

Evaluering av

BRukarstøttetenesta ved Universitetet i Bergen si

ITAvdeling

Ole-Johan Eikeland

Efu

Eikeland forskning og undervising

Juli 2006

I. Innleiing

IT-avdelinga ved Universitetet i Bergen (UiB) skal syte for drift av nett-, tenar- og klientmaskiner. Vidare skal avdelinga sikre brukarane sine data og sørge for tenester av høg kvalitet. Sørviserklæringa omfattar brukarstøtte og sørvis på dei systema som IT-avdelinga til ei kvar tid har driftsansvar for. Einingar ved UiB kan i tillegg til dette inngå tosidige avtalar om utvida sørvis og yting av andre tenester, mot at dette blir dekt av den enkelte eininga. Brukarstøttesenteret ved UiB, BRITA, skal syte for at meldingar om eventuelle feil og manglar ved systema blir tatt i mot og gjort noko med. Frå brukaren skal dette primært skje gjennom ein brukarstøttetelefon eller gjennom det elektronisk vevbaserte "issue-tracker"-systemet. BRITA skal også syte for at klientmaskiner, programvare og periferiutstyr, som skrivarar, blir installert. BRITA skal derimot ikkje gje hjelp til bruk av programvare.

Sjølve BRITA vart starta opp i mai 2004 etter at ein hadde hatt eit forprosjekt for å handtere ikt-problem og feilmeldingar frå brukarane. Før dette hadde IT-avdelinga hatt brukarstøtte for sentraladministrasjonen, fakultetssekretariata, Unifob-administrasjonen og ein del andre Unifob-avdelingar. Brukarstøttetenesta for dei tilsette ved UiB har gradvis blitt overført til BRITA, avdelings- og fakultetesvis. Frå 1. juli 2006 er BRITA brukarstøttesenter for tilsette ved heile UiB. Ved ein del fakultet/institutt finst det framleis lokalt it-personell, som ved Det psykologiske fakultet, Det odontologiske fakultet, institutta ved Det matematisk-naturvitskapelege fakultet og eit par institutt ved Det medisinske fakultet. Desse einingane skal drive lokal ikt-støtte, men BRITA er ein del av brukarstøtteordninga også for desse, og skal ta seg av oppgåver som er definerte i sørviserklæringa som den sentralte IT-avdelinga har.

Omlegginga av brukarstøtteorganiseringa ved UiB har altså gått gradvis. Dette avspeglar også ein del av ikt-historia ved UiB. Den sentrale Edb-avdelinga på sytti- og åttitalet hadde primært ansvar for drift av stormaskiner. Avdelinga skifta namn til Edb-senteret, seinare IT-avdelinga. Fakulteta, tidvis også einskildinstitutt, tok over ein del av ansvaret for både drift av og brukarstøtte for ikt-utstyr. Utviklinga var påverka av at personlege datamaskiner vart utbreidd på åttitalet. Tidleg nittital brakte med seg elektroniske nettverk og samankoplingar av dei personlege datamaskinene. Dette gjorde det naudsynt med drift av desse nettverka og ikkje berre dei enkelte maskinene, som kvar og ein etter kvart fekk på arbeidsplassen.

Enkelte fakultet og institutt har hatt spesielle ikt-behov i samband med denne utviklinga, både når det gjaldt datamaskintypar, aktuell programvare og den sørvisen og brukarhjelpa som ein trengde. Dette vart tatt i vare med desentraliserte it-avdelingar på fakultetsnivå, i ein del tilfelle også på instituttnivå. Dei desentraliserte it-avdelingane var retta mot både studentar og tilsette. Frå juli 2006 er brukarstøtta igjen sentralisert. Ein del miljø har likevel lokal og ”fagnær it-støtte”.

Evaluering av BRITA

Korleis oppfattar dei UiB-tilsette IT-avdelinga sitt brukarstøttesenter, BRITA? Er dei nøgde med tenestene som BRITA yter? Saknar dei noko, kva er dei nøgde med, kva er dei misnøgde med? Sjølv om det formelt sett er BRITA som skal ta seg av eventuelle ikt-problem, er det framleis slik at ein del lokale it-ressursar, gjerne ved enkeltpersonar, har si ”hevd”, og ikkje alle tilsette har hatt BRITA som støttesenter like lenge. Korleis handterer dei tilsette sine ikt-problem dersom det ikkje er BRITA som tar seg av dei? Fell problemløysinga på dei lokale kreftene, på kollegaer, tek brukarane direkte kontakt med personar dei kjenner/har kjent lenge ved IT-avdelinga eller er det ein sjølv som ordnar opp?

IT-avdelinga informerer om både drift og tenester; ein del av denne informasjonen kjem via BRITA. Kjem informasjonen fram til brukarane i den forma han har? Er det enkeltforhold i denne informasjonen som skaper problem for brukarane? Føler brukarane at dei får den opplæringa som trengst i bruk av ikt-utstyret? For å finne ut av dette vart det vedteke å utføre ei brukarundersøking. Primært skulle ein evaluere BRITA, men brukarane skulle også få kunne uttale seg om ein del av dei tenestene som IT-avdelinga yter.

II. Undersøkinga

Undersøkinga vart utført med eit nettbasert spørjeskjema som vart sendt ut som ei elektronisk lenke i ein epost 20. april, 2006. Svarfristen var 28. april. Det vart det gjennomført purring 4. mai med svarfrist 9. mai. Undersøkinga vart teknisk administrert av Norsk samfunnsvitskapleg datateneste (NSD) i samarbeid med IT-avdelinga ved UiB. Dataene frå undersøkinga vart overført til meg direkte frå NSD.

