



UIB - BRITA

BRUKERUNDERSØKELSE

Resultatrapport – nedbrutt på årstall (2010 – 2012)

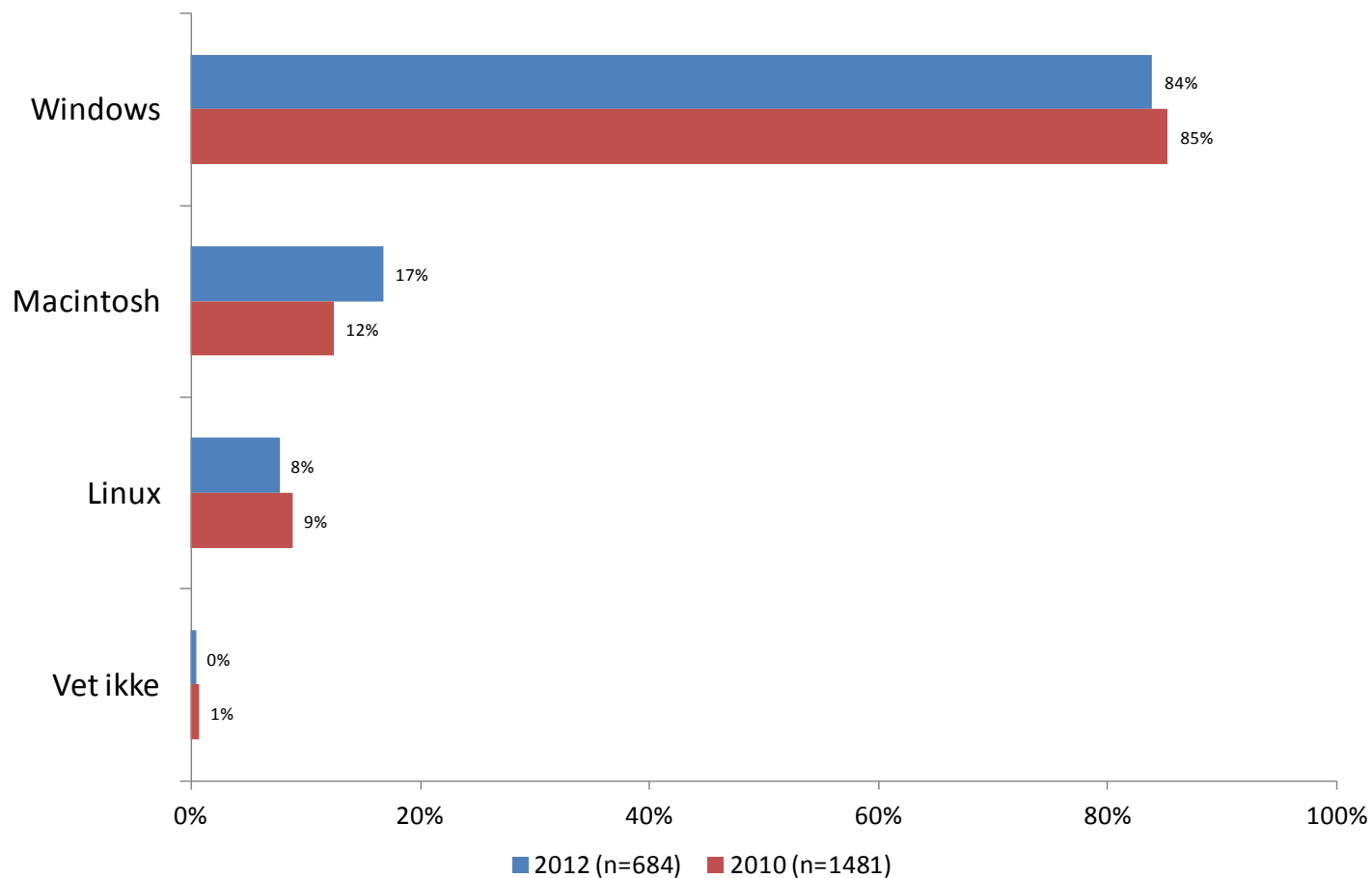
KORT OM UNDERSØKELSENE

Metode:	Web-undersøkelse: E-mail via lenke
Utvalg:	Ansatte ved UiB
Antall intervju:	n=684 i 2012, n=1481 i 2010
Svarprosent:	34 % i 2012, 33 % i 2010
Oppdragsgiver:	BRITA ved Magne Bergland

BAKGRUNN

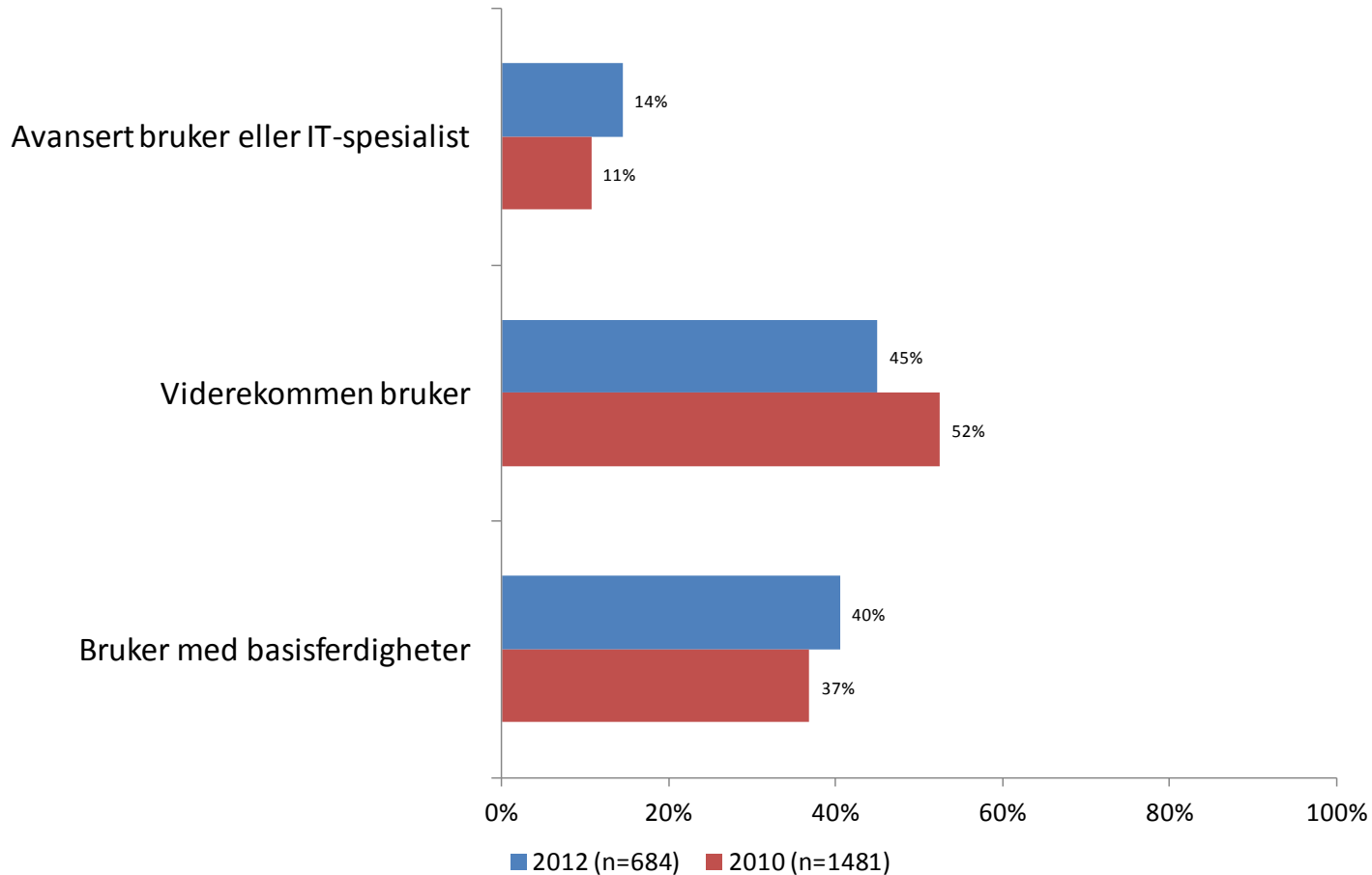
BAKGRUNN

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



BAKGRUNN

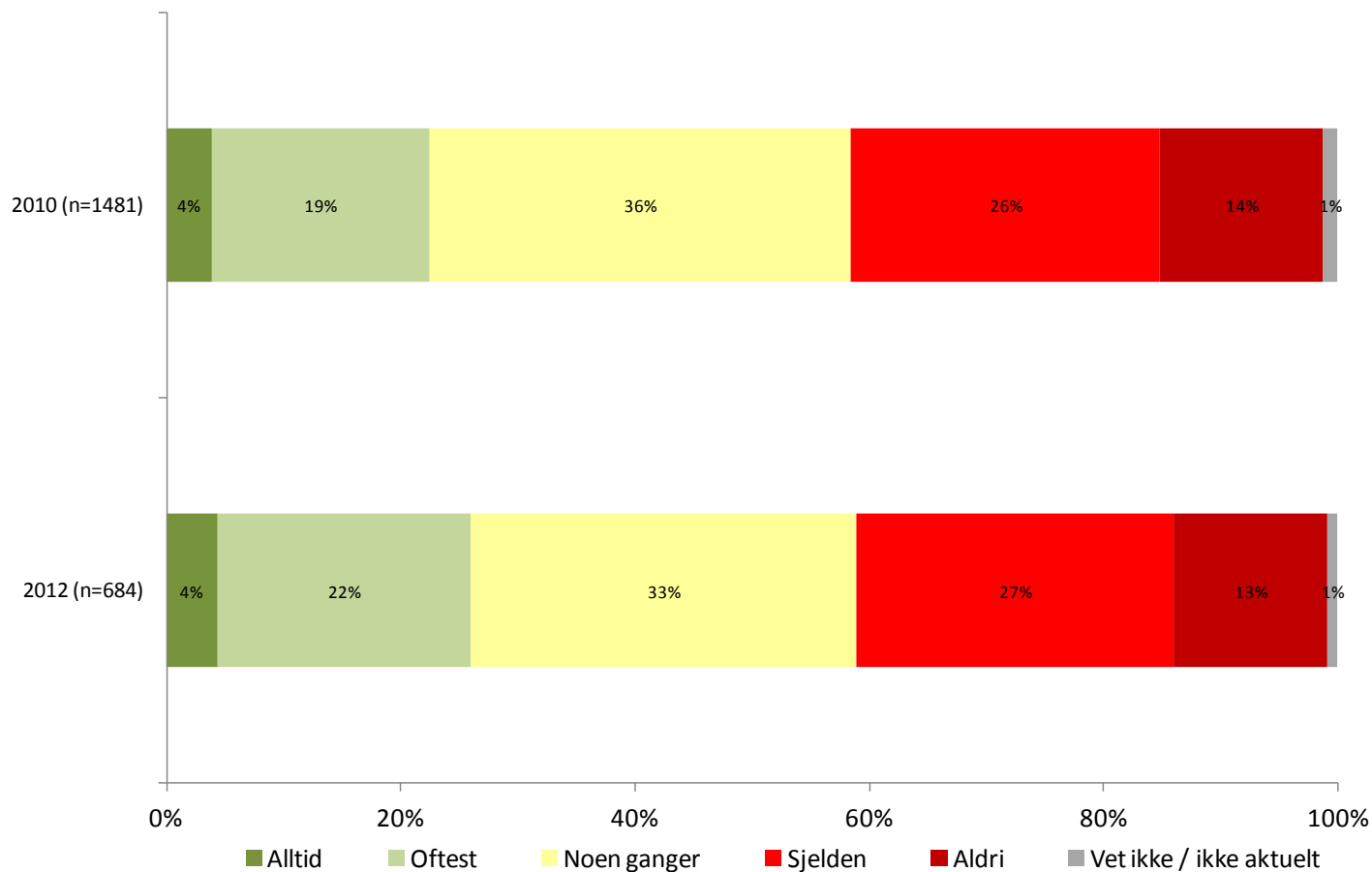
Hvordan vil du beskrive din egen kompetanse i bruk av IT-verktøy?



IT-STØTTE

IT-STØTTE

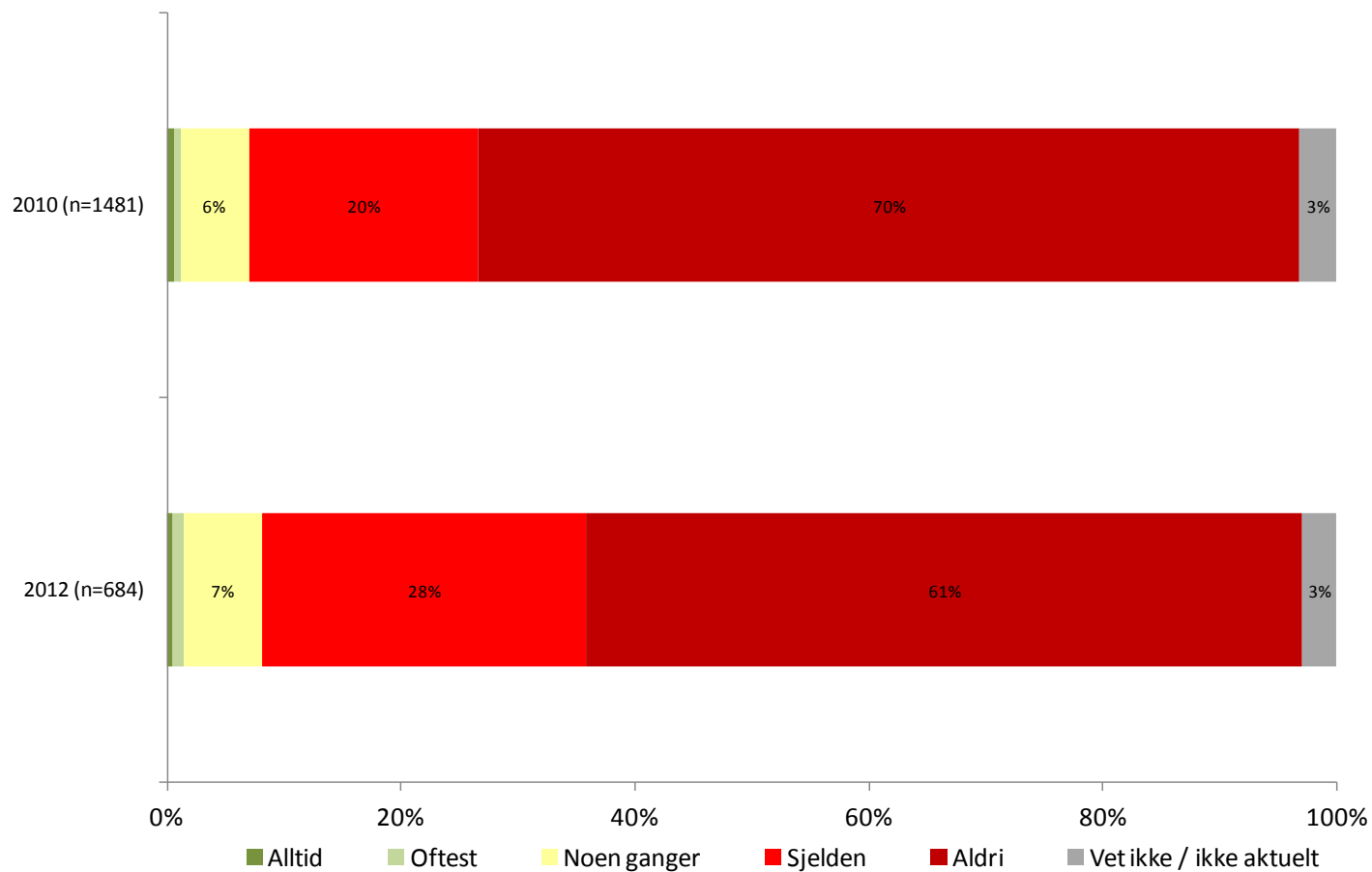
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du? – Ringer til Brita



IT-STØTTE

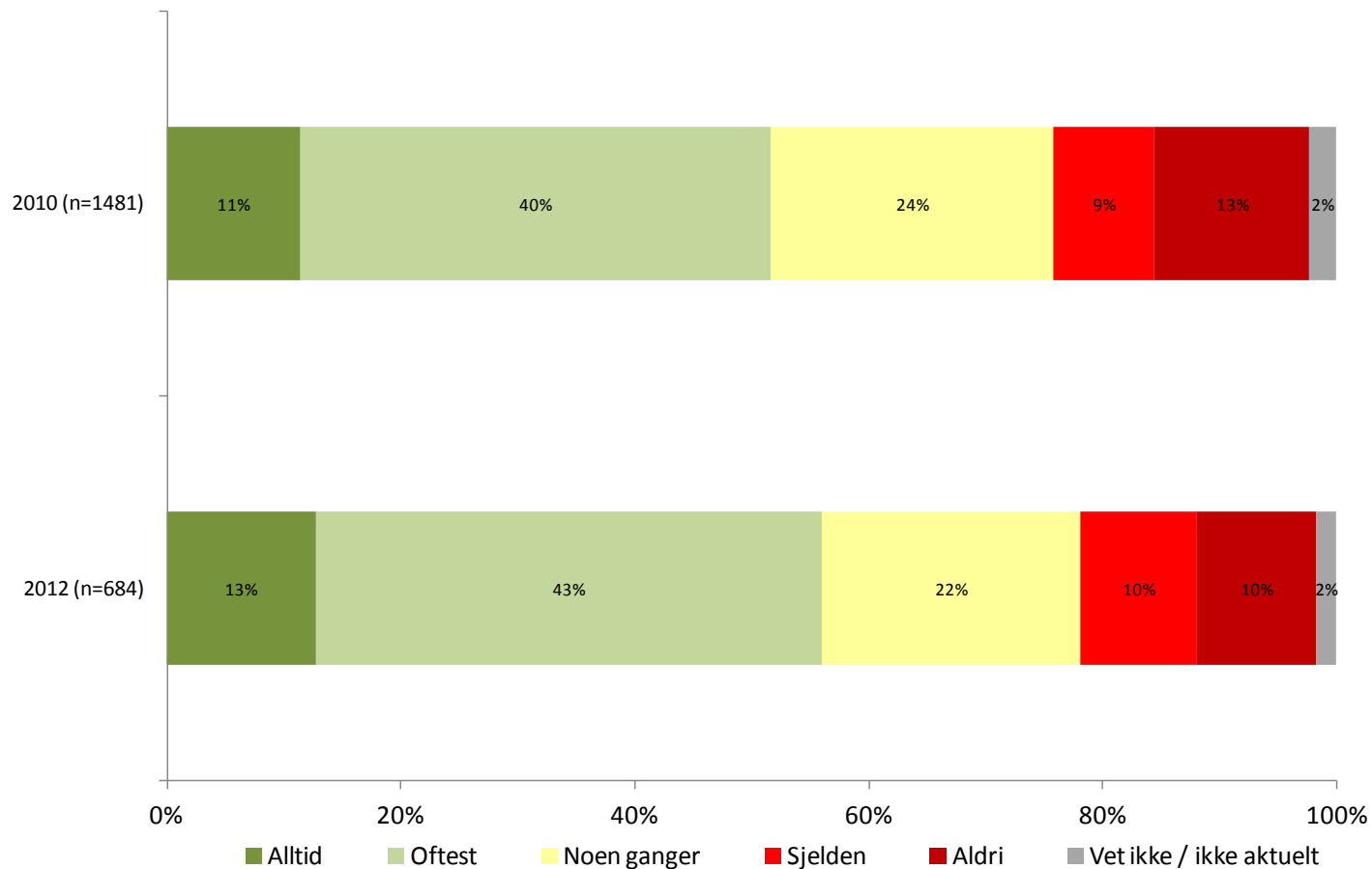
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

