

Brukerundersøkelse 2010 om IT- avdelingens brukerstøtte og informasjon

Foreløpige funn

Jostein Mork og Magne Bergland
IT-avdelingen



Hvorfor brukerundersøkelse

- Innspill til forbedring og tilpasning av tjenestene
- Ikke sikkert vår "magefølelse" stemmer
- Måle tendenser over tid. Bli vi bedre?
- Lenge siden siste brukerundersøkelse



Hva ble det spurt om

- Fokus skulle være brukerstøttetjenester og informasjon
 - BRITA
 - Brukerstøtte i underv.-rom
 - Informasjon og driftsmeldinger til brukere
- Mange av spørsmålene like som i 2006-undersøkelsen
- Kort undersøkelse for at folk ikke skulle "gi opp"



Hvem ble spurt

- Alle ansatte som er månedslønnet gjennom PAGA
 - UiB, UNI Research pluss noen andre
- Ikke studenter
 - Vanskelig å lage gode fellesspørsmål
 - Studentbarometeret
- Over 4500 mottakere
- Ca 1/3 svarte

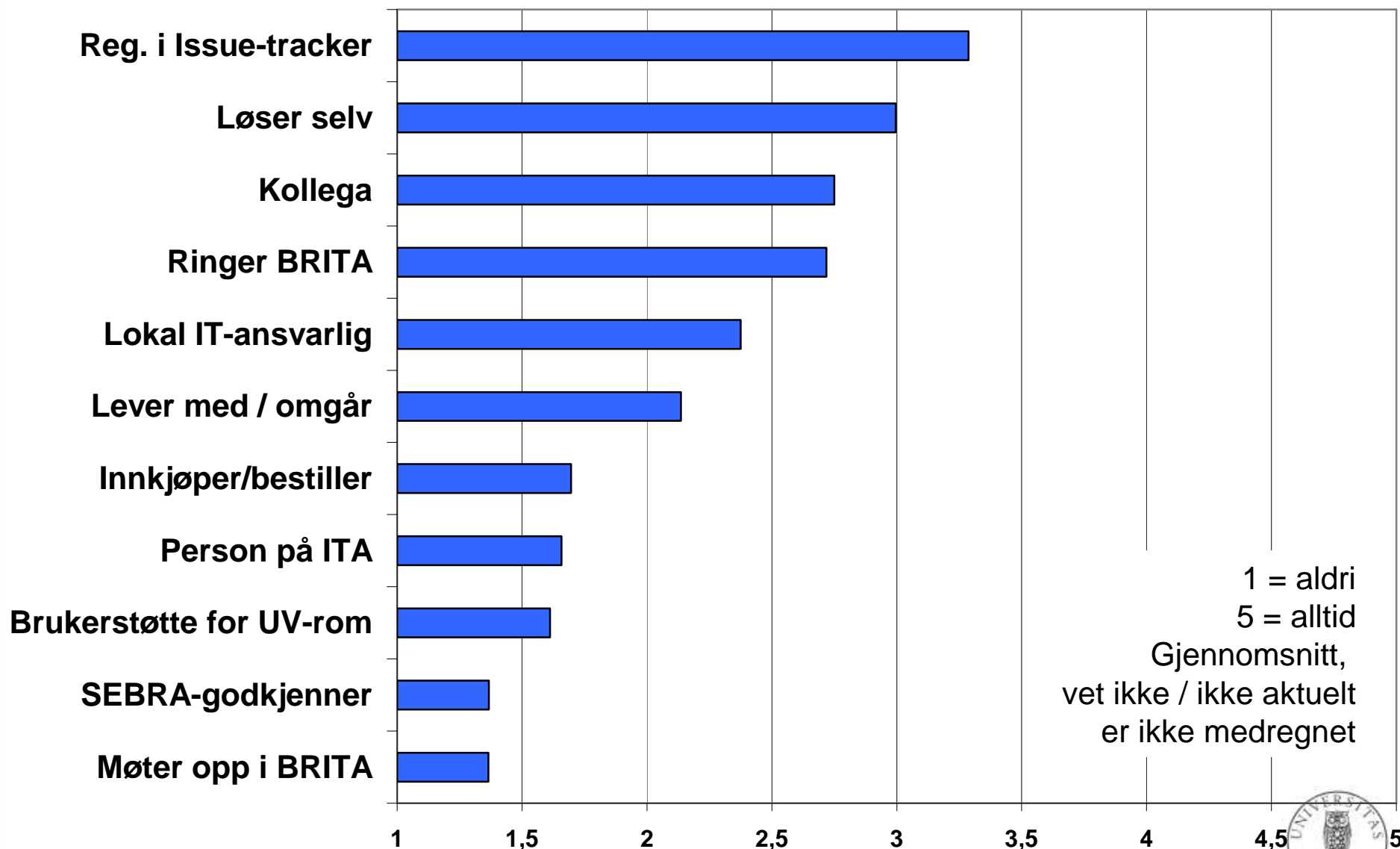


Hva svarte de? – foreløpige funn

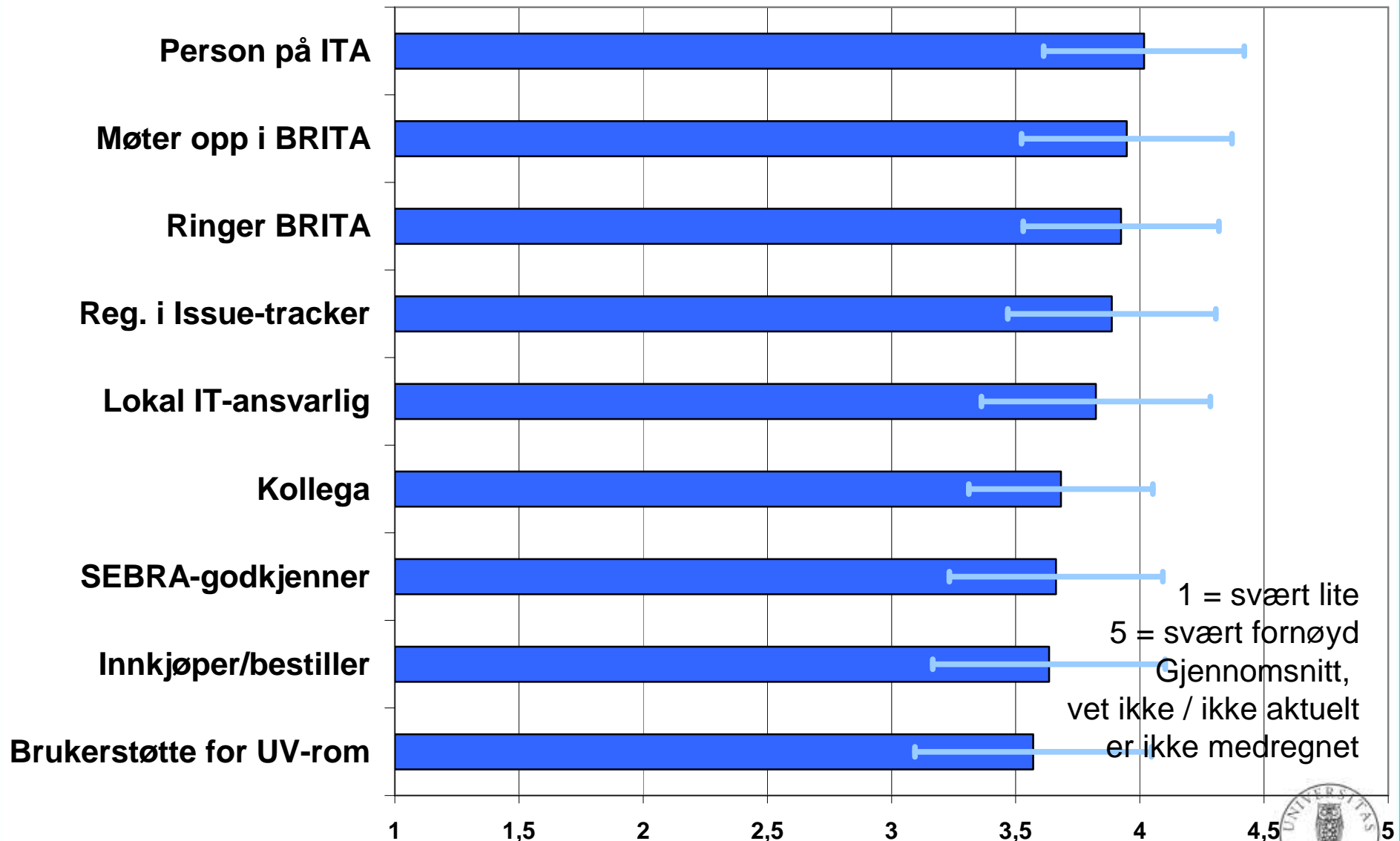
- Svar på noen av spørsmålene
- Krysskobling av noen av svarene
- Noen sammenligninger med 2006



