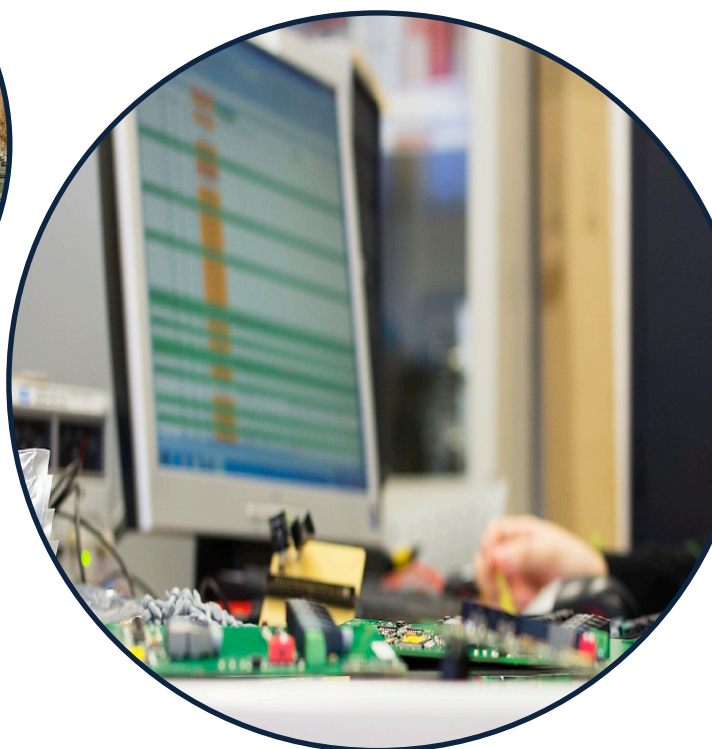




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



November 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

I denne rapport vil vi præsentere seneste tal fra ITS lidt anderledes, end vi plejer. I det vi netop har afsluttet den årlige brugertilfredshedsundersøgelse, ønsker vi at starte med en præsentation af de overordnede resultater fra denne. Resultaterne fra den årlige barometermåling på trivsel i ITS er ligeledes netop kommet os i hænde, og vi vil derfor også kort knytte et par bemærkninger til denne, inden vi på vanlig vis fremlægger tallene fra seneste måned.

Brugertilfredshedsundersøgelsen giver et billede af brugernes tilfredshed med den service og de leverancer, ITS står for gennem alle årets måneder, og repræsenterer dermed det kvalitative supplement til månedssrapporternes statistiske tal.

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 afspejler en fremgang i tilfredsheden med ITS' services. I 2017 var det sådan, at der for hver utilfreds var cirka 9 tilfredse. I 2018 er tallet ændret til, at der for hver utilfreds er cirka 16 tilfredse.

Barometermålingen for trivsel i ITS viser ligeledes en fremgang siden målingen i 2017. Vi bestræber os på hele tiden at tilpasse ITS med kompetenceudvikling og organisationsjusteringer, så vi på bedst mulig vis er gearede til at sikre de leverancer og services, AAU har brug for. Det er derfor glædeligt, at det fremgår af barometermålingen, at medarbejderne i ITS trives med det, og at vi på den vis har det bedste afsæt for at kunne fortsætte med at understøtte AAU professionelt med it.

Både brugertilfredshedsundersøgelsen og barometermålingen på trivsel udfoldes nærmere i det følgende, hvorefter månedssrapportens sædvanlige tal præsenteres for november 2018.

SÆRLIGT TEMA

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN 2018

ITS har i efteråret 2018 gennemført sin anden brugertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen er igen i år gennemført som en barometermåling med henblik på at skabe en overordnet indsigt i den generelle brugertilfredshed med den tilbudte it-service og support på Aalborg Universitet blandt ansatte og studerende. Undersøgelsen i 2018 er en opfølgning på den brugertilfredshedsundersøgelse, som ITS gennemførte i 2017, og der er på baggrund af de to undersøgelser kigget på trends. ITS benytter undersøgelseerne til at evaluere indsatsen samt danne grundlag for kommende indsatsområder og om nødvendigt for mere dybdegående undersøgelser.

