

AvI-enkäten

Ett verktyg för att mäta användbarhet, stress och nytta av IT-stöd

Iordanis Kavathatzopoulos

Uppsala universitet
Institutionen för IT-MDI

Iordanis Kavathatzopoulos, Uppsala universitet, Institutionen för informationsteknologi,
Avdelningen för människa-datorinteraktion, Box 337, 751 05 Uppsala.
E-mail: iordanis@it.uu.se. Telefon: 018-4716894 & 070-4250383

Sammanfattning

Syftet med detta arbete är att utveckla ett index för att beskriva användbarheten hos IT-verktyg och hur användbarhet påverkar effektivitet. Enkäten prövades inom CSN och gällde IT-verktyget STIS2000. 498 personer svarade på enkäten, 68% av alla användare av verktyget. Sammanhållningen av enkätens delar och frågor är tillfredsställande.

Tillförlitligheten är också tillfredsställande. Enkätens struktur och innehåll utgör en bra grund för att konstruera ett användbarhetsindex. Svaren visar också att deltagarna är ganska positiva när det gäller användningen av STIS2000 inom CSN.

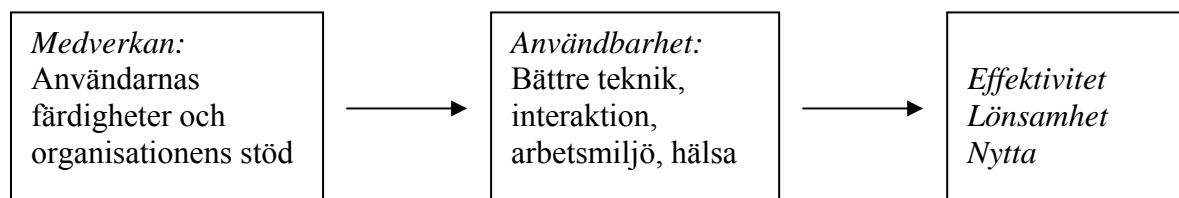
Inledning

Ett index är ett enkelt sätt att sammanfatta användbarheten för ett IT-verktyg. Man kan genom ett värde på en skala beskriva hur det ligger till med användbarheten, men man kan också använda det för återkommande mätningar samt för att utvärdera effekten av olika åtgärder för att förbättra användbarheten.

Fokus är på hur man kan skapa användbara system och hur man kan använda dem effektivt. IT-system är verktyg som ska användas för att uppnå organisationens mål. De ska kunna gå att använda och de ska förbättra organisationens effektivitet både kvantitativt och kvalitativt. IT-stödet ska inte vara orsak till negativa sidoeffekter som ökad stress, dålig arbetsmiljö och försämrad hälsa, som minskar IT-stödets användbarhet och lönsamhet. Vidare är det viktigt att ta hänsyn till hur systemet har planerats, utvecklats och införts.

Vi vet att det blir mycket svårt att konstruera användbara och lönsamma IT-system om inte användarna själva deltar på ett aktivt och meningsfullt sätt i hela systemutvecklingsprocessen. Systemet i sig måste ha egenskaper som är anpassade till personerna och organisationen som använder det. IT-stödet måste fungera väl som ett verktyg och måste bidra positivt till att uppfylla organisationens mål. Användarna måste ha de nödvändiga kunskaperna och färdigheterna för att använda systemet samt organisations stöd och uppmuntran. Att använda systemet måste leda till att användarna kan styra sitt arbete på ett bättre sätt, att negativ stress minskar, och att det inte finns några risker för hälsan. Relationer till kunder och arbetskamrater ska bli bättre genom användningen av IT-stödet.

Kan vi mäta dessa viktiga aspekter på något sätt? Denna fråga har konstruktionen och tillämpningen av AvI-enkäten försökt besvara. Syftet är att få ett mått på ett systems användbarhet och nytta samt dess effekt på användarnas stress och hälsa. Det huvudsakliga syftet med nuvarande försök till att skapa ett användbarhetsindex är att koppla det till organisationens effektivitet. Användbarhetsindexet ska inte bara beskriva IT-stödets användbarhet utan det ska ange vilken nytta verktyget har för organisationen. Frågorna i enkäten koncentreras främst på personliga färdigheter och organisationsrutiner som antas vara nödvändiga förutsättningar för användbarhet. Sådana rutiner och färdigheter, som t ex användarmedverkan samt förmågan att medverka på ett fruktbart sätt, leder till att det skapas teknik med bättre funktion, bättre anpassning till arbetssättet, bra användaregenskaper, effektivare användning, bättre arbetsmiljö. Det användbara IT-stödet fungerar mycket bra som ett verktyg och bidrar positivt till effektivitet och produktivitet (Figur 1).



Figur1. Förutsättningarna för effektivitet och nytta vid användningen av IT-stöd.

Enkäten

Enkäten koncentrerar sig på sex olika aspekter som är viktiga när det gäller relationen mellan användbarhet, arbetsmiljö och nytta. Den första delen rör utveckling av systemet och särskilt om man har lyckats involvera användarna i utvecklingsprocessen på ett fruktbart sätt. Den andra delen handlar om hur det är att använda systemet i arbetet och hur det fungerar i detta sammanhang. Den tredje delen handlar om hur systemanvändningen påverkar organisationens effektivitet och om den faktiskt tillför någon nytta på viktiga aspekter av verksamheten. Den fjärde delen fokuserar på användarnas färdighet att använda systemet samt möjligheterna till att skaffa den kompetens och stöd de behöver. Den femte delen handlar om arbetsmiljön och om vilken effekt systemets användning har på användarnas stressnivå och hälsa. Den sista sjätte delen handlar om systemets anpassning till organisationer och hur det påverkar relationerna inom organisationen och utåt.

Syfte var att undersöka enkätens tillförlitlighet men också samla breddare information om IT-verktygets användbarhet (i detta fall STIS2000)

Frågor

Deltagarnas egen uppfattning av olika saker och tillstånd var av intresse för enkäten. Frågorna var av olika karaktär både öppna och med fasta alternativ. De fasta alternativen var binära eller presenterade sex olika alternativ att välja bland.

Procedur

Enkäten var tillgänglig online under tiden 05-12-14 - 06-01-02.

Deltagare

Användare av STIS2000 inom CSN. Dessa beräknades till 733 personer och av dessa svarade 498 personer, dvs. 68% av alla möjliga.

Intern tillförlitlighet och homogenitet

Enkäten består av sex olika delar som koncentrerar sig på olika aspekter av användbarhet samt en del frågor som handlar om deltagarnas bakgrund. De sex delar som utgör stommen i enkäten innehåller frågor om systemets utveckling, användning, nytta, användarnas kompetens, stress, och samarbete. Det är viktigt att frågorna som ingår i enkäten visar hög homogenitet så att man vet att de mäter samma sak. I detta fall det som är teoretiskt intressant. Varje del syftar till att ta reda på hur det ligger till med just en viktig aspekt så svaren på frågorna i samma del måste helst visa högt samband med varandra.

Utveckling

Här har vi 10 frågor som huvudsakligen handlar om användarnas deltagande i systemutvecklingsprojektet, frågorna 12-19 (Appendix 2). Fyra av frågorna, som är separata under fråga 13 utgör egentligen samma fråga men den är riktad till olika sätt att medverka i systemutvecklingen.

Resultaten här visar inte tillfredsställande homogenitet. Detta kan bero på att fråga 12 är en ja/nej-fråga. Frågorna 16 och 17 verkar syfta på kompetens- eller organisationsaspekter snarare än till användarmedverkan. Frågan 18 verkar mer vara en fråga om attityd och spekulering. Tar vi bort dessa frågor uppnår vi tillfredsställande intern homogenitet (Cronbach's $\alpha = 0,67$).

Frågorna 16, 17 och 18 kan tas bort eller flyttas till andra lämpligare delar men fråga 12 är viktig och borde vara med. Om den ska vara med bör den omvandlas till en frekvensfråga, t ex "Vi har inte medverkat alls – Vi har medverkat fullt ut". Om man gör denna omvandling så borde fråga 13 förändras. I sin nuvarande form frågar den efter frekvens fast splittrad på olika sätt att medverka.

Användning

I denna del finns det 23 frågor, frågorna 20-37 (Appendix 2). Frågorna handlar om hur det är att använda systemet. Fråga nr 32 är delad i sex olika delfrågor beroende på vilka andra program som används inom CSN. I princip handlar det egentligen om samma fråga.

Här får vi ganska hög intern homogenitet (Cronbach's $\alpha = 0,84$). Alla frågor verkar vara kopplade till varandra och till samma underliggande fråga om hur det är att använda systemet.

Fråga nr 22 avviker från de andra frågorna på så sätt att en hög rankning betyder något negativt medan tvärtom gäller för de övriga frågorna i samma del och de övriga frågorna i enkäten. Rankningen bör ändras till att 0 betyder "ja, mycket" och 5 "nej, inte alls".

Effektivitet och nytta

Denna del innehåller sex frågor, frågorna 38-43 (Appendix 2). Frågorna här handlar om vilken nytta systemanvändningen gör för organisationen och hur den påverkar organisationens

effektivitet och lönsamhet. Den interna homogeniteten är hög (Cronbach's $\alpha = 0,89$). Det betyder att alla sex frågor är relaterade till varandra och fokuserar på samma sak.

Eventuellt så skulle man kunna lägga till en fråga om hur bra systemet tillfredsställer uppdragsgivarens krav. Denna skulle vara symmetrisk till och komplettera fråga nr 43, som handlar om kundernas krav. Men det kan hävdas att en sådan fråga vore ungefär samma som fråga nr 38 om systemets effektivitet att hjälpa CSN att uppnå sina mål.

Användarkompetens

I denna del finns det 20 frågor, frågorna 44-54 (Appendix 2). Frågan 50 är delad i två olika delfrågor beroende på särskilda förhållanden i det speciella systemet. Frågorna 51 och 52 är också indelade i olika delfrågor men detta är nödvändigt. Vid en utvärdering måste vi kunna skilja mellan olika stödstrukturer, särskilt mellan sådana som är fast kodifierade i olika dokument och sådana som innebär informell kontakt och dialog mellan människor.

Om vi räknar på alla frågor är den interna homogeniteten inte tillfredsställande. Detta kan bero på fråga nr 44 som dels är en ja/nej-fråga och dels bara handlar om man fått introduktionsutbildning. Detta betyder antagligen inte så mycket om man inte anger hur man upplever värdet av utbildningen i systemanvändningen. Det är också svårt att tolka bägge svaren under frågan 50 ("När du har problem med rutiner vilken av följande manuell eller intranet rutinhandbook använder du och i så fall hur ofta?"). En expert gör det kanske ofta men de är antagligen mycket få. Trots det kan rutinhandböcker vara nödvändiga så att experterna kan hämta kunskaper där och förmedla dem vidare till andra användare. Fråga 53 är också en ja/nej-fråga som inte riktigt passar med de andra frågorna. Fråga 54 verkar vara dåligt formulerad.

Vi får en tillfredsställande intern homogenitet (Cronbach's $\alpha = 0,66$) om vi räknar bort frågorna 44, 45, 50, 53 och 54. Frågorna 44 och 45 bör sättas ihop i samma fråga, t ex "Är du nöjd med introduktionsutbildningen när det gäller att använda systemet effektivt"? Alternativen kunde ändras till "Nej, inte alls – Ja, absolut". Fråga nr 50 bör tas bort pga. tolkningssvårigheterna och pga. frågorna 51 och 52 egentligen täcker det som efterfrågas. Frågorna 53 och 54 borde kanske sättas ihop till samma fråga, t ex "Intresserar sig CSN och uppmuntrar stödet att använda systemet som ges informellt mellan kollegor, eller får de anställda klara sig själva med att stödja varandra"? Alternativen kunde ranka från "Ingen uppmuntran eller stöd" till "Allt möjligt stöd och uppmuntran". En alternativ formulering kunde vara "Är det svårt eller lätt att söka och få stöd och handledning mellan dig och dina arbetskamrater när det uppstår problem med användningen av systemet"?

Stress och hälsa

Under denna del ställs sex frågor, frågorna 55-60 (Appendix 2). Frågorna fokuserar på hur systemet påverkar arbetsstressen och hälsan.

Den interna homogeniteten är ganska hög (Cronbach's $\alpha = 0,73$). Tolkningen är att alla sex frågor är relaterade till varandra och att de undersöker olika aspekter på samma sak, dvs. systemanvändningens effekt på stress och hälsa.

Samarbete och organisation

Denna del innehåller åtta frågor, frågorna 61-68 (Appendix 2). Frågorna handlar om hur systemet påverkar samarbetet med kunder, andra organisationer, samhället och internt.

Den interna homogeniteten är ganska hög (Cronbach's $\alpha = 0,75$) och det visar på att alla frågor är relaterade med varandra och att de frågar efter olika aspekter på samma sak. En av frågorna, fråga nr 66, är en ja/nej-fråga. En annan fråga, fråga nr 67, har fått en omvänd rankning av alternativen jämfört med de andra frågorna. Om vi utesluter dessa frågor förbättras homogeniteten ytterligare (Cronbach's $\alpha = 0,79$).

Men båda dessa frågor är viktiga och bör vara med. Fråga 66 borde kunna omformuleras så att svaret uttrycks på samma sätt som de andra frågorna, t ex "Har CSN rutiner som kontinuerligt hanterar problem som kan uppstå i samband med användningen av systemet"? Svaret kunde anges från "Ingen aning" till "Ja, allt som behövs". Fråga 67 borde få svarsalternativ som är rankade på samma sätt som övriga frågor.

Nytt frågeformulär

I Appendix 1 finns det nya förslaget. Frågeformuläret består nu av 48 frågor. Frågornas antal och innehåll har ändrats enligt ovan. Det är nu skrivet i en allmän form som gör det möjligt att använda det för att utvärdera användningen av alla slags IT-stöd.

Resultat

Resultaten presenteras här i en sammanfattande form. I regel tas resultat upp som är ganska tydliga. En mer detaljerad information kan hämtas i Appendix 2. Procenttalen som anges grundas oftast på en sammanslagning av de tre lägre eller de tre högre svarsalternativen under varje fråga. De två högsta eller de två lägsta alternativen har slagits samman endast vid redovisningen av vilket stöd deltagarna söker först och främst.

Systemutveckling, användarmedverkan

Det är många av medarbetarna som deltagit i utvecklingen av STIS2000. Nästan hälften (43%) har deltagit själva eller har nära arbetskamrater som deltagit i utvecklingen. Mest har de deltagit som testare, i projekt, lämnat förbättringsförslag, och mindre på annat sätt.

Men samtidigt upplevde drygt hälften (52%) att de inte fått stöd från organisationen för att medverka, och att deras synpunkter har haft liten påverkan på resultatet. Problemet med dessa två frågor är att vi har förhållandevis färre svar (211 resp. 288), ungefär hälften av de svar vi fick på de andra frågorna där nästan alla svarar.

Deltagarna tyckte att de inte har så mycket information och kunskap om varför nya releaser kommer. De har heller ingen aning (91%) om det finns schemalagda och återkommande utvärderingar av STIS2000.

Men de tycker definitivt att användandet av STIS2000 kan utvecklas och göras effektivare (95%).

Användning i arbetet

När det gäller hur det är att använda STIS2000 i arbetet anser de flesta att systemet påverkar arbetet positivt (79%), och att det påverkar arbetsbelastningen positivt (67%). Enligt deltagarna verkar STIS200 tillhandahålla de funktioner som behövs i arbetet (68%). Deltagarna upplever också att de mer allmänt har tillgång till de hjälpmedel som är viktiga i arbetet 76%).

Till de negativa aspekterna hör att deltagarna anser att STIS2000 begränsar möjligheten att styra arbetstakten (63%), och att det kräver många steg, att öppna flera fönster och mycket musklickande (71%). Deltagarna anser också att det är svårt att göra tekniska justeringar (40%) eller uppger att de aldrig försökt att göra tekniska justeringar på STIS2000 (46%).

STIS2000 får avbrott och tekniska driftproblem relativt ofta (65%). Den överväldigande majoriteten av deltagarna (92%) upplever att de inte har möjlighet att påverka utvecklingen eller valet av IT-stöd och datorprogram på CSN.

Effektivitet och nytta

Resultaten visade mycket klart att STIS2000 anses vara ett bra hjälpmedel för CSN att uppnå sina mål på ett effektivt sätt (73%). De flesta deltagare anser också att användandet av STIS2000 är nödvändigt för ökad produktivitet, t ex snabbare handläggning (77%).

Men resultaten är inte lika klara när det gäller kvalitet, service och arbetsmiljö. Deltagarna anser här också att STIS2000 är nödvändigt för ökad kvalitet, för att tillfredsställa kundernas krav, och för bättre arbetsmiljö, men här lutar de flesta svaren mot mitten än mot ett mer positivt ställningstagande så som fallet är med STIS2000s roll för ökad produktivitet.

Samma mönster har svaren till frågan om STIS2000 förlänger eller inte förlänger handläggningstiden. De flesta anser dock att det inte gör det men resultatet är inte så entydigt.

Användarkompetens

De flesta av deltagarna vet till vem eller var de ska vända sig för att få hjälp med olika problem i STIS2000 (76%), och de känner att de får den hjälp de behöver när de har problem med STIS2000 (74%).

Deltagarna säger att de har fått introduktionsutbildning i STIS2000 (80%) och att de har användning av de kunskaper de fick genom utbildningen (86%). De anser också att de har de nödvändiga kunskaperna och färdigheterna för att använda STIS2000 tillfredsställande (82%).

STIS2000 anses vara lätt att lära sig och använda (73%), men det ger inte möjlighet till kontinuerlig utbildning, att själv pröva nya arbetssätt och simulera alternativa lösningar (65%).

När deltagarna har problem med rutiner i STIS2000 använder de inte så gärna manuella rutinhandböcker (62%) eller rutinhandböcker på intranätet (53%).

Var vänder sig deltagarna först och främst när de möter IT-relaterade problem med STIS2000? De vänder sig med sina frågor främst till sina kollegor (72%), till WM-data servicedesk (56%), till en specialist (33%), till handläggare (23%), och sist till rutinhandböcker (20%).

Ungefär samma mönster uppstår när vi ställer frågan om var de vänder sig när de har verksamhetsrelaterade-/handläggningsproblem. De vänder sig först och främst till sina kollegor (75%), till en specialist (57%), till rutinhandböcker (35%), till handläggare (27%), och sist till WM-data servicedesk (11%).

De flesta av deltagarna vet inte om det är sanktionerat inom CSN att spendera tid på att prata, resonera och ge stöd till varandra för att hitta lösningar på IT-problem (63%), 18% tror att de inte får göra det, och endast 19% tror att det är ok att göra det.

Stress och hälsa

Deltagarna upplever att STIS2000 styr deras arbetssätt vid datorn ganska mycket (67%). Men de känner sig inte oroliga för att brister i STIS2000, eller deras hanterande av STIS2000, ska leda till allvarliga konsekvenser för dem, t ex när det gäller deras hälsa (70%).

Deltagarna upplever också att STIS2000 kan vara utvecklande och stimulerande och att det kan bidra till att minska stressen, men resultatet här är inte lika klart.

Samarbete, organisation

Användningen av STIS2000 anses underlätta den egna gruppens samarbete med andra grupper inom CSN (85%) samt samarbetet mellan en själv och ens arbetskamrater (87%). STIS2000 upplevs också vara uppbyggt så att det överensstämmer/fungerar med hur CSN är organiserat, t ex kontorens uppdrag eller hur OPUS används (75%). Användningen av STIS2000 anses av deltagarna underlätta kontakten och kommunikationen med CSN:s kunder eller medborgare (82%). Deltagarna anser också att STIS2000 kan fungera i samarbetet med andra organisationer och myndigheter, men detta resultat är inte lika tydligt.

De flesta av deltagarna upplever att de har de nödvändiga färdigheterna, kunskaperna, utbildningen eller stödet från organisationen för att hantera situationer när man har svårt att bedöma vad som är rätt eller fel, att det blir en konflikt mellan olika regler, principer och intressen (76%).

Ganska många deltagare (63%) vet inte om CSN har rutiner som kontinuerligt hanterar problem som kan uppstå i samband med användningen av STIS2000.

Diskussion, slutsatser

Syftet med enkäten är att samla information som ett underlag för ett mått på användbarhet av STIS2000. Enkäten ska också kunna användas för att få fram användbarhetsmått för vilket annat IT-stödssystem som helst.

Sammanhållningen av enkätens delar och frågor är tillfredsställande. Tillförlitligheten är också tillfredsställande. Enkätens struktur och innehåll utgör en bra grund för att bygga ett användbarhetsindex. Men analyserna av resultatet pekar på att vissa saker måste rättas till för att höja homogeniteten och tillförlitligheten i enkäten:

- 1) Några av frågorna borde tas bort. Med tanke på att vi önskar förbereda enkäten som ett index kan vi inte ha frågor som inriktar sig på speciella förhållanden, t ex frågor om speciella befogenheter eller program som används just inom CSN, eller frågor som redan täcks av andra frågor, som t ex fråga 50.
- 2) Vissa frågor borde kanske flyttas till en annan mer passande del för sitt innehåll, t ex frågorna 36 och 37 skulle passa bättre under användarkompetensdelen och fråga 34 under utvecklingsdelen. Detta är viktigt med tanke på att vi eventuellt skulle vilja få fram separata index för de olika delarna.
- 3) Alternativen efter alla frågor borde ha samma ordning, t ex från negativt till positivt. Det finns frågor som har den omvända ordningen, t ex fråga 22 och 67. Detta är viktigt inte bara för index utan för att det kan förvirra deltagarna om några av frågealternativen följer en omvänd ordning.
- 4) Om vi ska beräkna ett index borde vi undvika frågealternativ av ja/nej-typ, t ex frågor 12, 17, 44, 66 eller öppna frågor, t ex frågor 19 och 70.

Tillförlitlighetsanalysen har visat att det finns tillfredsställande homogenitet inom de olika delarna av enkäten. Detta innebär att vi skulle kunna beräkna index separat för de olika delarna av enkäten vilket skulle kunna hjälpa oss med att fokusera våra åtgärder på bästa möjliga sätt. Naturligtvis går det utmärkt att använda enkäten separat för olika kontor eller för olika avdelningar och verksamheter inom organisationen.

Om vi nu tittar på själva svaren kan vi konstatera att enkäten visar ganska positiva resultat när det gäller användningen av STIS2000 inom CSN. Nästan hälften har direkt eller indirekt deltagit i utvecklingen av STIS2000 och de är optimistiska när det gäller möjligheterna att vidareutveckla systemet och göra det effektivare. Systemet anses också höja produktiviteten och vara lätt att lära sig använda. Det underlättar också samarbetet inom organisationen och kommunikationen med kunderna. Många anser att STIS2000 påverkar arbetet och arbetsbelastningen positivt. Enligt deltagarna verkar STIS2000 tillhandahålla de funktioner som behövs i arbetet. Deltagarna anser att de har de nödvändiga kunskaperna och färdigheterna för att använda systemet effektivt och om de möter problem vet de var de ska vända sig för att få den hjälp de behöver. De är inte heller oroliga att deras hälsa ska försämrans pga. de arbetar med STIS2000.

Det finns dock vissa negativa aspekter. Ganska många av deltagarna upplever att de inte har organisationens stöd när man medverkar i systemutveckling och att deras synpunkter inte påverkar så mycket. De får heller inte tillräcklig information om hur och varför nya systemutvecklingsprocesser kommer igång och de har liten möjlighet att påverka utvecklingen eller valet av IT-stöd i sitt arbete. Enligt deltagarna är STIS2000 styrande i

arbetet, kräver mycket musklickande, svårt att göra tekniska justeringar på och får avbrott relativt ofta. Många uppger att de helst inte använder rutinhandböckerna.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att resultaten är ganska positiva. Användningen av STIS2000 medför vissa problem men dessa är egentligen gemensamma för alla slags IT-stöd, som t ex styrningen av arbetet. Detsamma gäller för det lilla stöd de upplever att de får för att delta i systemutvecklingsprocessen.

Deltagarna ser STIS2000 som ett effektivt verktyg för ökad produktivitet men de är inte lika tydliga när det gäller dess positiva effekt för ökad kvalitet. Detta tyder på att de uppfattar systemet främst som ett hjälpmedel för lönsamhet. Lönsamhet definierad ganska snävt, dvs. relativt oberoende av kvalitetsaspekter i verksamheten.

Det är intressant att de säger att de har tillfredsställande kunskaper och färdigheter för att använda systemet, och att de själva söker aktivt efter denna kunskap och då främst genom att ta kontakt med andra personer snarare än att använda handböcker. Detta gör de trots att inte vet om organisationen tillåter det. Problemets natur verkar bestämma vart de vänder sig. Man vänder sig till tekniskt kunniga vid tekniska problem och till specialister för verksamhetsproblem. Allt detta stämmer med vad man kommit fram vid andra tidigare studier.

