



Rapport enquête e-Line DNB

*M. Azouaoui & C.J. Kwakman
Afdeling Monetaire en bancaire statistiek
Oktober 2007*



Inleiding

Inleiding

Sinds 1 juli 2004 zijn steeds meer rapportages in e-Line DNB opgenomen. Hierdoor is de populatie rapporteurs in e-Line DNB inmiddels aangegroeid tot bijna 1000 rapporteurs. Met de vertegenwoordigers van **de banken** is vorig jaar in het reguliere e-Line overleg de afspraak gemaakt dat DNB een gebruikersenquête zou houden.

In juli 2007 is de enquête gehouden en hij is opgenomen in e-Line DNB in een éénmalige verplichting. Deze enquête heeft op de volgende vragen een antwoord gegeven:

- In welke mate zijn de banken tevreden over e-Line DNB als een internet rapportagesysteem?
- Geeft DNB voldoende ondersteuning aan de rapporteurs om hun rapportage in e-Line DNB samen te stellen?
- Zijn er aspecten die verbeterd kunnen worden in e-Line DNB? En welke zijn dat?

Bij de presentatie van de resultaten is de groep intensieve e-Line DNB gebruikers (SE-rapporteurs) afzonderlijk weergegeven.

Opzet en uitvoering

Opzet en uitvoering

□ Opzet

- **Doel**

De gebruikersenquête heeft tot doel om inzicht te verkrijgen in de mate van tevredenheid van de banken. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor de rapporteurs om gewenste verbeterpunten of opmerkingen aan te geven.

- **Populatie**

Voor dit onderzoek is de doelgroep beperkt tot de monetaire financiële instellingen (de banken). Sinds januari 2005 zijn er 98 banken die gebruik maken van e-Line DNB.

- **Data verzamelen**

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een enquête. De enquête bevat vragen over het gebruik, de ondersteuning en een totaaloordeel, waarbij de rapporteur suggesties kan geven voor verbeteringen. De enquête is opgenomen in e-Line DNB en heeft voor vrijwel alle velden een verplicht karakter.

- **Data-analyse**

Voor de categorische vragen zijn frequentietabellen gehanteerd. De rapportcijfers zijn in drie categorieën verdeeld: 1-5, 6, 7 en 8-10. De open vragen zijn kwalitatief geanalyseerd.

- **Respons**

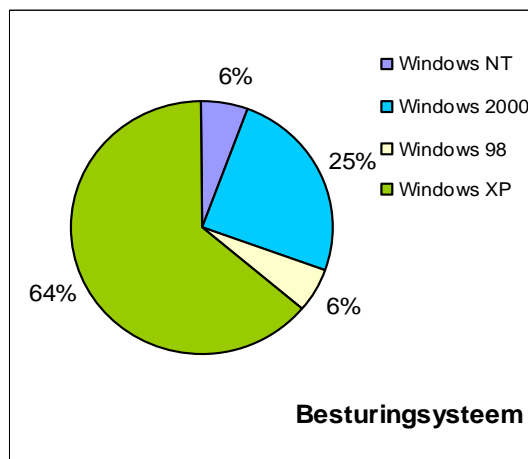
Van de 98 verzonden vragenlijsten zijn er 69 teruggestuurd. Dat is een respons van ongeveer 69%. Van de 16 grootste banken, die een uitgebreide rapportage van de macro-/monetaire statistiek indienen (de SE-rapporteurs), hebben 14 rapporteurs meegedaan aan het enquête.



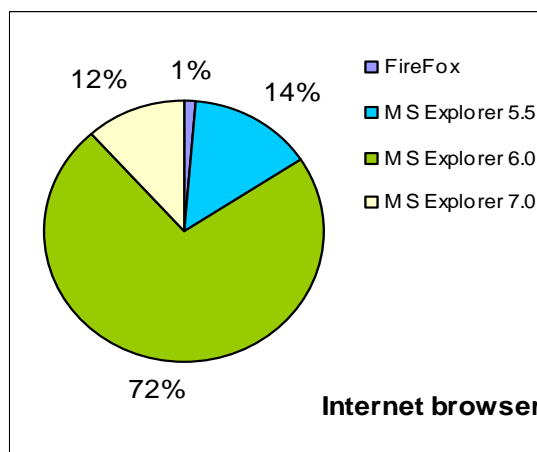
Onderzoeksresultaten

e-Line DNB in gebruik nemen

- Ongeveer tweederde (64%) van de ondervraagde rapporteurs gebruikt windows XP om e-Line DNB te draaien.
- Het is opvallend dat 12% van de ondervraagden nog steeds windows NT/ 98 gebruikt.