BAG OM UNDERSØGELSEN

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 blev tirsdag den 25. september udsendt til en tilfældig udtrukket stikprøve bestående af 2.500 studerende, 1.500 VIP'ere og 886 TAP'ere. Da undersøgelsen lukkede 10. oktober, var der opnået en svarprocent på 28,5%.

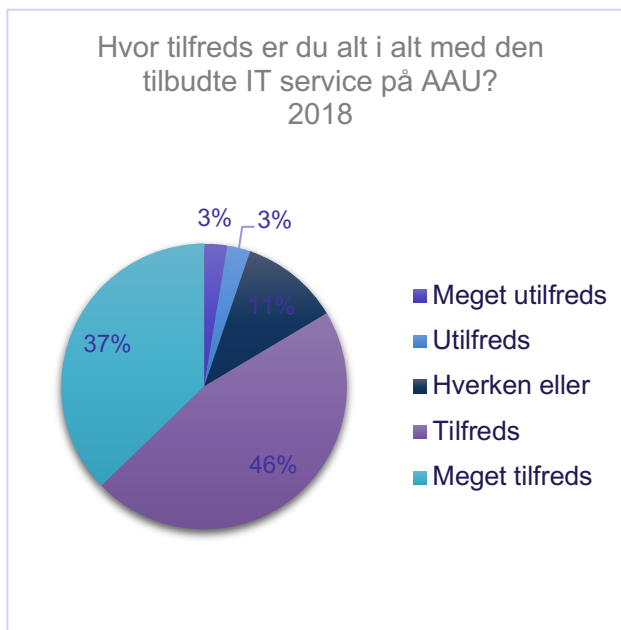
	Studerende	Vip	Tap	I alt
Sendt ud til	2.500	1.500	886	4.886
Antal besvarelser	396	560	437	1.393
Besvarelsesprocent 2018	15,8%	37,3%	49,3%	28,5%
Besvarelsesprocent 2017	16%	29 %	51%	27%

Det ses af tabellen, at svarprocenten samlet set er steget siden målingen i 2017 – en samlet stigning der er resultat af en stigning i antallet af VIP'er, der har besvaret målingen. Udover de 1.393 besvarelser på undersøgelsen har 74 respondenter besøgt undersøgelsen, men ikke fået mulighed for at deltage, eftersom de ikke har givet accept til samtykket omkring brugen af data fra undersøgelsen, som er indført i 2018 pga. GDPR. Andelen, som ikke har givet samtykke, er størst blandt de studerende (6,4% af besvarelserne), næst størst blandt VIP'erne (5,3% af besvarelserne) og mindst blandt TAP'erne (3,2% af besvarelserne).

DEN GENERELLE TILFREDSHED ER HØJ

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 viser, at der er en høj generel tilfredshed med den tilbudte it-service på Aalborg Universitet, idet 83% er tilfredse eller meget tilfredse. I 2017 var det 73%, som var tilfredse eller meget tilfredse. Undersøgelsen viser, at 80% af de studerende, 82% af VIP'erne og 89% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse. Andelen af utilfredse eller meget utilfredse er størst blandt VIP'erne (8%), næst størst blandt de studerende (5%) og mindst blandt TAP'erne (3%). Fordelingen af tilfredshed blandt de tre grupper var den samme i 2017.

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 viser, at forholdet mellem utilfredse og tilfredse besvarelser er 1:16, forholdet var 1:9 i 2017, hvilket illustrerer en positiv udvikling.



SERVICES MED HØJ TILFREDSHED

Blandt de undersøgte it-services kunne måles høj tilfredshed med mange services, men specielt med følgende tre services er der høj gennemsnitlig tilfredshed:

- Mail (90,5% af TAP'erne er tilfredse eller meget tilfredse, 88,7% af VIP'erne er tilfredse eller meget tilfredse).
- Stabiliteten af de netbaserede it-systemer på AAU (78,4% af alle er tilfredse eller meget tilfredse).
- Muligheden for print på AAU (74,5% af alle er tilfredse eller meget tilfredse).