Respondentane

Berre tilsette som fram til starten av undersøkinga hadde hatt BRITA som brukarstøttesenter, var aktuelle for å delta i undersøkinga. Av dei 1 926 tilsette som fekk ho, var det 644 som svarde på delar av eller heile skjemaet. Kor lenge desse har hatt BRITA som brukarstøttesenter, varierer frå ein månad til fleire år. Svarprosenten vart til slutt 33,4. I tabell II.1 ser ein korleis svarprosenten varierer mellom ulike avdelingar eller fakultet som dei tilsette tilhøyrer. Tilsette ved fakultetssekretariata er skilt ut som eiga gruppa i tabell II.1. Fakultetskategoriseringa inneheld såleis berre fagpersonalet og eventuelt administrativteknisk personale som er direkte knytt til institutta. Nemninga 'Senter' inneheld ulike forskingssenter eller prosjekt som er knytt til Universitetet i Bergen.

Tabell II.1. Svarprosent etter arbeidsstad. *

	HF	MN	SV	Jus	Psyk	Fak.sekr	S.adm.	UB	BM	Senter	Tot
Svar%	35,5	30,0	30,7	20,0	23,3	48,3	38,3	45,3	32,3	22,8	33,4
N=100%	448	100	251	65	193	151	324	106	99	189	1926

* Tilsette ved fakultetssekretariata er spesifisert i eigen kategori.

Tilsette ved fakultetssekretariata og Universitetsbiblioteket har den høgaste svarprosenten. Den lågaste svarprosenten har tilsette ved Det juridiske fakultet, Senter og Det psykologiske fakultet. Brukarstøttesenteret BRITA er relativt nytt for Det juridiske fakultet og Det psykologiske fakultet. Ved Senter er det truleg ein større del framandspråklege. Sidan spørjeskjemaet berre var på norsk, kan det ha ytt bidrag til den låge svarprosenten der.

Som ein forstår av tabell II.1 er det også slik at svarprosenten aukar dess lenger dei tilsette har hatt BRITA som brukarstøttesenter. Tilsette som har hatt BRITA lengst, har ein svarprosent på 42; dei som har hatt BRITA vel eit år har ein svarprosent på 39; av dei som på undersøkingstidspunktet hadde hatt BRITA i knapt eit år var det 31 prosent som svarde og dei som BRITA er ny for hadde ein svarprosent på 23. Med andre ord ein systematisk samanheng mellom kor lenge BRITA har vore brukarstøttesenter og svarprosenten. Det viser seg også at svarprosenten er monaleg høgare hos administrativt personale (43,3) på den eine sida, samanlikna med vitskapleg personale (28,5 prosent) og tekniske personale (28,6 prosent). Det er ingen skilnad på kvinner og menn i svarprosenten i denne undersøkinga.

Den tilsette sin alder har ingenting å seie for svarprosenten, men ansiennitet har. Dei som har svart har ein ansiennitet på 11,8 år; dei som ikkje svarde har ein ansiennitet på 10,8 – altså eit år i skilnad.

III. Kjennskap til og bruk av BRITA

Dei tilsette skulle først gjere greie for om dei i det heile kjenner til IT-avdelinga sitt brukarstøttesenter BRITA, deretter svare på om dei har brukt senteret, eventuelt på kva måte.

Kontaktmåte

Over 95 prosent av dei som svarde på undersøkinga kjenner til BRITA som brukarstøttesenter (spm 1). Berre 3,4 prosent av dei som kjenner til BRITA har ikkje vore i kontakt med senteret (spm 2). Det er ingen skilnad mellom dei tilsette når det gjeld arbeidsstad og dette. Over åtti prosent (81,8) av dei som har vore i kontakt med BRITA har vore det telefonisk; 73,9 prosent har brukt det elektroniske meldeskjemaet; knapt ein av fire (23,4 prosent) har møtt opp personleg. Dei tilsette kunne føre opp 'andre måtar' dei eventuelt har vore i kontakt med BRITA på; det førekjem knapt. Det er ingen skilnad mellom dei tilsette etter arbeidsstad når det gjeld det å møte opp personleg. Ein viss skilnad er det når det gjeld bruk av telefon og meldeskjemaet. Tilsette ved sentraladministrasjonen brukar i størst grad telefonen når dei vender seg til BRITA, samanlikna med meldeskjemaet (87,2 mot 59 prosent); tilsette ved Det matematisk-naturvitskaplege fakultet nyttar meldeskjemaet (93 prosent) meir enn telefon (48 prosent). Nesten tre av fire (71,4 prosent) ved fakultetssekretariata brukar meldeskjemaet. I den grad det er variasjon i personleg oppmøte, så heng det truleg saman med kor langt - fysisk sett - BRITA er lokalisert frå arbeidsstaden.

Sørviserklæringa

I sørviserklæringa frå IT-avdelinga heiter det at "[...] kjente typer feil som kan løses uten ekstern service, skal i 80 % av tilfellene løses i løpet av neste arbeidsdag, for saker som er innmeldt før kl. 14". Dei tilsette som har hatt kontakt med BRITA skulle gje uttrykk for om dette er ei erklæring som held vatn, og dersom ikkje, kor lang tid brukar det då å gå før dei har fått den hjelpa dei har spurt om. Svaret på desse spørsmåla (spm 3), organisert etter arbeidsstad finn ein i tabell III.1.