Men det finns en risk här. Man kan lätt tro att handböcker inte behövs och att man borde satsa uteslutande på informella kontakter och nätverk mellan personer. Handböcker kan vara viktiga ändå, t ex för att några få personer ska kunna använda dem så att de kan ge stöd till andra. Även åtgärder för att stödja de informella stödprocesserna kan vara störande för dessa processer.

Ett indextal kommer att visa resultatet mer sammanfattande jämfört med hur det presenteras här. Indexet ska kunna också beräknas separat för de olika delarna. Men möjligheten kommer alltid att finnas att söka sig ner till finare detaljer i resultaten.

Enkäten ska kunna anpassas så att man kan utvärdera olika IT-verktyg. Detta kommer att möjliggöra jämförelser samt stärka tolkningen av indextalet.

Det är viktigt att tänka på att enkäten är utvecklat för att beskriva användbarheten hos ett IT-verktyg som används inom en organisation. Det kan vara svårt att direkt använda den för IT-verktyg i andra sammanhang och situationer.

Appendix 1

Användbarhetsindex

Iordanis Kavathatzopoulos
Uppsala universitet
IT-MDI

Utveckling

1. Har du medverkat i arbetet för att utveckla eller förbättra IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

Om du inte alls har medverkat i utvecklingsarbetet fortsätt till fråga nr 4.

2. Hur ofta har du medverkat?

0	1	2	3	4	5
Bara en gång					På heltid längre perioder

3. Har du fått nödvändigt stöd, utbildning, information, tid, osv. för att medverka i utvecklingsarbetet på ett meningsfullt sätt?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, fullt ut

4. Upplever du att dina synpunkter har påverkat utvecklingen av IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

5. Har någon av dina kollegor medverkat i arbetet för att utveckla eller förbättra IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

6. Vet du hur du ska gå till väga om du har synpunkter eller önskemål om förbättringar som gäller IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, ingen aning					Ja, i alla lägen

Användning

7. På vilket sätt påverkar IT-STÖDET ditt arbete allmänt?

0	1	2	3	4	5
Negativt					Positivt

8. På vilket sätt påverkar IT-STÖDET din arbetsbelastning?

0	1	2	3	4	5
Negativt					Positivt

9. Hur påverkar IT-STÖDET din möjlighet att styra din arbetstakt?

0	1	2	3	4	5
Begränsar					Ökar

10. Hur påverkar IT-STÖDET din självständighet i arbetet?

0	1	2	3	4	5
Begränsar					Ökar

11. Är det lätt att förstå hur IT-STÖDET fungerar, t.ex. andra användningsmöjligheter som kortkommandon och tab-möjligheter?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

12. Tillhandahåller IT-STÖDET alla de funktioner som du behöver för att klara av dina arbetsuppgifter?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, fullt ut

13. Hur tycker du att de olika funktionerna i IT-STÖDET är utformade?

0	1	2	3	4	5
Dåligt					På bästa sätt

14. När du använder IT-STÖDET kan du då följa arbetsuppgiften på ett bra sätt (god överblick, historik, osv.)?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

15. Kräver IT-STÖDET många steg (t ex musklickande och öppnande av flera fönster) eller går det att klara av arbetsuppgifterna snabbt och direkt?

0	1	2	3	4	5
Kräver många steg					Går snabbt och enkelt

16. Upplever du att det går att göra tekniska justeringar, förändringar eller anpassningar i IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

17. Hur ofta förekommer det att IT-STÖDET fungerar långsamt?

0	1	2	3	4	5
Mycket ofta					Aldrig

18. Hur ofta förekommer det driftproblem när du använder IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Mycket ofta					Aldrig

19. Litar du på att IT-STÖDET fungerar när du behöver det?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

20. Är IT-STÖDET anpassat till de andra programvarorna som du använder för att klara av arbetsuppgiften?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, väl anpassat

Kompetens

Om du inte har varit på introduktionsutbildning fortsätt till fråga nr 28.

27. Är du nöjd med introduktionsutbildning för att använda IT-STÖDET tillfredsställande?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, fullt ut

28. Anser du att du har nödvändiga kunskaper och färdigheter för att använda IT-STÖDET tillfredsställande?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, fullt ut

29. Hur upplever du att IT-STÖDET är att lära sig och att använda?

0	1	2	3	4	5
Väldigt krångligt					Väldigt lätt

30. Upplever du att IT-STÖDET ger möjlighet till att själv pröva nya arbetssätt och simulera alternativa lösningar och beslut?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

31. Har du fått tillräckligt med tid för att träna på att använda IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, ingen tid alls					Ja, all den tid som varit nödvändig

32. Hur fungerar det att få stöd och handledning mellan dig och dina arbetskamrater när det uppstår problem med användningen av IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Mycket svårt					Mycket lätt

33. Uppmuntrar organisationen det informella stödet mellan arbetskamraterna för att klara av problem i samband med användningen av IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, fullt ut

34. Vet du vart eller till vem du ska vända dig för att få hjälp gällande olika problem med IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, ingen aning					Ja, i alla lägen

35. Upplever du att du får den hjälp du behöver när du har problem med IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

Relationer

42. Hur påverkar användningen av IT-STÖDET din grupps samarbete med andra grupper inom organisationen?

0	1	2	3	4	5
Försvårar samarbetet					Underlättar samarbetet

43. Hur påverkar användningen av IT-STÖDET samarbetet med dina arbetskamrater?

0	1	2	3	4	5
Försvårar samarbetet					Underlättar samarbetet

44. Är IT-STÖDET uppbyggt så att det överensstämmer/fungerar med organisationens struktur och rutiner?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, fullt ut

45. Hur påverkar användningen av IT-STÖDET dina kontakter och din kommunikationen med kunderna?

0	1	2	3	4	5
Försvårar kontakten					Underlättar kontakten

46. Upplever du att det finns rutiner om det uppstår problem med kunder eller arbetskamrater i samband med användningen av IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

47. Upplever du att du har förmågan att hantera eventuella problem som uppstår med kunder och arbetskamrater i samband med användningen av IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

48. Upplever du att du har nödvändig utbildning och stöd från organisationen vid eventuella problem med kunder och arbetskamrater i samband med användningen av IT-STÖDET?

0	1	2	3	4	5
Nej, inte alls					Ja, alltid

Appendix 2
Sammanfattning av resultatet
Peder Björk FoU-enheten, CSN

Enkät om användbarhet

Sida 1 av 1

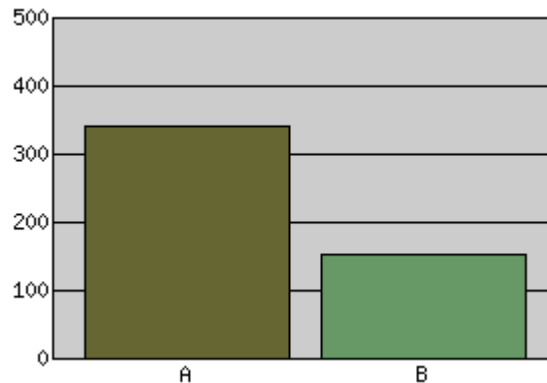
Antal besvarade enkäter: 498

1 Kön:

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Kvinna	343	68.9
B	Man	155	31.1
	Total:	498	100.0

Antal obesvarade: 0



Medelvärde

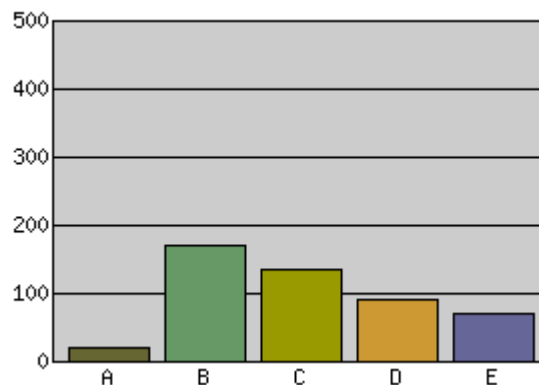
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.31	0.46	1.00	1.00	2.00

2 Vilken åldersgrupp tillhör du?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Under 25 år	23	4.6
B	25-34 år	172	34.7
C	35-44 år	138	27.8
D	45-54 år	92	18.5
E	Över 55 år	71	14.3
	Total:	496	100.0

Antal obesvarade: 2



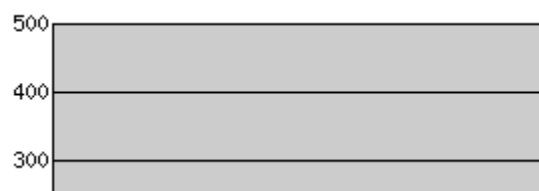
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.03	1.14	3.00	2.00	4.00

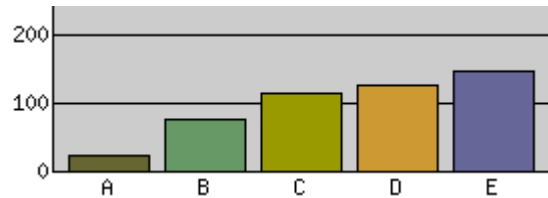
3 Hur länge har du arbetat på CSN?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 1 år	25	5.1
B	1-3 år	77	15.6
C	3-5 år	117	23.6



D	5-10 år	128	25.9
E	Mer än 10 år	148	29.9
Total:		495	100.0
Antal obesvarade: 3			



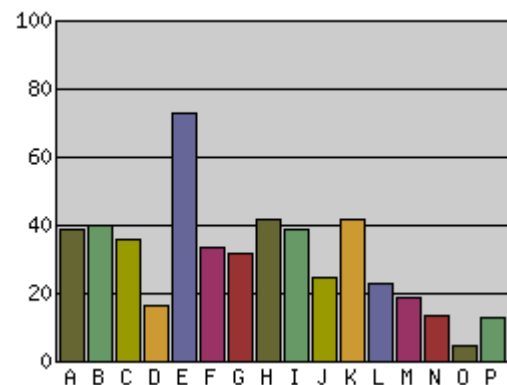
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.60	1.21	4.00	3.00	5.00

4 Vilket kontor eller enhet arbetar du på?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Eskilstuna	39	7.9
B	Falun/Gävle	40	8.1
C	Göteborg	36	7.3
D	Kalmar	17	3.4
E	Kiruna	73	14.8
F	Linköping	34	6.9
G	Lund	32	6.5
H	Stockholm	42	8.5
I	Sundsvall	39	7.9
J	Uppsala	25	5.1
K	Umeå	42	8.5
L	Visby	23	4.7
M	Örebro	19	3.9
N	EUM	14	2.8
O	Kravenheten	5	1.0
P	Inbetalningsenheten	13	2.6
Total:		493	100.0
Antal obesvarade: 5			



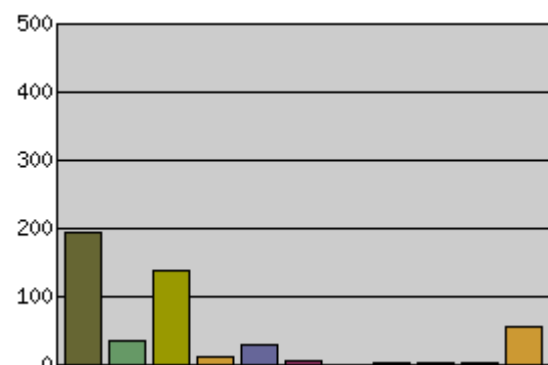
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
7.08	4.00	7.00	4.00	10.00

5 Vilken verksamhet arbetar du främst med?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	SS sv	196	40.0
B	SS utl	37	7.6
C	ÅB	139	28.4
D	RekB	13	2.7
E	SHJ	32	6.5
F	DUS	8	1.6
G	KIS	2	0.4
H	SJK	0	0.0



I	Diariet	0	0.0
J	Utb. reg.	5	1.0
K	Annat, nämligen	58	11.8
	Total:	490	100.0

Antal obesvarade: 8

Annat, nämligen
HUT
Gruppchef ej i Call Guide o STIS
Allt utom DUS, KIS och SHJ.
Gruppchef
EDH
Posten
SM,ÅB,SH,Övrigt
Multi
SS, SS UTL, REKB, SHJ,
kontorsledning dvs uppföljning m m
Fackligt
multi sitter med flera kompetenser
operativ samordnare av kundservice och handläggning
lönebidragsanställd
service
utland, sm, åb, sh, övrigt
tele
OPUS
Vaktmästare.
utbetalningar
ss utl, ss sv, shj
OPUS
ss sv, ssutl, åb, shj
SSsv, ÅB, Rek, SH,
Arbetsledning
kundcenter, telefon övrigt.
SS sv, ÅB, SHJ
Kontorschef
Telefon (multigrupp)
DUS/EU
flera verksamheter
posthantering, EDH
SS, ÅB, SHJ, ReKB, Utland
HUT
ÅB, SS sv och utl
SS sv, ÅB, SHJ
projekt
multikompetens
Jämt fördelat på alla områden
allt utom DUS,KIS,SJK,Rekb
SSsv,SSutl,ÅB,SHJ,ReKB
svara i telefon

A B C D E F G H I J K

system och verksamhetsutveckling
Flera områden (SS sv, SS utl, ÅB, SHJ)
Projektarbete (utveckling)
Teknik, lokaler
Information
gruppchef inom lokalkontoret
ÅB, SS, RekB och Shj
SS sv, SS utl, ÅB, SHJ.
SS sv samt testare i projekt
SS och ÅB lika

Testare (verksamhets-/systemtestare)
gruppchef utland
multi
system- och verksamhetsutveckling
SS sv+ Ökl
EDH, callguide systemet, administrativt
Personal, post och scanning, diarier
SS sv + ÅB

Medelvärde

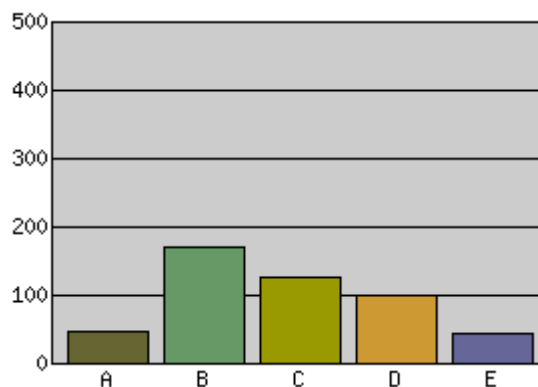
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.37	3.18	3.00	1.00	3.00

6 Hur länge har du arbetat med samma arbetsuppgifter som du har nu?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 1 år	48	9.7
B	1-3 år	171	34.5
C	3-5 år	129	26.0
D	5-10 år	101	20.4
E	Mer än 10 år	47	9.5
	Total:	496	100.0

Antal obesvarade: 2



Medelvärde

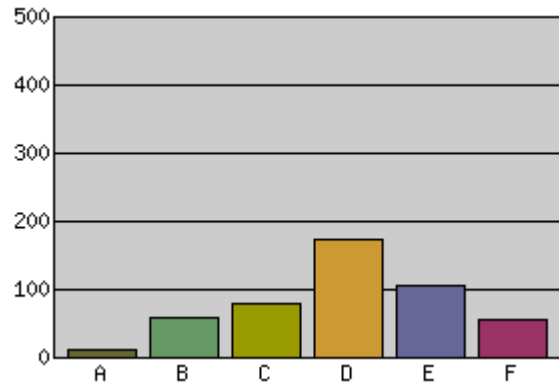
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.85	1.14	3.00	2.00	4.00

7 Är du datorintresserad? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, mycket.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	12	2.4
B	1	60	12.1
C	2	80	16.2
D	3	176	35.6
E	4	108	21.9
F	5	58	11.7
	Total:	494	100.0

Antal obesvarade: 4



Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.98	1.25	4.00	3.00	5.00

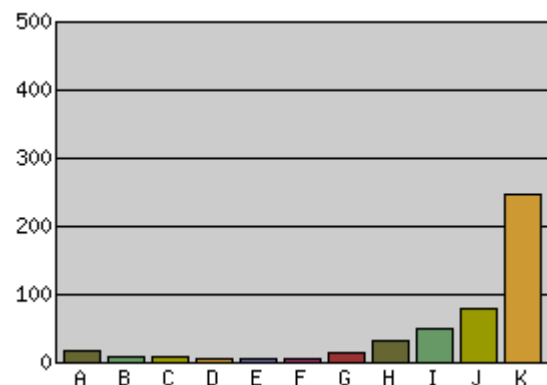
8 Vilka IT-stöd använder du och ungefär hur ofta (% av en normal arbetsdag)? Det är tillåtet att ange mer än 100 % eftersom flera av programmen kan användas samtidigt.

STIS2000

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	19	3.9
B	Ca 10	10	2.0
C	Ca 20	9	1.8
D	Ca 30	8	1.6
E	Ca 40	7	1.4
F	Ca 50	7	1.4
G	Ca 60	16	3.3
H	Ca 70	34	6.9
I	Ca 80	51	10.4
J	Ca 90	82	16.7
K	Mer än 90	248	50.5
	Total:	491	100.0

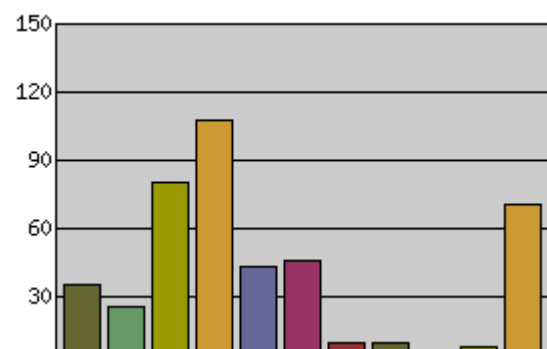
Antal obesvarade: 7



CallGuide

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	36	8.1
B	Ca 10	26	5.8
C	Ca 20	81	18.1
D	Ca 30	108	24.2
E	Ca 40	44	9.8
F	Ca 50	46	10.3
G	Ca 60	10	2.2
H	Ca 70	10	2.2



I	Ca 80	7	1.6
J	Ca 90	8	1.8
K	Mer än 90	71	15.9
	Total:	447	100.0

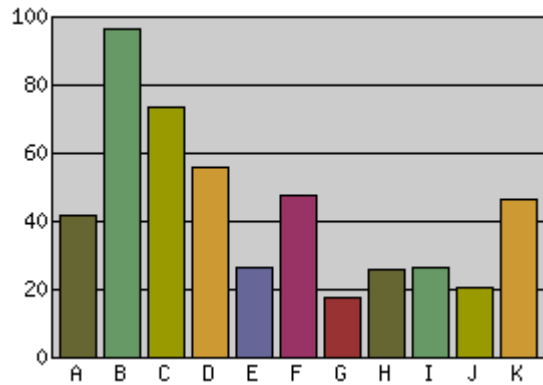
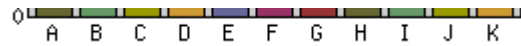
Antal obesvarade: 51

Centralen

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	42	8.7
B	Ca 10	97	20.1
C	Ca 20	74	15.3
D	Ca 30	56	11.6
E	Ca 40	27	5.6
F	Ca 50	48	9.9
G	Ca 60	18	3.7
H	Ca 70	26	5.4
I	Ca 80	27	5.6
J	Ca 90	21	4.3
K	Mer än 90	47	9.7
	Total:	483	100.0

Antal obesvarade: 15

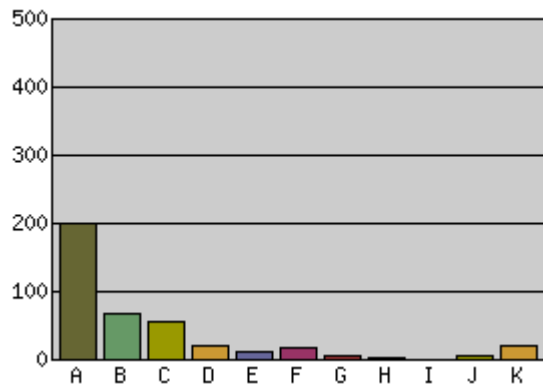


Rarwin

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	201	47.4
B	Ca 10	70	16.5
C	Ca 20	56	13.2
D	Ca 30	23	5.4
E	Ca 40	12	2.8
F	Ca 50	19	4.5
G	Ca 60	7	1.7
H	Ca 70	5	1.2
I	Ca 80	1	0.2
J	Ca 90	7	1.7
K	Mer än 90	23	5.4
	Total:	424	100.0

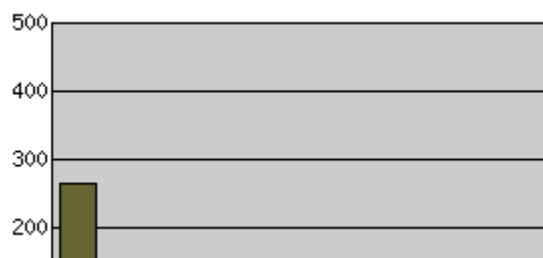
Antal obesvarade: 74



Harwin

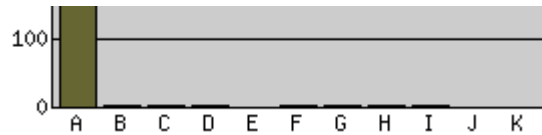
Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	265	97.8
B	Ca 10	3	1.1
C	Ca 20	0	0.0
D	Ca 30	0	0.0
E	Ca 40	1	0.4



F	Ca 50	0	0.0
G	Ca 60	0	0.0
H	Ca 70	0	0.0
I	Ca 80	0	0.0
J	Ca 90	1	0.4
K	Mer än 90	1	0.4
Total:		271	100.0

Antal obesvarade: 227

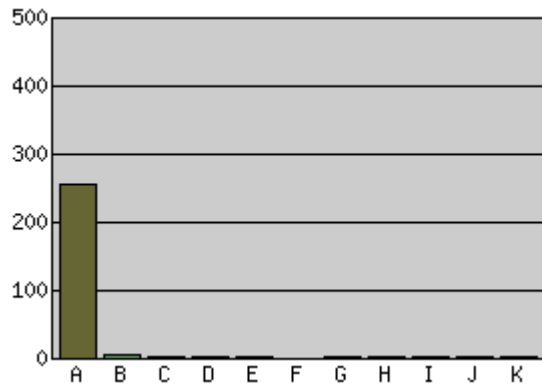


Paradox - RG/TUFF

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	257	96.6
B	Ca 10	8	3.0
C	Ca 20	0	0.0
D	Ca 30	0	0.0
E	Ca 40	0	0.0
F	Ca 50	1	0.4
G	Ca 60	0	0.0
H	Ca 70	0	0.0
I	Ca 80	0	0.0
J	Ca 90	0	0.0
K	Mer än 90	0	0.0
Total:		266	100.0

Antal obesvarade: 232

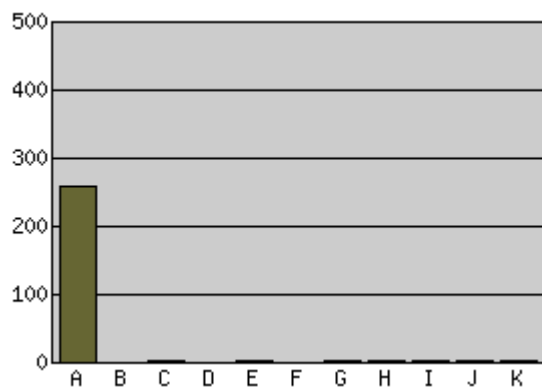


Skutt

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	261	98.9
B	Ca 10	1	0.4
C	Ca 20	0	0.0
D	Ca 30	1	0.4
E	Ca 40	0	0.0
F	Ca 50	1	0.4
G	Ca 60	0	0.0
H	Ca 70	0	0.0
I	Ca 80	0	0.0
J	Ca 90	0	0.0
K	Mer än 90	0	0.0
Total:		264	100.0

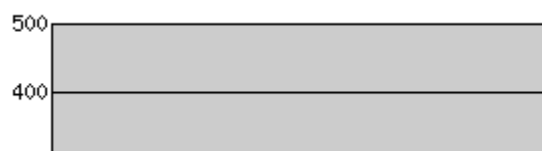
Antal obesvarade: 234



Älla

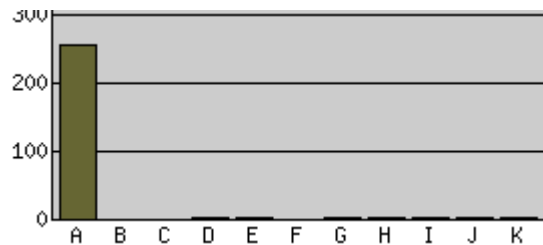
Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	258	98.5
B	Ca 10	2	0.8