Undersøgelsen gør det muligt at afsøge tilfredsheden blandt ansatte og studerende. Derfor er det muligt at præsentere, hvilke områder henholdsvis de studerende, VIP'erne og TAP'erne er mest tilfredse med.

De studerende er mest tilfredse med:

- Den hjælp de får, når de kontakter supporten via mail. 82,4% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Stabiliteten af de netbaserede it-systemer på AAU. 80,7% er tilfredse eller meget tilfredse
- Det trådløse netværk. 79,4% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Behandlingstiden når de studerende kontakter it-supporten via telefon. 75,9% er tilfredse eller meget tilfredse.

VIP'erne er mest tilfredse med:

- Den hjælp de får fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde. 90,5% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Behandlingstiden på henvendelser hos den lokale servicedesk. 88,1% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Den hjælp de får, når de kontakter it-supporten via telefon. 84,3% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Behandlingstiden på henvendelser når de kontakter it-supporten via telefon. 82,5% er tilfredse eller meget tilfredse.

TAP'erne er mest tilfredse med:

- Den hjælp de får fra en medarbejder i servicedesken ved fysisk fremmøde. 92,1% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Mail på AAU. 90,9% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Behandlingstiden på henvendelser hos den lokale servicedesk. 89,4% er tilfredse eller meget tilfredse.
- Mulighederne for at printe på AAU. 88,4% er tilfredse eller meget tilfredse.

OPFØLGNING PÅ INDSATSER

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 gav anledning til at igangsætte indsatser på nogle services, bl.a. det trådløse netværk, indkøbsfunktionen blandt ansatte, støtten til digital eksamen samt AV/VK-udstyret. Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 viser, at den generelle tilfredshed med det trådløse netværk blandt studerende er steget. Tilfredsheden med indkøbsfunktionen er ligeledes steget fra 3,61 til 3,92. Stigningen skyldes, at der er sket et markant fald i andelen af utilfredse (fra 9,1% i 2017 til 1,2% i 2018) og andelen af meget tilfredse er steget betydeligt (fra 19,1% i 2017 til 27,4% i 2018).

Inden brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 var der allerede planlagt tiltag for støtte til eksamen. I 2017 var den gennemsnitlige tilfredshed 3,65. I 2018 er tilfredsheden faldet til 3,44. Det er dog vigtigt at pointere, at andelen af meget utilfredse og utilfredse er faldet fra 13,1% i 2017 til 7,6% i 2018.

For at søge en bedre afdækning, indeholder brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 nye og videoudviklede spørgsmål til at undersøge tilfredsheden med AV/VK. Det er derfor ikke muligt direkte at sammenligne resultaterne fra 2017 med 2018. I brugertilfredshedsundersøgelsen 2017 blev VIP'erne spurgt, hvor tilfredse de var med henholdsvis AV-udstyr og videokonferenceudstyr, såfremt de anvendte det i forbindelse med deres undervisning. Servicerne opnåede en gennemsnitlig score på 3,56 og 3,20, hvilket er en lav tilfredshed. I 2018 er tilfredsheden blandt VIP'erne med AV/VK-udstyret i henholdsvis mødelokalerne og undervisningslokalerne 3,54 og 3,41. TAP'ernes gennemsnitlige tilfredshed med AV/VK-udstyret i mødelokalerne er 3,67. Selvom resultatet umiddelbart giver anledning til at konkludere, at der er sket en forbedring, så er det ITS' vurdering, at der skal arbejdes yderligere for at sikre højere tilfredshed med AV/VK-udstyret. Der er således defineret en forbedringsplan, som i Q1 2019 vil adressere området.

SERVICES SOM MULIGE INDSATSOMRÅDER

På baggrund af undersøgelsen er der områder, rapporten fremhæver som værende nogle, der med fordel kan undersøges nærmere eller laves indsatser i forhold til. Dette er primært på baggrund af, at disse services har fået et større antal utilfredse eller meget utilfredse tilbagemeldinger. Disse services er:

- 21,7% af VIP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med AV/VK-udstyret i undervisningslokalerne.
- 20,6% af de studerende er utilfredse eller meget utilfredse med adgangen til skema i Moodle.
- 14,0% af VIP'erne er utilfredse eller meget utilfredse med AV/VK-udstyret i mødelokalerne.
- 13,3% af de studerende er utilfredse eller meget utilfredse med adgangen til kursusmaterialer i Moodle.