- Ondanks dat er een nieuwe versie van Internet Explorer beschikbaar is, gebruikt ongeveer $\frac{3}{4}$ van de ondervraagden MS Explorer 6.0.
- MS Explorer 5.5 wordt voornamelijk gebruikt door de ondervraagden die windows 98/NT gebruiken.
- 13 se-rapporteurs (93 %) gebruiken Internet Explorer 6.0.

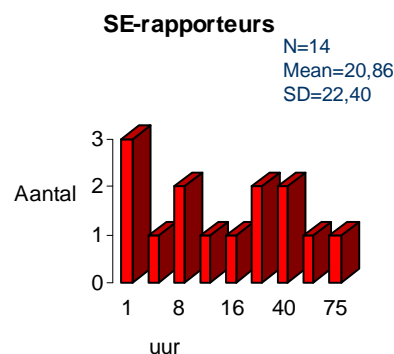
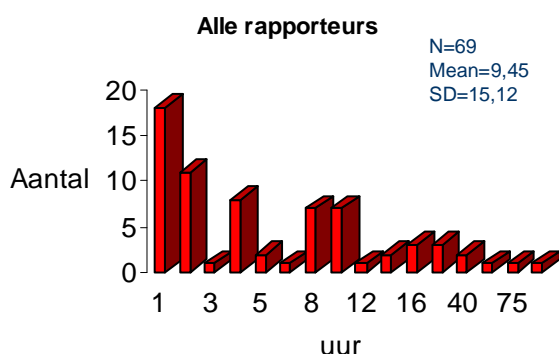




Onderzoeksresultaten

e-Line DNB in gebruik nemen

Verdeling van het aantal uren aan de implementatie van e-Line bij de rapporteurs



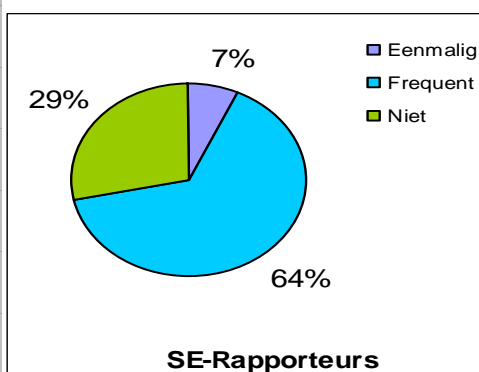
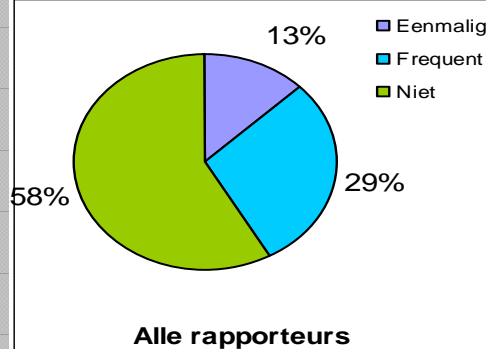
- Gemiddeld heeft een rapporteur 9,45 mensuur besteed aan het implementeren van e-Line DNB binnen zijn organisatie. Opgehoogd naar de totale populatie betekent dit ongeveer 652 (69X9,45) mensuur. De SE-rapporteurs hebben gemiddeld 21 mensuur besteed aan de implementatie van e-Line DNB.

- Ongeveer 80% (55) van de ondervraagde rapporteurs heeft 10 uren of minder besteed aan de implementatie van e-Line DNB. Per rapporteur is het gemiddeld 4 mensuur.

- 58% van de ondervraagden heeft bij de aanvang van e-Line DNB niet gebruik gemaakt van de Simulatie-user*.

- 29 % van de ondervraagden maakt nog steeds frequent gebruik van de Simulatie-user. Dit zijn vooral grote banken.