Blant tilsette ved Det matematisk-naturvitskaplege fakultet finn eg den største prosentdelen som opplever at dette skjer 'kvar gong' (52 prosent). Ved Senter er prosenten 40 og ved Bergen museum 39 prosent. I overkant av halvparten av dei tilsette opplever at

erklæringa blir halden 'stort sett'. Universitetsbiblioteket har den største delen som meiner 'stort sett' (72 prosent). Av alle tilsette er det 25,4 prosent som seier at sørviserklæringa blir halden 'kvar gong'. Mange av einingane er i dette gjennomsnittssjiktet når det gjeld prosentdelen som seier 'kvar gong'. Ein av tjue seier at dei 'aldri' har opplevd at erklæringa er blitt halden (5,2 prosent); ved Det historisk-filosofiske fakultet er det tolv prosent som gjev uttrykk for det.

Det er interessante skilnader mellom dei tilsette når det gjeld kor mange dagar ein stort sett har måtte vente (spm 4). Gjennomsnittleg ventetid for alle er ni dagar. Tilsette ved Det samfunnsvitskaplege fakultet og Det juridiske fakultet, som har opplevd at erklæringa ikkje er blitt halden, har i gjennomsnitt venta 17,8 eller 35,5 dagar (merk at få personar har svart ved Det juridiske fakultet); tilsette ved Det historisk-filosofiske fakultet som har opplevd dette, har venta i 11,3 dagar. Tilsette ved Senter og ved fakultetssekretariata, har venta kortast, i overkant av tre dagar i gjennomsnitt.

Tabell III.1 Oppfatning av om sørviserklæringa til IT-avdelinga blir halden (prosent) etter arbeidsstad. Gjennomsnittleg tal dagar det brukar å ta før problemet er løyst dersom ein har opplevd at erklæringa ikkje er halden. Prosent tilsette som har oppgitt eit uspesifisert tal dagar dei har måtta vente (ikkje inkludert i gjennomsnittstala).

Arb.stad	Ja, kvar gong	Ja, stort sett	Ja, men ikkje ofte	Nei, aldri opplevd	Tal dagar å vente	Prosent uspesifisert
HF	21	49	18	12	11,3	8
MN	52	41	8	0	6,7	0
SV	21	61	15	3	17,8	3
Jus *	29	61	0	14	35,5	0
Psykologi	23	61	13	3	5,6	6
Fak.sekr.	28	63	9	0	3,5	4
S.adm	26	59	9	6	6,8	8
UB	5	72	21	3	7,7	5
BM	39	50	8	4	4,6	9
Senter	40	57	3	0	3,3	0
Totalt	25,4	56,9	12,5	5,2	9,1	5,9

* Svært få personar inngår her.

BRITA-personalet

Synest brukarane av BRITA at personalet der er imøtekommande (spm 5)? Dei UiB-tilsette skulle gje uttrykk for dette på ein fempunktsskala frå 'i svært liten grad' til 'i svært stor grad'. Som ein ser av tabell III.2 er det yttarst få som ser på BRITA-personalet som 'lite

imøtekommande'. Flesteparten av dei tilsette (54,5 prosent) finn personalet imøtekommande 'i høg grad'. I underkant av ein av tre (29,7 prosent) uttrykkjer at dette 'varierer'. Det er ein del skilnad mellom arbeidsstadane til dei tilsette. Prosentueringsgrunnlaget er langt frå likt for alle radene i tabell III.2 og gjer det litt vanskeleg å samanlikne. Uansett viser det seg at dei fleste tilsette vurderer BRITA-personalet til å vere imøtekommande. Høgast prosentdel som meiner at dette skjer i 'middels/varierende grad', finn ein hos tilsette ved Universitetsbiblioteket (58 prosent) og Det samfunnsvitskaplege fakultet (43 prosent).

Tabell III.2. I kva grad dei tilsette finn BRITA-personalet imøtekommande etter arbeidsstad. Prosent.

Arb.stad	I svært liten grad	I liten grad	Middels/varierende	I høg grad	I svært høg grad	(N)=100 %
HF	1	4	29	51	11	(142)
MN	0	0	25	71	14	(28)
SV	0	0	43	51	6	(70)
Jus *	0	0	13	75	13	(8)
Psykologi	0	0	28	53	19	(32)
Fak.sekr.	0	0	22	59	19	(69)
S.adm	1	1	22	62	14	(111)
UB	2	5	58	28	7	(43)
BM	0	0	25	50	25	(28)
Senter	0	0	26	45	29	(38)
Totalt	1	1	30	55	14	(569)

* Svært låg prosentueringsbasis.

Har det noko å seie for dei tilsette kor lenge BRITA har vore brukarstøttesenter når det gjeld kor imøtekommande personalet blir oppfatta til å vere? Ja, ein liten tendens er det og han er ikkje lineær. Dei som har hatt BRITA som brukarstøttesenter lengst og kortast er mest nøgde med BRITA-personalet (dei nye hadde hatt BRITA som brukarstøtte i ein eller to månader). Dei administrativt tilsette viser seg å finne BRITA-personalet litt meir imøtekommande enn det faglege og det tekniske personalet. Skilnadene her er veldig små (sjølv om dei er statistisk signifikante), og det er slett ikkje misnøye som blir uttrykt gjennom denne skilnaden, men heller ein liten gradsskilnad i kor nøgd ein er.

Problemhandtering

Kva gjer dei tilsette når dei får problem med ikt-utstyret sitt (spm 6)? Er det alltid BRITA ein vender seg til eller er det andre hjelparar som blir brukt? På ein firepunktsskala frå 'alltid' til 'aldri' skulle dei tilsette gje uttrykk for kven dei vender seg til av følgjande: 'BRITA', 'lokal it-ansvarleg', 'kollegaer', 'direkte til enkeltpersonar ved IT-avdelinga, utan å gå via BRITA',

'løyser problemet sjølv', 'lever med eller omgår problemet'. Tabell III.3 gir svar på korleis dei tilsette fordeler seg når det gjeld dette.