C	Ca 20	1	0.4
D	Ca 30	0	0.0
E	Ca 40	0	0.0
F	Ca 50	1	0.4
G	Ca 60	0	0.0
H	Ca 70	0	0.0
I	Ca 80	0	0.0
J	Ca 90	0	0.0
K	Mer än 90	0	0.0
	Total:	262	100.0

Antal obesvarade: 236

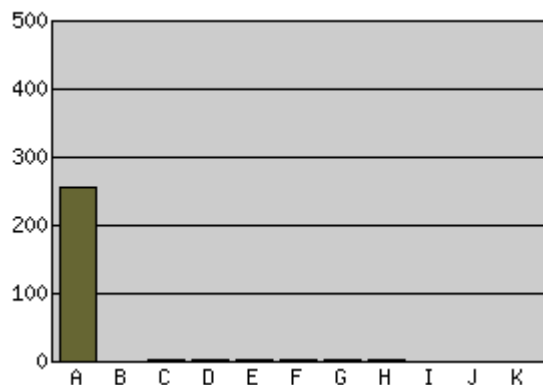


Håbbe

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	258	98.5
B	Ca 10	1	0.4
C	Ca 20	0	0.0
D	Ca 30	0	0.0
E	Ca 40	0	0.0
F	Ca 50	0	0.0
G	Ca 60	0	0.0
H	Ca 70	0	0.0
I	Ca 80	1	0.4
J	Ca 90	1	0.4
K	Mer än 90	1	0.4
	Total:	262	100.0

Antal obesvarade: 236

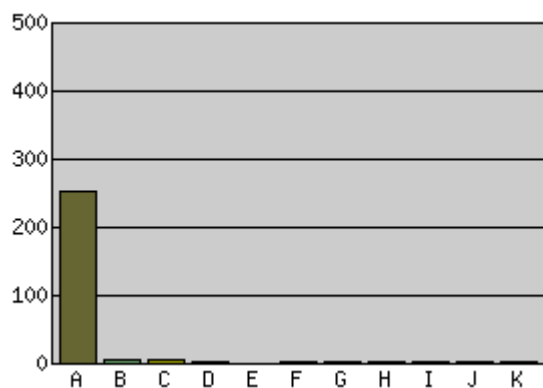


Linda

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	253	94.4
B	Ca 10	7	2.6
C	Ca 20	7	2.6
D	Ca 30	0	0.0
E	Ca 40	1	0.4
F	Ca 50	0	0.0
G	Ca 60	0	0.0
H	Ca 70	0	0.0
I	Ca 80	0	0.0
J	Ca 90	0	0.0
K	Mer än 90	0	0.0
	Total:	268	100.0

Antal obesvarade: 230

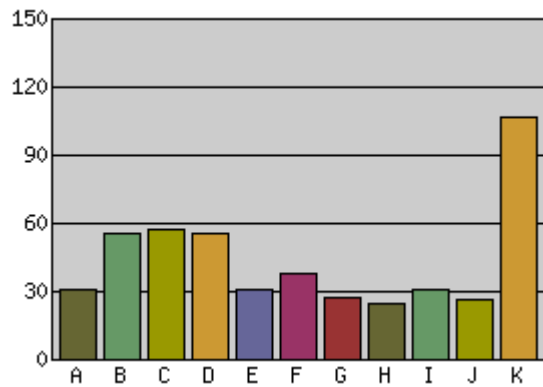


Outlook

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	31	6.4
B	Ca 10	56	11.5
C	Ca 20	58	11.9
D	Ca 30	56	11.5
E	Ca 40	31	6.4
F	Ca 50	38	7.8
G	Ca 60	28	5.7
H	Ca 70	25	5.1
I	Ca 80	31	6.4
J	Ca 90	27	5.5
K	Mer än 90	107	21.9
	Total:	488	100.0

Antal obesvarade: 10

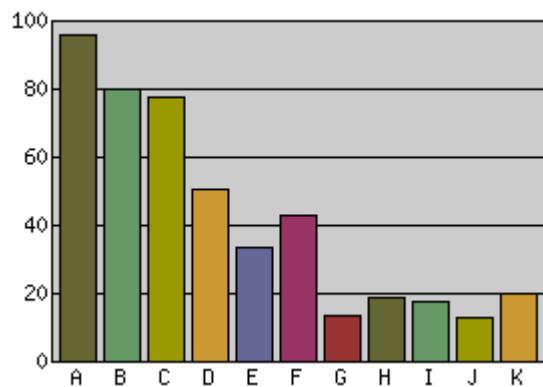


Word

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	96	20.6
B	Ca 10	80	17.2
C	Ca 20	78	16.7
D	Ca 30	51	10.9
E	Ca 40	34	7.3
F	Ca 50	43	9.2
G	Ca 60	14	3.0
H	Ca 70	19	4.1
I	Ca 80	18	3.9
J	Ca 90	13	2.8
K	Mer än 90	20	4.3
	Total:	466	100.0

Antal obesvarade: 32

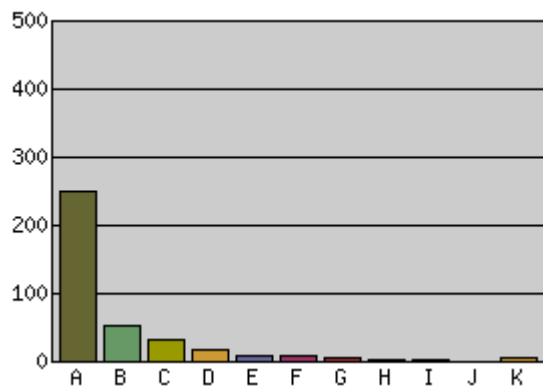


Excel

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Mindre än 10	252	63.2
B	Ca 10	54	13.5
C	Ca 20	34	8.5
D	Ca 30	18	4.5
E	Ca 40	10	2.5
F	Ca 50	10	2.5
G	Ca 60	7	1.8
H	Ca 70	4	1.0
I	Ca 80	3	0.8
J	Ca 90	1	0.3
K	Mer än 90	6	1.5
	Total:	399	100.0

Antal obesvarade: 99



STIS2000

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
9.30	2.69	11.00	9.00	11.00

CallGuide

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
5.22	3.09	4.00	3.00	6.00

Centralen

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.99	3.19	4.00	2.00	7.00

Rarwin

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.82	2.75	2.00	1.00	3.00

Harwin

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.10	0.86	1.00	1.00	1.00

Paradox - RG/TUFF

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.05	0.35	1.00	1.00	1.00

Skutt

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.03	0.36	1.00	1.00	1.00

Älla

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.03	0.34	1.00	1.00	1.00

Håbbe

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.11	0.96	1.00	1.00	1.00

Linda

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.09	0.43	1.00	1.00	1.00

Outlook

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
6.24	3.49	6.00	3.00	10.00

Word

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.04	2.86	3.00	2.00	6.00

Excel

Medelvärde

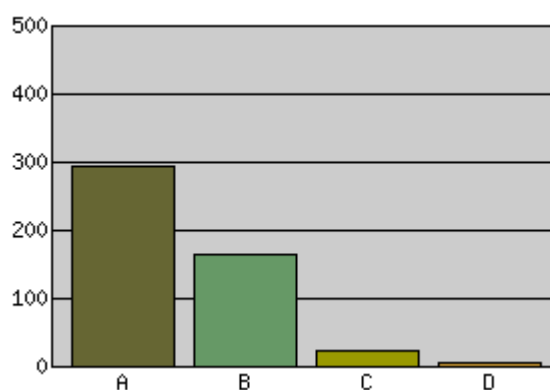
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.08	2.02	1.00	1.00	2.00

9 Hur länge har du använt STIS2000?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Sedan STIS2000 infördes	296	59.8
B	Några år	167	33.7
C	Precis börjat	26	5.3
D	Aldrig	6	1.2
	Total:	495	100.0

Antal obesvarade: 3



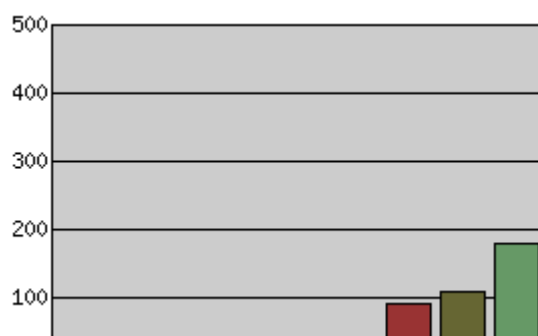
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.48	0.65	1.00	1.00	2.00

10 Hur många timmar per arbetsdag använder du STIS2000?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	5	1.0
B	1	26	5.3
C	2	7	1.4
D	3	12	2.4
E	4	18	3.6
F	5	39	7.9
G	6	94	19.0



H	7	111	22.5
I	8	182	36.8
Total:		494	100.0
Antal obesvarade: 4			



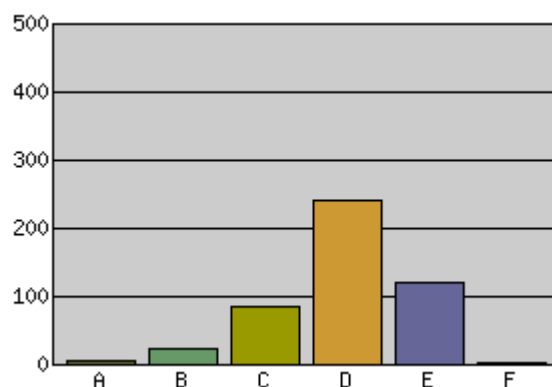
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
7.36	1.98	8.00	7.00	9.00

11 Hur upplever du att STIS2000 fungerar? Siffran 0 motsvarar mycket dåligt och siffran 5 motsvarar mycket bra.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	8	1.6
B	1	25	5.1
C	2	88	17.9
D	3	243	49.4
E	4	123	25.0
F	5	5	1.0
Total:		492	100.0
Antal obesvarade: 6			



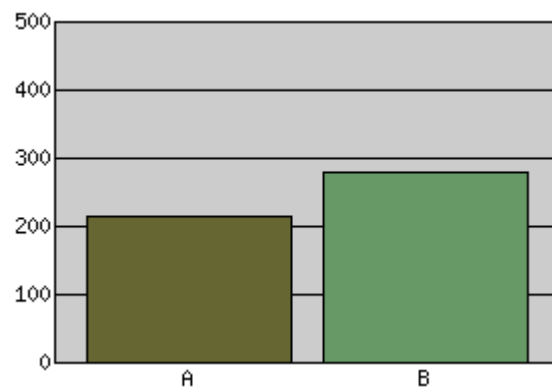
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.94	0.90	4.00	4.00	5.00

12 Har du själv eller vet du om någon av dina närmaste arbetskamrater har deltagit i arbetet för att förbättra och utveckla STIS2000?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Ja	215	43.3
B	Nej	282	56.7
Total:		497	100.0
Antal obesvarade: 1			



Medelvärde

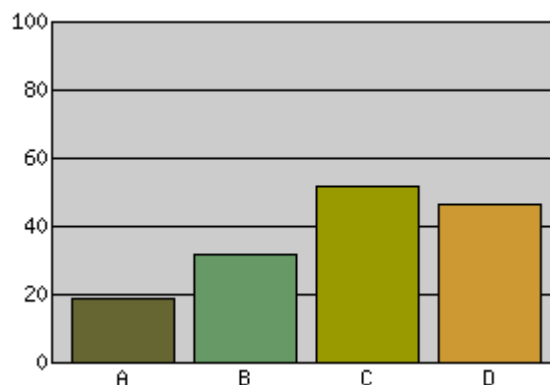
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.57	0.50	2.00	1.00	2.00

13 På vilket sätt och hur ofta har du/ni deltagit i att förbättra och utveckla STIS2000?

Testare

Grundinformation

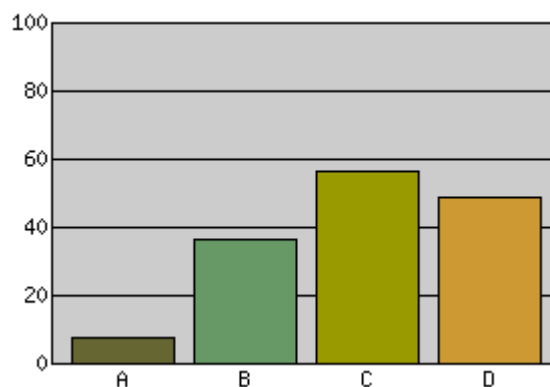
	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	En gång	19	3.8
B	Några enstaka gånger	32	6.4
C	Till och från på hel-/deltid	52	10.4
D	Långa sammanhängande perioder	47	9.4



Projekt

Grundinformation

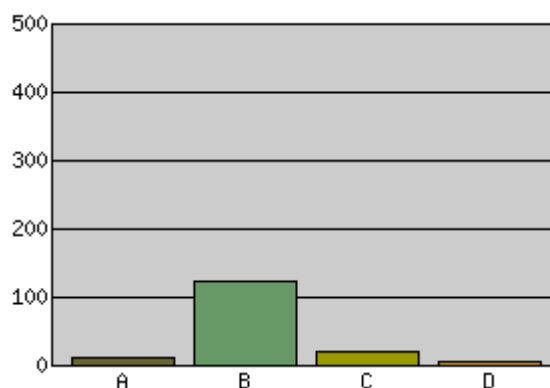
	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	En gång	8	1.6
B	Några enstaka gånger	37	7.4
C	Till och från på hel-/deltid	57	11.4
D	Långa sammanhängande perioder	49	9.8



Lämnat förbättringsönskemål

Grundinformation

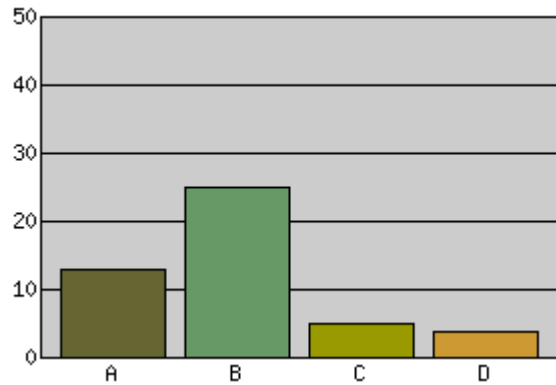
	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	En gång	13	2.6
B	Några enstaka gånger	126	25.3
C	Till och från på hel-/deltid	22	4.4
D	Långa sammanhängande perioder	8	1.6



Annat

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	En gång	13	2.6
B	Några enstaka gånger	25	5.0
C	Till och från på hel-/deltid	5	1.0
D	Långa sammanhängande perioder	4	0.8



Testare

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.85	1.01	3.00	2.00	4.00

Projekt

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.97	0.89	3.00	2.00	4.00

Lämnat förbättringsönskemål

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.15	0.61	2.00	2.00	2.00

Annat

Medelvärde

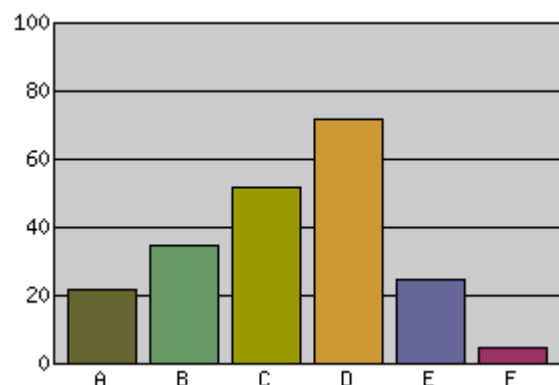
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.00	0.86	2.00	1.00	2.00

14 Har du eller dina kollegor fått stöd och information så att du/ni kan medverka på ett meningsfullt sätt i utvecklingen av STIS2000? Siffran 0 motsvarar inte alls och siffran 5 motsvarar allt som behövs.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	22	10.4
B	1	35	16.6
C	2	52	24.6
D	3	72	34.1
E	4	25	11.8
F	5	5	2.4
	Total:	211	100.0

Antal obesvarade: 287



Medelvärde

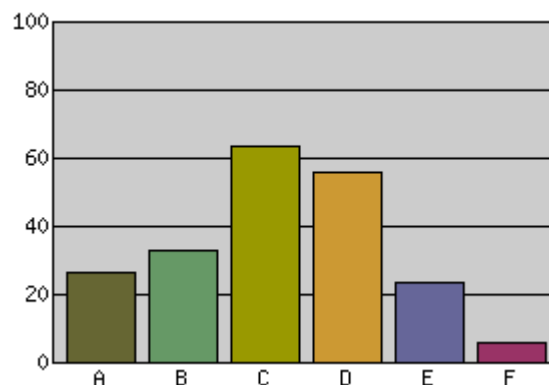
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.27	1.24	3.00	2.00	4.00

15 Känner du att era synpunkter har påverkat utvecklingen av STIS2000? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, i hög grad.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	27	12.9
B	1	33	15.7
C	2	64	30.5
D	3	56	26.7
E	4	24	11.4
F	5	6	2.9
	Total:	210	100.0

Antal obesvarade: 288



Medelvärde

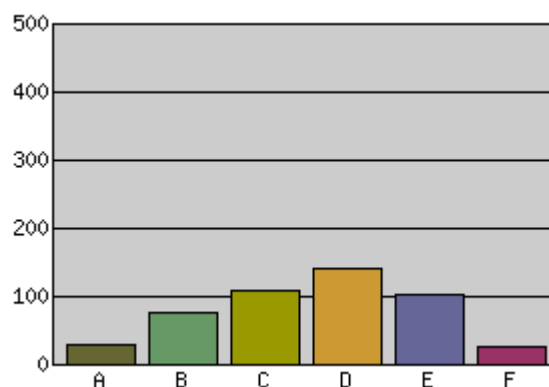
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.17	1.28	3.00	2.00	4.00

16 När STIS2000 uppdateras (nya releaser) brukar du då få veta varför det görs? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, fullständigt.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	30	6.1
B	1	77	15.6
C	2	111	22.5
D	3	143	28.9
E	4	104	21.1
F	5	29	5.9
	Total:	494	100.0

Antal obesvarade: 4



Medelvärde

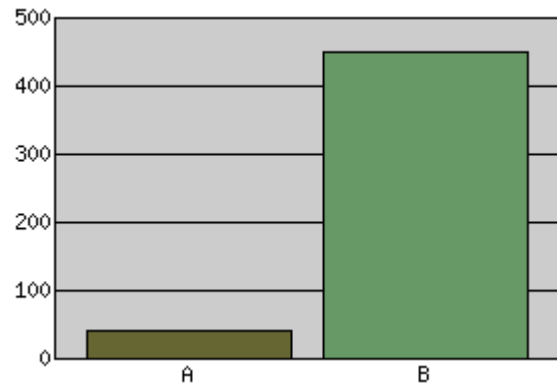
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.61	1.30	4.00	3.00	5.00

17 Vet du om det finns schemalagda och återkommande utvärderingar av STIS2000?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Ja	44	8.9
B	Nej	452	91.1
	Total:	496	100.0

Antal obesvarade: 2



Medelvärde

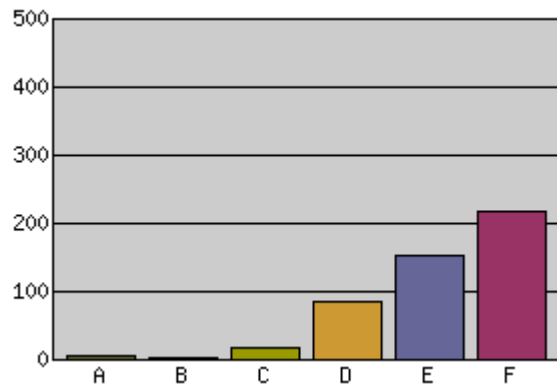
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.91	0.28	2.00	2.00	2.00

18 Skulle användandet av STIS2000 kunna utvecklas och göras effektivare? Siffran 0 motsvarar nej, det är omöjligt och siffran 5 motsvarar ja, absolut.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	7	1.4
B	1	4	0.8
C	2	20	4.1
D	3	88	17.8
E	4	154	31.2
F	5	220	44.6
	Total:	493	100.0

Antal obesvarade: 5



Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
5.11	1.04	5.00	5.00	6.00

19 Ange gärna här hur du tror att STIS2000 skulle kunna utvecklas och effektiviseras:

Svarsalternativ

Det är en skam att vi har ett sådant segt datasystem 2005.

stabilare, snabbare, mer logiskt, fler enklare kortkommandon

fler länkar till adressuppgifterna, att man inte "faller ur" när man handlägger ärenden

Snabbare svarstider bl a

Behöver få in mer funktioner på ett och samma fönster, måste bli snabbare.

?

Bättre kopplingar mellan olika delar, automatisk överföring av uppgifter.

Snabbare system, mer överskådligt i tex ärendefönstrena, mer anpassningar till utl-handläggning

Mindre klickande! Bättre regelstöd integrerat i systemet

Utland studier: möjlighet att skicka kompletteringar och beslut via mail. Mail ska ingå som kontakt alternativ

Smådetaljer som snabbar upp handlägningsarbetet, tex att man måste klicka i k918c-fönstret för att skriva personnr tar onödig tid.

Enklare sätt att komma åt ärendeinformation i SS systemet, vid grundregistrering eller beslutsfas (ta ÅB som ett exempel, mycket lättare).

Större konsekvens och fler kortkommandon

Personnummret kommer direkt i STIS t.ex

mera kortkommandon

1. Långa svarstider vid högtryck. 2. Bättre förankring och förståelse för hur ändringar går till, ofta har vi som användare krav som vi inte framför eller framför på fel sätt eller förväntar oss att "det ska bara funka"

När kund tryckt in pers.nr i telefon ska det automatiskt finnas i KZ25C. Återkrav ska kunna läggas upp t om ca 20:onde varje månad, som på vanliga bet.planer. Kunna skicka "frivilliga avier" på åkr, både tomma o med summa utan att det stör bet.plan.

Bättre flöden mellan olika fönster. Samma funktionalitet i alla fönster.

svarstiderna kan alltid bli bättre

Få in SHJ

Göras mera användarvänligt genom kortkommandon

Byggas om mer utifrån hur man jobbar. Byggas om så vi slipper lapptäcket av tjänster bakom skalet.

Utöka bandbredden så att många kan vara inne och jobba i systemet samtidigt vid "toppar".

kortare svarstider

Man borde kunna "hoppa" mellan fönstren på ett effektivare sätt utan att behöva stänga ner en del fönster.

Kortkommandon, många klockar ska nu ringa vid handläggning

Man bör kunna hoppa mellan de olika fönstren utan att behöva "backa ur".

Kundservice anpassas

enklare flöden, klarare beteckningar på begrepp (t ex beslutsgrunder), enklare regelverk

Kan göras mer användarvänligt. Fler inbyggda funktioner skulle ge mindre behov av "papper och penna" vid sidan av.

Att inte låsa fönster vid SS beslut och grundregistreringar. Arbetsflödet blir katastrof.

För ÅB skulle rensning av tabeller göra systemet snabbare. Vissa funktioner skulle kunna ändras/göras om så det blev enklare och snabbare att handlägga. ÅB kommer ofta i 2:a hand (Beviljningssystemet styr) vilket försvårar utvecklingen av ÅB-systemet.

snabbare svarstider, pendla mellan fönster smidigare även om man är inne i beslut/skriver noteringar etc., kunna göra om beslut trots beordrad utbetalning, då inne i fler ärenden kunna stänga ner ärende utan att dokument tillhörande andra är

Gärna begripliga handböcker.

förbättra tex. åb systemet. Kunna se tex. både åkr bet.plan direkt med åb betplan. När man öppnar en noteringsruta kan man inte öppna något annat fönster utan att först stänga noteringsfönstret.

Man borde kunna pecka på knapp/rubrik/symbol för att ta reda på funktion/betydelse i enlighet med andra moderna användarvänliga pgm

Mycket mindre "klickande", snabbare flöde till vissa fönster. Snabbare i sin helhet.

Saker och ting skulle bli mera lättillgängliga med färre fönster

genom att bli mer användarvänligt. Att bli mer lyhörd för de synpunkter som användarna lämnar.

Mer användarvänligt/intuitivt och möjlighet att multitaska mellan ALLA fönster!

Det finns funktioner som skulle kunna tas bort då man ej nyttjar dessa alls, sökfunktioner i Utbildningsregistret tex

En prova-knapp när man gör beslut SS.

t ex användargrupper i ett tidigt utvecklingsskede,

möjligen använda en ASP, SQL lösning eller liknande. iallafall en browserbaserad.

kortare svarstider särskilt i KN46 !!