Gebruik simulatie-user *

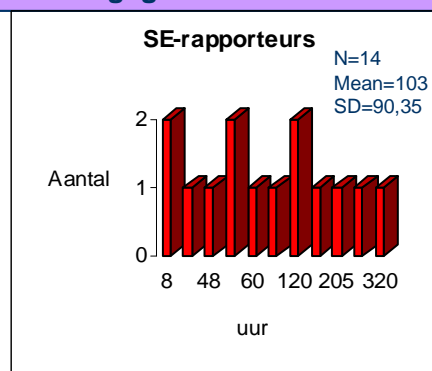
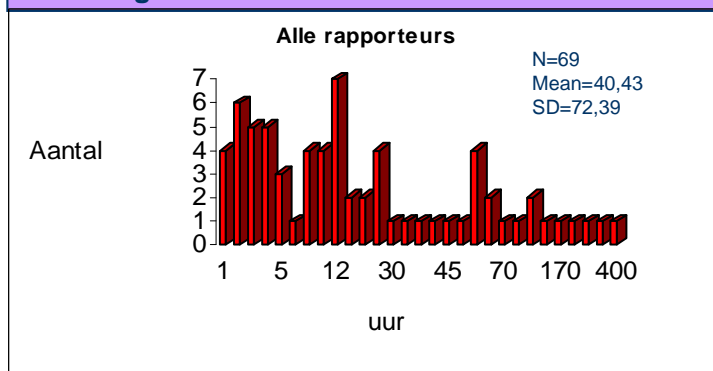


*= is een proefmodule waarmee rapporteurs vooraf met de nieuwe applicatie oefenen.

Onderzoeksresultaten

Het gebruik van e-Line DNB

Verdeling van aantal uren voor het invoeren en insturen van gegevens in e-Line DNB

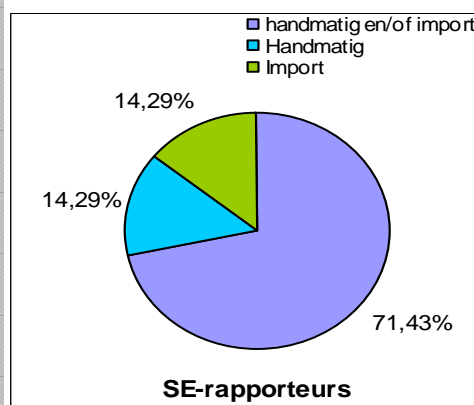
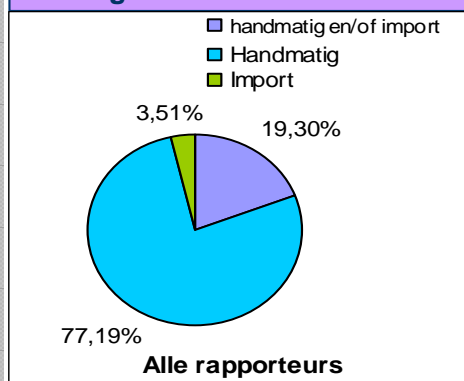


- De ondervraagde rapporteurs besteden gemiddeld ruim 40 men uur per jaar aan het invoeren en insturen van de rapportages. Opgehoogd naar de populatie betekent dit een investering van 2790 men uur. Een SE-rapporteur besteedt gemiddeld 103 men uur aan het invoeren en insturen van zijn rapportages.

- Meer dan $\frac{3}{4}$ van de ondervraagde rapporteurs besteedt minder dan 50 uren per jaar om alle rapportages in e-Line DNB in te voeren en in te sturen. Voor deze groep is het gemiddeld 11,6 men uur per rapporteur.

- Meer dan $\frac{3}{4}$ van de ondervraagde rapporteurs voert de gegevens in e-Line DNB handmatig in. Slechts 14% van de SE-rapporteurs voert gegevens handmatig in.