BRITA er ikkje den ein 'alltid' melder problem til (13,5 prosent), men det er nesten halvparten (46 prosent) av dei tilsette som seier at det skjer 'oftast'. Kollegaer synest å vere ei heller sjeldan gruppe personar ein vender seg til når ein har ikt-problem. Det interessante er at 71 prosent seier at dei 'av og til' løyser problema sjølve; 22 prosent seier at dei 'som oftast' gjer det. Det er nærliggjande å spørje seg om dei tilsette kan framstillast med kombinasjonar av måtar å handtere ikt-problem på. Er det slik at dei som nyttar kollegaer i mindre grad nyttar BRITA; er det slik at dei sjølvhjelpne i liten grad oppsøker kollegaer, osv?

Tabell III.3. Kven dei tilsette vender seg til når dei har problem med ikt-utstyret (prosent).

Måten ein handterer problemet på:	Alltid	Oftast	Av og til	Aldri	(N)=100 %
Melder til BRITA	13,5	46,0	36,1	4,4	(587)
Hos lokal it-ansvarlig	7,3	19,7	41,2	31,7	(451)
Hos kollegaer	3,3	18,2	64,8	13,8	(522)
Direkte til personar ved den sentrale IT-avdelinga, utan å gå via BRITA	0,5	6,5	45,0	48,0	(444)
Løyser problemet sjølv	1,0	21,8	70,9	6,4	(519)
Lever med eller omgår problemet	0,2	5,5	62,2	32,1	(474)

Ein enkel faktoranalyse (varimax rotasjon, principal components) viser at dei tilsette kan skildrast på tre måtar eller langs tre dimensjonar når det gjeld dette:

- 1) dei som søker lokal hjelp når dei får ikt-problem kontra dei som vender seg til BRITA;
- 2) dei som lever med problemet/omgår det/løyser det sjølv, kontra dei som ikkje gjer det; og
- 3) dei som omgår BRITA og nyttar tilsette (enkeltpersonar) ved IT-avdelinga som hjelparar kontra dei som ikkje gjer det.

Det viktige her er at dei som har ei lokal tilnærming til å løyse ikt-problem ved at dei nyttar lokal it-ansvarleg eller kollegaer, har ein tendens til ikkje å nytte BRITA – og omvendt tendens, dei som nyttar BRITA nyttar ikkje lokalt it-personell. Korleis ser dette ut om eg kontrollerer for dei tilsette sin arbeidsstad, kva stillingstype dei har og kor lenge dei har hatt BRITA som brukarstøttesenter?

Tendensen er at administrativt personale i signifikant mindre grad enn teknisk personale og fagpersonalet løyser problem sjølve. Det er også ein klar tendens til at fagpersonalet i mindre grad enn det teknisk-administrative personalet tek direkte kontakt med personar ved IT-avdelinga utan å gå via BRITA. Når det gjeld den dimensjonen som skildrar dei tilsette etter kor ”britaorienterte” dei er på den eine sida og lokalt orienterte dei er i den andre enden, hamnar dei tilsette på følgjande måte på denne skalaen når det gjeld arbeidsstad: Dei ”britaorienterte” er tilsette ved Det historisk-filosofiske fakultet og ved fakultetssekretariata; dei lokalt orienterte finn ein først og fremst ved Universitetsbiblioteket og ved Det psykologiske fakultet. Resten av dei tilsette let seg ikkje skilje i særleg grad her, dvs. at dei er ”nøytrale” på denne dimensjonen og nyttar både lokal ikt-kompetanse og BRITA.

Når det gjeld dimensjon to, som uttrykkjer i kva grad ein ”lever med problemet/omgår det/løyer det sjølv” er det klare skilje mellom dei tilsette. Tilsette ved fakulteta ordnar meir opp sjølve; tilsette ved Universitetsbiblioteket, Bergen museum, Senter og ved sekretariata gjer ikkje det; tilsette ved sentraladministrasjonen skårer nøytralt på denne skalaen.

Det er også ein etter måten klar samanheng mellom kor lenge ein har hatt BRITA som brukarstøttesenter og denne måten å sjå dei tilsette på: Dess lenger ein har hatt BRITA som brukarstøttesenter, dess mindre ’lever ein med problemet/omgår det/løyer det sjølv’.

Tabell III.4. Tilsette (prosent) si vurdering av den hjelpa dei får frå ulike partar. Prosent som gav uttrykk for at dette var uaktuelt å svare på.

Fått hjelp hos ..	I svært liten grad	I varierende grad	I tilstrekkeleg grad	(N)	Uaktuelt*	(N)*
.. BRITA	4,8	23,9	71,3	565	5,2	596
.. lokal it-ansvarleg	8,4	32,9	58,7	346	33,7	522
.. hos kollegaer	18,8	52,8	28,4	479	12,3	546
.. personar ved den sentrale IT-avdelinga	14,9	32,5	52,6	308	38,8	503

* Eigen prosentueringsbasis for ’Uaktuelt’.

Får så dei tilsette den hjelpa som trengst for å løyse eventuelle problem med ikt-utstyret, og korleis varierer dette alt etter kven som er hjelparen (spm 7)? Tabell III.4 viser dei tilsette sine svarfordelingar på dette spørsmålet. Eg held dei som dette ikkje er ’aktuelt’ for utanfor prosentueringa når det gjeld i kva grad dei har fått den hjelpa dei treng, men viser i ei eiga

kolonne kor stor del som markerte at dette var 'uaktuelt' å svare på, med tilhøyrande prosentueringsbasis for *den* kategorien.