Generelt tegner der sig således et billede af, at der fortsat kan gøres en indsats i forhold til AV/VK, og at der med fordel kan opstartes yderligere afdækning og/eller indsats i forhold til de studerendes adgang til skema og kursusmaterialer i Moodle.

ITS vil vurdere yderligere på brugertilfredshedsundersøgelsens resultater og annoncere evt. indsatsområder i det nye år.

BAROMETERMÅLING PÅ TRIVSEL I ITS

Årligt sender Arbejdsmiljøsektionen ni spørgsmål til alle medarbejdere på AAU. Således modtog også alle medarbejdere i ITS d. 1. oktober 2018 spørgsmålene. 70% af ITS' medarbejdere besvarede spørgsmålene, som dermed ligger til grund for den samlede placering på trivselsbarometeret for ITS 2018.

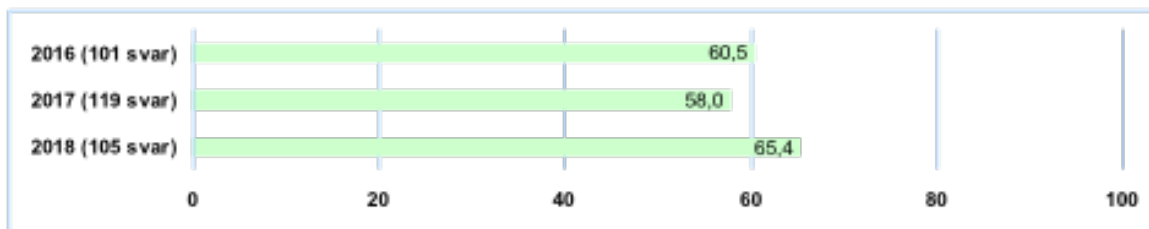
Overordnet viser årets trivselsbarometer en fremgang i 2018 sammenlignet med 2016 og 2017:

TRIVSELSBAROMETER FOR IT SERVICE

Tallene i parentes viser antallet af respondenter, hvis besvarelser ligger til grund for den beregnede score.

TRIVSEL

Opdelt på: Årstal for måling



I ITS er det et eksistensvilkår, at vi må flytte os i takt med den teknologiske udvikling, og i tillæg hertil bestræber vi os på hele tiden at tilpasse ITS med kompetenceudvikling og

Månedssrapport fra ITS – November 2018

organisationsjusteringer, der gør os bedst i stand til at sikre de leverancer og services, AAU har brug for. Det er derfor glædeligt, at det fremgår af barometermålingen, at medarbejderne i ITS trives med og arbejder motiveret under de forandringsvilkår.

Med både en stigning i tilfredse brugere, som brugertilfredshedsundersøgelsen 2018 har afdækket, og en øget trivsel i ITS, kigger vi forventningsfuldt ind i et 2019, hvor vi har det bedste afsæt for at kunne understøtte AAU professionelt med it.

MÅNEDSRAPPORTERING - NOVEMBER

Denne rapport dækker ugerne 45-48, hvor ITS leverede stabile resultater.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Requests.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Incidents.

ITS har haft nedenstående kritiske eller major-hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 45 til 48.

Uge 45: Problemer med Callcentre – 10 minutters driftsforstyrrelse.

Uge 46: Problemer med filservices – 3 times driftsforstyrrelse.

Uge 46: Problemer med Infoglue flere gange – 1 times driftsforstyrrelse.

Uge 46: Problemer med Scanpas – 1 times driftsforstyrrelse.

Uge 47: Problemer med Infoglue – 1/2 times driftsforstyrrelse.

Uge 47: Problemer med login på flere systemer – 1 times driftsforstyrrelse.