Det MÅSTE bli mer stabilt, känns som ett korthus som kommer att rasa vilken sek som helst

Kortare svarstider, färre teknikavbrott

genom att ta vara på användarens åsikter om förbättringar

Skippa den krångliga vägen "urval nästa grupp" och fixa en "knapp" för detta istället.

bättre svarstider, att kunna handlägga två ärenden samtidigt(vore bra under telpass)

Kortkommandon, markör på rätt ställe

Enklare att använda kortkommandon och att samma kortkommandon används i hela systemet, inte som idag - det skiljer mellan olika områden! Bättre texter, bättre hjälp osv

Mer systemstöd, för att kunna utföra vissa arbetsuppgifter mer effektivt

koppla in mailen direkt mot ärenden/person så det skapar bevakning. Lägg in så att personnummer från Call Guiden läggs upp i stis direkt multifråga alla aktuella ärende sm som åb skall visas för kunden i ett separat förnser.

Ibland måste man stänga ett fönster för att kunna öppna ett annat -onödigt!

alldeles för många musklick krävs och alla olika uppgifter finns i olika fönster gör att bildskärmen blir full mycket snabbt. Överblickbarheten blir lidande.

att samarbeta med användare och ta in kraven för att tillsammans med systemägare och utvecklare titta på hur man kan förbättra för användaren. Tvärgrupp i förstudien /medarbetare med hela tiden i kravställan.

möjlighet till att skicka ut fler blanketter ex enbart ändringsblanketten från beslutet

mer maskinell hantering, informationsflöde med andra myndigheter, möjlighet att ha fler fönster uppe och hoppa mellan dem utan att stänga ner.

ÅB- ex det ska kunna gå att lägga betalningsplan på ÅKR och ord återbet i samm fönster. Återkravssystemet är mycket dåligt, handläggare måste klippa och klistra.

Bla: när man tar upp vissa fönster, så låser sig resten av stis. Se till så att hela stis går att använda oavsett vilket fönster som används

En bättre återkoppling till användarna både om de förändringar som önskas och om de förändringar som faktiskt görs.

Utveckla återkravsfönstren och mailfunktionen

Förenklade regler och rutiner.

Skulle vara bra att kunna testa besluten innan de fastställs

STIS kunde göras mer användarvänligt för telefonarbete

Bättre intuitiva snabbkommandon; Färre "idiotfönster" (fönster som dyker upp med diverse helt ovidkommande information); Bättre koppling till e-postsystemet (det som är nu är rena stenåldern!!) mm. mm

Snabbare svarstider. Snabbare vägar mellan olika fönster. Borde vara enklare att navigera till och mellan de vanligaste fönstren. Har man sökt ut vilka de är? Vansinne att man måste gå via arkiv när man tex ska besluta. För mycket musklickande.

En dialog med handläggare och inte enbart projekt och testpersoner

Har fått intryck av att de material som ligger till underlag för de funktioner vi använder, tex underlagstabeller, beslutstexter, adressregister mm, ofta ställer till bekymmer. Kanske skulle en "storstädning" bland våra gamla uppgifter leda till förbättr

Genom att möjliggöra att man kan ha ett ärende uppe och samtidigt kunna söka i andra ärenden. Detta för att underlätta handläggningen. Som det är nu stängs alla fönster om man tex vill veta när en annan elev påbörjar terminen eller om man vill se antbev

Att man kan göra testbeslut så att man ser hur beslutet blir utan att man behöver göra beslut i ärendet så att man kan korrigera fel.

lättare menyer, utveckla stis för telefonarbetet för Kiruna kontoret

Idag är det ett lapptäcke, den bör standardiseras. Användarvänlighet (kortkommando, hur man presenterar uppgifterna och processen i verktyget liknar mer den process en handläggare ser framför sig inför ett ärende) Regler för nedtoning/upptoning.

Minska risken för fel information/beslut till kund genom att bara kunna välja relevanta texter/motiv till beslut, ex inte få upp avslagstexter i beviljningsbeslut. Aktivara uppdatering (tillägg och borttag) av kompletteringstexter.

Texthanteringen är dålig (beslut), borde funka som Word med rättstavning, överblick av texten, spara utkast mm + T.ex: Markörer i pnr-fält direkt, valbar knapp aktiv (trycka enter istället för att flytta och klicka med mus) i alla fönster.

snabbare säkrare

framförallt så borde beviljning, åb och återkravssystemen vara mer lika/upplagda enligt samma logik så att man känner igen sig även i sådant som man inte arbetar med i vanliga fall.

Snabbare och smartare (mindre knapptryckningar) 6 layout.

Skulle kunna fungera snabbare

utöka maskinell hantering

Jag är bara användare, men skulle önska att man inte behövde knappa in på nytt personnummer när man växlar från K801C till sjukbilden t.ex

För många olika fönster att klicka sig igenom för att hitta olika uppgifter. Nackdel att du inte kan ha två olika ärenden öppna samtidigt.

kortare sökvägar, mer info. i vissa fönster för att slippa öppna ett till bara för en extra uppg. m.m.

Arbeta mer för standard anpassad för användare. Förenkla flödet i systemet

Mer kort kommandon. Finns inte alltid eller fungerar inte efter en release.

Bör utvecklas för många användare,, och att systemet håller för det och inte "kraschar" för att många är inne och handlägger samtidigt.

Få fram informationen snabbare, få in "svarta fönstren" i STIS2000

Tyvärr finns en begränsning i systemets kapacitet. Nu är det ett lapptäcke. Det vi behöver är ett helt nytt system som är dimensionerat för dagens och morgondagens behov och krav på ett effektivt arbetsredskap.

För min egen del skulle det gärna få vara mer självinstruerade eftersom jag inte "jobbar" i STIS2000 utan använder det mest för att hämta information om olika kunder.

Jag vet inte hur men jag önskar att det skulle kunna jobba snabbare och självklart med bra säkerhet.

Eliminera väntetiderna.

Framför allt genom större kapacitet för att ge kortare svarstiden.

Kortkommandon och en genomgång av dessa samt en manual

bättre svarstider, smidigare flöde mellan stis2000 och dus/EU på ett antal områden

Till exempel när man flödar över från ett fönster till ett annat, snabbheten.

Mer "tangentsstyrning", flera system bl a åkr skulle kunna effektiviseras.

Skrotas helt och inför penna och papper på arbetsplatserna (alla ofattbara regeländringar gör att det inte går att tillämpa i STIS)

Att inte speciella fönster "spärras" när man är inne i ett ärende

snabbare svar, kortkommandon, kunna "låsa" fast fönstren där man önskar ha dem (idag hamnar de på olika platser och måste alltid flyttas vilket medför att du alltid måste använda musen.

att flera fönster inte skall vara låsta, utan man kan hoppa mellan utan att klicka ner.

Bland annat rensa bort så man kommer fortare till beslut istället för alla fönster som man måste klicka på. För mycket klickande överlag. bättre flöde mellan fönster ex info i ett fönster viktig för nästa men båda fönsterna går ej att ha öppna samtidigt.

Att kortkommandon ska fungera överallt - de är inte helt funktionella i t.ex. ÅB-systemet just nu

Effektiviseras = Svarstiden & att systemet inte kraschar hela tiden.

det ska vara enklare att få fram information, fakta vad gäller ärendet

bättre/ fler möjligheter att "hoppa"/förflytta sig mellan olika data-sidor/filer

enklare sökvägar som är anknytna mer till varandra

har inget förslag idag, men jag hör på de övriga på kontoret!

kortare sökvägar på de ärenden som används ofta, t ex ändingsblankett.

Svårt att följa ett ärende i ÅB. De som väntar i telefon förväntar sig snabba svar, som man inte kan ge. Det är ganska omständigt, många föster krävs.

Användarvänlighet - kortkommandon

Börja med att ta bort de grå ikonerna som säger att "Fler alternativ kan finnas"

Utvecklas mot ett gemensamt system för sm, åb,återkrav, sh etc, vilket måste vara effektivt för att lära upp nya handläggare samt för att förenkla möjligheten att hoppa mellan områdena.

Betydligt större inblandning av handläggare i utveckling och underhåll av systemen.

Om fler handläggare plockas in i planeringsprocessen kring systemet skulle mycket vara vunnet.

lyssna mer på personalen om ändringar och utför ändringarna snabbare och mer regelbundet.

Lyssna mer på användarna, inte skaparna, och få till fler releaser per år för att nå målet!

Färbättrat åb och kravsystem

Fler flödesknappar från handläggningsbilderna, t ex så ska man kunna hämta alla händelsetexter när man är i besluta fönstret. K702c (resultatbedömning) borde bli mer pålitlig.

Detaljer som att vissa fönster är låsta när man ska göra beslut i olika ärenden.

slopa onödig information och knö in viktig istället

man kan nog plocka bort en del onödig information och forma om vissa sidor så det blir mer effektivt

Mer pengar så att de förbättringsönskemål som att man inte tvingas prioreitera mellan de förbättringsönskemål som redan finns! Att anställa rätt personer (läs engagerade, skickliga, pedagog) t ex på handläggartöd o inte begränsa urvalet till S-vall bor

enkla saker som samma kortkommandon, markören hamnar rätt, möjlighet att lättare tabba sig igenom ett ärende. I stort en annan logik i strukturen

T.ex kortkommandon inom ÅB, begreppsförklaringar och koppling till regelinformation när man jobbar med ett område

Större frihet i systemet. Finns möjlighet till högerklick? m.m

Lyssna på de förslagen som kommer ut från handläggarna som arbetar mest med STIS2000

Mer flexibelt att kunna ändra beslutstexter eftersom dessa måste uppdateras kontinuerligt. Upplever att Stis 2000 alltid är svajigt system att arbeta i.

Det skulle helt enkelt kunna göras oerhört mycket mer användarvänligt. Som det är nu är det väldigt otympligt och svårförståeligt. Det är fullt av buggar och problem som aldrig någonsin skulle accepteras i ett vanligt kommersiellt program.

Bättre teknikstöd

ÅB Återkravshanteringen

Enklare och färre fönster...Mail borde gå att klistra direkt in i ärendet istället för via SEMA /rarwin

-

Exempelvis: När man grundregistrerar borde man kunna minska ner på ett fönster för oss som handlägger utland K910C känns onödigt, den informationen borde man kunna lägga in i K803C

Vet ej.

Får inte plats på en rad!

Kunna använda fler fönster samtidigt i studiestöd, utan att ex K918 låses. Göra som ÅB:s fönster.

Snabba upp systemet. Minska antal klick och nya fönster för varje ärende som ska behandlas. En enkel komplettering behöver upp till 13 st musklick i ÅB.

Bättre samverkan mellan sm - ÅB

färre manuella bevakningar, 100 % säkert utifrån regler

Snabbare under hög belastning

kundens personnummer direkt in i STIS2000 från callguide.

Inom vissa områden behöver stis uppdateras ordenligt

Göras om till att stödja telefonarbetet

Exempelvis snabbknappar till de olika flikarna i ärendefönstret K801C

ingen sida i stis ska blockeras av att annan sida öppnas tex utbildningsreg öppnas kan man inte se K801C.

större möjlighet till flöde mellan beviljning/återbetalning, inte behöva "backa" i vissa fönster när man vill titta "bakåt"

Jag tycker att det är uppbyggt på alldeles för mycket hantering av musen

Ännu mer konkret stöd i handläggning, tex tlån. högre prestanda så det blinkar mindre

allmänt enklare fönster=effektivare arbete

Prestanda, fler fönster som innehåller fler uppgifter

Göra det mer lättöverskådligt. Lätthanterligt. Exempelvis: Låta markeringen man gör av en rad i dokumentfönstret följa med när man byter flik, till exempelvis ärenden.

Mer arbete skulle läggas på att göra systemet mer ergonomiskt, dvs fler kortkommandon och sträva efter mindre antal knapptryckningar, även flöde till olika fönster skulle kunna förbättras

Så att man inte "ramlar ur" STIS2000 hela tiden.

vet ej

Lapptäcke - borde göras om utifrån hur man jobbar med ärenden

Utveckla kortkommandon så att vi skulle kunna använda kortkommandon konsekvent i alla fönster (vissa fönster i åb måste man använda både kortkommandon + pil)

Mer anpassat till studiemedel utland. T.ex. när det gäller studieförsäkrans, när den ska skickas ut mm.

vet ej

Att stisen klarar av mer av beräkningar och beslutsgrunder

bli mer användarvänligt och lättöverskådligt

Att kunna ha flera fönster öppna och inte behöva "börja" om med ett pågående ärende vid beslut. Dvs. ex vid telefonsamtal.

Utvecklat kortkommando (framförallt ÅB), även viktigt med läsbarhet så att man anpassar vad som ska läsas i olika fönster till hur ögat/hjärnan funkar!

Lyssna mer på användarna. Mer samarbete med IT. Krav att IT ska vara på ett kontor (t exSvall) innan framförallt och lyssna av de ändringar som kommer.Och även när ändringar är gjorda så ska IT folket vara på plats på kontoret

Mer användarvänligt, utveckla bef. program (t.e.x. inom ÅB) göra det snabbare.

att mail länkas direkt till ärendet

Snabbare, inte så långa svarstider. Bra om man kunde ha fler fönster igång samtidigt, utan att behöva stänga tex beslutsfönstret

Kortare svarstider. Bättre flöden mellan de fönster som behöver visas samtidigt i ett ärende. Ofta måste du stänga ett fönster för att se ett annat.

effektivisera hanteringen av olika fönster, slippa öppna en massa fönster

Bli stabilare...det kraschar rätt ofta

Om man frågade fler som jobbar med det hur de vill ha det!

väntetider

Man måste se över systemet och göra det mer telefonhandläggare vänligt.

Bättre svarstider, ännu mer hjälp till handläggare bl.a. i form av kontroller och bättre överföring av information från andra system t.ex. Ping

Genom att göra det lite effektivare och snabbare

Ex. flera aktiva fönster samtidigt

Kunna ha fler fönster öppna samtidigt

Ett superfönster, användbarhet är inte lika med lätt att lära sig.

Koppla samman "sidor" som tex att man kan komma åt stödhistorik i ÅB-översikten. Fixa alla småfel. Helt enkelt göra så att handläggningen går smidigare.

JAg tror inte att Stis 2000 kan klara detta. Det skulle behövas ett helt nytt system och inte detta lapptäcke vi har idag.

Systemet är i grunden byggt utifrån maskinell hantering, all manuell hantering blir omständig.

bättre stöd för handläggning

En van användare få sitta med i utvecklingen.

gå ifrån flödesvarianten i fönstren och därmed kunna styra fullständigt över i vilket fönster jag vill jobba.

Se fler fönster samtidigt(jobba i flera fönster), lättare åtkomst till olika fönster, snabbare svarstider, smartare lösningar= lättare o snabbare jobb, snyggare design=roligare miljö att arbeta i!, Lättare att kunna se händelser i ärenden främst åb.

fria fönster, dvs kunna gå till utbetalningar trots att man är i en grundreg eller besluta, kunna öppna ett nytt ärende när man i grundreg/beslut

Mer naturlig kontakt mellan utveckling och användare

Bättre systemstöd inom återbetalning/återkrav

vet ej

Diariet!

snabbare, bättre uppläggning

Förbättra strukturen. Förbättringar för utland i flera fönster, bl.a i UR.

Intern kommunikation, lyssna på de som jobbr med systemet, dvs. handläggarna! Vi lämnar förbättringsförslag med får ingen återkoppling.

mer användarvänlig, för många bilder/förster innan vi kan fatta ett beslut

När det gäller fönstren som visar inbetalningar måste dessa kunna utvecklas mycket bättre. Det kan vara oerhört svårt att se till vart en inbetalning hör och varför, utskick osv. Jag tänker då på återbetalare som inte följt sin plan särskilt bra.

Lyssna av behovet från bl.a handläggare

koppla ihop stis med mail så att man direkt får det som ett ärende i bevakningen samt att p nr dyker upp direkt i stis när man ringer via Call Guiden.

Genom att få bort alla avbrott, utslängningar ur systemet etc.

Att alla fönster är konsekvent uppbyggda. Att fler uppg plockas in t.ex. valutakurs

snabbare, enklare (tex svarstider, hoppa mellan fönster, inbyggd hjälpsupport?)

Vet ej!

färre flikar/knappar, önskade förändringar ska snabbare än idag kunna åtgärdas

Utveckla kortkommandon

ett bättre flöde mellan fönstren

Driftsäkrare

DET HAR BLIVIT BÄTTRE

Eftersom min egen okunnighet är stor är det svårt att lämna förslag till förbättringar.

Datan är seg och dumpar ofta. Det måste förbättras!

Att systemet anpassas efter vårt regelsystem!!

Kortare vägar och fram för allt mer utbildning

...genom att de ansvariga brydde sig om våra förbättringsförslag. Nu får vi inte ens återkoppling av de förbättringsförslag som vi har skickat till Hk! I Sundsvall tycks man leva helt i sin egen lilla värld och strunta totalt i verksamheten ute i landet

Rättstavning för bättre kvalitet i beslut vore bra

snabbheten bör förbättras

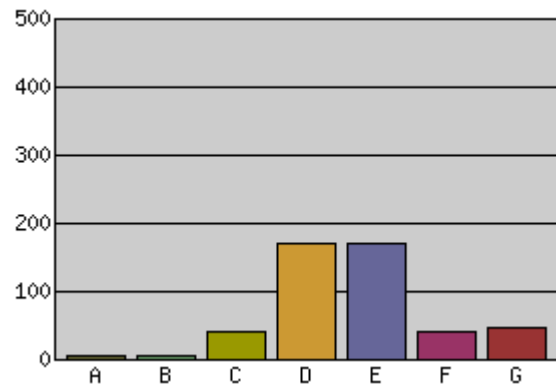
Vill att man utvecklar så att inte systemet brakar när det blir mycket att göra

20 På vilket sätt påverkar STIS2000 ditt arbete allmänt? Siffran 0 motsvarar negativt och siffran 5 motsvarar positivt.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	6	1.2
B	1	8	1.6
C	2	43	8.8
D	3	172	35.0
E	4	171	34.8
F	5	43	8.8
G	Vet inte	48	9.8
	Total:	491	100.0

Antal obesvarade: 7



Medelvärde

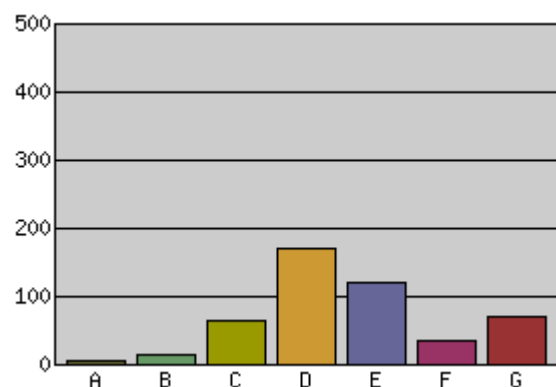
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.66	1.19	5.00	4.00	5.00

21 På vilket sätt påverkar STIS2000 din arbetsbelastning? Siffran 0 motsvarar negativt och siffran 5 motsvarar positivt.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	8	1.6
B	1	15	3.0
C	2	66	13.4
D	3	171	34.8
E	4	121	24.6
F	5	38	7.7
G	Vet inte	73	14.8
	Total:	492	100.0

Antal obesvarade: 6



Medelvärde

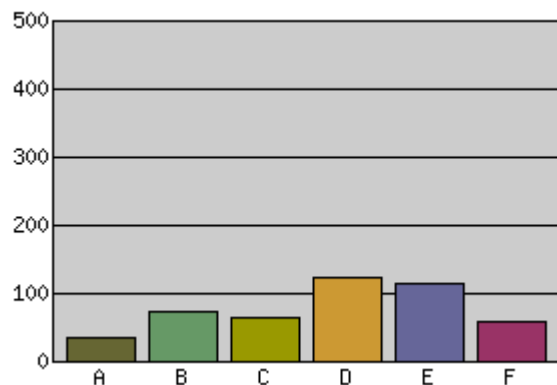
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.60	1.39	4.00	4.00	5.00

22 Begränsar STIS2000 din möjlighet att påverka din arbetstakt? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, mycket.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	38	7.9
B	1	75	15.6
C	2	66	13.7
D	3	125	25.9
E	4	117	24.3
F	5	61	12.7
	Total:	482	100.0

Antal obesvarade: 16



Medelvärde

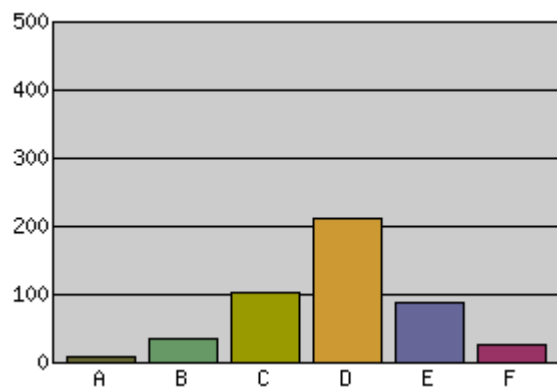
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.81	1.48	4.00	3.00	5.00

23 Minskar eller ökar STIS2000 din självständighet i arbetet? Siffran 0 motsvarar minskar och siffran 5 motsvarar ökar.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	10	2.1
B	1	37	7.7
C	2	103	21.4
D	3	214	44.4
E	4	90	18.7
F	5	28	5.8
	Total:	482	100.0

Antal obesvarade: 16



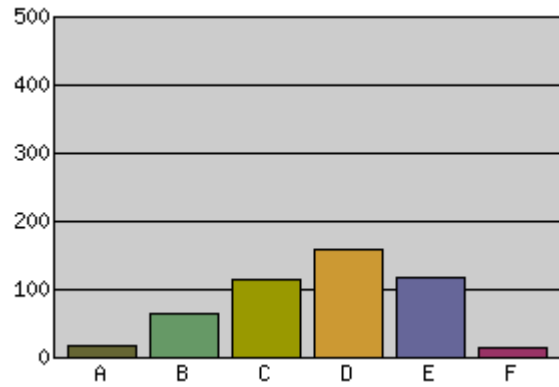
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.87	1.05	4.00	3.00	4.00

24 Förstår du hur STIS2000 fungerar, ser du exempelvis alla användningsmöjligheter (t.ex. kortkommandon, genvägar osv.)? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, fullt ut.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	20	4.0
B	1	66	13.4
C	2	115	23.3
D	3	159	32.2
E	4	118	23.9
F	5	16	3.2
Total:		494	100.0
Antal obesvarade: 4			



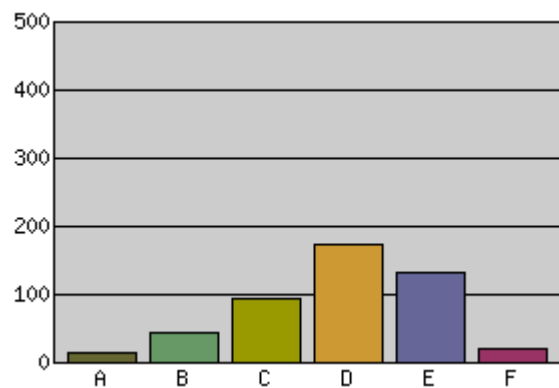
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.68	1.18	4.00	3.00	5.00

25 Tillhandahåller STIS2000 alla de funktioner som du behöver för att klara av dina arbetsuppgifter? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, fullt ut.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	17	3.5
B	1	46	9.4
C	2	96	19.6
D	3	174	35.6
E	4	135	27.6
F	5	21	4.3
Total:		489	100.0
Antal obesvarade: 9			



Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.87	1.15	4.00	3.00	5.00

26 Är funktionerna i STIS2000 utformade på bästa sätt? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, mycket bra.