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



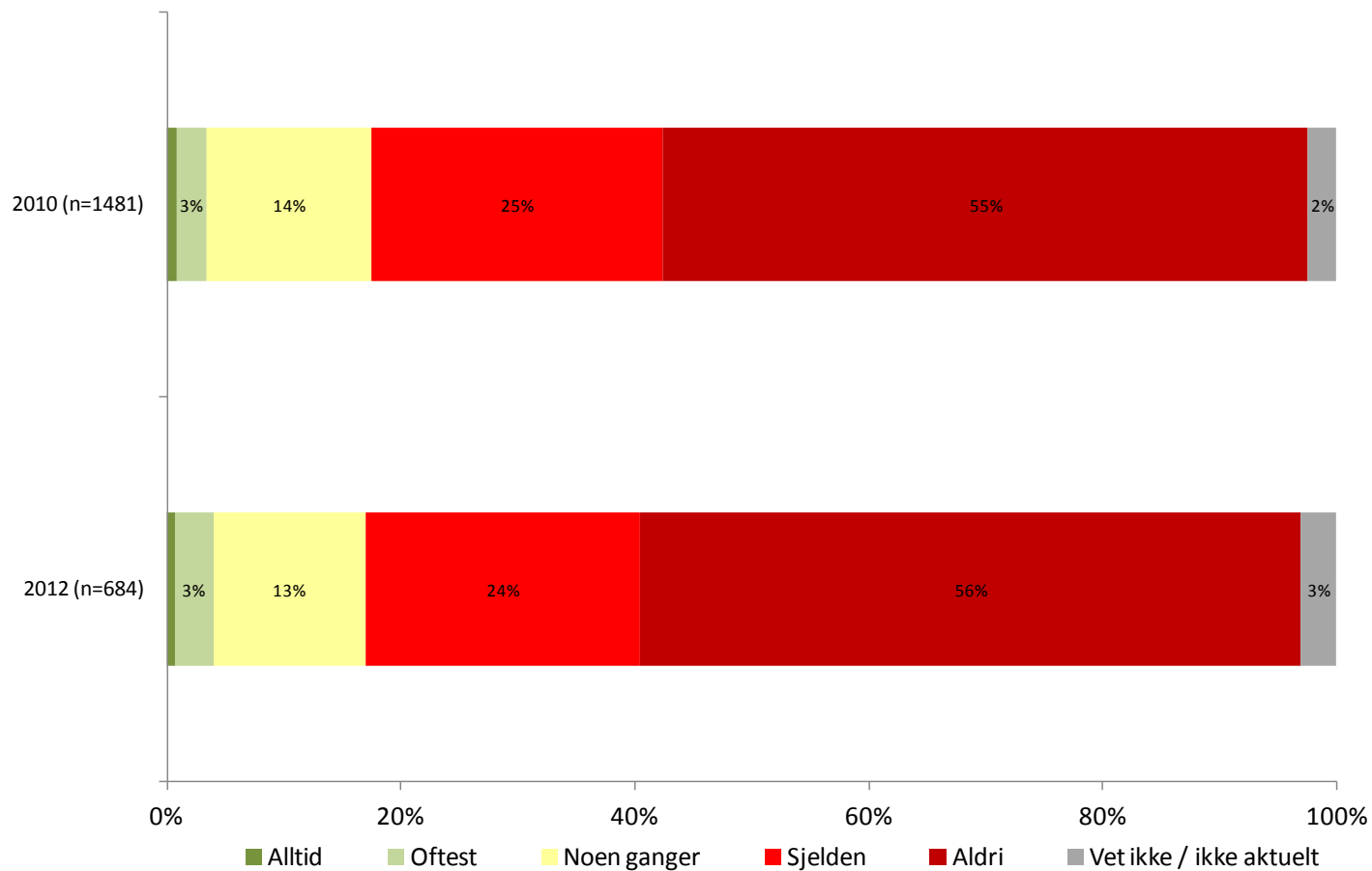
IT-STØTTE

Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Registrerer sak i Issue-tracker, bs.uib.no



