



UIB - BRITA

BRUKERUNDERSØKELSE

Resultatrapport – nedbrutt på stillingskategori og fakultet

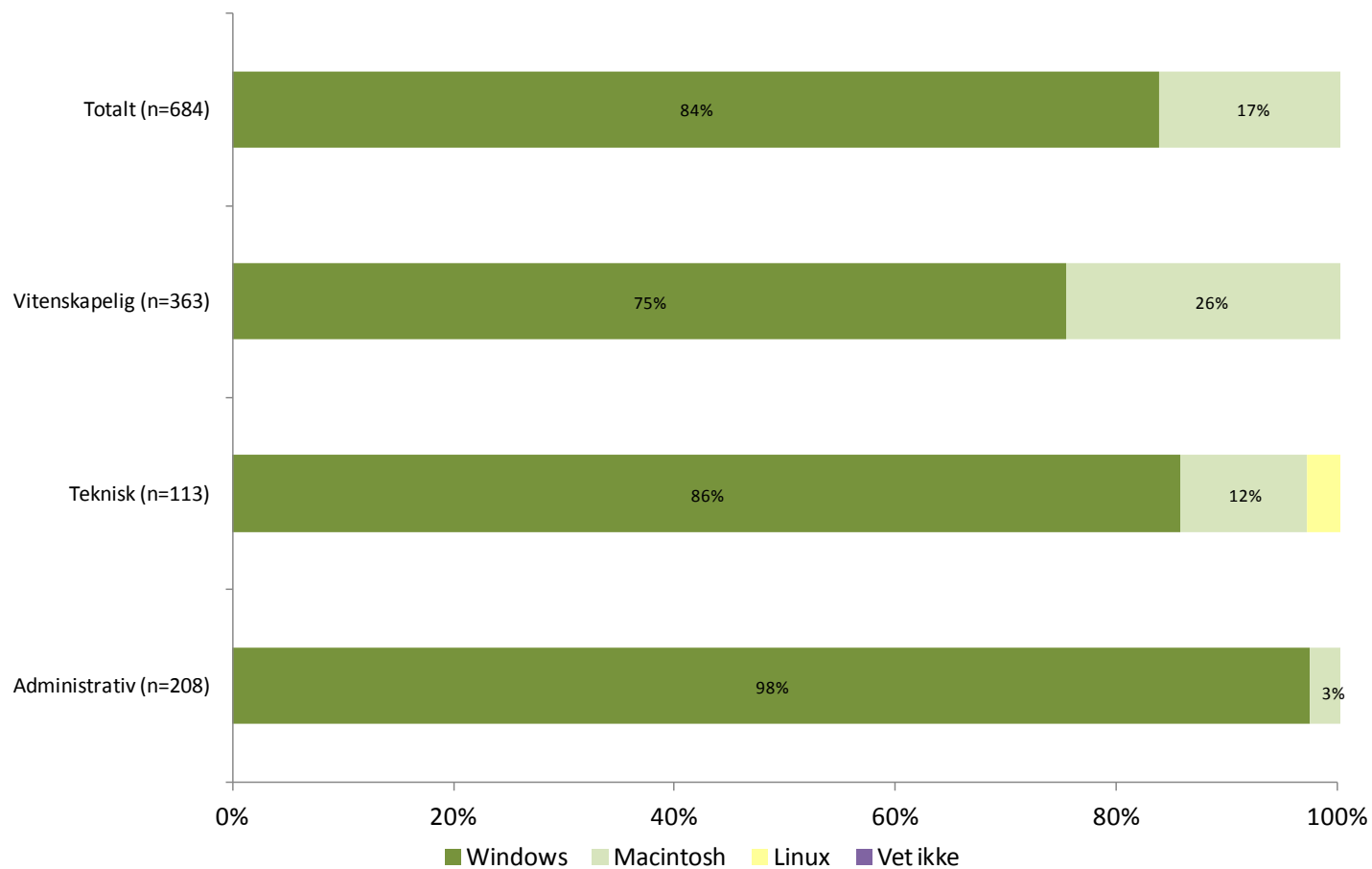
KORT OM UNDERSØKELSEN

Metode:	Web-undersøkelse: E-mail via lenke
Utvalg:	Ansatte ved UiB
Antall intervju:	n=684
Svarprosent:	34 %
Datainnsamlingsperiode:	11 – 28. juni 2012. Purring er sendt ut to ganger per e-post.
Ansvarlig konsulent:	Martin Aabech Tlf: +47 971 75 410 E-post: mnaa@r-m.com
Oppdragsgiver:	BRITA ved Magne Bergland

BAKGRUNN

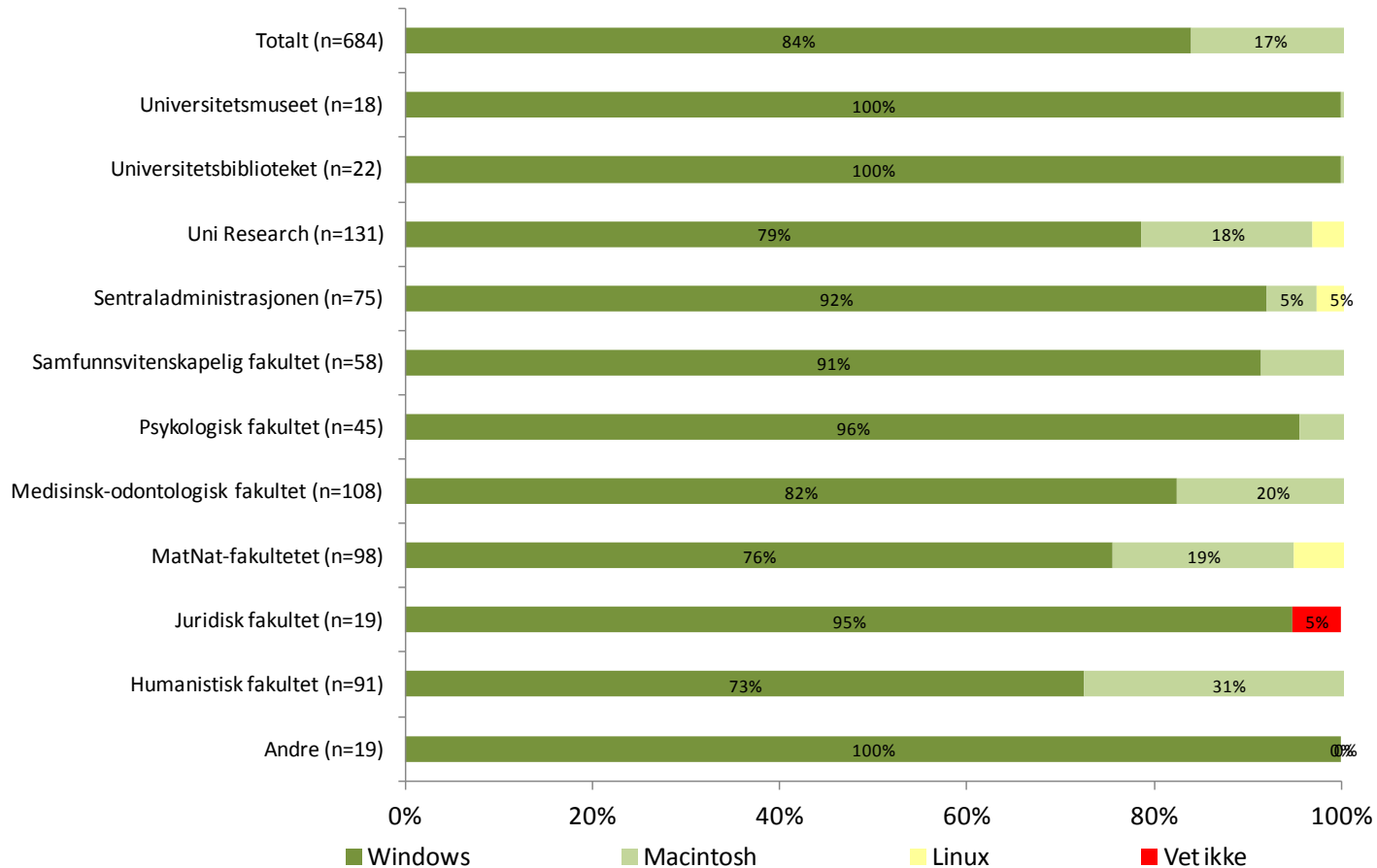
BAKGRUNN

Hvilket operativsystem bruker du normalt på jobb-pc? Flere kryss mulig.



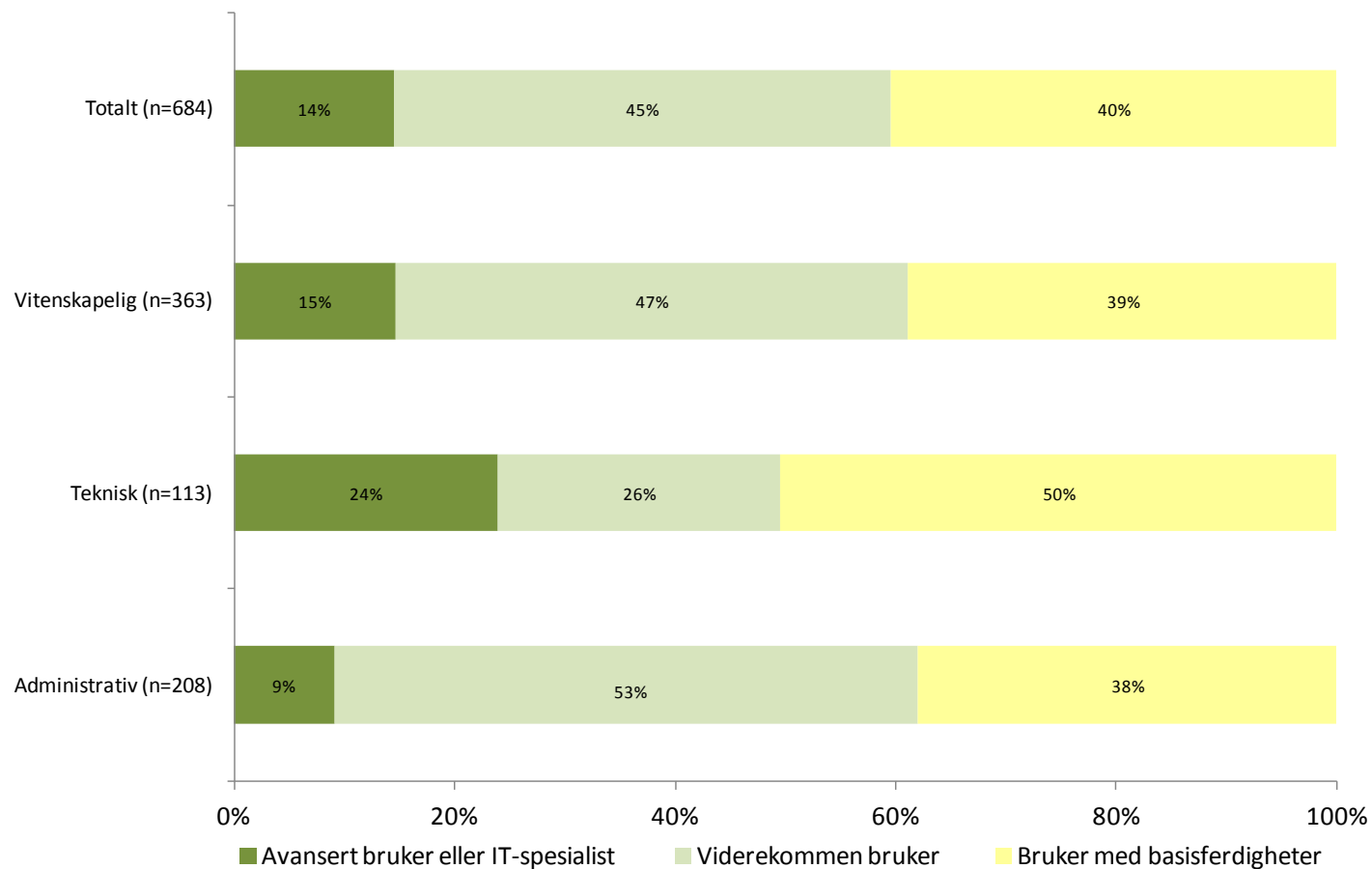
BAKGRUNN

Hvilket operativsystem bruker du normalt på jobb-pc? Flere kryss mulig.



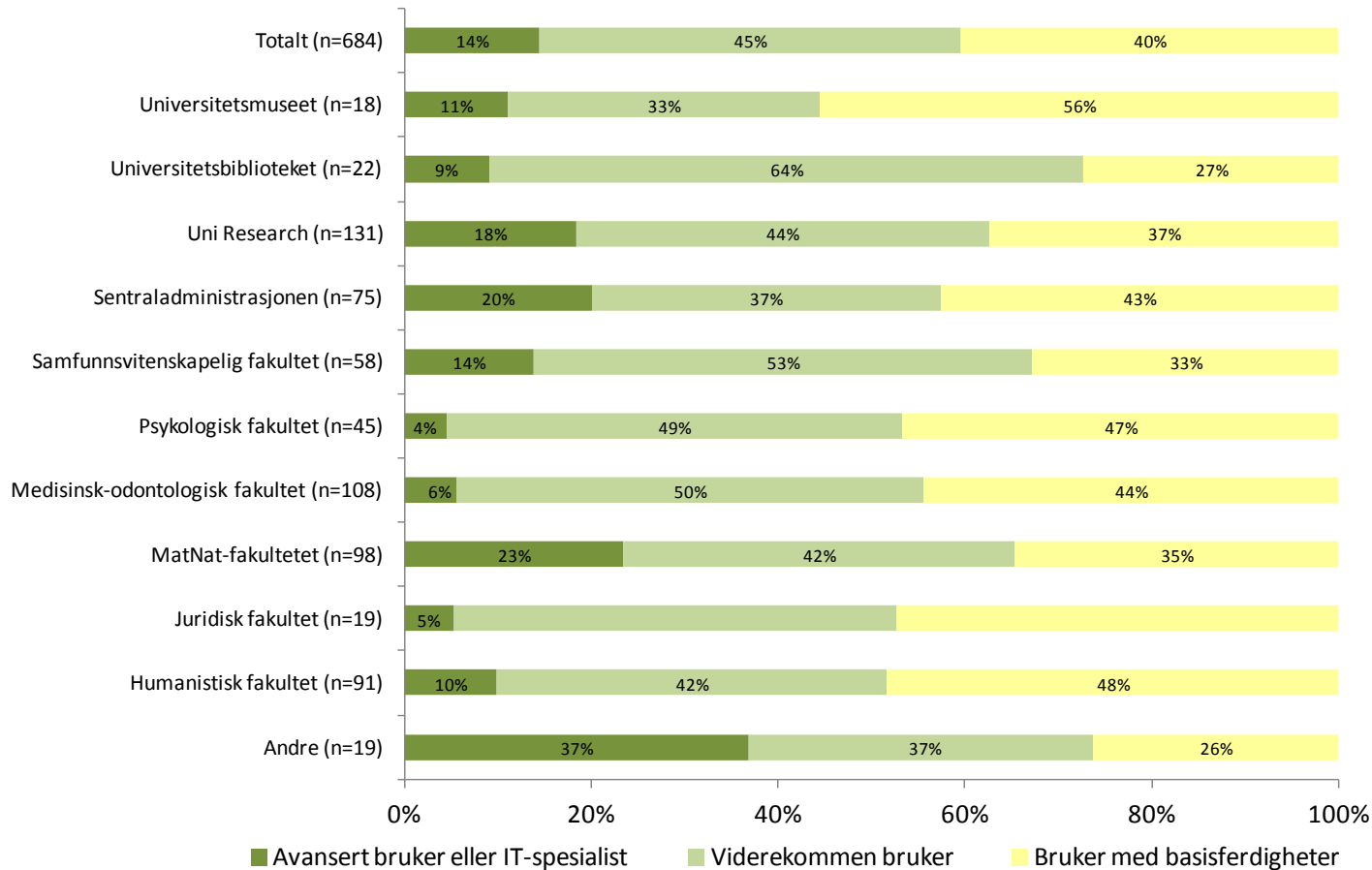
BAKGRUNN

Hvordan vil du beskrive din egen kompetanse i bruk av IT-verktøy?



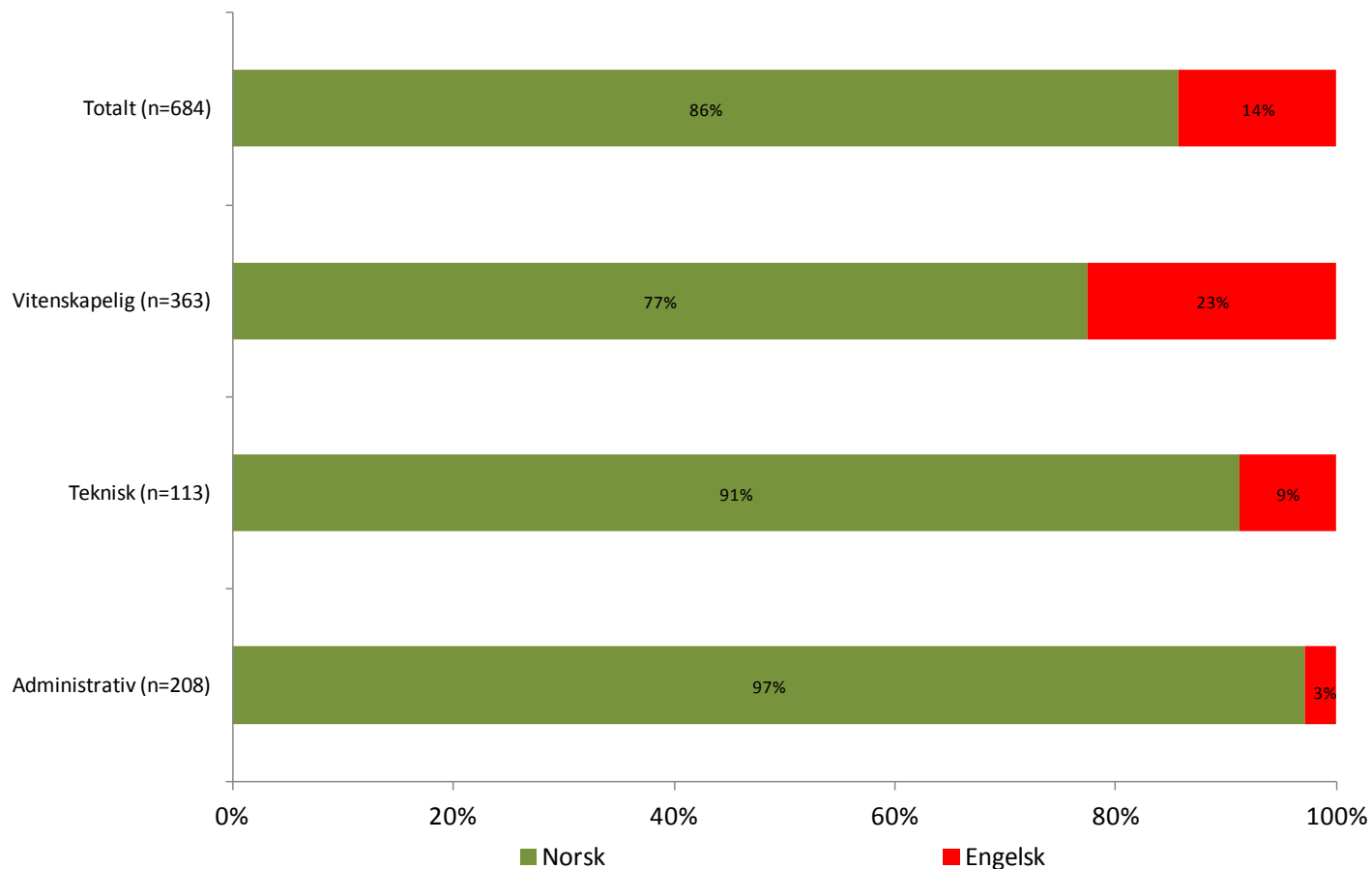
BAKGRUNN

Hvordan vil du beskrive din egen kompetanse i bruk av IT-verktøy?



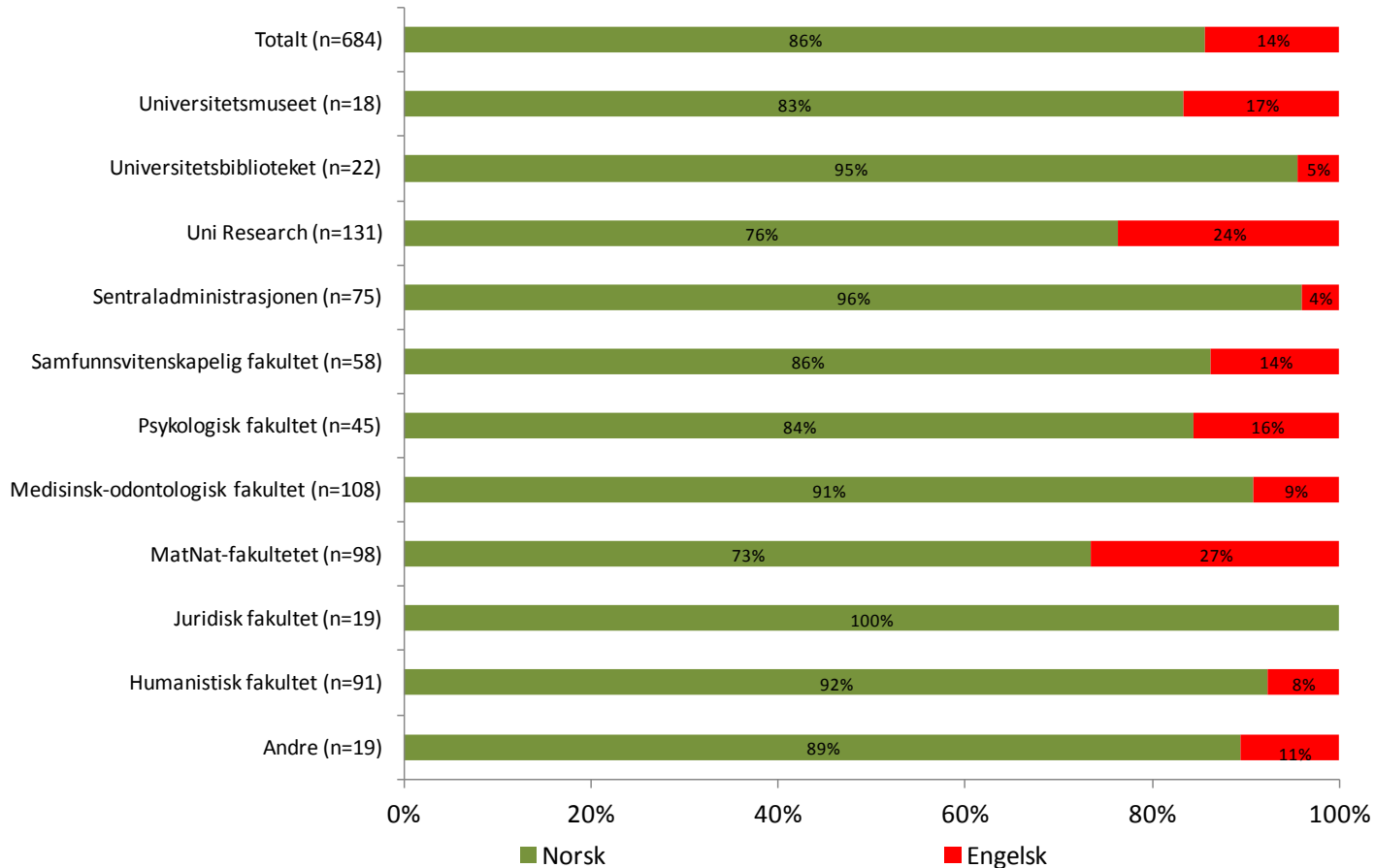
BAKGRUNN

Hvilket språk har du besvart denne undersøkelsen på?



BAKGRUNN

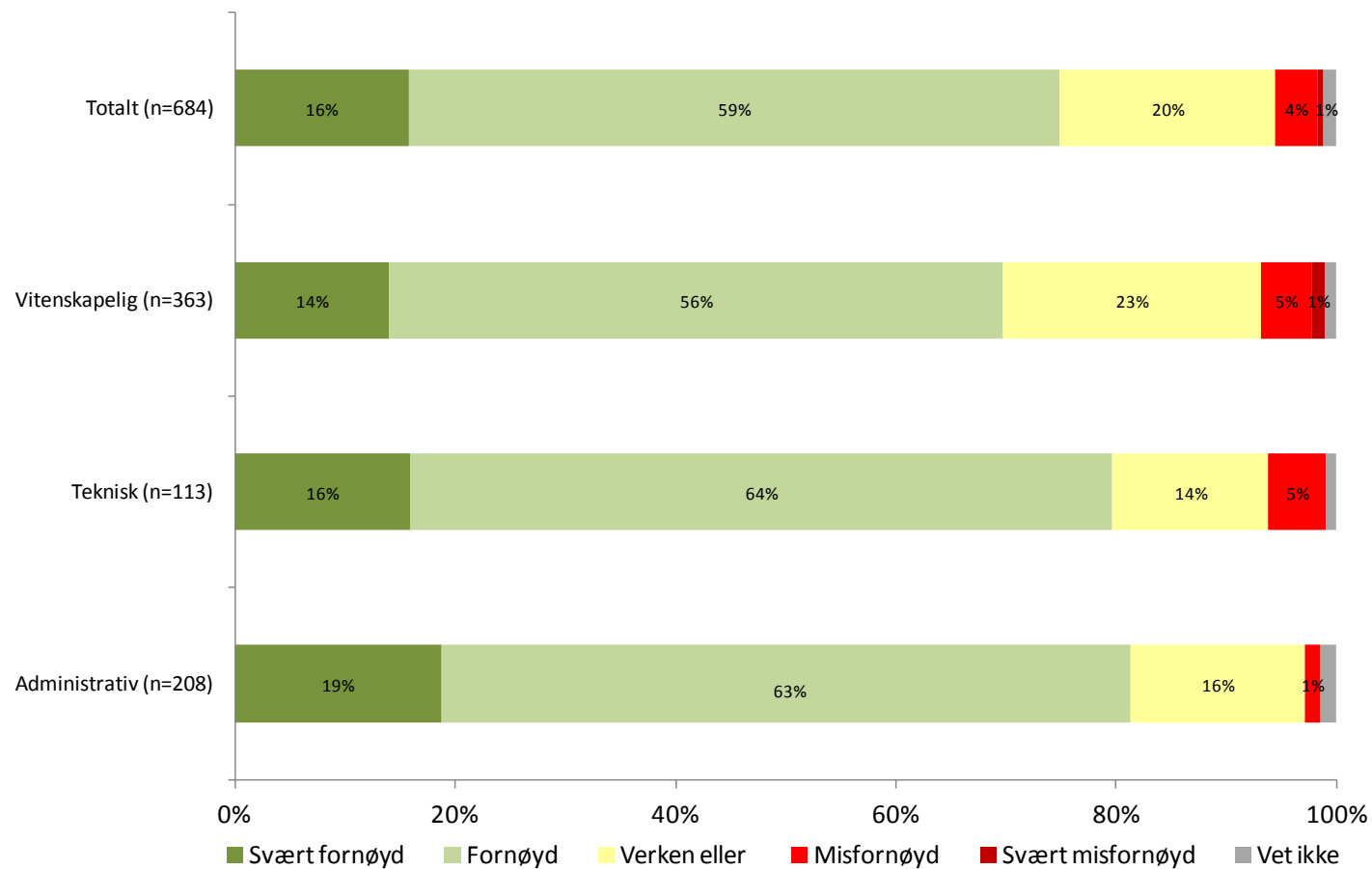
Hvilket språk har du besvart denne undersøkelsen på?



GENERELT

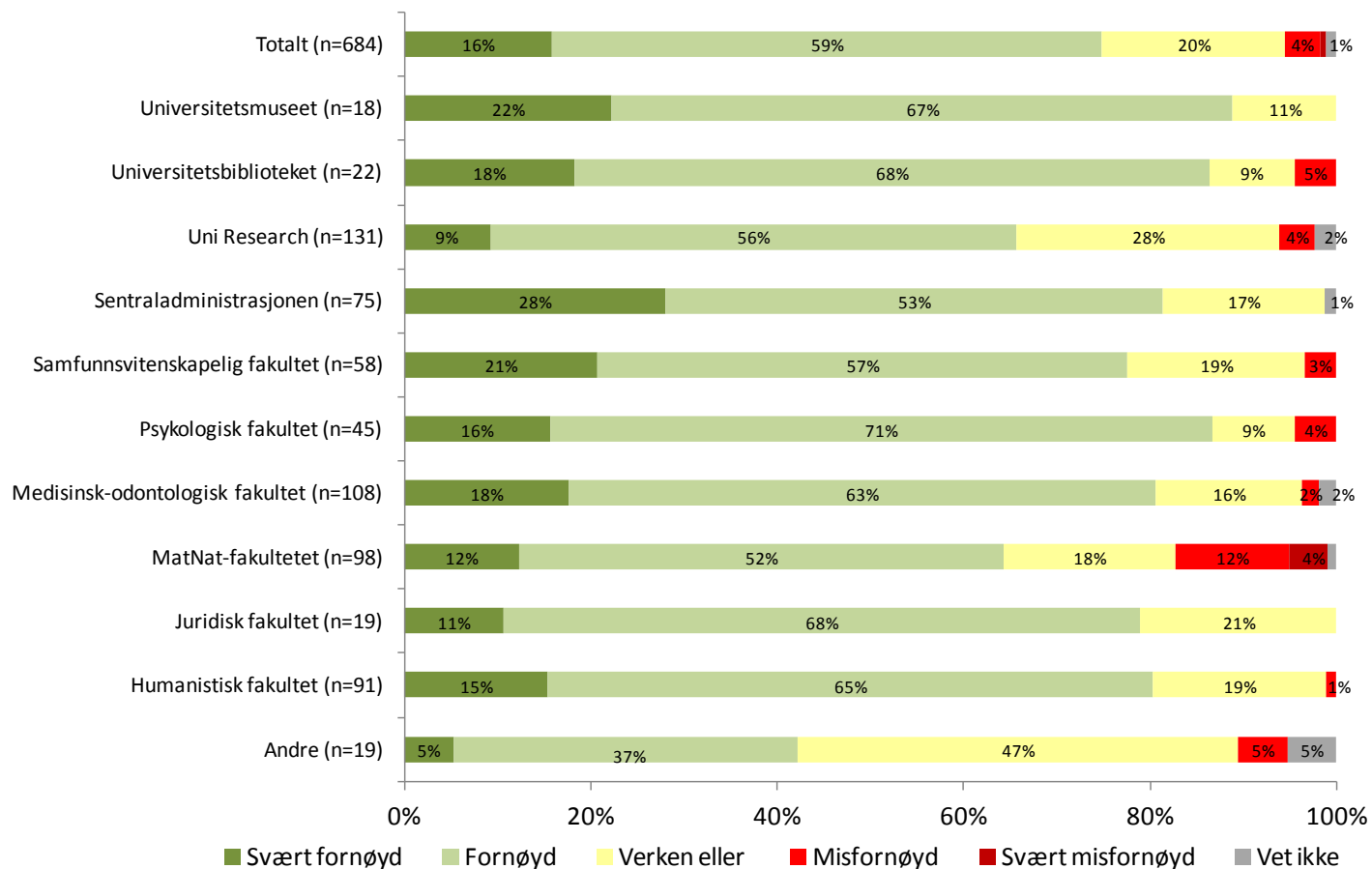
GENERELT

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med IT-avdelingens tilbud på brukerstøtte og informasjon?



GENERELT

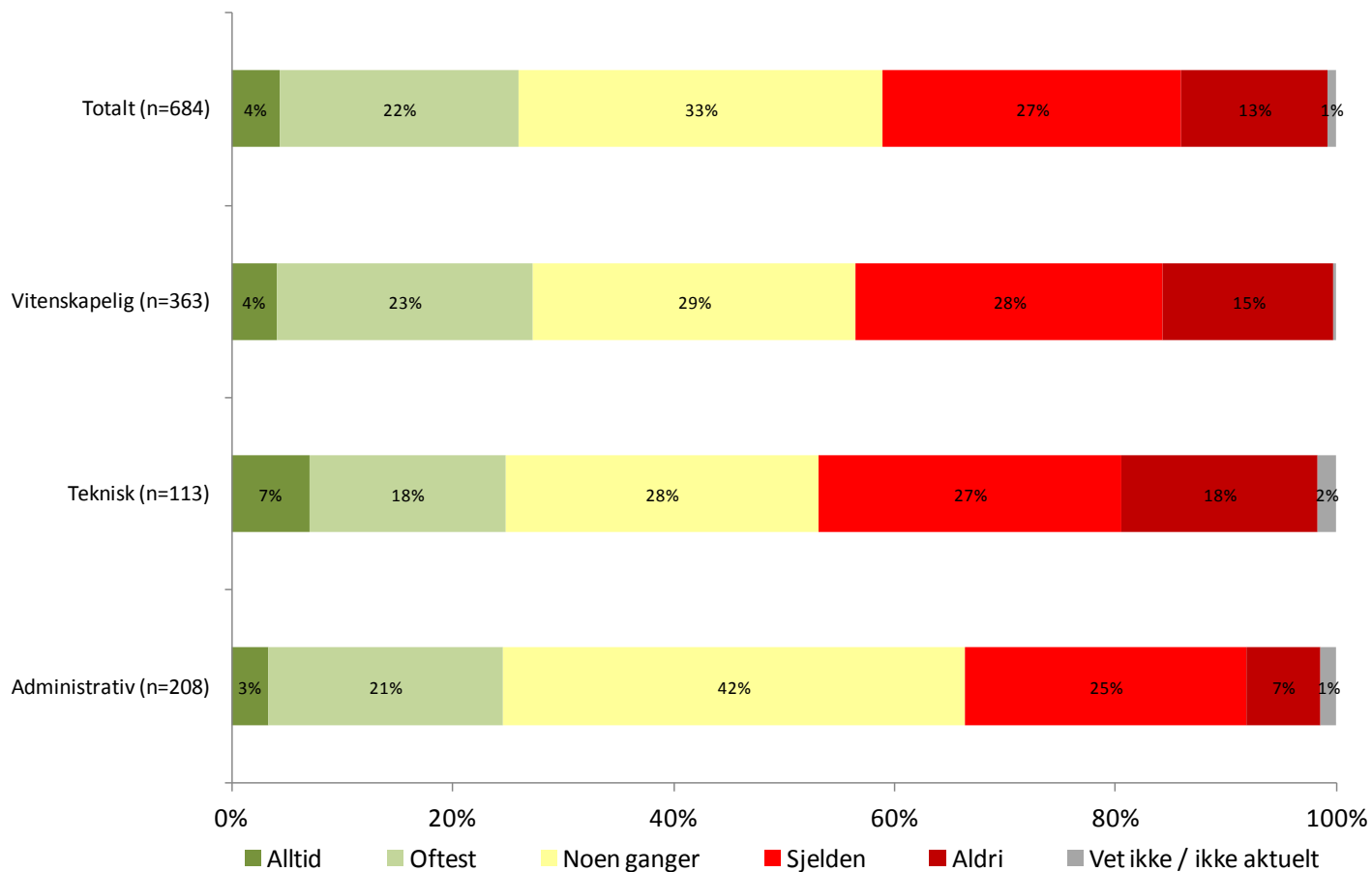
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med IT-avdelingens tilbud på brukerstøtte og informasjon?



IT-STØTTE

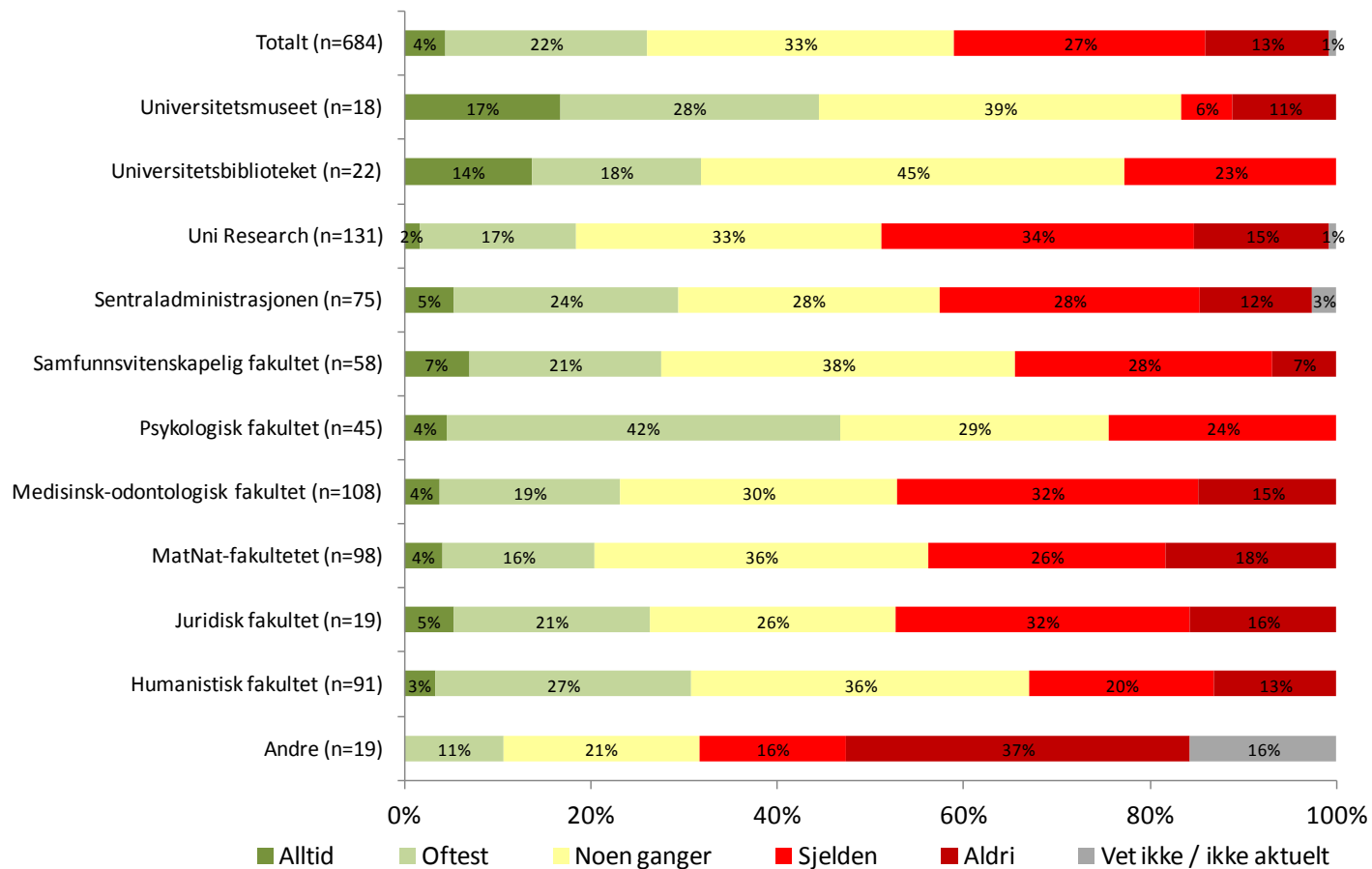
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du? – Ringer til Brita



IT-STØTTE

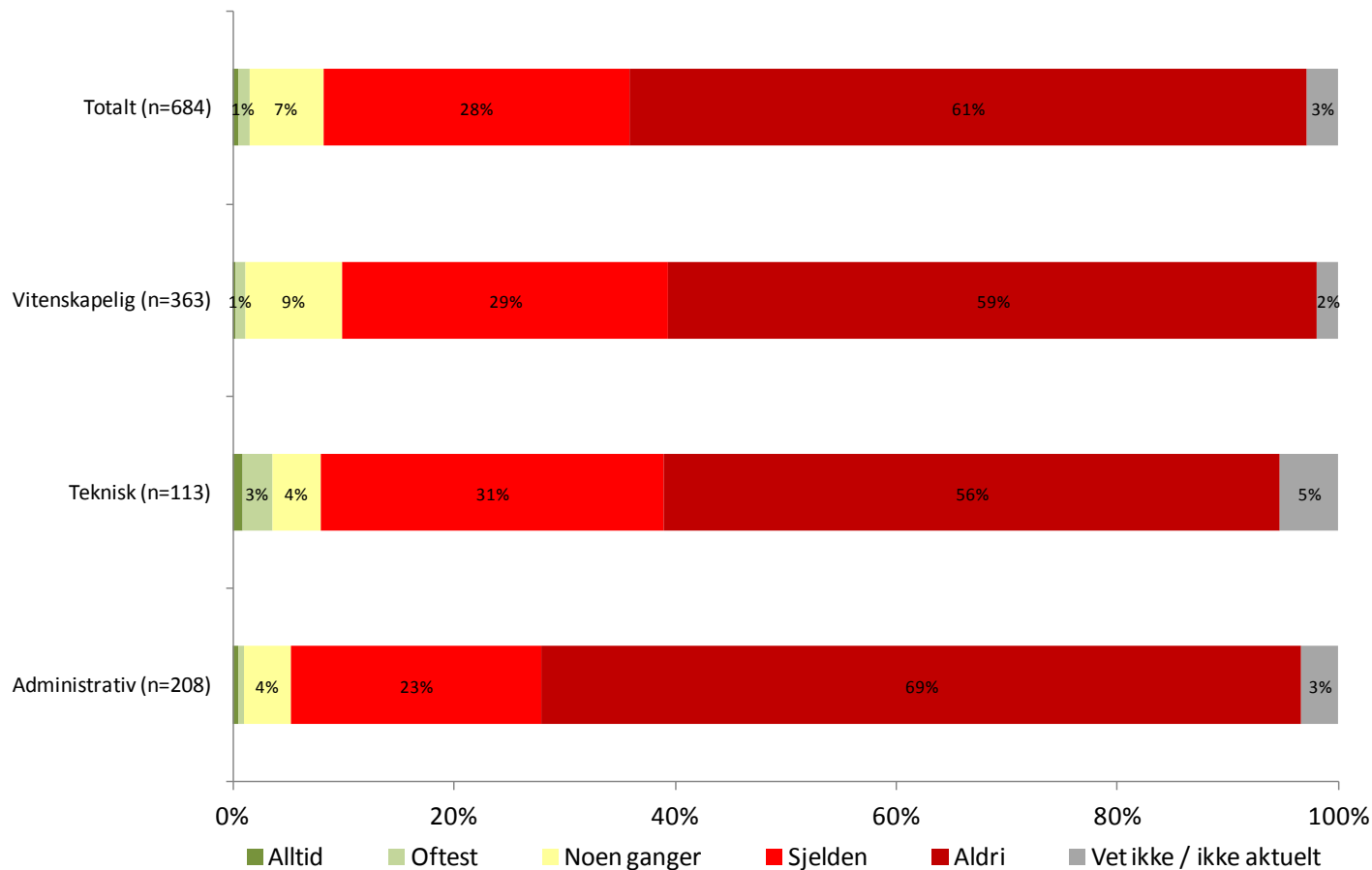
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du? – Ringer til Brita



IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

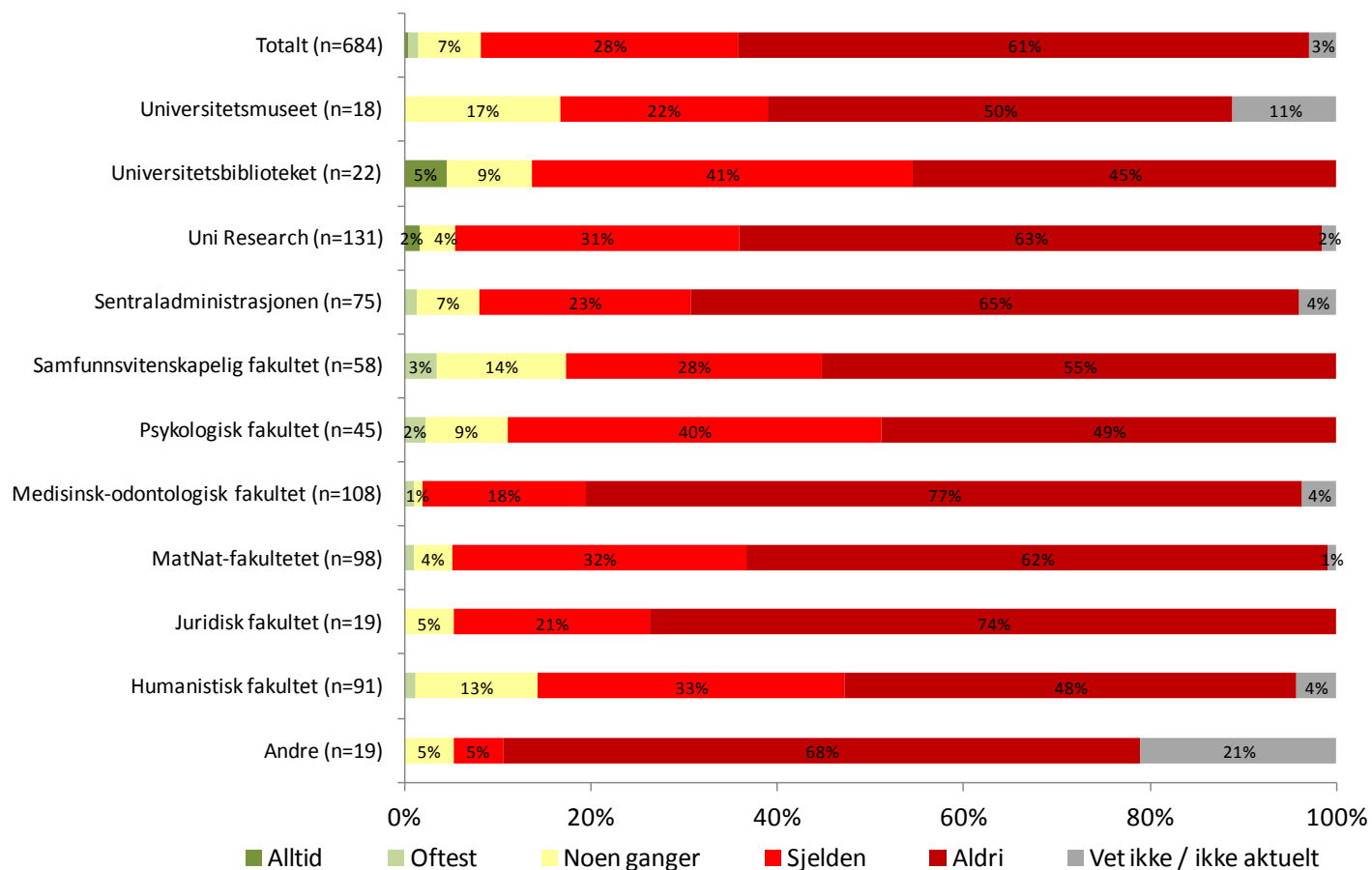
– Møter opp personlig i BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen



IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

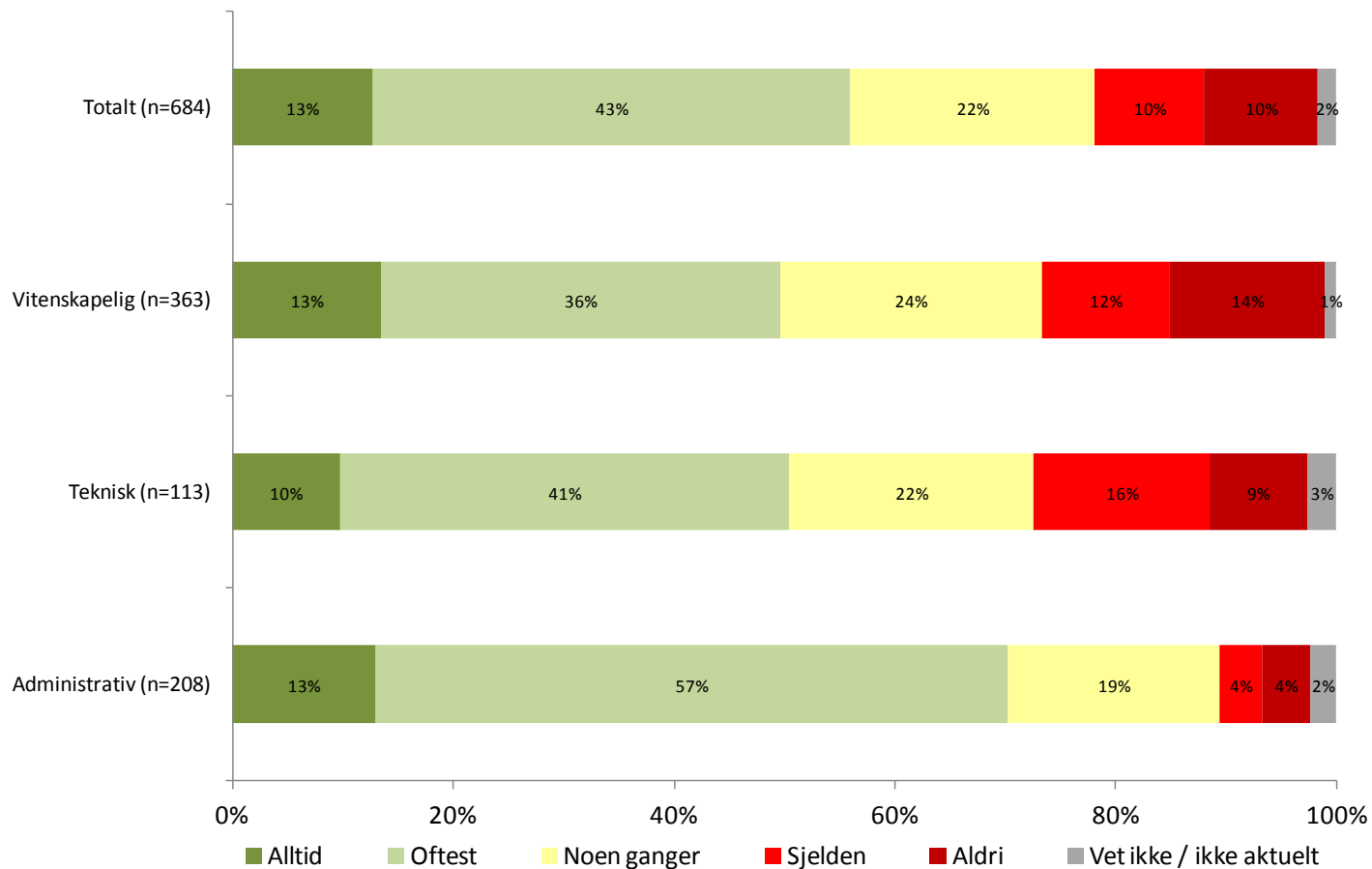
– Møter opp personlig i BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen



IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

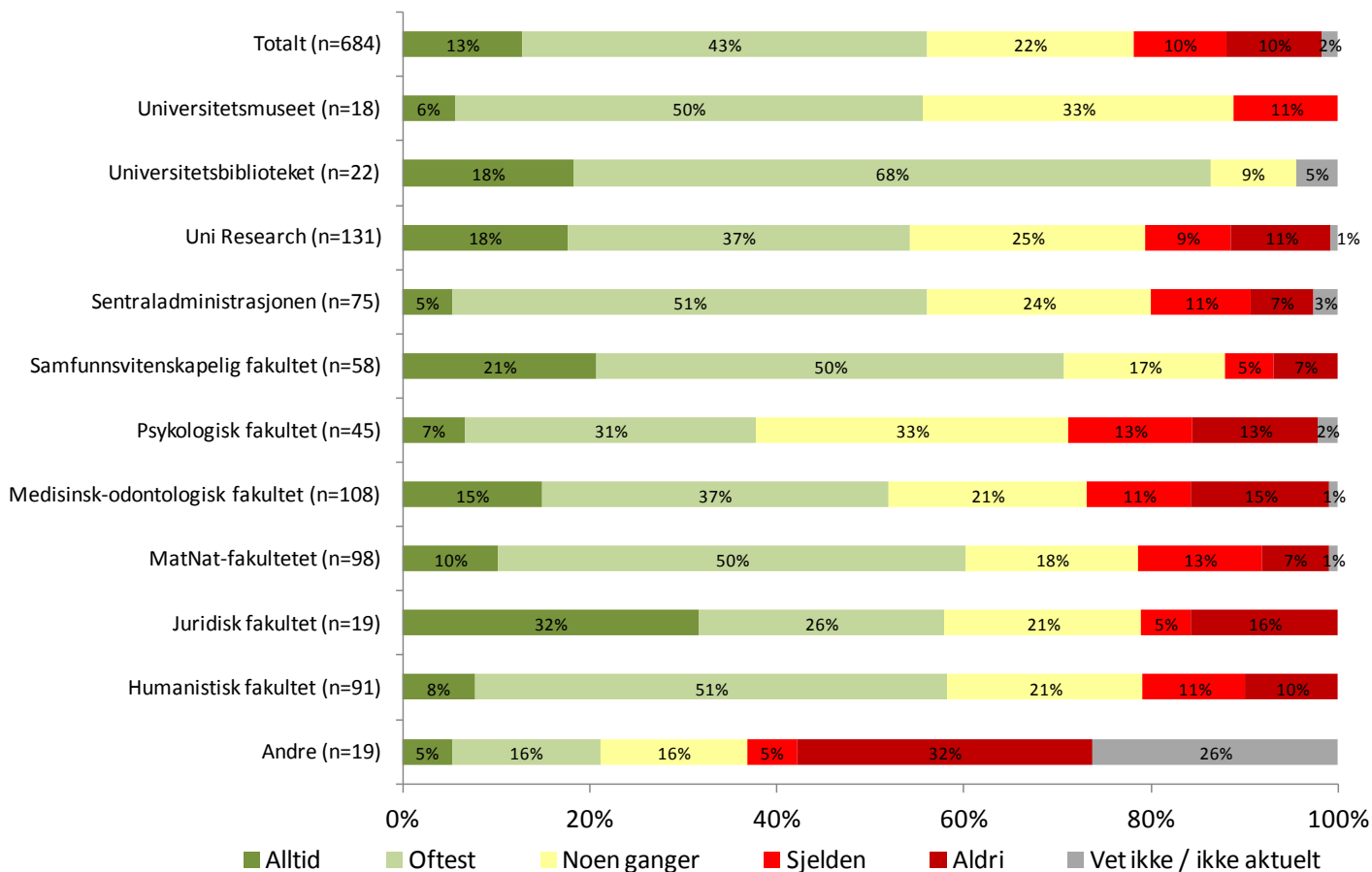
– Registrerer sak i Issue-tracker, bs.uib.no



IT-STØTTE

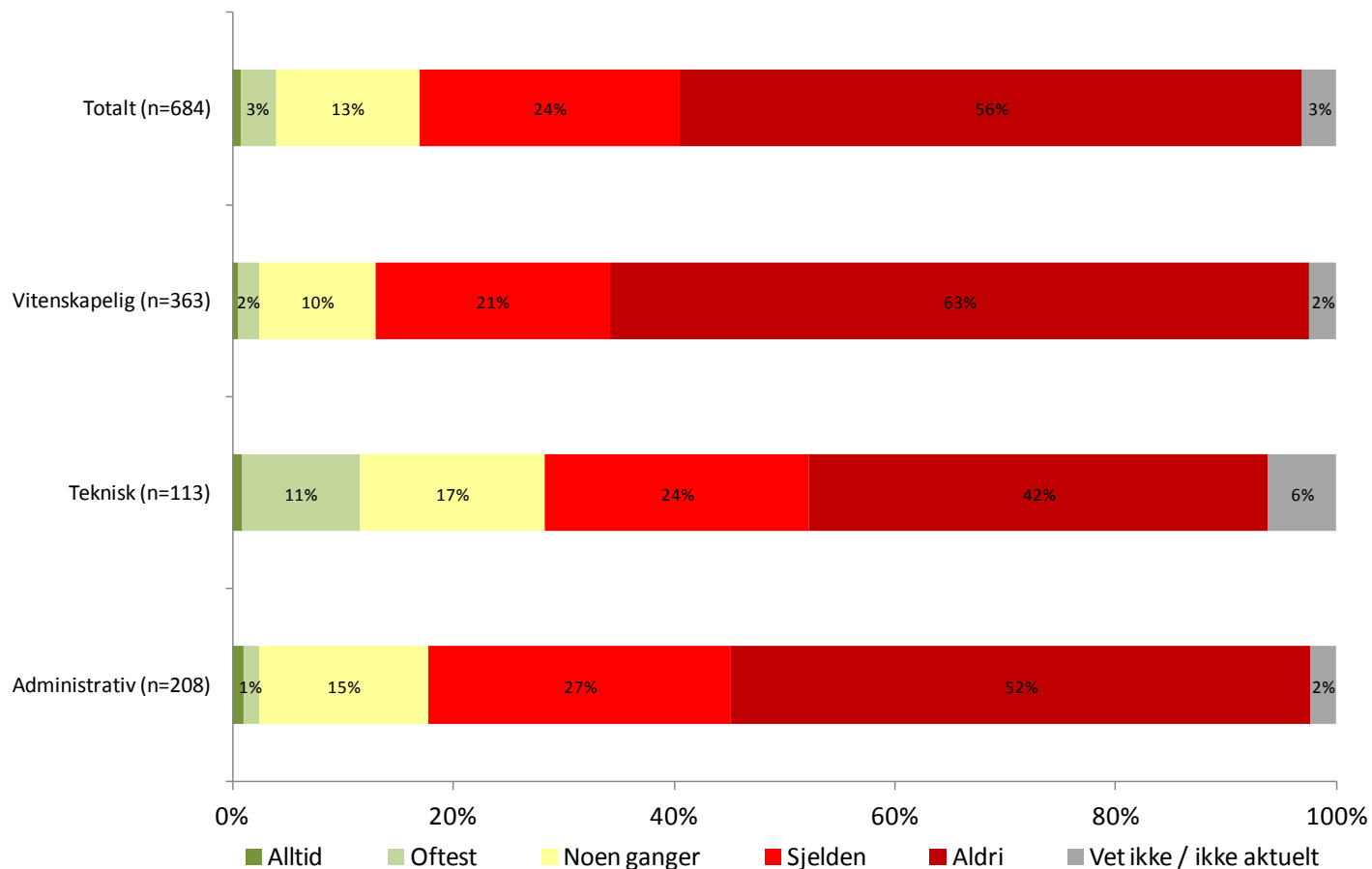
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

– Registrerer sak i Issue-tracker, bs.uib.no



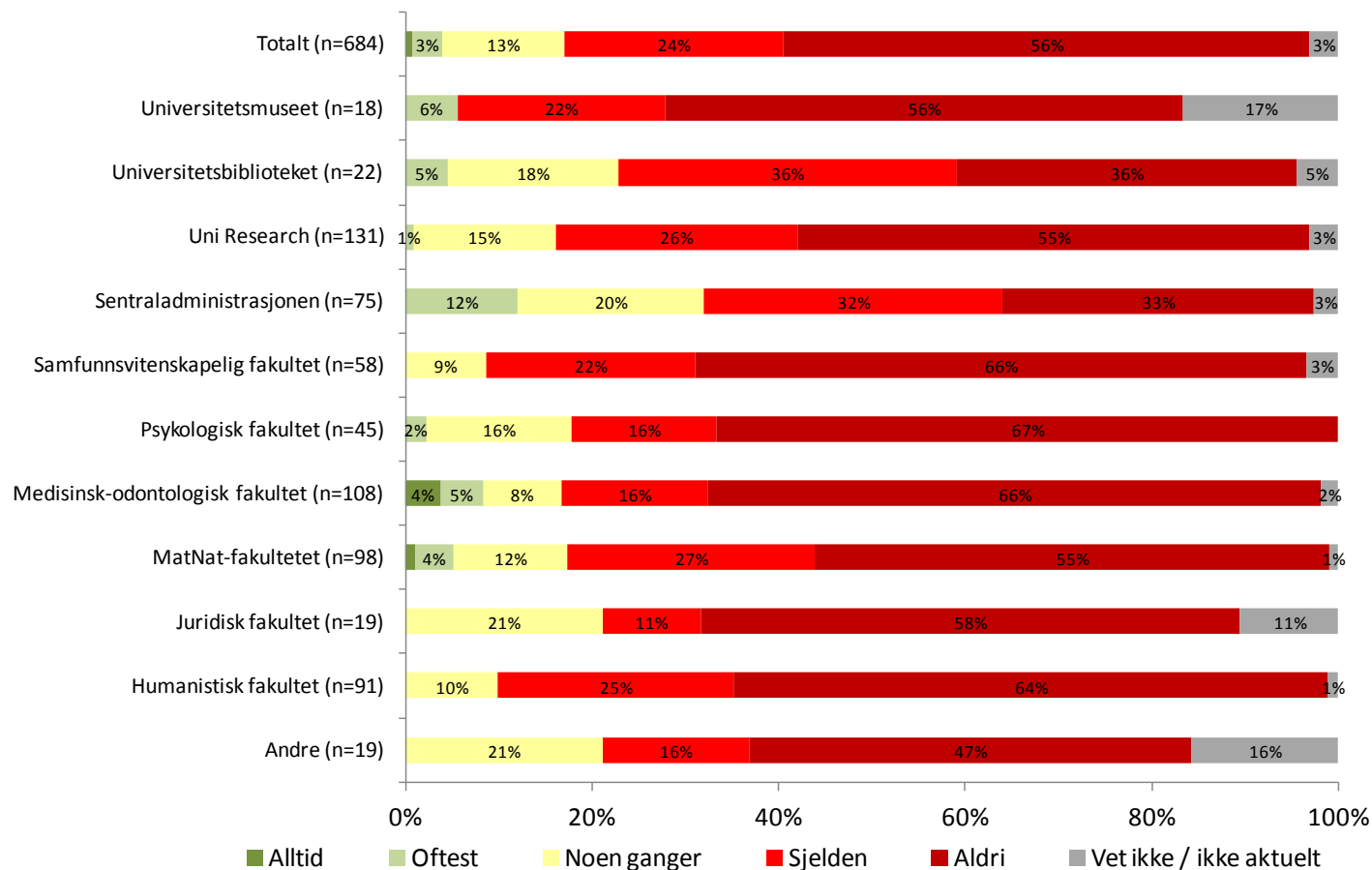
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter person på IT-avdelingen direkte (uten å gå via BRITA eller Issue-tracker)



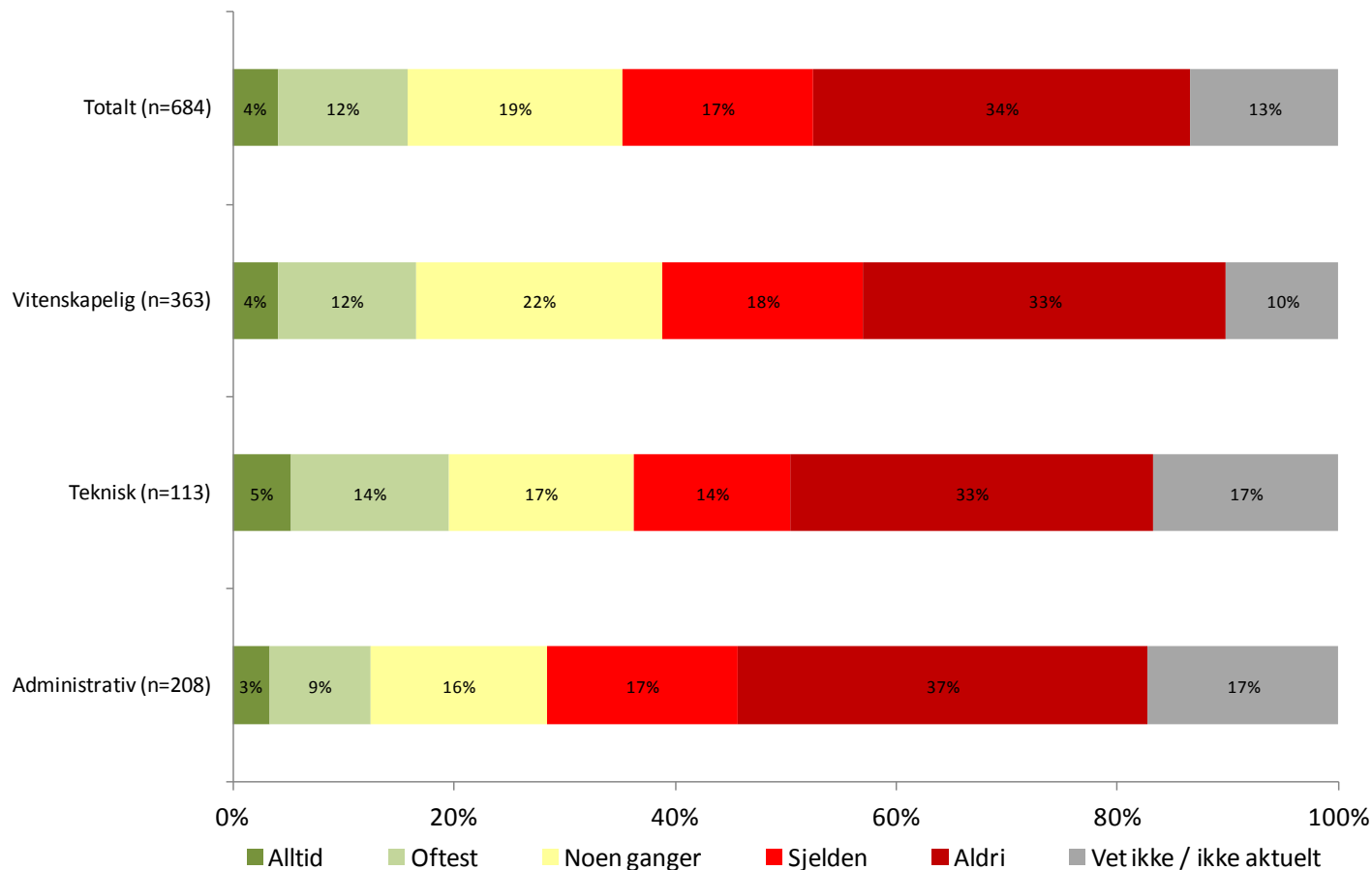
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter person på IT-avdelingen direkte (uten å gå via BRITA eller Issue-tracker)



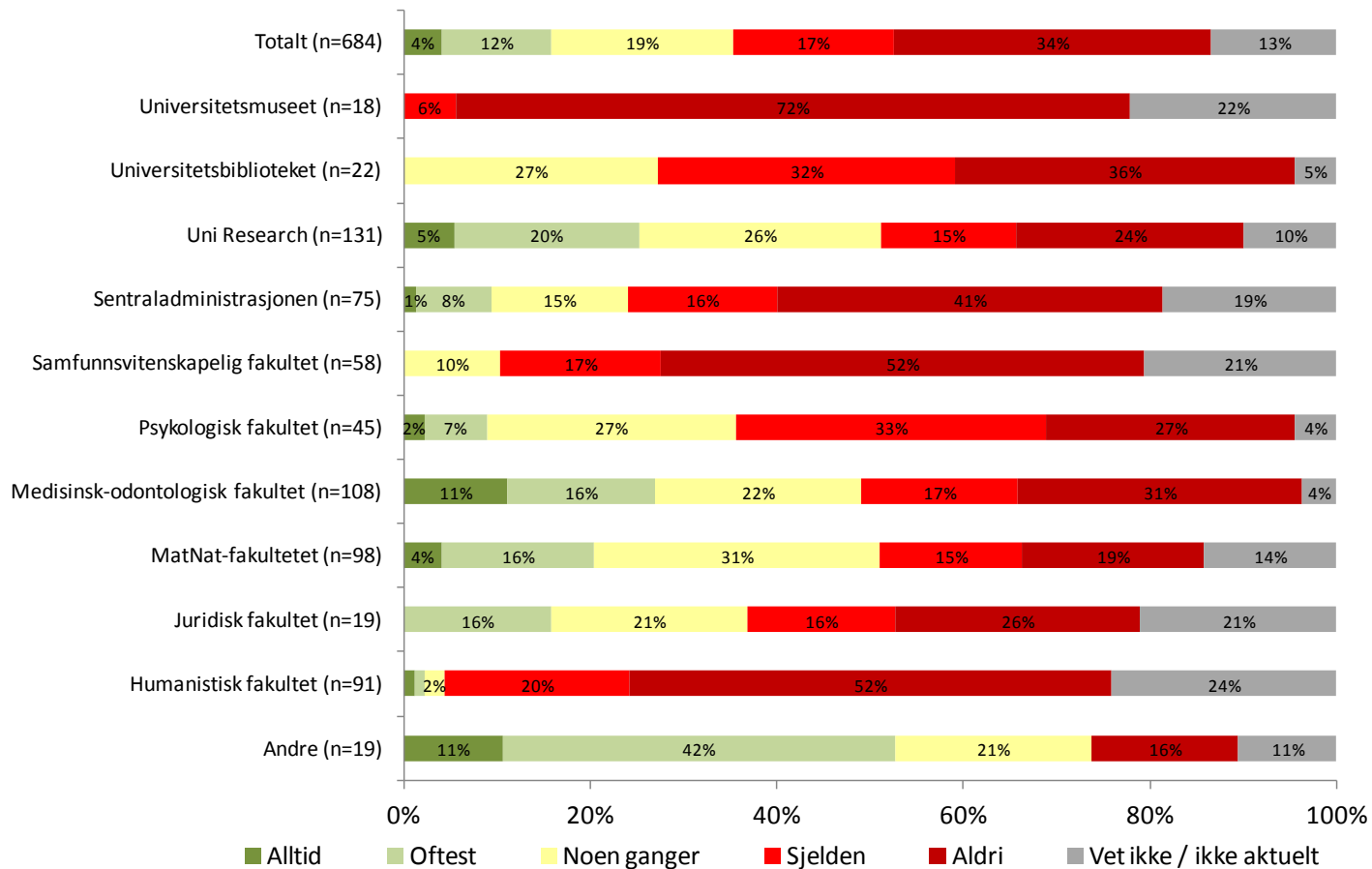
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter lokal IT-ansvarlig på institutt/fakultet/avdeling



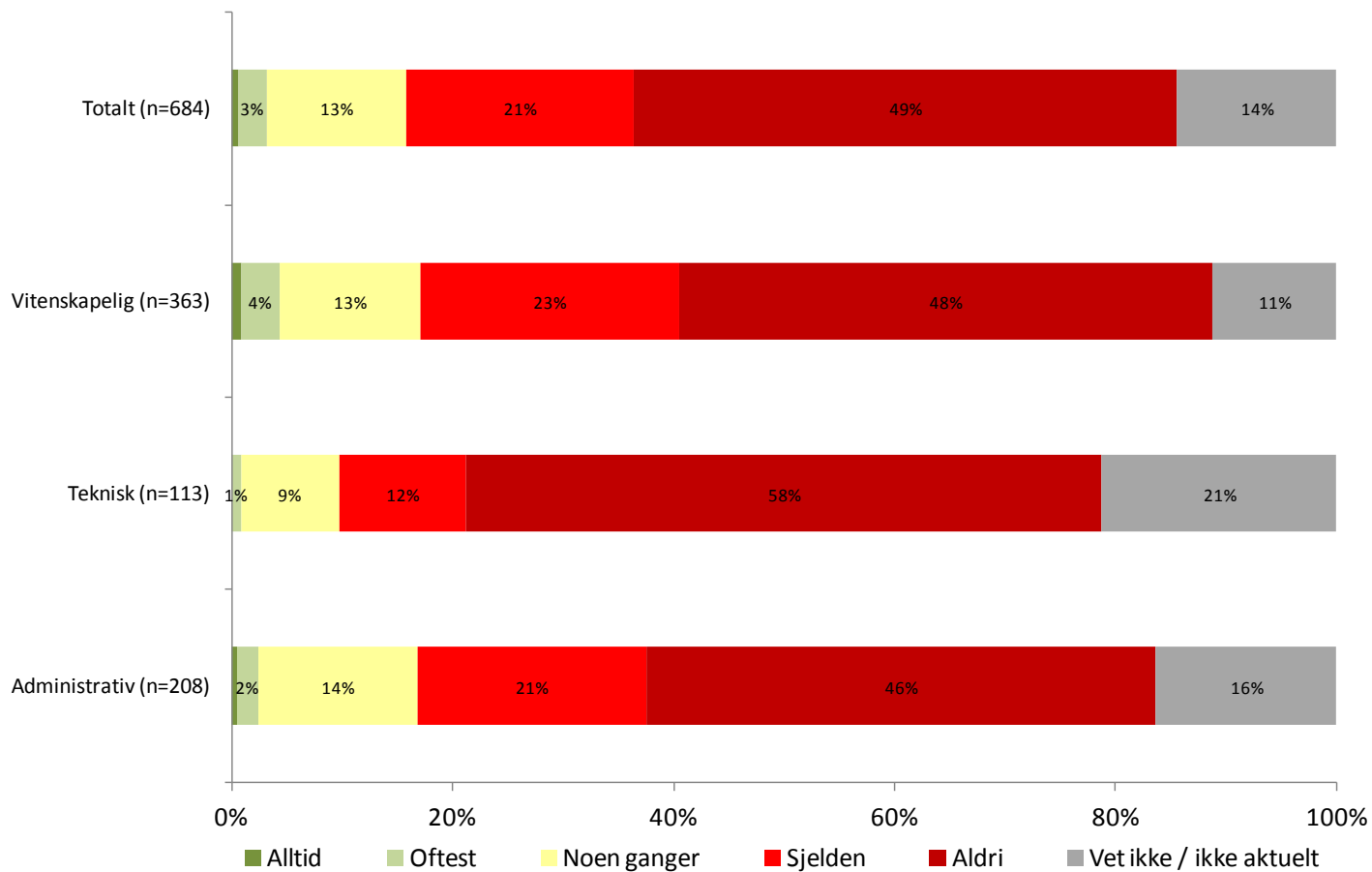
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter lokal IT-ansvarlig på institutt/fakultet/avdeling



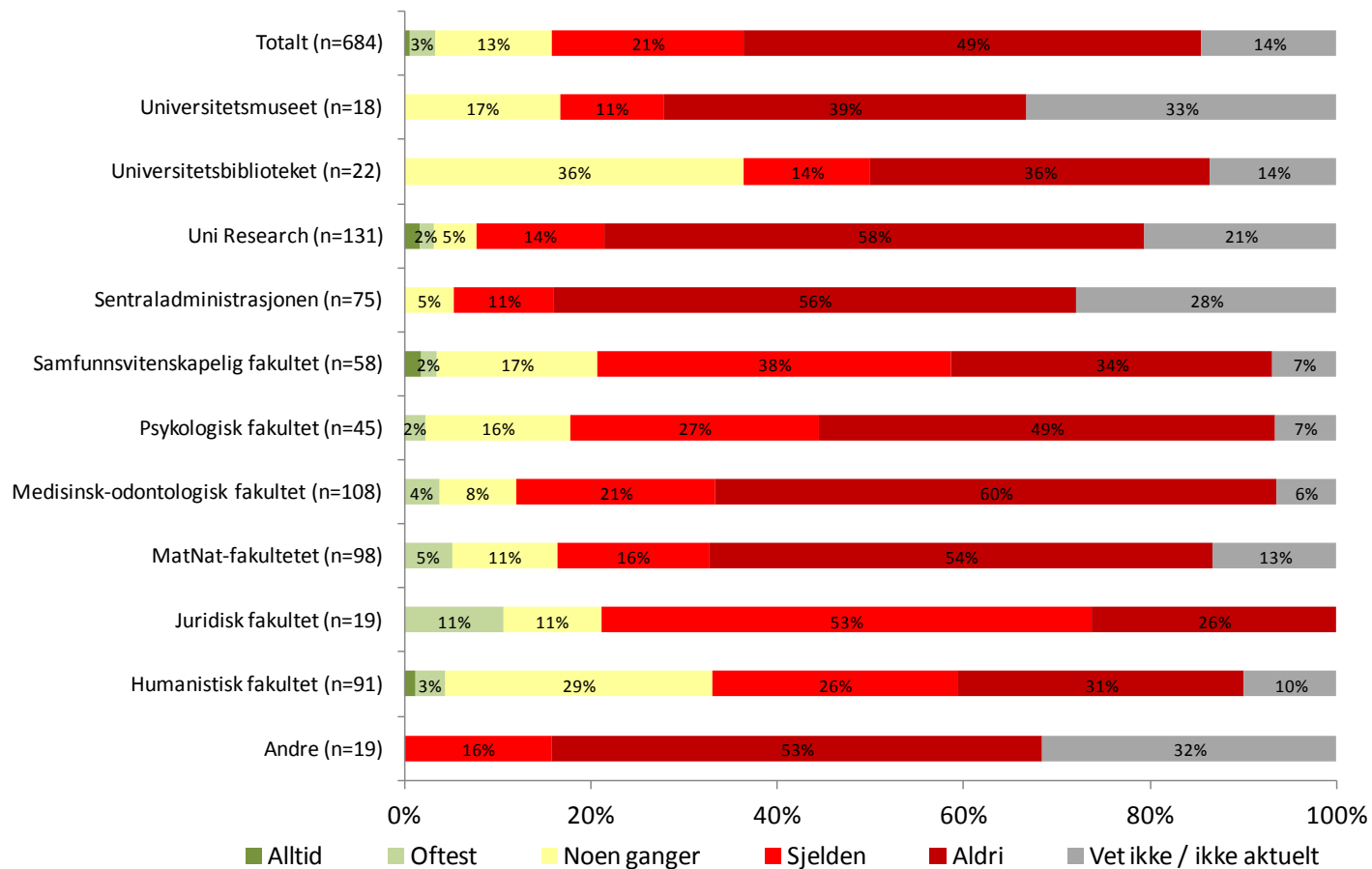
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter brukerstøtte for undervisningsrom (PC-vakt)



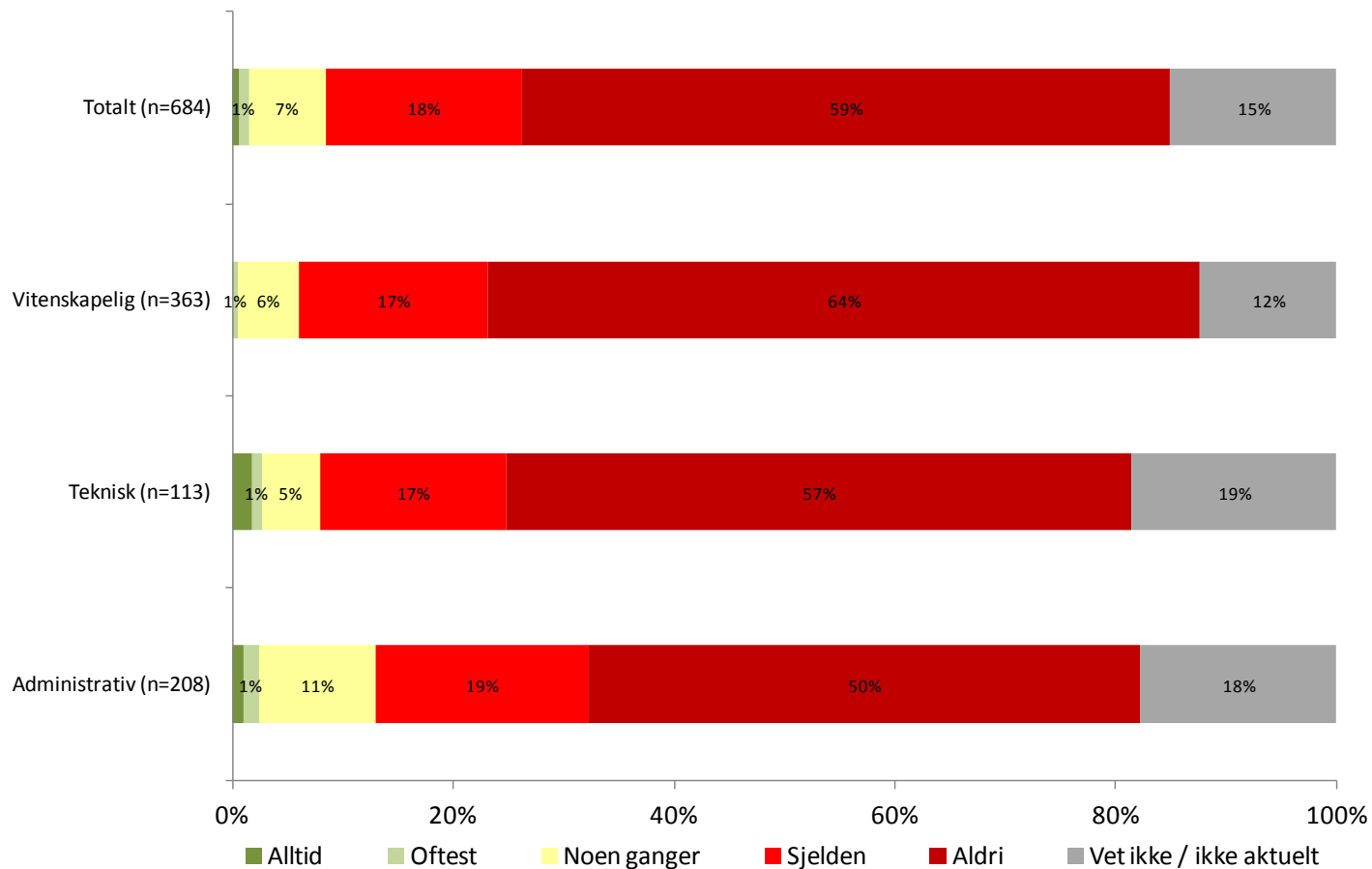
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter brukerstøtte for undervisningsrom (PC-vakt)



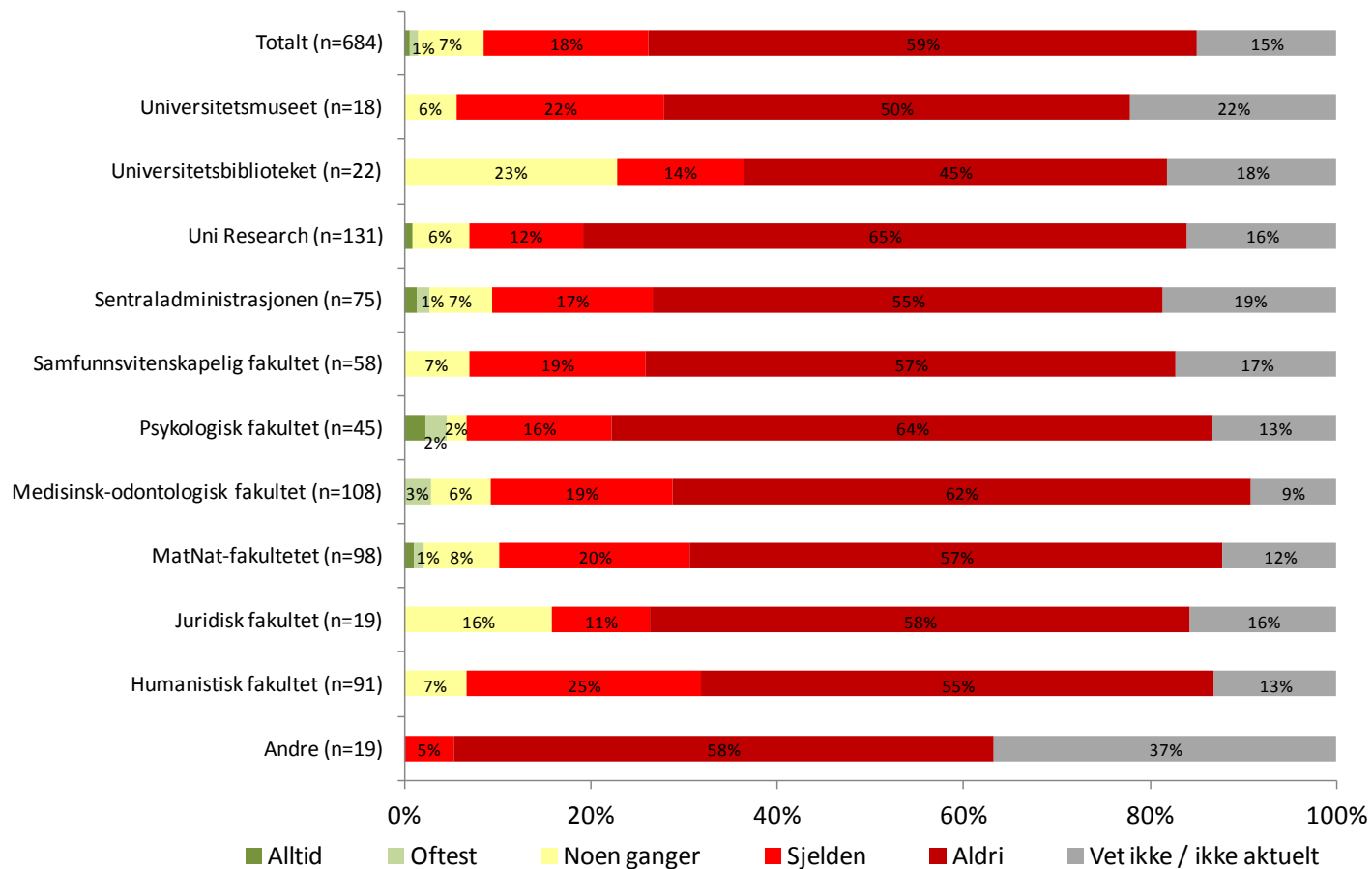
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter SEBRA-godkjenner på institutt/avdeling



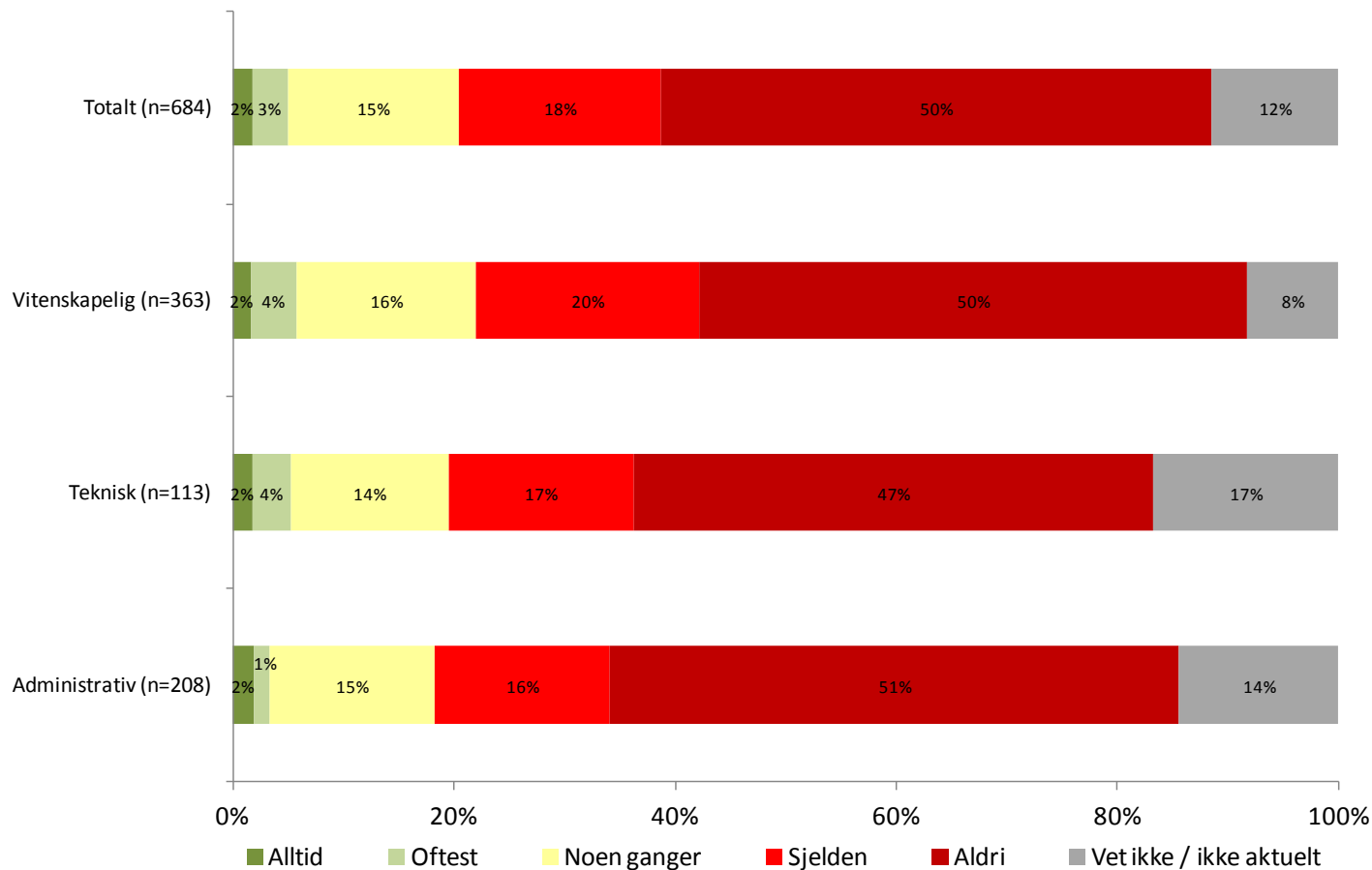
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter SEBRA-godkjenner på institutt/avdeling



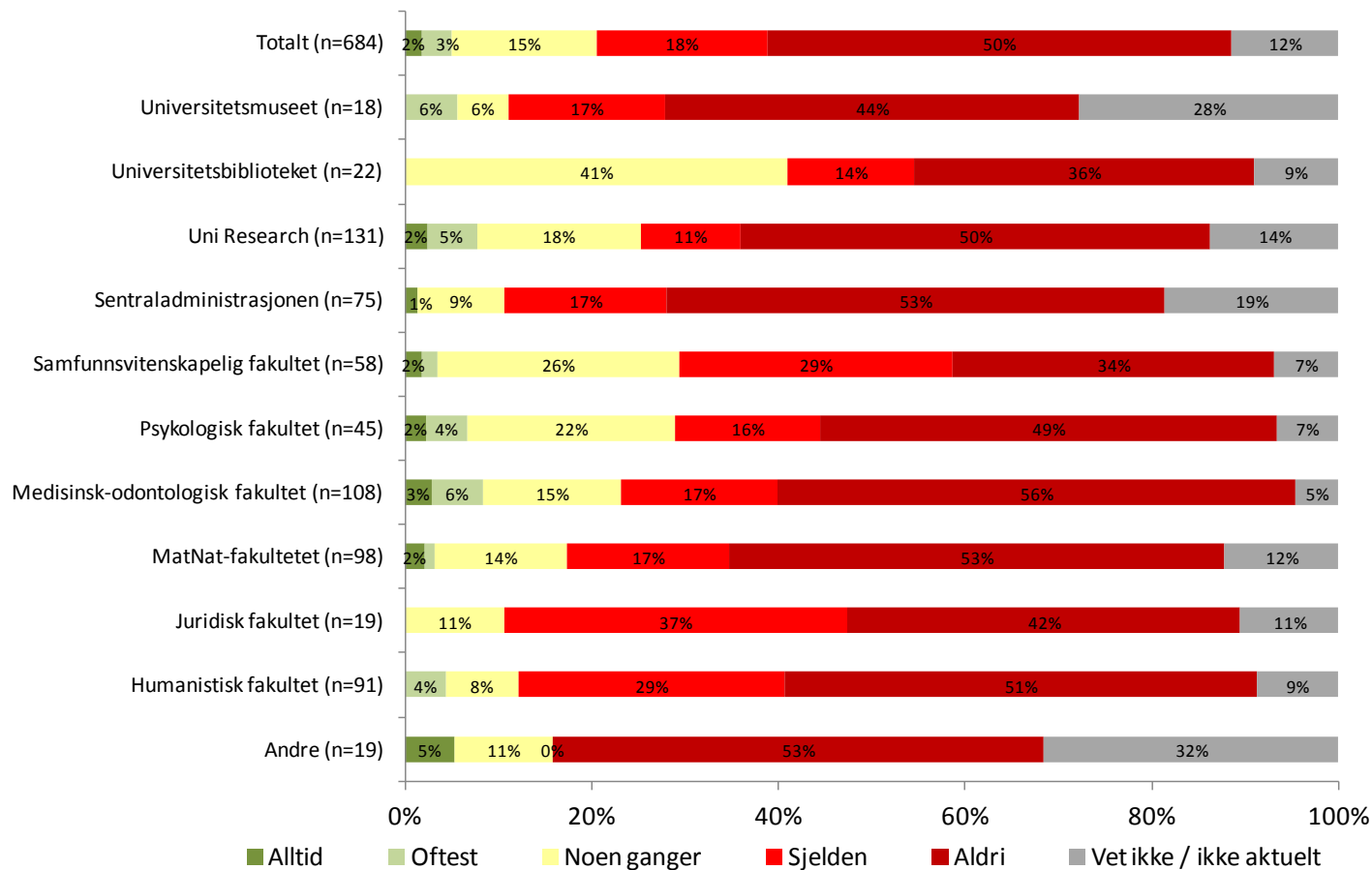
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter innkjøper/bestiller på institutt/avdeling