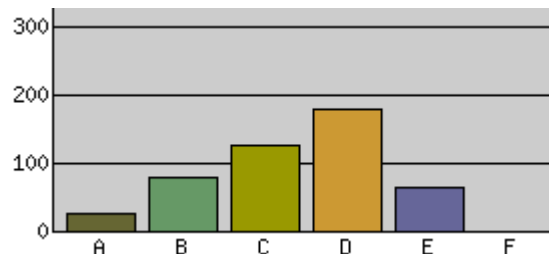
Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	27	5.5
B	1	81	16.6



C	2	128	26.3
D	3	182	37.4
E	4	67	13.8
F	5	2	0.4
Total:		487	100.0

Antal obesvarade: 11



Medelvärde

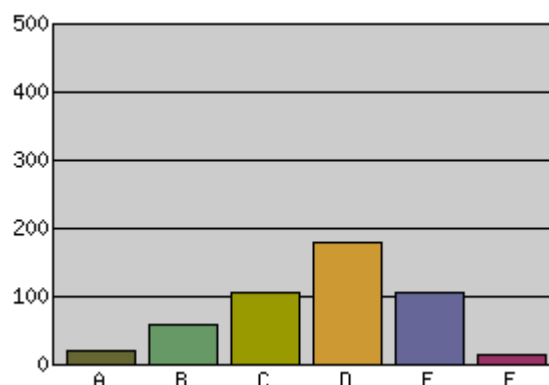
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.38	1.10	4.00	3.00	4.00

27 När du använder STIS2000 kan du då följa arbetsuppgiften på ett bra sätt (god överblick, historik etc.)? Siffran 0 motsvarar nej, väldigt svårt och siffran 5 motsvarar ja, fullt ut.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	22	4.5
B	1	60	12.2
C	2	107	21.8
D	3	181	36.9
E	4	106	21.6
F	5	15	3.1
Total:		491	100.0

Antal obesvarade: 7



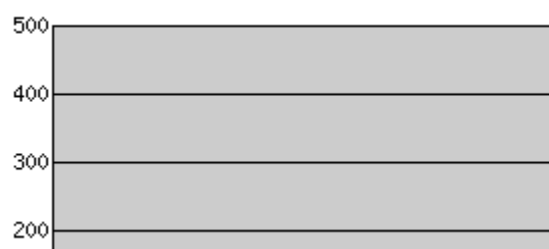
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.68	1.16	4.00	3.00	4.00

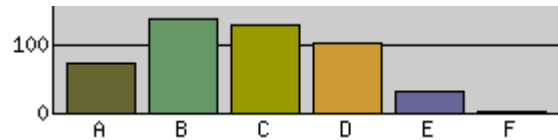
28 Kräver STIS2000 i stort (oberoende av arbetsuppgift) många steg (t.ex. musklickande och öppna fler fönster) eller går det att klara av arbetsuppgifterna snabbt och direkt? Siffran 0 motsvarar många steg och siffran 5 motsvarar snabbt och direkt.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	75	15.4
B	1	141	29.0
C	2	131	26.9
D	3	103	21.1
E	4	33	6.8



F	6	4	0.8
Total:		487	100.0
Antal obesvarade: 11			



Medelvärde

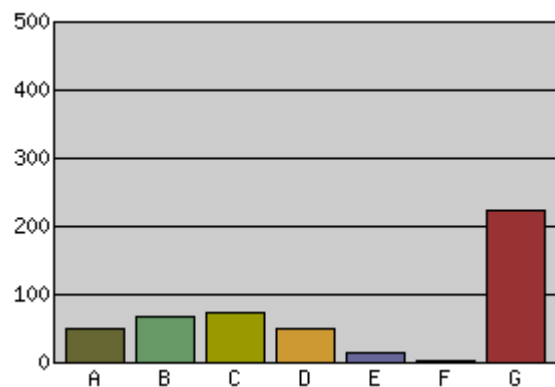
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.77	1.19	3.00	2.00	4.00

29 När du vill göra tekniska justeringar, förändringar eller anpassningar i STIS2000, tillåter systemet det? Siffran 0 motsvarar nej, omöjligt och siffran 5 motsvarar ja, mycket flexibelt.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	52	10.7
B	1	69	14.2
C	2	74	15.2
D	3	52	10.7
E	4	16	3.3
F	5	0	0.0
G	Aldrig försökt	224	46.0
Total:		487	100.0

Antal obesvarade: 11



Medelvärde

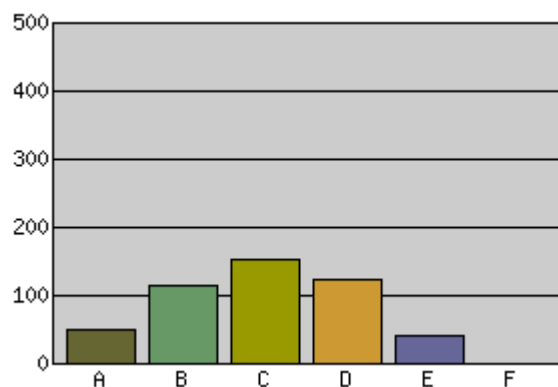
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.66	2.33	4.00	3.00	7.00

30 Förekommer driftavbrott, förlängda svarstider eller andra tekniska driftproblem i STIS2000? Siffran 0 motsvarar mycket ofta och siffran 5 motsvarar aldrig.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	50	10.1
B	1	117	23.7
C	2	154	31.2
D	3	126	25.6
E	4	44	8.9
F	5	2	0.4
Total:		493	100.0

Antal obesvarade: 5



Medelvärde

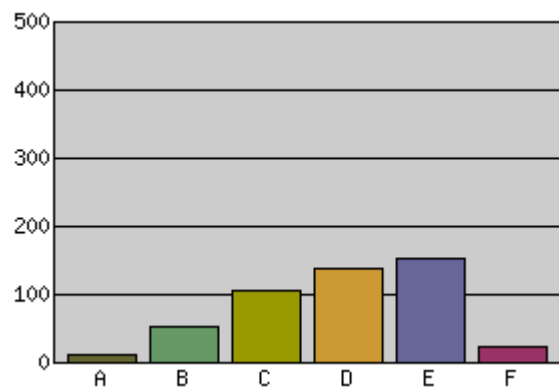
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.01	1.14	3.00	2.00	4.00

31 Litar du på att STIS2000 fungerar när du behöver det? Siffran 0 motsvarar nej, aldrig och siffran 5 motsvarar ja, alltid.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	14	2.9
B	1	53	10.8
C	2	106	21.6
D	3	139	28.4
E	4	154	31.4
F	5	24	4.9
	Total:	490	100.0

Antal obesvarade: 8



Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.89	1.19	4.00	3.00	5.00

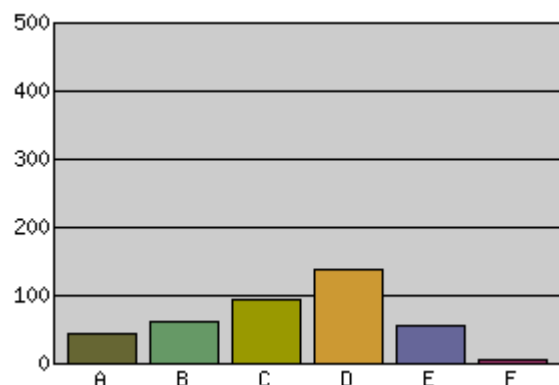
32 Är STIS2000 anpassat till de andra dataprogrammen som finns på arbetsplatsen och som du använder för att klara av arbetsuppgiften? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, väl anpassat.

PING

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	47	11.5
B	1	62	15.1
C	2	96	23.4
D	3	141	34.4
E	4	57	13.9
F	5	7	1.7
	Total:	410	100.0

Antal obesvarade: 88

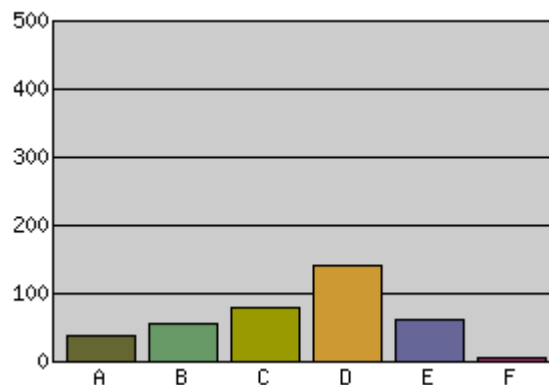


Ladok

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	39	9.9
B	1	56	14.3
C	2	82	20.9
D	3	143	36.5
E	4	64	16.3
F	5	8	2.0
	Total:	392	100.0

Antal obesvarade: 106

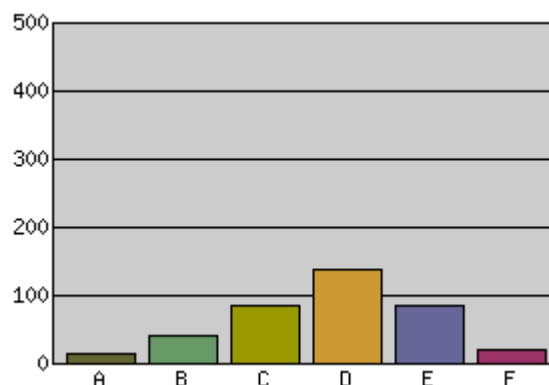


KVX-rutinen

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	17	4.3
B	1	44	11.0
C	2	88	22.0
D	3	140	35.0
E	4	88	22.0
F	5	23	5.8
	Total:	400	100.0

Antal obesvarade: 98

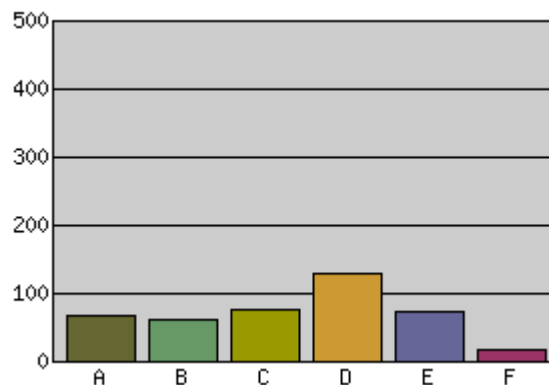


CallGuide

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	70	16.1
B	1	62	14.2
C	2	78	17.9
D	3	132	30.3
E	4	76	17.4
F	5	18	4.1
	Total:	436	100.0

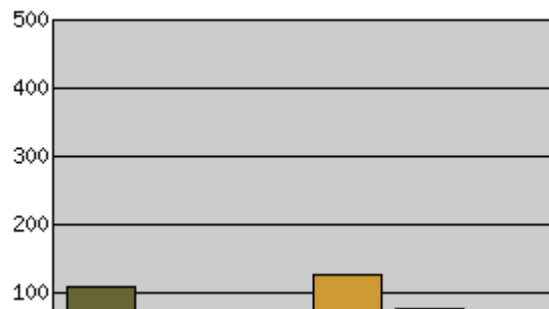
Antal obesvarade: 62



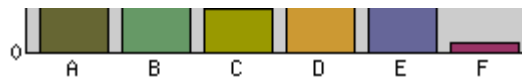
Outlook

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	109	23.4
B	1	70	15.1
C	2	66	14.2
D	3	127	27.3
E	4	77	16.6
F	5	16	3.4
	Total:	465	100.0



Antal obesvarade: 33

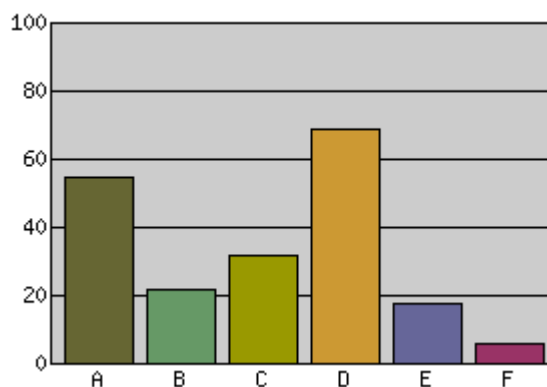


Annat

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	55	27.2
B	1	22	10.9
C	2	32	15.8
D	3	69	34.2
E	4	18	8.9
F	5	6	3.0
	Total:	202	100.0

Antal obesvarade: 296



PING

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.29	1.26	3.50	2.00	4.00

Ladok

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.41	1.26	4.00	3.00	4.00

KVX-rutinen

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.77	1.20	4.00	3.00	5.00

CallGuide

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.31	1.44	4.00	2.00	4.00

Outlook

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.09	1.53	3.00	2.00	4.00

Annat

Medelvärde

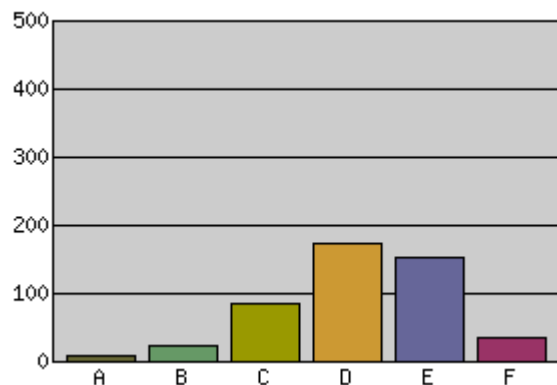
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.96	1.47	3.00	1.00	4.00

33 Har du tillgång till alla viktiga hjälpmedel du anser att du behöver i ditt arbete? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, allt jag behöver.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	9	1.9
B	1	24	5.0
C	2	86	17.8
D	3	174	36.0
E	4	153	31.6
F	5	38	7.9
	Total:	484	100.0

Antal obesvarade: 14



Medelvärde

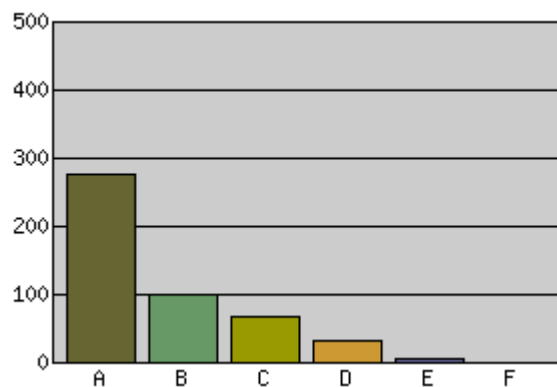
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.14	1.08	4.00	4.00	5.00

34 Har du möjlighet att påverka utvecklingen eller valet av IT-stöd och datorprogram på CSN? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, stor möjlighet.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	279	56.8
B	1	101	20.6
C	2	69	14.1
D	3	34	6.9
E	4	7	1.4
F	5	1	0.2
	Total:	491	100.0

Antal obesvarade: 7



Medelvärde

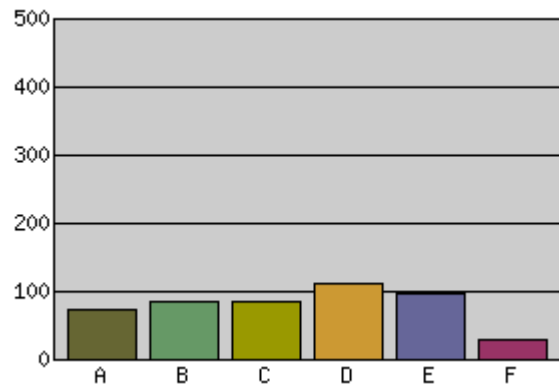
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.76	1.05	1.00	1.00	2.00

35 Vet du hur du ska göra om du har synpunkter eller önskemål om förbättringar som gäller STIS2000? Siffran 0 motsvarar nej, ingen aning och siffran 5 motsvarar ja, i alla lägen.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	75	15.4
B	1	86	17.6
C	2	87	17.8
D	3	112	23.0
E	4	98	20.1
F	5	30	6.1
Total:		488	100.0

Antal obesvarade: 10



Medelvärde

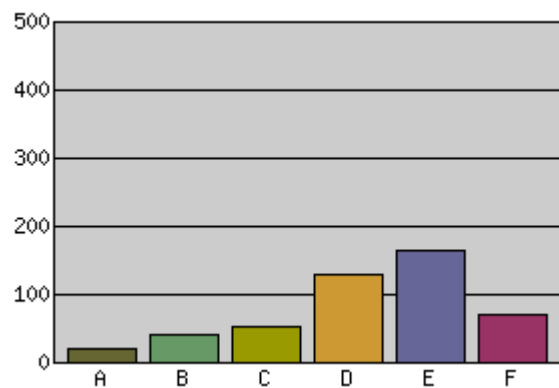
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.33	1.51	3.00	2.00	5.00

36 Vet du till vem eller var du ska vända dig för att få hjälp med olika problem i STIS2000? Siffran 0 motsvarar nej, ingen aning och siffran 5 motsvarar ja, i alla lägen.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	23	4.7
B	1	43	8.8
C	2	54	11.0
D	3	132	26.9
E	4	167	34.1
F	5	71	14.5
Total:		490	100.0

Antal obesvarade: 8



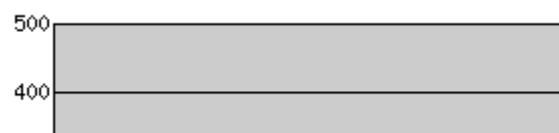
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.20	1.33	4.00	4.00	5.00

37 Känner du att du får den hjälp du behöver när du har problem med STIS2000? Siffran 0 motsvarar nej, bristfällig och siffran 5 motsvarar ja, fullt ut.

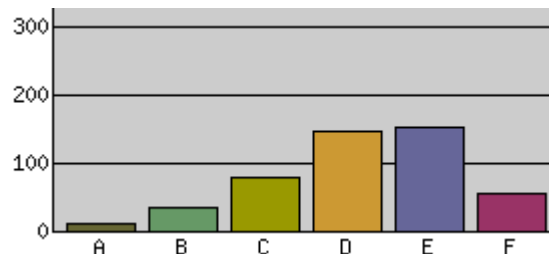
Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	13	2.6
B	1	37	7.5



C	2	80	16.3
D	3	149	30.3
E	4	155	31.6
F	5	57	11.6
Total:		491	100.0

Antal obesvarade: 7



Medelvärde

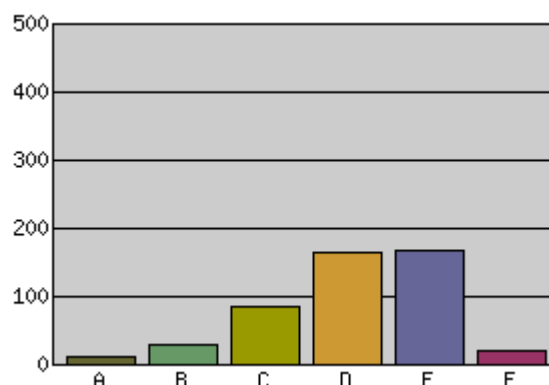
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.15	1.21	4.00	3.00	5.00

38 Är STIS2000 ett bra hjälpmedel för CSN att uppnå sina mål på ett effektivt sätt? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, mycket bra.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	13	2.7
B	1	31	6.4
C	2	87	17.9
D	3	165	34.0
E	4	168	34.6
F	5	21	4.3
Total:		485	100.0

Antal obesvarade: 13



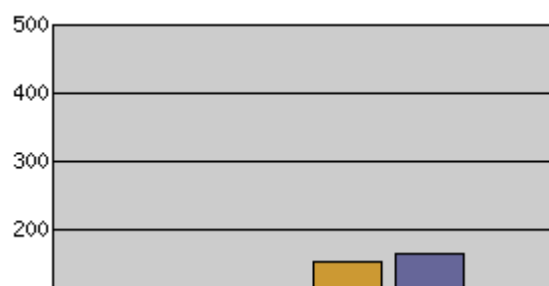
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.05	1.09	4.00	3.00	5.00

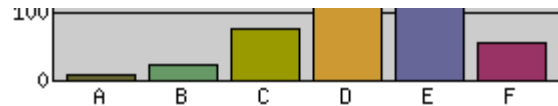
39 Hur påverkar användandet av STIS2000 produktiviteten enligt din åsikt (t.ex. snabbare handläggning)? Siffran 0 motsvarar minskar produktiviteten och siffran 5 motsvarar nödvändigt för ökad produktivitet.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	10	2.0
B	1	26	5.3
C	2	78	15.9
D	3	153	31.2
E	4	166	33.8
F	5	58	11.8



Total:	491	100.0
Antal obesvarade: 7		



Medelvärde

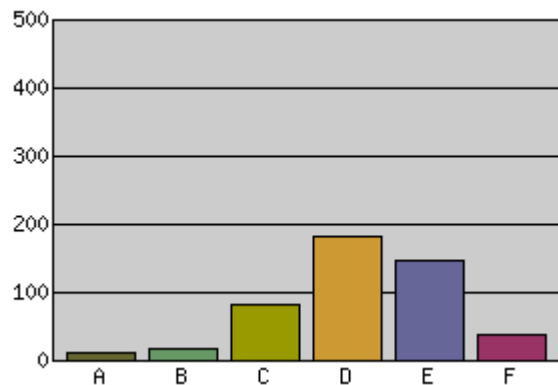
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.25	1.14	4.00	4.00	5.00

40 Hur påverkar användandet av STIS2000 kvaliteten på handläggningen enligt din åsikt? Siffran 0 motsvarar minskar kvaliteten och siffran 5 motsvarar nödvändig för ökad kvalitet.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	12	2.5
B	1	20	4.1
C	2	84	17.2
D	3	184	37.8
E	4	148	30.4
F	5	39	8.0
	Total:	487	100.0

Antal obesvarade: 11



Medelvärde

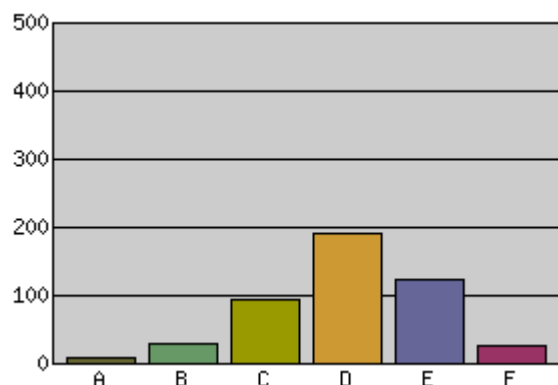
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.14	1.08	4.00	4.00	5.00

41 Hur påverkar STIS2000, med alla sina fördelar och brister, tiden det tar att handlägga olika arbetsuppgifter? Siffran 0 motsvarar förlänger tiden mycket och siffran 5 motsvarar förlänger inte alls tiden.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	11	2.3
B	1	31	6.4
C	2	95	19.7
D	3	194	40.2
E	4	125	25.9
F	5	27	5.6
	Total:	483	100.0

Antal obesvarade: 15



Medelvärde

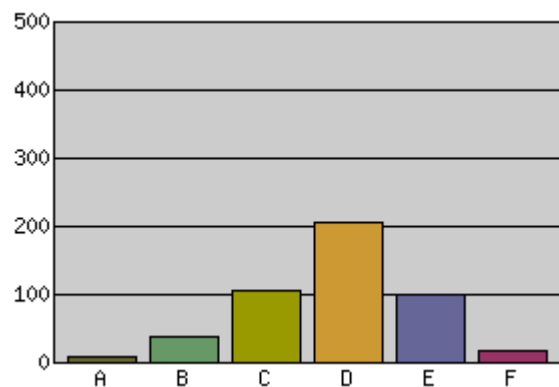
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.98	1.07	4.00	3.00	5.00

42 Hur upplever du att STIS2000 påverkar arbetsmiljön på CSN? Siffran 0 motsvarar den blir mycket sämre och siffran 5 motsvarar den blir mycket bättre.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	10	2.1
B	1	40	8.2
C	2	106	21.8
D	3	208	42.8
E	4	102	21.0
F	5	20	4.1
	Total:	486	100.0

Antal obesvarade: 12



Medelvärde

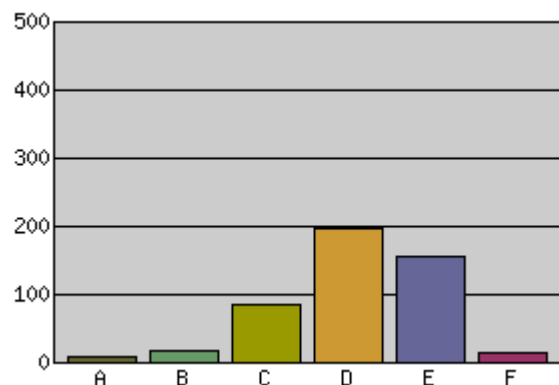
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.85	1.04	4.00	3.00	5.00

43 Hur upplever du att STIS2000 som verktyg hjälper CSN att tillgodose kundernas krav? Siffran 0 motsvarar inte alls och siffran 5 motsvarar fullt ut.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	10	2.0
B	1	20	4.1
C	2	86	17.6
D	3	199	40.7
E	4	157	32.1
F	5	17	3.5
	Total:	489	100.0

Antal obesvarade: 9



Medelvärde

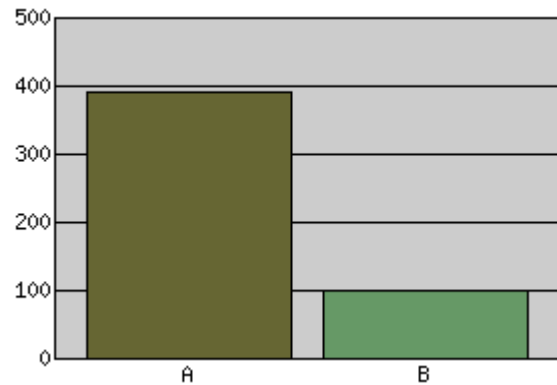
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.07	0.99	4.00	4.00	5.00

44 Har du fått introduktionsutbildning i STIS2000?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Ja	393	79.6
B	Nej	101	20.4
	Total:	494	100.0

