativ vurdering. Ved de fleste tilfredshedsspørgsmål er der udregnet en 'gennemsnitlig tilfredshed', som trods metodiske forbehold er anvendelig når der skal foretages sammenligninger.

I tabellen herunder er de forskellige tilfredshedsmål for de tre EASY-systemer opstillet.

Tabel 7.1 Opsamling af 'tilfredshedsgennemsnit' i kapitlerne 3, 4 og 5.

	<i>EASY-A</i>	<i>EASY-P</i>	<i>EASY-Ø</i>
Vurdering af programmet alt i alt	1,79	1,78	2,02
Vurdering af hvor let det er at finde de vinduer / skærmbilleder, der skal bruges	1,91	1,79	1,93
Reaktionstid	1,83	2,03	1,71
Onlinehjælp	2,16	1,98	-
Konsulentordning	1,60	1,29	1,68
WM-data-support	1,68	-	1,57
Websiden	1,91	1,56	1,99

Anm.: Tilfredshedsgennemsnittet er udregnet ud fra følgende værdier: 1=Meget tilfreds, 2=Overvejende tilfreds, 3=Overvejende utilfreds, 4=Meget utilfreds. Et lavt tal er således udtryk for høj tilfredshed.

Da skalaen for 'gennemsnittet' er tallene 1-4 vil et tilfredshedsgennemsnit på 2,5 svare til en neutral vurdering, mens alt under hhv. over 2,5 er hhv. positive og negative vurderinger. I det lys er der over hele linjen tale om positive vurderinger af EASY-systemerne.

Vurderingen af systemerne generelt⁸, blev for hvert system også opdelt på typer af brugere, og det ses at især ledere og til dels systemadministratorer vurderer systemerne mindre positivt end de daglige brugere.

Ser man derefter nærmere på variationerne systemerne i mellem er EASY-Ø det system, der er mindst positivt vurderet på 'alt i alt'-spørgsmålet. Også i vurderingen af hvor let det er at finde relevante vinduer/skærbilleder, vurderingen af konsulentordningen og vurderingen af websiden kommer de mindst positive svar fra EASY-Ø-brugerne.

EASY-P-brugerne er mindst tilfredse med reaktionstiderne, men derimod yderst tilfredse med konsulentordningen, og EASY-A-brugerne er sammenholdt med brugerne af de andre systemer mindst tilfredse med onlinhjælpen og supporten fra WM-data.

Der er samlet set altså tilsyneladende generelt stor tilfredshed med EASY-systemerne – i hvert fald blandt de brugere, der har ønsket at tilkendegive deres holdning. Hvis undersøgelsen gentages på et senere tidspunkt vil det dog være ønskværdigt om man kunne få svar fra flere brugere.

⁸ Jf. spørgsmålet ”Hvordan synes du, alt i alt, at EASY-A/P/Ø med dets forskellige vinduer/skærbilleder, udskrifter og batchjobs understøtter de arbejdsgange og arbejdsprocesser, du skal bruge dem til?”