IT-STØTTE

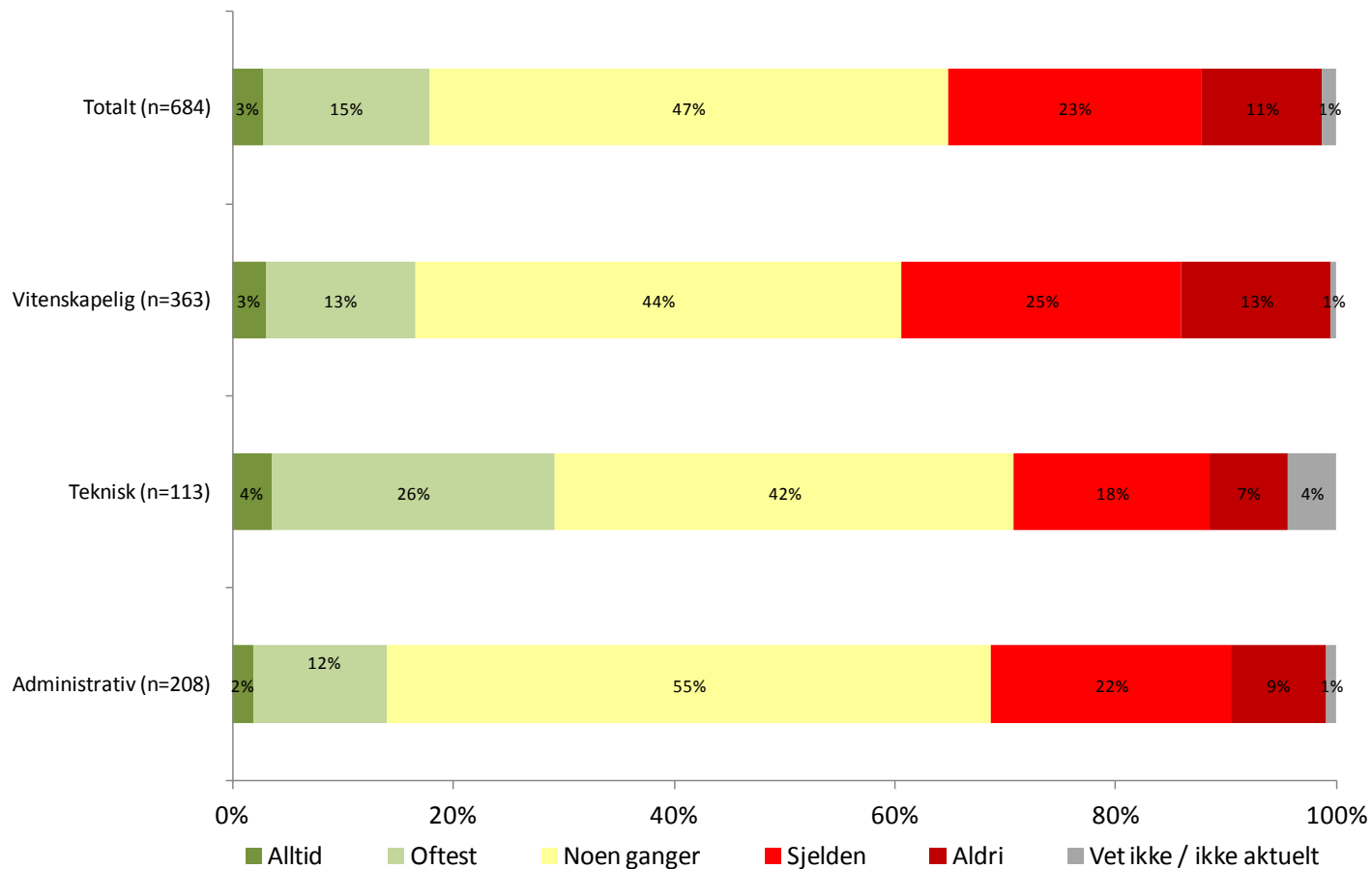
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter innkjøper/bestiller på institutt/avdeling



IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

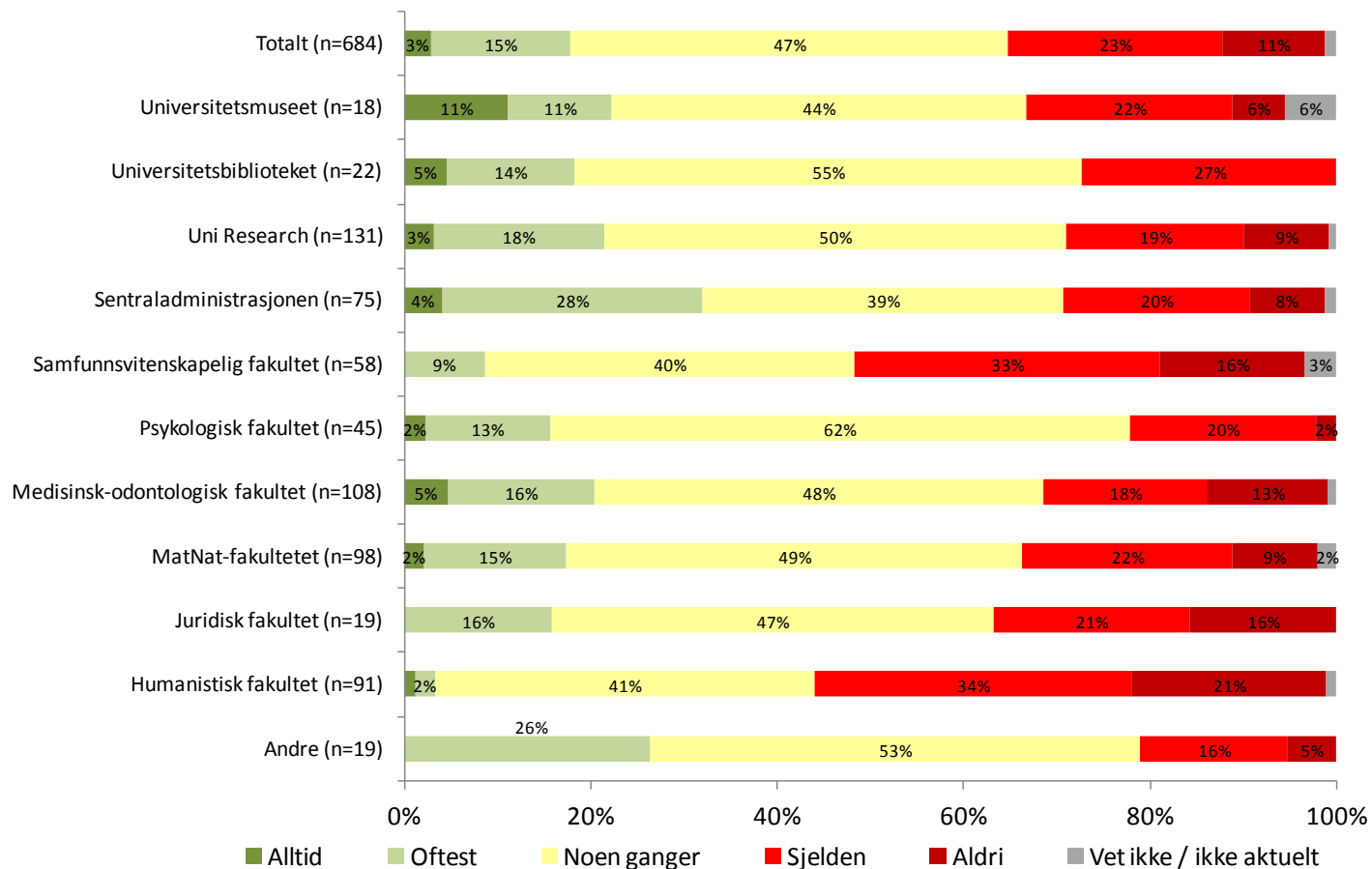
– Kontakter kollega



IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

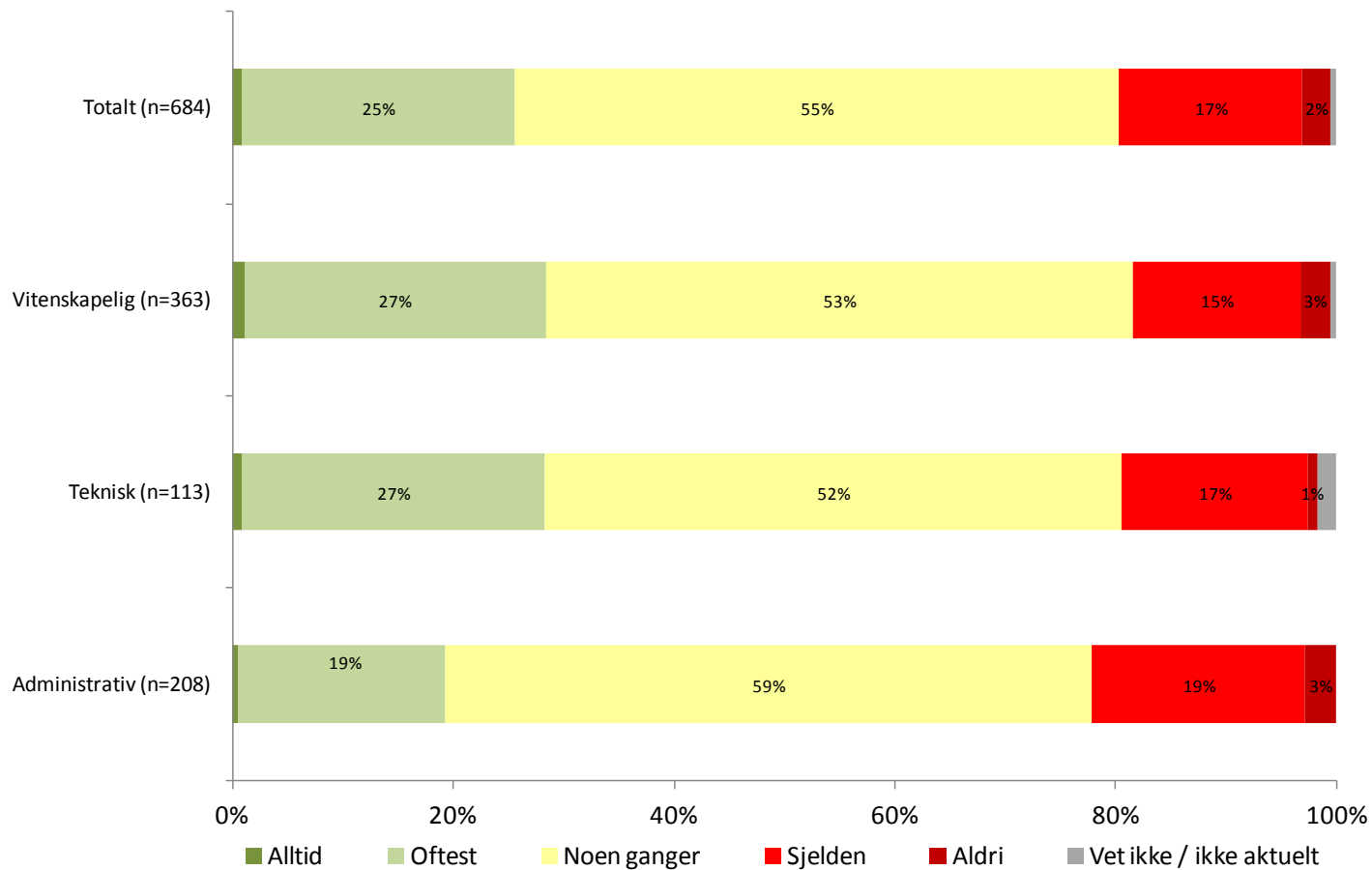
– Kontakter kollega



IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

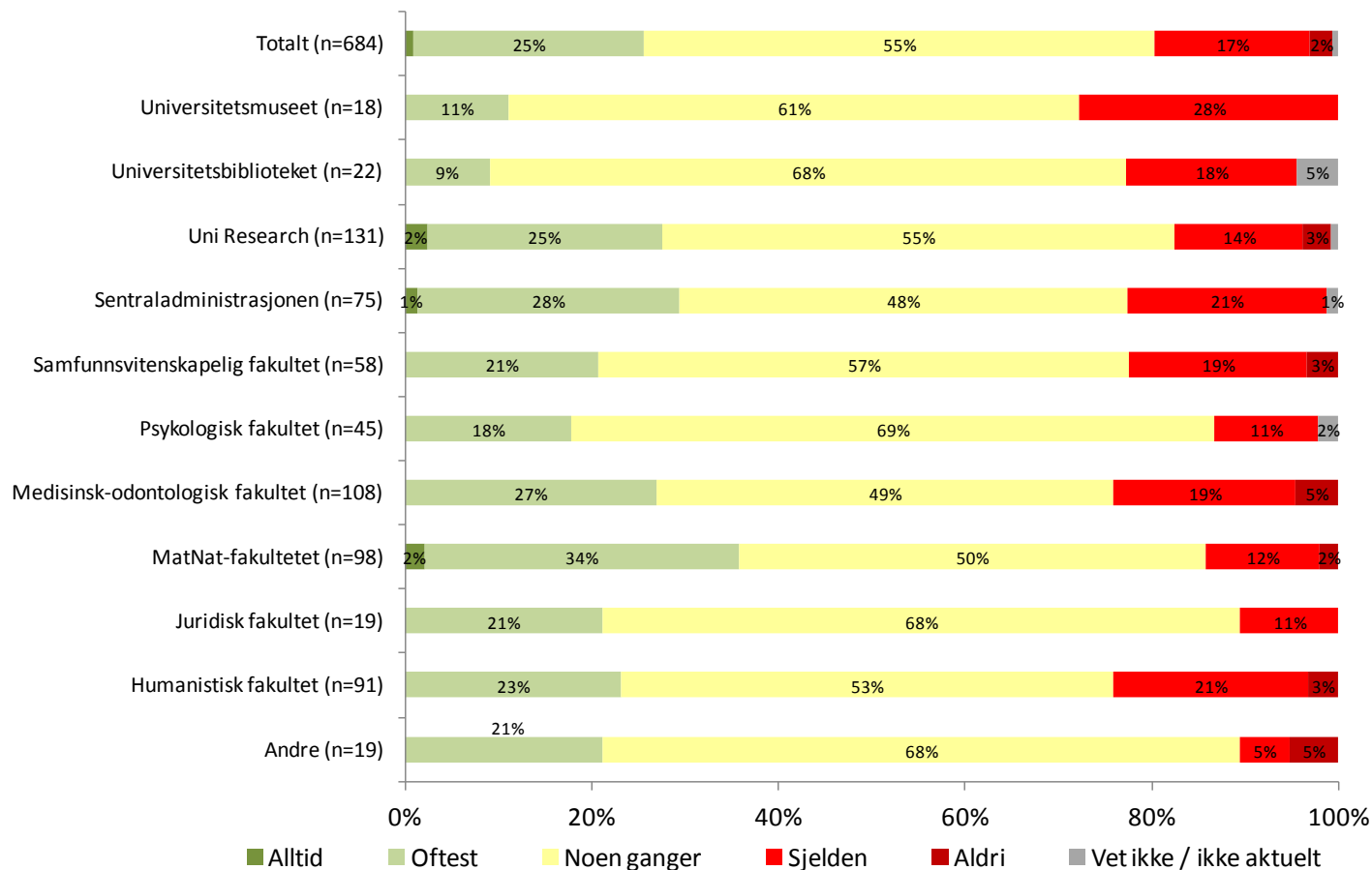
– Løser problemet selv



IT-STØTTE

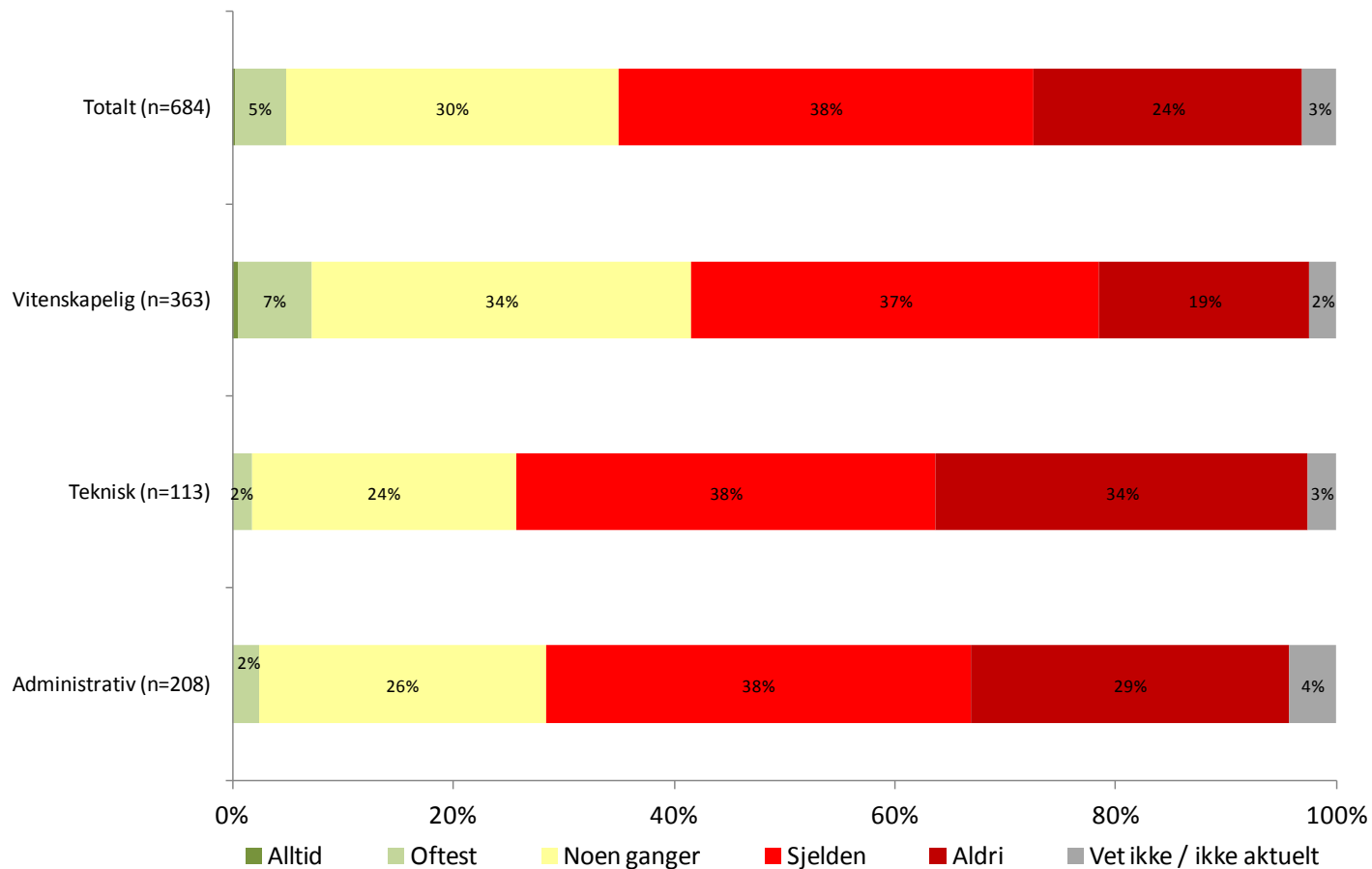
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

– Løser problemet selv



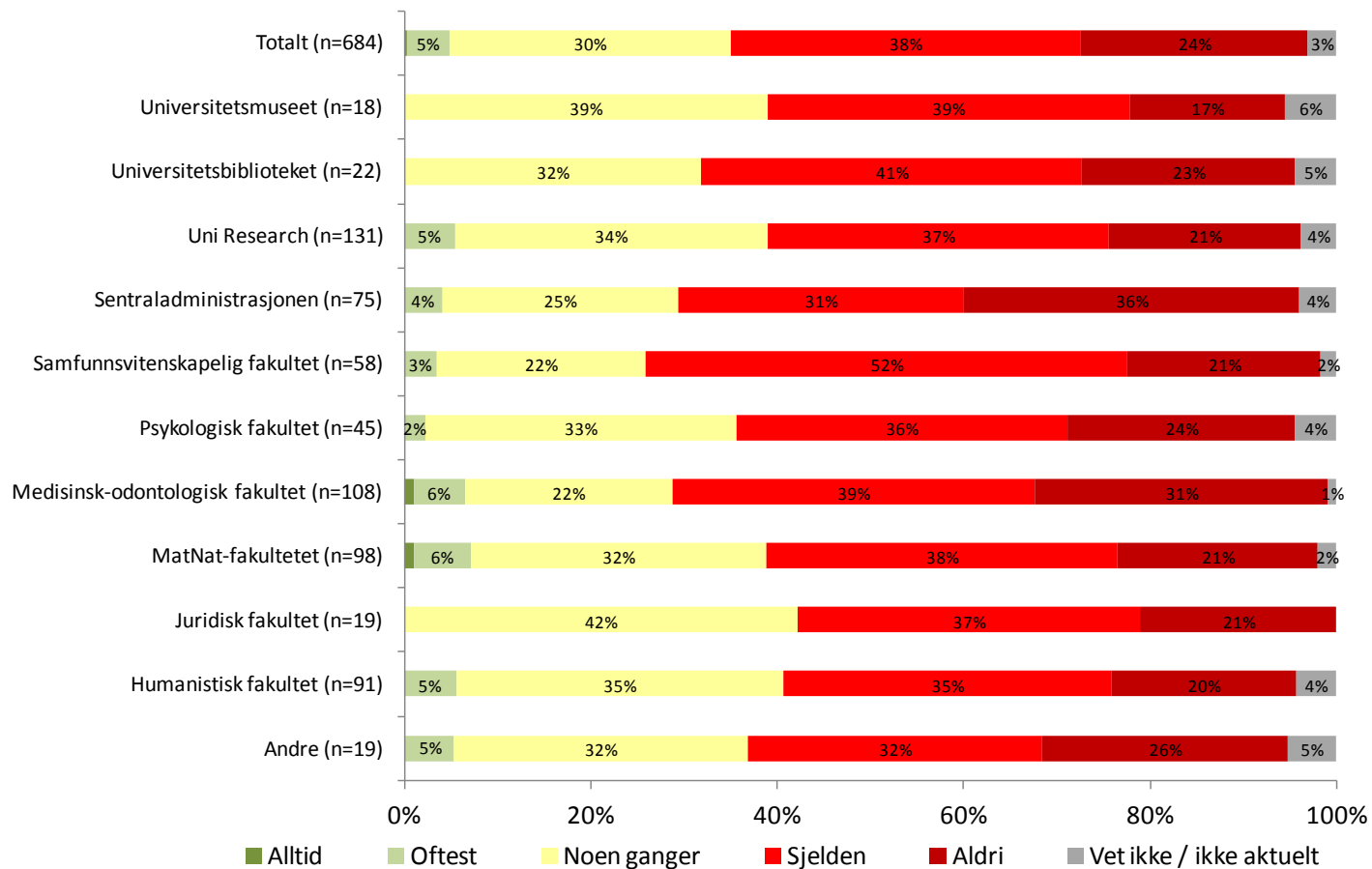
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Lever med, eller omgår problemet



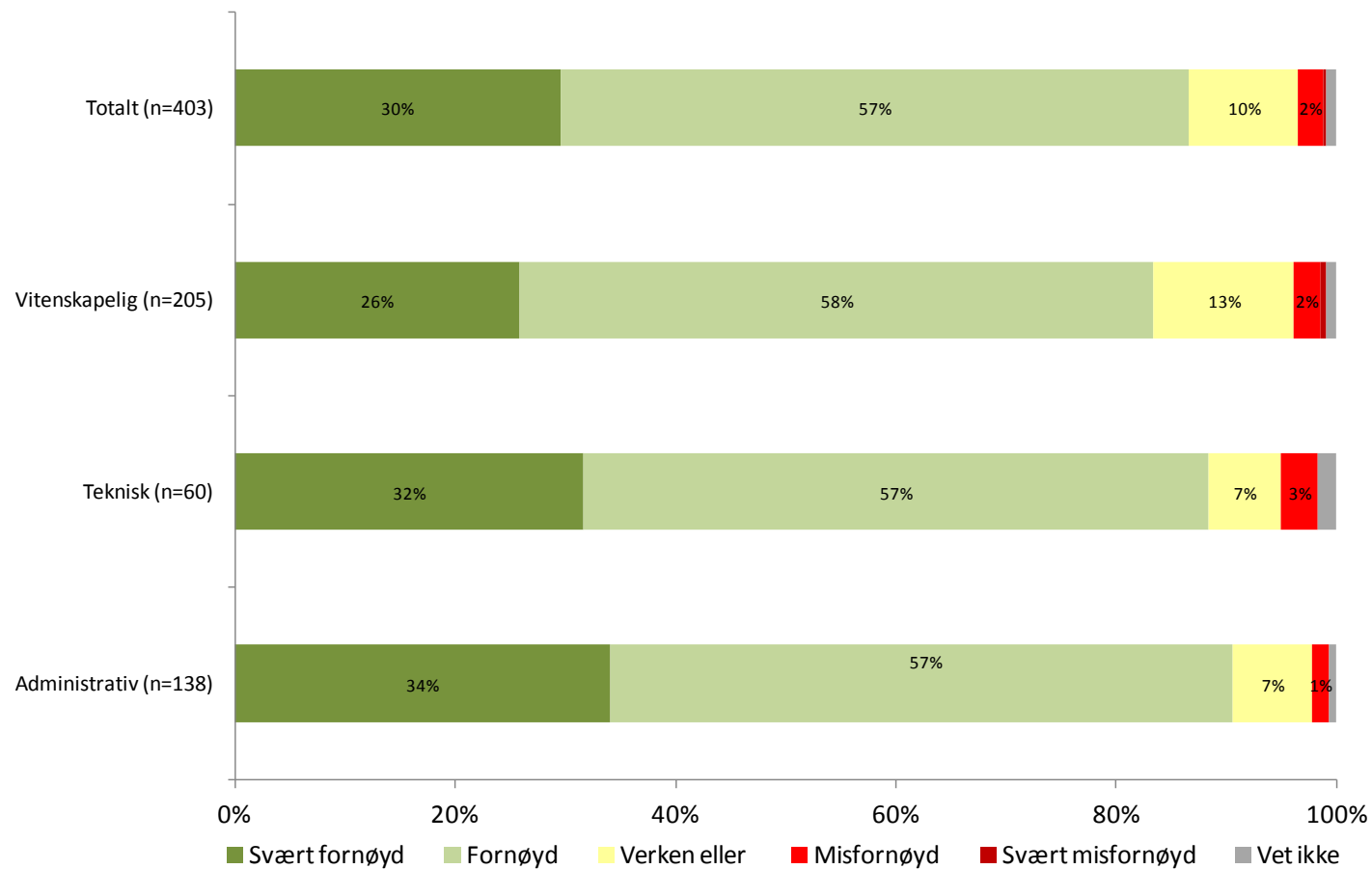
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Lever med, eller omgår problemet



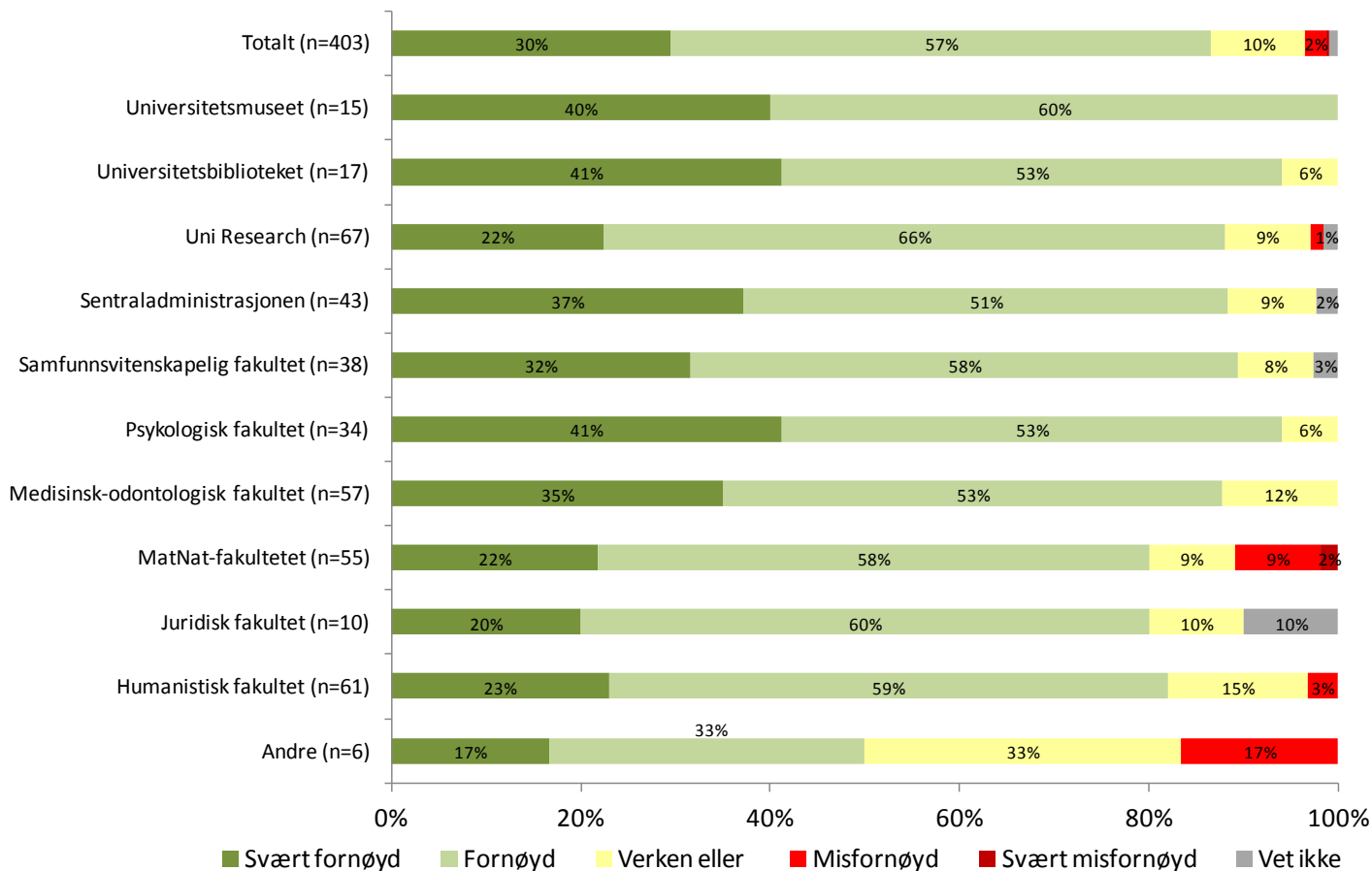
IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du ringer til BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen



IT-STØTTE

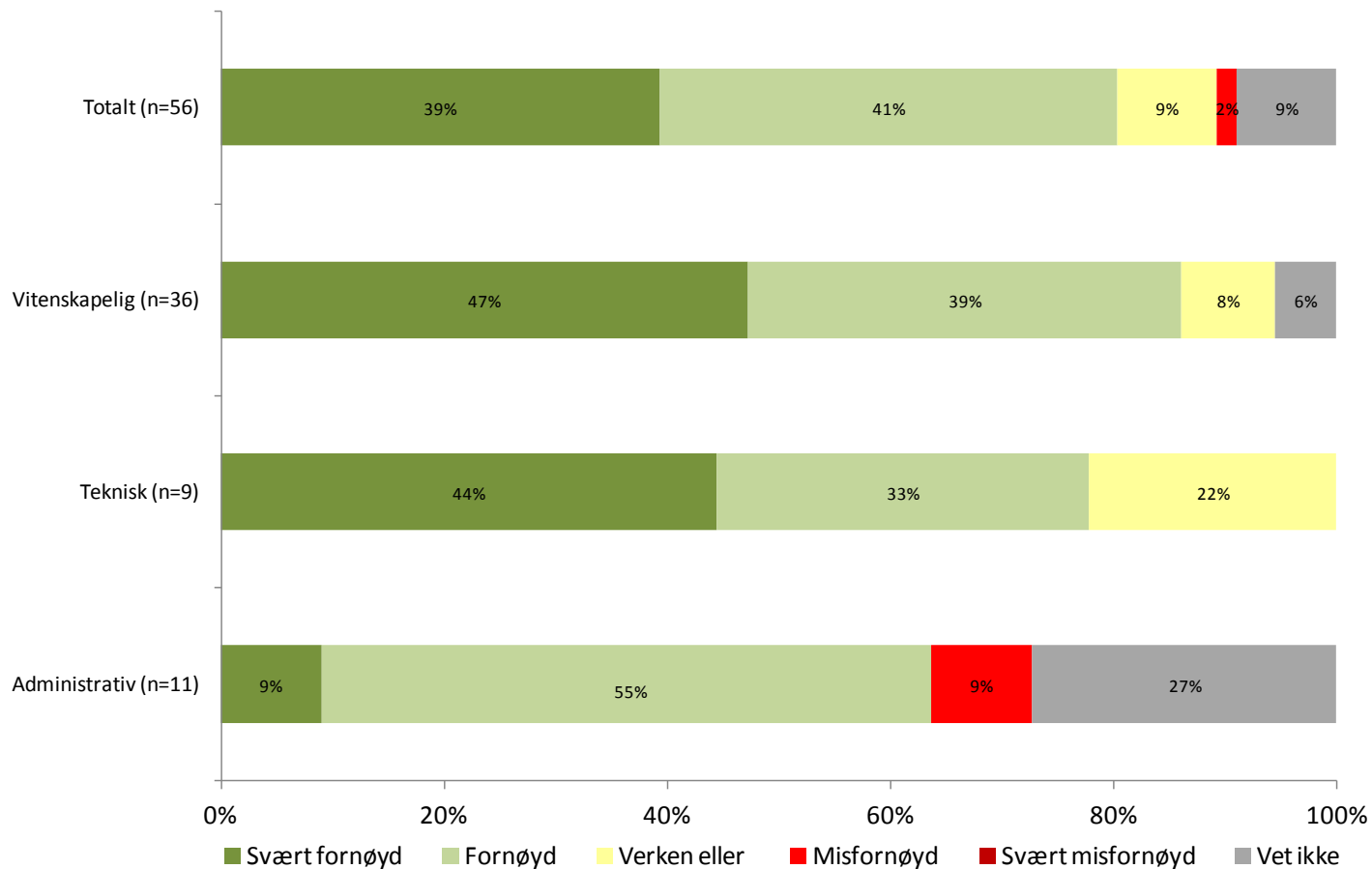
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du ringer til BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

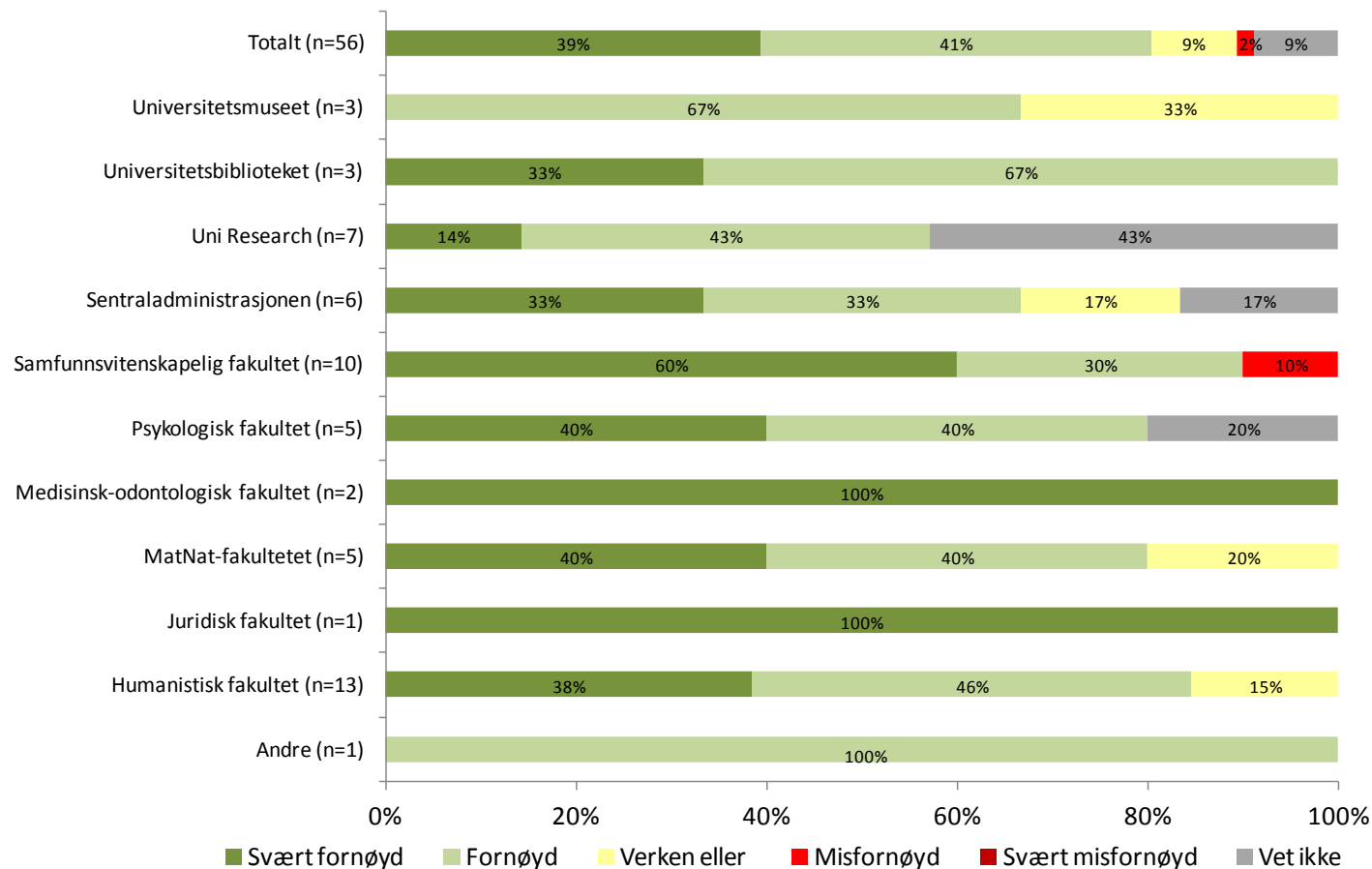
– Når du møter opp personlig i BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

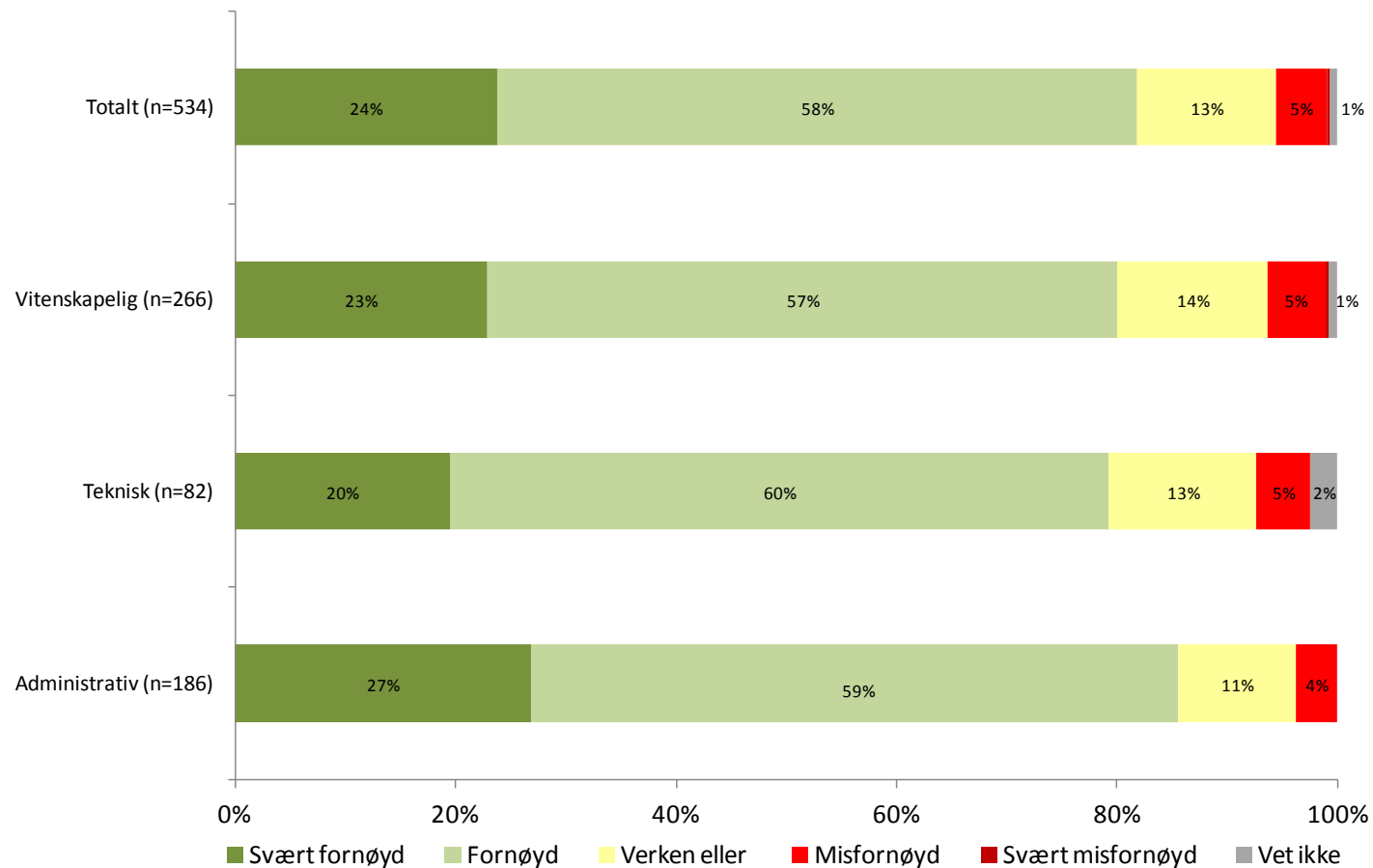
– Når du møter opp personlig i BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

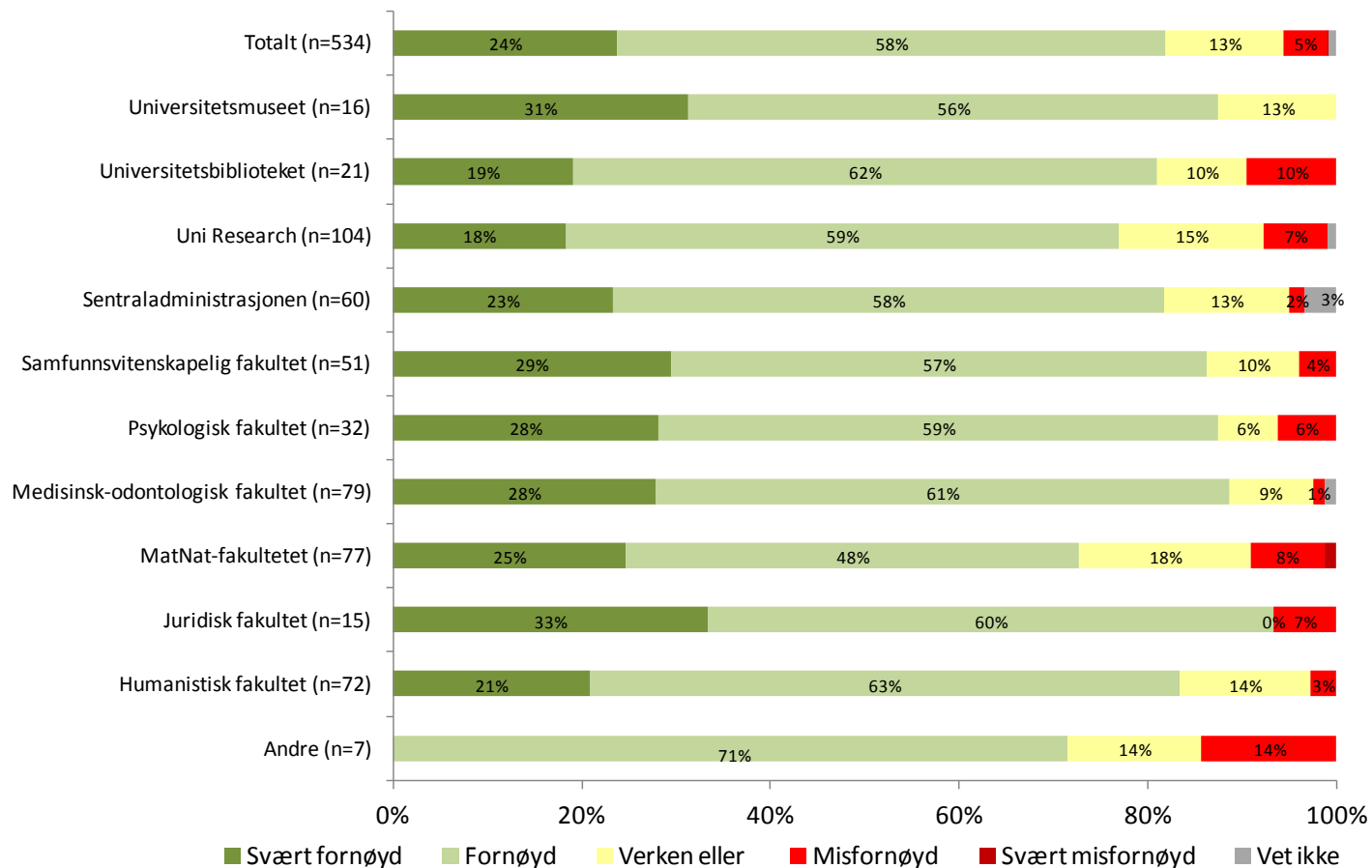
– Når du har registrert en sak i Issue-tracker



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

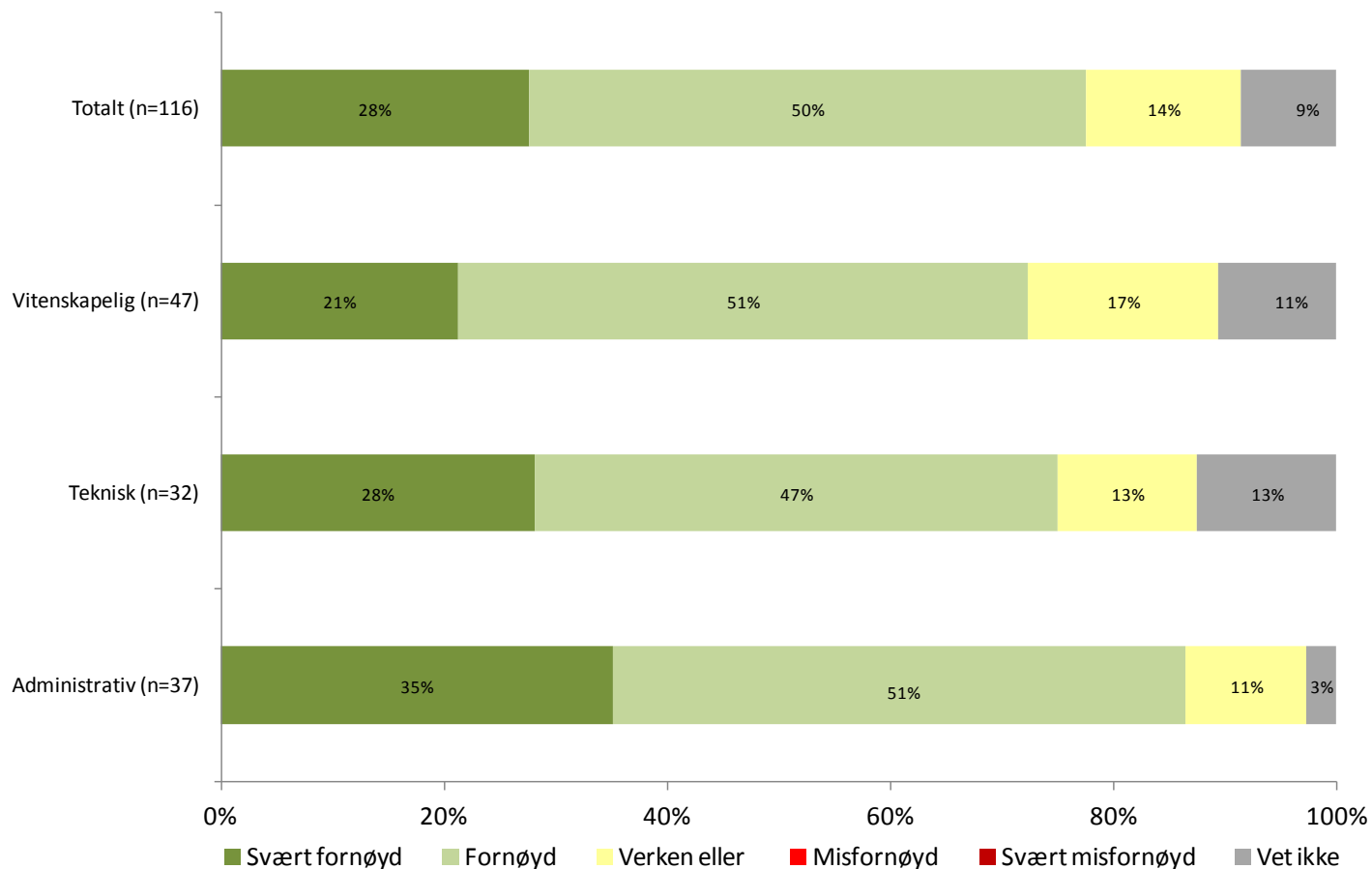
– Når du har registrert en sak i Issue-tracker



