

Velkommen til IT-avdelingens brukerundersøkelse!

Welcome to the IT Department's user survey!

For å gjennomføre undersøkelsen på norsk trykker du på det norske flagget under. Du starter undersøkelsen ved å trykke på "neste" nederst til høyre.

For survey in English, please click on the British flag below. You start the survey by clicking on "next" below to the right.

Velkommen til IT-avdelingens brukerundersøkelse!

Som en serviceavdeling trenger IT-avdelingen tilbakemeldinger på hvordan brukerne oppfatter oss og våre tjenester.

Denne undersøkelsen om brukerstøtte og informasjon vil gi oss nyttige innspill til utvikling og forbedring.

Undersøkelsen sendes til et utvalg ansatte ved Universitetet i Bergen og randsonen.

Svarene er anonyme og kan ikke spores tilbake til person.

Det tar 5-7 minutter å besvare skjemaet.

Du kan hele tiden gå tilbake til forrige side og eventuelt endre dine svar. Det er også mulig å fullføre eller endre undersøkelsen senere. Du må da bruke lenken i e-posten du mottok.

Takk for at du tar deg tid til å svare på undersøkelsen!

Vennlig hilsen IT-avdelingen

Bakgrunnsspørsmål

Hvilket operativsystem bruker du normalt på jobb-PC?

(Flere kryss er mulig)

- (3) Windows
- (2) Macintosh
- (1) Linux
- (99) Vet ikke

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

- (3) Avansert bruker eller IT-spesialist
- (2) Viderekommen bruker
- (1) Bruker med basisferdigheter

IT-støtte

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

	Alltid	Oftest	Noen ganger	Sjelden	Aldri	Vet ikke / ikke aktuelt
Ringer til BRITA -						
Brukerstøtte ved IT- avdelingen	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Møter opp personlig i BRITA -						
Brukerstøtte ved IT- avdelingen	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Registrerer sak i Issue- tracker, bs.uib.no	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Kontakter person på IT- avdelingen direkte (uten å gå via BRITA eller Issue-tracker)	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Kontakter lokal IT-ansvarlig på institutt/fakultet/avdeling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Kontakter brukerstøtte for undervisningsrom (PC-vakt)	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Kontakter						
SEBRA-godkjenner på institutt/avdeling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

	Alltid	Oftest	Noen ganger	Sjelden	Aldri	Vet ikke / ikke aktuelt
Kontakter innkjøper/bestiller på institutt/avdeling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Kontakter kollega	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Løser problemet selv	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Lever med, eller omgår problemene	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?

	Svært fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke
Når du ringer til BRITA - Brukerstøtte ved IT- avdelingen	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Når du møter opp personlig i BRITA - Brukerstøtte ved IT- avdelingen	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Når du har registrert en sak i Issue-tracker	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Når du kontakter person på IT- avdelingen direkte (uten å gå	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

	Svært fornøyd	Fornøyd	Verken eller	Misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke
via BRITA eller Issue-tracker)						
Når du kontakter lokal IT- ansvarlig på institutt/fakultet/avdeling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Når du kontakter brukerstøtte for undervisningsrom (PC- vakt)	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Når du kontakter SEBRA- godkjenner på institutt/avdeling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Når du kontakter innkjøper/bestiller på institutt/avdeling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Når du kontakter kollega	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

Er det noen IT-problemstillinger eller behov du ikke får god nok hjelp med?

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

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke aktuelt
Jeg kjenner godt til BRITA - Brukerstøtte ved IT-avdelingen.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Jeg får raskt svar når jeg ringer BRITA.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Jeg er fornøyd med hvor raskt IT-problemer blir løst når jeg registrerer en sak i Issue-tracker (bs.uib.no).	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Jeg har opplevd at BRITA har avvist en eller flere henvendelser fra meg.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Jeg opplever BRITA-personalet som imøtekommende.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Jeg vet hvor jeg skal henvende meg for å få hjelp med	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke aktuelt
teknisk utstyr i undervisningsrom / auditorier.						
Jeg er fornøyd med hvordan problemer med teknisk utstyr i undervisningsrom / auditorier blir løst.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

Informasjon

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

	Alltid	Oftest	Noen ganger	Sjelden	Aldri	Vet ikke / ikke aktuelt
IT-avdelingens vev-sider http://it.uib.no	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
UiBs intranett http://intranett.uib.no	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Andre vev-sider ved UiB (fyll gjerne inn under)	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Søkemotorer eller vevsider utenfor UiB (fyll	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

	Alltid	Oftest	Noen ganger	Sjelden	Aldri	Vet ikke / ikke aktuelt
gjørne inn under)						
Informasjonsskriv						
eller annen trykt informasjon fra IT-avdelingen	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Kursdokumentasjon,						
manualer eller annen skriftlig dokumentasjon	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

Andre informasjonskilder jeg bruker:

IT-avdelingen melder om driftsproblemer, endringer o.l. på sine nettsider. I enkelte tilfeller informeres det via e-post.

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om driftsmeldingene fra IT-avdelingen?

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke aktuelt
Driftsmeldingene er kjent for	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

Helt enig Delvis enig Verken enig eller uenig Delvis uenig Helt uenig Vet ikke / ikke aktuelt

meg.

For meg blir det gitt

(5) (4) (3) (2) (1) (99)

tilstrekkelig informasjon.

Jeg finner det jeg trenger,

(5) (4) (3) (2) (1) (99)

men informasjonen er

vanskelig tilgjengelig.

E-post bør alltid benyttes til

(5) (4) (3) (2) (1) (99)

slike meldinger.

Temahefter fra IT-avdelingen



Kjenner du til temaheftene fra IT-avdelingen?

- (2) Ja
 (1) Nei
 (99) Vet ikke



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

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke aktuelt
Jeg har lest temaheftene.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Jeg finner nyttig informasjon i temaheftene.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

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

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke aktuelt
Jeg kjenner til IT-hjelp-sidene.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
IT-hjelp-sidene gir den informasjonen jeg trenger om UiBs IT-tjenester.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Det er lett å finne informasjonen man leter etter på IT-hjelp-sidene.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>
Jeg er kjent med at brukere kan bidra til (skrive) informasjon på IT-hjelp-sidene.	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(99) <input type="checkbox"/>

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

- (2) Ja
- (1) Nei
- (99) Vet ikke

Generelt

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

- (5) Svært fornøyd
- (4) Fornøyd
- (3) Verken eller
- (2) Misfornøyd
- (1) Svært misfornøyd
- (99) Vet ikke

Har du andre synspunkter, tilbakemeldinger eller forslag til IT-avdelingen?

Hvilket språk har du besvart denne undersøkelsen på?

- (1) Norsk

(2) Engelsk

Takk for at du tok deg tid til å svare på undersøkelsen.

Svarene dine er nå lagret.

Vennlig hilsen

IT-avdelingen, UiB