Uge 48: Problemer med RUS2 – 2 dages driftsforstyrrelse.

Efter november måned ligger ITS' omkostninger 2,7 mio. kr. over ankerbudgettet. De samlede omkostninger til og med november var 118,2 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

92-95%

Forrige måned: 92-94%

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

94-96%

Forrige måned: 94-97%

Antal kritiske/major hændelser

6

Forrige måned: 8

Antal grønne trafiklys på projekter

26/30

Forrige måned: 27/30

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 45-48: 149-172

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

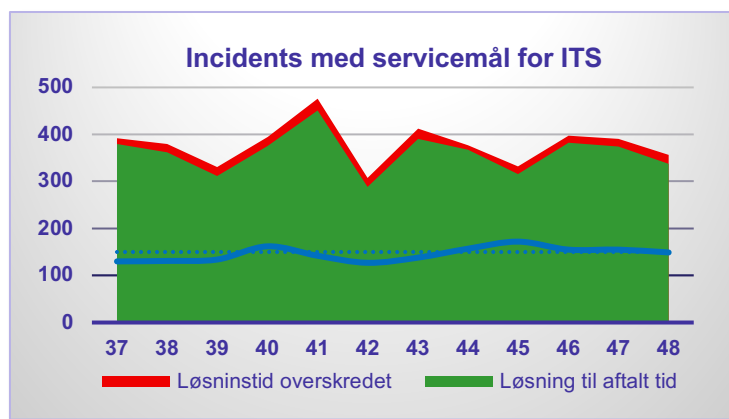
Mål: 90%

Opnået i uge 45-48: 94-96%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	97	96	94	95	95	94	95	97	95	96	96	94
Åbne sager	130	131	134	162	142	127	138	157	172	155	155	149
Uge	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

ITS har overholdt servicemål for hele perioden. Målet om max. 150 åbne IR, er overskredet da, vi har en række IR, der omhandler samme problem vedr. manglende adgang til skrivebord. Problemet er eskaleret til Microsoft. Desuden er der en betydelig stigning i tilgang af Incidents generelt i sammenligning med samme periode sidste år.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

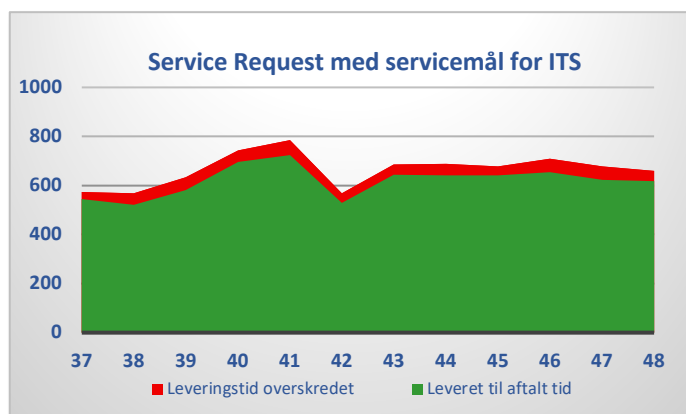
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 90%