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

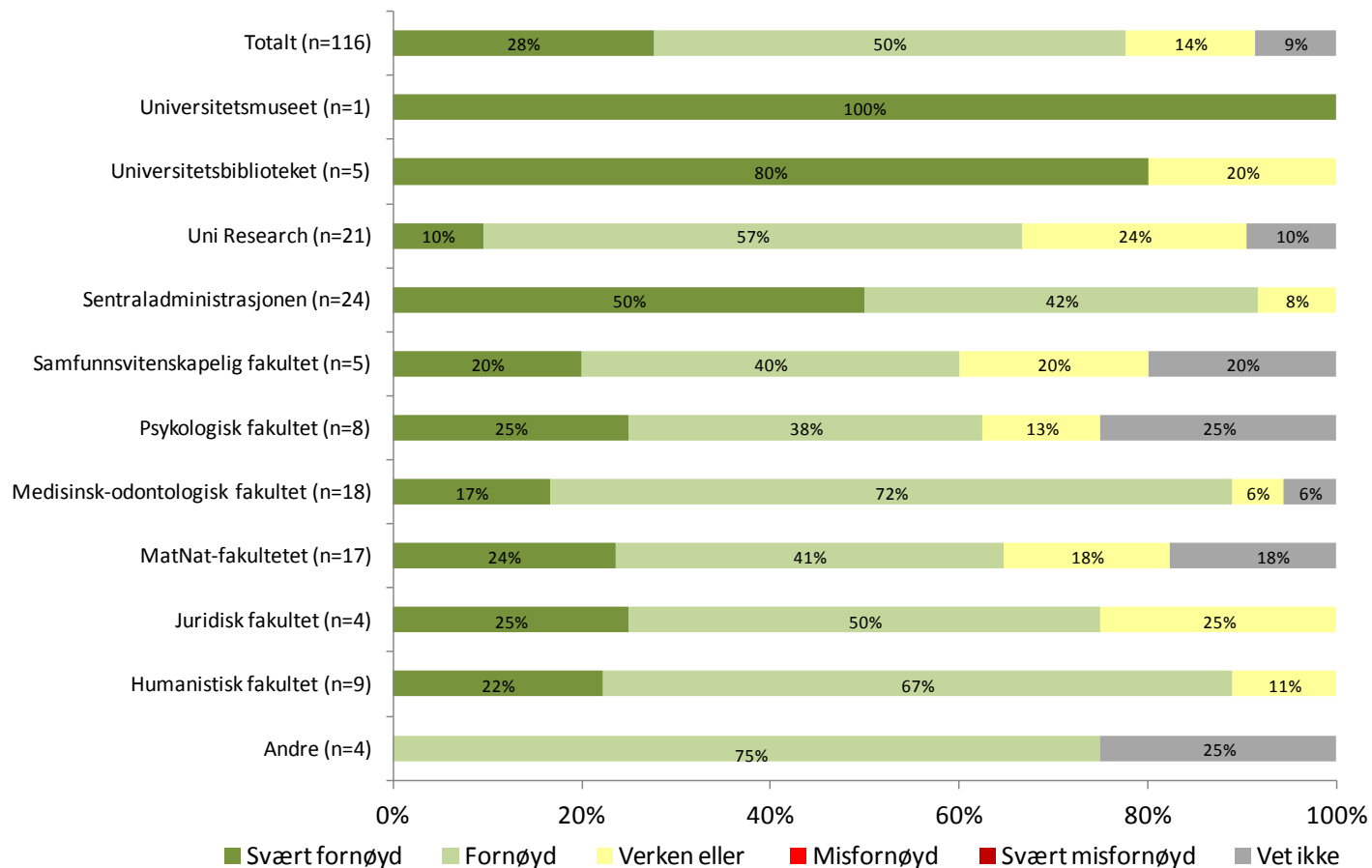
– Når du kontakter person på IT-avdelingen direkte (uten å gå via BRITA eller Issue-tracker)



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

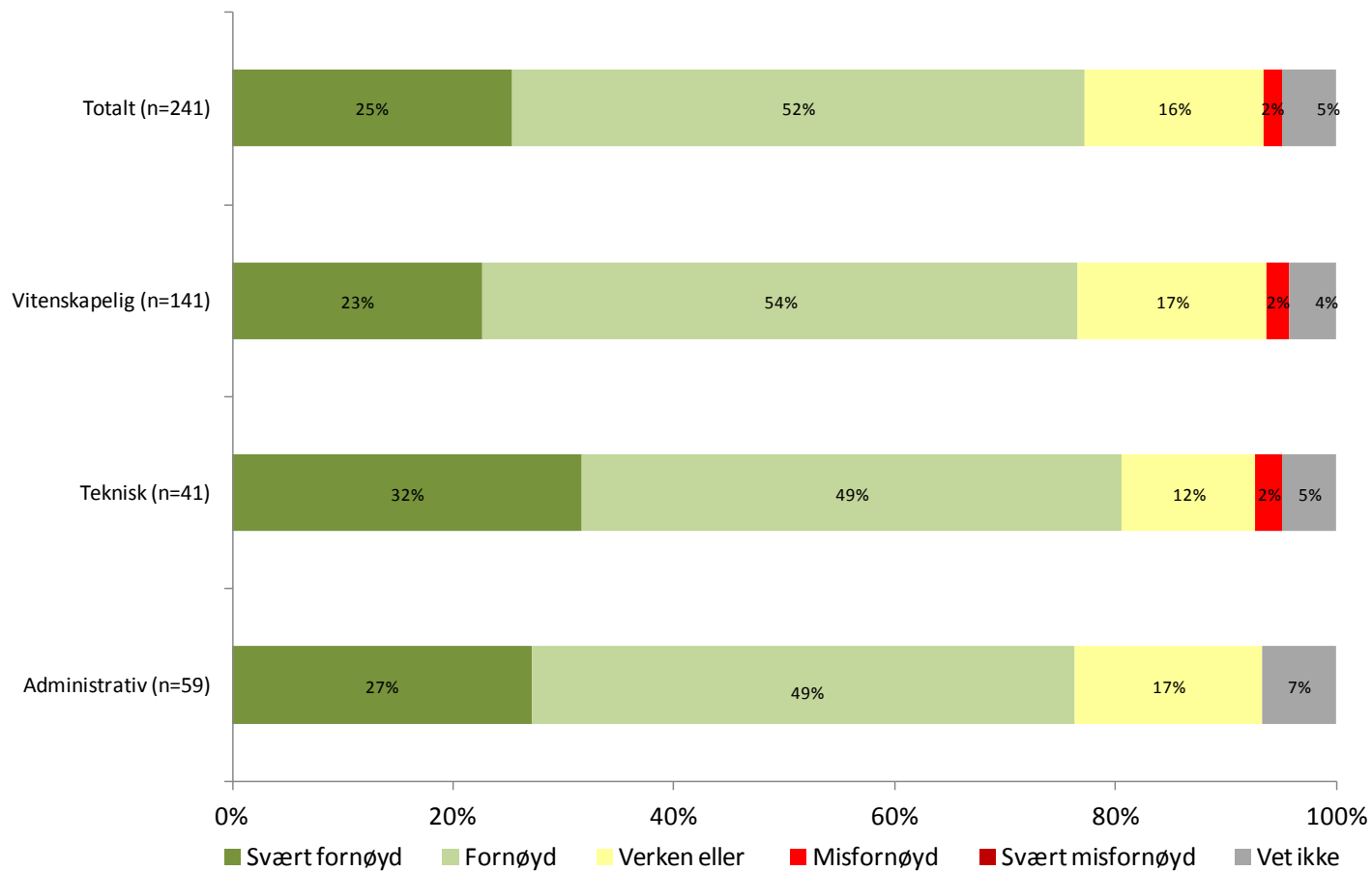
– Når du kontakter person på IT-avdelingen direkte (uten å gå via BRITA eller Issue-tracker)



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

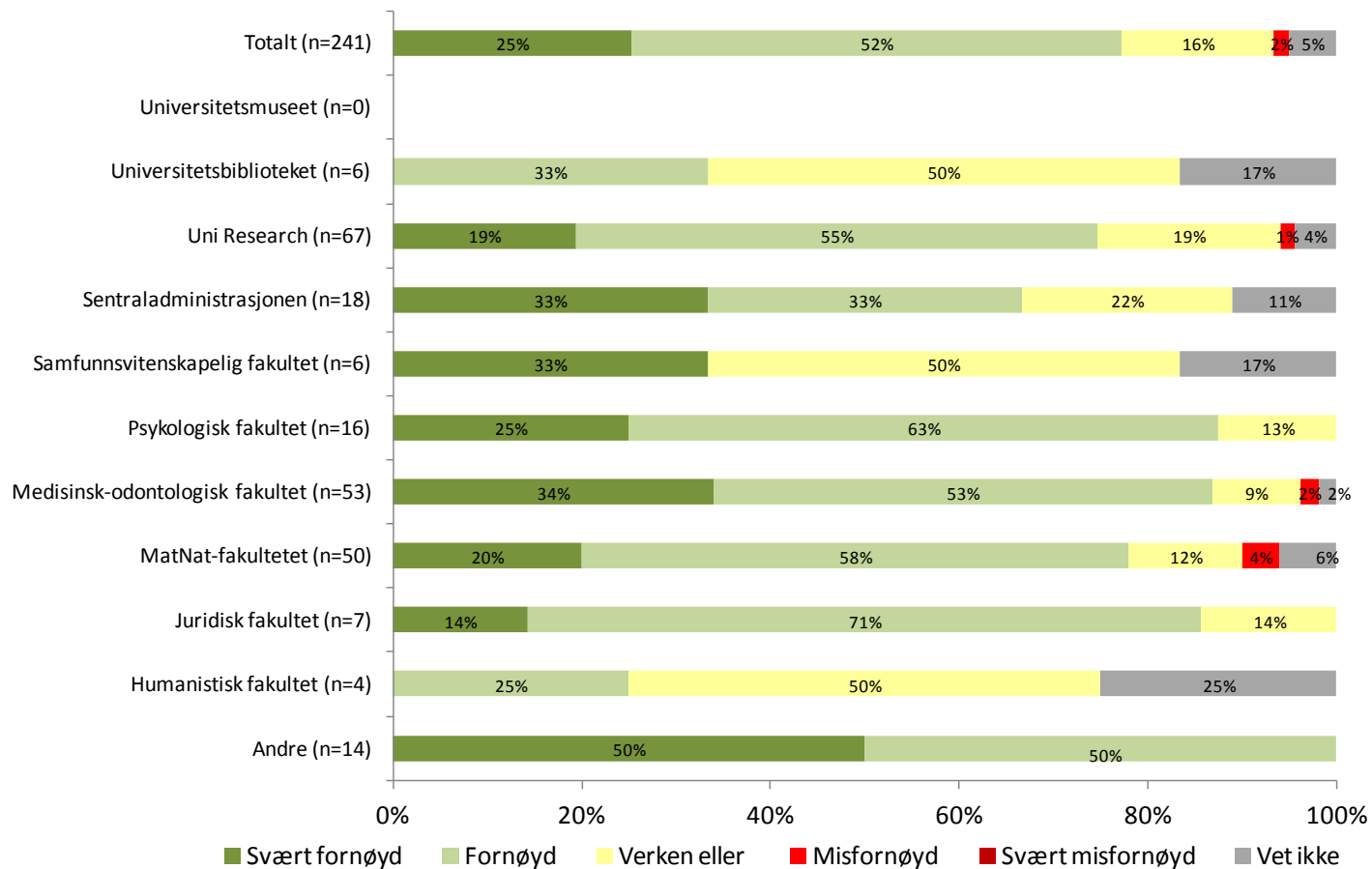
– Når du kontakter lokal IT-ansvarlig på institutt/fakultet/avdeling



IT-STØTTE

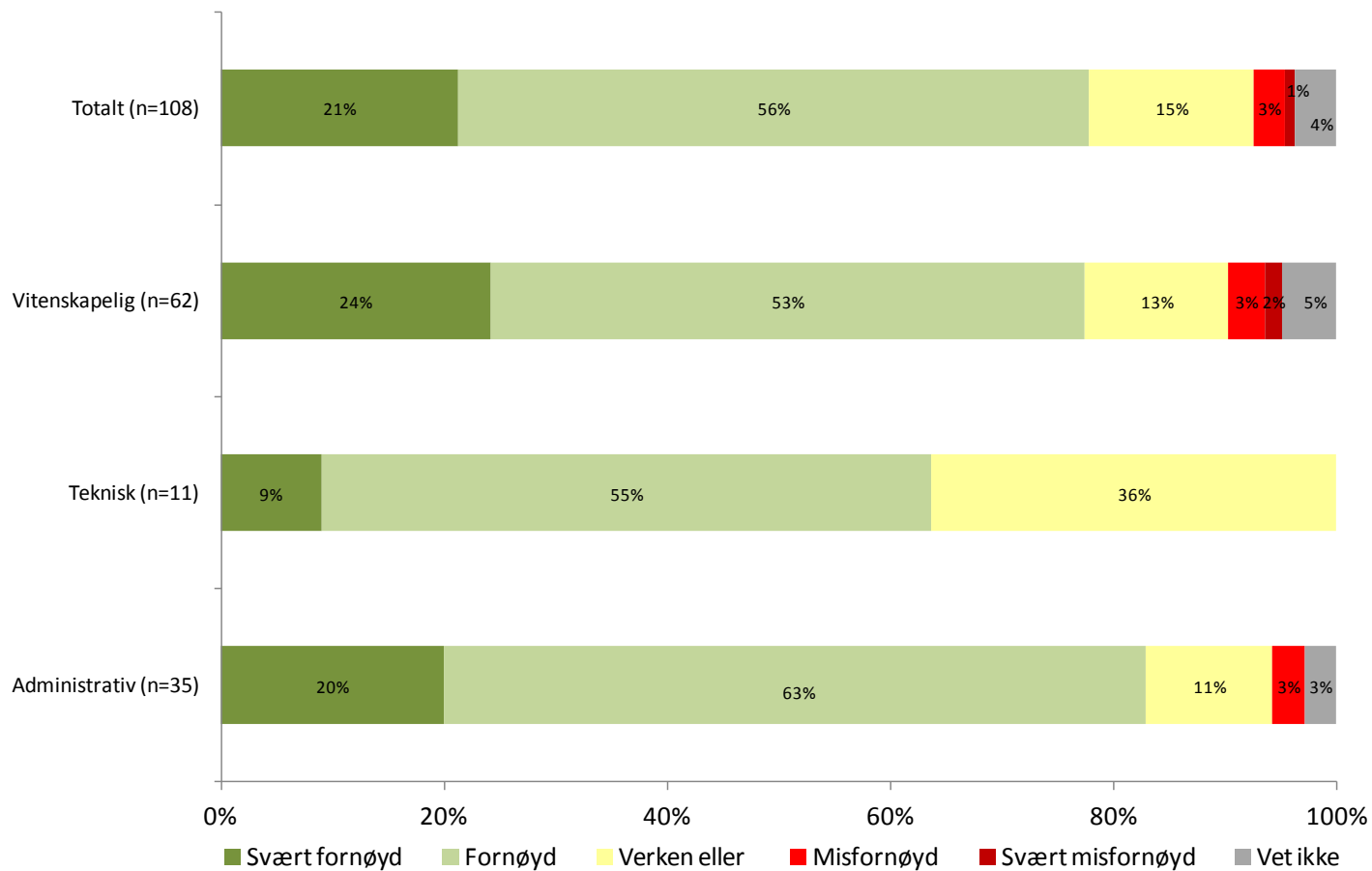
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

– Når du kontakter lokal IT-ansvarlig på institutt/fakultet/avdeling



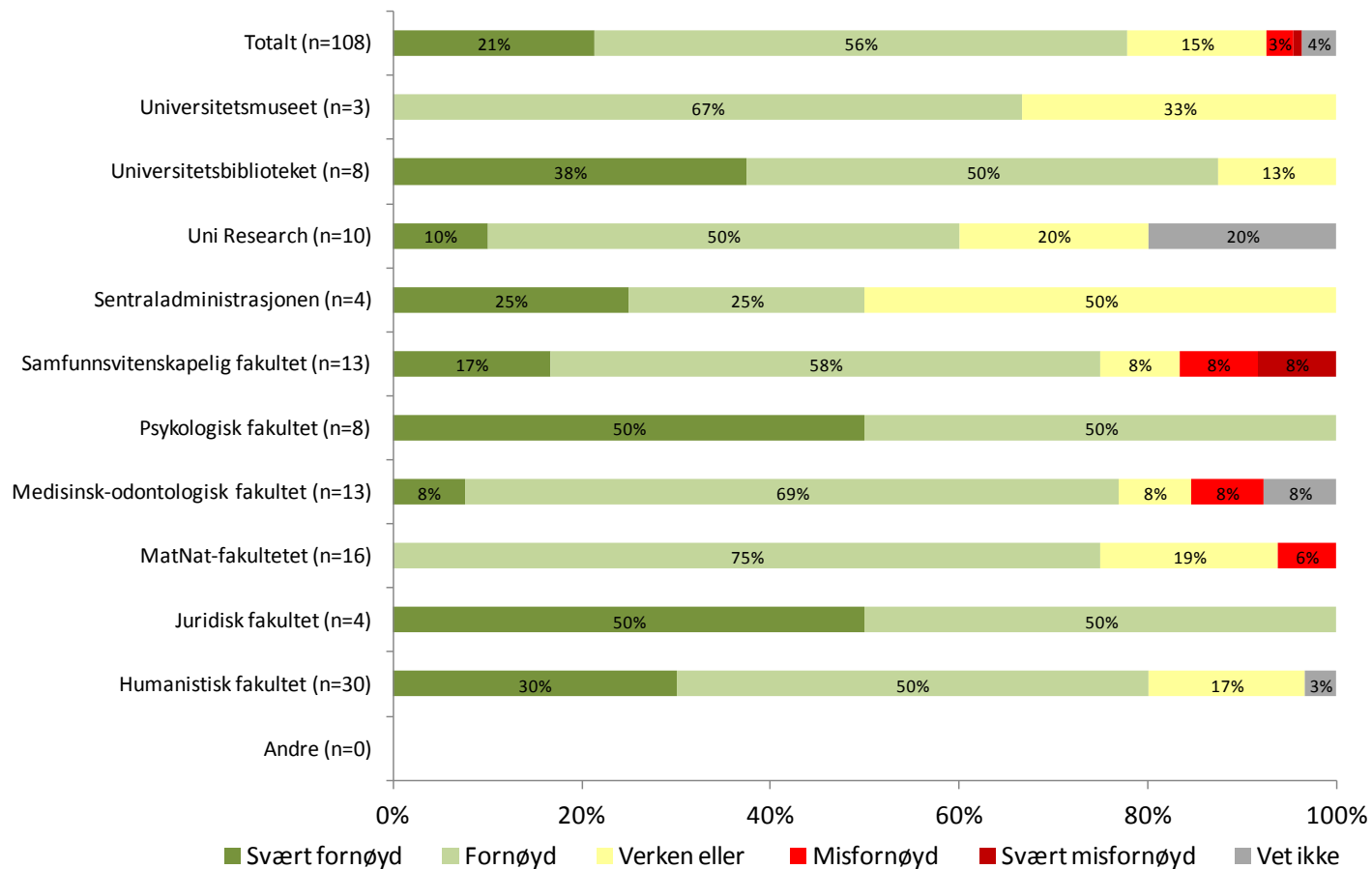
IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du kontakter brukerstøtte for undervisningsrom (PC-vakt)



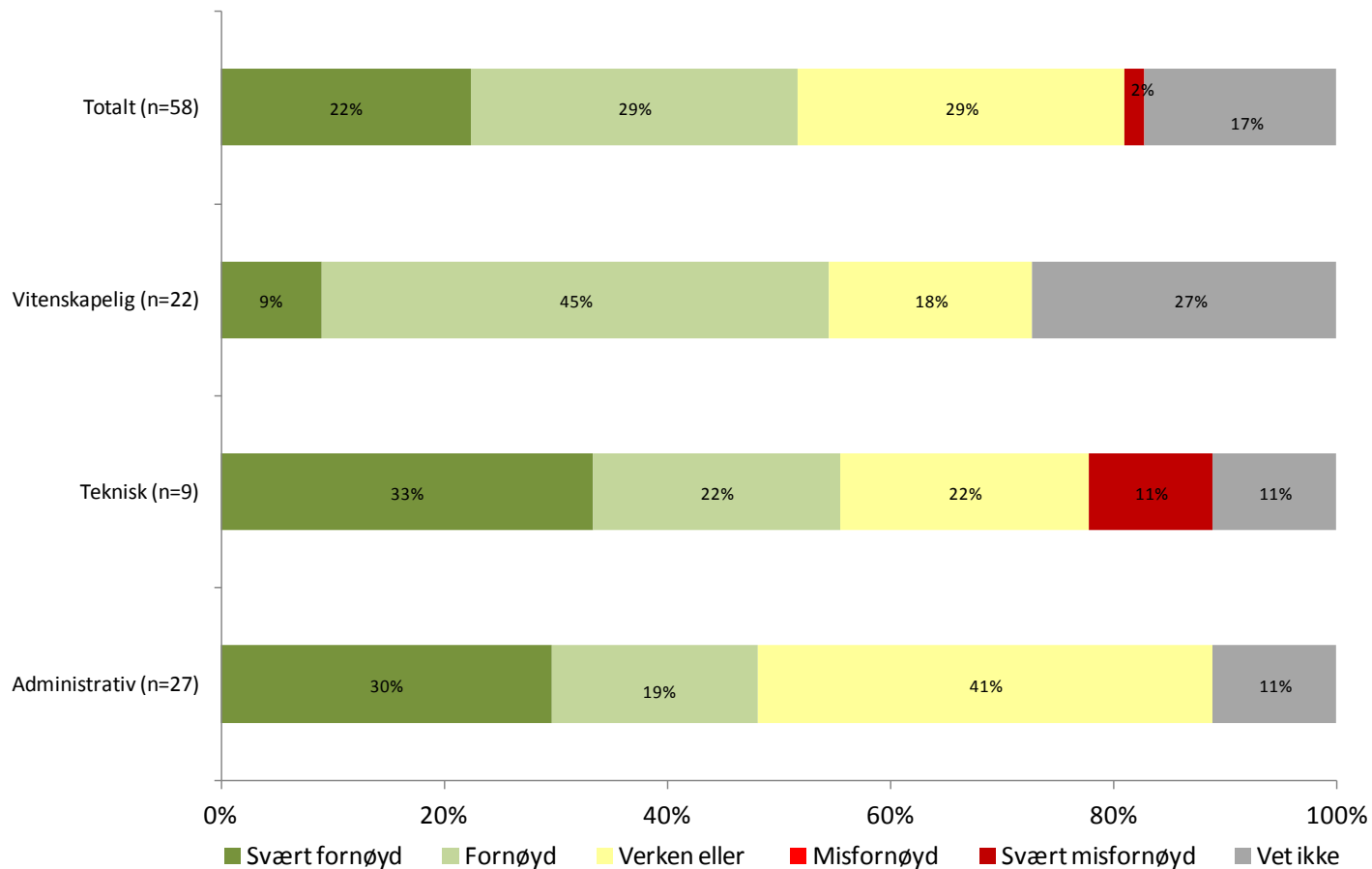
IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du kontakter brukerstøtte for undervisningsrom (PC-vakt)



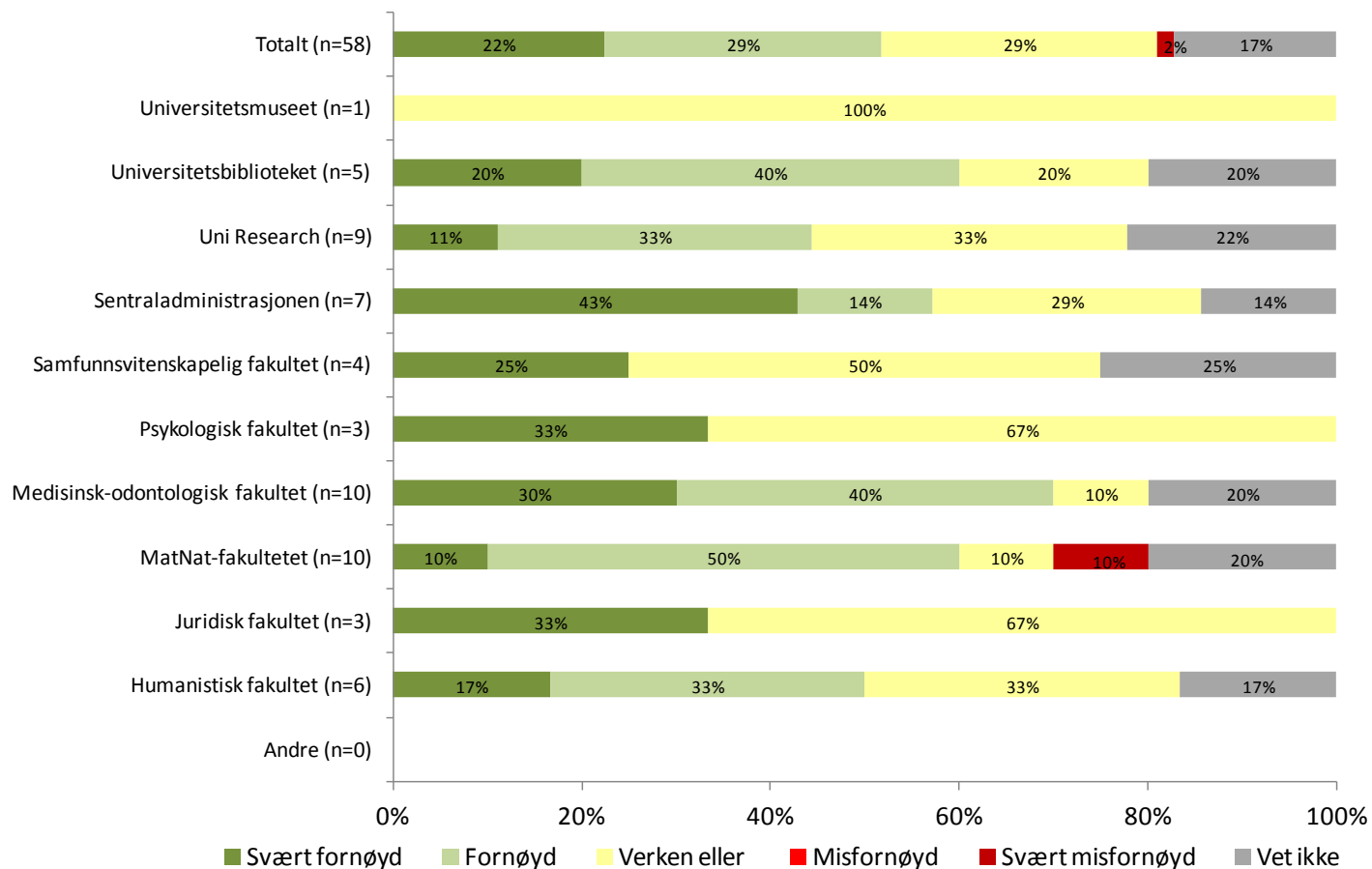
IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du kontakter SEBRA- godkjenner på institutt/avdeling



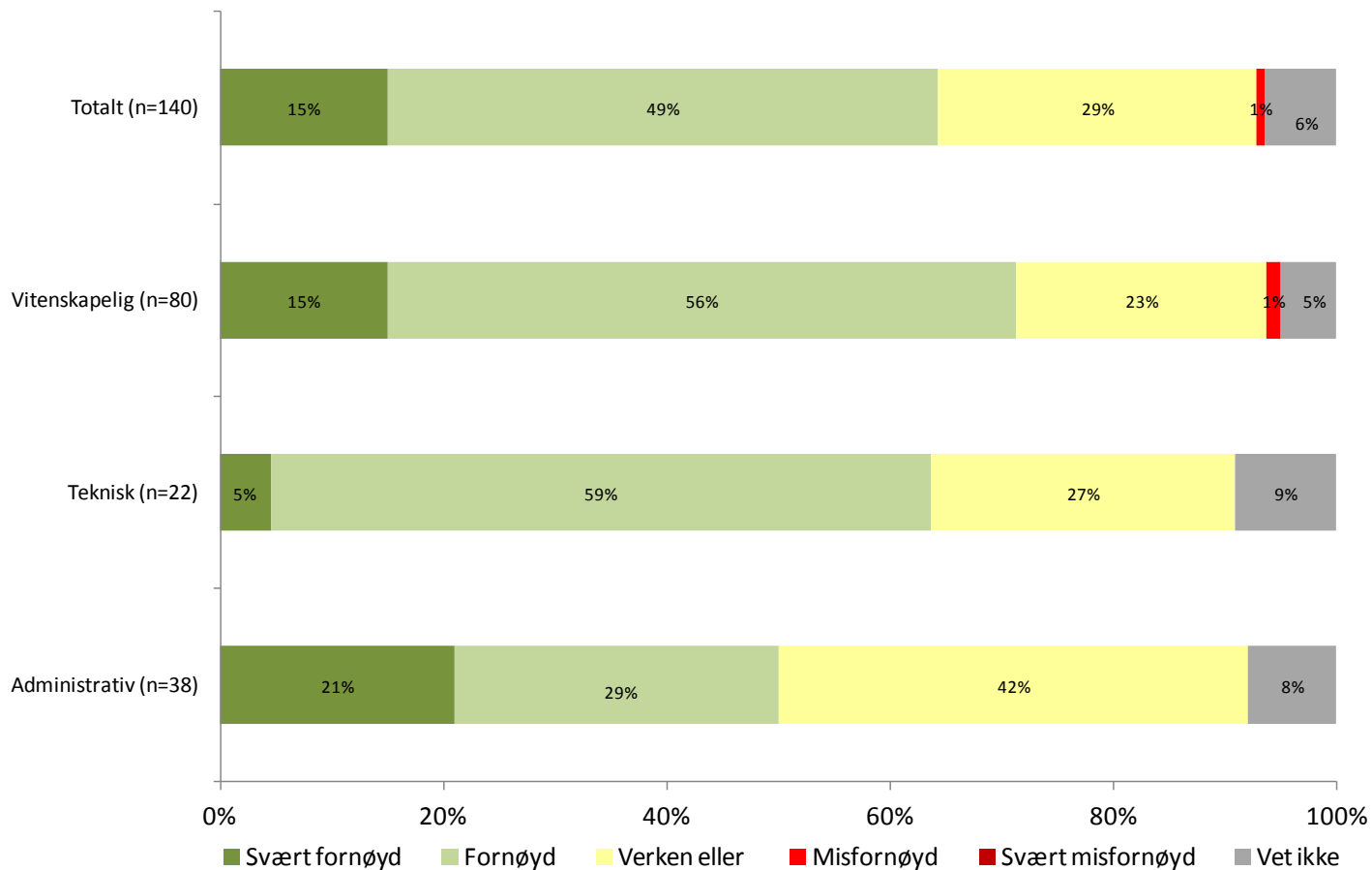
IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du kontakter SEBRA- godkjenner på institutt/avdeling



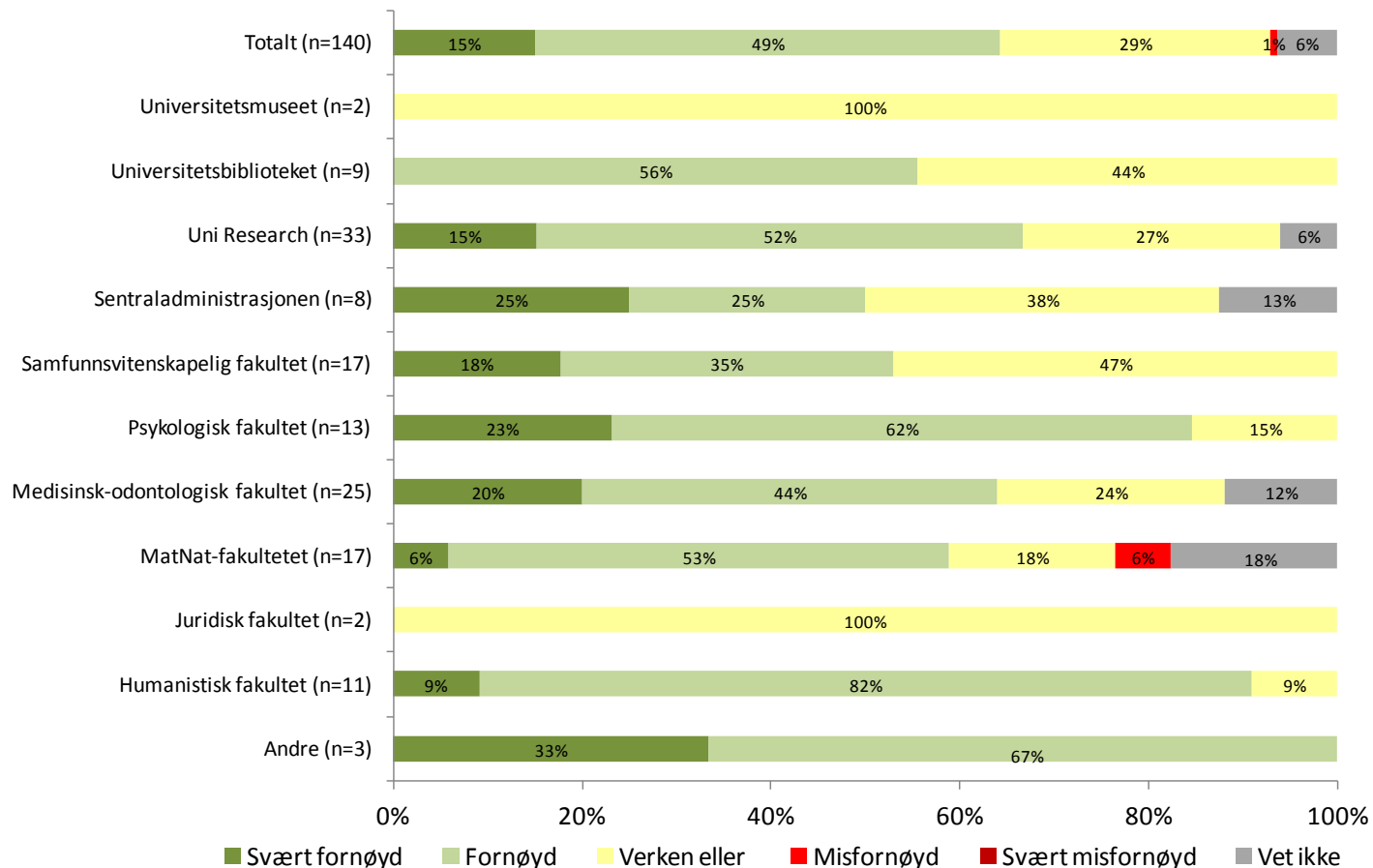
IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du kontakter innkjøper/bestiller på institutt/avdeling



IT-STØTTE

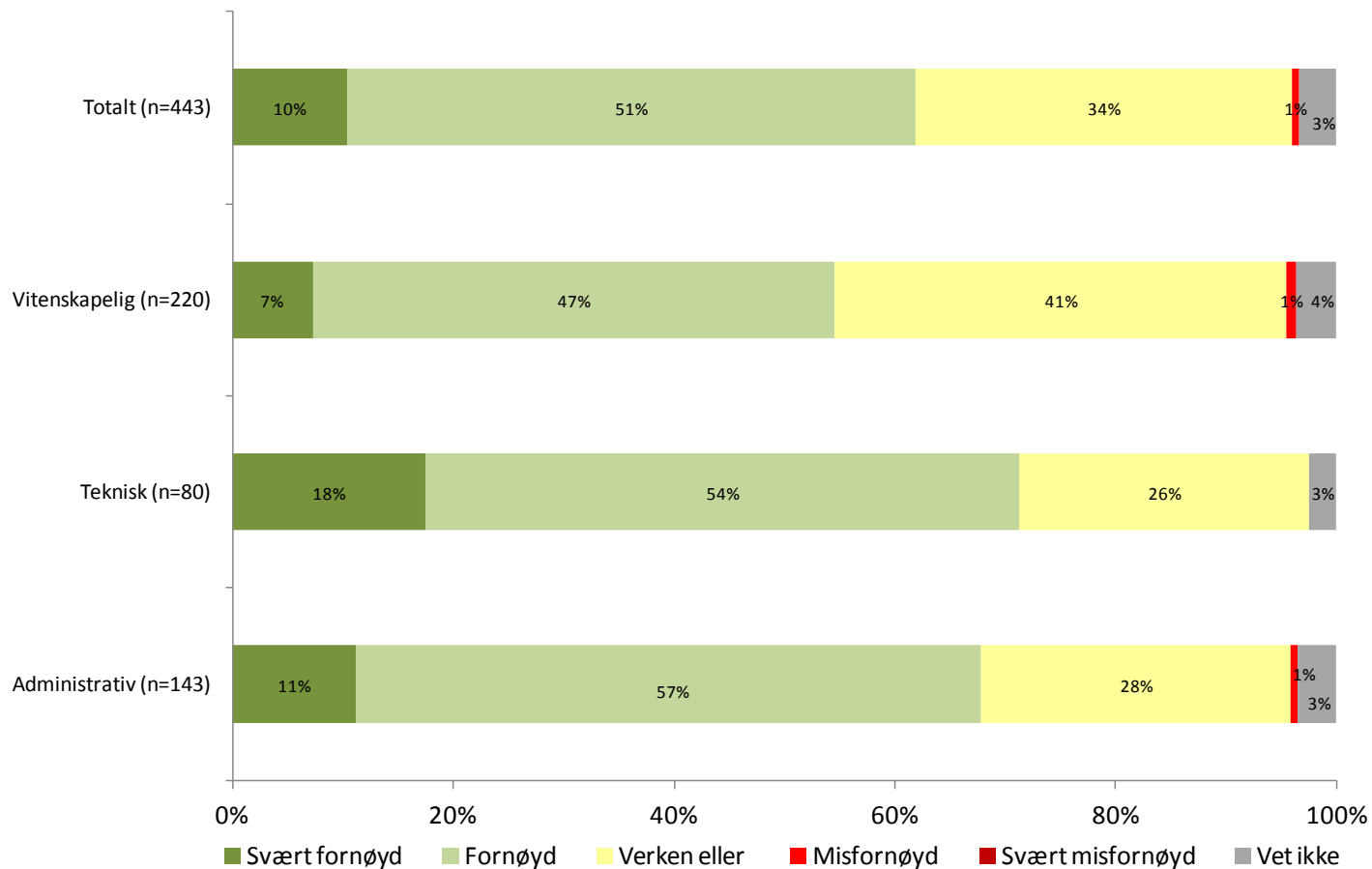
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du kontakter innkjøper/bestiller på institutt/avdeling



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

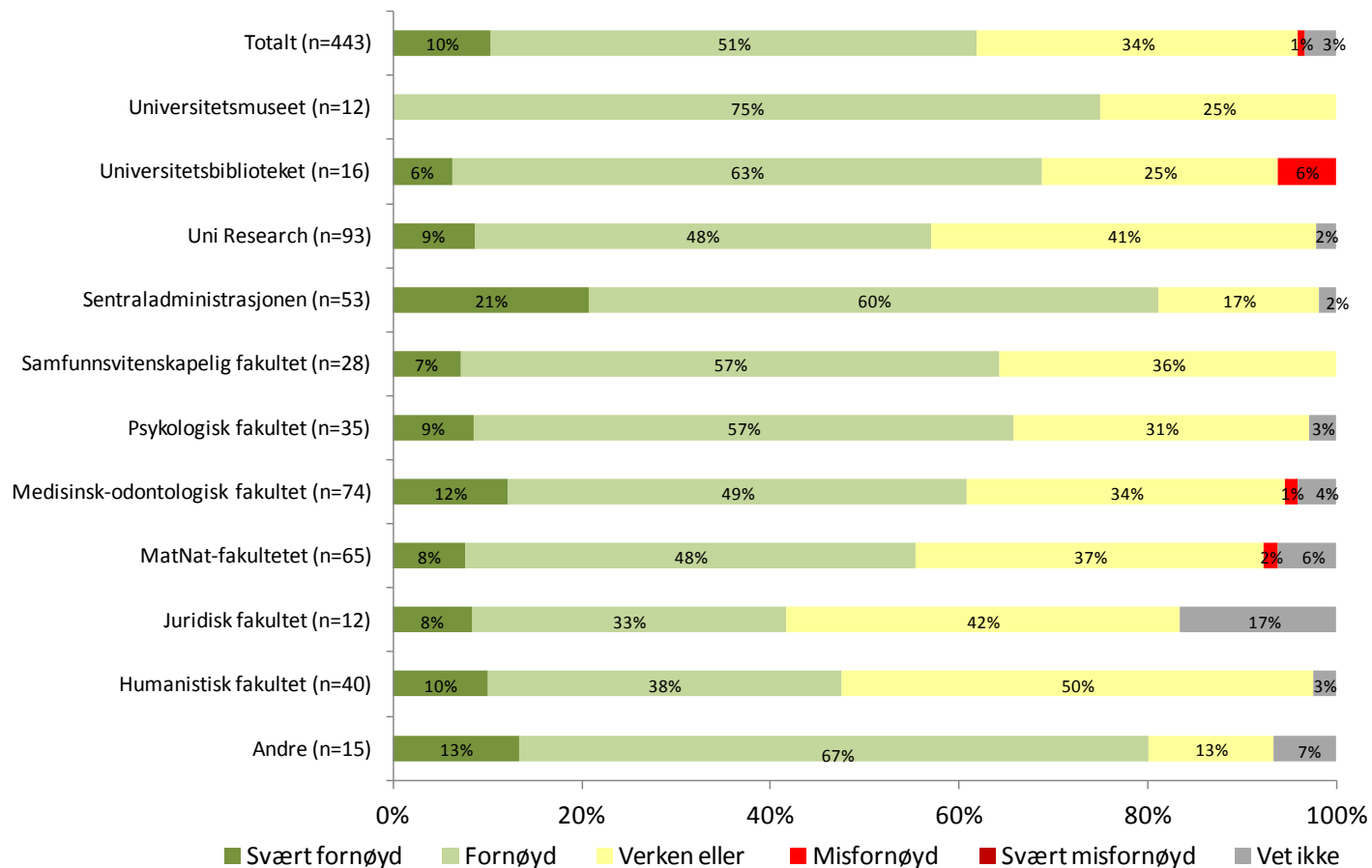
– Når du kontakter kollega



IT-STØTTE

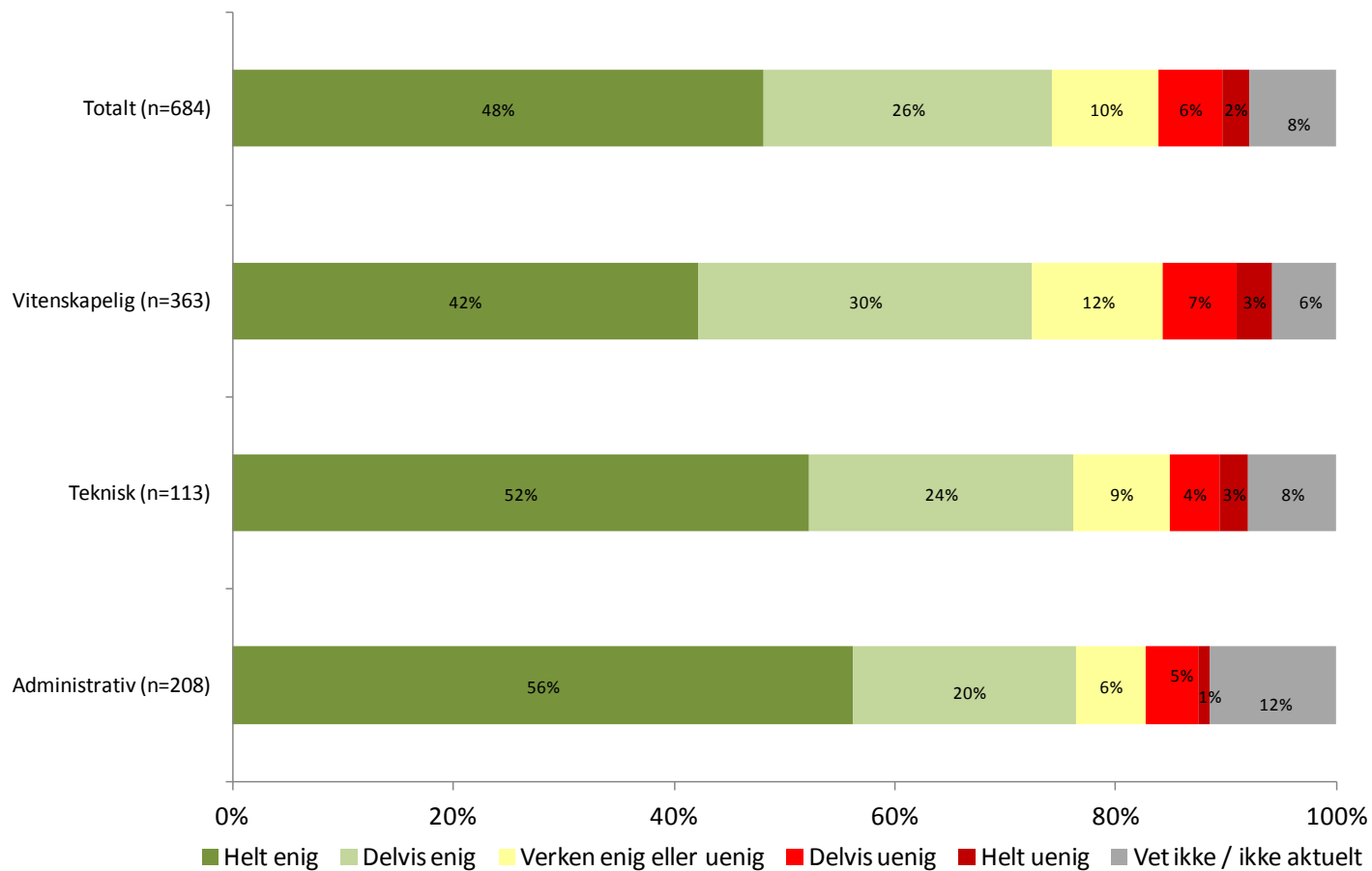
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

– Når du kontakter kollega



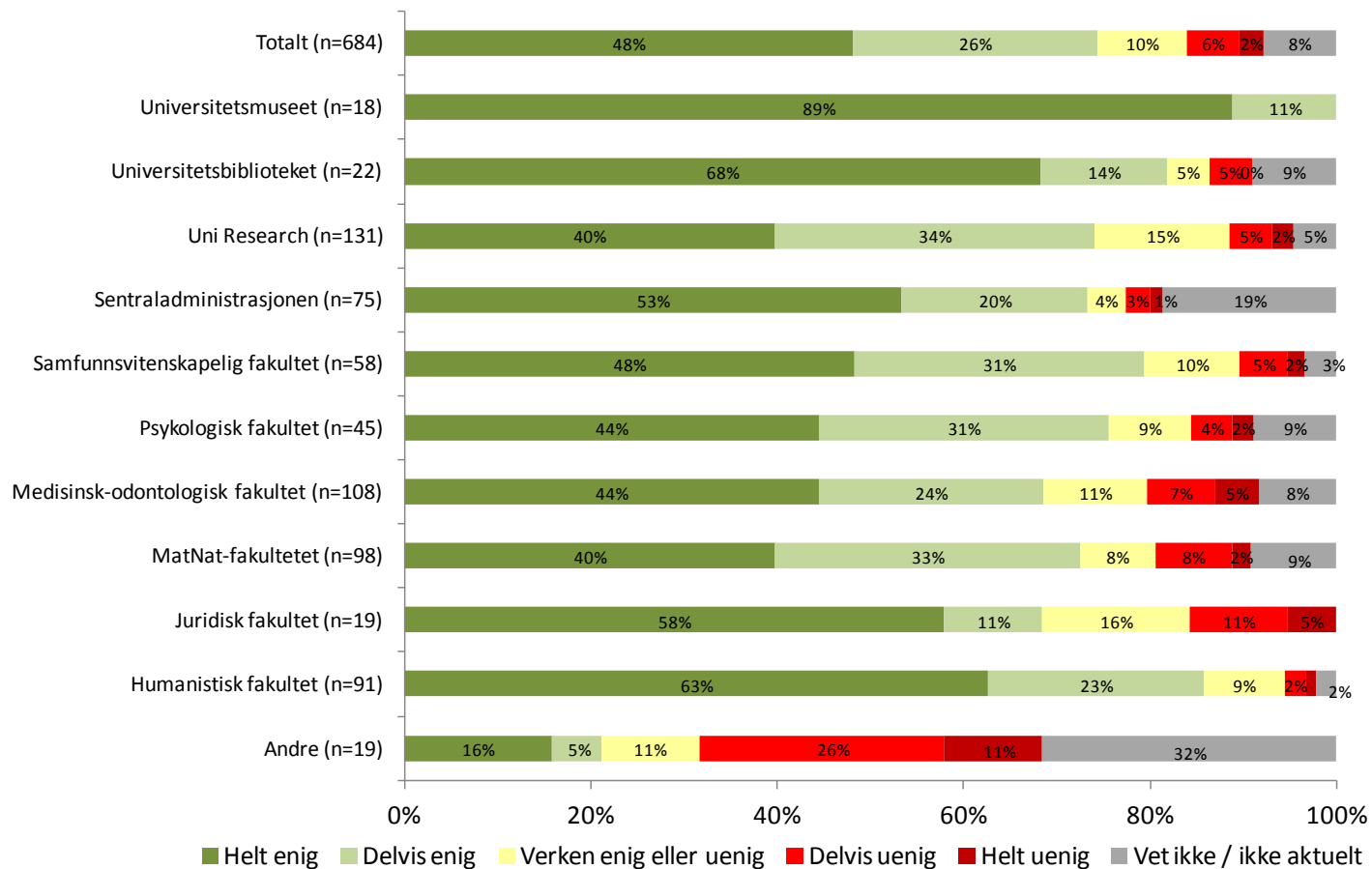
IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier? - Jeg kjenner godt til BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen.