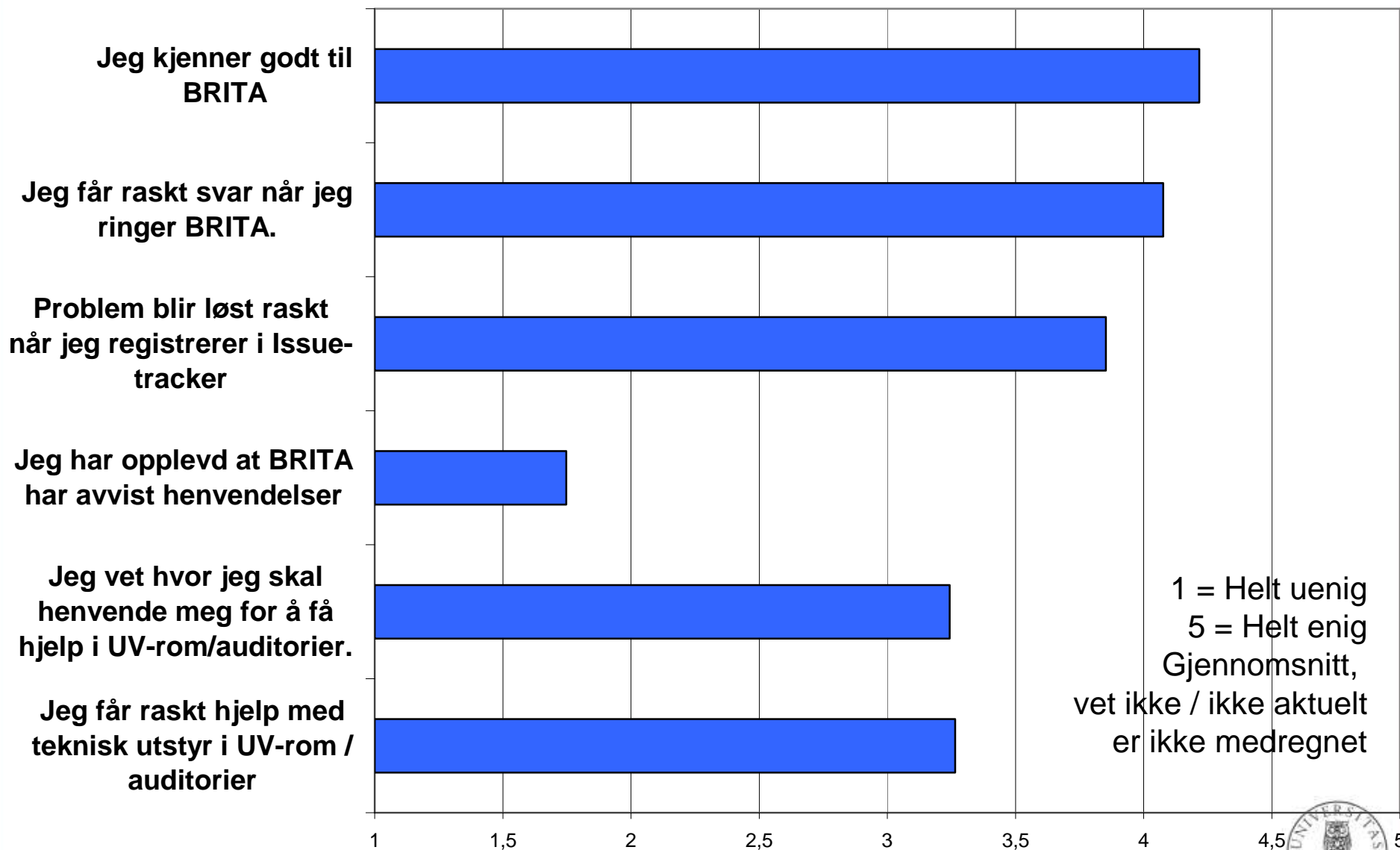
Hvor henvender du deg hvis du har problemer?