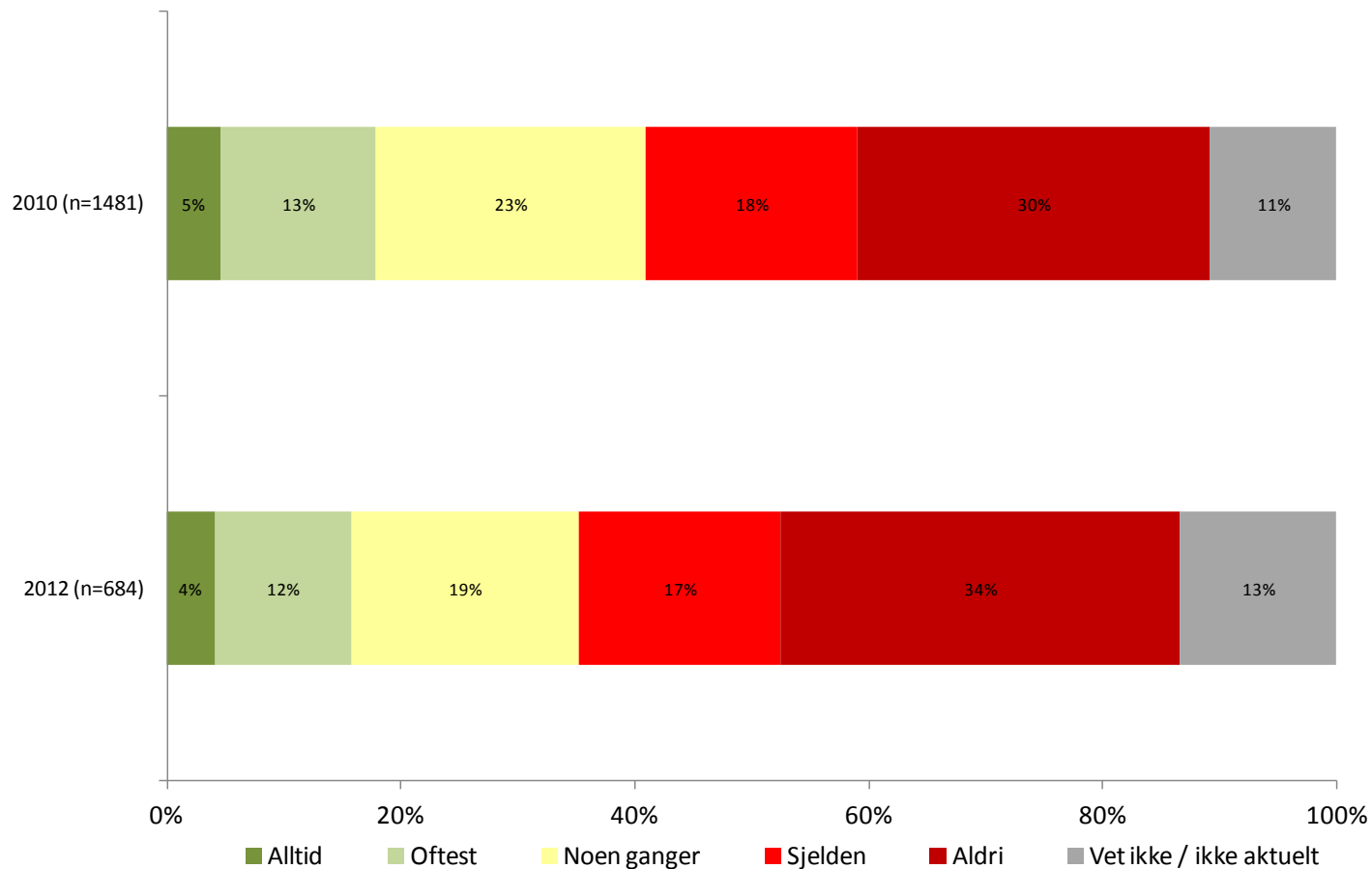
IT-STØTTE

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



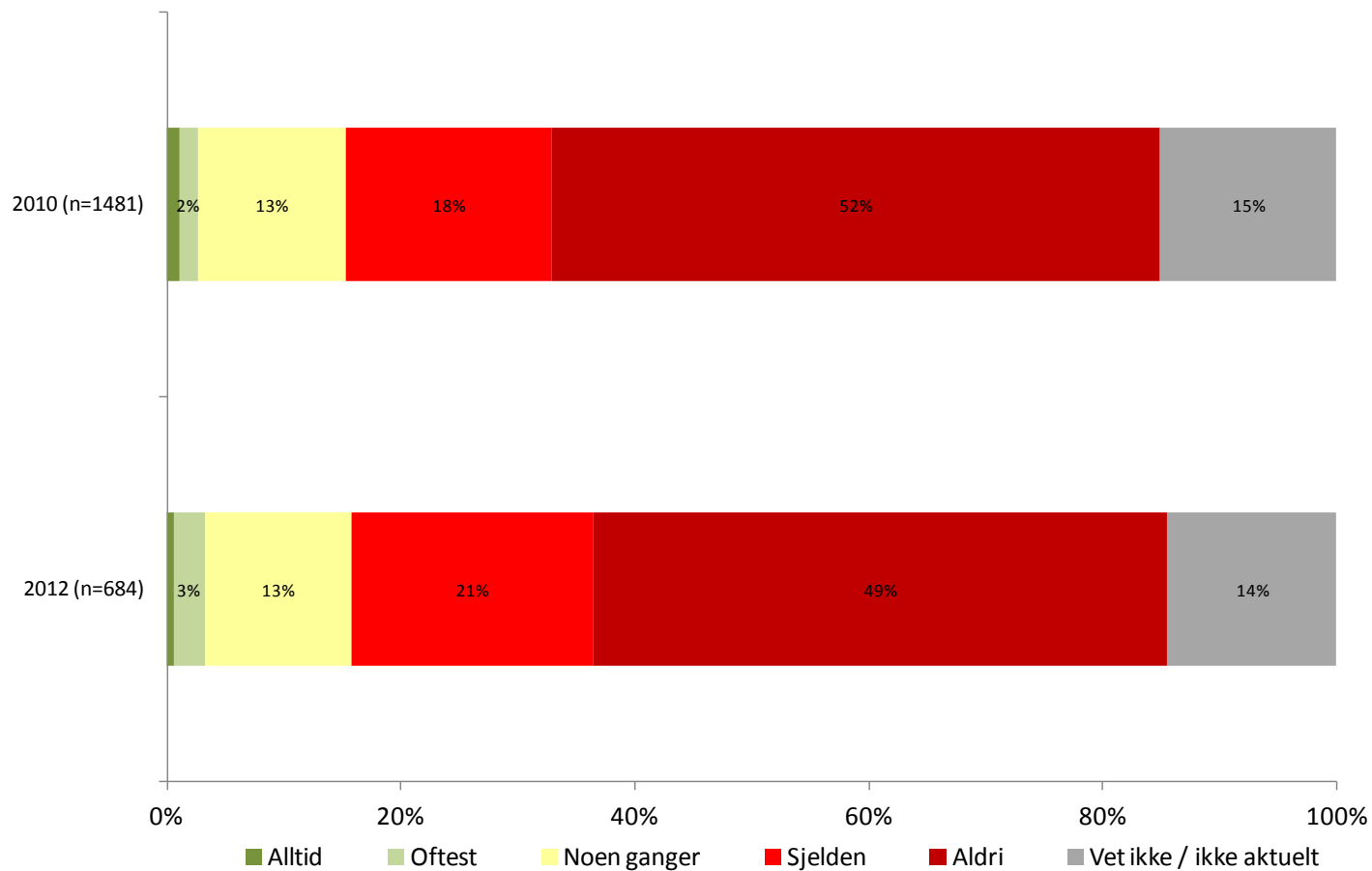
IT-STØTTE

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



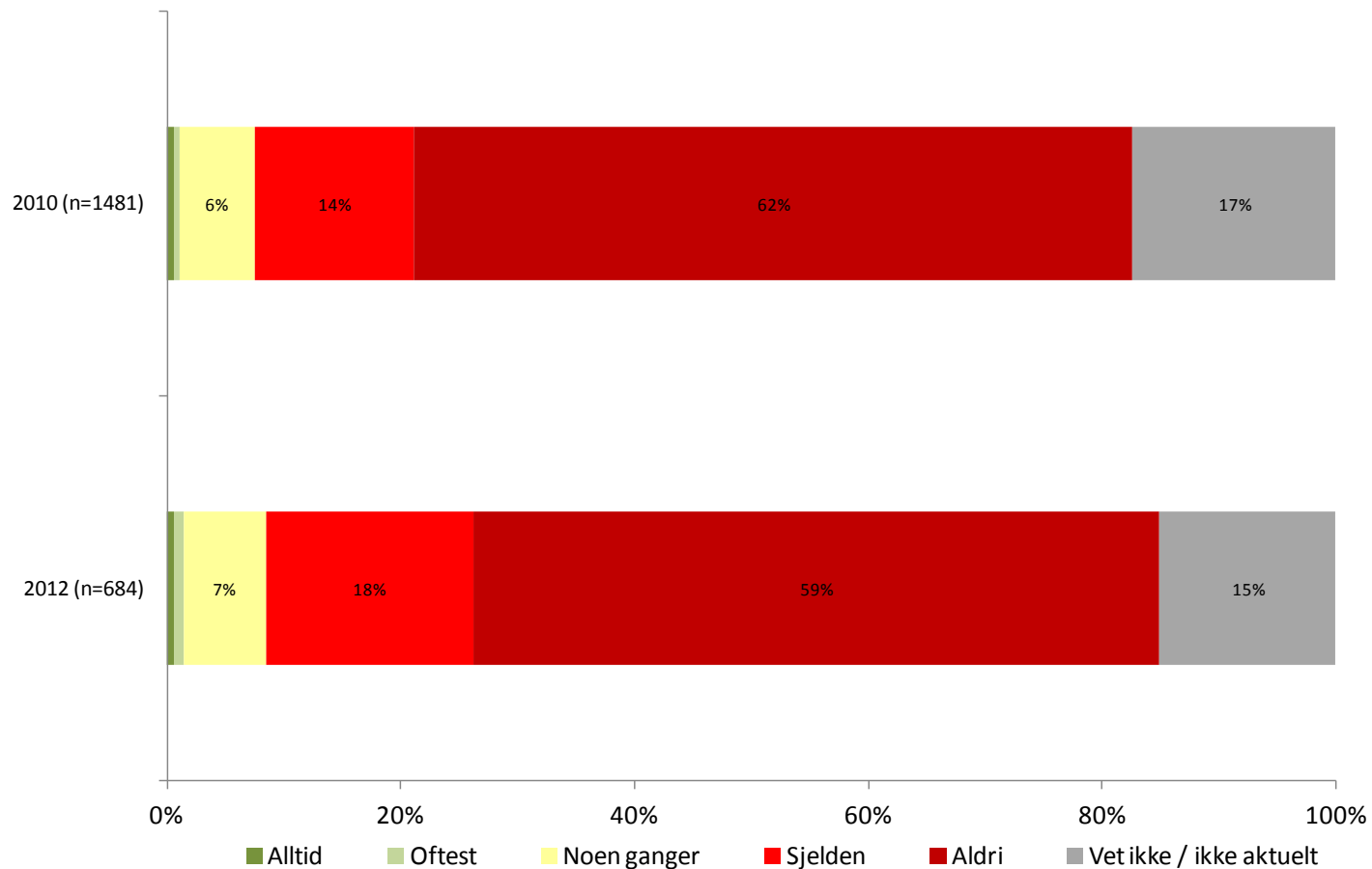
IT-STØTTE

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



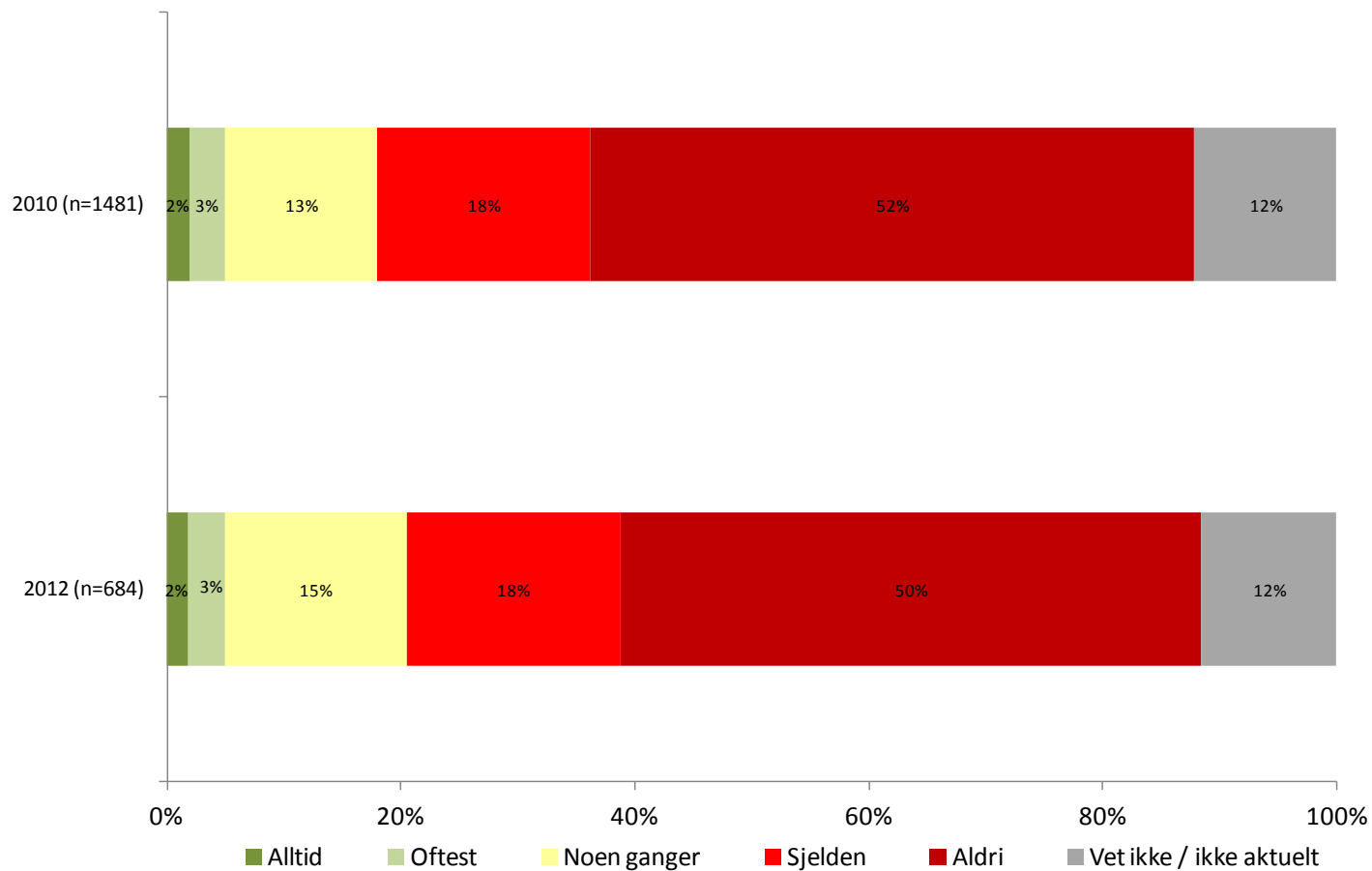
IT-STØTTE

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



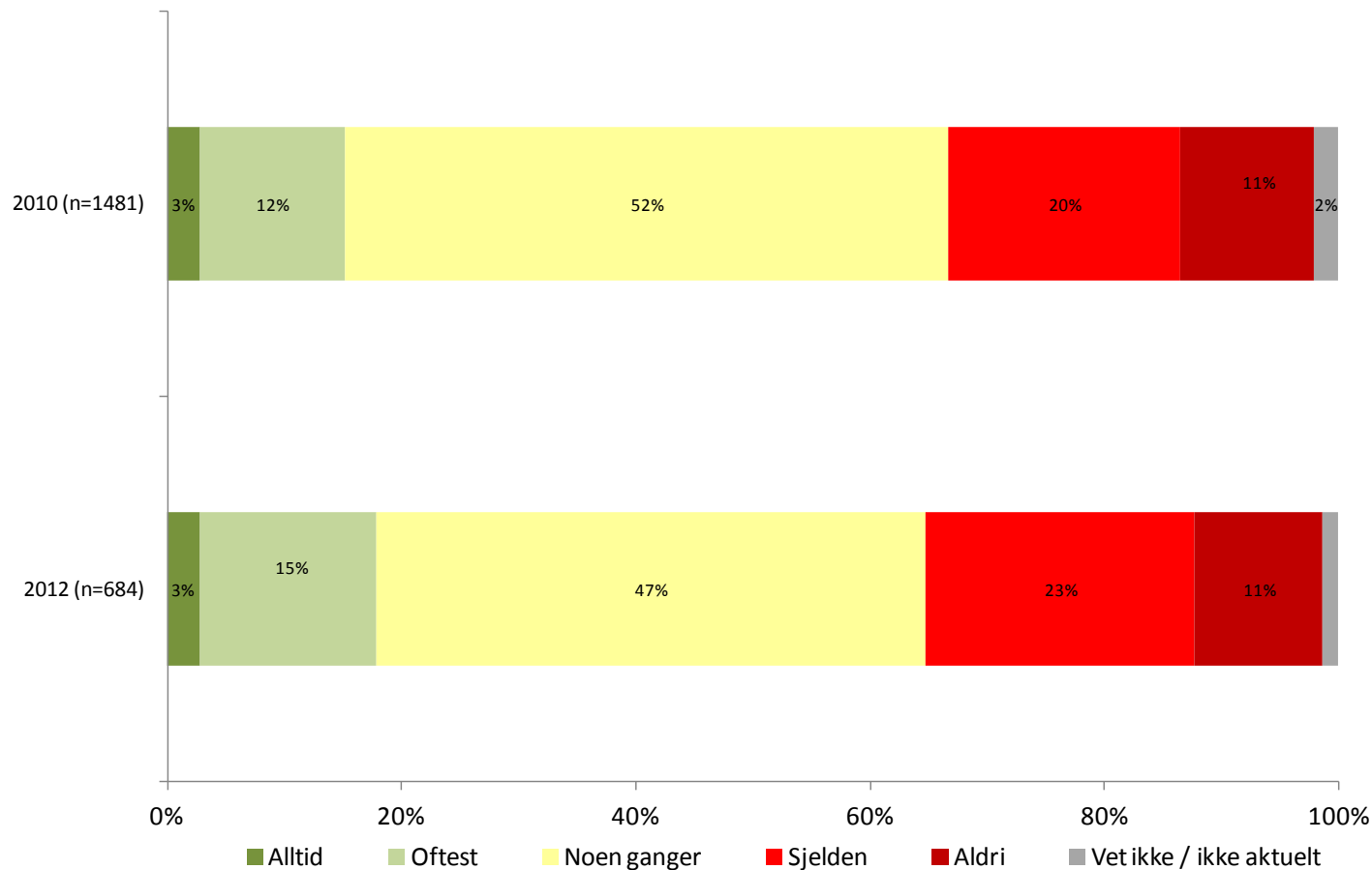
IT-STØTTE

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



IT-STØTTE

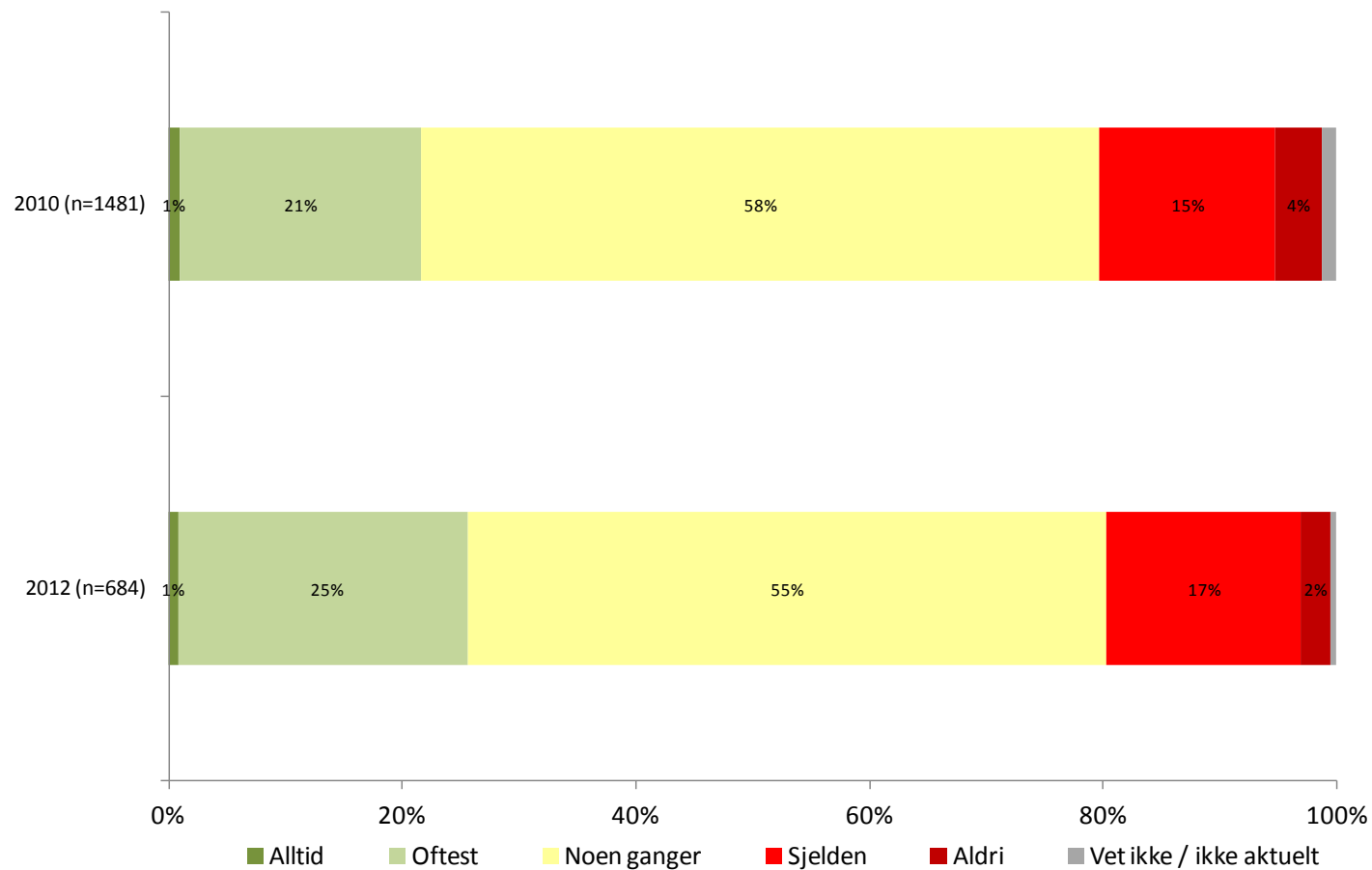
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?
– Kontakter kollega



IT-STØTTE

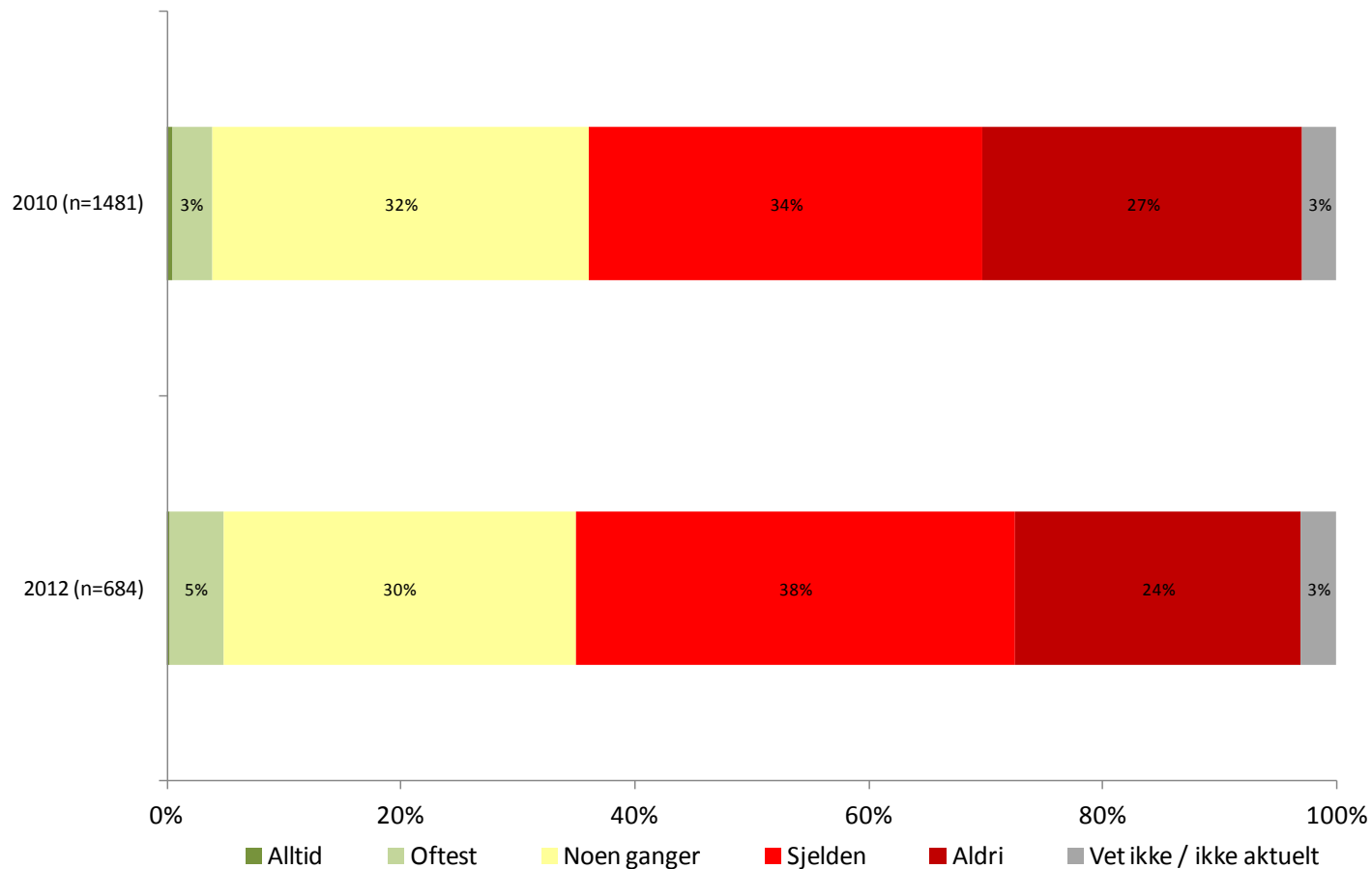
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?

– 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

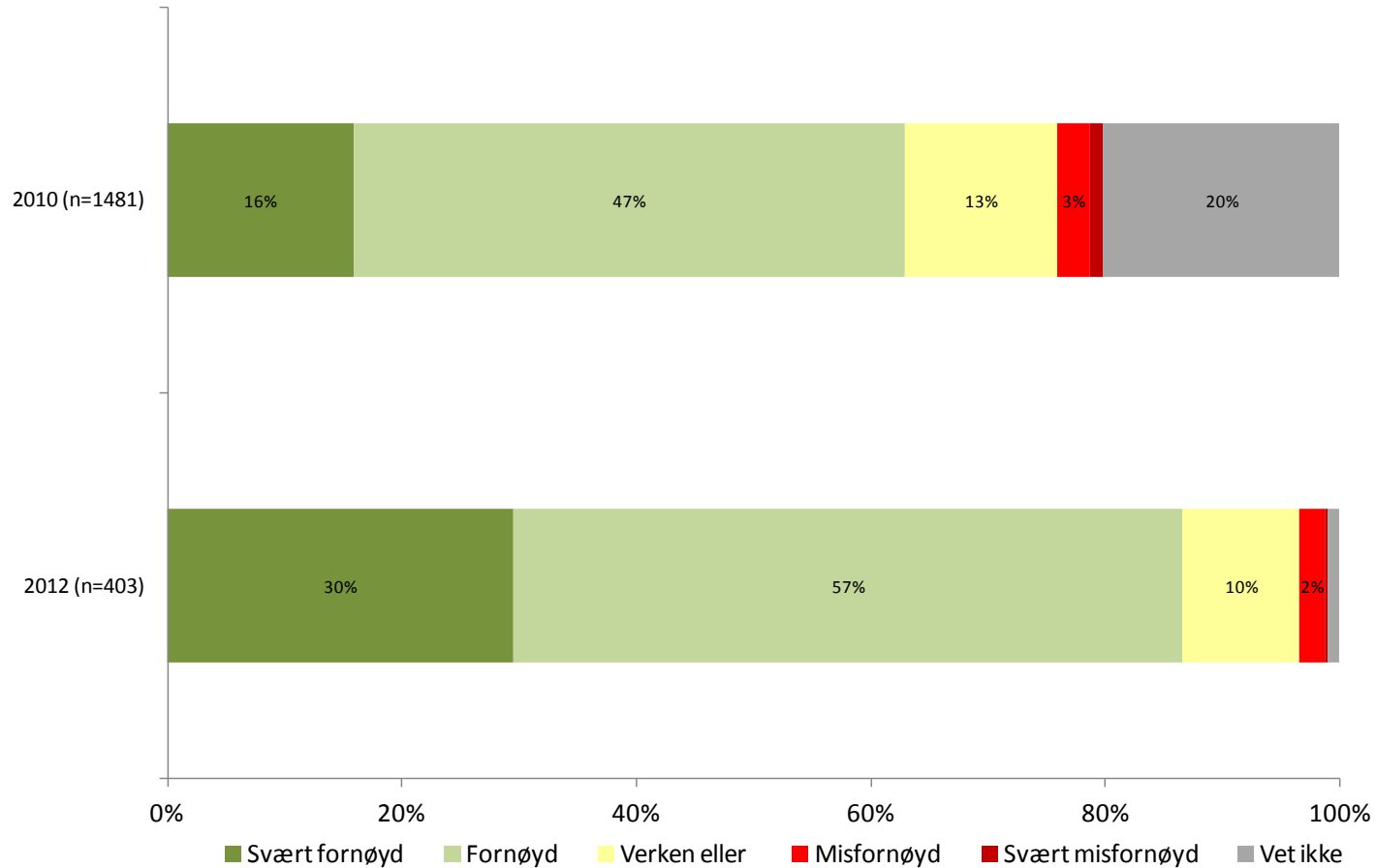


IT-STØTTE

Merk: i 2010 var skala på de følgende spørsmålene noe annerledes (se tabellsett). I tillegg var det ikke satt på filter. Derfor fikk alle respondentene alle spørsmål knyttet til den hjelpen de får - uavhengig av hva de svarte i forrige batteri