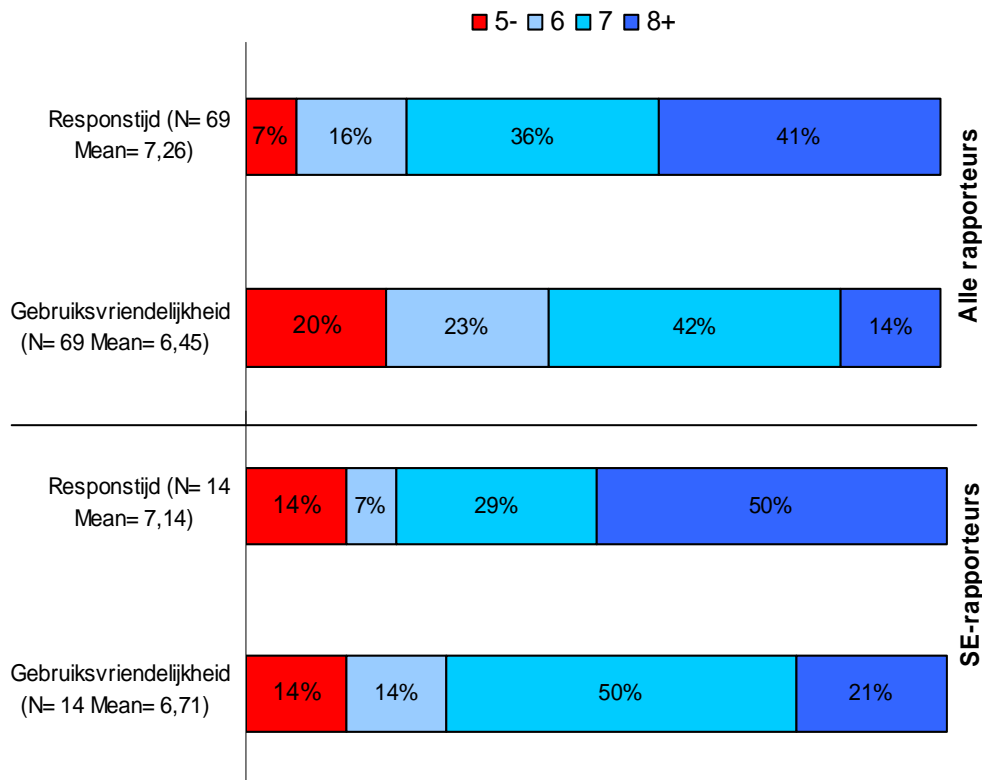
Gegevensinvoer methode





Onderzoeksresultaten

Het gebruik van e-Line DNB



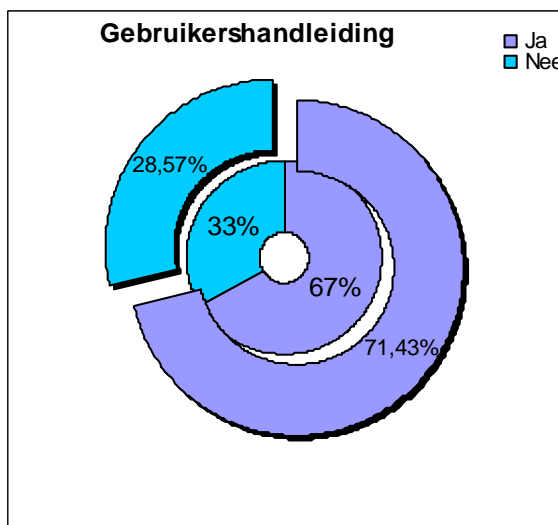
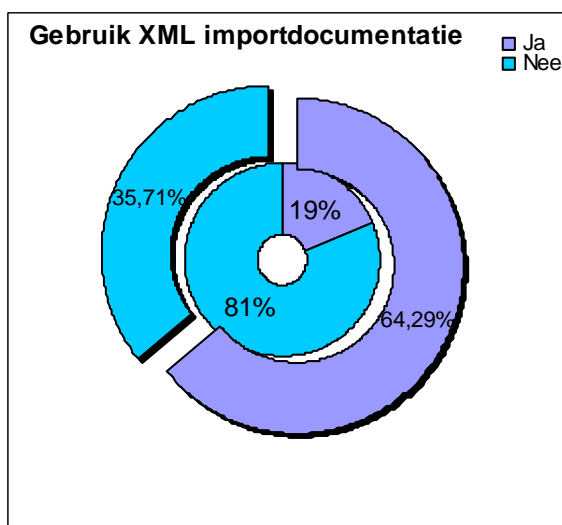
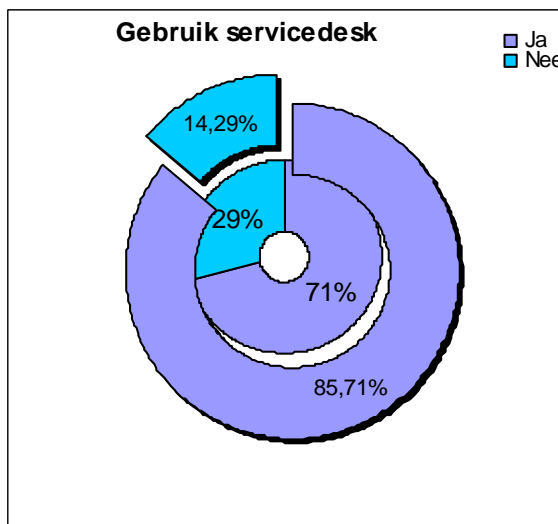
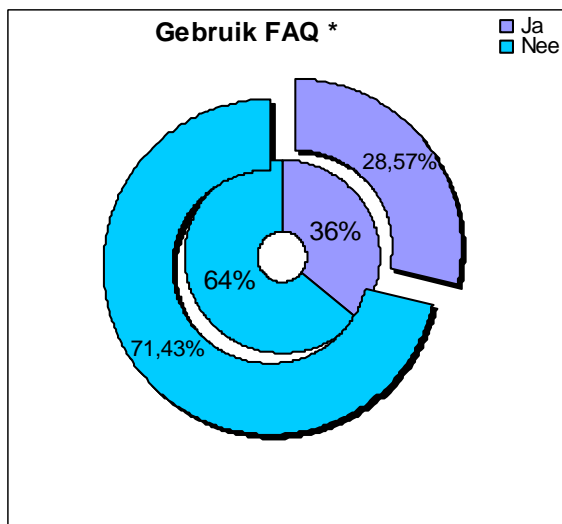
- Meer dan 90% van de ondervraagde rapporteurs heeft de responstijd van e-Line DNB goed gewaardeerd. Een kleine 7% vindt de responstijd slecht.
- Meer dan de helft van de ondervraagde rapporteurs heeft aangegeven dat een lage of slechte responstijd door hun eigen systeemomgeving veroorzaakt kan worden. (hoewel ze de responstijd hoog hebben gewaardeerd)
- 20% van de ondervraagden vindt de gebruiksvriendelijkheid van e-Line DNB niet optimaal. De onoverzichtelijkheid van grote rapportages is de belangrijkste oorzaak voor een lager rapportcijfer voor de gebruikersvriendelijkheid van e-Line DNB.
- De openingstijden van e-Line DNB zijn voor bijna alle ondervraagde rapporteurs toereikend.