Svært få tilsette er misnøgde med hjelpa dei har fått frå BRITA (4,8 prosent). Nesten tre av fire (71,3 prosent) seier at dei har fått hjelp 'i tilstrekkeleg grad' derfrå. Kollegaer yter i sjeldnare grad hjelp i 'tilstrekkeleg grad' (28,4 prosent). Godt over halvparten (58,7 prosent) meiner at dei får hjelp i 'tilstrekkeleg grad' av lokal it-ansvarleg. Det er ein del variasjon mellom dei tilsette etter kvar dei arbeider. Tilsette ved Bergen museum, ved Senter, Det psykologiske fakultet og sentraladministrasjonen er mest nøgde (mellom 77 og 89 prosent seier at dei har fått hjelp 'i tilstrekkeleg grad' alle stadane); lågast prosentdel som uttrykkjer 'i tilstrekkeleg grad' har Universitetsbiblioteket (50 prosent). Tilsette ved Universitetsbiblioteket (48 prosent) og Det samfunnsvitskaplege fakultet (34 prosent) har den største prosentdelen som uttrykkjer at hjelpa dei har fått er 'varierende'. Omlag ein av ti ved Det historisk-filosofiske fakultet og ved Det juridiske fakultet seier at dei i 'svært liten grad' har fått den hjelpa dei treng. Eit liknande mønster gjer seg gjeldande når det gjeld hjelp frå 'personar ved den sentrale IT-avdelinga', med to unntak: i overkant av ein av fire ved Det historisk-filosofiske fakultet (28 prosent) og ved Universitetsbiblioteket (29 prosent) seier at dei 'i svært lite grad' har fått hjelp hos 'personar ved den sentrale IT-avdelinga'. Det er ingen skilnad mellom dei tilsette når det gjeld arbeidsstad og i kva grad dei har fått hjelp frå 'lokal it-ansvarleg' eller 'kollegaer'.

Av dei som det er aktuelt å svare for har 82 prosent av dei tilsette 'aldri' opplevd at ein førespurnad til BRITA har blitt avvist (spm 8). Her er det likevel ein del skilnader mellom dei tilsette etter arbeidsstad. Ein av åtte (12 prosent) ved Det samfunnsvitskaplege fakultet har opplevd det 'fleire gonger'; ein av fire (24 prosent) ved Universitetsbiblioteket seier at dei har opplevd dette 'fleire gonger'.

Informasjon, tenester og programvarer

IT-avdelinga og BRITA gir meldingar om driftsproblem, driftsstogg, oppdateringar og liknande på sine nettsider. Ein del av informasjonen blir sendt ut som epost. Er dette noko dei tilsette er kjent med, og er dei nøgde med informasjonen dei får, og måten han blir sendt ut på (spm 9)? Vi ser på det i tabell III.5

Over halvparten (56,8 prosent) seier at informasjonen er tilstrekkeleg, og ein av tre (33,7 prosent) meiner at epost alltid bør nyttast ved utsending av slik informasjon; ein av fem (22,5 prosent) meiner at intranettet til UiB bør nyttast. Det er på dette punktet i tabell III.5 at

dei tilsette skil seg litt når det gjeld bakgrunnsvariablane. Tal år dei tilsette har vore ved UiB skil dei: gjennomsnittleg tilsettingstid for dei som ønskjer bruk av intranettet er 10,3 år mot 12,2 hos dei som ikkje har kryssa av her; ein litt mindre del mannleg tilsette (19,2 prosent) vil ha bruk av intranettet til denne typen informasjon kontra kvinnelege tilsette (25,4 prosent).

Tabell III.5 Tilsette si haldning og oppfatning av informasjonen som blir gitt av BRITA.*
N=644=100 prosent.

	Prosent
Informasjon frå BRITA er ikkje kjent for meg	6,4
For meg blir det gitt tilstrekkeleg informasjon	56,8
Eg finn det eg treng, men informasjonen er vanskeleg tilgjengeleg	11,2
Eg er kjent med at informasjonen finst, men han når aldri fram til meg	1,9
Epost bør <i>alltid</i> nyttast til slike meldingar	33,7
Informasjon om dette bør framkomme på intranettet til UiB	22,5
Epost bør <i>aldri</i> nyttast til slike meldingar	1,1

* Ein kunne gje fleire svar.

IT-avdelinga yter fleire typar tenester. Kor brukarvennlege finn dei tilsette desse tenestene (spm 10)? Lista var på seks tenester: den sentrale brukaradministrasjonen (SEBRA) av 'brukaroppretting' og 'passordendring', 'issue-tracker', 'tilgangen heimanfrå, trådløst nettverk (VPN)', det 'å melde problem til IT-avdelinga si nettside' og 'IT-avdelinga si nettside om innkjøpsrettleiing'. Svara på om tenestene er brukarvennlege skulle gjevast på ein tredelt skala, 'i liten grad', 'i middels/varierende grad' og 'i høg grad', i tillegg til eit avkryssingspunkt for det at ein eventuelt ikkje kjenner til tenesta. Tabell III.6 gir svarfordelinga. Prosentueringsbasisen for vurderinga av tenestene er sjølv sagt utan dei som ikkje kjenner til tenesta.