IT-STØTTE

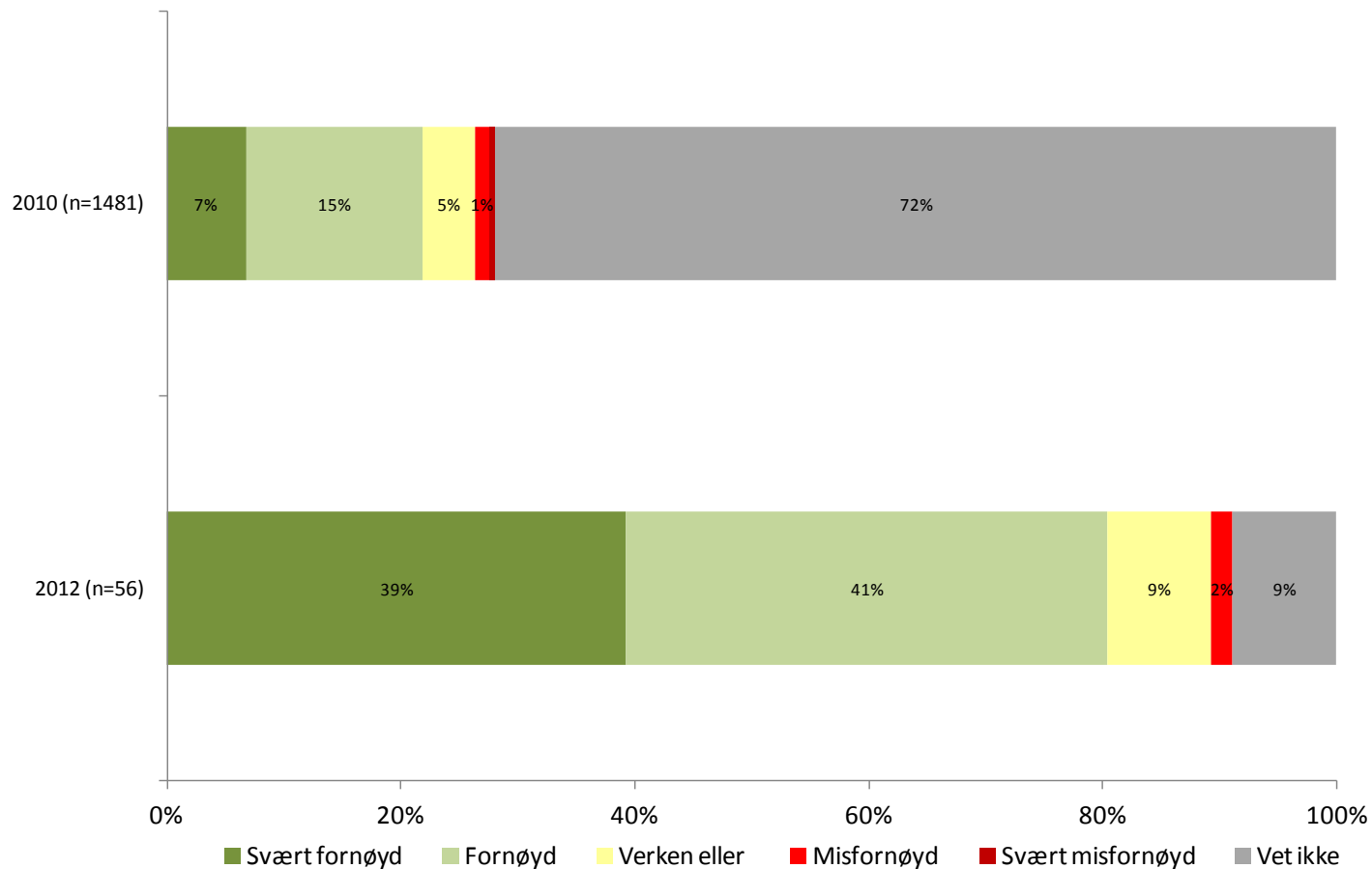
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du ringer til BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen



IT-STØTTE

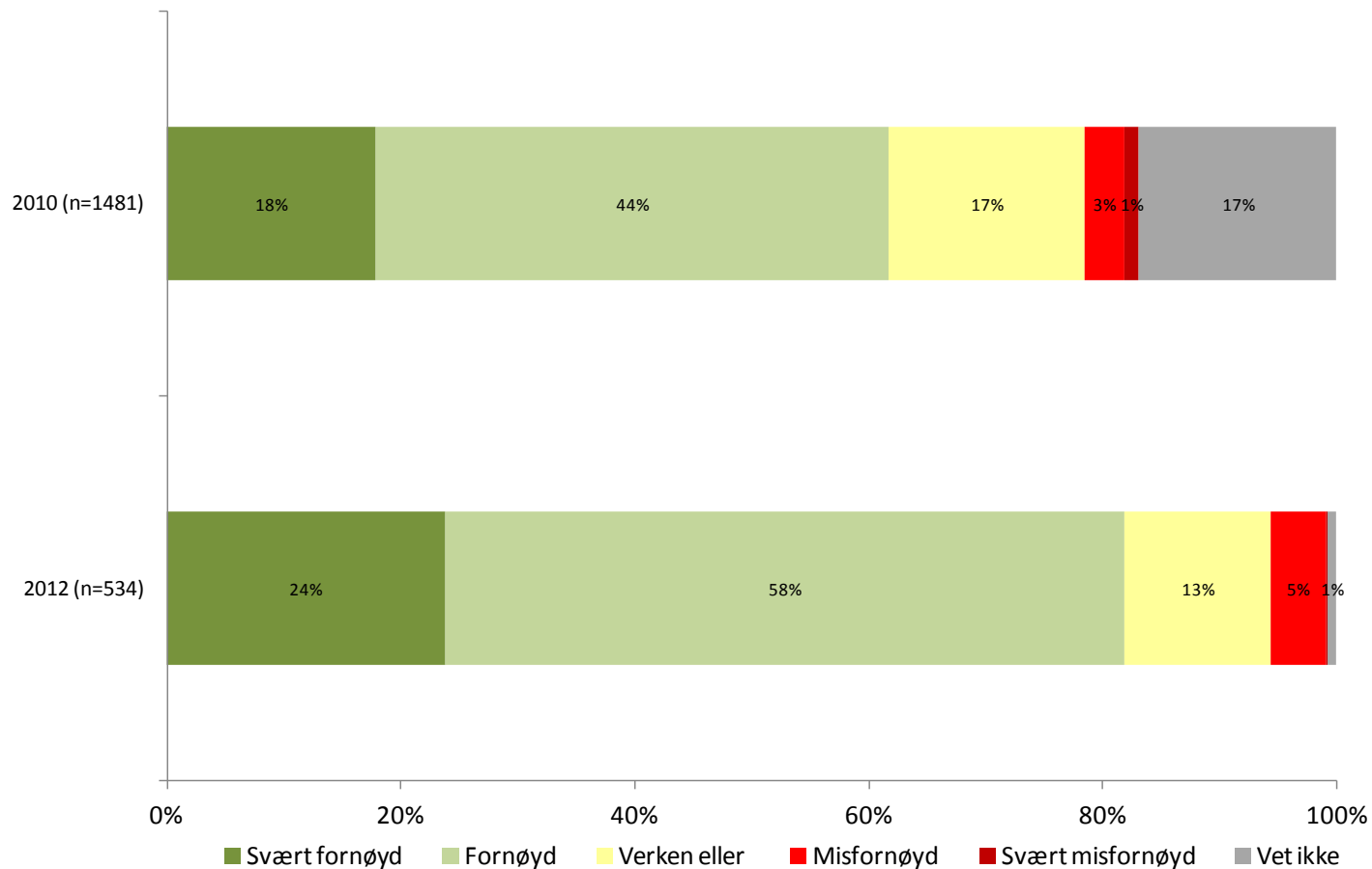
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

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



IT-STØTTE

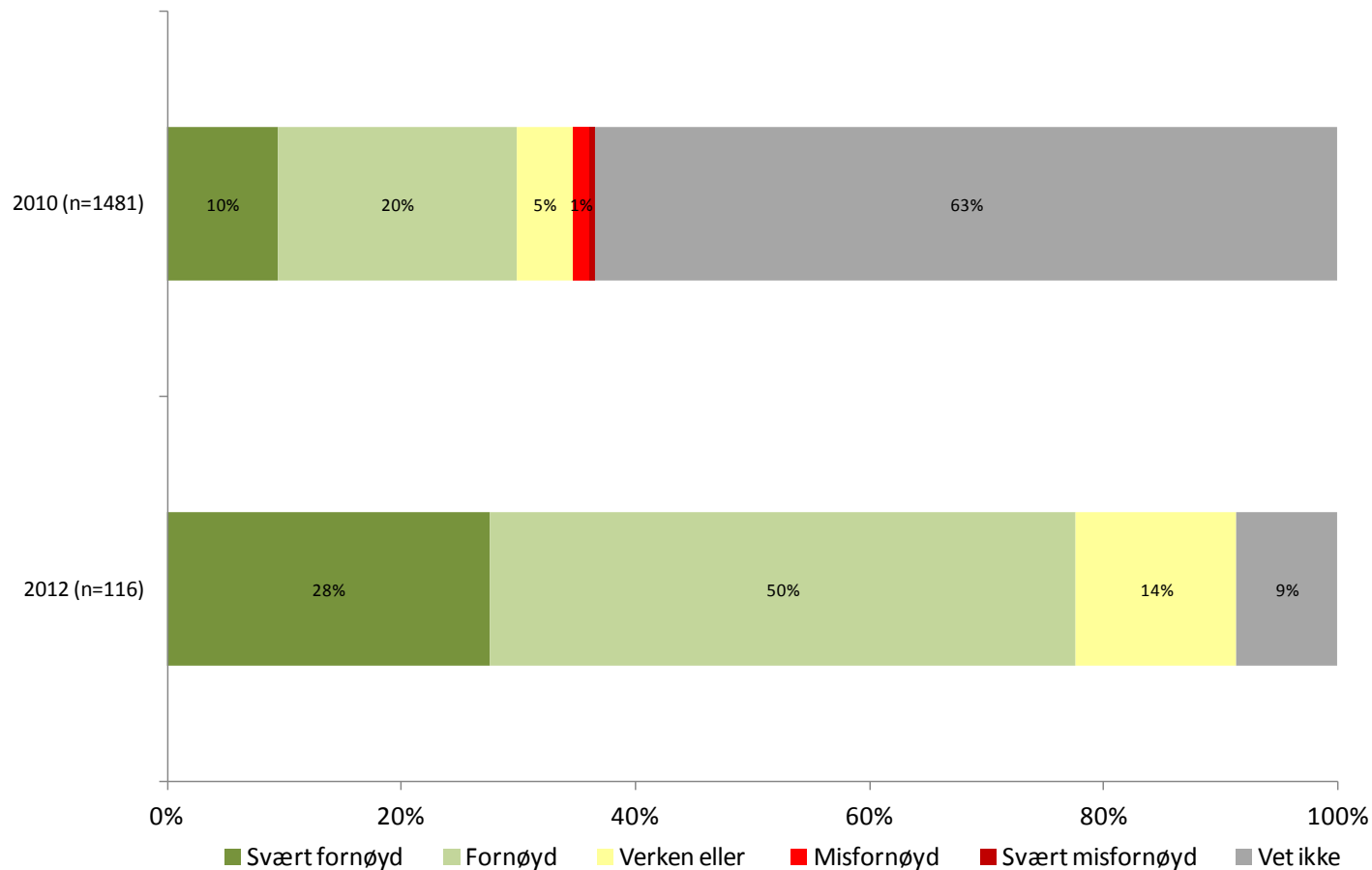
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du har registrert en sak i Issue-tracker



IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

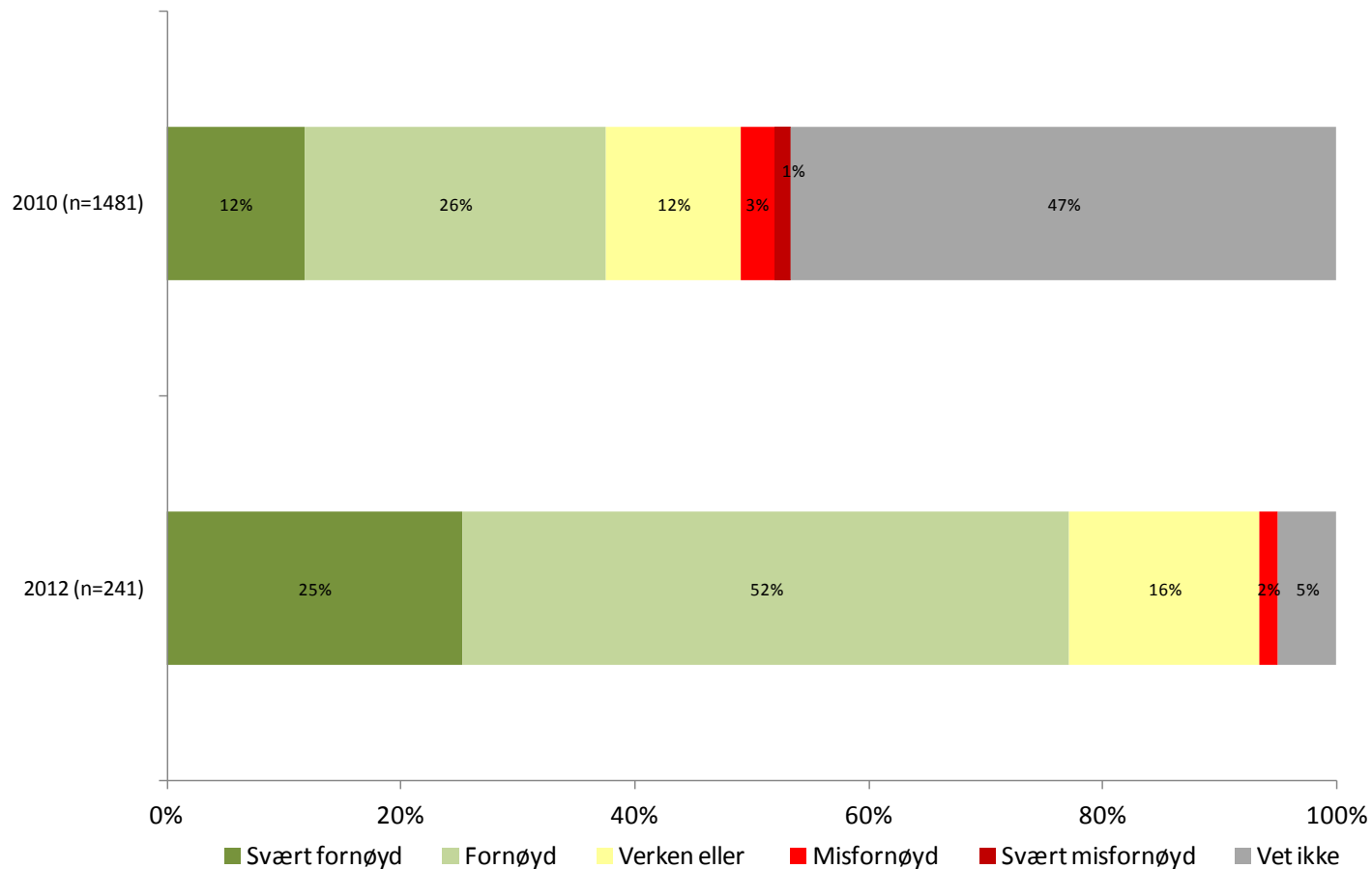
– Når du kontakter person på IT-avdelingen direkte (uten å gå via BRITA eller Issue-tracker)



IT-STØTTE

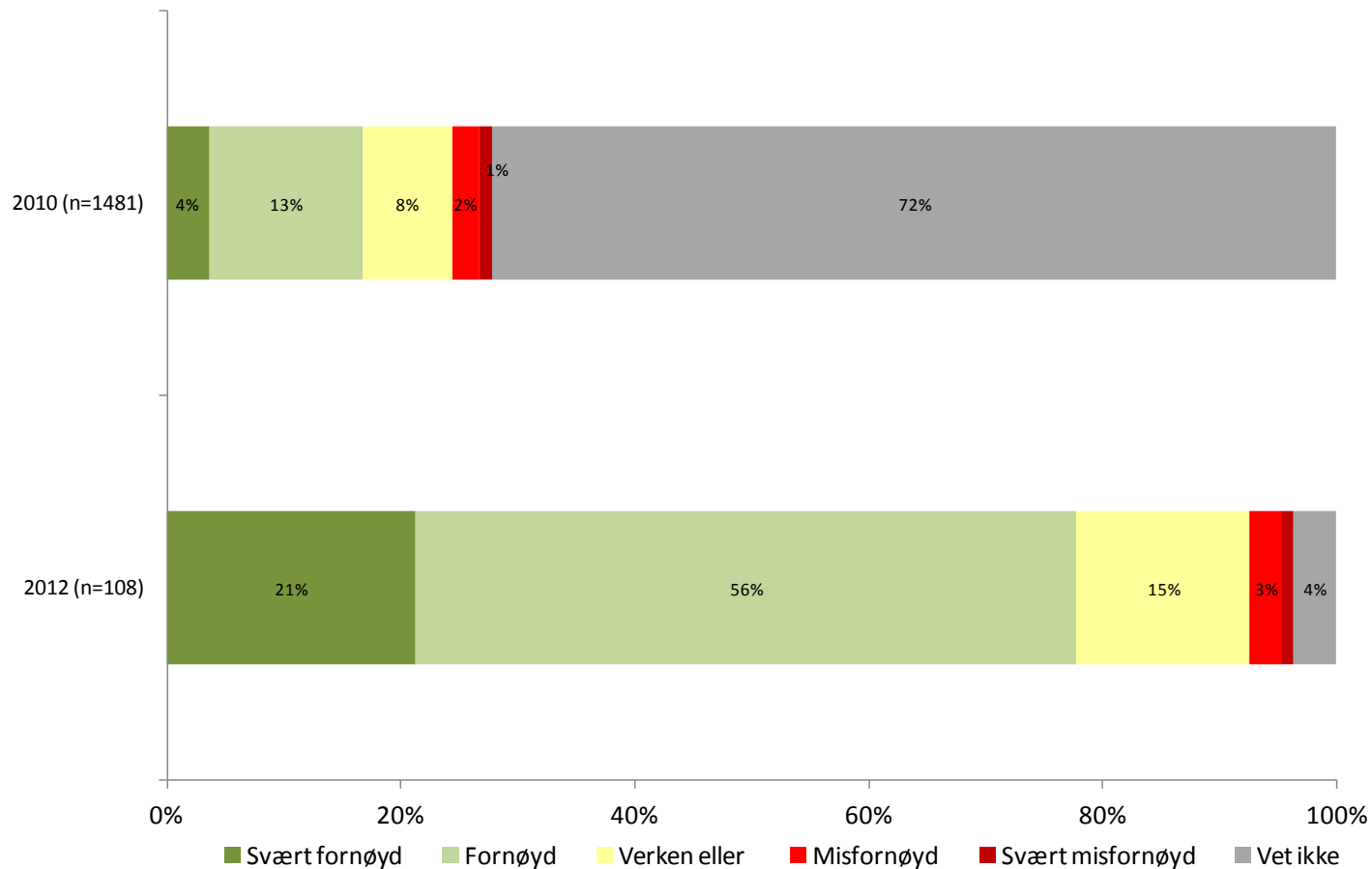
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