Onderzoeksresultaten

Ondersteuning: gebruik

- Binnenring: Alle rapporteurs
- Buitenring : SE-rapporteurs

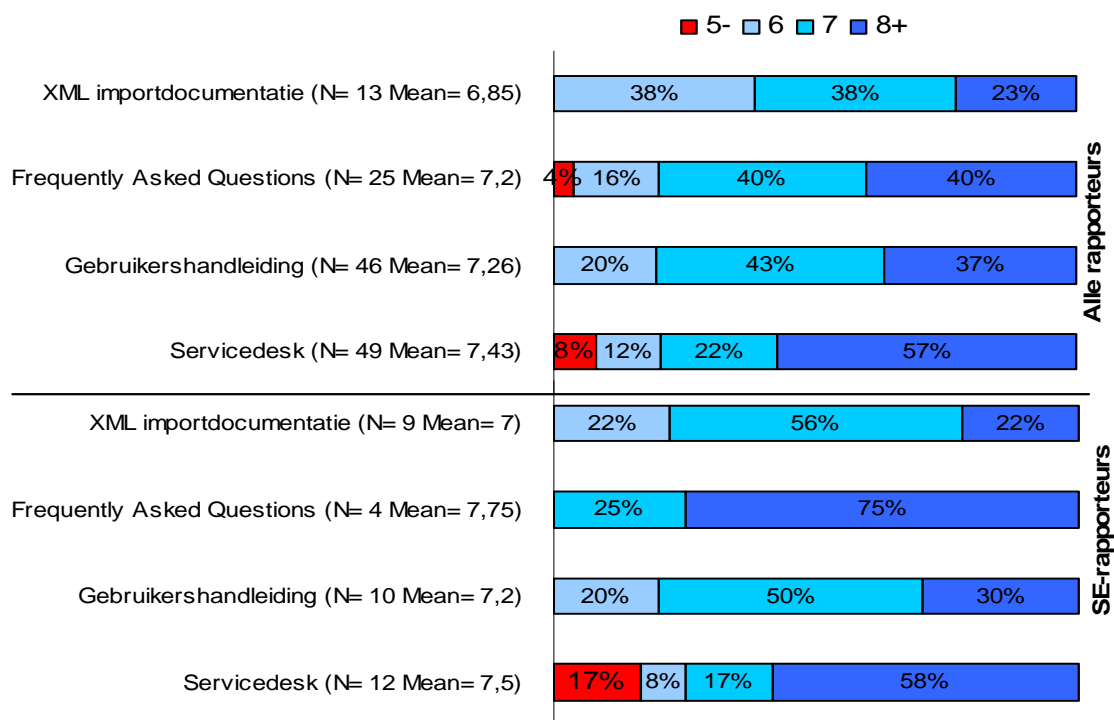


* = Frequently Asked Questions



Onderzoeksresultaten

Ondersteuning: beoordeling



- De ondersteuning die e-Line DNB biedt is door de meeste ondervraagden met rapportcijfer 7 (gemiddelde van alle bovenstaande rapportcijfers) gewaardeerd. Zelfs is de technische ondersteuning van de servicedesk zeer hoog gewaardeerd door 57% van de ondervraagden.