Tabellen gir to hovudintrykk. Det er ein relativt stor del som ikkje kjenner til tenestene, frå 60,2 prosent som ikkje kjenner til 'IT-avdelinga si nettside om innkjøpsrettleiing' til ein fjerdepart (26,6 prosent) som ikkje kjenner til 'issue-tracker'. Det andre hovudintrykket er at ein stor del av dei tilsette ser på tenestene som 'varierende' eller 'middels' brukarvennlege. Nettsida om innkjøpsrettleiing er den tenesta dei tilsette finn minst brukarvennleg. Nærare analysar viser at det er lite systematisk variasjon i oppfatning av tenestene og dei bakgrunnsvariablane som er brukt i denne rapporten. Det er eit unntak når det gjeld det å kjenne til tenestene kontra det å ikkje gjere det. Det administrative personalet kjenner i større grad til tenestene 'brukaroppretting', 'passordendring' og 'issue-tracker' enn kva fagpersonalet og det tekniske personalet gjer. Heile to av tre i fagpersonalet kjenner ikkje

til innkjøpsrettleiinga. Tre av fire tilsette ved Det juridiske fakultet kjenner ikkje til 'issue-tracker' (lite prosentueringsgrunnlag). For ein del av tenestene er det ein klar samanheng med kor lenge BRITA har vore brukarstøttesenter for dei tilsette og *om* dei kjenner til tenestene. Det gjeld først og fremst 'brukaroppretting' og 'passordendring', men også 'issue-tracker'.

Tabell III.6. Tilsette (prosent) si oppfatning av i kva grad IT-avdelinga sine tenester er brukarvennlege. Prosent som gav uttrykk for at dei ikkje kjenner til tenesta.

Teneste:	I liten grad	I middels/vari-erande	I høg grad	(N)	Kjenner ikkje til*	(N)*
Brukaroppretting	15,0	58,8	26,1	306	47,5	583
Passordendring	16,8	48,0	35,2	256	55,6	576
Issue-tracker	11,4	40,7	47,9	428	26,6	583
Tilgang frå heimen, trådlaust nettverk (VPN)	26,8	43,5	29,7	313	45,5	574
Melde problem til IT-avdelinga si nettside	14,1	40,3	45,6	340	40,4	570
IT-avdelinga si nettside om innkjøpsrettleiing	34,8	50,4	14,8	230	60,2	578

* Eigen prosentueringsbasis for 'Kjenner ikkje til'.

Programvareproblem

Finst det så programvarerelaterte forhold som skaper problem for dei tilsette i arbeidet ved universitetet (spm 11)? Manglar dei råd om kjøp av programvare, har dei problem med å få kjøpt inn programvare, tar det for *lang tid* å få installert programvare eller det snakk om problem med å få installert programvara? Og finst det programvare som dei tilsette saknar (spm 12)? På skalaen, 'svært ofte eit problem', 'av og til eit problem' og 'aldri eit problem' skulle dei tilsette gje til kjenne om dei ovannemnde forholda er med på å skape problem for dei i arbeidet. I tillegg hadde dei høve til å krysse av for om dei nemnde forholda var uaktuelle å svare på. Oversikten over kva programvare eller programvaretypar dei tilsette nemnde under spørsmål 12, finst i appediks II. Tabell III.7 gir fordelinga av svara på spørsmål 11.

For det første legg eg merke til at det er ein stor del som seier at desse forholda er uaktuelle å svare på; dømesvis er det over femti prosent av dei tilsette som seier at 'råd om programvare' er ei uaktuell problemstilling. Ved å halde dei som seier at problemstillingane er 'uaktuelle' utanfor prosentueringa, får vi eit bilete av kvar ein opplever dette som eit problem eller ikkje. Slik sett er det mellom førti og femti prosent som seier at alle dei fire

nemnde forholda skaper problem 'i høg grad'. Om lag to av tre ved Bergen museum, Universitetsbiblioteket og Det matematisk-naturvitskaplege fakultet seier at det 'aldri er eit problem' å få råd om innkjøp av programvare. Ein av seks tilsette ved Det historisk-filosofiske fakultet seier at dette er 'svært ofte eit problem'; omtrent like stor del ved dette fakultetet seier at dette også gjeld innkjøp av programvare. Mange brukar mac-maskiner ved dette fakultetet. Dette kan vere ein del av forklaringa på at det er her ein finn den største delen tilsette som opplever problem med programvarer.

Tabell III.7. Tilsette (prosent) si oppfatning av kva programvareforhold som skaper problem i arbeidet. Prosent som gav uttrykk for at forholdet er uaktuelt.

Skaper problem:	I liten grad	I middels/vari-erande	I høg grad	(N)	Uaktuelt*	(N)*
Å få råd om kjøp av programvare	8,3	44,6	47,1	276	52,4	580
Å få kjøpt inn programvare	6,8	48,3	44,9	296	48,9	579
Tar for lang tid å få installert programvare	10,6	49,2	40,2	396	31,6	579
Å få installert programvare	9,0	45,5	45,5	411	28,3	573

* Eigen prosentueringsbasis for 'Uaktuelt'.

Nesten 60 prosent av dei tilsette ved Det samfunnsvitskaplege fakultet meiner at å få kjøpt programvare 'av og til' er eit problem, men ein av tre seier at det 'aldri' er eit problem. *Tida* det tek å få installert programvare skil ikkje dei tilsette utover det som totalfordelinga viser i tabell III.7. Når det gjeld det å få installert programvare, skil Det historisk-filosofiske fakultet seg litt ut ved at ein av seks opplever dette som eit problem 'svært ofte'. Vidare går det fram av analysane at fagpersonalet i litt større grad opplever problem med dei fire programvareforholda enn det tekniske personalet (omlag halvparten av fagpersonalet seier at alle fire forholda skaper problem 'av og til'). Tendensen er at dess lenger ein har vore tilsett ved universitetet, i dess større grad opplever ein dei nemnde programvareforholda som problematiske.