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



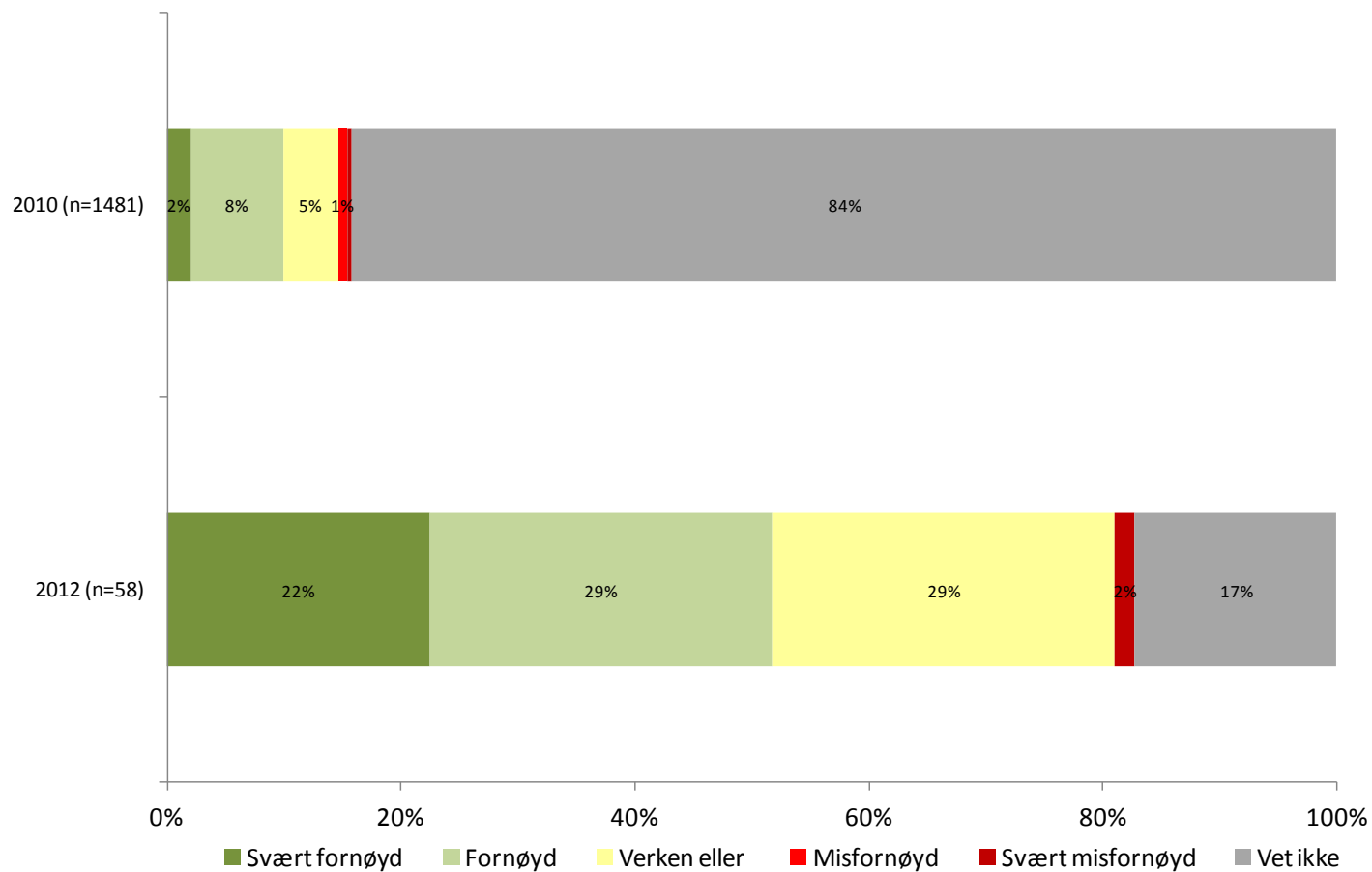
IT-STØTTE

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



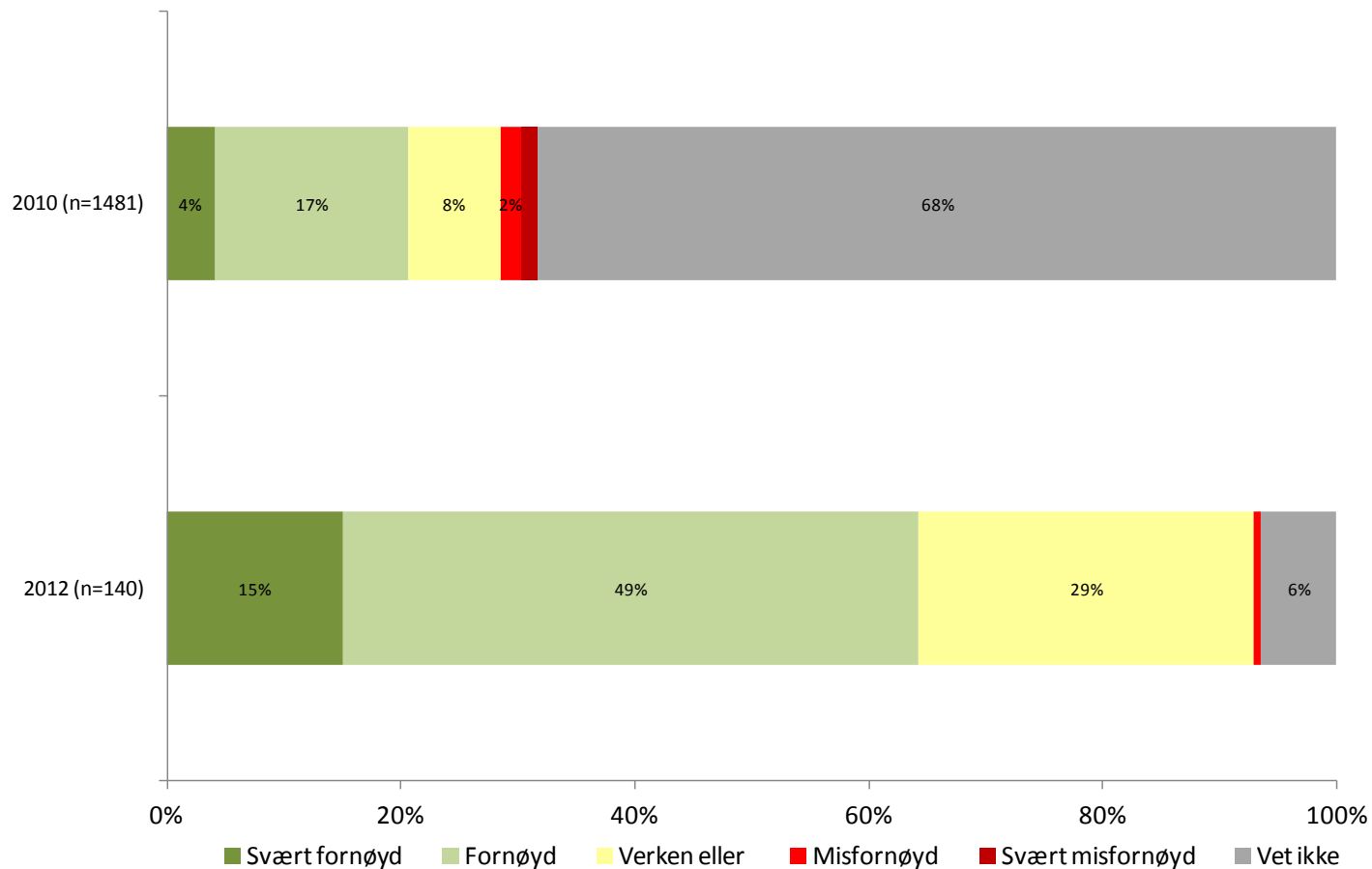
IT-STØTTE

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



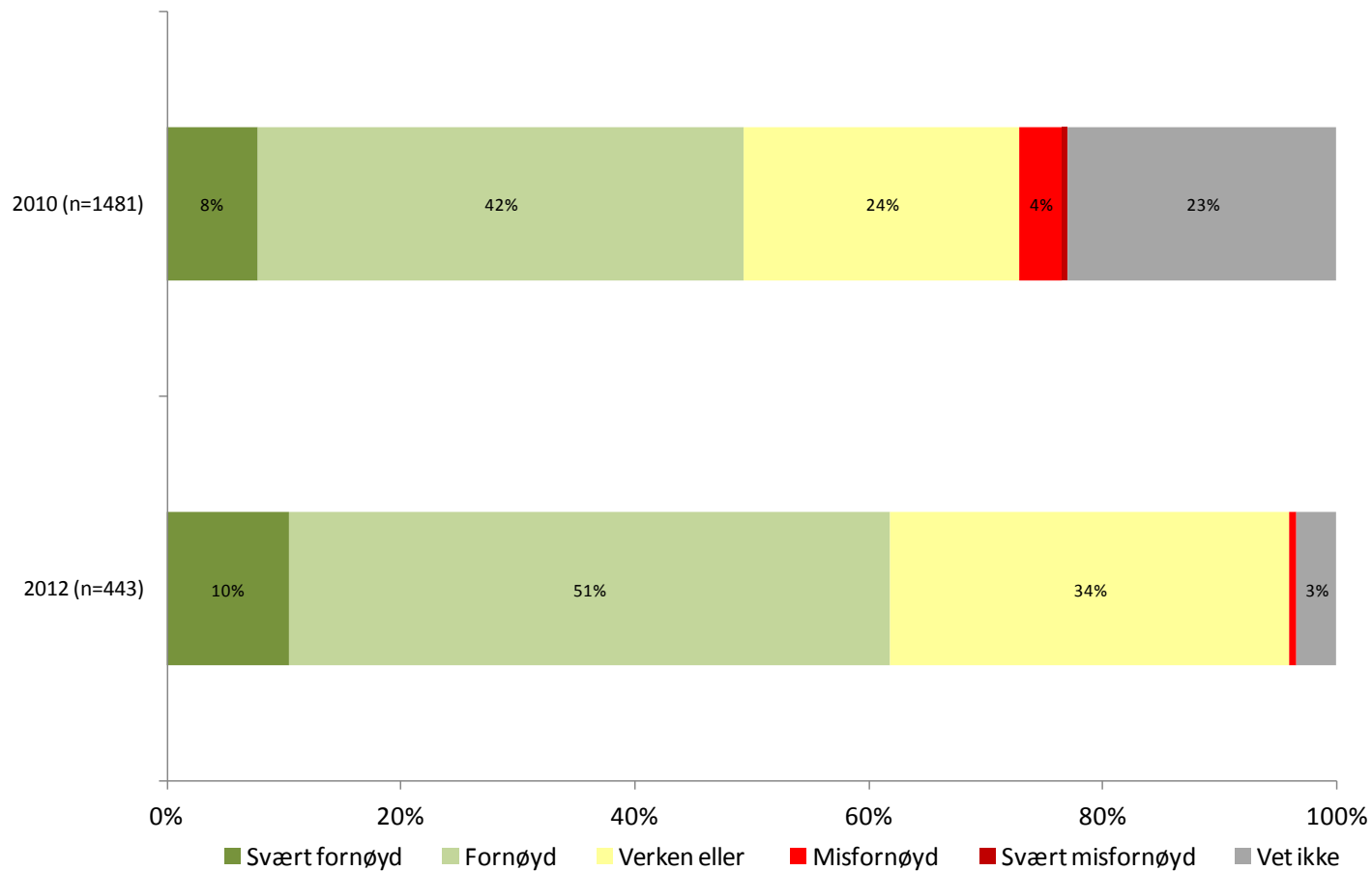
IT-STØTTE

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



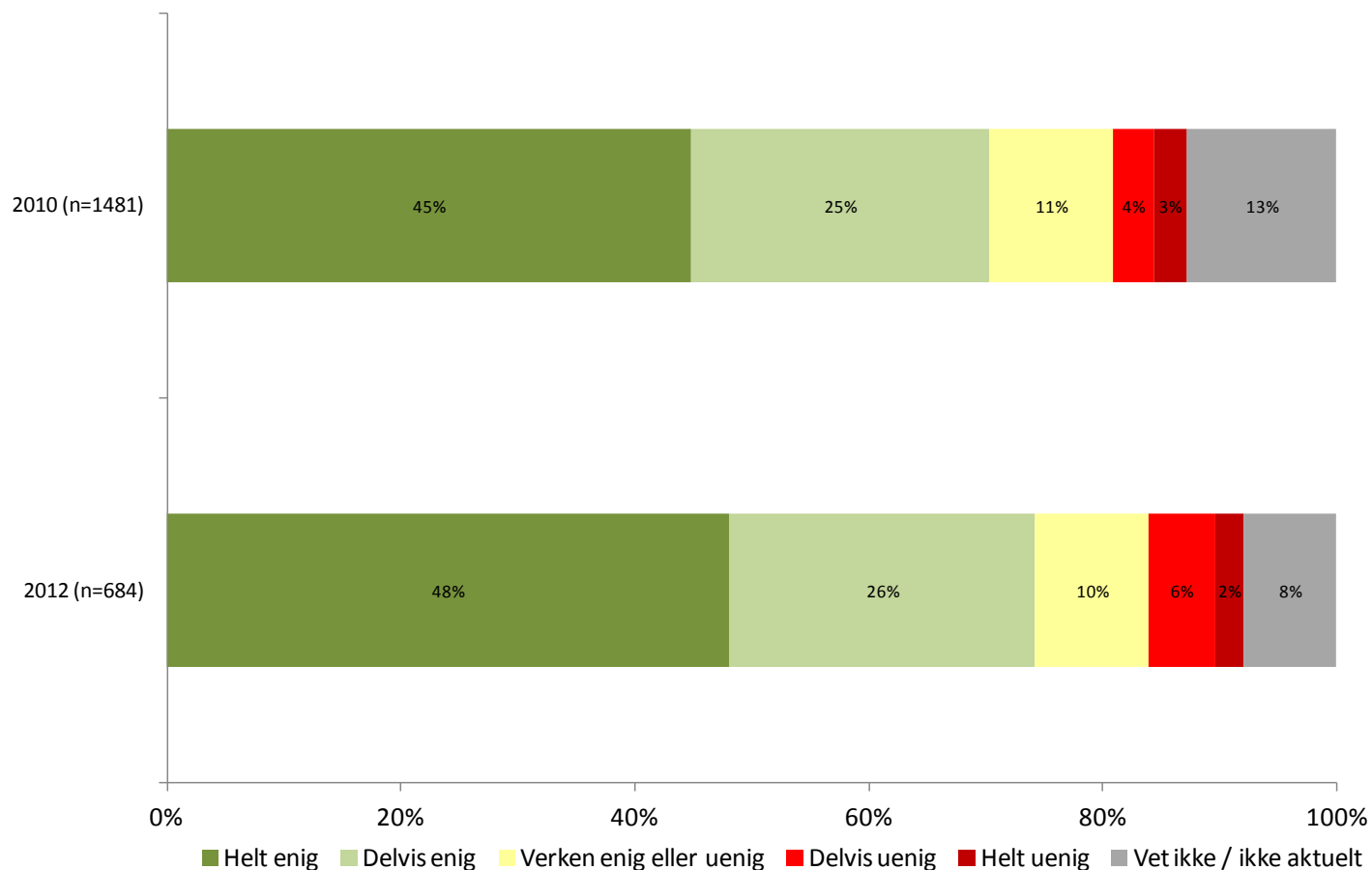
IT-STØTTE

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?
– Når du kontakter kollega