Antal obesvarade: 4



Medelvärde

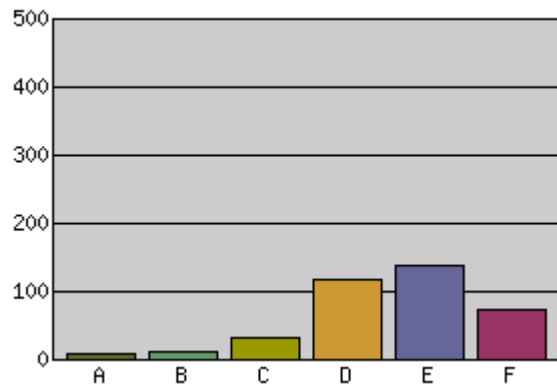
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.20	0.40	1.00	1.00	1.00

45 Har du användning av de kunskaper du fick genom utbildningen? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, stor nytta.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	10	2.6
B	1	14	3.6
C	2	33	8.4
D	3	119	30.4
E	4	140	35.7
F	5	76	19.4
	Total:	392	100.0

Antal obesvarade: 106



Medelvärde

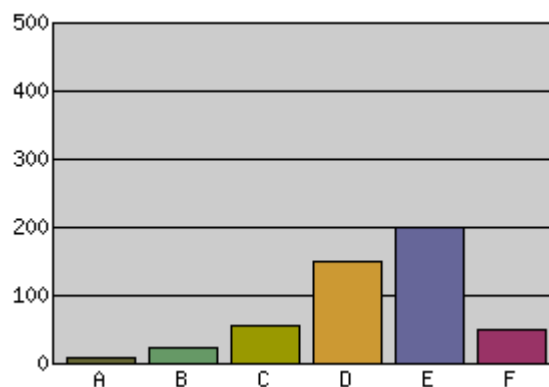
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.51	1.15	5.00	4.00	5.00

46 Anser du att du har de nödvändiga kunskaperna och färdigheterna för att använda STIS2000 tillfredsställande? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, fullt ut.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	10	2.0
B	1	24	4.9
C	2	56	11.4
D	3	152	30.9
E	4	200	40.7
F	5	50	10.2
	Total:	492	100.0

Antal obesvarade: 6



Medelvärde

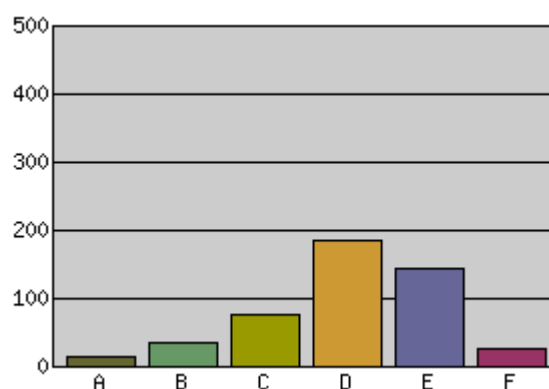
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.34	1.09	5.00	4.00	5.00

47 Hur upplever du att STIS2000 är att lära sig och använda? Siffran 0 motsvarar väldigt krångligt och siffran 5 motsvarar väldigt lätt.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	17	3.5
B	1	38	7.7
C	2	78	15.9
D	3	186	37.9
E	4	145	29.5
F	5	27	5.5
	Total:	491	100.0

Antal obesvarade: 7



Medelvärde

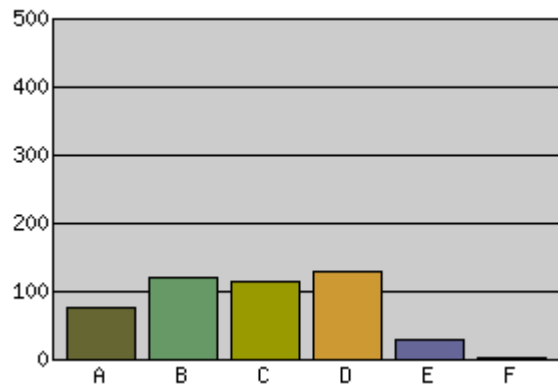
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.99	1.14	4.00	3.00	5.00

48 Ger STIS2000 möjlighet till kontinuerlig utbildning att själv pröva nya arbetssätt och simulera alternativa lösningar? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, i hög grad.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	78	16.2
B	1	121	25.2
C	2	115	23.9
D	3	131	27.2
E	4	32	6.7
F	5	4	0.8
	Total:	481	100.0

Antal obesvarade: 17



Medelvärde

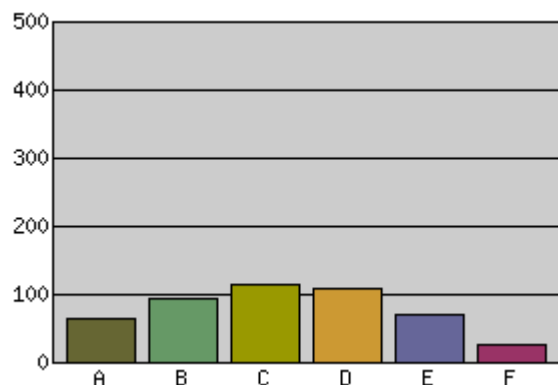
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.85	1.22	3.00	2.00	4.00

49 Har du haft tillräckligt med tid för att träna i STIS2000 själv och/eller tillsammans med dina arbetskamrater? Siffran 0 motsvarar nej, ingen tid alls och siffran 5 motsvarar ja, all den tid jag behöver.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	66	13.5
B	1	96	19.6
C	2	117	23.9
D	3	111	22.7
E	4	73	14.9
F	5	27	5.5
	Total:	490	100.0

Antal obesvarade: 8



Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.22	1.42	3.00	2.00	4.00

50 När du har problem med rutiner i STIS2000, vilket av följande hjälpmedel använder du och i så fall hur ofta? Siffran 0 motsvarar söker aldrig i den och siffran 5 motsvarar söker alltid i den.

Manuell rutinhandbok

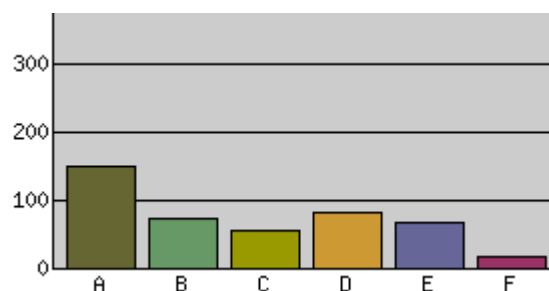
Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	150	33.4



B	1	74	16.5
C	2	56	12.5
D	3	83	18.5
E	4	68	15.1
F	5	18	4.0
Total:		449	100.0

Antal obesvarade: 49

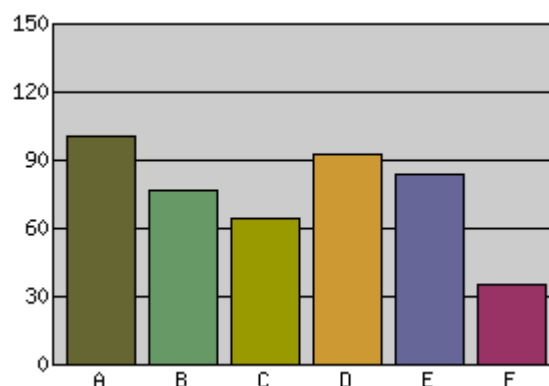


Rutinhandbok på intranätet

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	101	22.1
B	1	77	16.9
C	2	65	14.3
D	3	93	20.4
E	4	84	18.4
F	5	36	7.9
Total:		456	100.0

Antal obesvarade: 42



Manuell rutinhandbok

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.78	1.61	3.00	1.00	4.00

Rutinhandbok på intranätet

Medelvärde

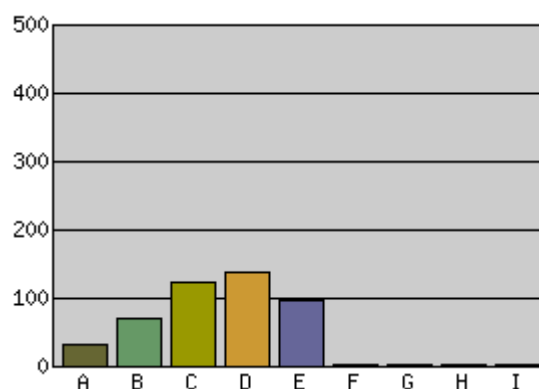
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.20	1.63	3.00	2.00	5.00

51 När du har IT-relaterade problem med STIS2000, var vänder du dig först och främst? Rangordna alternativen genom att ange en siffra från 1 - 5, där 1 är dit du främst vänder dig och 5 dit du sist vänder dig.

Handläggarsöd

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	35	7.4
B	2.00 - 2.99	72	15.3
C	3.00 - 3.99	124	26.3
D	4.00 - 4.99	141	29.9
E	5.00 - 5.99	99	21.0
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0



Total:	471	100.0
--------	-----	-------

Antal obesvarade: 0

Antal svar utanför detta intervall: 27

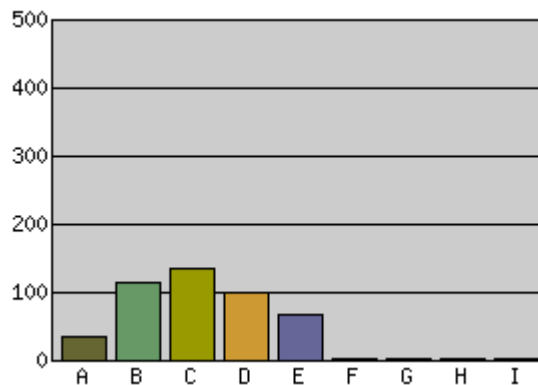
Specialist

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	37	8.1
B	2.00 - 2.99	116	25.3
C	3.00 - 3.99	137	29.8
D	4.00 - 4.99	101	22.0
E	5.00 - 5.99	68	14.8
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
Total:		459	100.0

Antal obesvarade: 0

Antal svar utanför detta intervall: 39



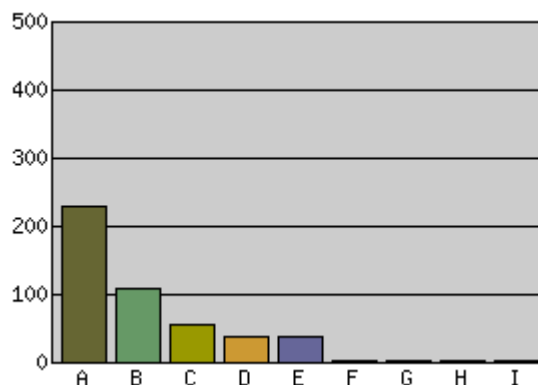
Tar hjälp av kollega

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	230	48.6
B	2.00 - 2.99	109	23.0
C	3.00 - 3.99	56	11.8
D	4.00 - 4.99	39	8.2
E	5.00 - 5.99	39	8.2
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
Total:		473	100.0

Antal obesvarade: 0

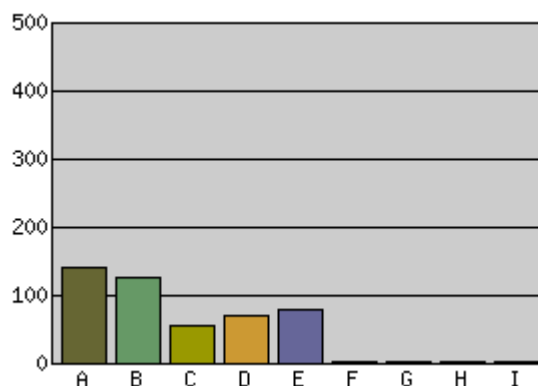
Antal svar utanför detta intervall: 25



WM-data servicedesk

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	143	29.5
B	2.00 - 2.99	128	26.4
C	3.00 - 3.99	58	12.0
D	4.00 - 4.99	73	15.1
E	5.00 - 5.99	82	16.9
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
Total:		484	100.0



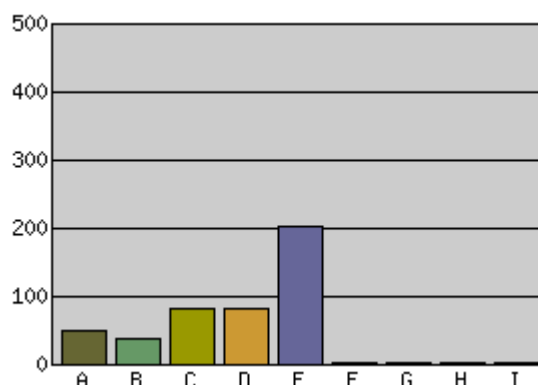
Antal obesvarade: 0
Antal svar utanför detta intervall: 14

Rutinhandböcker

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	51	11.0
B	2.00 - 2.99	40	8.6
C	3.00 - 3.99	84	18.1
D	4.00 - 4.99	84	18.1
E	5.00 - 5.99	205	44.2
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
	Total:	464	100.0

Antal obesvarade: 0
Antal svar utanför detta intervall: 34



Handläggarsöd

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.23	1.39	3.00	2.00	4.00

Specialist

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.86	1.40	3.00	2.00	4.00

Tar hjälp av kollega

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.94	1.34	1.00	1.00	3.00

WM-data servicedesk

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.56	1.51	2.00	1.00	4.00

Rutinhandböcker

Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.50	1.63	4.00	2.00	5.00

52 När du har verksamhetsrelaterade-/handläggningsproblem med STIS2000, var vänder du dig först och främst? Rangordna alternativen genom att ange en siffra från 1 - 5, där 1 är dit du främst vänder dig och 5 dit du sist vänder dig.

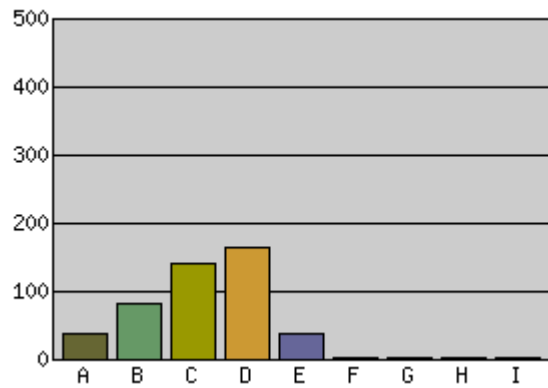
Handläggarsöd

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	41	8.6
B	2.00 - 2.99	85	17.9
C	3.00 - 3.99	142	29.9
D	4.00 - 4.99	166	34.9
E	5.00 - 5.99	41	8.6
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
	Total:	475	100.0

Antal obesvarade: 0

Antal svar utanför detta intervall: 23

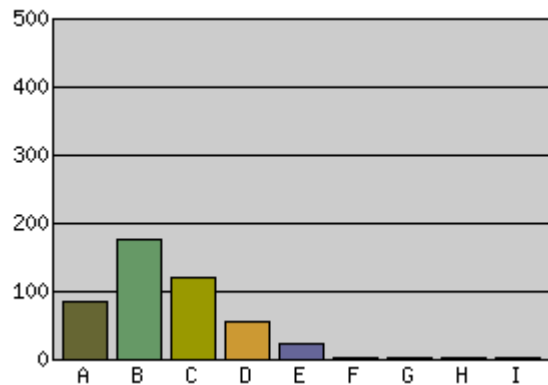
**Specialist**

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	87	18.6
B	2.00 - 2.99	179	38.2
C	3.00 - 3.99	121	25.9
D	4.00 - 4.99	57	12.2
E	5.00 - 5.99	24	5.1
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
	Total:	468	100.0

Antal obesvarade: 0

Antal svar utanför detta intervall: 30

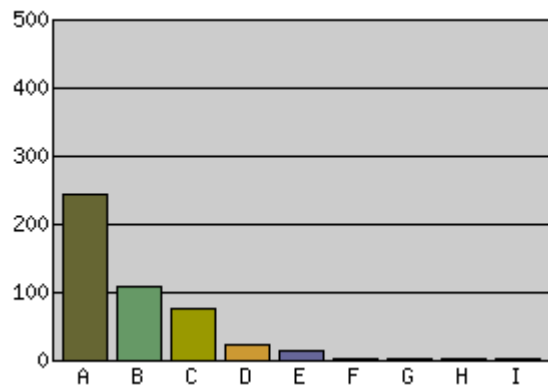
**Tar hjälp av kollega**

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	247	52.0
B	2.00 - 2.99	110	23.2
C	3.00 - 3.99	78	16.4
D	4.00 - 4.99	24	5.1
E	5.00 - 5.99	16	3.4
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
	Total:	475	100.0

Antal obesvarade: 0

Antal svar utanför detta intervall: 23

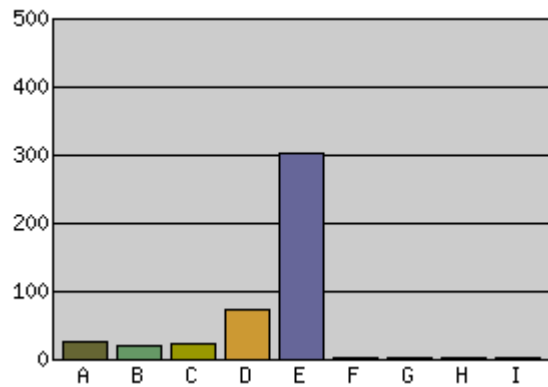
**WM-data servicedesk**

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	29	6.4
B	2.00 - 2.99	22	4.8
C	3.00 - 3.99	25	5.5
D	4.00 - 4.99	74	16.3
E	5.00 - 5.99	304	67.0
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
	Total:	454	100.0

Antal obesvarade: 0

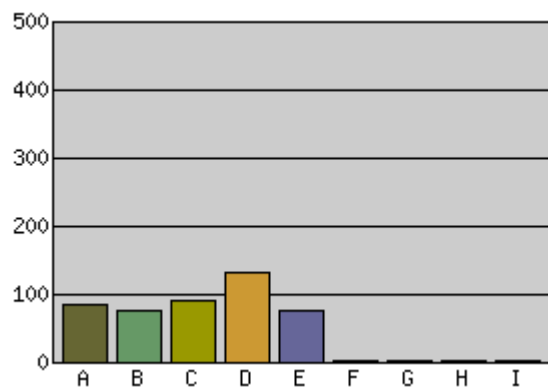
Antal svar utanför detta intervall: 44

**Rutinhandböcker****Grundinformation**

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	1.00 - 1.99	88	18.8
B	2.00 - 2.99	78	16.6
C	3.00 - 3.99	93	19.8
D	4.00 - 4.99	133	28.4
E	5.00 - 5.99	77	16.4
F	6.00 - 6.99	0	0.0
G	7.00 - 7.99	0	0.0
H	8.00 - 8.99	0	0.0
I	9.00 - 9.99	0	0.0
	Total:	469	100.0

Antal obesvarade: 0

Antal svar utanför detta intervall: 29

**Handläggarsöd****Medelvärde**

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.02	1.26	3.00	2.00	4.00

Specialist**Medelvärde**

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.32	1.20	2.00	2.00	3.00

Tar hjälp av kollega**Medelvärde**

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.76	1.12	1.00	1.00	2.00

WM-data servicedesk**Medelvärde**

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.94	1.67	5.00	4.00	5.00

Rutinhandböcker

Medelvärde

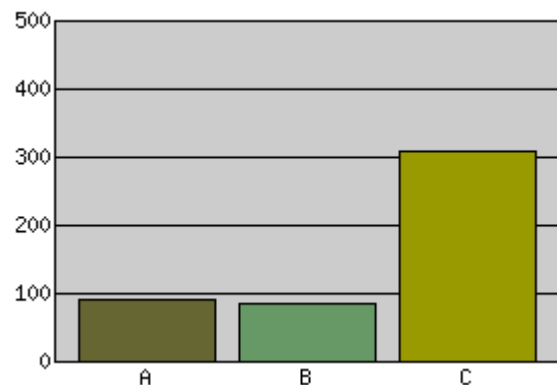
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.89	1.51	3.00	2.00	4.00

53 Vet du om det är sanktionerat inom CSN att spendera tid för att prata, resonera och ge stöd till varandra för att hitta lösningar på IT-problem

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Ja	94	19.1
B	Nej	88	17.9
C	Vet inte	309	62.9
	Total:	491	100.0

Antal obesvarade: 7



Medelvärde

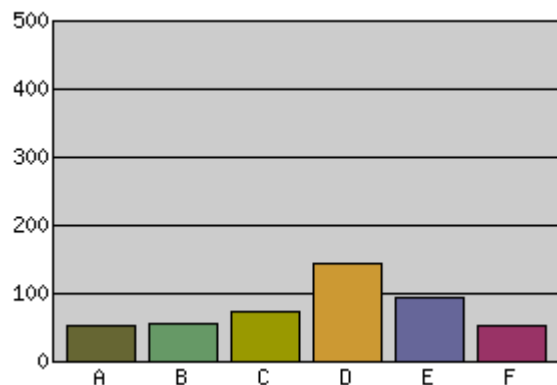
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.44	0.79	3.00	2.00	3.00

54 När det gäller information och hjälp från dina kollegor, har CSN informerat/förberett dig på den möjligheten? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, all information jag behövt.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	55	11.4
B	1	57	11.8
C	2	76	15.7
D	3	145	30.0
E	4	97	20.0
F	5	54	11.2
	Total:	484	100.0

Antal obesvarade: 14



Medelvärde

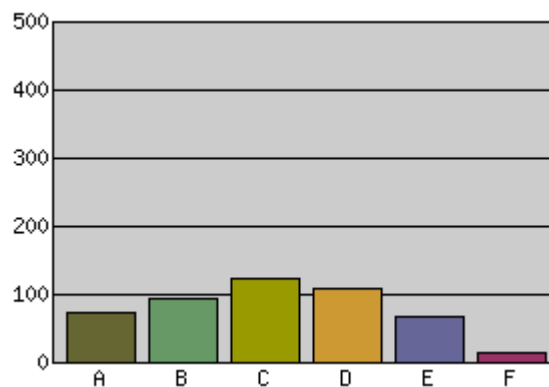
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.69	1.49	4.00	3.00	5.00

55 Styrs du av driftavbrott, förlängda svarstider eller annat "teknikstrul" i STIS2000? Siffran 0 motsvarar ja, ofta och siffran 5 motsvarar nej, aldrig.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	75	15.3
B	1	96	19.6
C	2	124	25.3
D	3	111	22.7
E	4	68	13.9
F	5	16	3.3
	Total:	490	100.0

Antal obesvarade: 8



Medelvärde

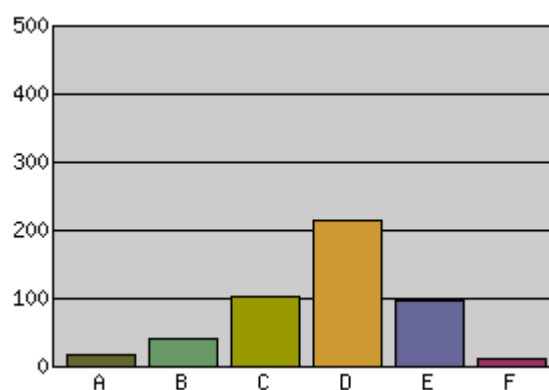
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.10	1.37	3.00	2.00	4.00

56 Hur upplever du att det är att använda STIS2000 i ditt arbete? Siffran 0 motsvarar ensidigt och tråkigt och siffran 5 motsvarar utvecklande och stimulerande.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	18	3.7
B	1	43	8.7
C	2	104	21.1
D	3	217	44.1
E	4	98	19.9
F	5	12	2.4
	Total:	492	100.0

Antal obesvarade: 6



Medelvärde

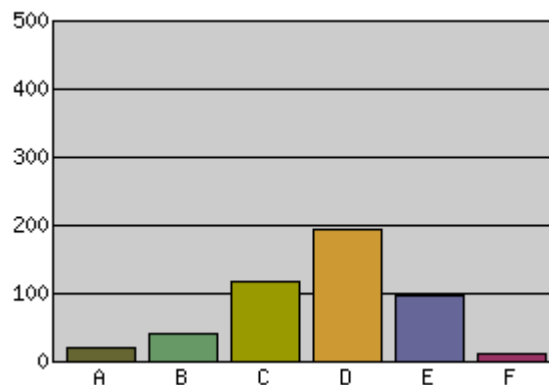
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.75	1.06	4.00	3.00	4.00

57 Känner du dig stressad när du arbetar med STIS2000 eller bidrar STIS2000 till att minska stressen i arbetet? Siffran 0 motsvarar ökar stressen och siffran 5 motsvarar minskar stressen.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	23	4.7
B	1	44	9.0
C	2	118	24.1
D	3	195	39.8
E	4	98	20.0
F	5	12	2.4
	Total:	490	100.0