Opplæring

Kor utbreitt er det at dei tilsette ved universitetet har gått på kurs for å tileigne seg ikt-kunnskap (spm 13), og meiner dei tilsette at dei har den kunnskapen dei treng for å handtere

ikt-utstyret sitt eller er kurs ønskjeleg (spm 15)? Dei tilsette fekk også høve til å evaluere eventuelle kurs dei har gått på, dvs. i kva grad dei meiner å ha hatt nytte av dei (spm 14).

Nesten halvparten av dei tilsette (45,4 prosent) har aldri gått på ikt-kurs; 21,6 prosent har gjort det ein gong, og resten har gått på fleire kurs. I hovudsak meiner dei tilsette at dei anten har hatt 'litt' nytte (44,6 prosent) av kurs eller 'mykje' (37,3 prosent). Ein av seks har hatt 'svært mykje' nytte av dei (15,2 prosent) og berre 2,8 prosent seier at dei ikkje har hatt nytte av kursa.

Det er ingen skilnad mellom dei tilsette etter kvar dei arbeider ved universitetet når det gjeld oppfatninga av kva nytte kursa har hatt, men det er ein del skilnad når det gjeld i kva grad dei har gått på kurs. Størstedelen som har gått på kurs fleire gonger finn eg blant tilsette ved Universitetsbiblioteket (75 prosent), fakultetssekretariata (64 prosent) og i sentraladministrasjonen, der halvparten av dei tilsette har gått på kurs fleire gonger. Fakultetssekretariata har den lågaste delen tilsette som ikkje har gått på kurs i det heile, ti prosent. I den andre enden av skalaen finn ein tilsette ved Bergen museum. Der har 23 prosent gått på fleire kurs; 16 prosent har gått på eitt kurs og 61 prosent ved Bergen museum har ikkje gått på kurs i det heile tatt. Generelt er det slik at dei fagtilsette har gått minst på kurs, heile 65 prosent seier at dei 'aldri' har gjort det; 46 prosent av det tekniske personalet har 'aldri' gått på kurs, og dette gjeld berre 23 prosent av dei administrativt tilsette.

Det er 46,8 prosent som uttrykkjer at dei ' gjerne skulle hatt kurs'. Her er det ingen skilnad mellom dei tilsette etter stillingstype. Det finst ein viss skilnad mellom dei tilsette etter arbeidsstad i så måte. Ved Det matematisk-naturvitskaplege fakultet er det berre ein av fire som meiner dei treng kurs; ved Det psykologiske fakultet er det 36 prosent som gjev uttrykk for at dei treng kurs, og ved Universitetsbiblioteket er det 37 prosent som seier så. Størstedelen som vil på kurs, finn eg hos dei som allereie har vore det, omlag halvparten; av dei som ikkje har vore på kurs er det 40 prosent som ønskjer seg det. Det er ein relativt klar samanheng mellom det å ha hatt nytte av kurs og det å ha gått på fleire kurs kontra berre eitt. Litt merkeleg kan det virke at dei tilsette si oppfatning av om kurset som dei har gått på har vore til nytte eller ikkje, har ingenting å seie for om dei ønskjer seg fleire kurs. Forklaringa kan vere logisk nok: Dersom ein har gått på kurs og ikkje fått noko ut av det, treng ein eit nytt; dersom ein har opplevd å ha nytte av kurs, og vil lære meir, ser ein på det som vegen å gå. Kursaktivitet kan også vere eit positivt avbrekk i arbeidskvardagen.

IV. Oppsummering

Evalueringa har hatt som primærmål å kaste lys over korleis dei UiB-tilsette vurderer tenestene til brukarstøttesenteret ved UiB si IT-avdeling, tenester som er knytt til feilmeldingar, drift og installasjon av ikt-utstyr. Sekundært skal undersøkinga også kaste lys over delar av dei UiB-tilsette sin ikt-kvardag og korleis dei ser på ein del av dei andre tenestene som IT-avdelinga gir. Målet var ikkje å evaluere sjølve måten dette arbeidet no blir organisert på, gjennom sentraliseringa hos BRITA. Ein del tilsette har likevel gjort til kjenne at det er nettopp sjølve *organiseringa* av tenestene til BRITA dei er misnøgde med, det at deira personlege datamaskiner blir installerte, oppgraderte og styrt frå ei sentral eining, og der denne styringa impliserer at ein sjølv ikkje utan vidare kan installere programvare som til dømes vil prøve ut og kanskje nytte i arbeidet. Dei må då gå vegen om BRITA – ein veg mange oppfattar som tungvindt og unødvendig. Fordelen med ei sentralisering og standardisering er likevel mange: UiB kan gjennom stordriftsavtalar skaffe billegare maskinvare og programvare. Kunnskap om drift og eventuelle problem kjem lettare alle til gode ved at han ikkje blir spreidd over fleire miljø. Tryggingstiltak blir lettare å gjennomføre. Ei sentral og standardisert sikring av brukarne sine data gjer også arbeidssituasjonen tryggare for dei tilsette. I tillegg blir ikt-ressursane i vid forstand, meir tilgjengeleg for dei fleste.