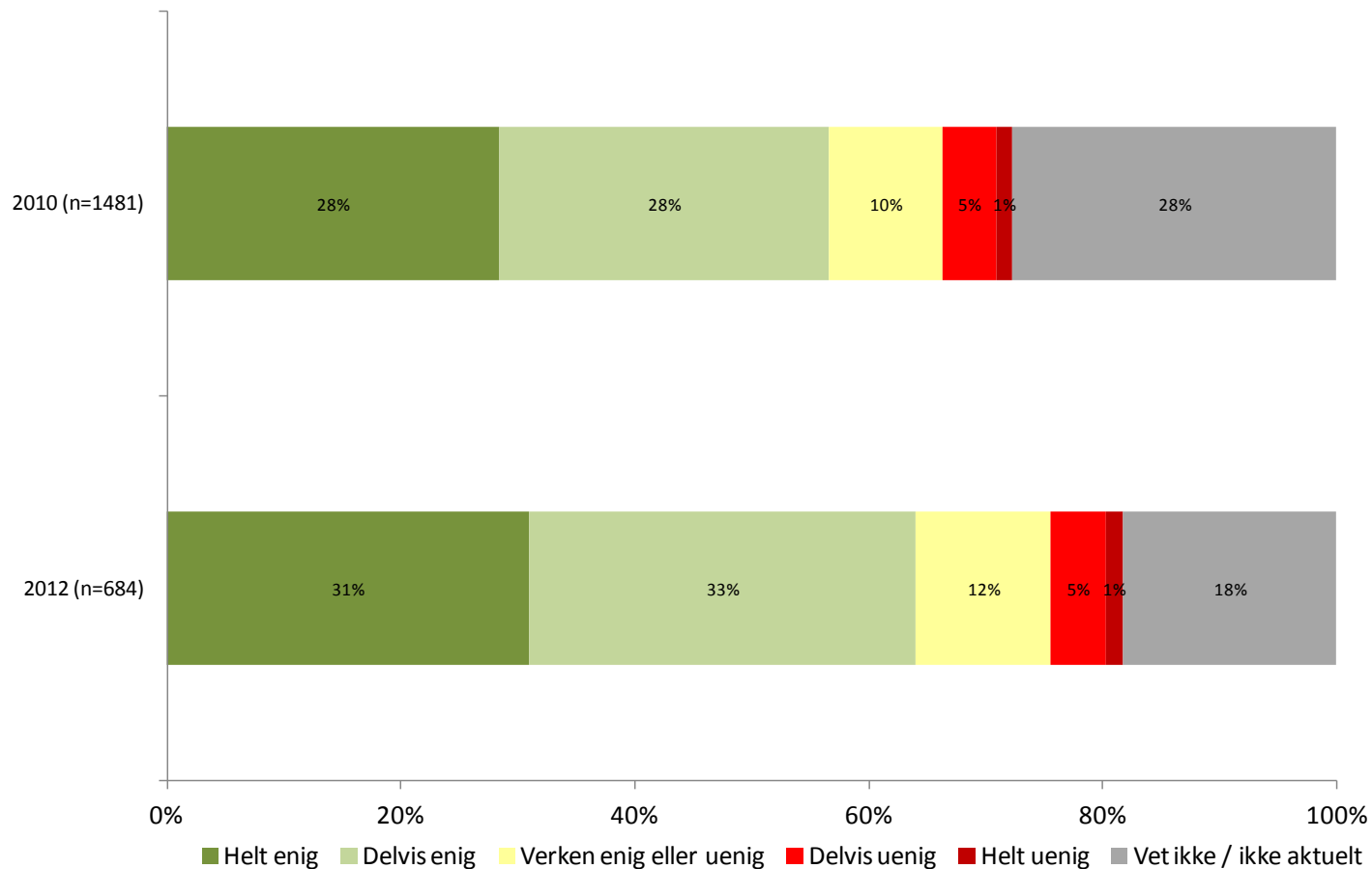
IT-STØTTE

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

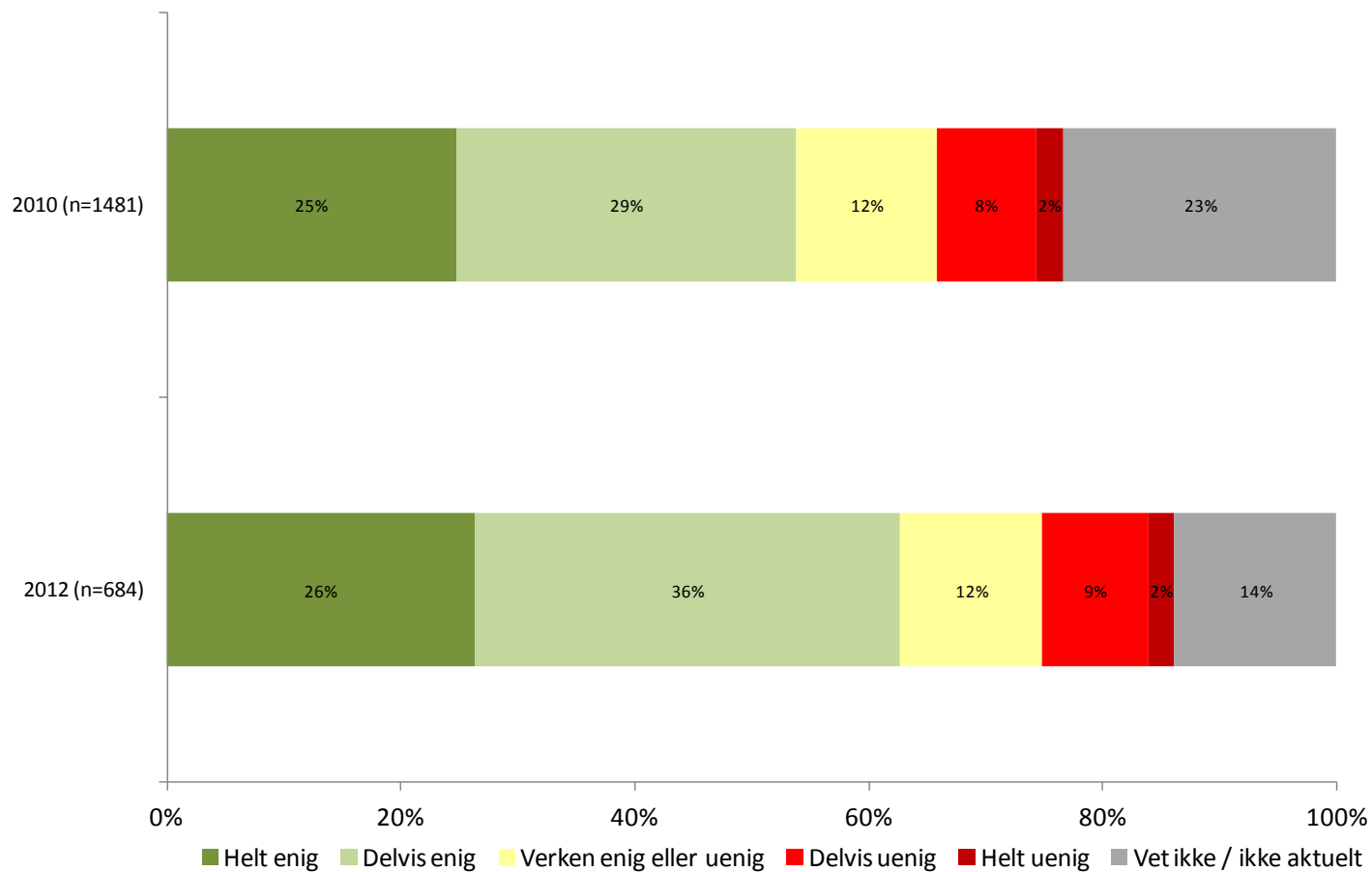
Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier? - Jeg får raskt svar når jeg ringer BRITA.



IT-STØTTE

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

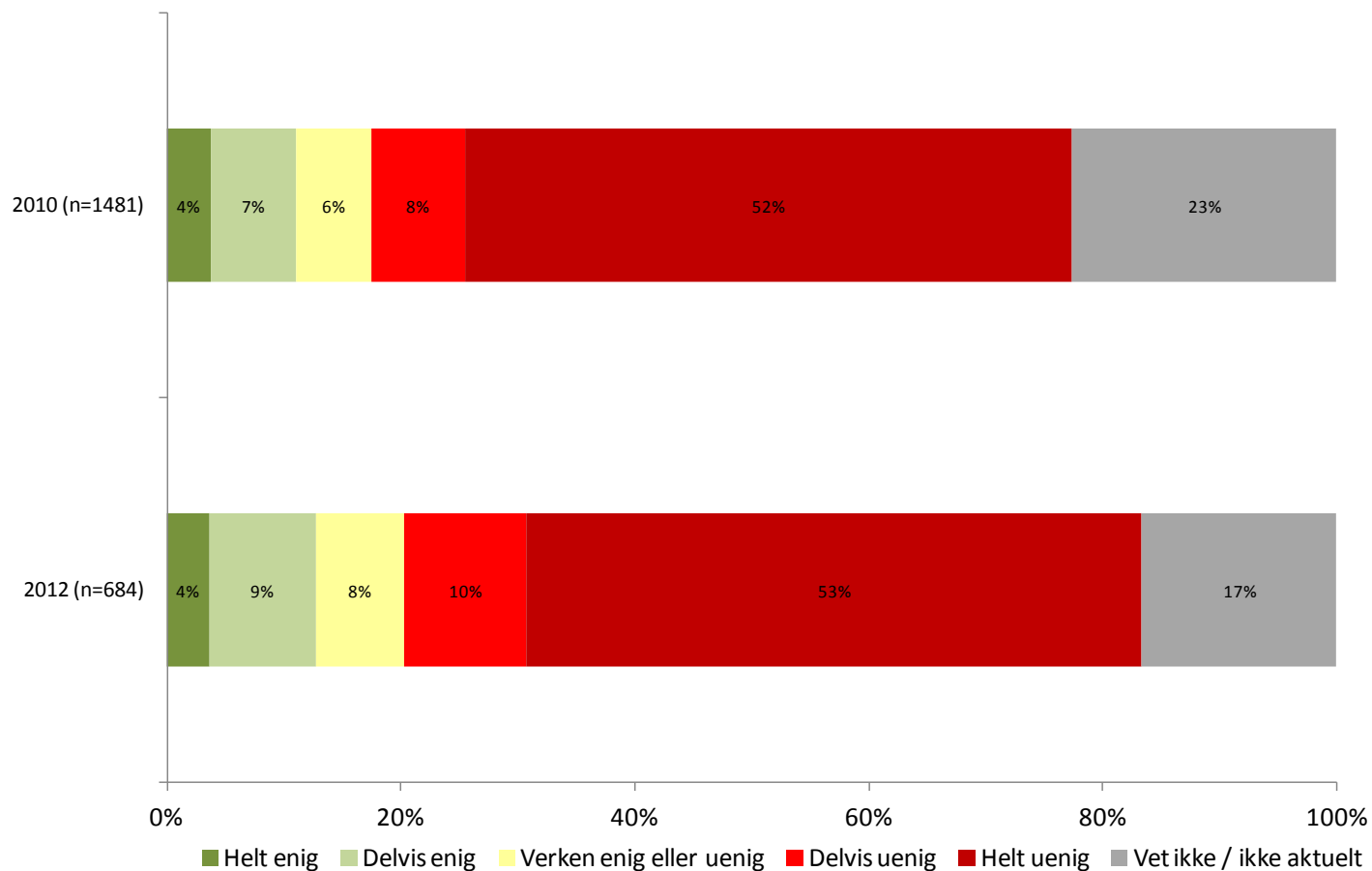
- Jeg er fornøyd med hvor raskt IT-problemer blir løst når jeg registrerer en sak i Issue-tracker (bs.uib.no) (i 2010: IT-problemer blir løst raskt når jeg registrerer en sak i Issue-tracker (bs.uib.no)).



IT-STØTTE

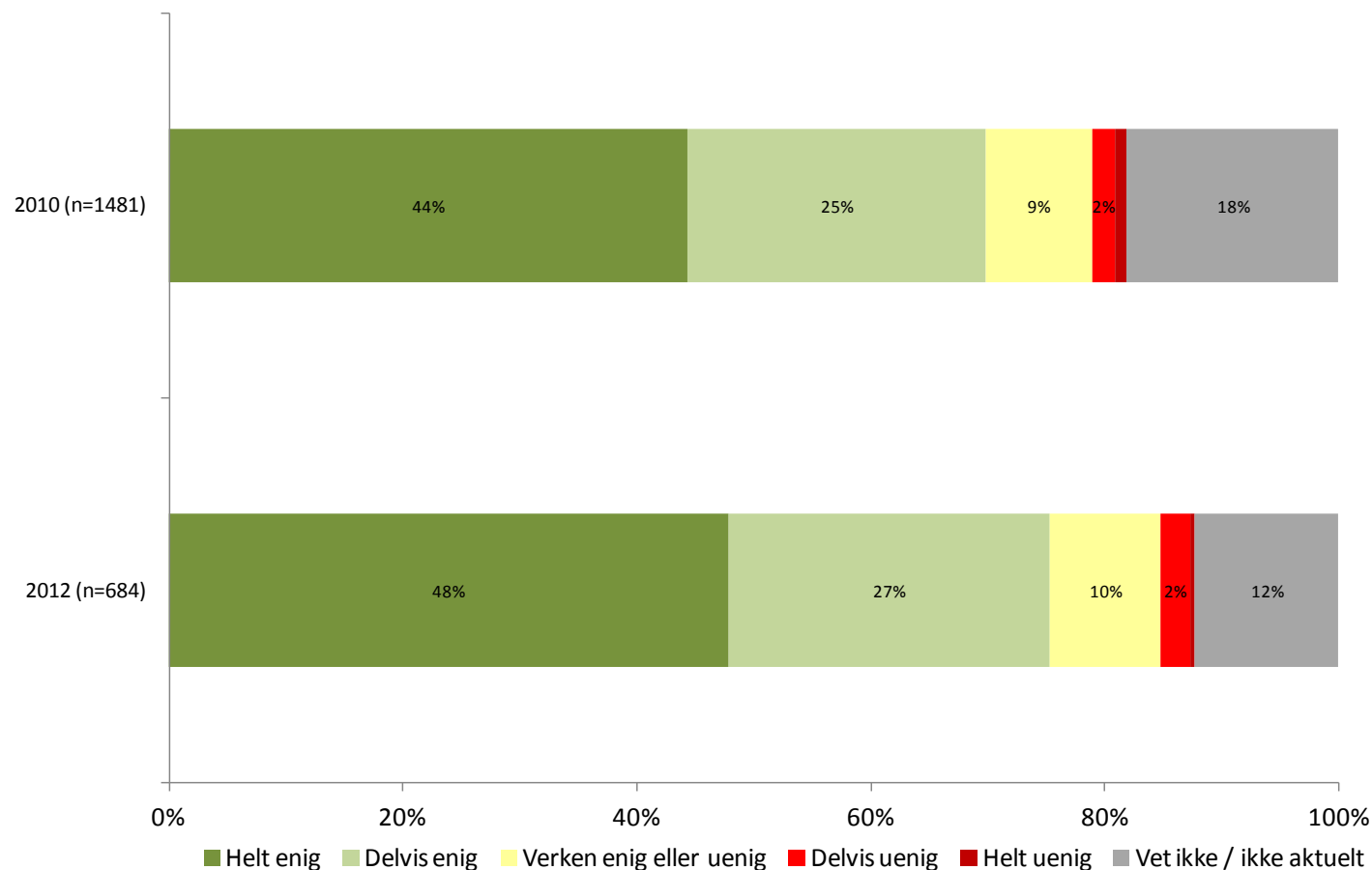
Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier?

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



IT-STØTTE

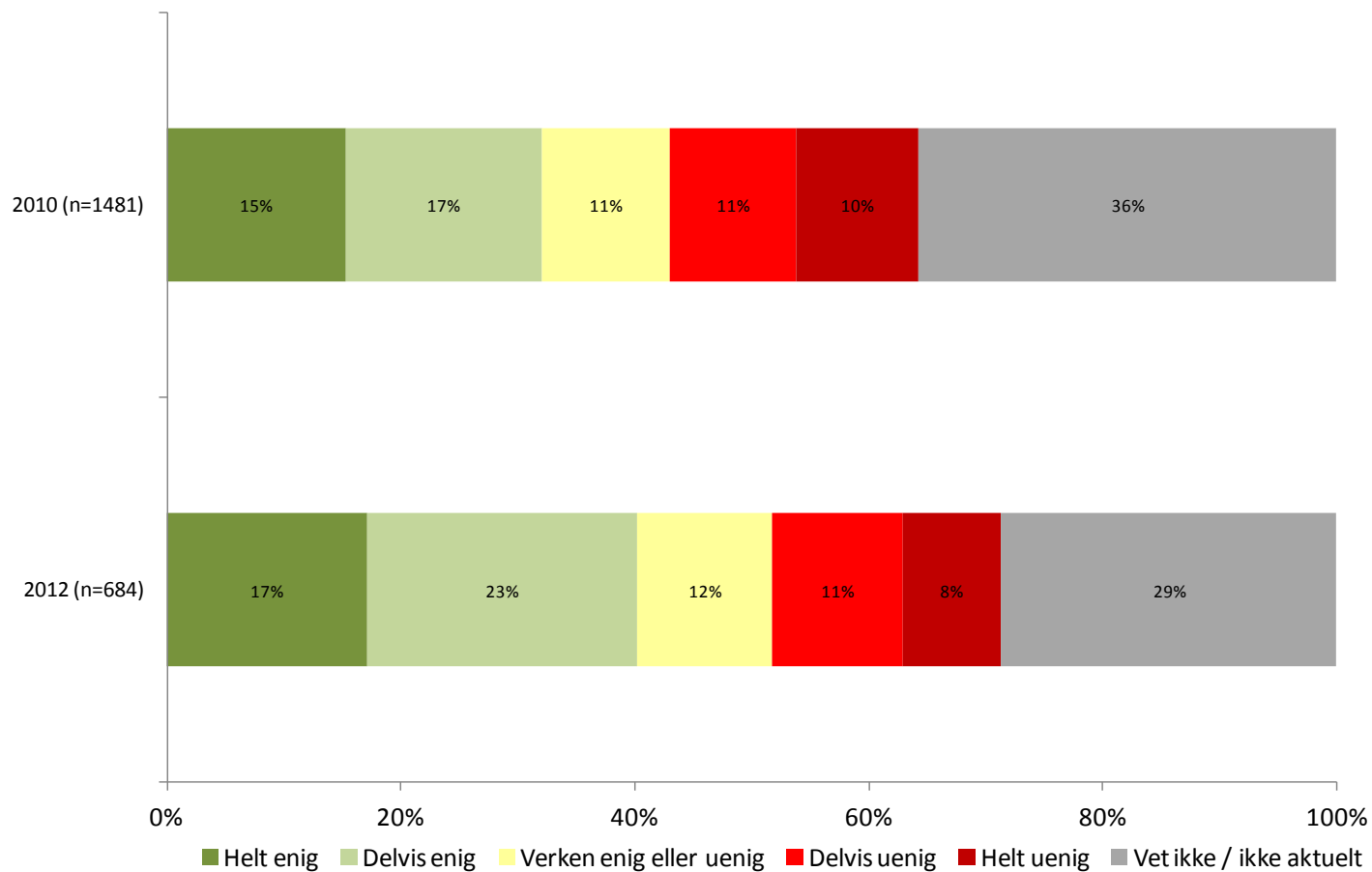
Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om BRITA og IT-støtte ved bruk av undervisningsrom eller auditorier? - Jeg opplever BRITA-personalet som imøtekommende.