Antal obesvarade: 8



Medelvärde

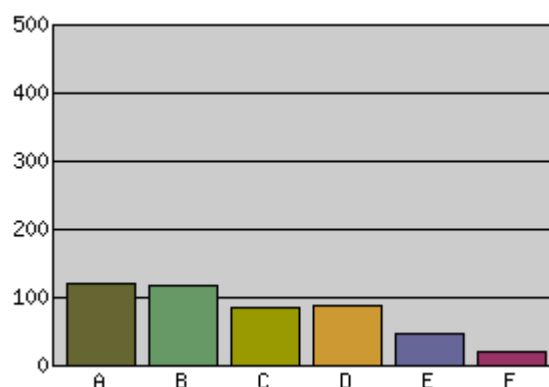
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.69	1.11	4.00	3.00	4.00

58 Upplever du att STIS2000 styr ditt arbetssätt vid datorn? Siffran 0 motsvarar mycket styrd och siffran 5 motsvarar inte alls styrd.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	121	24.8
B	1	120	24.6
C	2	88	18.0
D	3	89	18.2
E	4	49	10.0
F	5	21	4.3
	Total:	488	100.0

Antal obesvarade: 10



Medelvärde

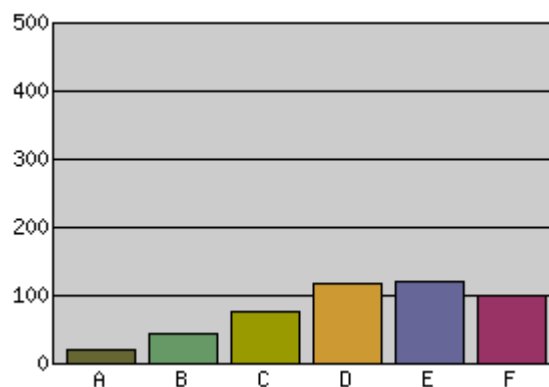
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
2.77	1.47	3.00	2.00	4.00

59 Känner du dig orolig för att brister i STIS2000, eller ditt hanterande av STIS2000, ska leda till allvarliga konsekvenser för dig (t.ex. när det gäller din hälsa)? Siffran 0 motsvarar ja, ofta och siffran 5 motsvarar nej, aldrig.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	23	4.7
B	1	46	9.4
C	2	79	16.2
D	3	118	24.2
E	4	121	24.8
F	5	100	20.5
	Total:	487	100.0

Antal obesvarade: 11



Medelvärde

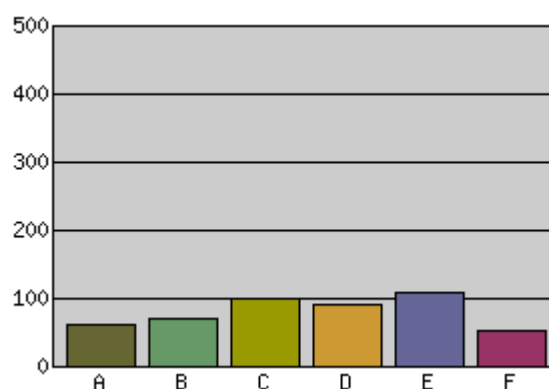
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.17	1.42	4.00	3.00	5.00

60 Känner du fysiska besvär (ögon, nacke, axlar, armar eller händer) p.g.a. att du arbetar med STIS2000? Siffran 0 motsvarar ja, ofta och siffran 5 motsvarar nej, aldrig.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	62	12.7
B	1	71	14.5
C	2	100	20.4
D	3	93	19.0
E	4	111	22.7
F	5	53	10.8
	Total:	490	100.0

Antal obesvarade: 8



Medelvärde

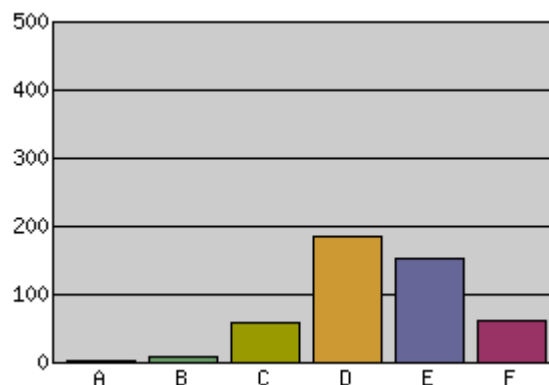
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.57	1.55	4.00	2.00	5.00

61 Försvårar eller underlättar användningen av STIS2000 din grupps samarbete med andra grupper inom CSN? Siffran 0 motsvarar försvårar och siffran 5 motsvarar underlättar.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	4	0.8
B	1	10	2.1
C	2	60	12.6
D	3	187	39.1
E	4	154	32.2
F	5	63	13.2
Total:		478	100.0

Antal obesvarade: 20



Medelvärde

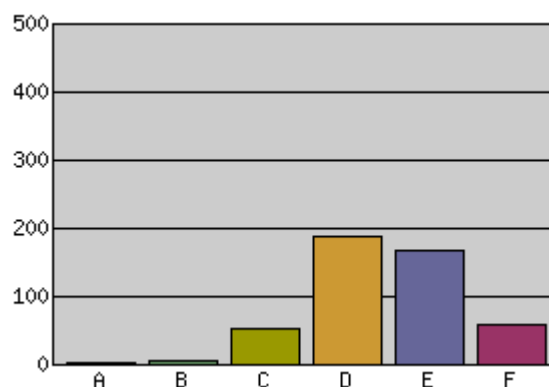
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.39	0.99	4.00	4.00	5.00

62 Försvårar eller underlättar användningen av STIS2000 samarbetet med dina arbetskamrater? Siffran 0 motsvarar försvårar och siffran 5 motsvarar underlättar.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	5	1.0
B	1	8	1.6
C	2	53	10.9
D	3	189	39.0
E	4	170	35.1
F	5	60	12.4
Total:		485	100.0

Antal obesvarade: 13



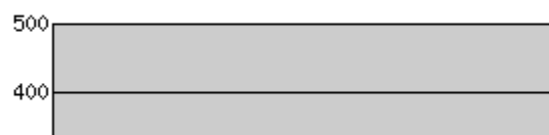
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.42	0.97	4.00	4.00	5.00

63 Är STIS2000 uppbyggt så att det överensstämmer/fungerar med hur CSN är organiserat (t.ex. kontorens uppdrag eller hur OPUS används)? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, fullt ut.

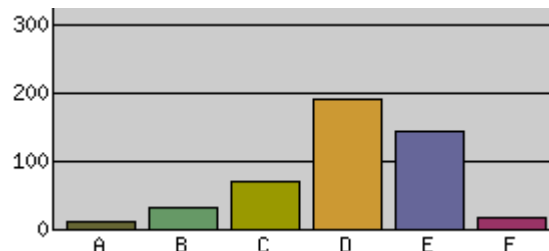
Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	14	2.9
B	1	35	7.3



C	2	71	14.9
D	3	194	40.6
E	4	146	30.5
F	5	18	3.8
Total:		478	100.0

Antal obesvarade: 20



Medelvärde

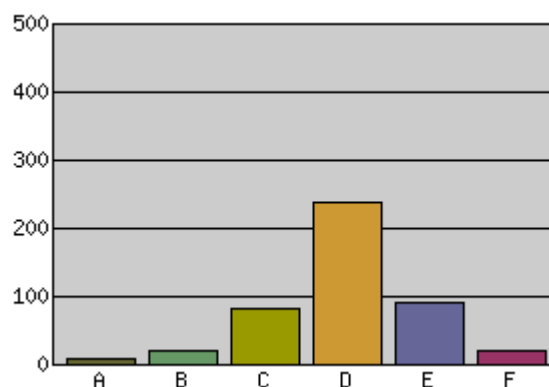
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.00	1.08	4.00	3.00	5.00

64 Hur påverkar användandet av STIS2000 CSN:s samarbete med andra organisationer och myndigheter? Siffran 0 motsvarar försvårar samarbetet och siffran 5 motsvarar underlättar samarbetet.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	11	2.3
B	1	22	4.7
C	2	84	17.8
D	3	240	50.8
E	4	92	19.5
F	5	23	4.9
Total:		472	100.0

Antal obesvarade: 26



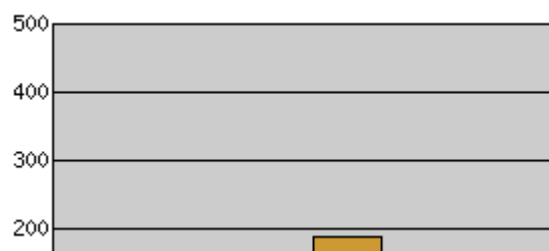
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.95	0.98	4.00	4.00	4.00

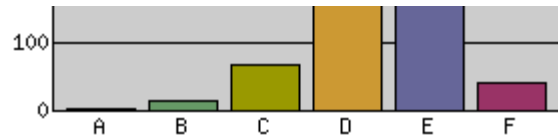
65 Hur påverkar användningen av STIS2000 kontakten och kommunikationen med våra kunder eller medborgare? Siffran 0 motsvarar försvårar kontakten och siffran 5 motsvarar underlättar kontakten.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	5	1.0
B	1	15	3.1
C	2	69	14.3
D	3	190	39.3
E	4	161	33.3



F	5	43	8.9
Total:		483	100.0
Antal obesvarade: 15			



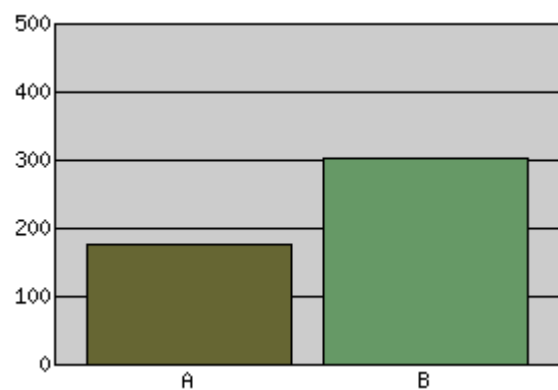
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.28	0.99	4.00	4.00	5.00

66 Känner du till om CSN har rutiner som kontinuerligt hanterar problem som kan uppstå i samband med användningen av STIS2000?

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Ja	179	37.0
B	Nej	305	63.0
Total:		484	100.0
Antal obesvarade: 14			



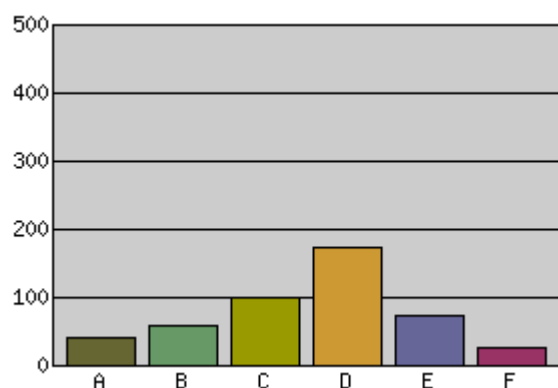
Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
1.63	0.48	2.00	1.00	2.00

67 Händer det att du hamnar i situationer när du har svårt att bedöma vad som är rätt eller fel, att det blir en konflikt mellan olika regler, principer och intressen? Siffran 0 motsvarar nej, aldrig och siffran 5 motsvarar ja, ofta.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	44	9.1
B	1	61	12.6
C	2	102	21.1
D	3	174	36.0
E	4	74	15.3
F	5	29	6.0
Total:		484	100.0
Antal obesvarade: 14			



Medelvärde

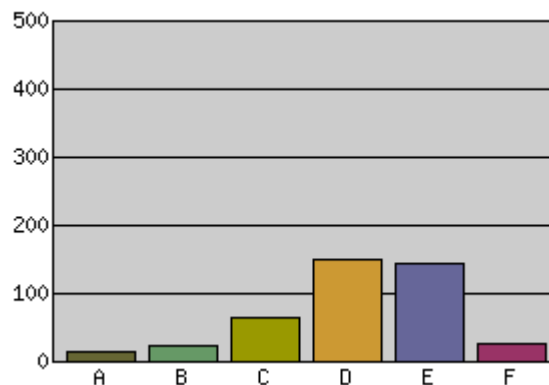
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
3.54	1.31	4.00	3.00	4.00

68 Har du de nödvändiga färdigheterna, kunskaperna, utbildningen eller stödet från organisationen för att hantera dessa situationer? Siffran 0 motsvarar nej, inte alls och siffran 5 motsvarar ja, fullständigt.

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	0	15	3.5
B	1	24	5.6
C	2	67	15.5
D	3	152	35.3
E	4	146	33.9
F	5	27	6.3
	Total:	431	100.0

Antal obesvarade: 67



Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
4.09	1.13	4.00	4.00	5.00

69 Är du intresserad av att delta i uppföljningen av enkäten? T.ex. intervjuer, diskussioner, fördjupning av det som framkommer av svaren totalt. Ange i så fall ditt csnnr i rutan nedan.

Svarsalternativ

csn2149
csn0564
csn1836
csn2042
csn2101
csnuser menar ni...
csn2712
CSN1434
2033
csn2150
Nej, om det inte gäller som verksamhetstestare då jag inte representerar en "vanligt" handläggare
csn2748
2012
csn2463
nej
csn7414
csn4011
csn2793

vet ej
csn7535
Nej!
nej
nej
csn8529
csn2274
csnr 2665
2683
1413
csn2603
csn0297
0458
csn1488
csn0495
csn4021
CSN0315
csn1466
csn2446
2020
4036
csn0136
nej!!! är utmattad av detta nu!
2428
8548
csn0141
nej
csn2651
CSN5011
csn8630
csn0910
1470
csn1206
csn2640
7228
csn2476
2789
csn2486
csn0903
Nej.
csn0536
0193
CSN8525
csn0932
csn2715
csn4515
Nej
csn7642
NEJ
Nej
csn1830
csn2431
nej
csn1829
csn9041

Jag vill gärna veta hur det blir men inte delta i diskussioner eller intervjuer.

2287

2416

10656445

2470

csn7701

csn1214

70 Här har du möjlighet att lämna synpunkter!

Svarsalternativ

En förbättringsåtgärd för att minska tröttheten i ögonen, kan vara att byta färg på bakgrundsfärgen när man skriver mycket beslutstexter. Det kan ibland kännas som att den gula färgen sticker i ögonen när jag har suttit och jobbat några timmar framför datorn. Att göra den något mildare gul skulle göra det så mycket behagligare. Enkelt att ändra, jag vet inte, men det skulle göra stor skillnad för en ännu bättre arbetsmiljö.

Jag tycker att några frågor var lite konstiga, t ex 63 och 64.

Med "använda" menar ni då att ha programmet öppet eller att arbeta i det?

Fråga 12 - Ja, en nära kollega arbetar med det. Fråga 13 + 15 - hur ska man veta det när det inte handlar om mig?

Fråga 49 - "Träna i STIS"? Vaddå träna? Handlägga? Det gör vi ju hela tiden...

Fråga 53 - "Vet inte"?? vad är det för svarsalternativ på en fråga som inleds "vet du"..? I detta sammanhang betyder ju svaren "nej" och "vet inte" samma sak, dvs att man inte vet om det...

Fråga 54 - Vilken möjlighet? Att få hjälp av kollegor? Det är väl ganska självklart att man får ta hjälp av sina kollegor!?

Fråga 59-60 - menar ni användandet av STIS eller användandet av datorer över huvud taget!? Visst, om ett dataprogram inte har några kortkommandon så kan det ju påverka hälsan mer, men oavsett hur många kortkommandon som finns så är det ändå inte särskilt nyttigt att arbeta med datorer över huvud taget och ergonomin och de externa hjälpmedlena påverkar nog mer än själva programmet man arbetar i.

Alla frågor som handlar om hur STIS påverkar ens arbete, tex om det påverkar handläggningstiden negativt, eller om det försvårar samarbetet grupper emellan..: Hur ska man kunna svara på det om man inte har nåt att jämföra med??

Har ni gjort nån pilotundersökning med de här frågorna?? För det är många dåliga frågor och det känns som att ni inte har tänkt igenom hur ni ska analysera vissa av dem sen (som tex fråga 53).

STIS200 är ett bra hjälpmedel i grund och botten, men pga "driftproblem" som dessutom ökar i takt med behovet (högre tryck, fler problem) skapas irritation. När det system man använder nästan uteslutande hela dagen av nån anledning måste startas om varje dag (krash, fam-klient strul, låsningar etc) även under lågsåsong, tappar det lite av sin charm, även om det fungerar bra när det fungerar.

Visst har STIS2000 utvecklats mot det bättre. Jämför man med t ex 1999- 2000 och nu så innebar förändringarna som genomfördes när ÅBAL infördes 2001 och de förändringar som genomförts löpande sedan dess en positiv utveckling. Det är inte samma arbetsplats och samma arbete 2005 som 1999 (ur positiv aspekt).

Ett viktigt problem ser jag som kopplingen mellan call-guide och STIS2000, att manuellt knappa in uppgifterna från call-guide till STIS2000 känns lite outvecklat.

Vad gäller återbetalning måste det gå att förbättra aviseringar/utskick till kunder. De förstår inte varför de får nya avier, vilka belopp som ingår osv. Om en kund gjort en betalning sent t ex bokförd 8/12 är det svårt för de att förstå att de får en avi 16/12, utskriven 9/12 med påminnelseavgift. När ett belopp kommit in och avräknats från belopp måste stis skriva ut en ny avi eftersom belopp att bet ändrats, det görs inte. (Skulle bet 500:- 11-30, 500:- kommer in 8/12, kund får avi på 620:- den 16:onde, ringer och vi säger att 120:- ska bet, ny avi på 120:- borde skrivas ut automatiskt när kund bet in 500 och det avräknats). Det måste också enkelt gå att se när en påminnelseavgift är debiterad 1:a gången.. (t ex inte bet i feb - påm. i mars, inte bet i mars, påm. i april med 2 påminnelser, det kan pågå i flera år. sen ringer kund o undrar vilka månader påm. debiterats. Omöjligt, i infot står t ex 480:- påm. avg 2004.

Jag hade svårt att förstå flera frågor.

Dessutom kändes frågorna om att jämföra STIS2000 med tidigare system eller helt manuell handläggning svåra att svara på. Blev att jag jämförde med alternativet att alla skulle ske manuellt, och då är ju STIS2000

bra.

Önskar ett stabilare Stis med mindre "kraschar", det känns som prio 1 !

Det är svårt att svara på en hel del av frågorna eftersom jag inte vet av något annat system än STIS2000. Det är svårt att jämföra med något annat.

Det är svårt att ge en fullständig bild eftersom man inte har något annat handläggningssystem att jämföra med. Självklart är man beroende av det datasystem man är hänvisad till.

Inget för närvarande, mer än det jag skrev ovan att det bör kundserviceanpassas i större utsträckning än det erbjuds idag!

Långa svarstider och driftsstopp är mycket stressande.

Stis har blivit bättre, förr var det mer driftsstopp som ledde till stress mm. Men det är nog tiden som saknas för det mesta för att sätta sig in i hur man optimalt kan använda stis.

När det gäller Återbetalningssystemet kommer förändringsarbetet alltid i andra hand efter Beviljningssystemet. I många större förändringsarbeten (systemändringar) får Återbetalningssystemet anpassas efter vad som gjorts i beviljningssystemet. Det känns som om ÅB-systemet behandlas som mindre viktigt i förhållande till Beviljningssystemet. Vid ÅB-projekt är det dessutom alltid knappa resurser och systemet förutsätts testas så att minsta möjliga "skada" ska uppstå, dvs normalfallen ska fungera men resursbrist gör att man accepterar brister som kan rättas till senare när nya program etc läggs ut i produktion.

Jättebra om denna enkät följs upp med djupintervjuer etc. Man borde haft ett kortkommando (som tab) där man kunde gå tillbaka till en fråga om man lyckats klicka förbi den.

Fråga 5 - vilken verksamhet arbetar du.....

Då de allra flesta av oss arbetar inom olika områden borde det vara möjligt att svara på flera olika alternativ. Jag arbetar övervägande med KIS under våren, men under hösten då KIS är färdigt arbetar jag med SHJ. Jag har svarat på frågorna utifrån KIS-arbetet.

Försökte förra veckan att lära mig en ny grej via handböckerna utan att lyckas.

Efter att ha fått hjälp av en arbetskamrat visade det sig vara rätt enkelt. Då måste det ju vara något fel på handböckerna när man inte ens ska kunna läsa sig till hur man ska utföra en enkel arbetsuppgift. Följden blir ju att handböckerna är absolut sista stället man söker information i!

Minska antalet steg i systemet.

Förenklare och förtydligare system? Ja, tack ;-)

Väldigt många frågor. Många svåra frågor att besvara. Borde finnas en vet ej ruta till nästan alla frågor.

Är mycket intresserad att på ett eller annat sätt delta i fortsatt utvecklingsarbete kring användbarhetsfrågor vad gäller STIS och övriga it-stöd.

Ett problem med STIS2000 är att den är väldigt oflexibel och inte riktigt redo för framtida behov samt sköter inte dagens behov tillfredställande. Jag tror att en browserbaserad lösning skulle kunna lösa många av dessa problem. Jag har dock inte jätte koll vad den bästa miljön skulle vara men möjligen en ASP/SQL lösning. Det skulle öka utvecklingen och flexibiliteten enormt även för framtiden.

Det som är det stora problemet med stis2000 är alla tekniska problem, svarstider. Mao det är instabilt. Man sitter på nålar då man använder det, man bara väntar på att det skall dyka upp ett felmeddelande alternativt att det skall stängas ner.

Enkätens frågor är i vissa fall helt omöjliga att ge ett vettigt svar på. T ex fråga 39: Hur påverkar STIS2000 produktiviteten. I förhållande till vadå? I förhållande till 50-talets räknesticka eller i förhållande till något annat system som vi inte känner till?

Vad är Harwin? Skutt, Älla, Hobbe???????????????

Många frågor var konstiga. Hur skall jag kunna veta hur stis 2000 påverkar samarbetet med andra organisationer? är exempel på en fråga där jag har ingen aning om svaret.

Jag är övertygad om att de flesta anser att det i princip bara finns ett riktigt stort problem med Stis 2000: Att svarstiderna begränsar effektiviteten!

Ett annat problem är att man inte kan göra två ärenden samtidigt, vilket gör att man inte kan jobba under telefonpassen, detta är mycket ineffektivt!

Bra att denna enkät kommer med jämna mellanrum, det behövs för att man inte skall falla in i något som att det är väl bra eller det går väl inte att göra något. Vårt arbetsverktyg att jätteviktigt för hälsa, trivsel tillfredsställelse i arbetet mmm

Stis2000 är överlag ett bra program. Men pga de långa svarstiderna som vi upplever ganska ofta så kan man bli riktigt irriterad på programmet.

vissa frågor är svåra att besvara, för de är så beroende av olika situationer.

Det är svårt att svara på alla frågorna i formuläret utifrån mitt användande som gruppchef. Har jobbat för lite i Stis2000. Kan sakna vet ej i många frågor, eftersom jag inte vet. Har dessutom inte arbetat i annat system än stis 2000 så det finns inget att jämföra med för mig inom CSN. Troligen finns det förbättringar att göra utifrån de erfarna handläggarnas synpunkter. Jag tror att man skulle behöva medarbetargrupper som arbetar fram förbättringar och förslag till Stis2000 tillsammans med tekniker och systemansvariga.

Resultaten från rutinskolor in till stis 2000 bör förbättras, överföringen fungerar dåligt, det tar flera dagar ibland finns inte uppgifterna alls i STIS. Fler blanketter bör kunna beställas via STIS. Betalningsplan återkrav-upplever det besvärligt när det låser andra funktioner. Man kan inte gå över till annat fönster då. Beställning av förprint av studiemedel låser också användandet av andra fönster vilket inte är bra. Man ska kunna gå över till andra fönster under tiden.

Det kanske borde varit olika enkäter för handläggare och för oss som jobbar med utveckling av bl a STIS2000. Handläggarperspektivet lyser igenom på alla frågor, vilket gör att svaren blir "anpassade" eftersom inget alternativ riktigt passar in ur mitt perspektiv.

Jag tycker att man borde utveckla STIS mer för att förenkla telefonarbetet. Det finns hjälpmedel och fönster som ger bra information men som man inte kommer åt om man inte har kundens ärende i ett visst läge just då. STIS är mer uppbyggt för handläggning i första hand. Jag tycker också att vi borde få vara med mer i förbättringsarbeten man gör när det gäller STIS. Som det känns nu så hänvisas vi bara till VM-data och det känns som att man själv måste ta ansvar och skicka förbättringsförslag via Centralen vilket visserligen är bra men jag tycker att man skulle kunna ha träffar i grupper och "brainstorma" och komma med idéer och förslag. Jag tycker dessutom att Kiruna borde vara självklara med flera representanter i förbättringsarbeten med STIS eftersom Kiruna är det enda kontor idag som "bara tänker telefon" om ni förstår hur jag menar. Jag tror också att man måste plocka bort eller komplettera delar av STIS på vårt intranet istället. Man är tex bortskämd med de sökverktyg som finns på Internet i övrigt tex på Google...detta gör att man väntar sig en liknande sökfunktion i tex utbildningsregistret. Skulle man däremot "lyfta ut" sökningen i utb.registret till centralen har man större valmöjligheter och på så sätt kan man kombinera Centralen och STIS på ett effektivt sätt. det finns säkert andra områden man kan utveckla på liknande sätt .