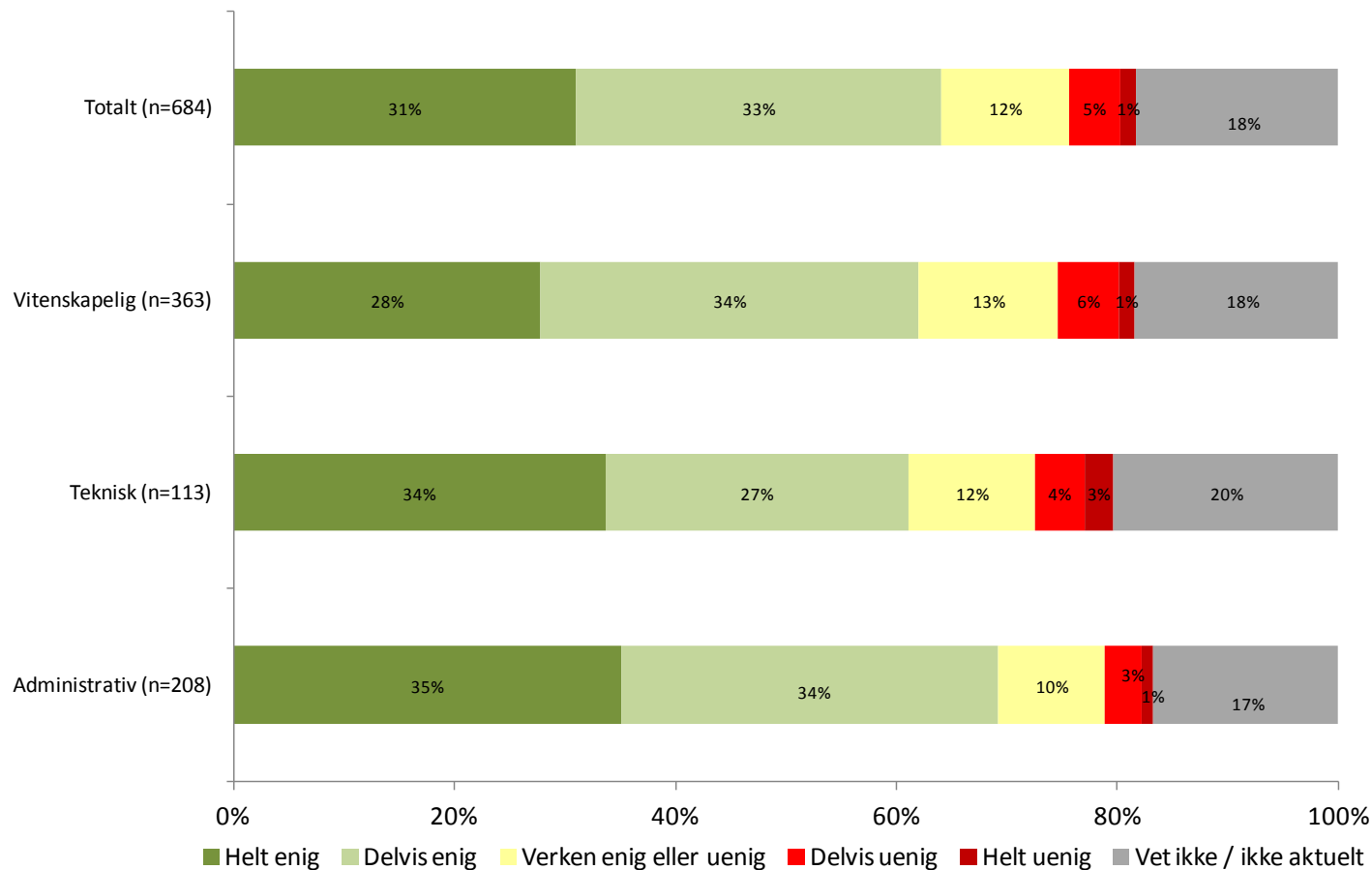
IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier? - Jeg kjenner godt til BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen.



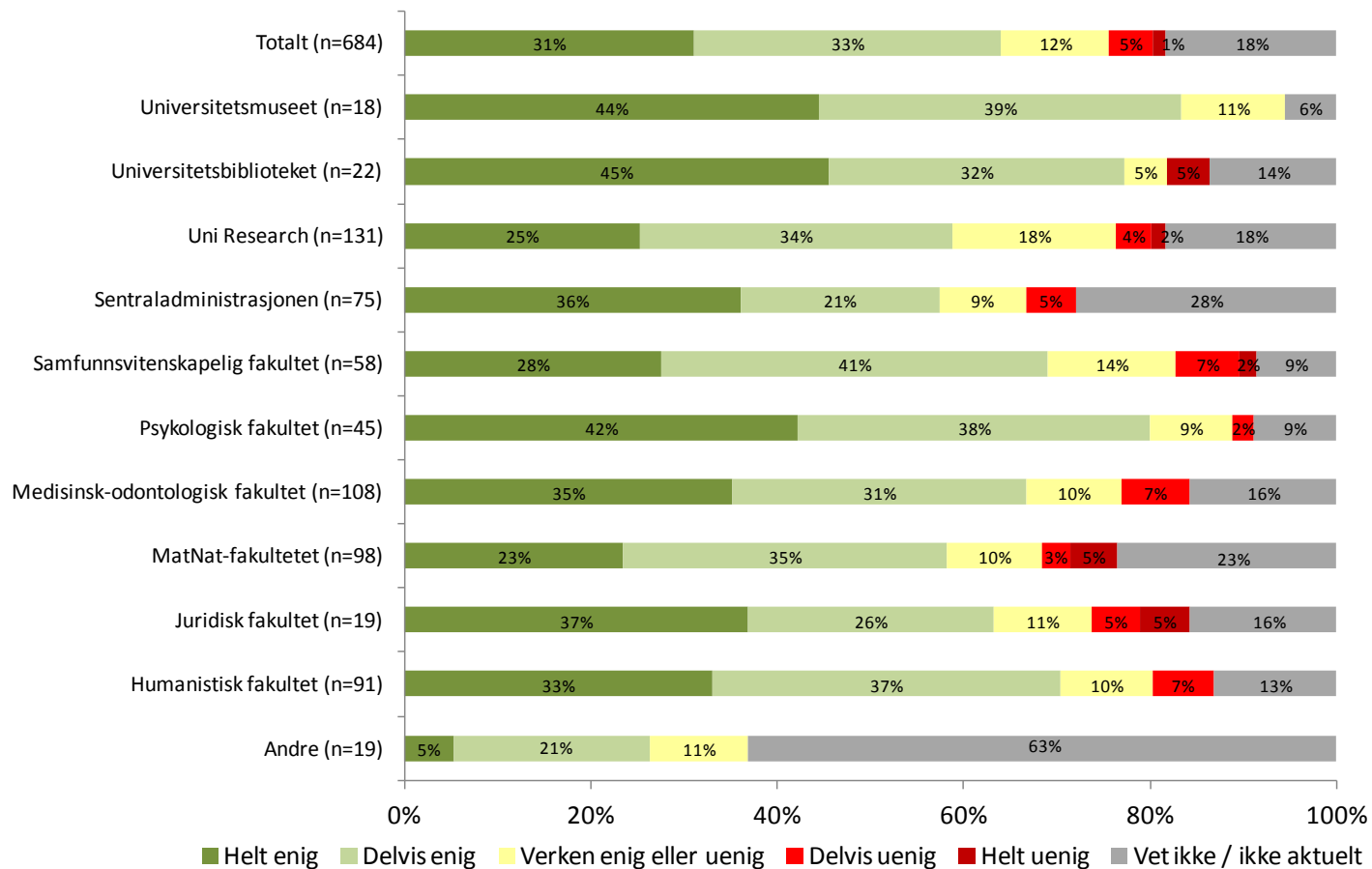
IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier? - Jeg får raskt svar når jeg ringer BRITA.



IT-STØTTE

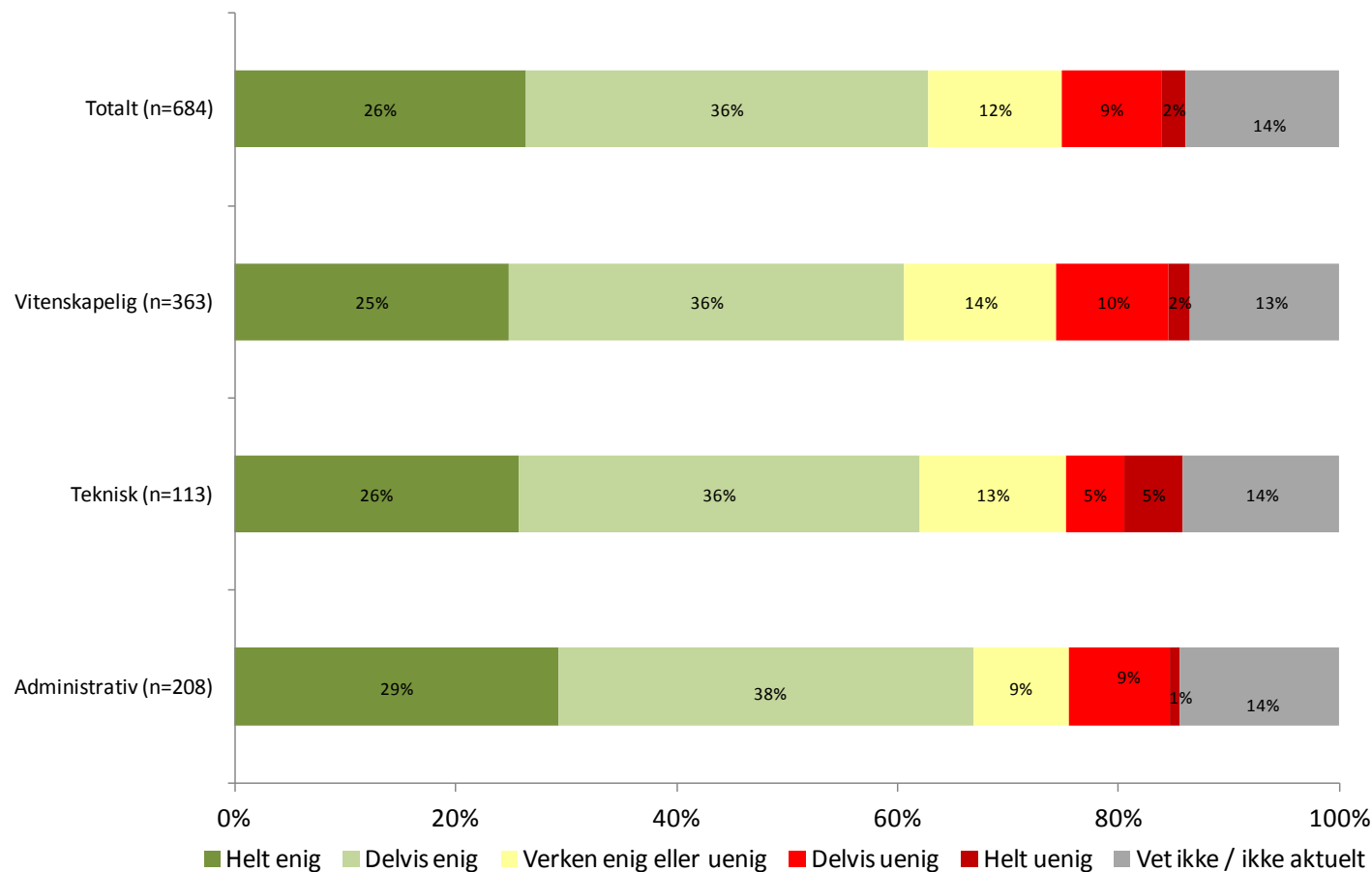
Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier? - Jeg får raskt svar når jeg ringer BRITA.



IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

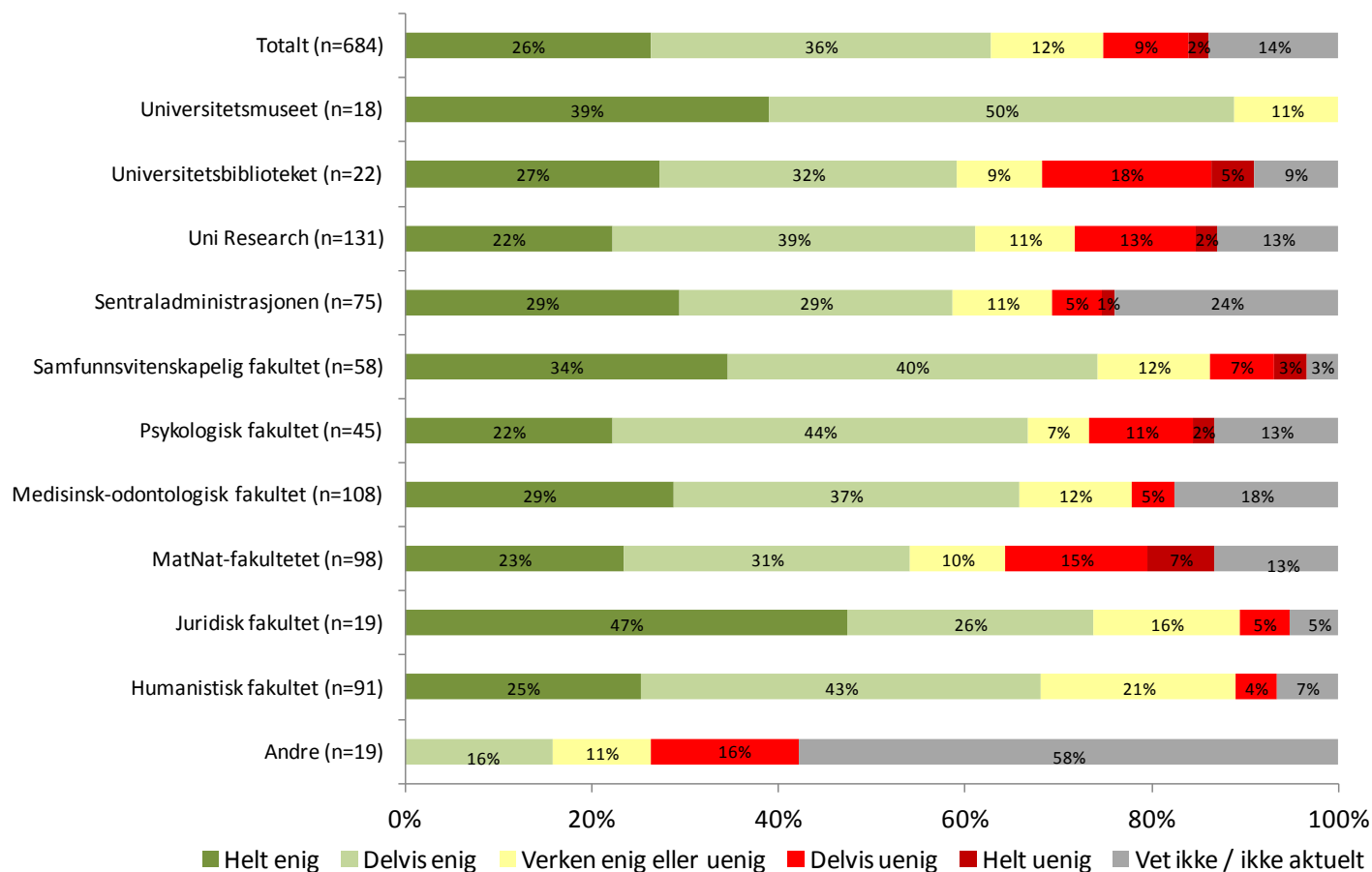
- Jeg er fornøyd med hvor raskt IT-problemer blir løst når jeg registrerer en sak i Issue-tracker (bs.uib.no).



IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

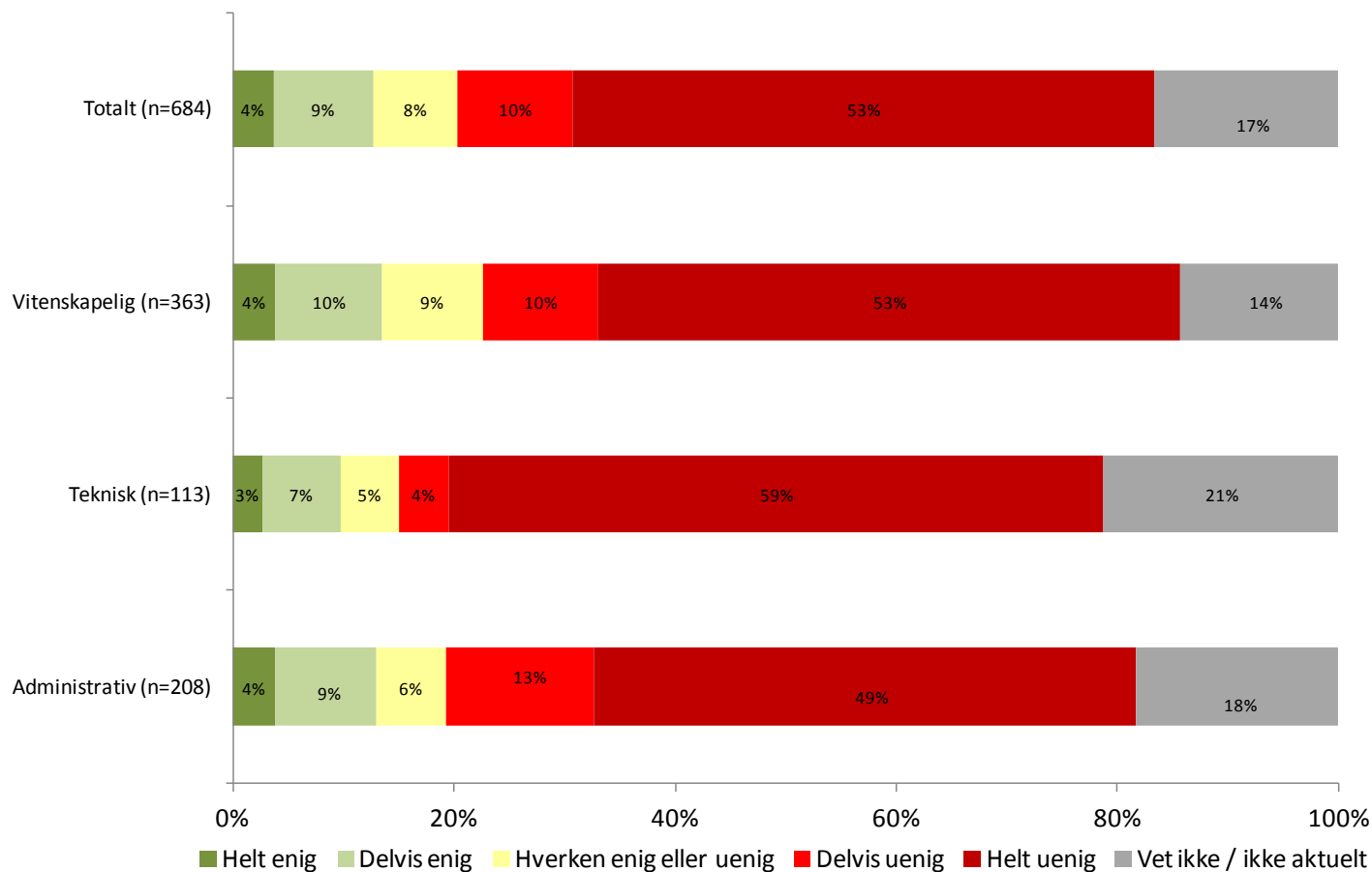
- Jeg er fornøyd med hvor raskt IT-problemer blir løst når jeg registrerer en sak i Issue-tracker (bs.uib.no).



IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

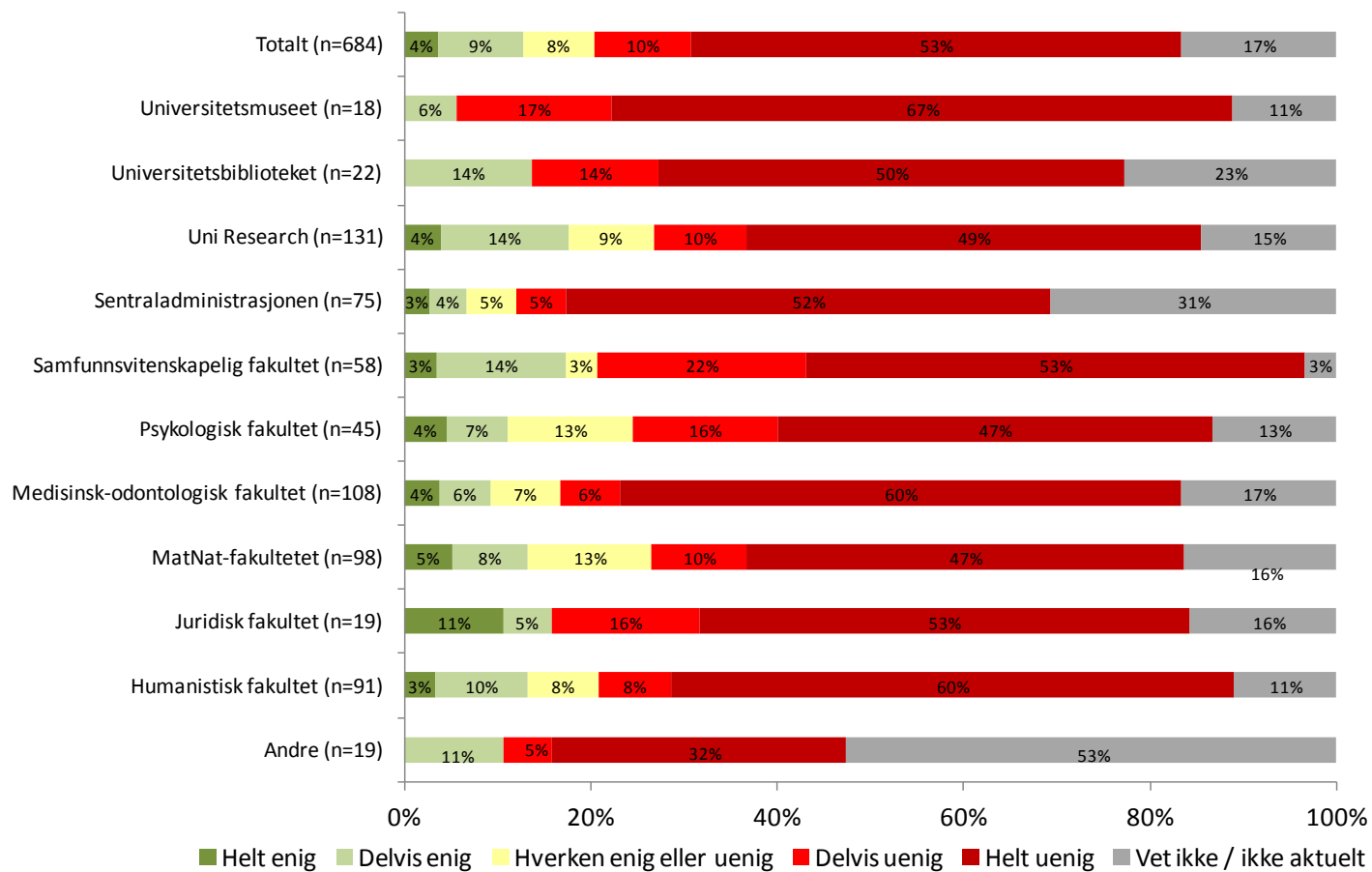
- Jeg har opplevd at BRITA har avvist en eller flere henvendelser fra meg.



IT-STØTTE

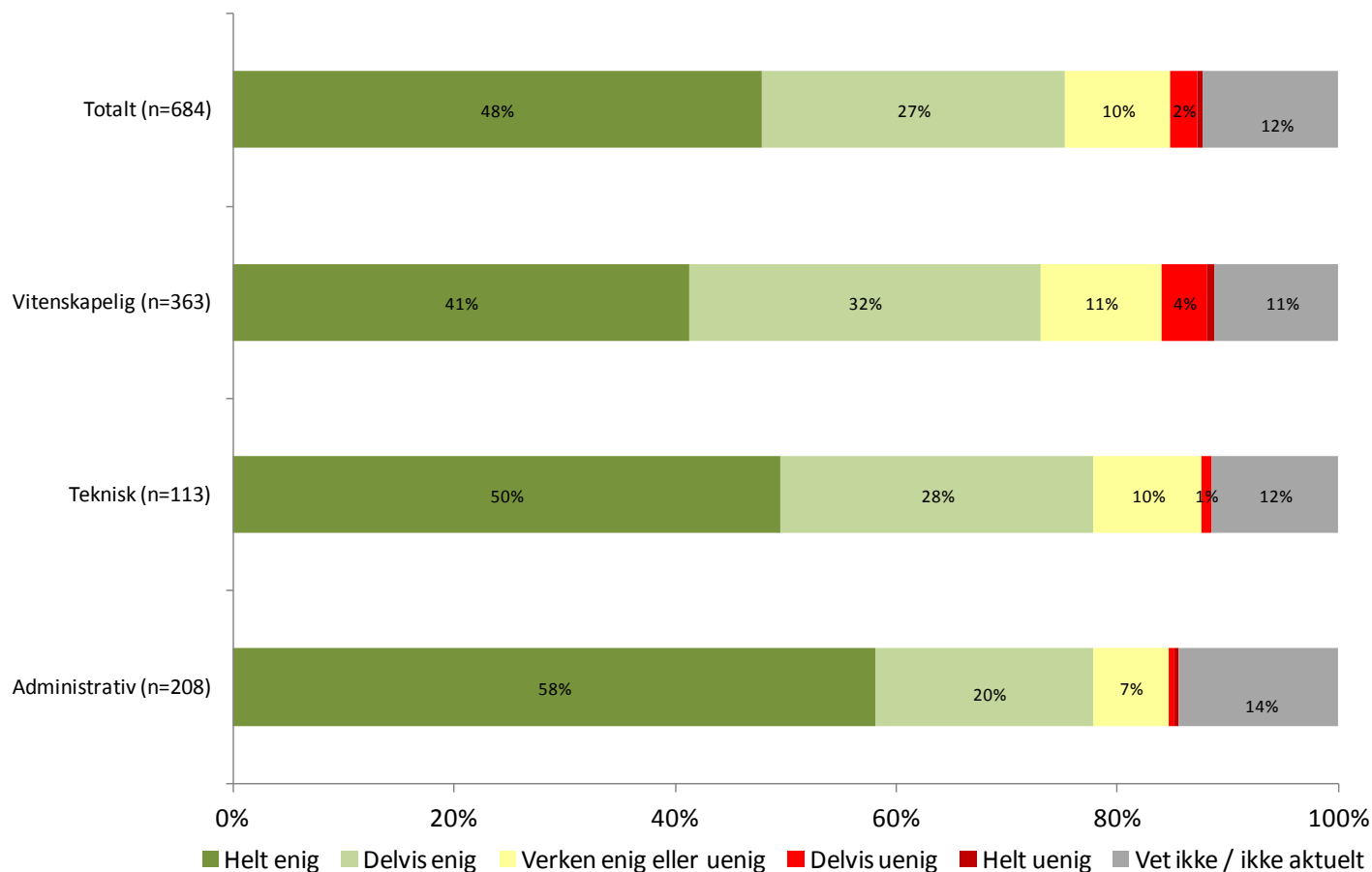
Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

- Jeg har opplevd at BRITA har avvist en eller flere henvendelser fra meg.



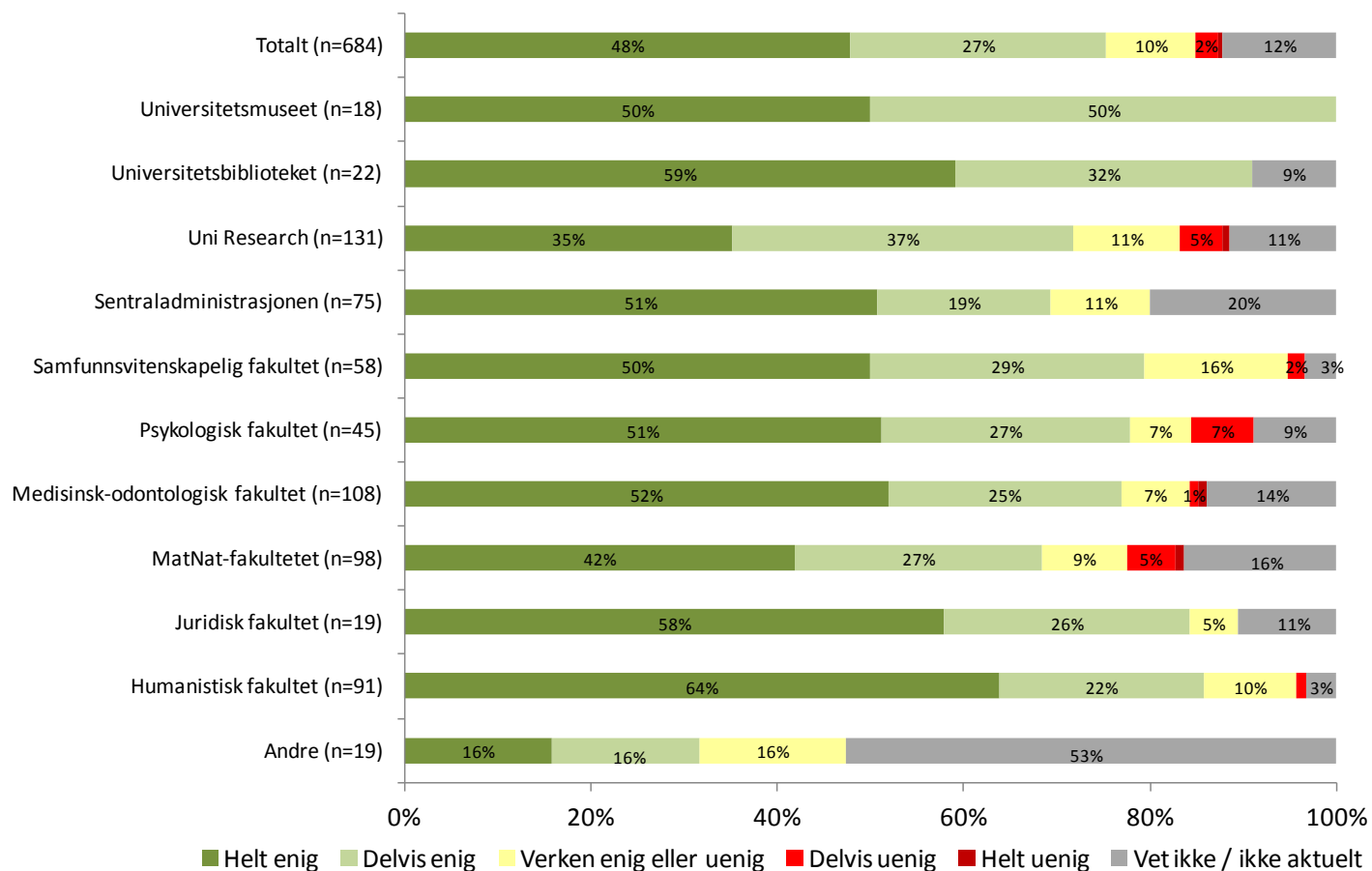
IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier? - Jeg opplever BRITA-personalet som imøtekommende.



IT-STØTTE

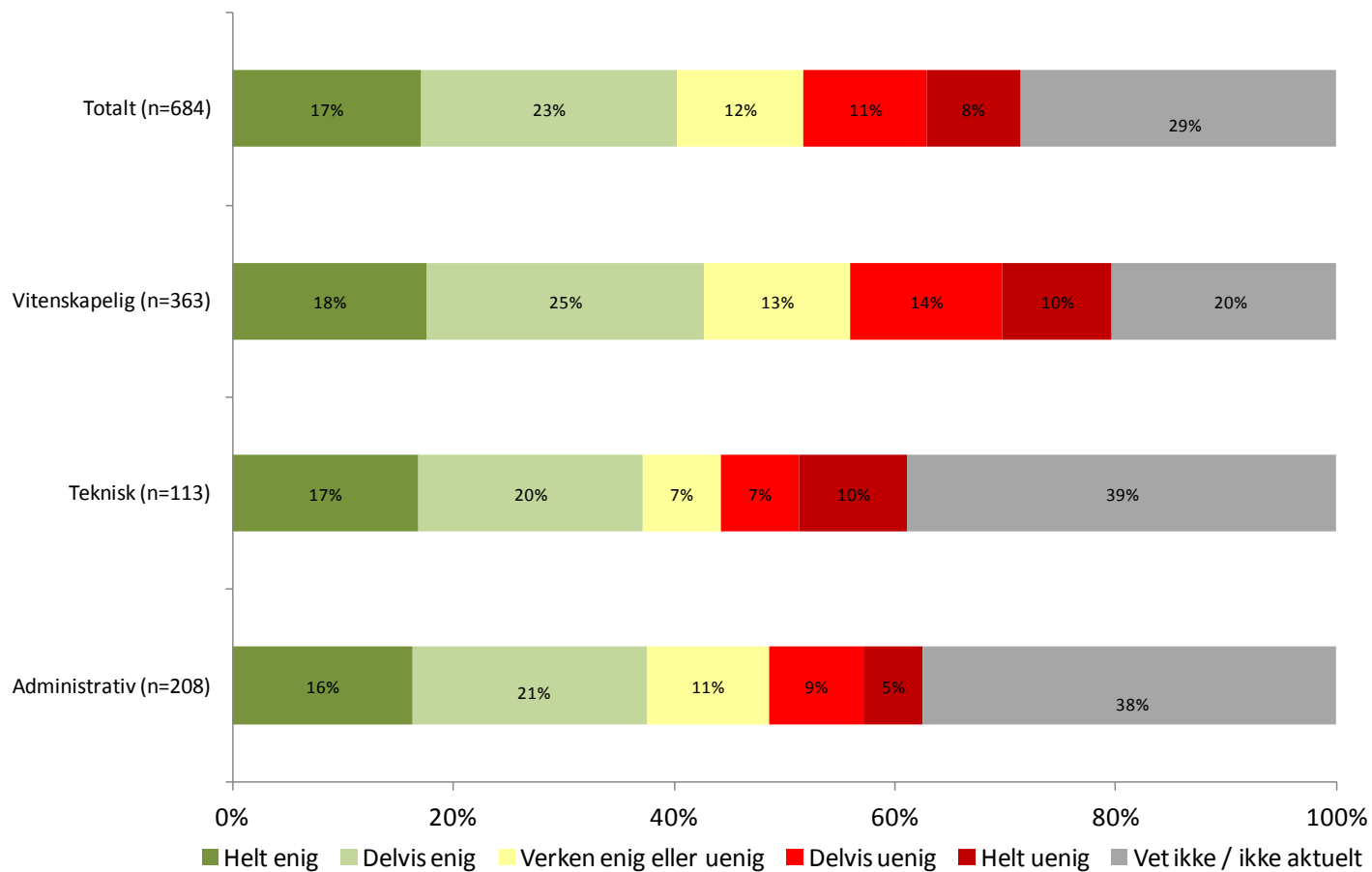
Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier? - Jeg opplever BRITA-personalet som imøtekommende.



IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

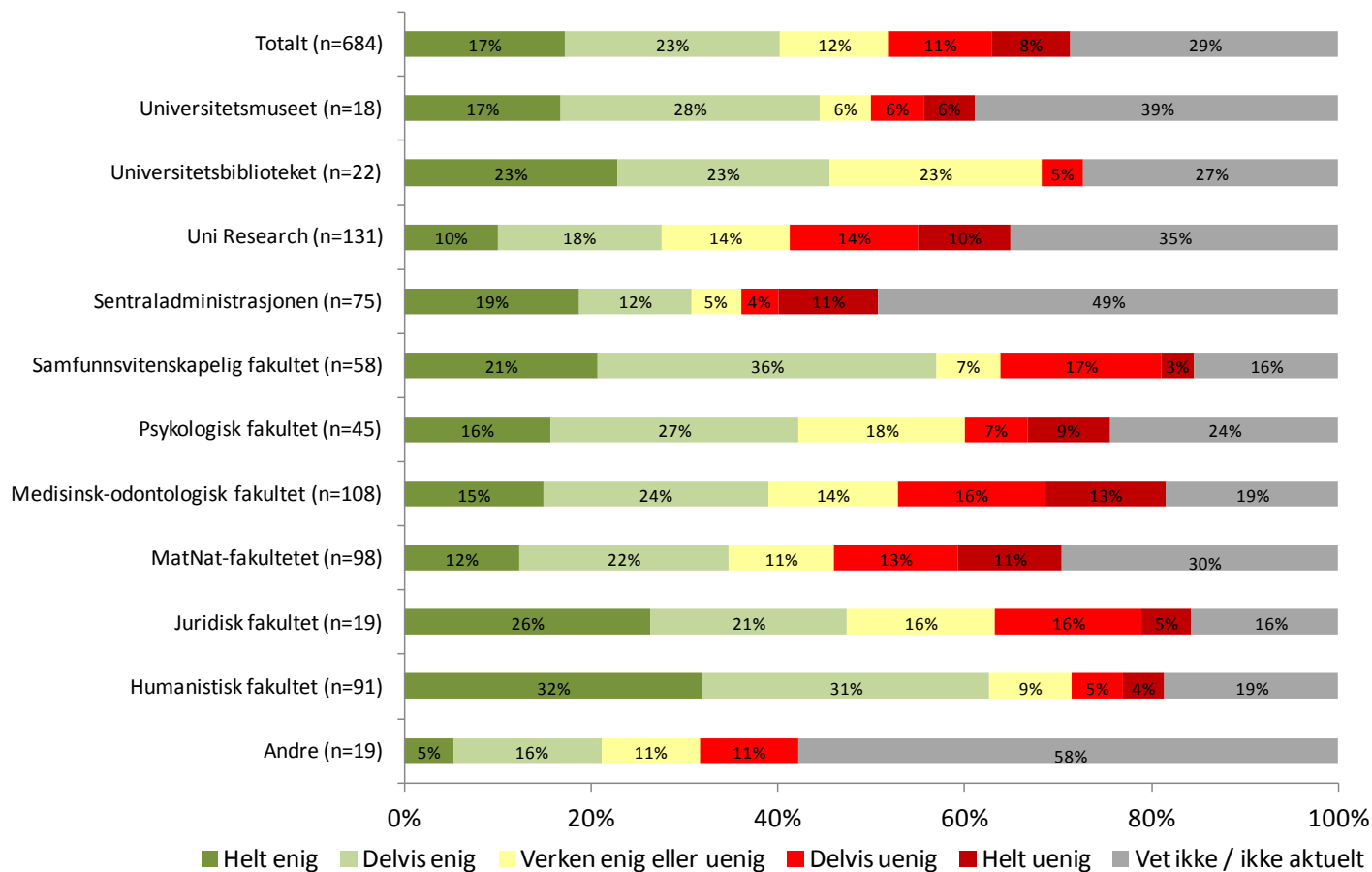
- Jeg vet hvor jeg skal henvende meg for å få hjelp med teknisk utstyr i undervisningsrom/auditorier.



IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

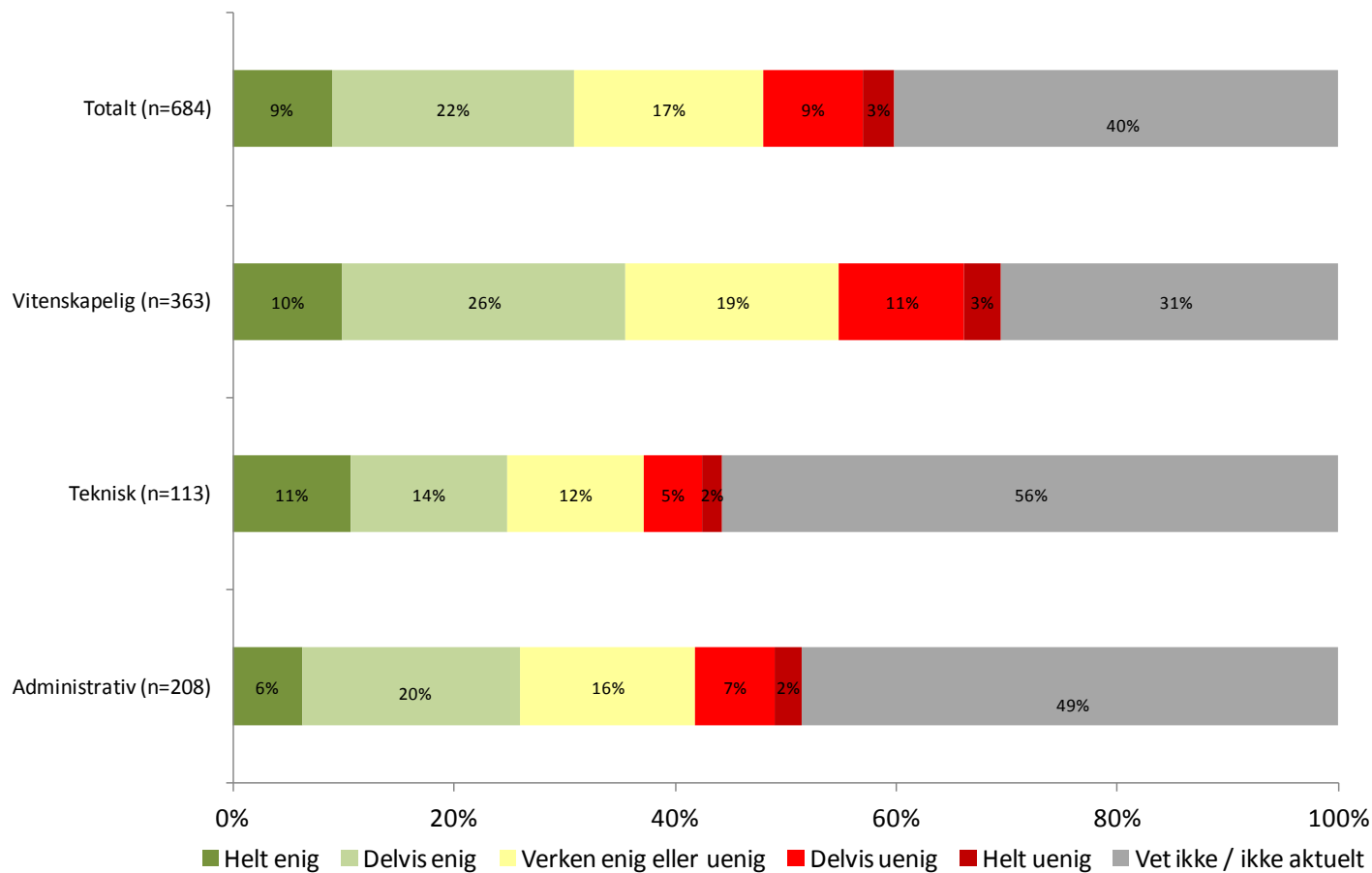
- Jeg vet hvor jeg skal henvende meg for å få hjelp med teknisk utstyr i undervisningsrom/auditorier.



IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

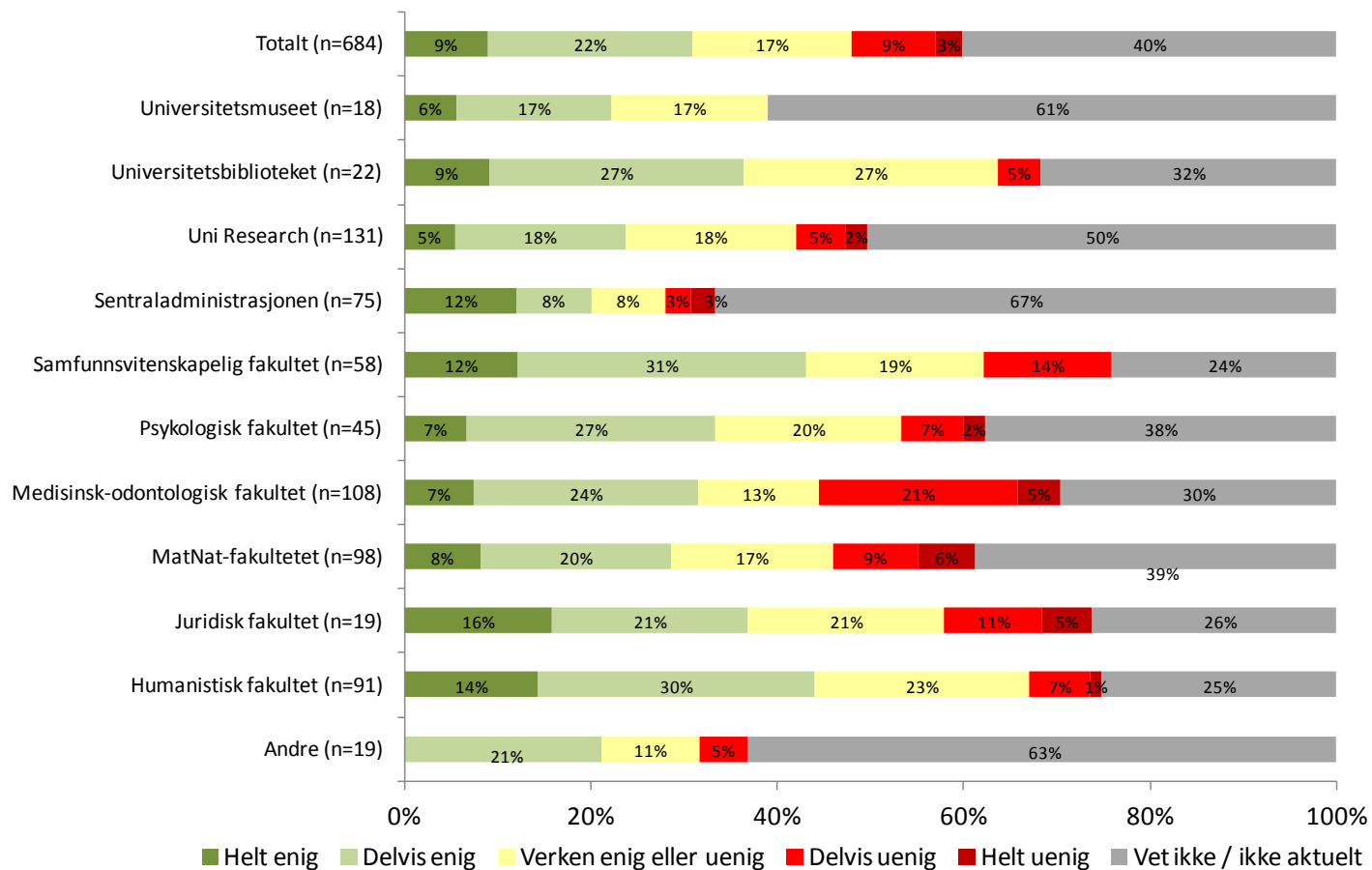
- Jeg er fornøyd med hvordan problemer med teknisk utstyr i undervisningsrom / auditorier blir løst.



IT-STØTTE

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

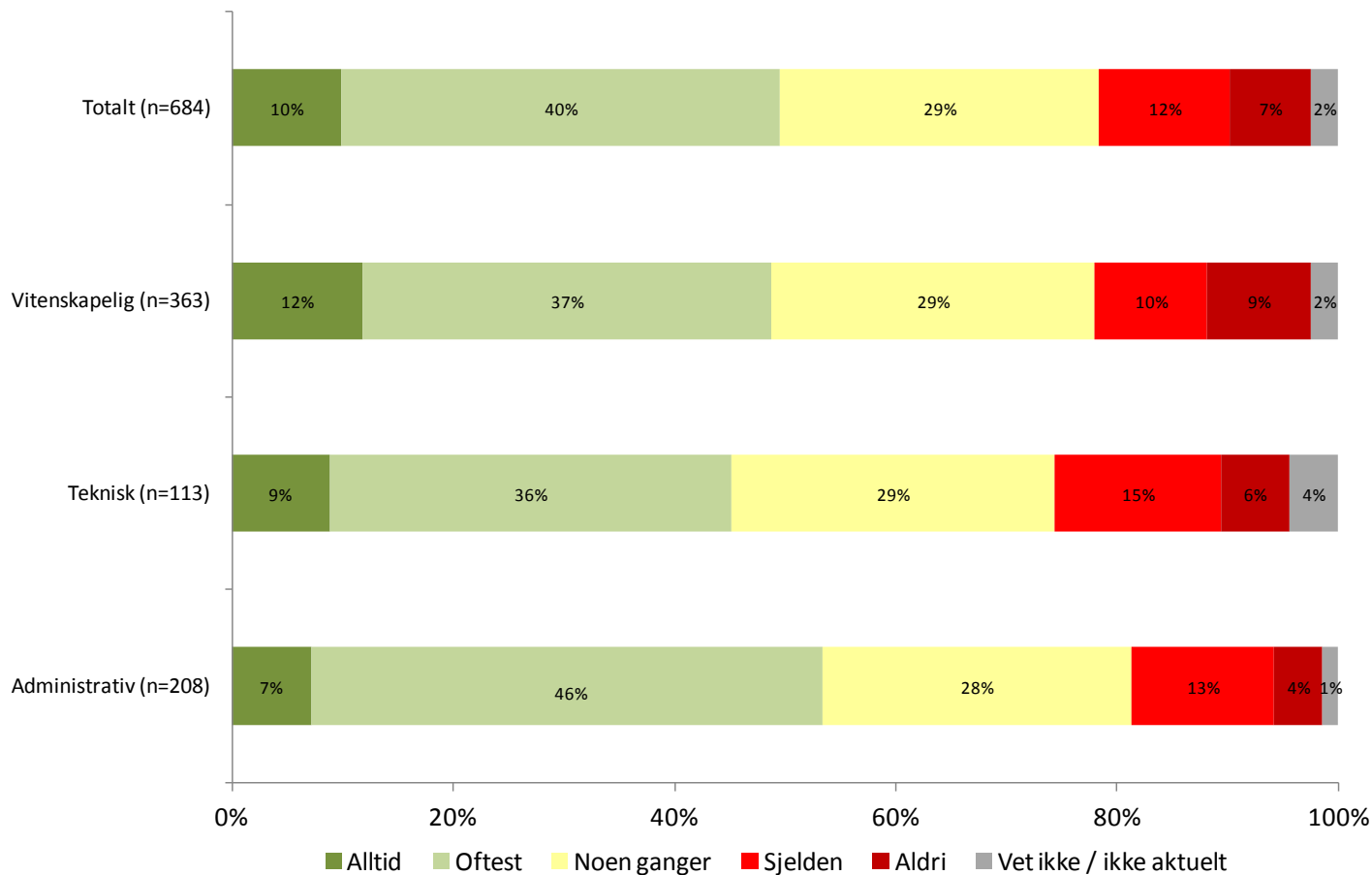
- Jeg er fornøyd med hvordan problemer med teknisk utstyr i undervisningsrom / auditorier blir løst.



INFORMASJON

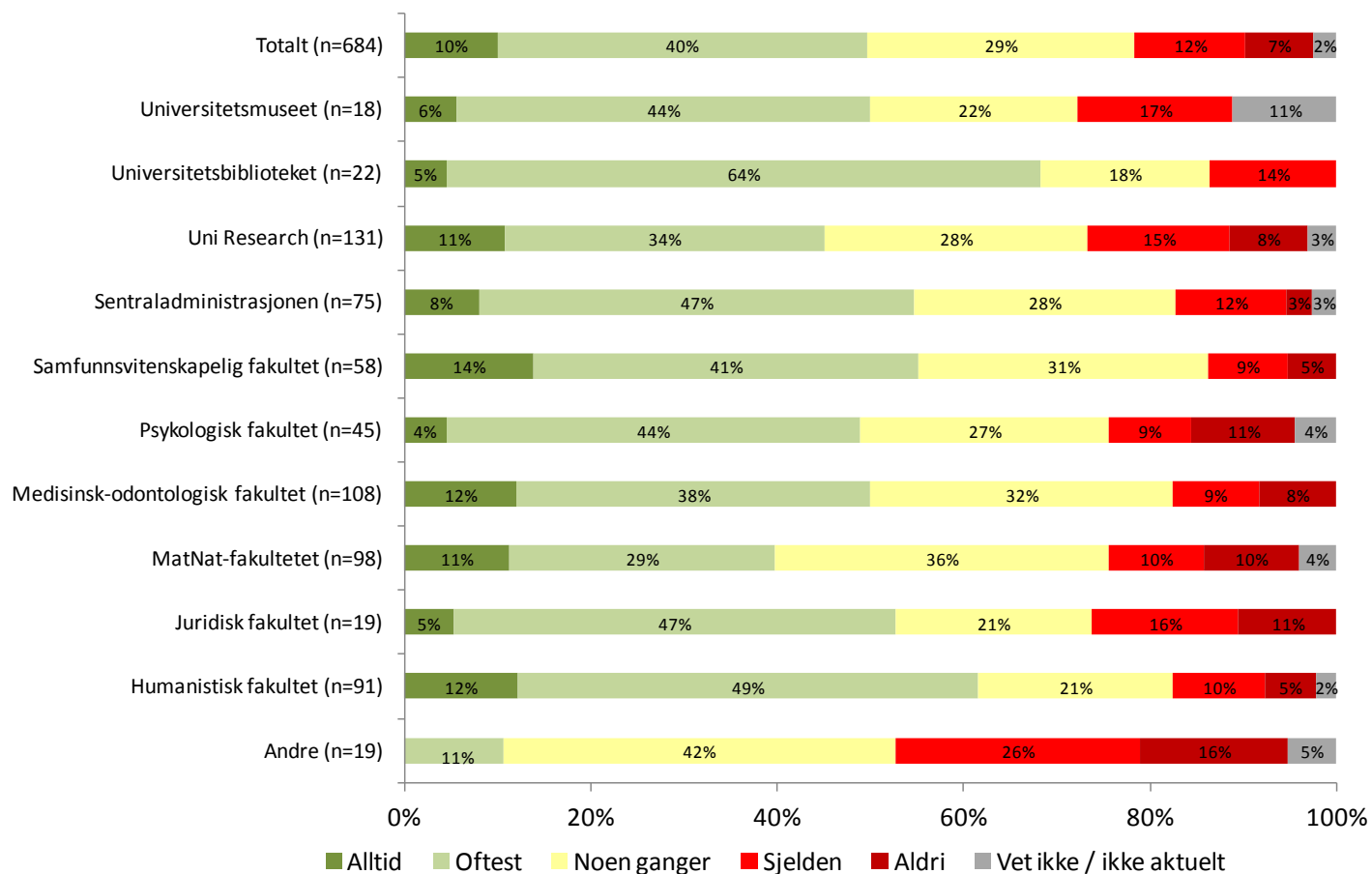
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- IT-avdelingens vev-sider <http://it.uib.no>



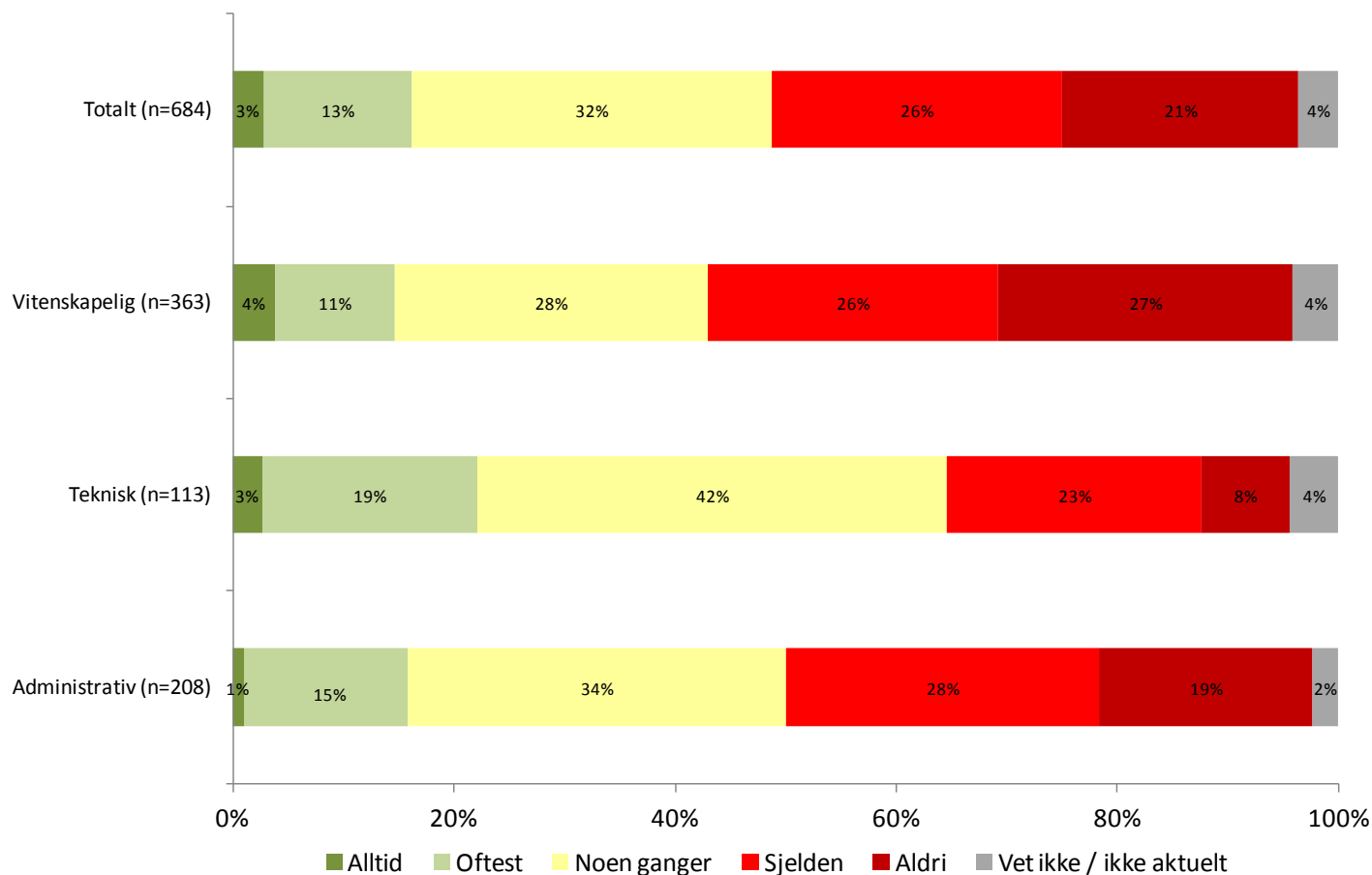
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- IT-avdelingens vev-sider <http://it.uib.no>



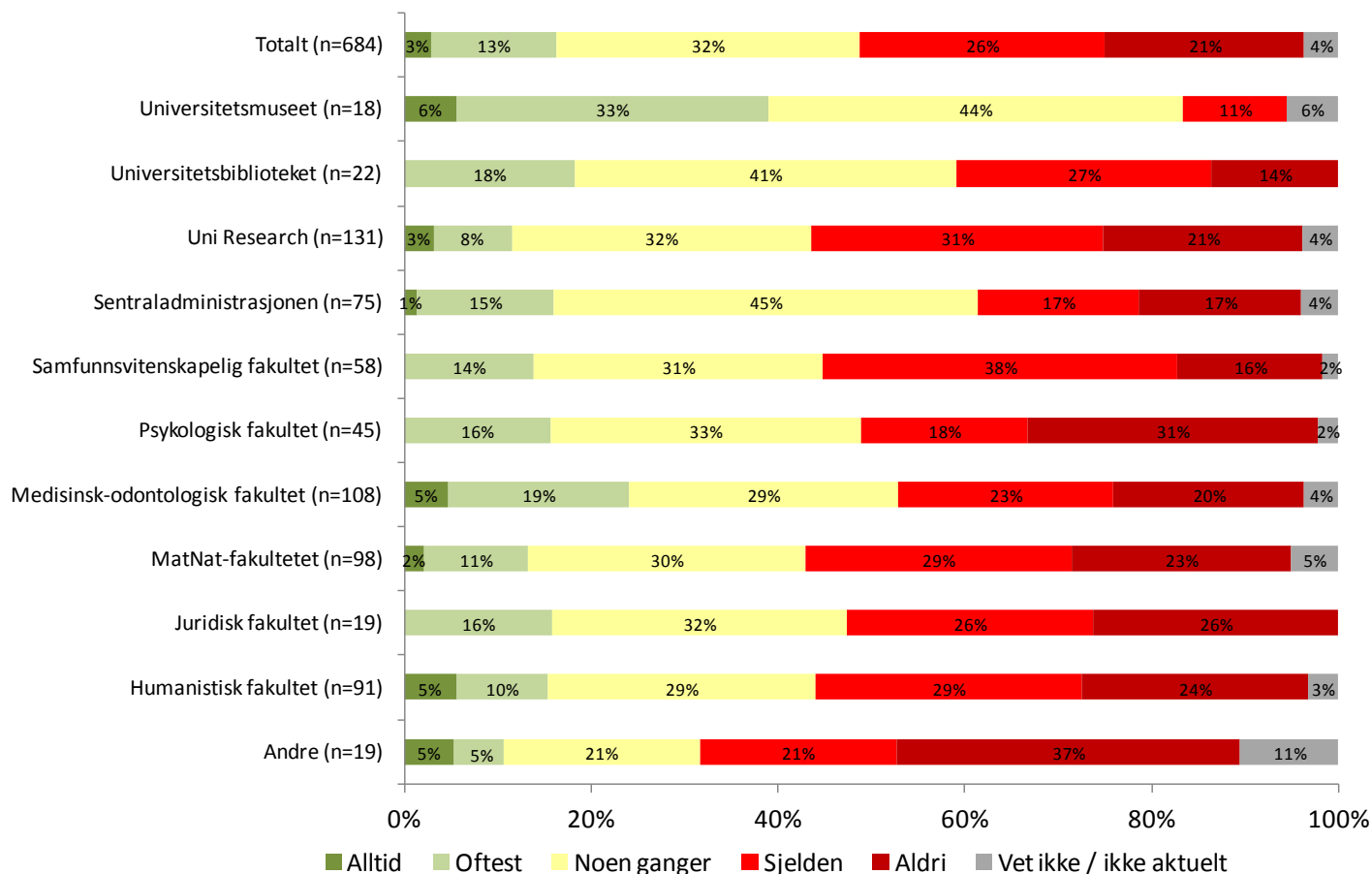
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- UiBs intranett <http://intranett.uib.no>



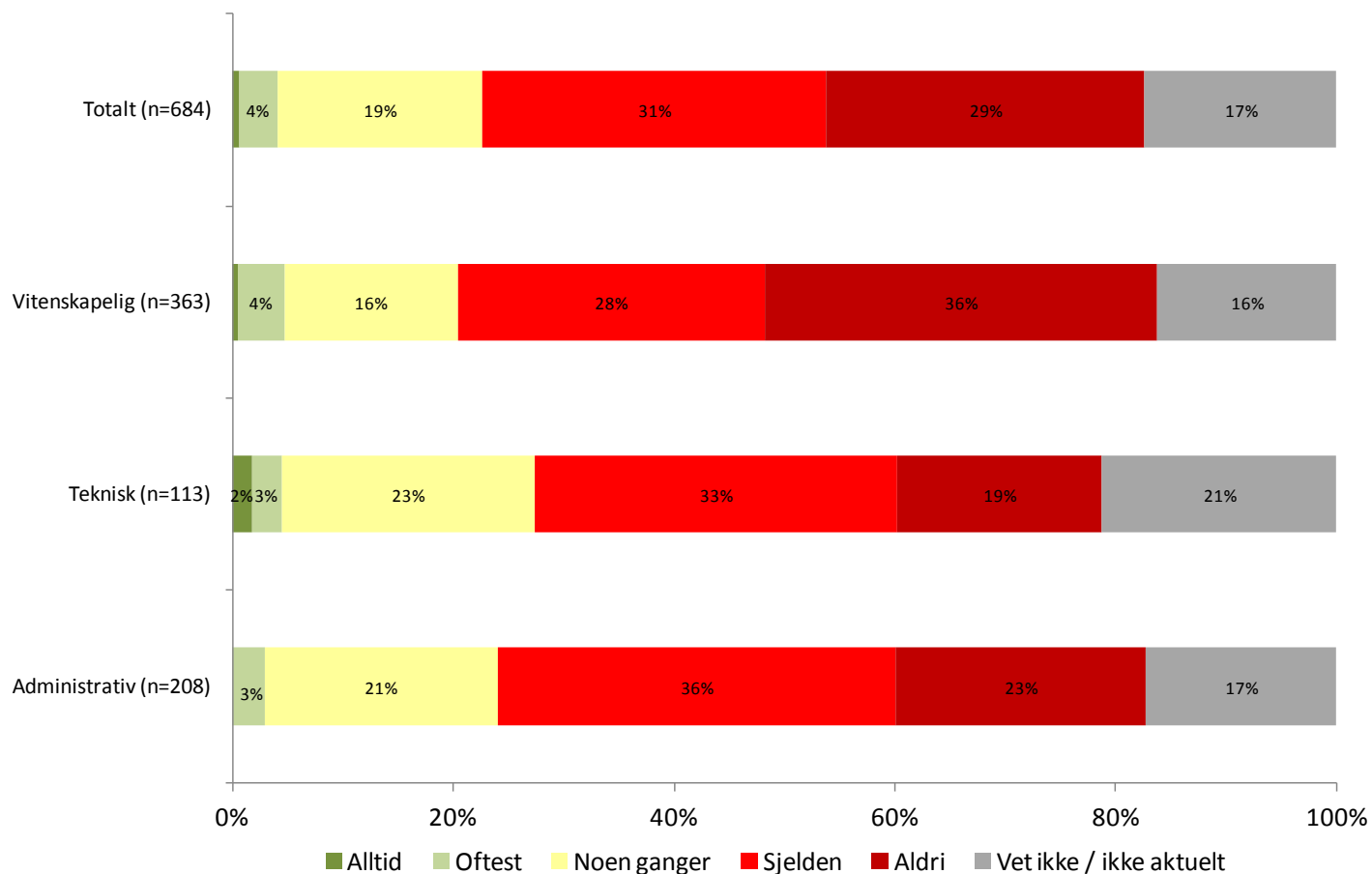
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- UiBs intranett <http://intranett.uib.no>



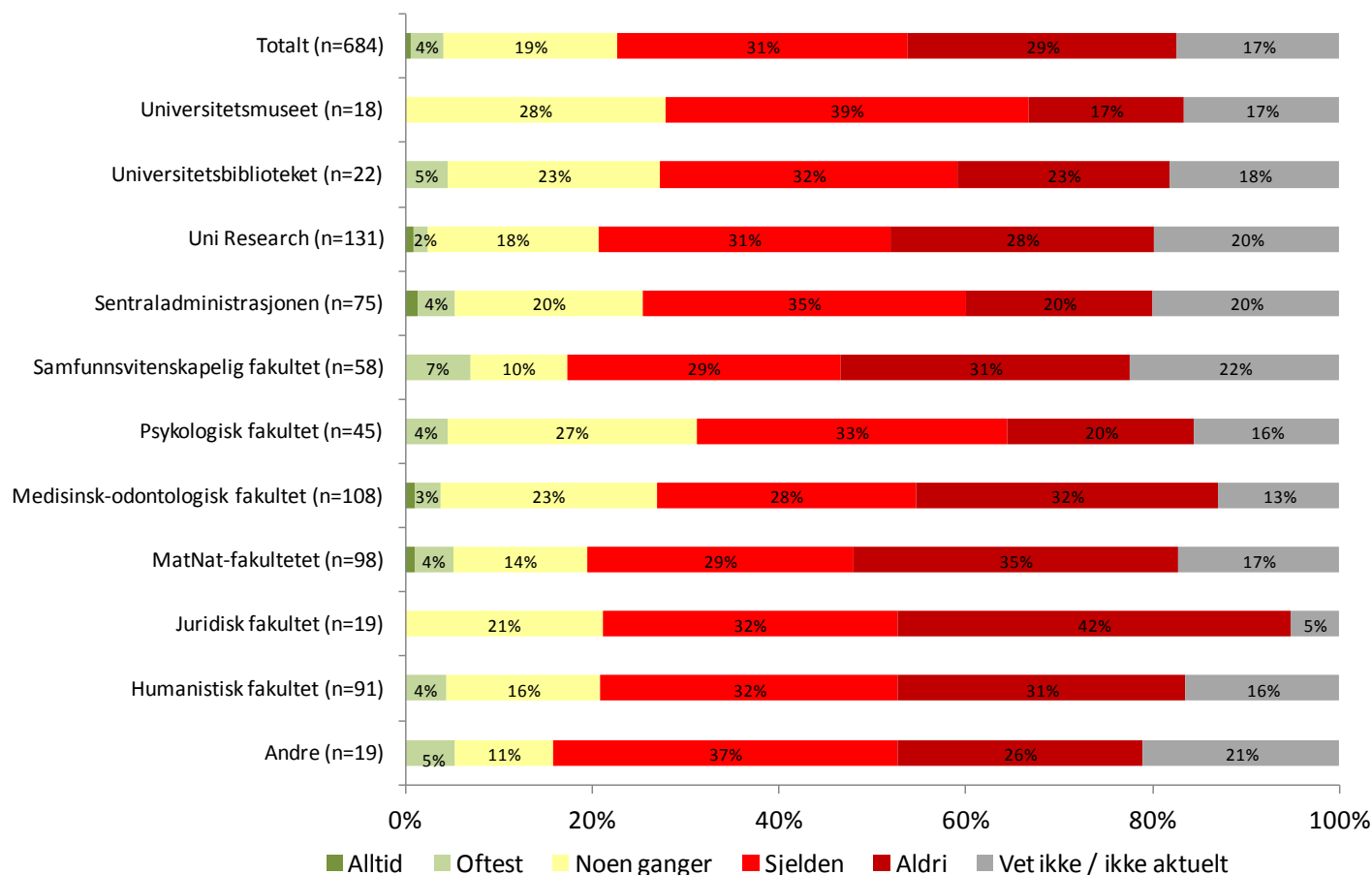
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- Andre vev-sider ved UiB



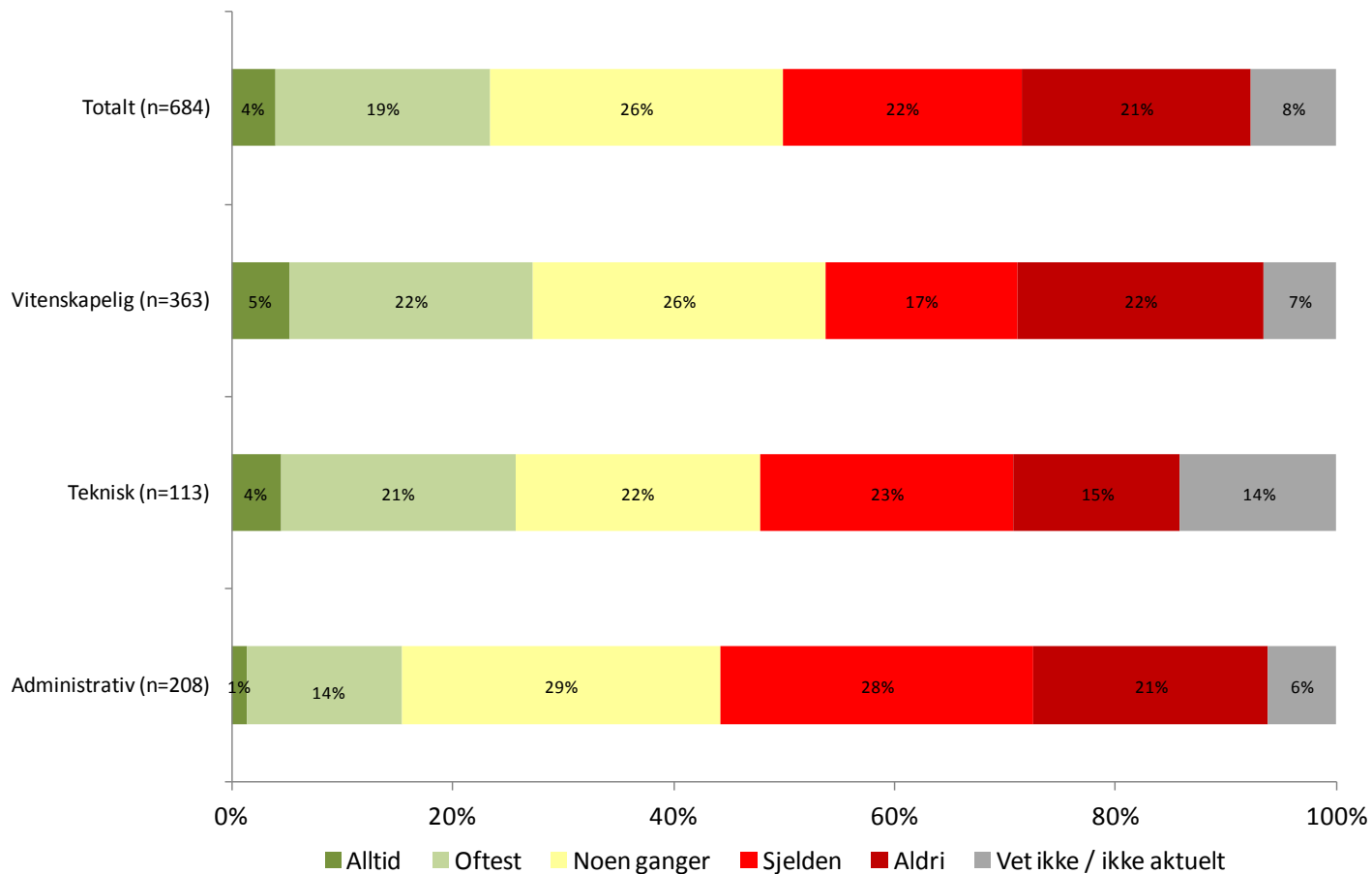
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk? - Andre vev-sider ved UiB



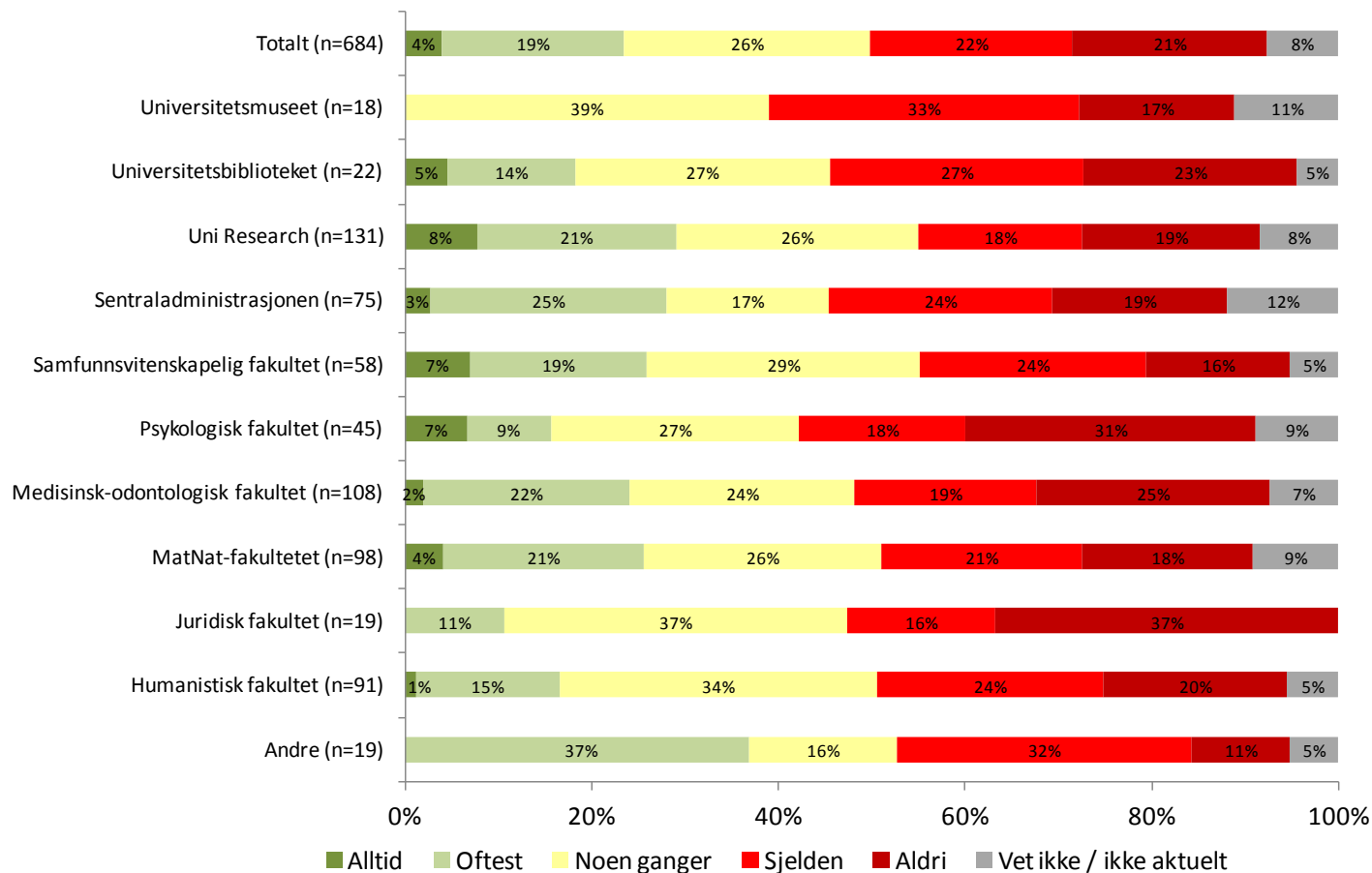
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- Søkemotorer eller vevsider utenfor UiB



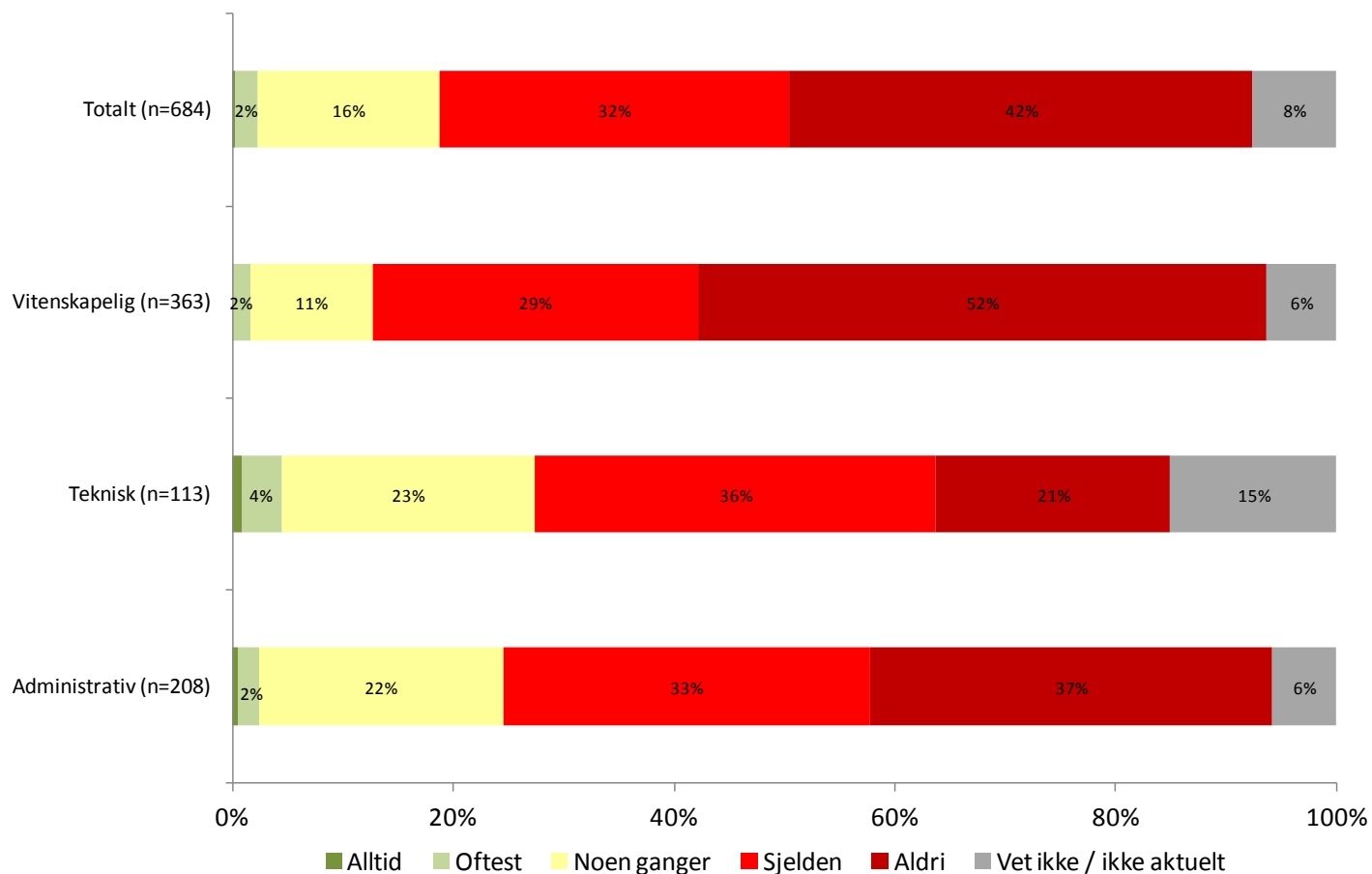
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- Søkemotorer eller vevsider utenfor UiB



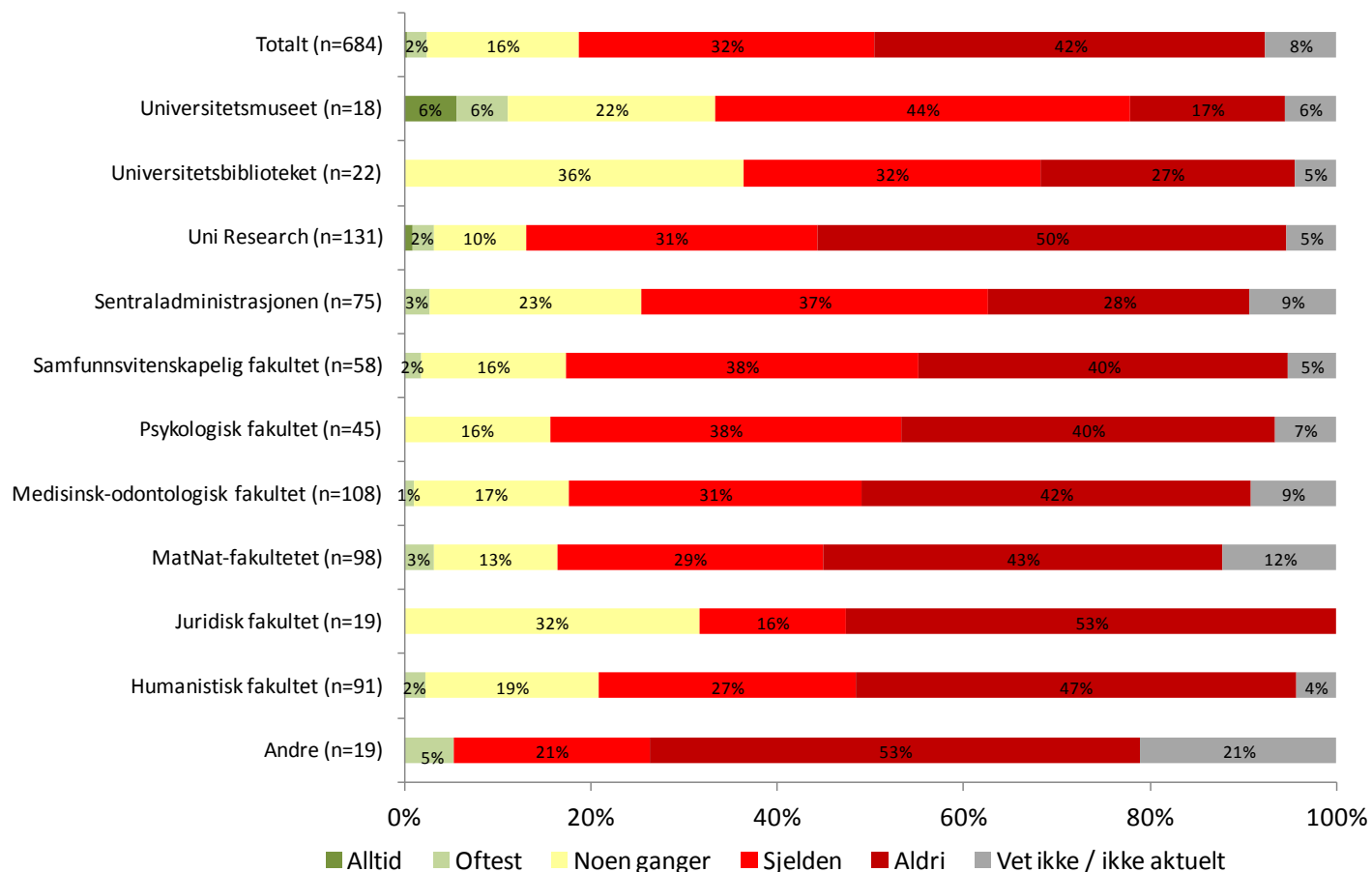
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- Informasjonsskriv eller annen trykt informasjon fra IT-avdelingen



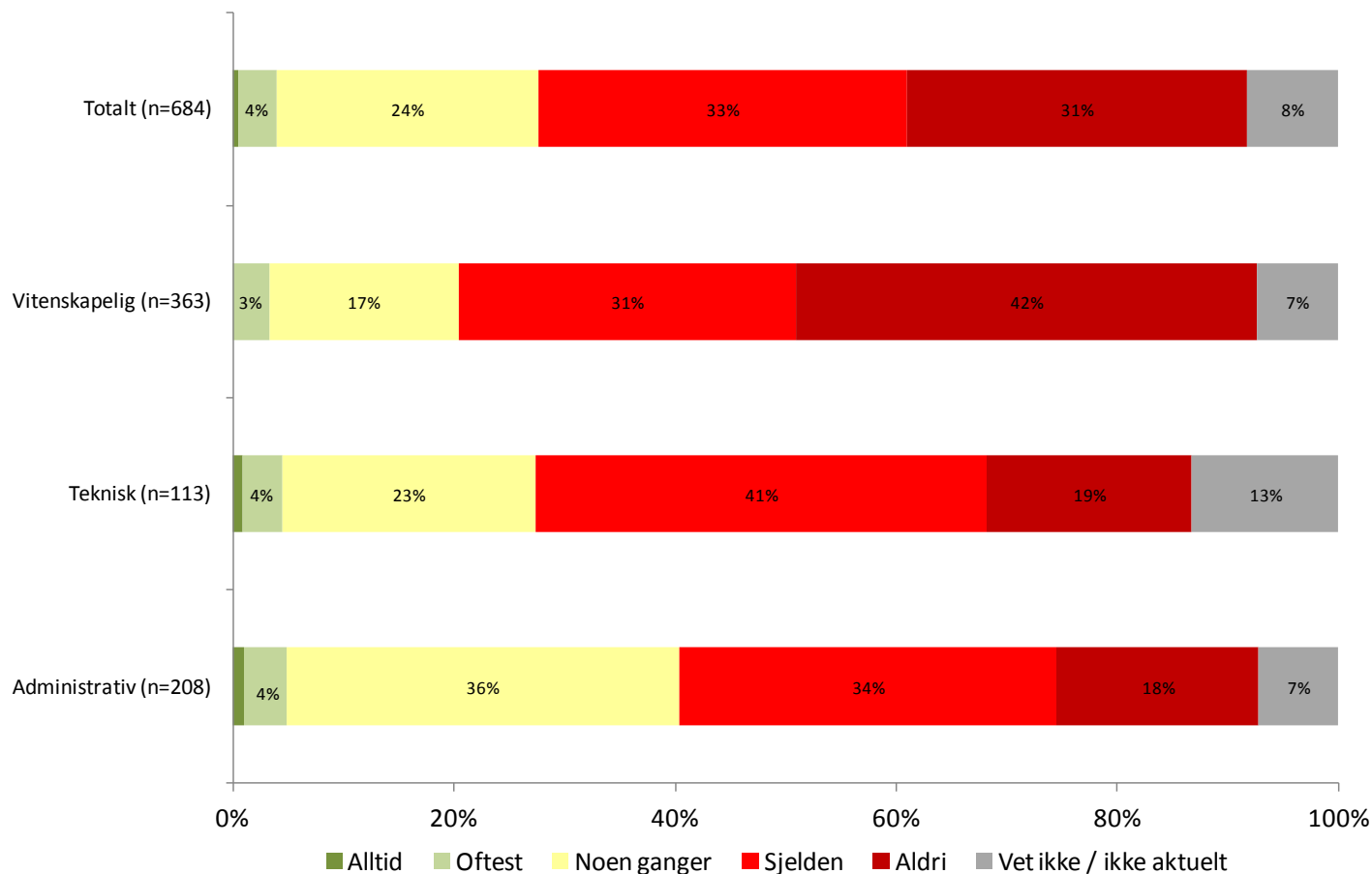
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- Informasjonsskriv eller annen trykt informasjon fra IT-avdelingen