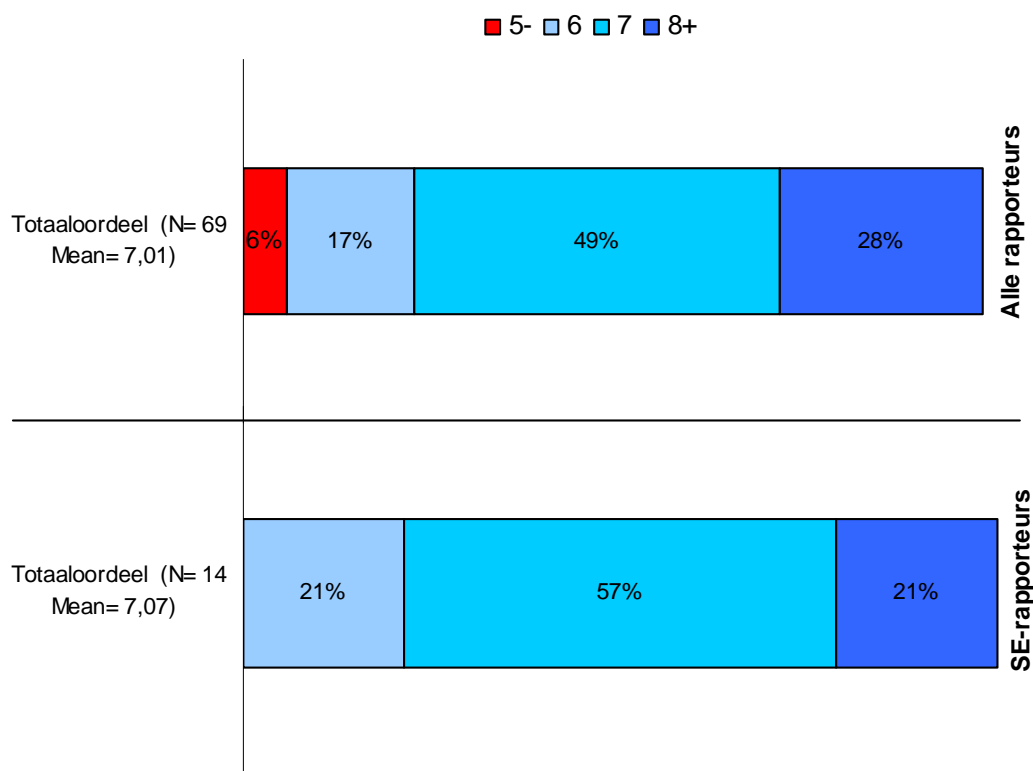
- Alle 13 rapporteurs, die XML importdocumentatie gebruikt hebben, zijn tevreden over de XML importdocumentatie. Dit zijn vooral SE-rapporteurs die deze documentatie voor importbestanden nodig hadden. Uit antwoorden blijkt dat in de toekomst meer rapporteurs hun invoerwerk met XML bestanden zullen doen. Blijkbaar willen meer rapporteurs hun invoerwerk optimaliseren. Maar ook de kwaliteit van de invoerdata verbeteren.

- De gebruikershandleiding van e-Line DNB is door alle ondervraagden goed gewaardeerd (een rapportcijfer van 7,26).



Totaaloordeel

e-Line DNB: totaaloordeel



- De totaalbeoordeling van het werken met e-Line DNB hebben de ondervraagde rapporteurs gewaardeerd met het rapportcijfer van gemiddeld 7. Van de ondervraagde rapporteurs heeft 28% e-Line DNB zelfs zeer goed gewaardeerd. Slechts 6% van de ondervraagden is blijkbaar ontevreden over het werken met e-Line DNB.
- Alle ondervraagde SE-rapporteurs hebben e-Line DNB met een rapportcijfer 6 of hoger gewaardeerd. 2 grootbanken hebben e-Line DNB met rapportcijfer 9 gewaardeerd.