Svårt i enkäten att veta vad man ska relatera frågorna till. Tex "Kvaliten minskar eller ökar", i förhållande till vad?

Förstår inte riktigt fråga 54.

Ingen bra undersökningsenkät, otydliga frågor, ibland irrelevanta.

Enkäten var ganska svår att fylla i, många frågeställningar kan tolkas på många olika sätt.

Absolut prio 1

Av någon anledning så när man söker utbildningar så kan man inte söka på tex New York för då kommer man till skolor som börjar på B och inte längre. Det finns i vissa fall möjlighet att trycka på visa fler träffar men inte när det gäller skolor. Detta är väldigt frustrerande och leder till att onödigt många skolor blir skickade på skolprovning som finns inne men där skolan tex är skriven som förkortning på antagningsbeviset.

1.

19 Ange gärna här hur du tror att STIS2000 skulle kunna utvecklas och effektiviseras: (denna ruta bör vara större så att man kan svara i denna ruta)

2.

Att registrera ett nytt ärende. Altså att skana in ett brev tex innan det finns ett ärende är löjligt svårt helt enkelt. Prova så får ni se. Det är helt vansinniga kortkomandon och liknande som gör att man i princip aldrig gör det. Dett påverkar såklart det antal % som scanas eller framför allt så görs ingen anteckning från samtal när det saknas ett Grundärende att anteckna den i.

3.

Möjligheten att ha flera ärende uppe bör utökas.

4.

Användandet av färger i systemet. Som det är nu är det bara svart eller rött som betyder någonting. Detta bör göras om.
Ett exempel är när en skola och utbildning är godkänd men i skolnoteringen står det att ny provning ska göras vid nästa ansökan. Ingen vet detta då utbildningen då är svart och inte röd. Föreslår att man då använder brun eller gul för att signalera att någonting är osäkert.

Färger borde även användas för att färga övre delen i fönster för att underlätta arbetet mellan flera fönster. Detta är dock sekundärt i förhållande till att någon måste göra någonting med utbildningsfönstret.

Bör även användast för att underlätta att hitta i skolnoteringar som är långa. Tex röd för att hitta till rubriken ej godkända utbildningar.

5.

Tillåta feta versaler i beslutstexter och kursiv stil. Detta för att underlätta för studenten som annanras missar den viktigaste informationen i texten.

Stis är mer utformad för maskinellhantering vilket gör att det inte känns som systemt inte är utformad för oss handläggare. Speciellt vid ändringshantering.

Upplever Stis som ett stort komplext system som har vuxit ur sin egen kostym. Det är mycket som ska få plats och det görs försök att plocka in saker som måste finnas med, det påbyggs på och ut ofta. Det är inte alltid det känns som att nya funktioner riktigt får plats, ofta känns det som nödlösningar för att det finns lager/förordningar som göra att vissa saker måste finnas. Visst är det svårt att förutsätta förändringar men i denna verksamhet måste man ha system som är byggda för att kunna förändras om utan att det känns konstigt. Upplever det också som problem där olika system skall passa ihop exempelvis Call-guide, outlook och Stis funktionerna i de olika systemen hänger inte ihop och det blir ofta trög arbetat och omständliga lösningar som göra att arbetet tar onödigt lång tid. Utveckling och bättre sammanlänkning av systemen är ett måste för en effektiv, kund- och användarvänlig verksamhet. Stis och e-post hantering är ett mycket bra exempel på ett område som måste förändras och utvecklas omgående, hantering och kopplingen dem emellan försvåra och komplicerar det dagliga arbetet i allt för stor utsträckning, vilket i slutändan inte ger kunden den service som de har rätt till. Ser med spänning fram mot denna utvärdering och kommande uppföljning, en viktig del i arbetet!

jag tycker att flera frågor är ställda på ett sätt som gör dem näst intill omöjliga att svara på. ta fråga 57. där är det två frågor i ett som inte nödvändigtvis går hand i hand eller där det ena svaret ger det andra. ökar stis stressen? svar, nej. minskar stis stressen? svar, inte direkt. hur skall jag då kunna svara på frågan med ETT svar!?? man tappar lite lusten att svara på frågor när man inte kan ge ett svar som man tycker att man kan stå för!

vidare har jag hoppat över en del frågor för att jag helt enkelt inte tycker att jag kan svara på dem. tex hur stis påverkar samarbetet med andra myndigheter. que?

Alldeles för segt.

Man litar inte på systemet lika mycket som man önskar.

Olika rutiner på olika kontor.

För många knapptryckningar på vissa ställen.

Tack för den här enkätundersökningen. Hoppas bara att det leder till någon förändring också.

Det blir onödigt många knapptryckningar eftersom markören inte står i fältet för personnummer i nya frågefönster.

Jag har som testare försökt att få till några ändringar som skulle leda till färre knapptryckningar, men fått till svar att det inte går eftersom vi måste följa standard.

Efterlyser enhetliga kortkommandon i hela systemet och utbildning om dem + en manual. Jag har försökt lära mig kortkommandon utan att lyckas mer än till 25%

Om man hoppar för långt med kortkommandon bör det gå att backa med kortkommandon. Att kunna byta fönster med hjälp av kortkommandon. Att integrera alla program och all info från andra myndigheter i programmet.

Omöjligt att svara på flertalet frågor eftersom jag inte vet vad man ska relatera till. Vad vore alternativet till STIS 2000? Manuell handläggning? Gamla STIS? Helt nytt och annorlunda handläggningsprogram? Vilket skulle ge mest ont i nacke och axlar?

Manuell handbok är densamma som finns på intranet - varför skilda frågor?

Människan kan flyga till månen, vi kan i stor utsträckning bota cancer, men vi på CSN lyckas inte skapa ett fungerande handläggningssystem... Eller rättare sagt; vi har ett handläggningssystem som inte hänger med den rasande regelutvecklingen!!

Otoligt att ett system överhuvudtaget är uppbyggt på ett sådant sätt att det kan ge förslag ifråga om beslut, när systemet för länge sedan inte är anpassat till de rådande reglerna. I dagsläget är jag som handläggare nöjd om jag gör ett rätt beslut av tio...

Rättssäkerheten har skjutit sig i foten för länge sedan!!!

Svåra frågor- vet inte riktigt vad ni menade alla gånger.

Krängligt formulär! Svårt att veta vad ni menar med vissa frågor. Utgår ni ifrån hur STIS 2000 fungerar vid terminsstart eller som nu vid en lugn period.... Detta är ju otroligt varierande.

Begränsar STIS möjligheten att påverka min arbetstakt - både ja och nej. Det hjälper mig att få en överblick av arbetet och vad som behöver göras och att hålla reda på ärendena vilket är en hjälp. Men ja då det ofta är långa svarstider, tekniska fel och inget komplett hjälpmedel.

Bra hjälpmedel? STIS är bra på att ta hand om de enkla ärendena, de som går på ett löpband och bättre blir det tror jag med e-ansökan bla. Men, för oss handläggare som mer och mer börjar ta hand om de krångligare ärendena så räcker inte STIS till. Tvärtom, det till och med försvårar arbetet ibland då systemet inte är utvecklat nog för dessa ärenden. Det är ofta man manuellt får sitta och mixtra med ärenden för att få det som man vill. Det hänger också samman med att regler och systemet krockar ibland och man får sitta och försöka hitta ett sätt att komma runt systemet.

Kraven från kunderna? STIS klarar den största massan vars ansökningar bara är att bevilja men resten....

Arbetsmiljön? STIS skapar irritation över långa svarstider och frustration över att det inte flyter på smidigt.

Sedan är det tycker jag, alldeles för många knapptryckningar för att det ska vara bra för handleder och armbågar.

Fråga 32 har jag ingen aning om vad vissa av alternativen innebär få det ej ligga i mitt arbetsområde. Därav blir det en 3:a i snitt på dem!

En del frågor var inte så lätta att svara på ex. om man kan påverka vidare-utvecklingen av STIS2000?

Vi behöver lättare kvx-fönster och kvx-poängräkning. Alla åb-fönster när det gäller aviseringar och betalning.

Nästa gång ett system ska byggas så skulle det vara genialt att låta en grupp bestämma utformningen av alla fönster, istället för en grupp per fönster.

Finns många fler synpunkter, men de lämnades vid förra tillfället så de kanske bör gås igenom först innan nya synpunkter önskas...

Frågorna är inte lätta förstå vad som avses.

Exemplifiera gärna till frågorna eftersom de är svårbegripliga.

Det bör finnas svarsalternativ som hamnar i mitten på skalan.

Frågor med två frågor i en som motsäger varandra finns, inte bra.

Den här enkäten var inte lätt att fylla i eftersom jag arbetar mest i SEMA.

Hej,

Jag tycker att det är ett jättespännande arbete som startat! Jag är gärna med och arbetar för att IT-stödet ska bli bättre!

STIS 2000 är inte ett i närheten av optimalt verktyg för oss som sitter i telefon. Speciellt inte vid hög arbetsbelastning. Antar att STIS har förbättrat allting i jämförelse med hur det var innan datorn kom, men som datasystem känns det riktigt taffligt.

Ett problem med enkäten är att det ofta ställs frågor som "hur påverkar användandet av STIS2000 produktiviteten enligt din åsikt?" Den sortens frågor är helt omöjliga att svara på, eftersom det inte finns några alternativ. Jämfört med pappersarbete är STIS2000 bra - jämfört med ett väl fungerande program är det dåligt. Kanske någonting att tänka på inför kommande enkäter.

Stis 2000 fungerar bättre för beviljning av sm än åb-handläggning. Det är mer klickande och upplägg av nya ärenden. Krångligt att hantera betalningsplaner och förslag på dem.

Vissa frågor är svåra att besvara då man skulle behöva ett annat system att jämföra med. Vi jobbar ju i Stis och har gjort så att det fungerar att arbetat med det, men det finns en del saker som behövs justeras - för att effektivisera handläggningen och att kunden får ett korrekt beslut!

Brist i enkäten att det inte fanns ett alternativ när man till 100% jobbar i SH med att svara "gamla STIS". Vissa frågor kan jag inte svara på eftersom jag inte alls handlägger SM sedan ca två år tillbaka.

Ett förbättringsförslag är att vi vid påloggning också direkt kopplas upp i STIS 2000, precis som vi har med nuvarande PAS.

Lite Förbättringsåtgärder: E - MAIL, Alla beslutsgrunder ska finnas, När man kommer in i ett nytt fönster så ska markören finnas i rutan för personnummer.

Vissa frågor var väldigt knepiga.

Arbetar med studiehjälp till 100%, Det enda som jag gör i Stis 2000 är att hämta skoluppgifter för handläggning med inackorderingstillägg samt lägger återkrav. Denna enkät vänder sig till de som arbetar inom SM och ÅB och känns därför omöjlig att svara på.

När kund har knappt in sitt pnr ska detta överföras direkt till KZ25C.

Ett önskemål är även att kunden är tvungen att knappa in sitt pnr och att välja rätt kompetens. Har man inte tonvalstelefon ska man kunna lämna pnr via röstval.

I fönster KN50C ska man kunna se inkomstuppg oberoende av vilket lån man har. Påminnelse avgifter ska kunna ses när de är påförd första gången.

Noteringsfältet bör inrymma fler tecken.

ÅKR och vanlig återbetalning ska ha samma bryt datum för utskick.

Autogiro ska man kunna flytta fram fr.o.m tredje bankdan efter dragnig.

När påminnelse gått ut och delbelopp betalats efteråt ska ny avi på det nya beloppet gå ut automatiskt.

Stis 2000 är ett bra program. Problemet med det, är att det inte är speciellt användarvänligt. Svårt att få en logik mellan alla fönstren.

Svårt att svara på en del frågor, borde funnits alternativ vet ej.

Svårt att svara på enkäter av denna typ. I många av frågorna har jag inga erfarenheter, men inget svarsalternativ passar detta.

Hoppas detta leder till ett mer lättöverskådligt och användarvänligt STIS!!!

STIS2000 gör att väldigt många får ett snabbt maskinellt svar/beslut. På det sättet förkortar och underlättar STIS2000 jobbet. För oss handläggare är STIS2000 krångligt eftersom vi måste ta oss igenom så många moment och flikar innan vi kan fatta ett beslut, på det sättet förlänger det vår handläggningstid. Jag upplever att man försökt göra STIS2000 användarvänligt genom att göra det lätt att lära sig, det vill säga att man kan bläddra sig fram i flikar och hitta kortkomandon osv. Jag efterlyser ett Superfönster där man med få kommandon kan få igenom ett beslut.

Elektronisk ansökan är bra.

STIS2000 fördelar ut arbetsuppgifterna till mina kamrater på det sättet underlättar det samarbetet. Men vi sitter ju på våra platser framför våra datorer detta gör ju inte att samarbetet förbättras. Jag önskar att vi får träffas "fysiskt" oftare.

Jag har lite svårt att svara på om de som projektat med STIS200 har kunnat påverka eller inte eftersom jag inte deltagit. Antar dock att de kunnat påverka till en viss grad sedan har förmodligen "datanissarna" haft tekniska och ekonomiska begränsningar.

Jag tycker att det varit mindre tekniska fel på sista tiden. Nu är dock Centralen ur funktion vilket är mycket frustrerande då vi inte skriver ut handböckerna längre. Jag brukar titta i handboken via centralen flera gånger per dag.

Svåra frågor.

Vissa frågor har ej kunnat besvaras eftersom jag inte har någon erfarenhet av detta.

Jag tycker att Stis2000 i det stora hela är väldigt bra, man får bra stöd av systemet. Det som mest drar ner omdömet är att det alltid är åtminstone lite segt. Det är stressande och jobbigt eftersom man oftast måste pendla mellan olika rutor/fönster och det tar tid att få upp dem. Det är väldigt påfrestande.

Bra frågor!

Vid fortsatt utveckling av stis2000, prioritera användbarhet så som kortkomandon, placering av tabbar och överskådlighet.

Outlook ihop med STIS2000 är en katastrof. Så mycket musklickande skapar arbetsskador. Att inte kunna styra över systemet/arbetsfönster skapar psykisk ohälsa och stress. Jag vill kunna hoppa valfritt mellan fönstren, utan att styras/blockeras. Systemet är inte heller anpassat för de "svårare situationerna". Tex kan omfattningen på studierna bli fel när maskinen räknar ut det, men har man kompetensen ser man att det vid manuell beräkning ger rätt till annan omfattning.

Enkäten var för lång. Blev jobbigt att fylla i till slut. En del frågor var lite svårt att svara på.

Jag har inte svarat på flera frågor på grund av att jag inte aktivt arbetar i STIS. Däremot har jag god kännedom om hur mina medarbetare upplever sitt arbete i STIS, men jag jobbar som sagt var inte själv aktivt med det programmet. (därför avsaknad av svar från min sida)

Det sämsta med STIS2000 är att olika handläggningsfönster låser varandra. Du måste t ex avbryta beslutstransn i ett ärende för att kunna ändra ett annat ärende som måste ändras för att kunna genomföra beslut i det första. Stor nackdel att man stänger ett ärende i K801 så släcker det dokumenten i annat ärende man arbetar med. Så fungerar inte öppna dokument i K801 utan man måste öppna ärendet via OPUS igen för att få klient krnglar mycket ofta. Värst av allt är när det inte fungerr över huvudtaget eller när systemet segar och är så långsamt.

Bättre systemstöd krävs för att kunna hantera betalningsplaner för återkrav

Tyvärr kunde jag inte svara riktigt på alla frågor p.g.a att jag har precis börjat och arbeta. Det finns säkert nån del som skall förbättras i system enligt kollegorna.

Finns många fönster man aldrig arbetar med eftersom de inte är användbara för mitt område. Som å andra sidan påverkar effektiviteten inom mitt område eftersom fönstren är utformade för att passa flera stödområden. Borde finnas genväg förbi, alt. sortera bort, fönster som jag inte använder.

Större möjlighet att jobba med STIS under handledning för att kunna utnyttja systemet på bättre sätt. Ex. om man varit borta från jobbet en längre tid eller som repetition. Idag finns ingen sådan handledning att tillgå.

Vissa frågor var knepiga att besvara. Speciellt frågor som lätt kan följas av en motfråga, Vad skulle vara alternativet till STIS? STIS är bättre än pappersarbete, men förmodligen sämre än andra framtida system.

Fråga 30, 31- Som regel fungerar STIS förrutom när vi är som i mest behov av det, dvs. vid högtryck. Detta skapar en kraftig irritation på systemet och det stöd vi skall få från detta etc

Den interna kommunikationsbristen inom CSN är inget som direkt kommer från STIS, utan det är ett problem som finns mellan de olika avdelningarna inom myndigheten.

Många och ganska svåra frågor. Stis är nog mer tänkt för maskinell hantering. När det gäller den manuella hanteringar så är systemet inte användarvänlig. För många bilder/förster/klick för att se en utbetalng och vilka veckor den avser. En vanlig liten fråga som tar tid att svara på. För lite info i första bilden KT01C. Många förster för att besluta en ansökan manuellt. Jag saknar ett förster där man kan se hela ärende utan en massa vidare-klick. Som tid. i svarta förster SF31, beslutsbilden SA13..ENKELT och användarvänligt.

Spontant kändes det inte bra att besvara vissa av frågorna i enkäten. Vissa frågor upplevde jag felformulerade / atl. förstod jag inte. Vissa frågor saknades svaret Vet ej. Är det så att jag inte vet känns det inte tillfredsställande att gradera sitt svar.

Detta var en av de absolut svåraste enkäter jag svarat på och jag tror inte att mina svar speglar vad frågorna kanske egentligen vill ha svar på.

STIS har ju förbättrats allt eftersom och jag tror att om IT är lyhörd från användarna så kommer STIS att bli bättre och bättre i framtiden.

STIS 2000 fungerar i stort bra nu, betydligt bättre än när det sjösattes. Det är dock väldigt irriterande med alla tillfällena då man blir utslängd ur systemet. Felmeddelanden etc. Dessa meddelanden är dessutom fullständigt obegripliga för en icke-tekniker.

stis är givetvis A och O för CSN, både för arbetare och klienter. Som sådant hänger det i mångt och mycket samman med arbetet generellt, och även om det för det mesta fungerar bra, måste fokus ligga på problemen (eller snarare problemlösning, och sätt för problemlösning, vilket kanske saknas emellanåt)

Känns inte helt relevant att svara på enkäten eftersom jag inte arbetar som handläggare i STIS 2000 utan enbart använder programmet sporadiskt för att hålla koll på gruppens totala arbetsuppgifter. Jag har avstått från en del frågor som jag inte kan ha någon uppfattning om. Ni får väl själva avgöra om mina svar ska med i utvärderingen eller inte.

Tror inte att vi använder oss av systemets alla möjligheter. Svårt att lämna förslag när man själv inte är tillräckligt utbildad på IT-området. Inom 20 år kommer tekniken ytterligare ha förändrat sig på ett sätt som för oss idag ter sig som en omöjlighet.

Stis2000 är verkligen inte anpassat efter vårt regelsystem. Det kan inte vara meningen att jag som handläggare ska vara styrd av ett system som inte funkar för våra arbetsuppgifter! Som handläggare ska jag inte behöva fundera på vad systemet vill ha för att jag ska få igenom ett beslut. Det är ju trots allt handläggaren som vet hur beslutet ska se ut! För att inte tala om Komvux-rutinen, god tro och stis2000 som kan jämföras med olika världsdelar som inte går att förena! BEDRÖVLIGT!

Om jag ska säga något positivt, så fungerar återkravssystemet bra.

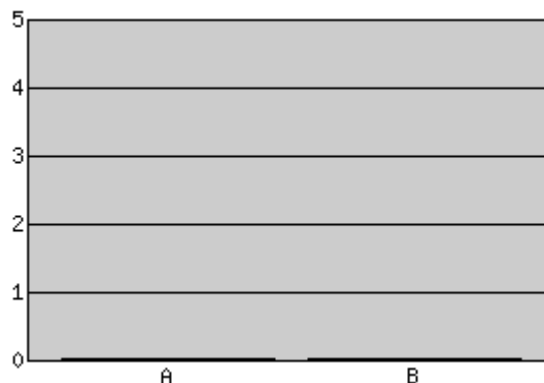
Största frustration är att det går för segt alldeles för ofta

71 Kön

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Man	0	0.0
B	Kvinna	0	0.0
	Total:	0	100.0

Antal obesvarade: 498



Medelvärde

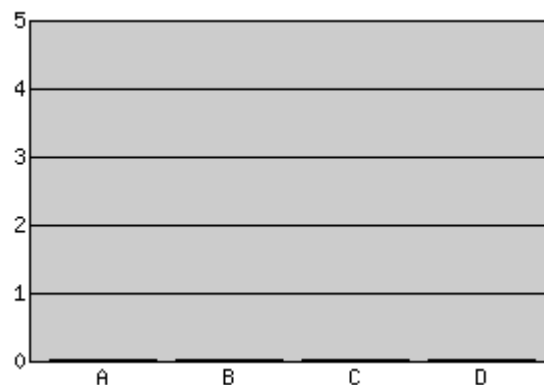
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
0.00	0.00	1.00	1.00	1.00

72 Civilstånd

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Gift	0	0.0
B	Sambo	0	0.0
C	Ensamstående	0	0.0
D	Särbo	0	0.0
	Total:	0	100.0

Antal obesvarade: 498



Medelvärde

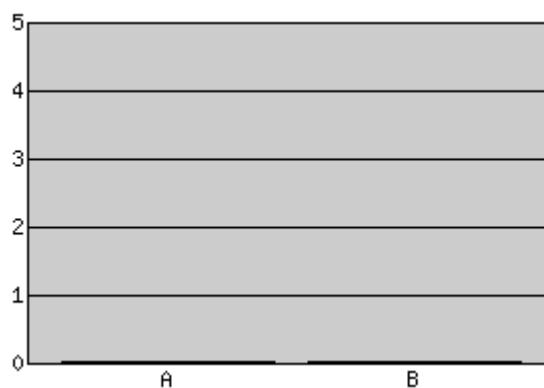
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
0.00	0.00	1.00	1.00	1.00

73 Person

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Privatperson	0	0.0
B	Företag	0	0.0
	Total:	0	100.0

Antal obesvarade: 498



Medelvärde

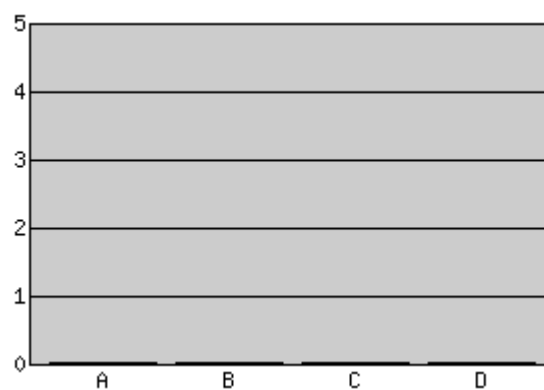
Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
0.00	0.00	1.00	1.00	1.00

74 Befattning

Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	VD	0	0.0
B	Arbetare	0	0.0
C	Forman	0	0.0
D	Funtionär	0	0.0
	Total:	0	100.0

Antal obesvarade: 498



Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
0.00	0.00	1.00	1.00	1.00

75 Boende

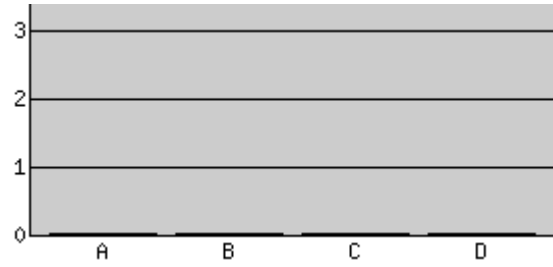
Grundinformation

	Svarsalternativ	Antal svar	Fördelning %
A	Lägenhet	0	0.0
B	Hus	0	0.0



C	Annat	0	0.0
D	Gård	0	0.0
Total:		0	100.0

Antal obesvarade: 498



Medelvärde

Medelvärde	Std.avvikelse	Median	Undre kvartil	Övre kvartil
0.00	0.00	1.00	1.00	1.00