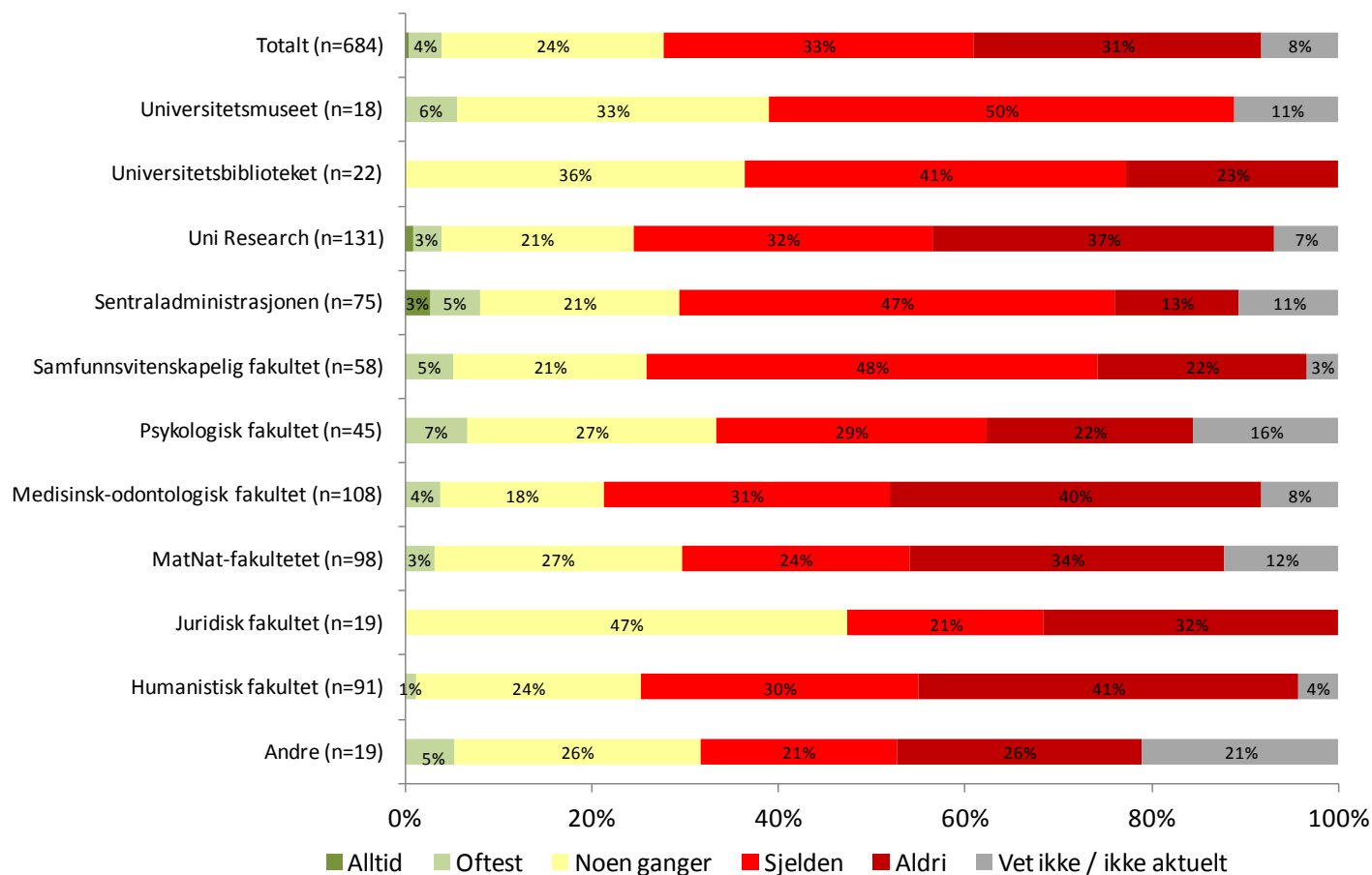
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- Kursdokumentasjon, manualer eller annen skriftlig dokumentasjon



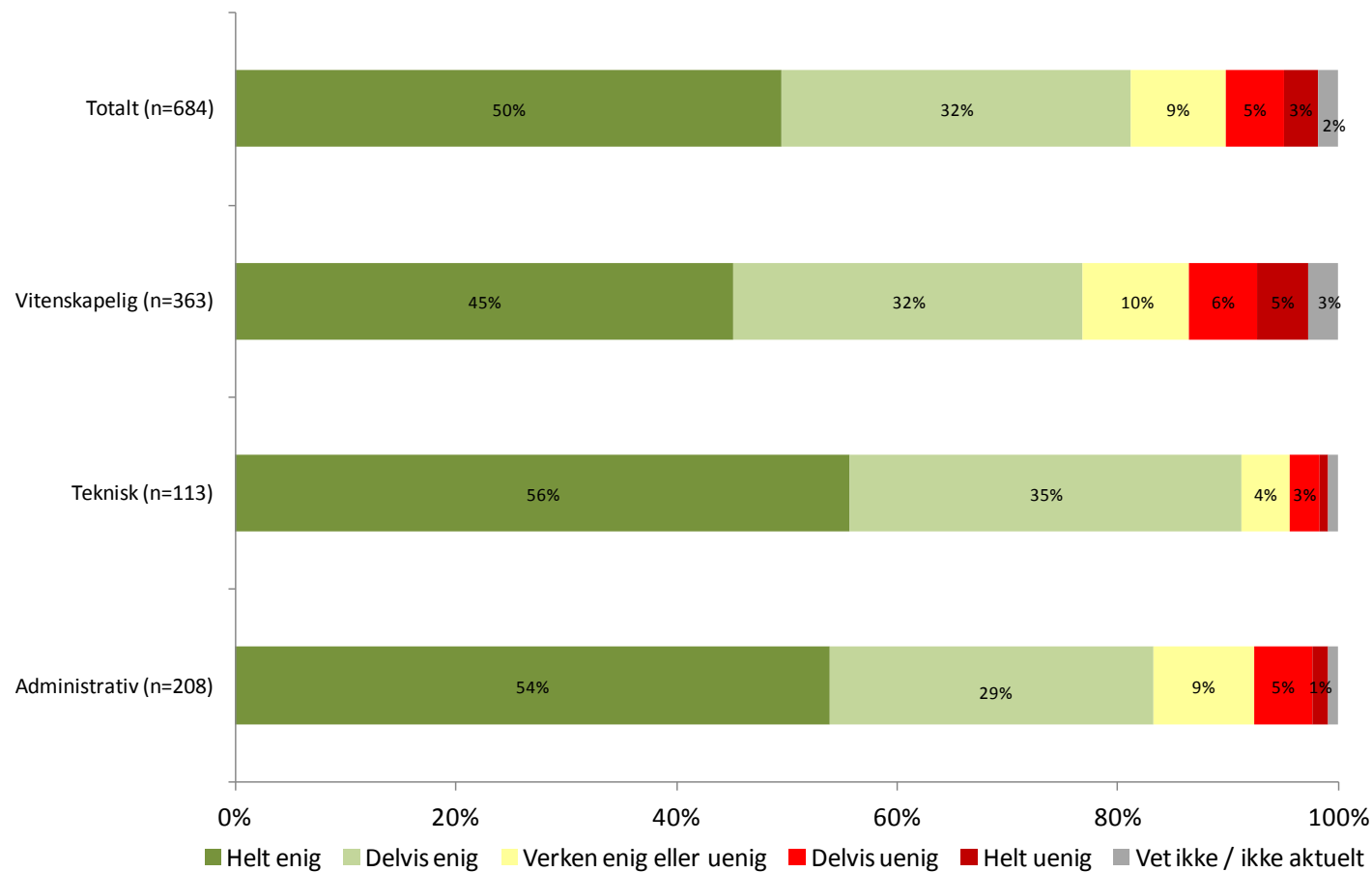
INFORMASJON

Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?
- Kursdokumentasjon, manualer eller annen skriftlig dokumentasjon



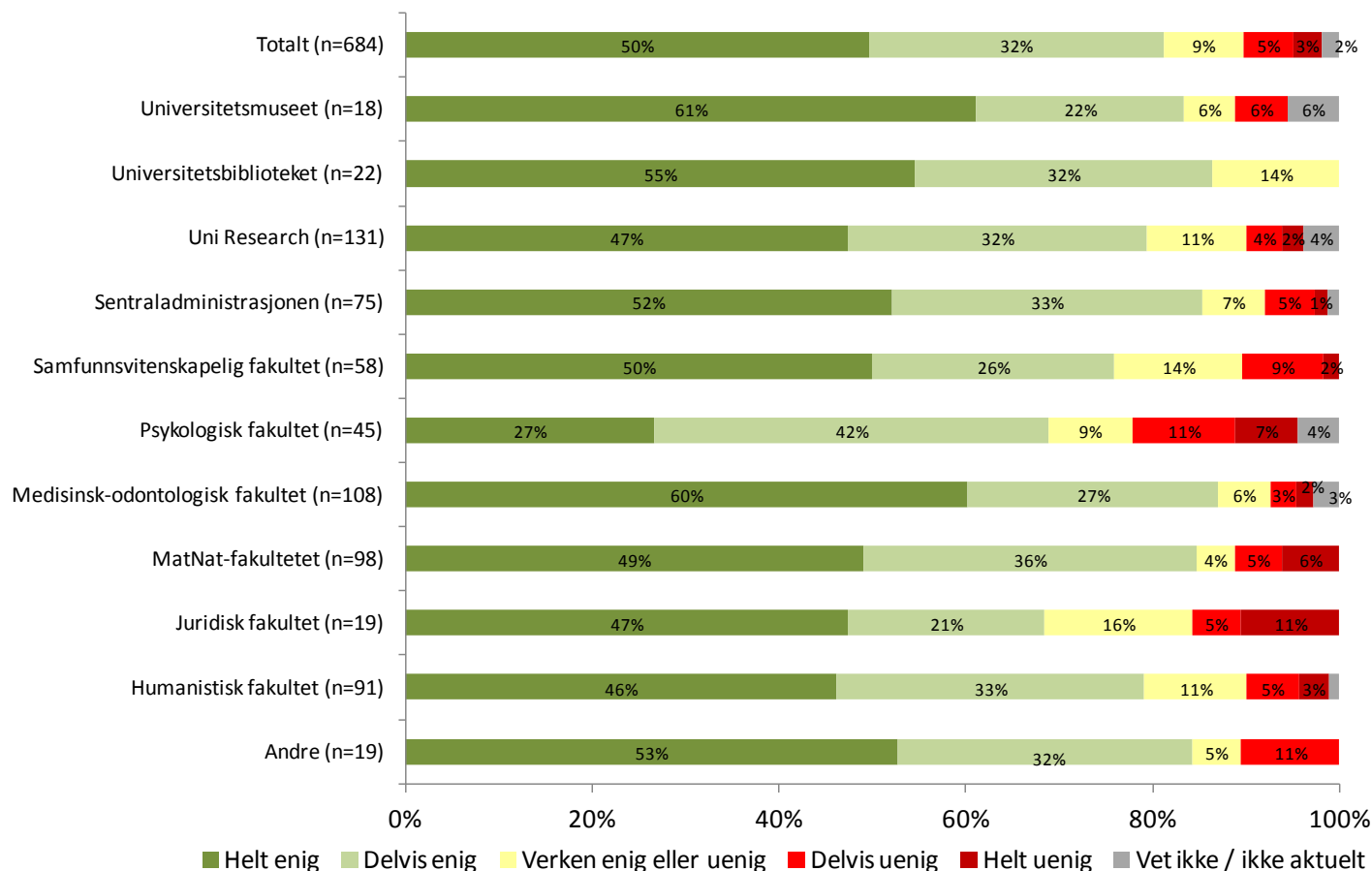
INFORMASJON

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- Driftsmeldingene er kjent for meg.



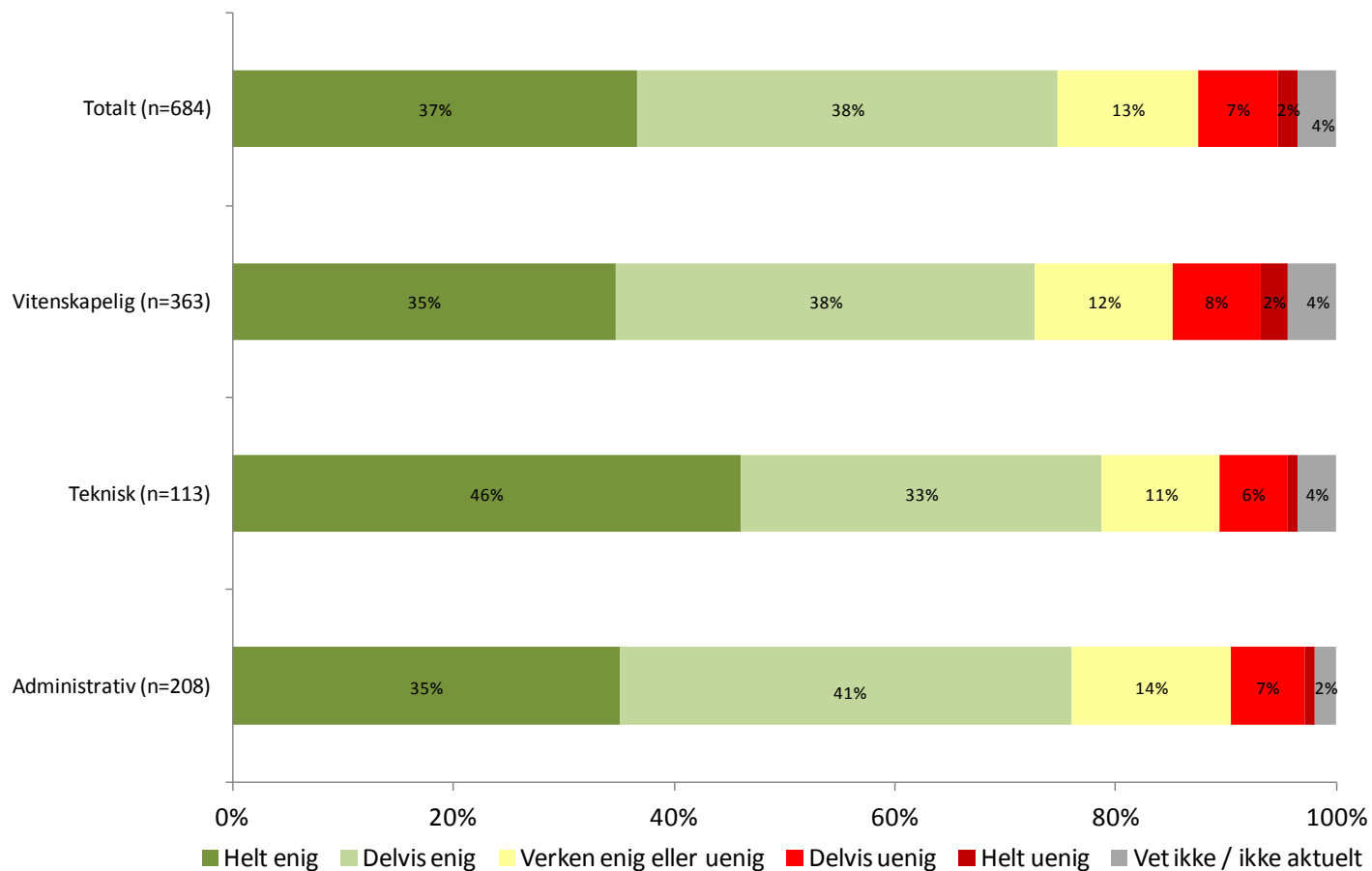
INFORMASJON

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- Driftsmeldingene er kjent for meg.



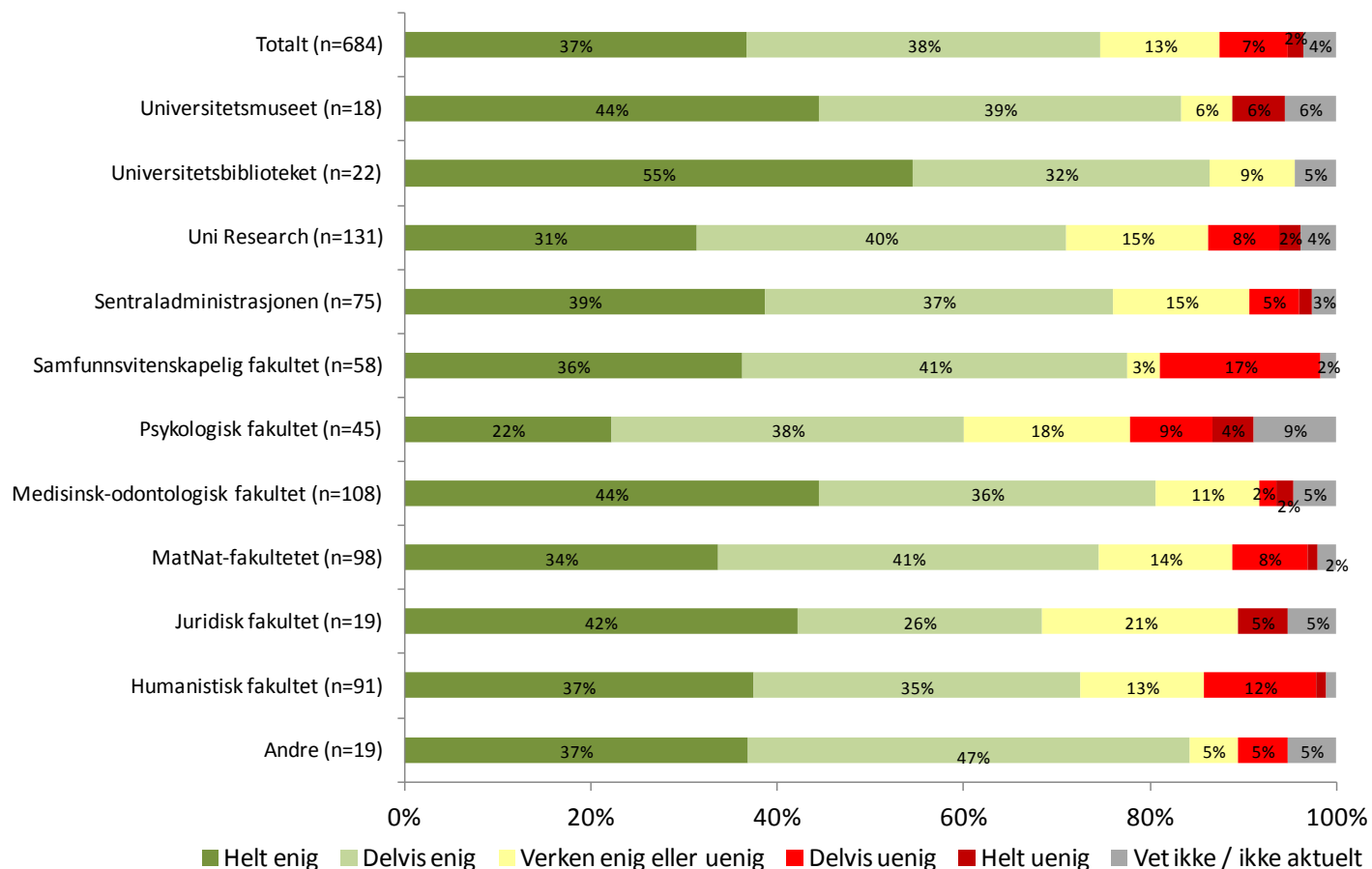
INFORMASJON

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- For meg blir det gitt tilstrekkelig informasjon.



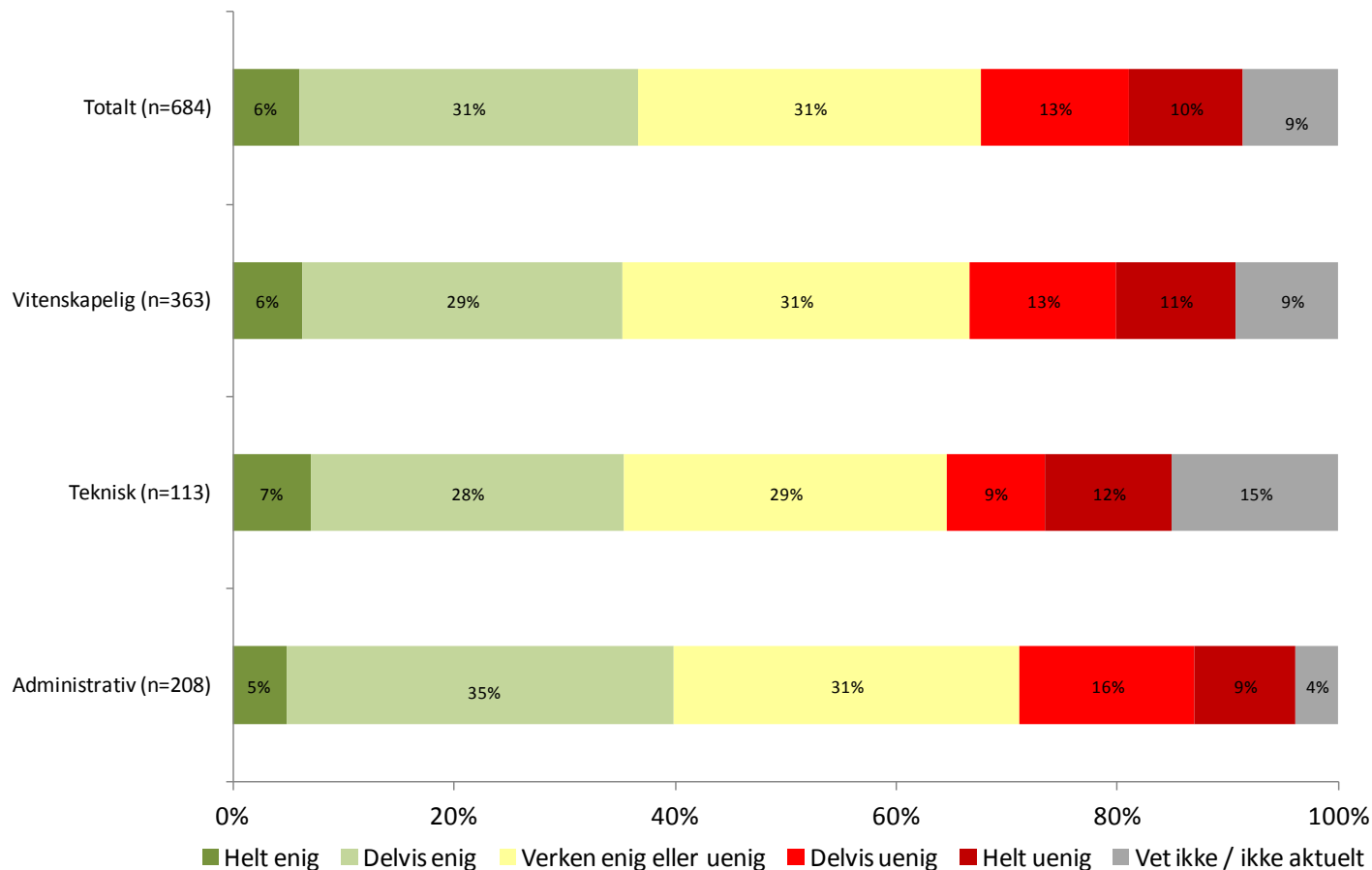
INFORMASJON

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- For meg blir det gitt tilstrekkelig informasjon.



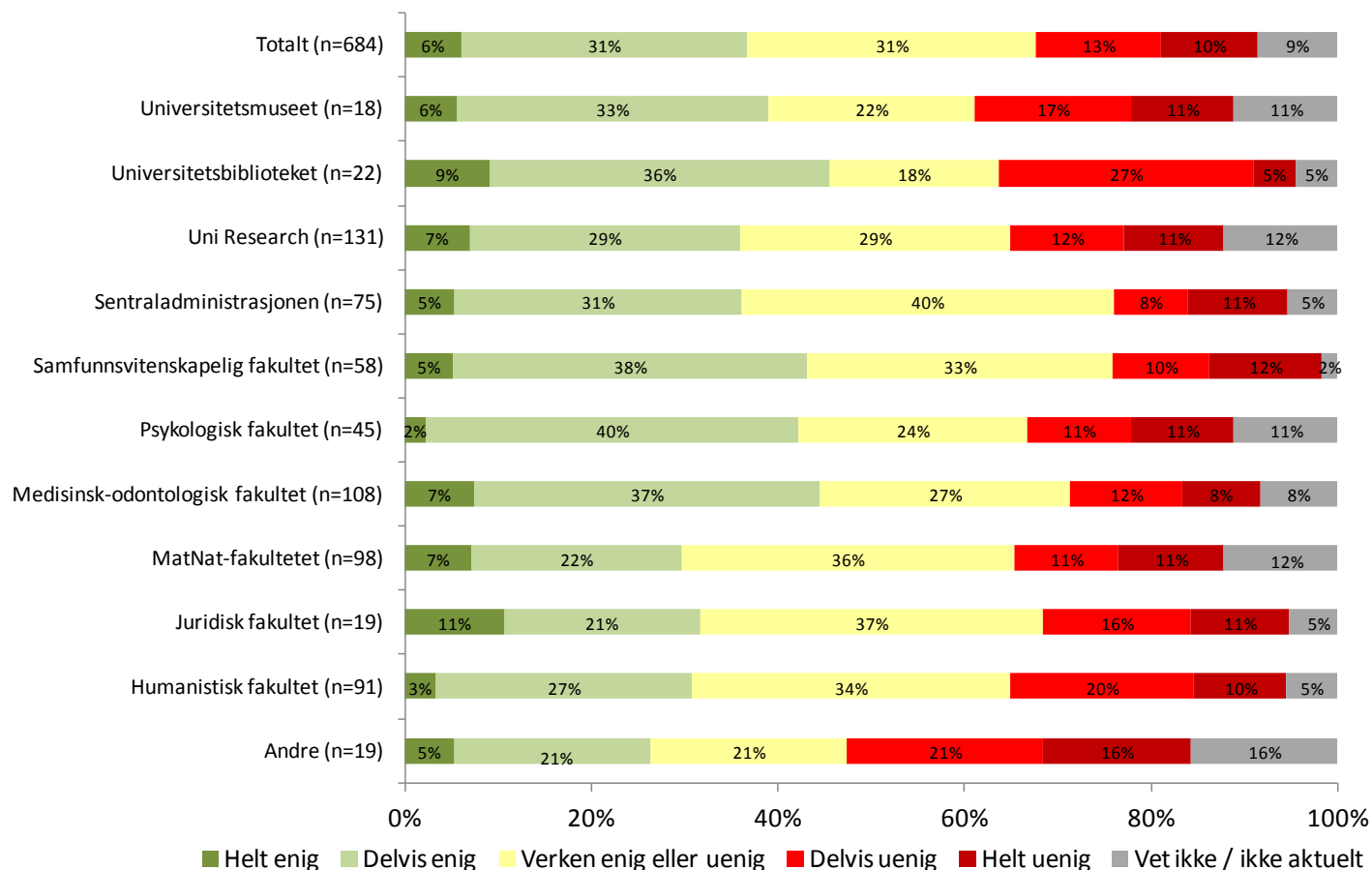
INFORMASJON

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- Jeg finner det jeg trenger, men informasjonen er vanskelig tilgjengelig.



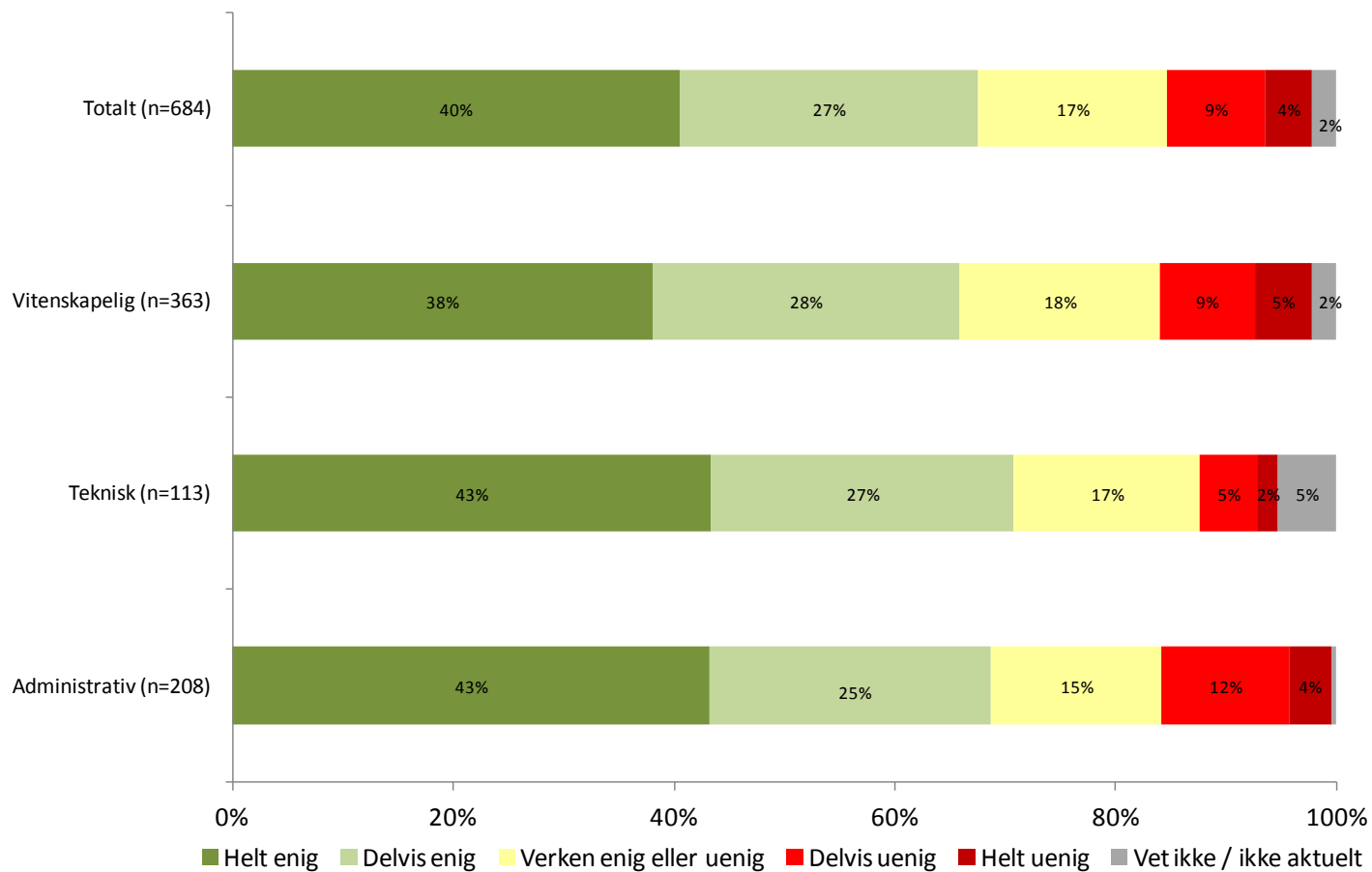
INFORMASJON

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- Jeg finner det jeg trenger, men informasjonen er vanskelig tilgjengelig.



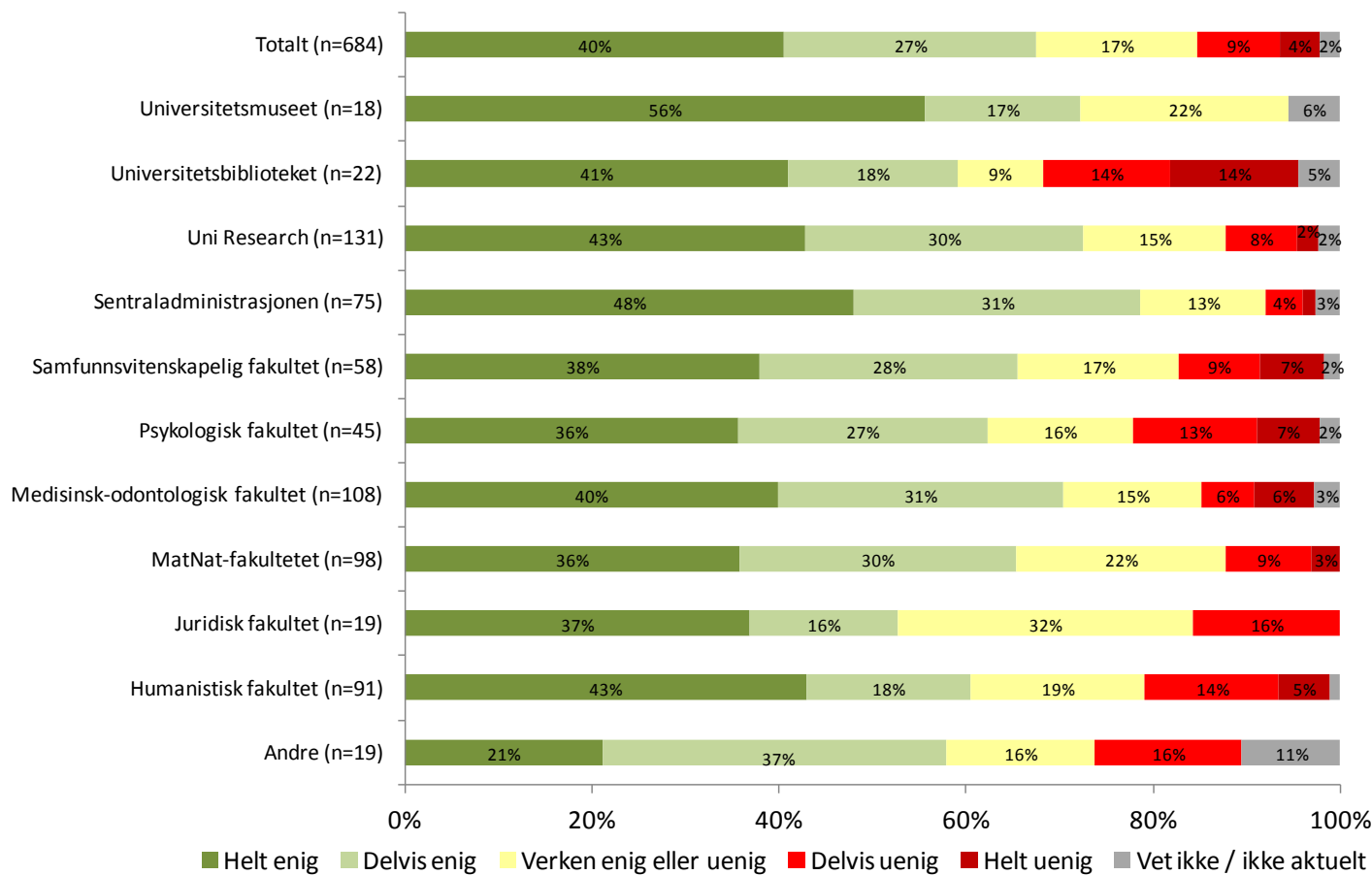
INFORMASJON

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- E-post bør alltid benyttes til slike meldinger.



INFORMASJON

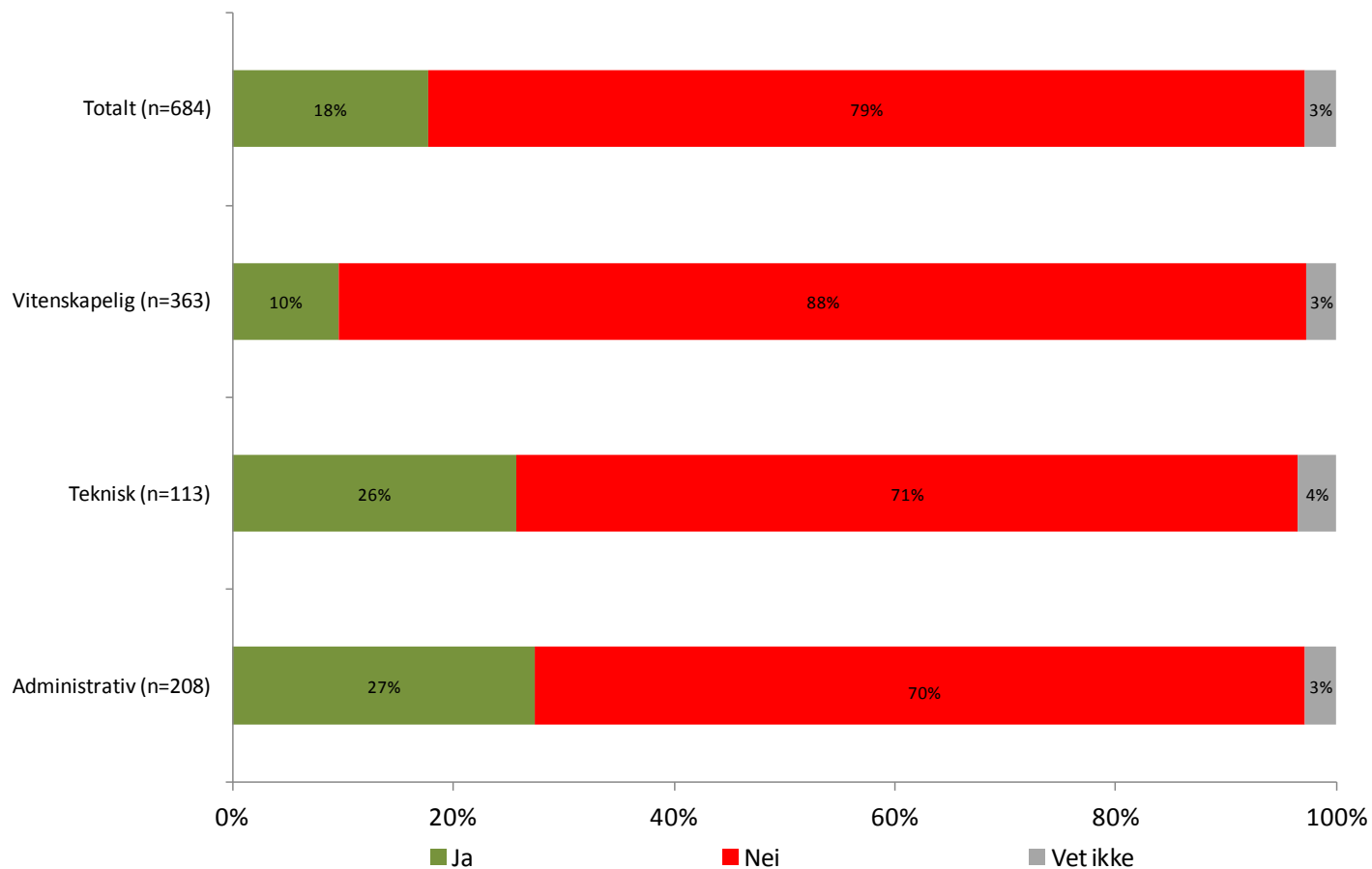
Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- E-post bør alltid benyttes til slike meldinger.



TEMAHEFTER FRA IT-AVDELINGEN

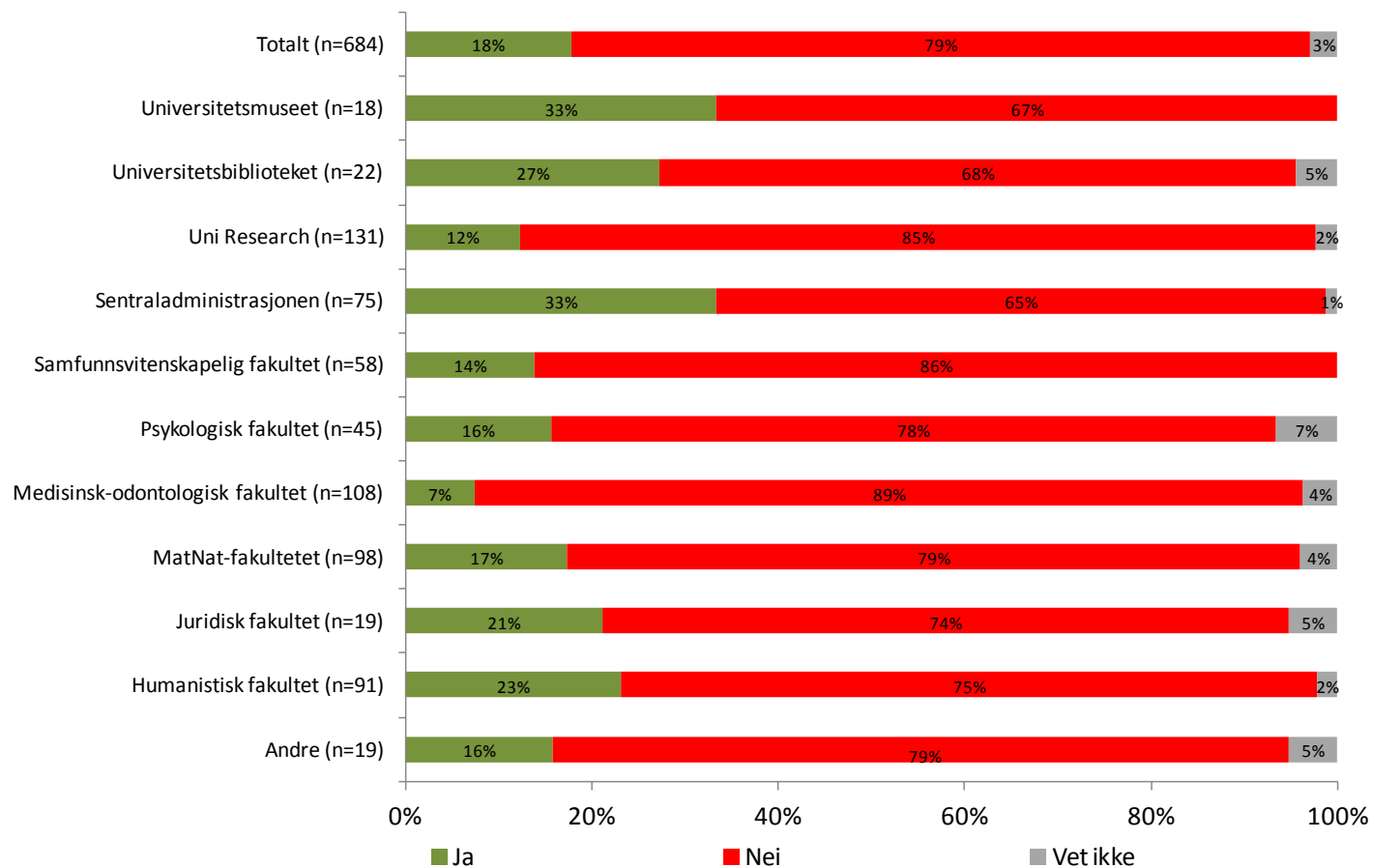
TEMAHEFTER FRA IT-AVDELINGEN

Kjenner du til temaheftene fra IT-avdelingen?



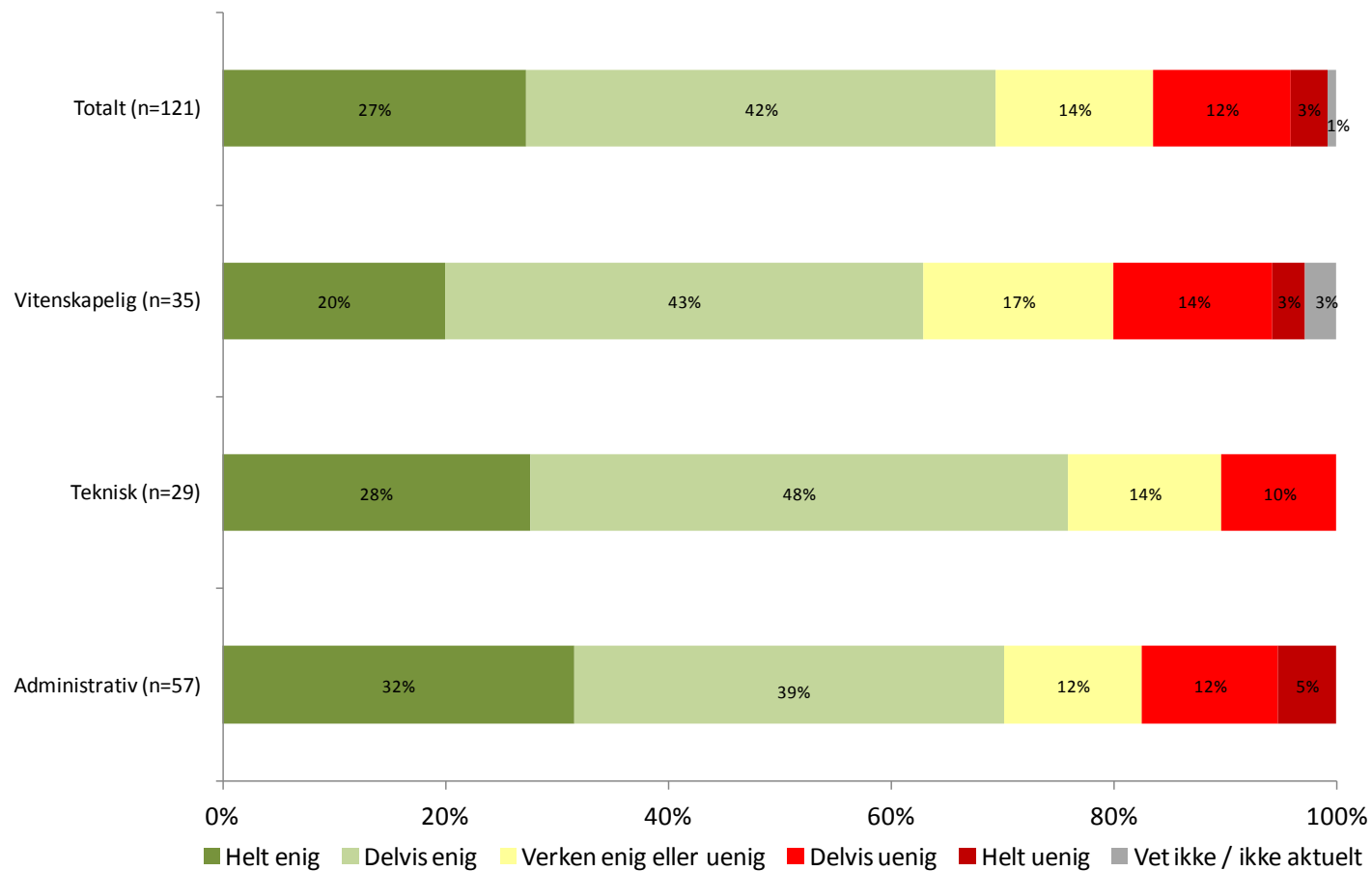
TEMAHEFTER FRA IT-AVDELINGEN

Kjenner du til temaheftene fra IT-avdelingen?