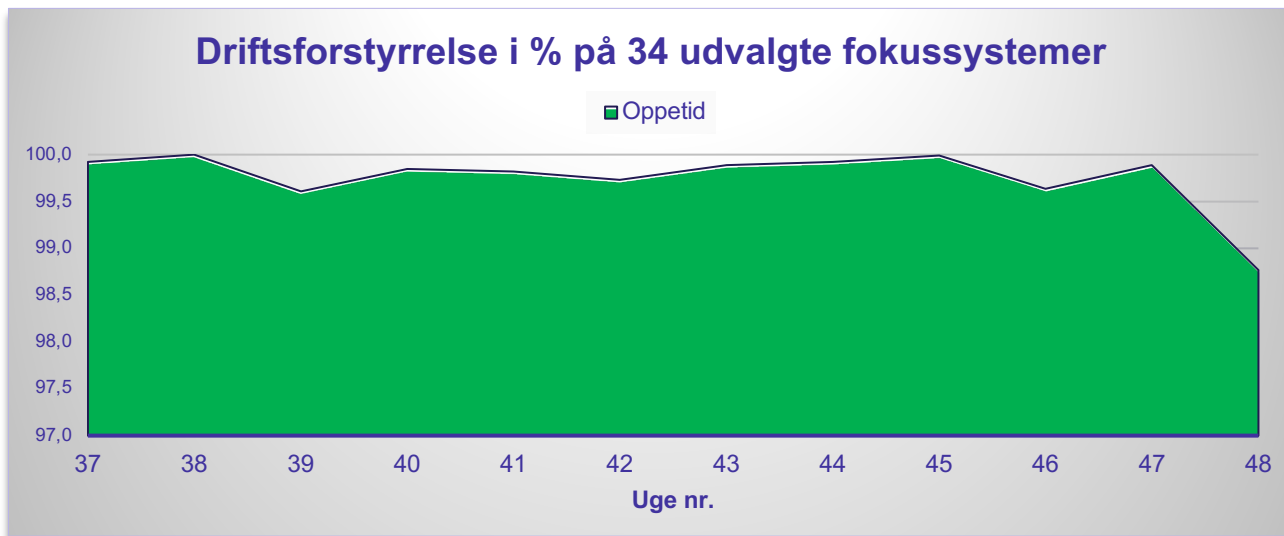
Opnået i uge 45-48: 92-95%

Leveret til aftalt tid i %	95	92	92	94	92	93	94	93	95	92	92	94
Uge	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Requests.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
45	SfB + call-center	Afbrydelse til forskellige callcentre på AAU. Fejlen er kendt og behandles i separat problemsag. IR864018
45	Filservices	Overbelastning på komponent i HNAS-filservicen genererede forskellige oplevelser under login på klienter. IR865261
46	Infoglue	To fejl på Infoglue i uge 46. Fejlen behandles i separat problemsag hos P&U. IR865406 & IR866445
46	Scanpas	Nedbrud på HR system-server. IR 865912
47	Infoglue	Fejl på Infoglue. Fejlen behandles i separat problemsag hos P&U.
47	Loadbalancer	Fejl ifm. change på interne loadbalancers, var årsag til forskellige problemer med login. Wayf, SfB onlinemøder mm. var berørt. IR869566
48	RUS2	Adgang til RUS2 lukket pga. fejl i brugeroprettelser. IR872507

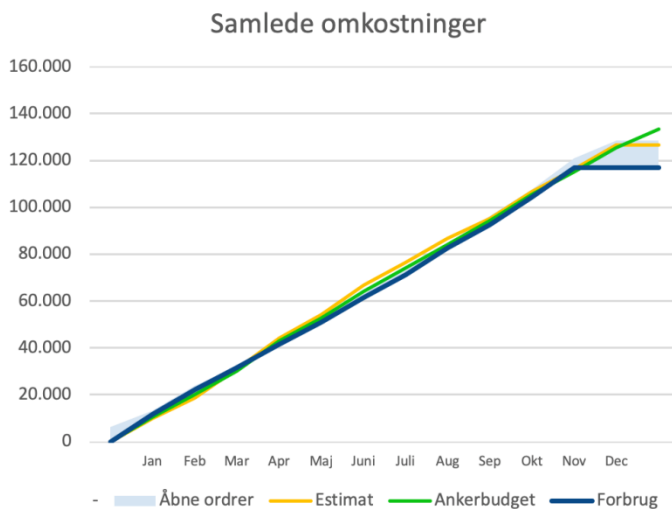
SIDSTE 2018-ØKONOMISTATUS: ALLE PLANLAGTE INDKØB GENNEMFØRES

Næste økonomiopfølgning efter denne månedsrapport vil være årsresultatet, og dette er først klar i februar 2019.

Som nævnt i tidligere rapporter har efteråret været travlt i ITS, og det ses nu af økonomien, hvor november har vist et større forbrug end de tidligere måneder. ITS har i løbet af 2018 haft en række ledige stillinger, hvilket betyder lavere lønomkostninger. Disse manglende stillinger har blandt andet været dækket ind af konsulenter, og derfor er ITS' forbrugsomkostninger højere end ankerbudgettet.