IT-STØTTE

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

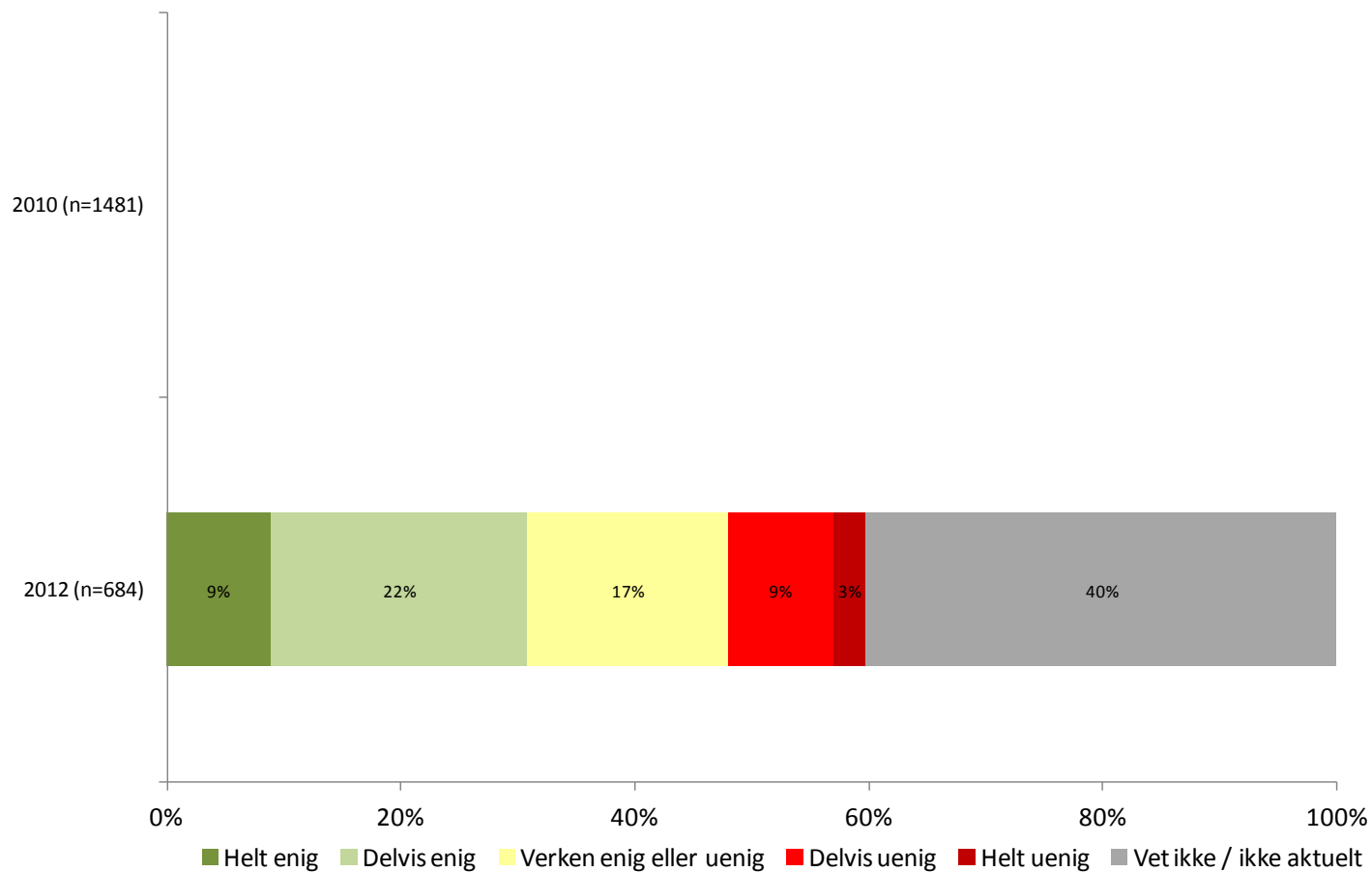
- Jeg vet hvor jeg skal henvende meg for å få hjelp med teknisk utstyr i undervisningsrom/auditorier.



IT-STØTTE

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

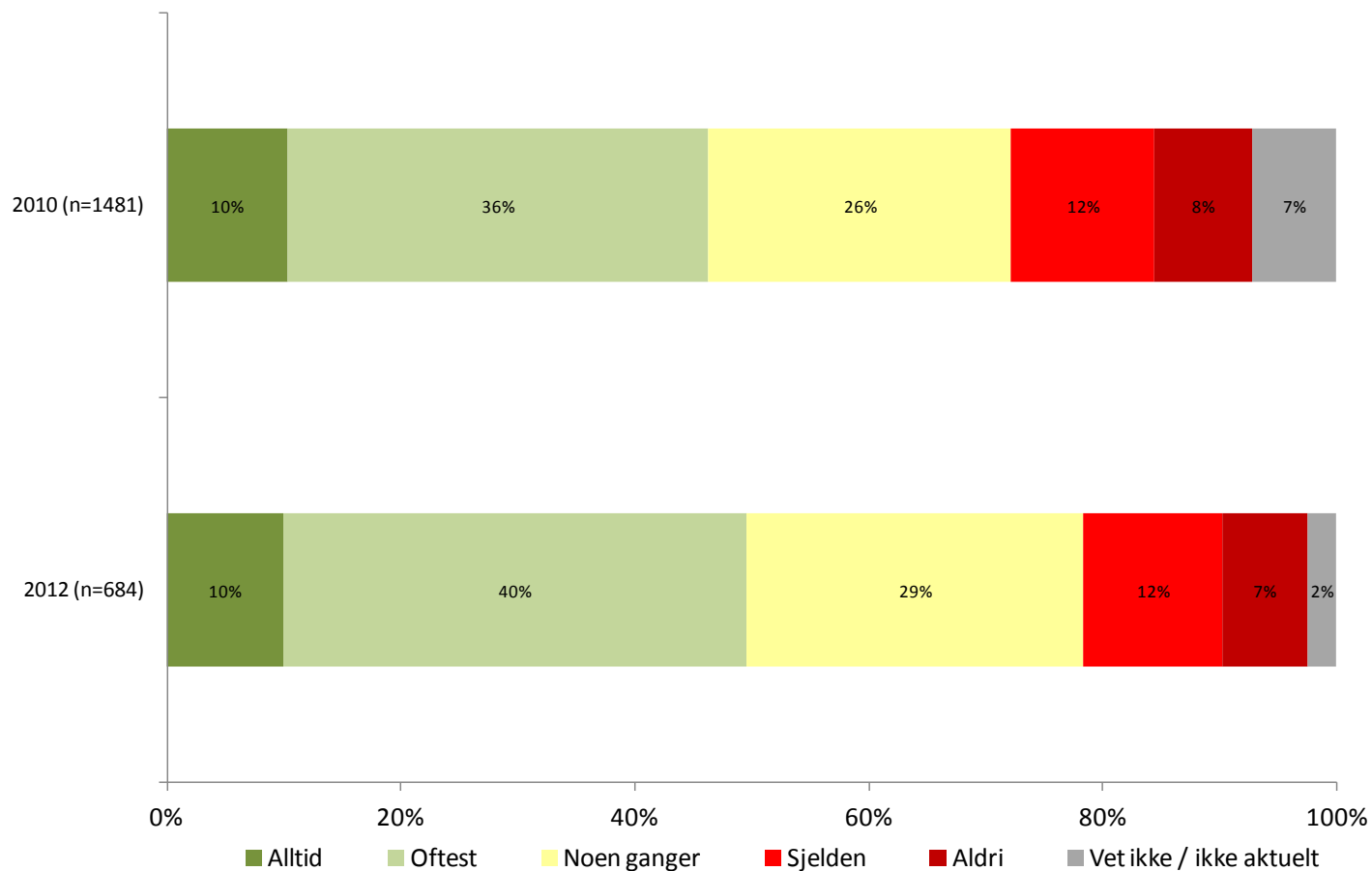
- Jeg er fornøyd med hvordan problemer med teknisk utstyr i undervisningsrom / auditorier blir løst.