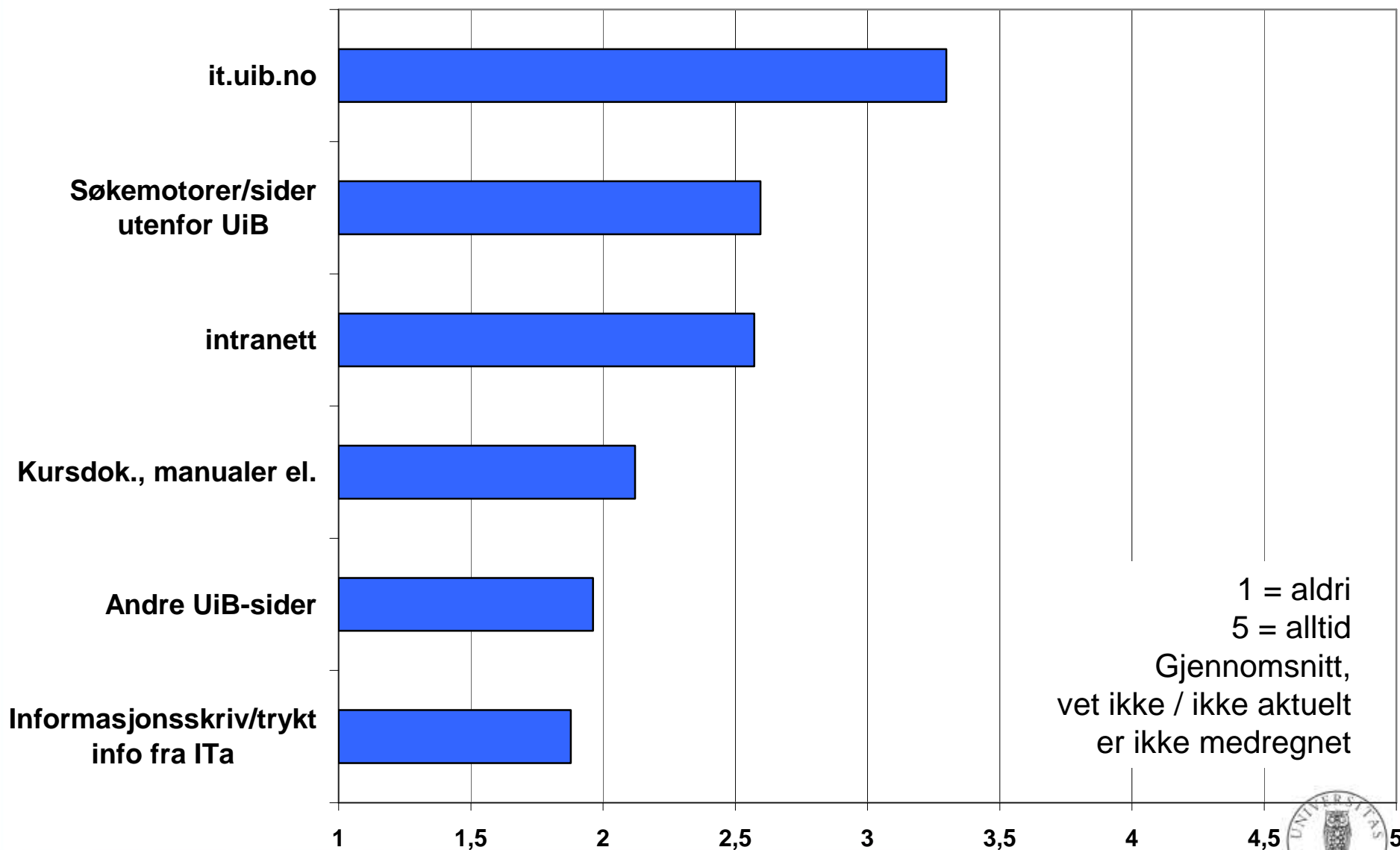
I hvilken grad er du fornøyd med hjelpen du får?