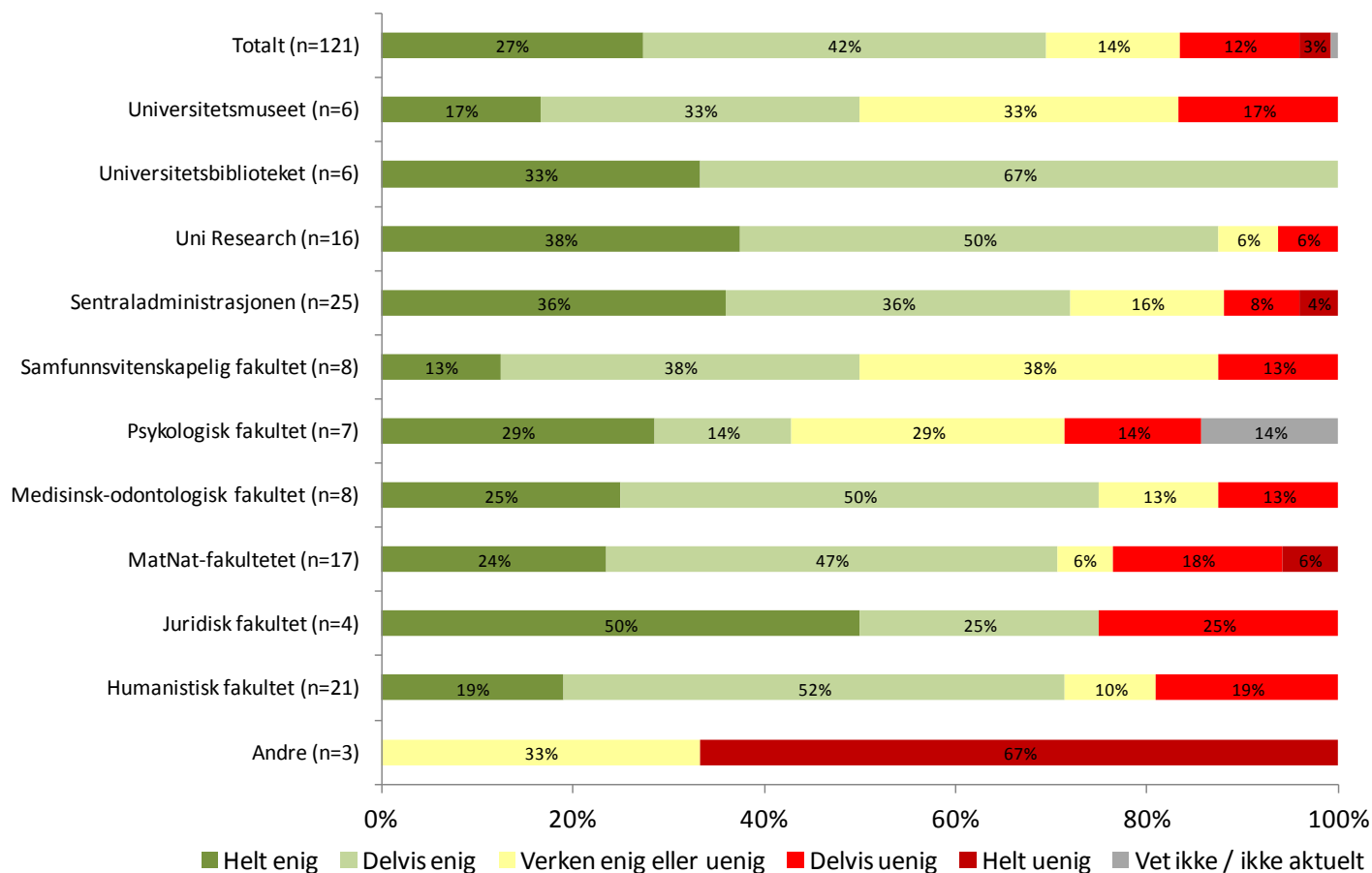
TEMAHEFTER FRA IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om temaheftene fra IT-avdelingen?
- Jeg har lest temaheftene.



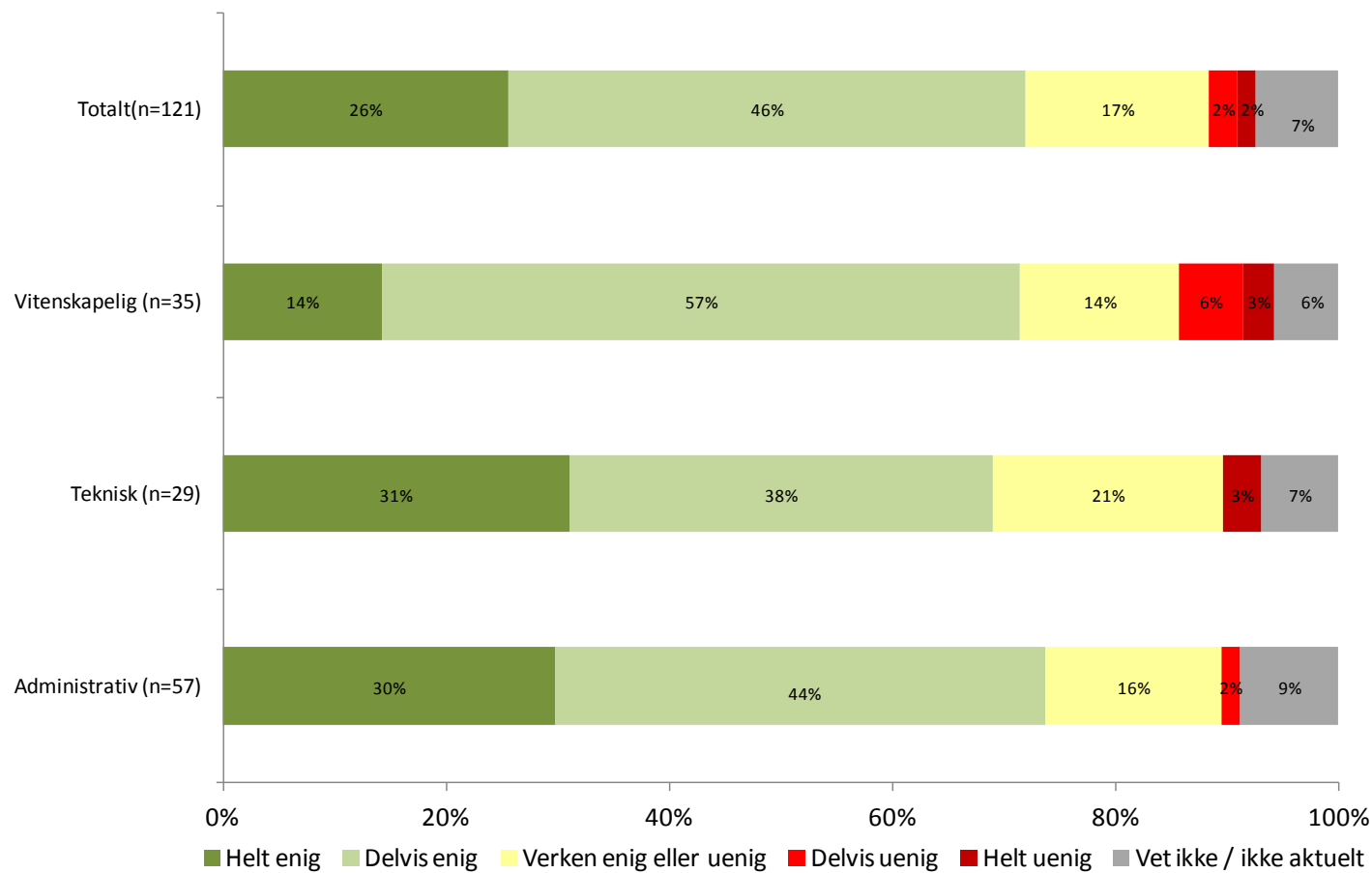
TEMAHEFTER FRA IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om temaheftene fra IT-avdelingen?
- Jeg har lest temaheftene.



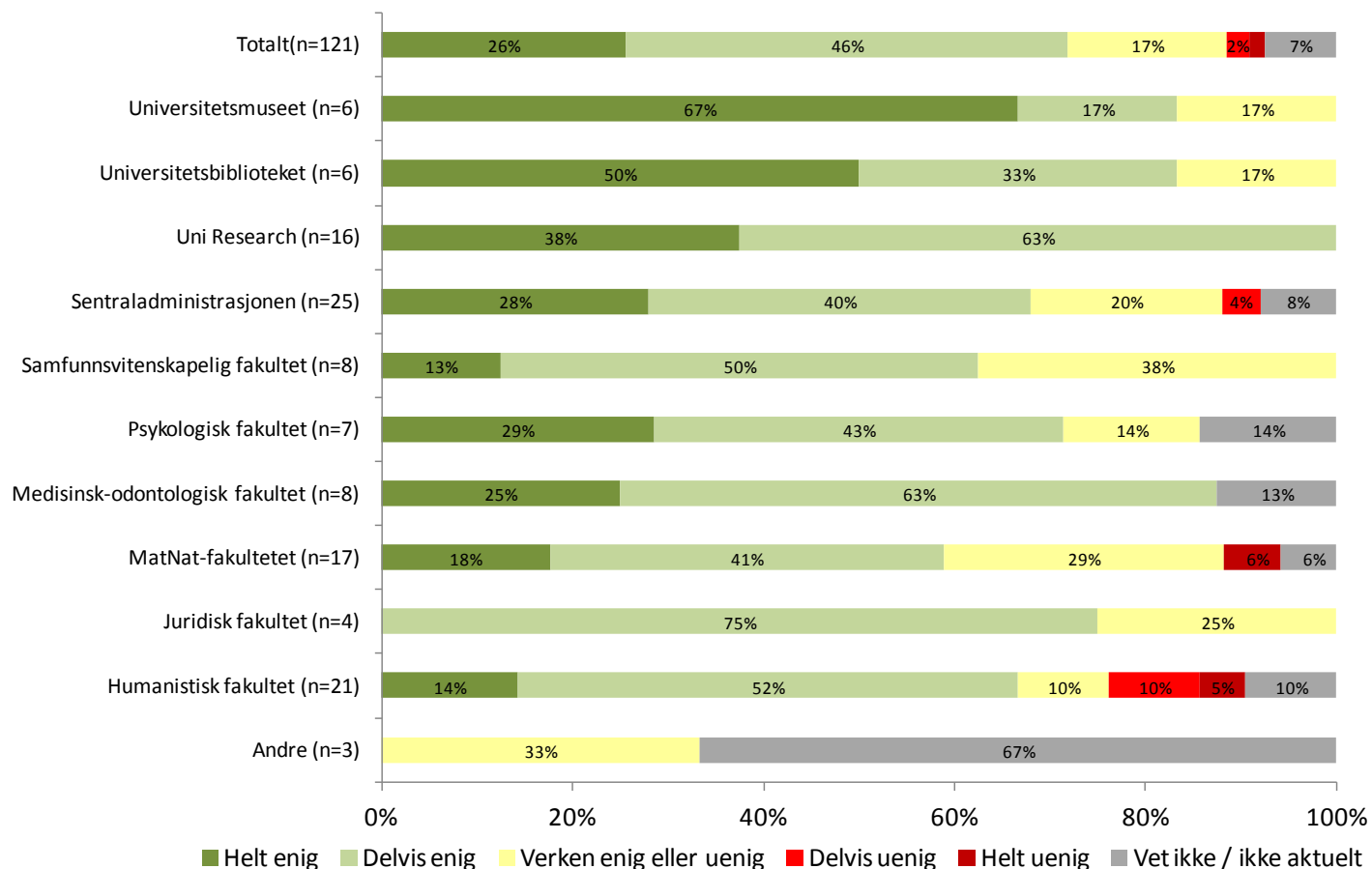
TEMAHEFTER FRA IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om temaheftene fra IT-avdelingen?
- Jeg finner nyttig informasjon i temaheftene.



TEMAHEFTER FRA IT-AVDELINGEN

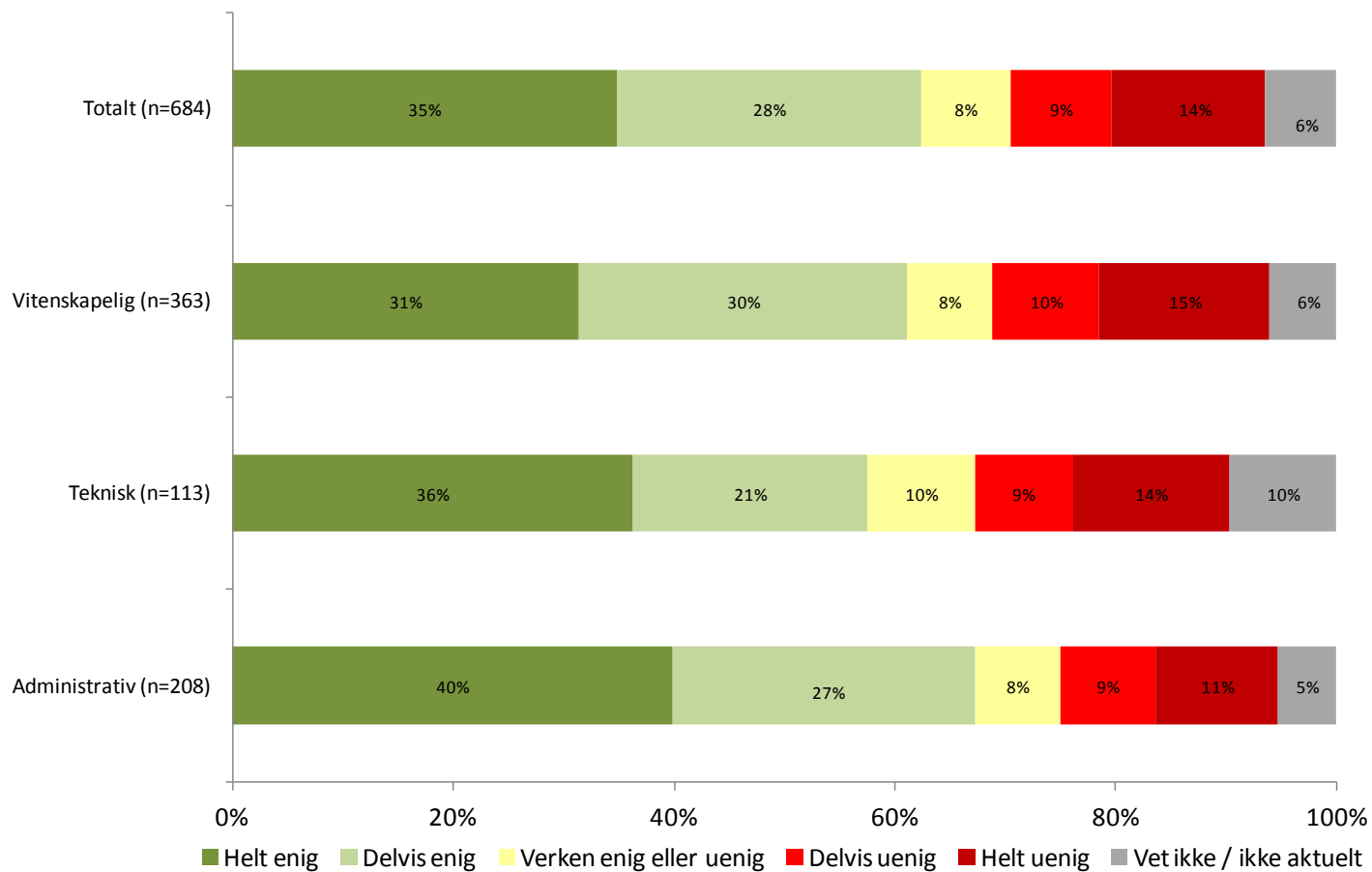
Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om temaheftene fra IT-avdelingen?
- Jeg finner nyttig informasjon i temaheftene.



IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

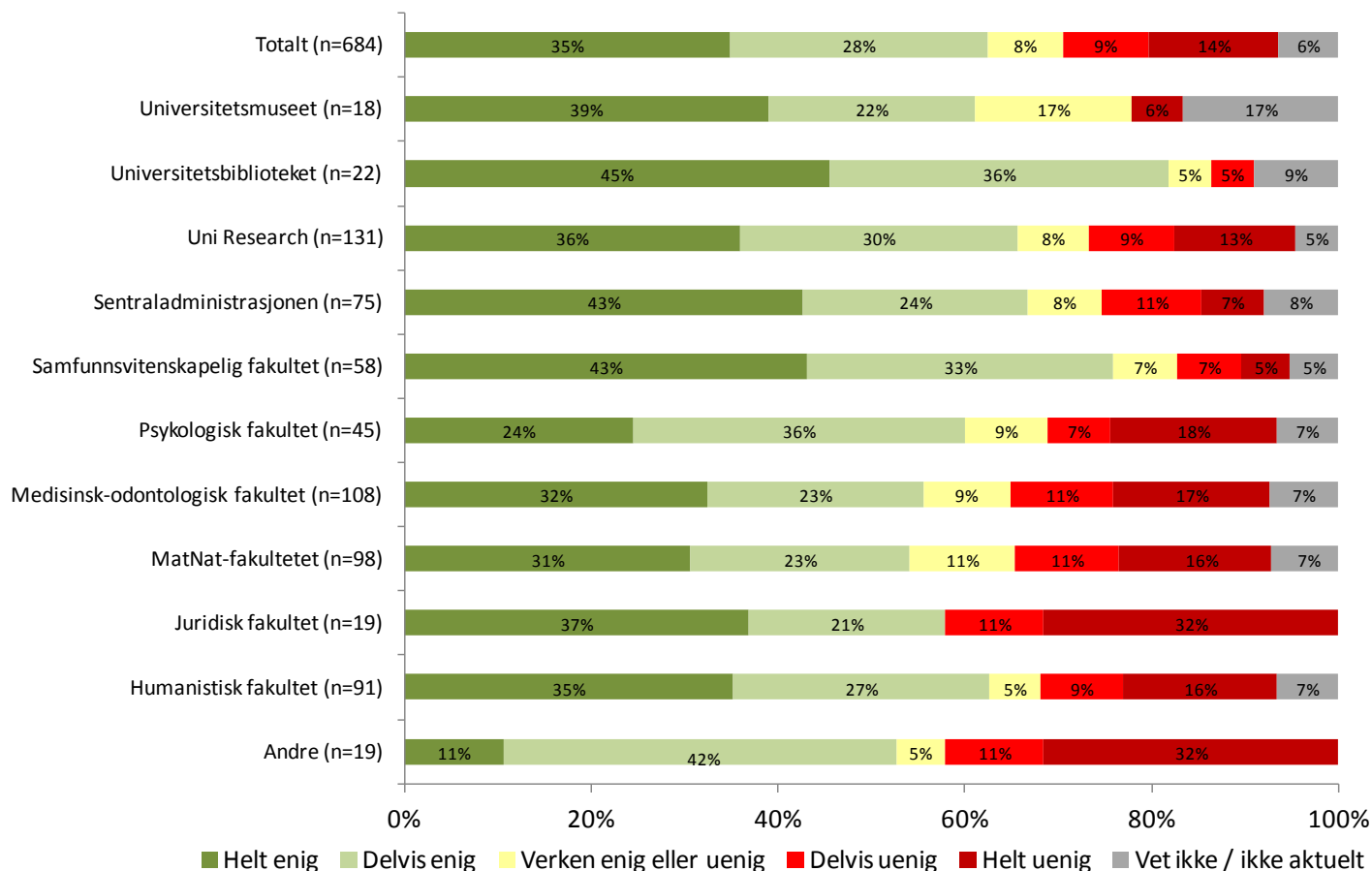
IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen (IT-hjelp.uib.no / it.uib.no)?
-Jeg kjenner til IT-hjelp-sidene.



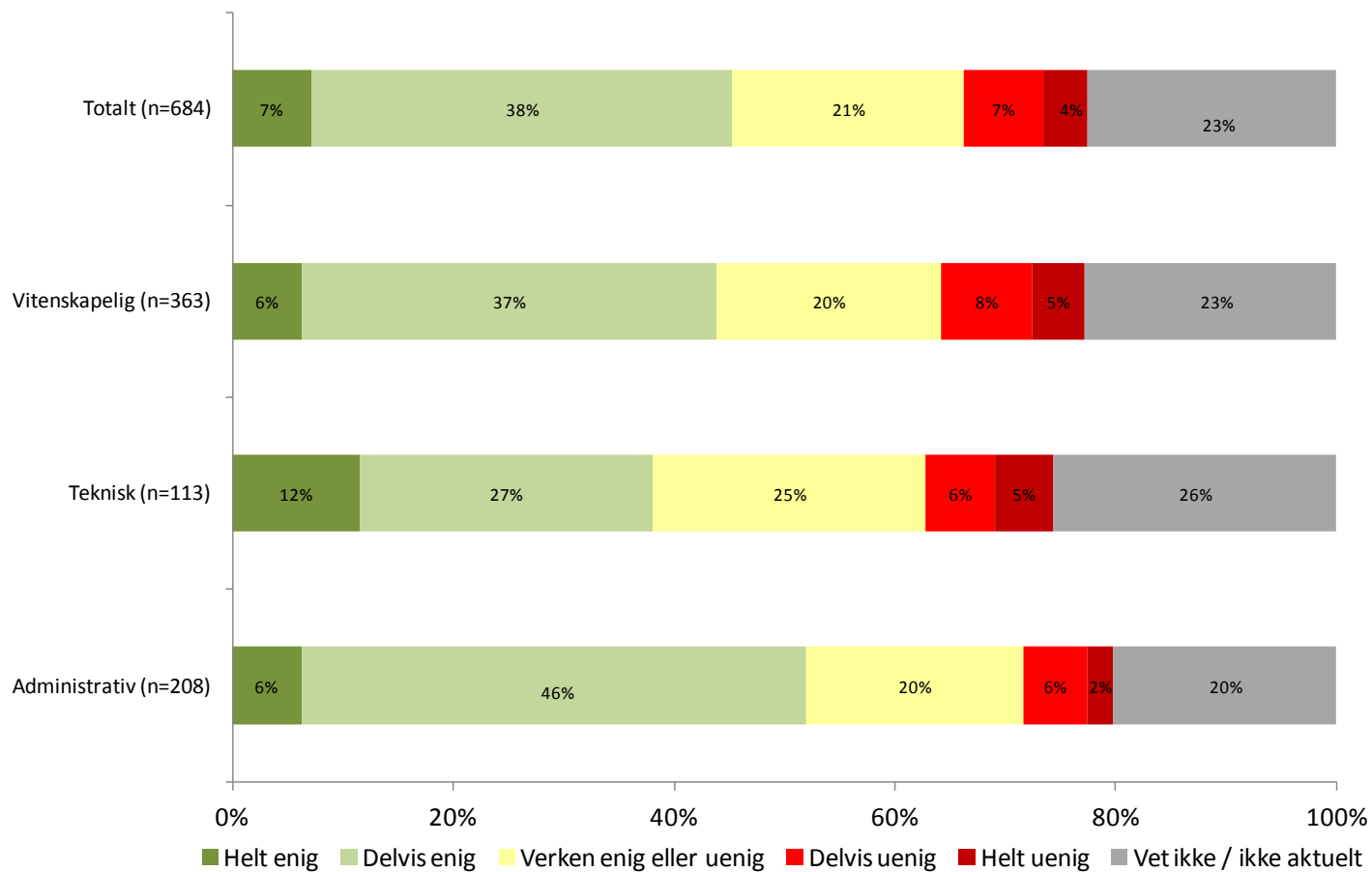
IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen (IT-hjelp.uib.no / it.uib.no)?
-Jeg kjenner til IT-hjelp-sidene.



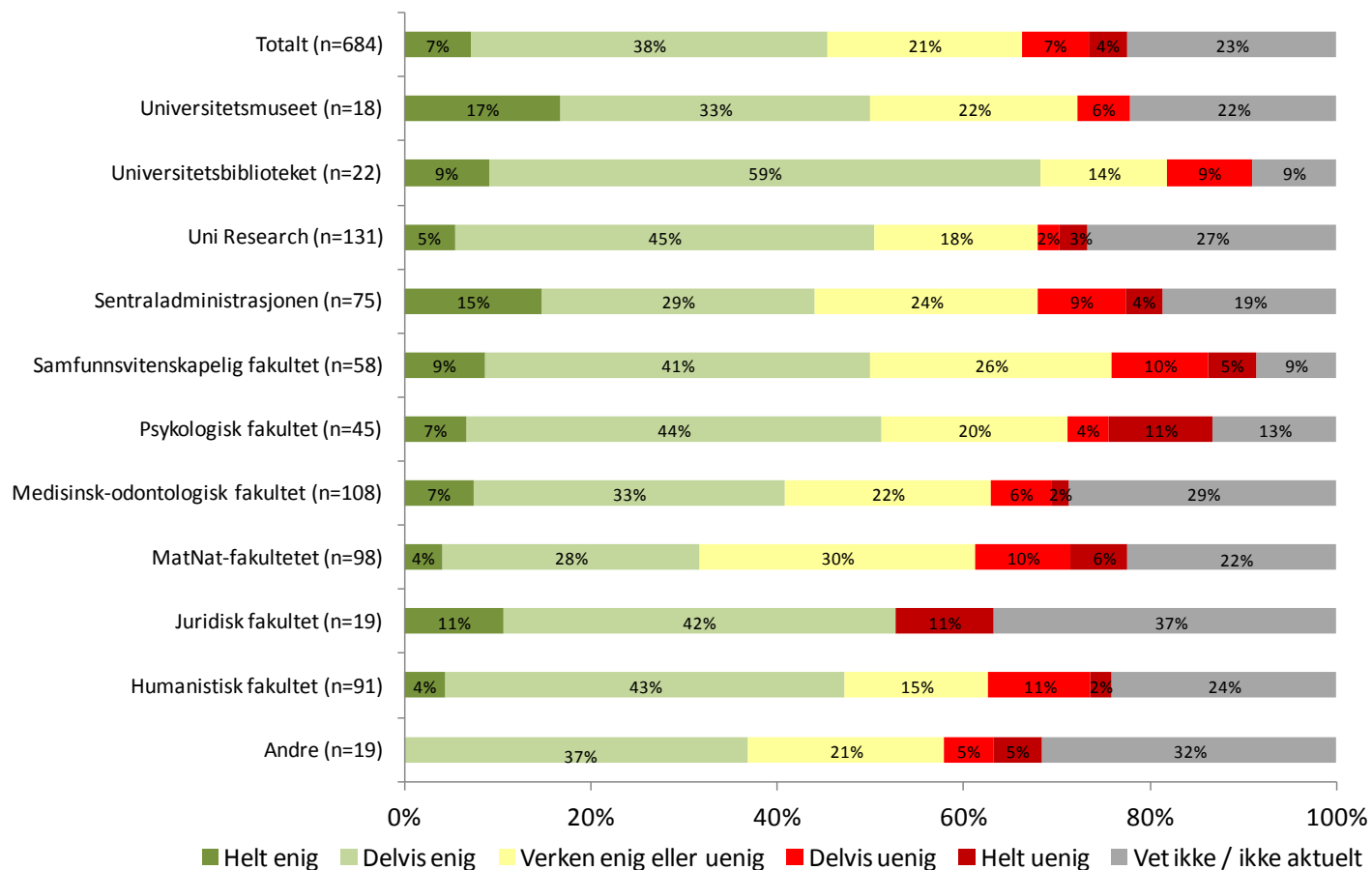
IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen (IT-hjelp.uib.no / it.uib.no)?
- IT-hjelp-sidene gir den informasjonen jeg trenger om UiBs IT-tjenester.



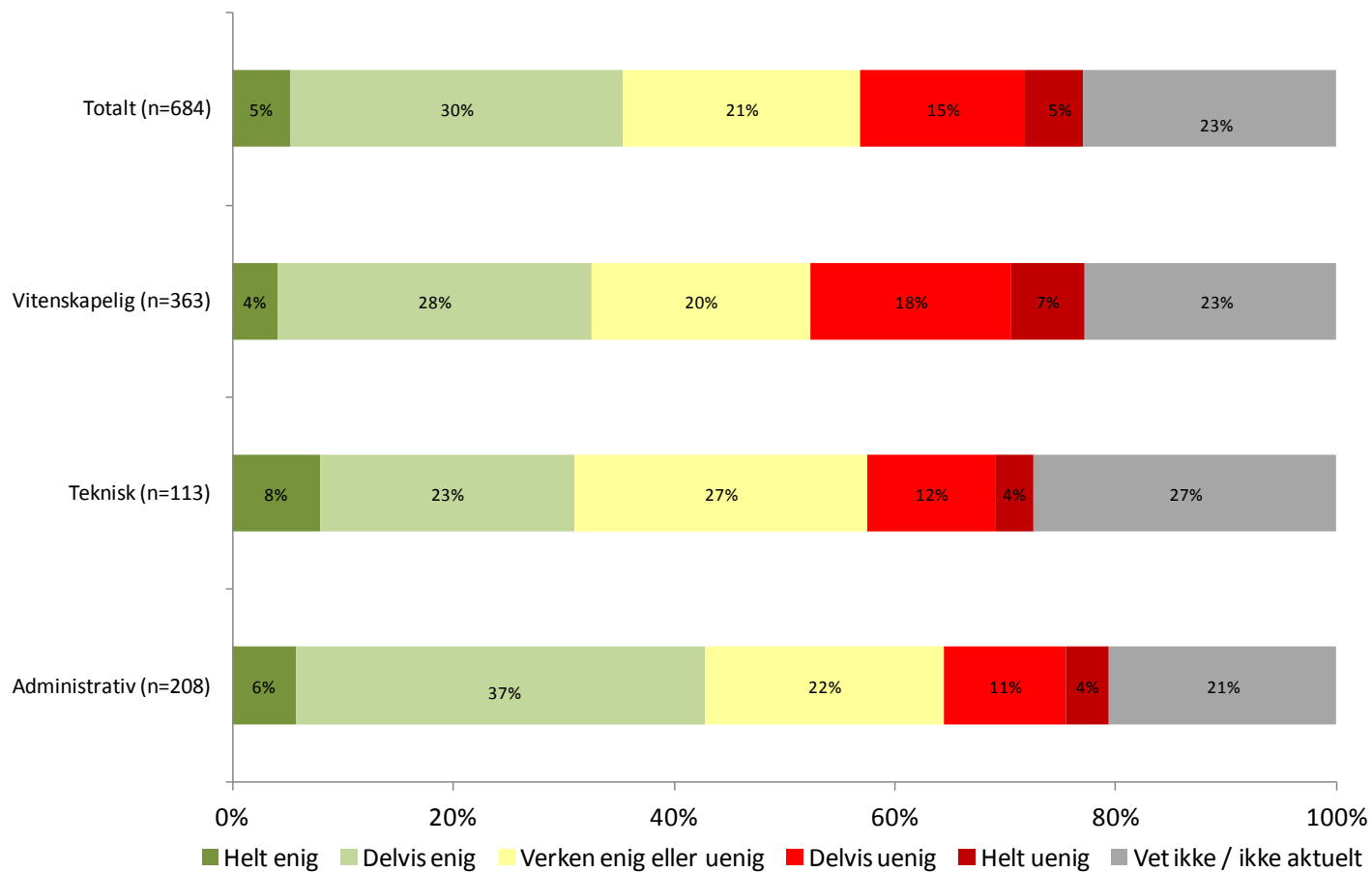
IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen (IT-hjelp.uib.no / it.uib.no)?
- IT-hjelp-sidene gir den informasjonen jeg trenger om UiBs IT-tjenester.



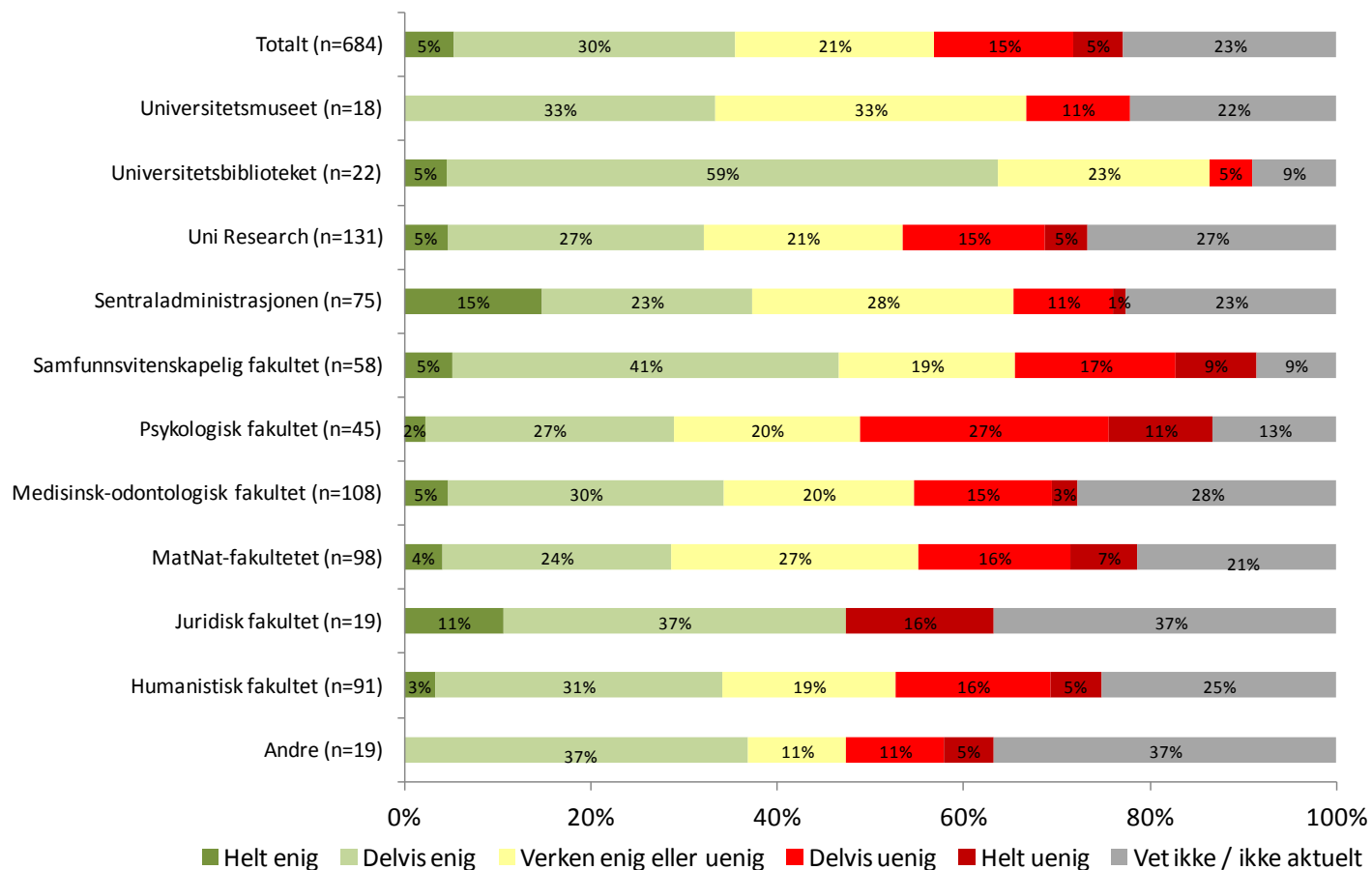
IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen (IT-hjelp.uib.no / it.uib.no)?
- Det er lett å finne informasjonen man leter etter på IT-hjelp-sidene.



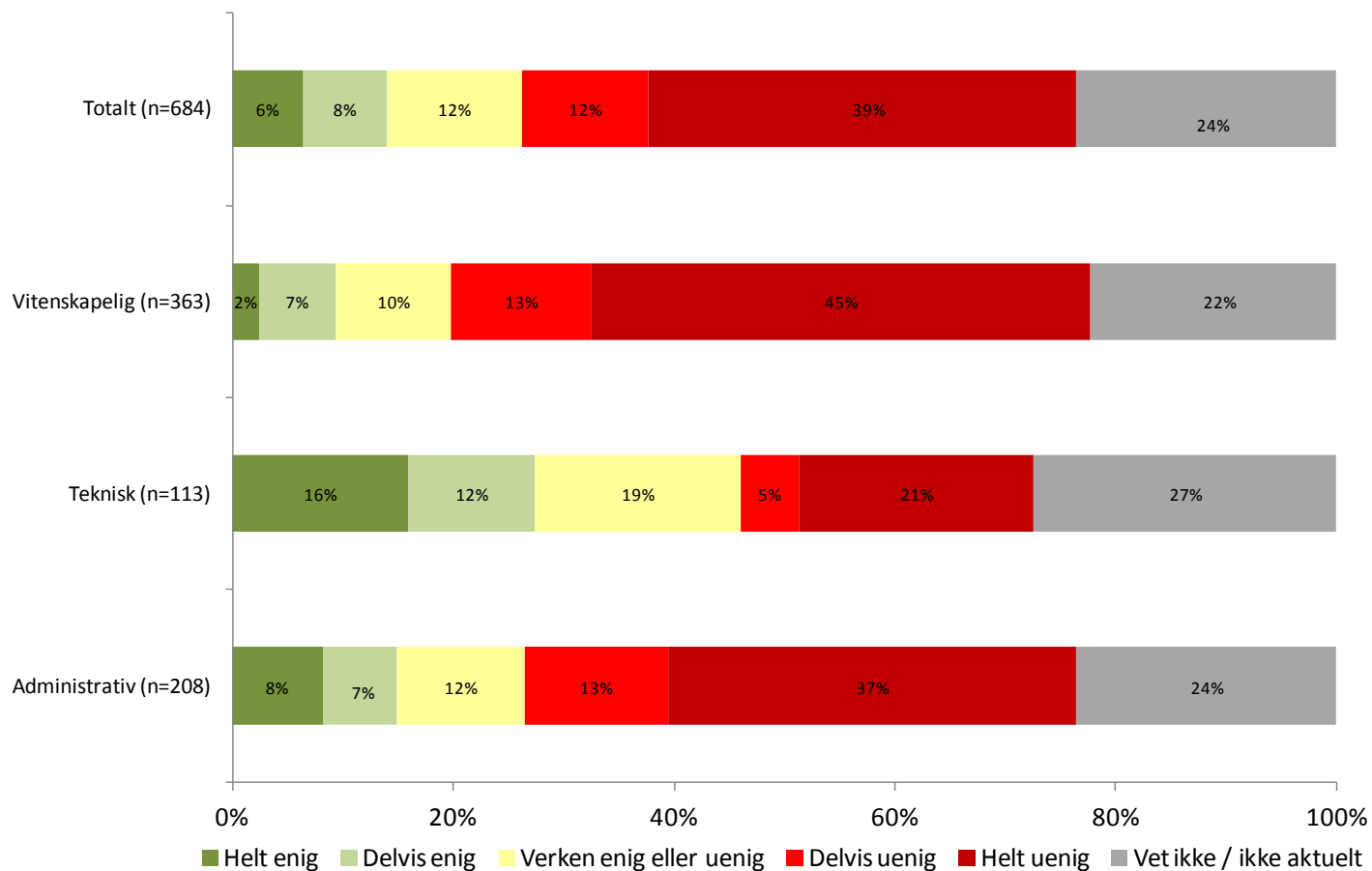
IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen (IT-hjelp.uib.no / it.uib.no)?
- Det er lett å finne informasjonen man leter etter på IT-hjelp-sidene.



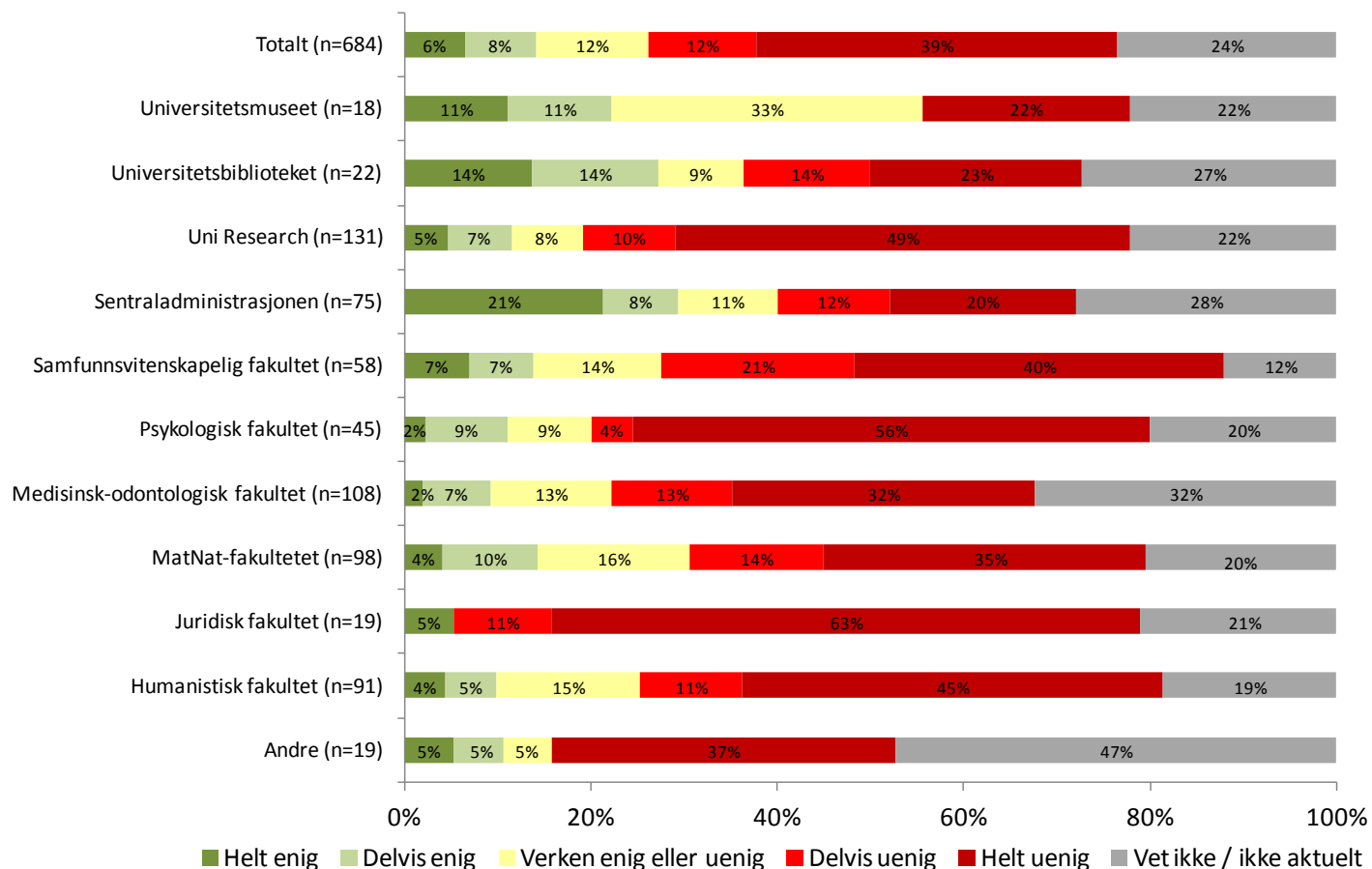
IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen (IT-hjelp.uib.no / it.uib.no)?
- Jeg er kjent med at brukere kan bidra til (skrive) informasjon på IT-hjelp-sidene.



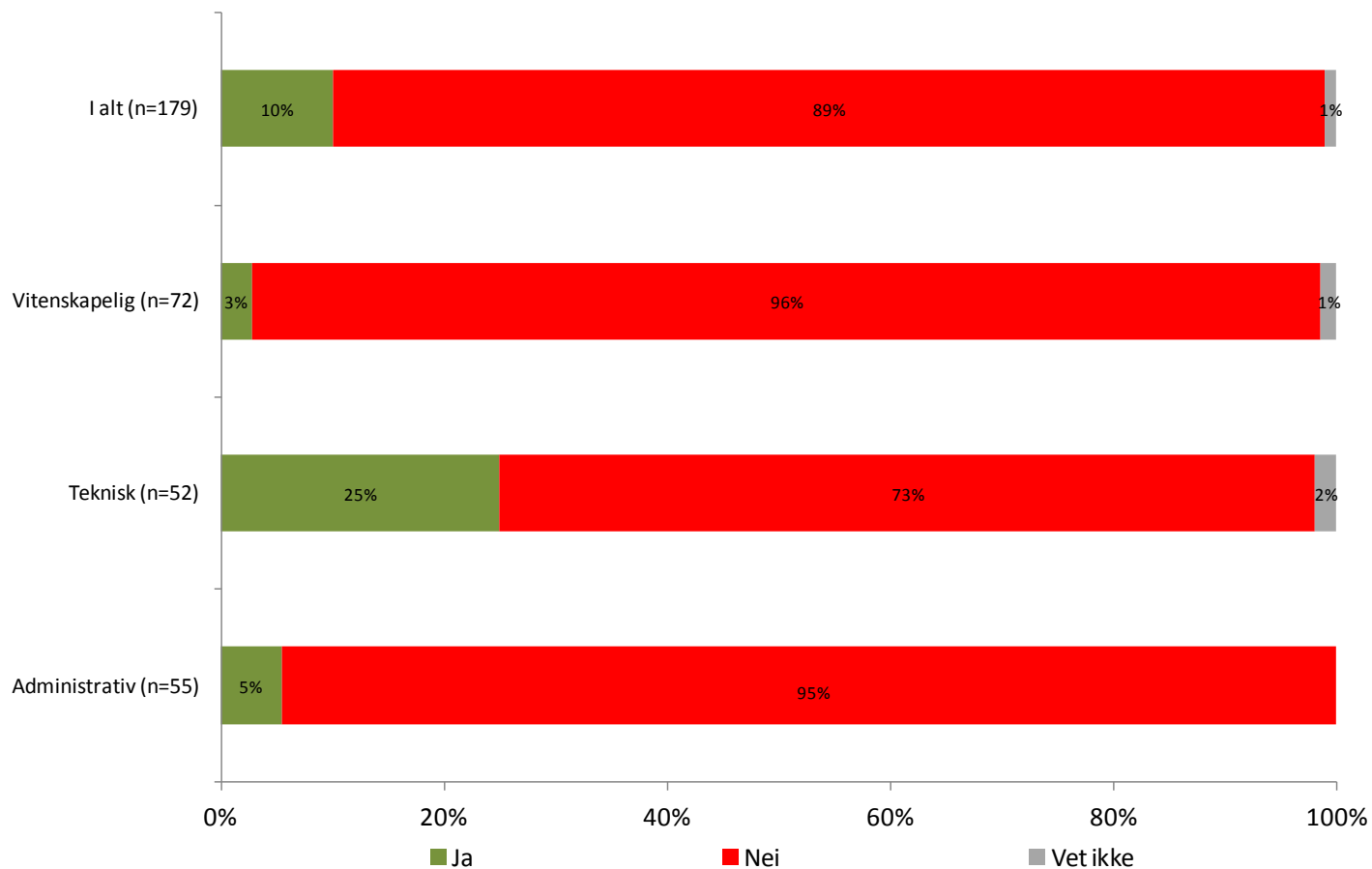
IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen (IT-hjelp.uib.no / it.uib.no)?
- Jeg er kjent med at brukere kan bidra til (skrive) informasjon på IT-hjelp-sidene.



IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Har du selv bidratt ved å skrive eller endre informasjon på vev-sidene til IT-avdelingen (it-hjelp.uib.no / it.uib.no)?



IT-HJELP SIDENE TIL IT-AVDELINGEN

Har du selv bidratt ved å skrive eller endre informasjon på vev-sidene til IT-avdelingen (it-hjelp.uib.no / it.uib.no)?