ITS' samlede omkostninger efter november måned er på 118,2 mio. kr. Ankerbudgettet er 115,5 mio. kr. Merforbruget i forhold til ankerbudgettet skyldes blandt andet en række godkendte ændringer gennem året, herunder merforbrug til GDPR, CLAAUDIA.

I grafen herunder er den blå streg forbruget, imens den grønne er ankerbudgettet. Grafen viser kun omkostninger. ITS forventer samlede lavere omkostninger end ankerbudgettet, da Oracle-licens for hele universitetssektoren betales via AAU, og denne omkostning er blevet lavere end forventet i 2018; deraf lavere omkostninger. Men tilsvarende er der også lavere indtægter. ITS forventer at afslutte året med et lille overskud i forhold til ankerbudgettet. Dette er afstemt med økonomicenteret.



I regi af digitaliseringspuljen er der ligeledes tæt økonomistyring op mod årsafslutningen. Hver uge gennemgås alle planlagte leverancer og ordrer med teamlederne. Det estimeres, at hele digitaliseringspuljen anvendes i 2018 på de kørende projekter.

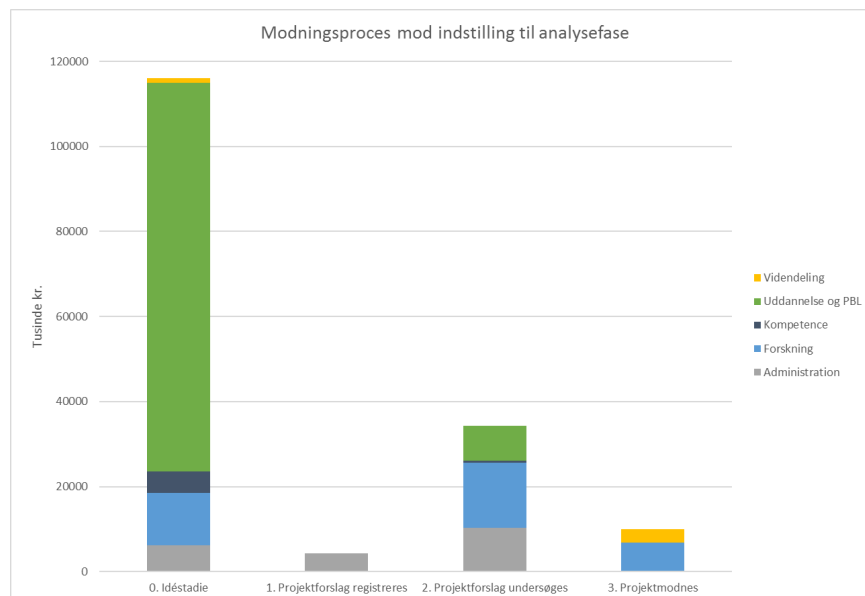
VFV-D - STRATEGIUDMØNTNING OG PIPELINE

PIPELINE

I forbindelse med udmøntning af AAU's digitaliseringsstrategi VFV-D, er der forud for projektsatte initiativer etableret en pipeline, der fungerer som både pladsholder og et modningsforløb.

Der arbejdes i de strategiske udmøntningsgrupper på en samlet direktionsindstilling for budget 2019 til digitaliseringspuljen.

Det har medført, at de fem strategiske spor er i gang med at gentænke listen af aktiviteter i pipeline og portefølje.



Som resultat af dette arbejde er nærværende rapportering på pipeline derfor uændret fra sidste måned, og en opdatering vil være klar fra januar 2019 i takt med direktionsindstillingen.

SAFE TRACK



Igangværende projekt	Fase	Forrige Måned			Sidste Måned			Aktuel status			Forventet status		
		OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse												
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Gennemførelse												
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse												
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse												
GDPR 2, EU-Persondataforordning*	Gennemførelse												
StatHR, Statens HR-Modul	Analyse												
ALUMNE	Gennemførelse												
Masterdata Management (MDM)	Gennemførelse												
CLAUDIA	Analyse												
BISS	Analyse												