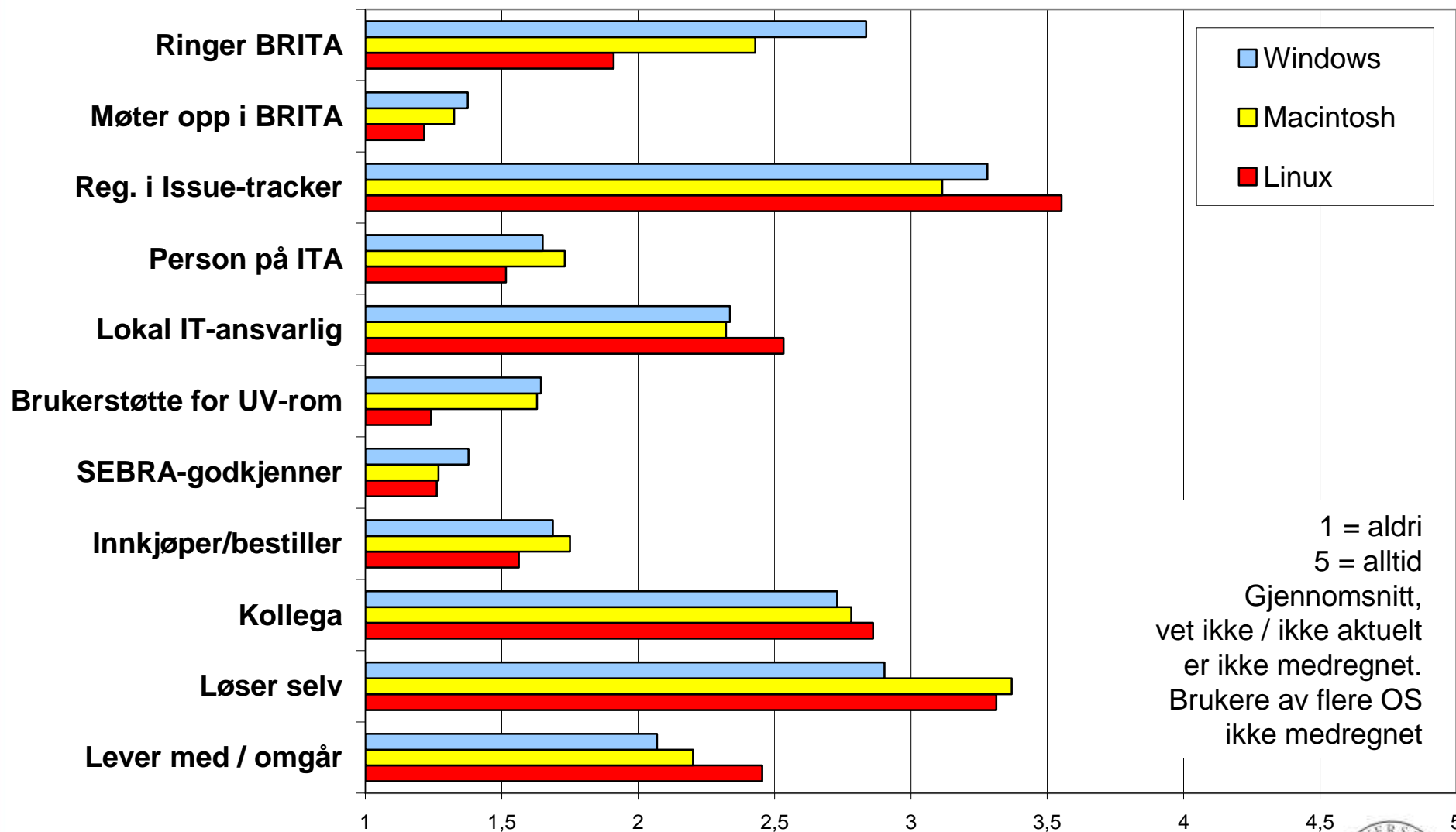
"I hvilken grad er du enig" - utsagn om brukerstøtte