INFORMASJON

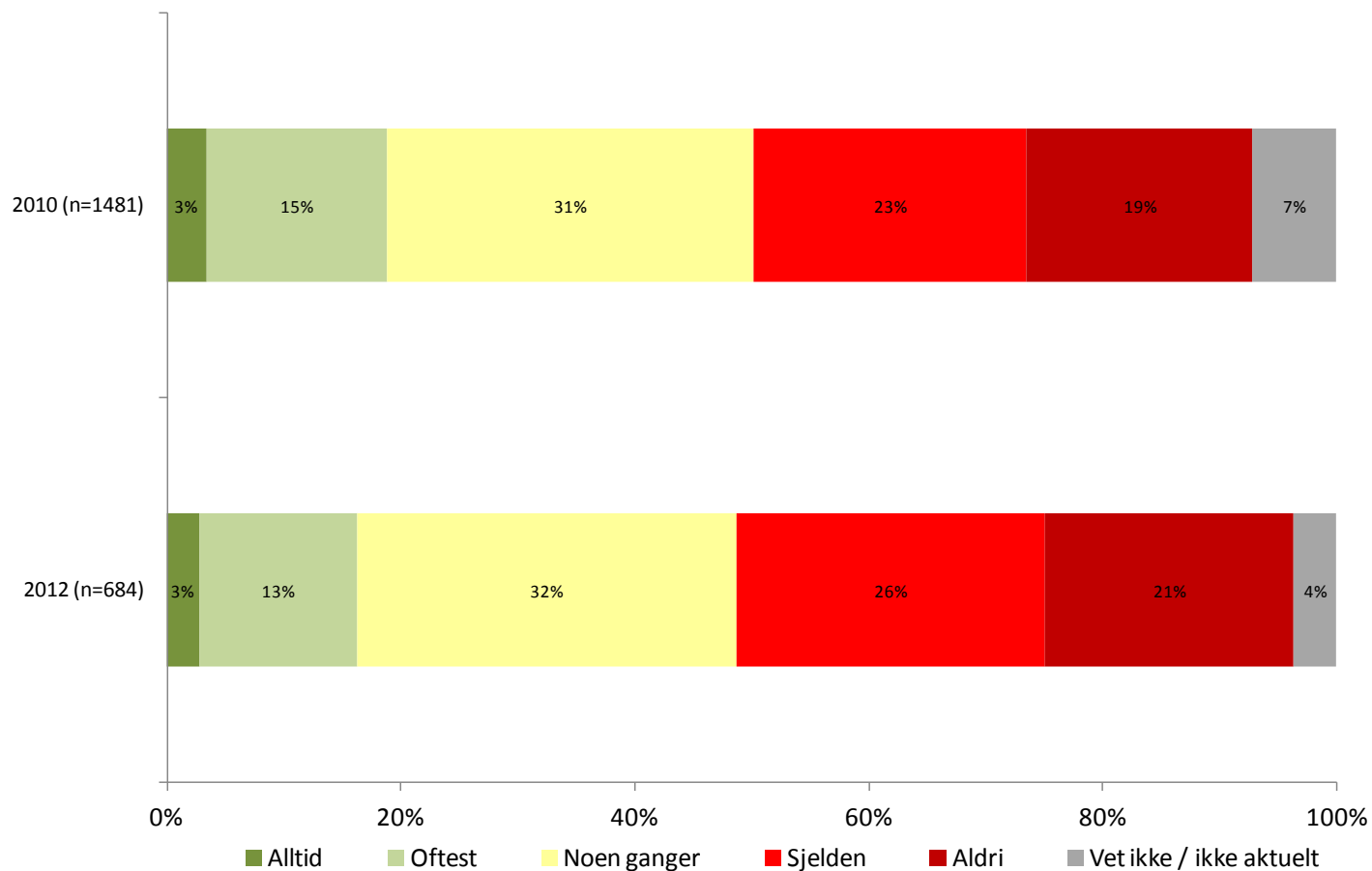
INFORMASJON

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



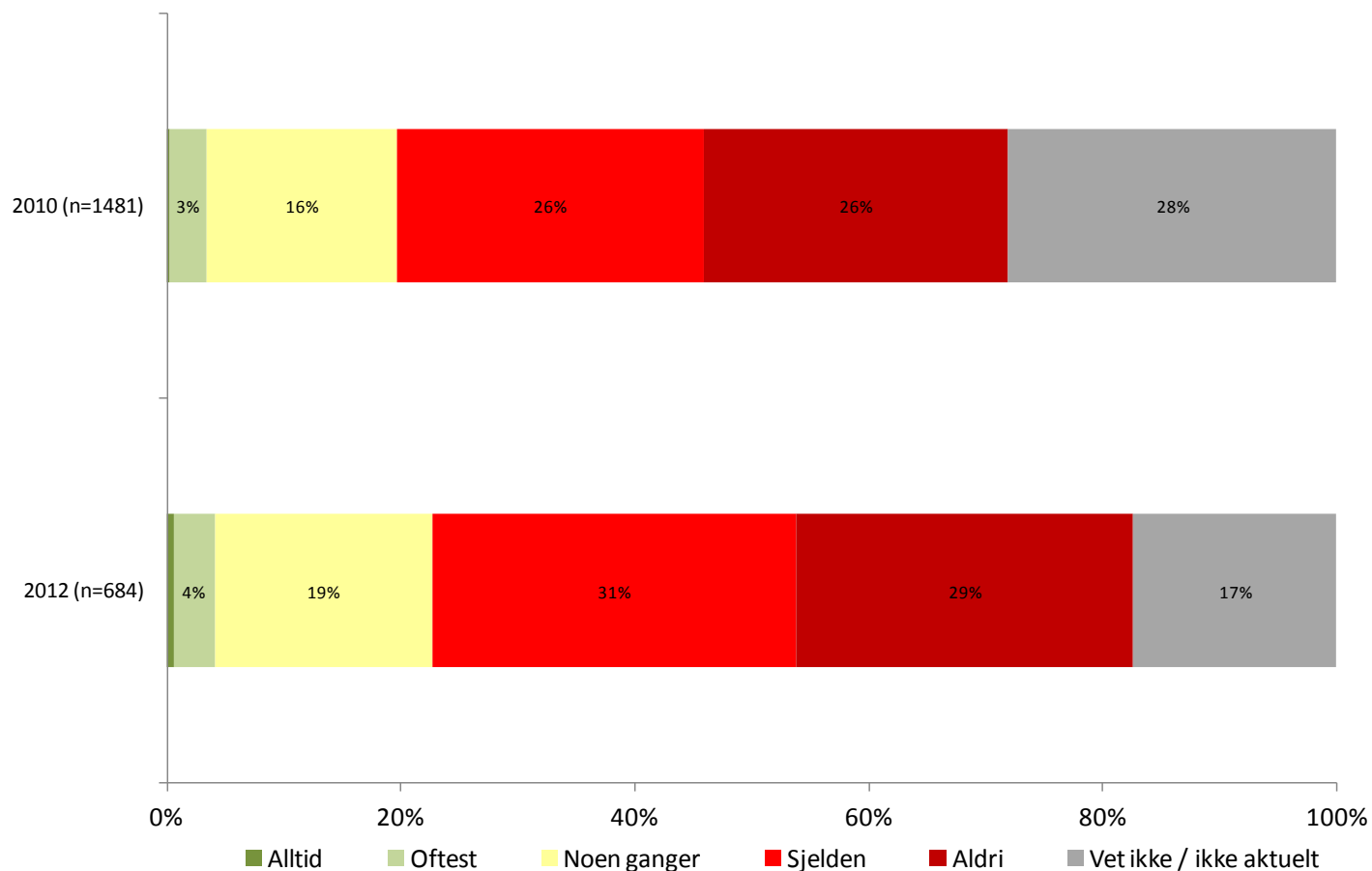
INFORMASJON

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



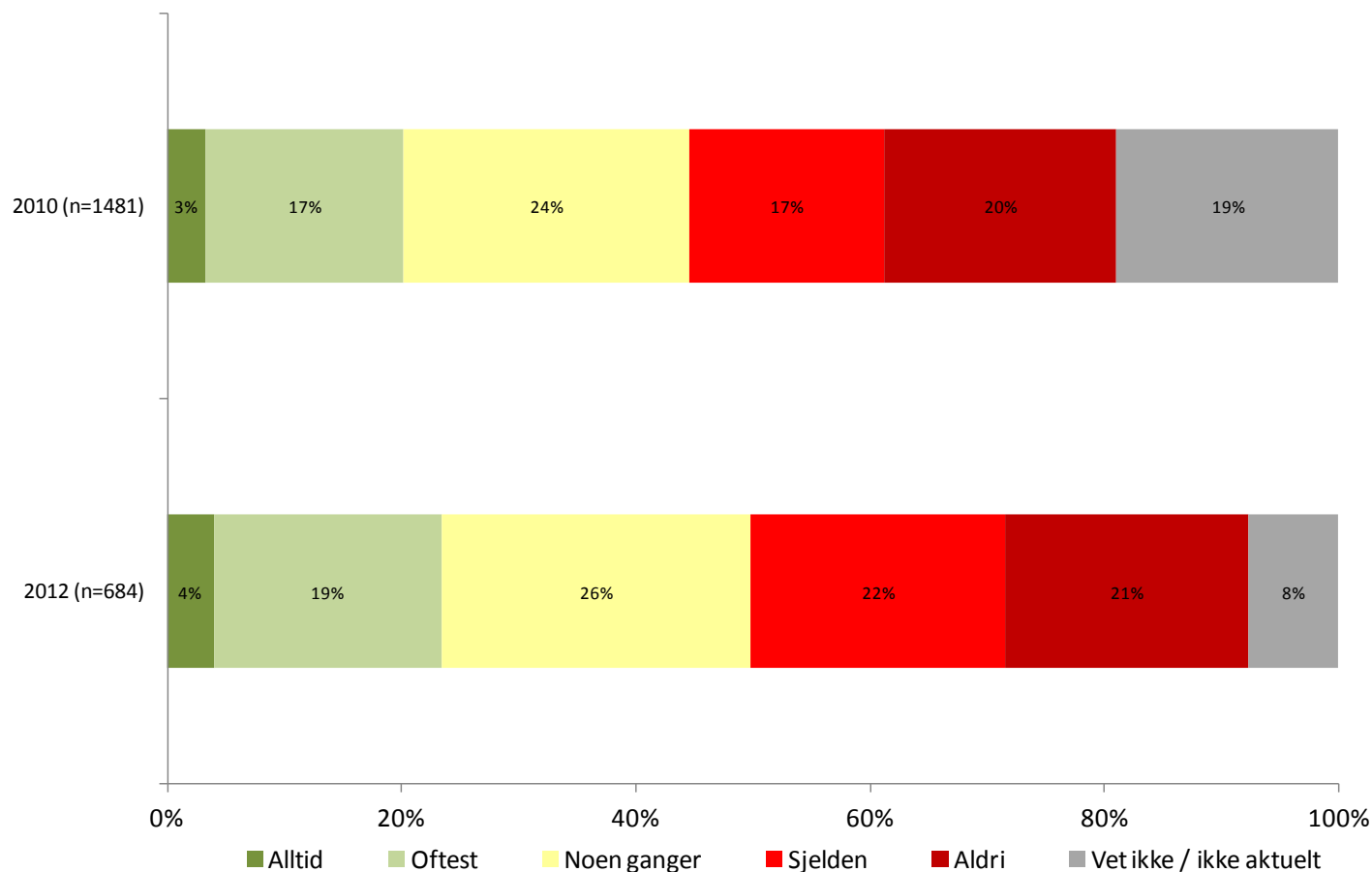
INFORMASJON

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



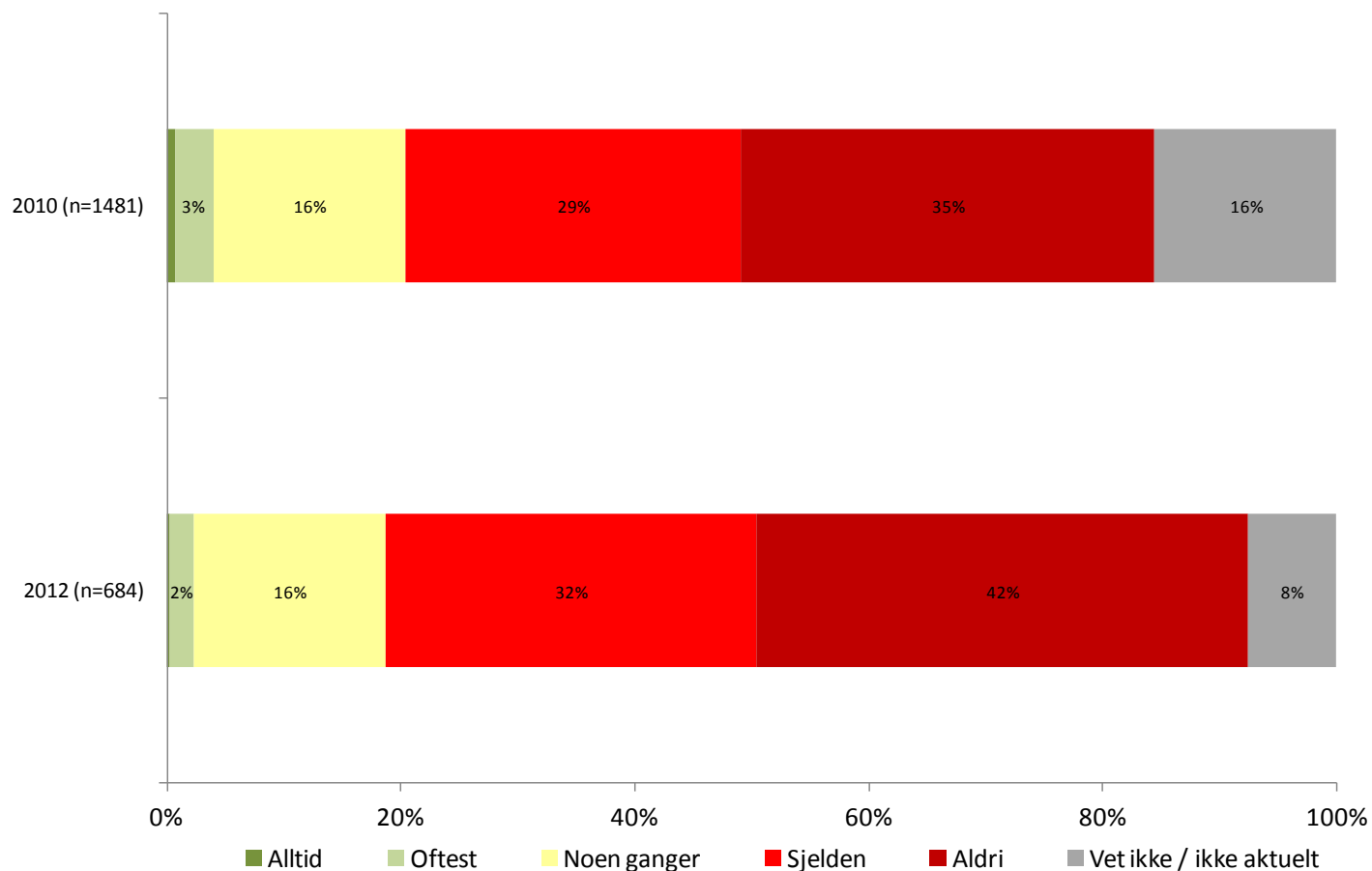
INFORMASJON

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



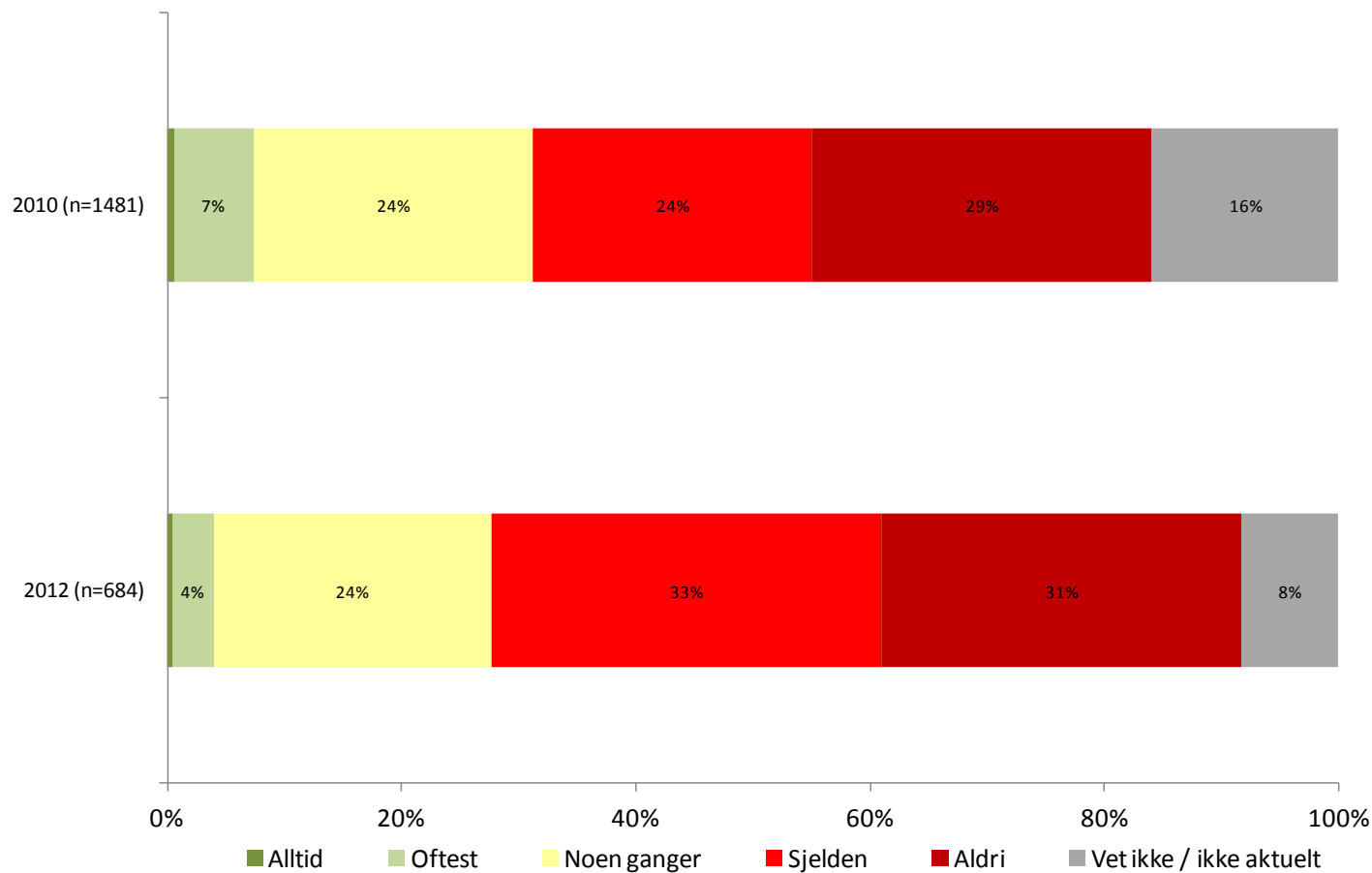
INFORMASJON

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



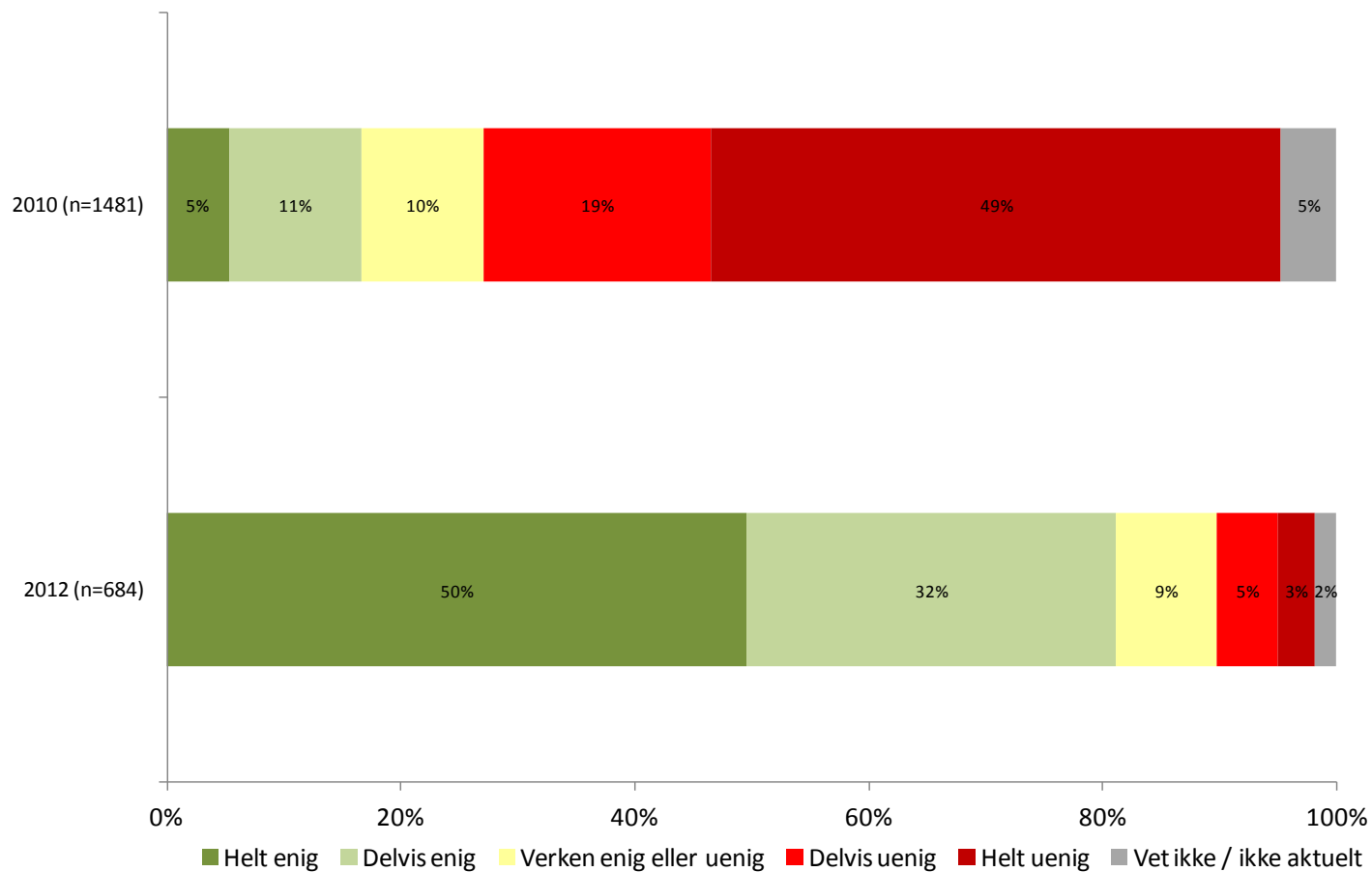
INFORMASJON

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



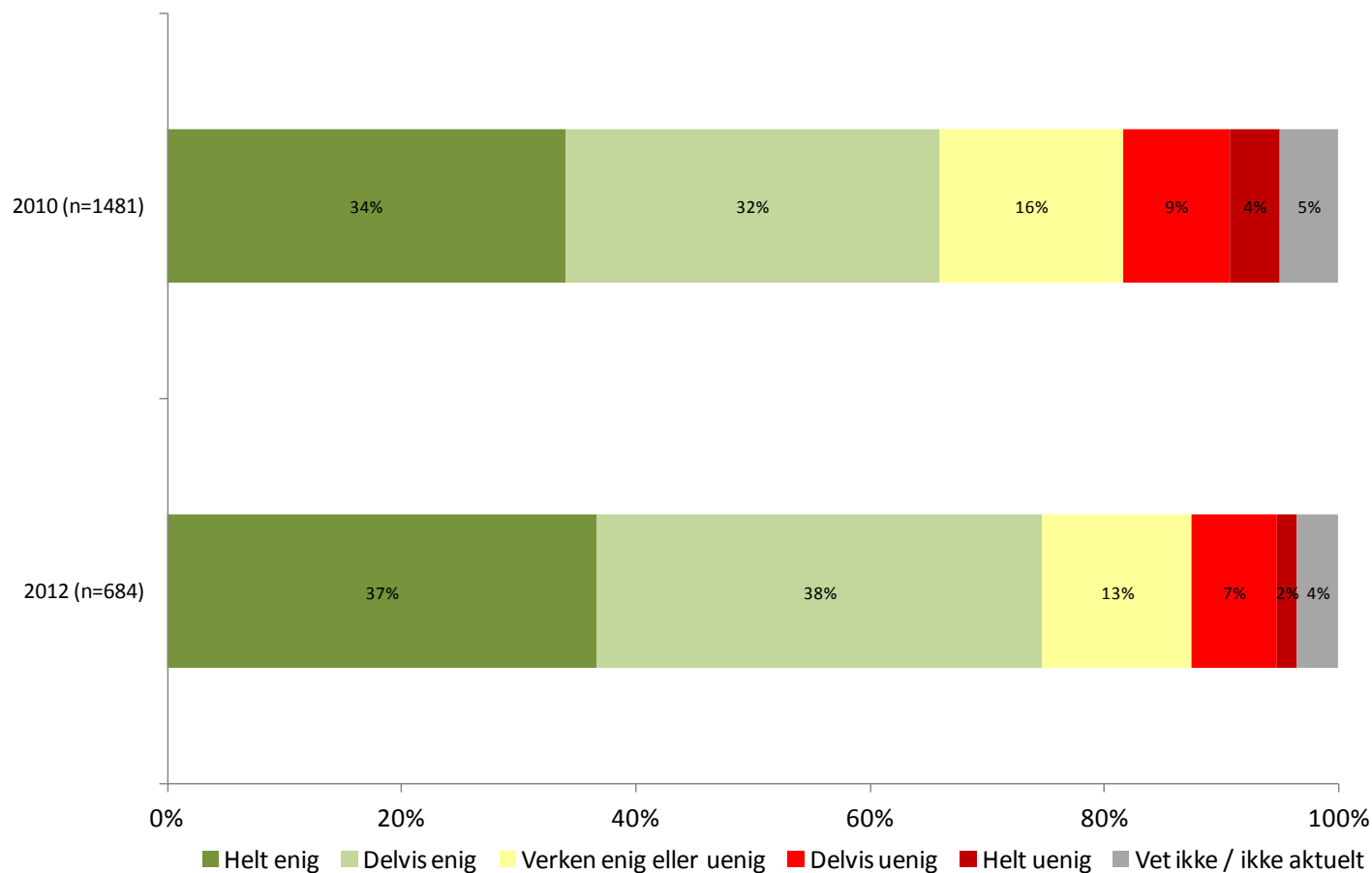
INFORMASJON

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?
- Driftsmeldingene er kjent for meg (i 2010: Driftsmeldingene er *ikke* kjent for meg)



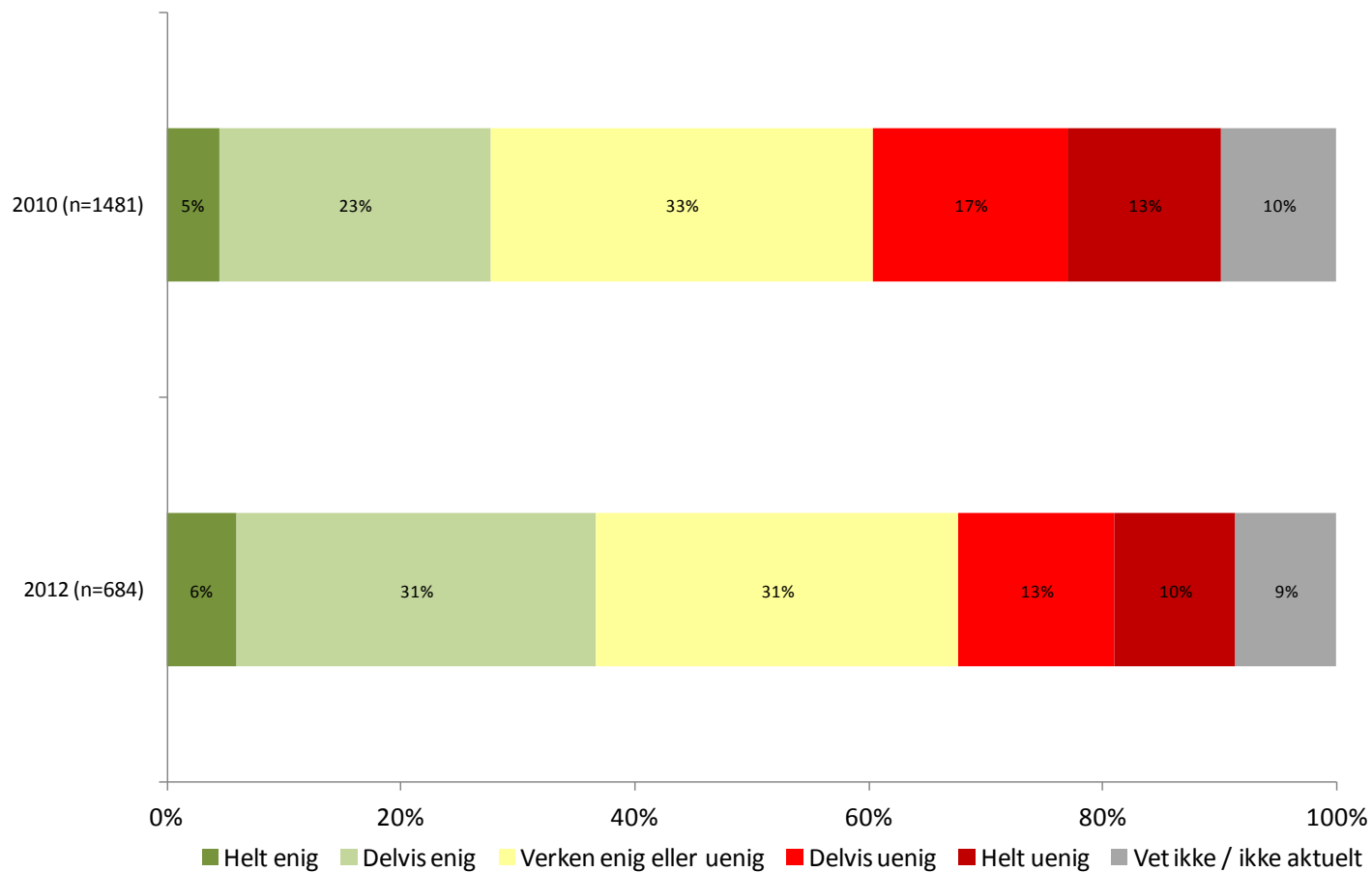
INFORMASJON

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?
- 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.