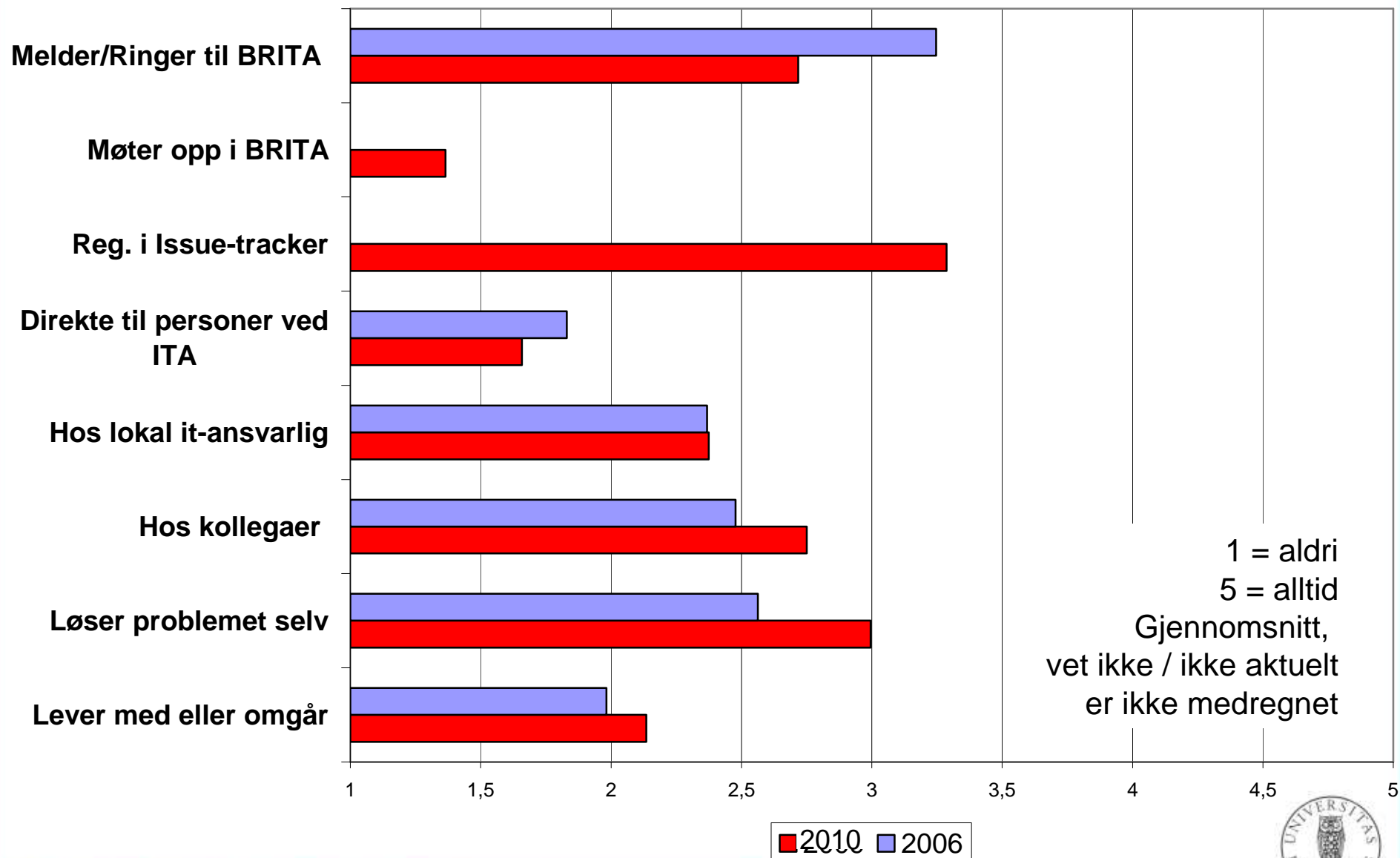
Kilder til informasjon og dokumentasjon



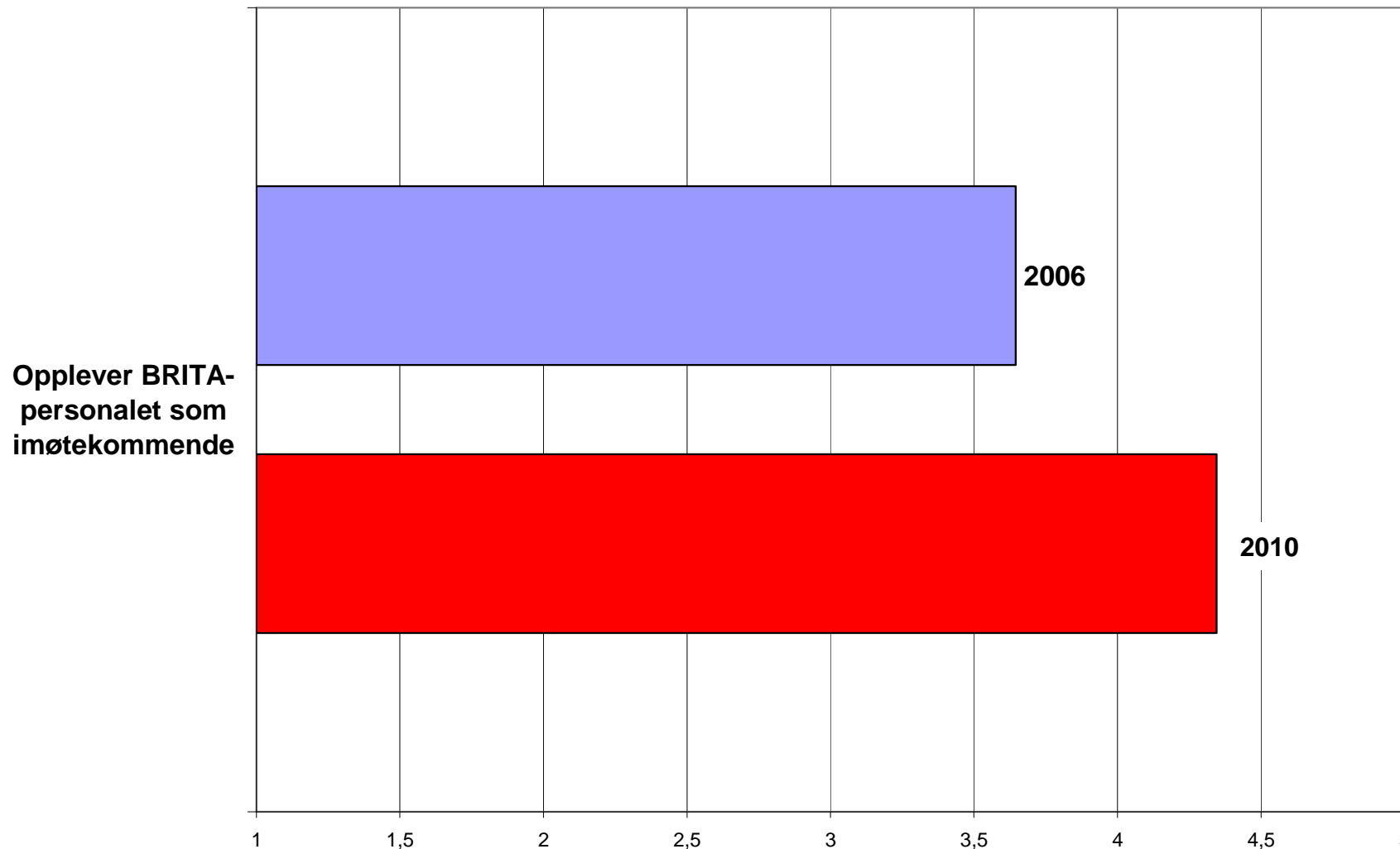
Forskjeller etter OS: Hva gjør du med problemer?



2006-2010: Hva gjør du når du har problem



2006-2010: Oppfatter BRITA-personell som imøtekommende?



Åpne/fritekst-spørsmål:

- Er det ting du ikke får hjelp med?
- Andre synspunkter/tilbakemeldinger (åpent/fritekst-spm.)
- Mange konstruktive og tilbakemeldinger
- Flere positive enn negative
- En del etterlyser mer **lokal** støtte og støtte til **ikke-standard** IT-bruk, samt bedre **Mac**-støtte.
- Naturlig påvirket av spørsmålene i undersøkelsen.