Det kan hevdast at svarprosenten burde vore høgare enn 33,4, og at dette er litt svakt. Undersøkinga vart gjennomført med eit elektronisk vevbasert spørjeskjema, sendt ut som epost til alle i målpopulasjonen. Generelt sett viser det seg vanskeleg å oppnå særleg høg svarprosent i slike nettbaserte undersøkingar. (Sist IT-avdelinga ved UiB gjorde ei liknande undersøking, den gongen om dei tilsette sin ikt-kompetanse, vart det brukt eit papirskjema, og svarprosenten var 58.) Administrativt tilsette har ein monaleg høgare svarprosent enn andre i denne undersøkinga; slik sett er utvalet litt skeivt. Det at så mange svarer at dei kjenner til BRITA, gir eit visst grunnlag for hevde at det er berre dei som kjenner til BRITA som har tatt seg bryet med å svare. På den andre sida skal ein ikkje sjå bort frå at dei tilsette også er nøgde med tenesta slik ho er, og *derfor* ikkje tar seg bryet med å gje den tilbakemeldinga dei er bedne om. Undersøkinga hadde likevel som mål å skaffe kunnskap om andre delar av ikt-kvardagen til dei tilsette sjølv om dei ikkje hadde hatt kontakt med BRITA. Det er få dette gjeld for i undersøkinga.

Av dei som svarer på undersøkinga er det svært få som ikkje kjenner til brukarstøttetenesta til UiB. Hovudinstrykket av evalueringa er at den *tenesta* som BRITA yter og skal yte, stort sett fungerer, men den kan for nokon bli betre. Rapporten viser også at det er unntak. Tilsette som det er aktuelt for, opplyser at forhold omkring programvare (kjøp og installasjon) er problematiske for mange (tabell III.7).

Over åtti prosent av dei tilsette som svarde meiner at IT-avdelinga si sørviserlæring blir halden 'stort sett' eller 'kvar gong'. Dei som opplever at så ikkje skjer, har svært ulike røynsler med kor lang tid det tar før feil blir retta (tabell III.1), alt frå over ein månad i ventetid, til tre dagar (i gjennomsnitt). Ein av tre finn at BRITA-personalet er imøtekommande i 'middels/varierende' grad, men det er yttarst få som seier at dei ikkje er det (tabell III.2). Det at ein så pass stor del uttrykkjer at dette er 'varierende' kan skuldast fleire forhold: Det kan vere uklart for ein del tilsette kva BRITA-personalet faktisk er pålagt å gjere, dvs. kva som er innhaldet i sørviserklæringa, og at dei er blitt avviste på eit punkt dei trudde dei skulle få hjelp, men som altså ikkje fell inn under det BRITA skal gjere. Nærare undersøking viser at tre av fire som er blitt avvist (utan at eg her veit grunnen), seier at BRITA-personalet er imøtekommande i 'middels/varierende grad'; av dei som er blitt avviste ein gong er det halvparten som seier så, og av dei som 'aldri' er blitt avvist er berre 23 prosent som seier at BRITA-personalet er imøtekommande i 'middels/varierende grad'.

Ikt-kompetansen til dei tilsette varierer etter kva som er stillingstypen. Dette har også konsekvensar for kva "søkje-hjelp-profil" dei tilsette har. Dei administrativt tilsette ordnar sjeldan opp sjølve når dei får problem; det gjer fagtilsette i langt større grad. Samstundes er det slik at administrativt tilsette har gått meir på ikt-kurs enn andre. Eg skal ikkje framheve dette som eit paradoks. Heller vil eg påpeike at kjelda til ein del av kritikken mot måten både ikt-installasjonar skal utførast på og ikt-problem skal løysast på, truleg ligg her. Fagtilsette er i større grad van med å ordne opp sjølve, og ser på BRITA som ein unødvendig og tidkrevjande omveg, for mange andre (oftast administrativt tilsette) er det ei lise å sleppe dei arbeidsoppgåvene.

Av aktuelle hjelparar når ein har problem med ikt-utstyret, viser tabell III.4 etter måten klart at BRITA har den høgaste prosentdelen (71 prosent) som uttrykkjer at dei får hjelp i 'tilstrekkeleg grad'. Det er 28 prosent av dei tilsette som seier at 'kollegaer' er i stand til å gjere det.

Med tanke på all epost som kjem til ein, er det kanskje litt overraskande at ein av tre gjerne ser at epost alltid blir brukt ved kunngjering av driftsmeldingar o. l. (tabell III.5)

Likevel skal ein merke seg at 57 prosent av dei tilsette seier at informasjonen som blir gitt er 'tilstrekkeleg' for dei.

Det administrative personalet er langt meir kjent med ein del tenester som IT-avdelinga yter enn andre tilsette. Særleg gjeld dette tenestene 'brukaroppretting', 'passordendring' og 'issue-tracker'. Ein skal også merke seg at over seksti prosent ikkje kjenner til IT-avdelinga si nettside om innkjøpsrettleiing, og at over førti prosent ikkje kjenner til nettsida der ein kan melde frå om problem. Dette må seiast å vere relativt høge tal med tanke på at målpopulasjonen til undersøkinga berre er tilsette som har BRITA som brukarstøttesenter, sjølv om BRITA er ny som brukarstøtte for ein del av dei.

Appendiks I

Her finn ein spørjeskjema med prosentfordeling og gjennomsnittsverdi der *det* passar best. Prosentueringsbasisen varierer frå 644 til 316. Ein del spørsmål er blitt ”silt” av svaret på føregåande spørsmål. I tillegg er det ein del som let vere å svare på noko dei skulle ha svart på.

Instruksjon: Marker for det svaralternativet som gjelder for deg. Noen av spørsmålene kan være uaktuelle å svare på for noen; følg da instruksjonen, eventuelt en pil → og gå videre til det aktuelle spørsmålet.

Definisjon: Ikt-utstyr er her å forstå som både datamaskin (pc, skrivere, plottere, terminaler) og programvare eller dataprogram som er knyttet til disse maskinene.

BRITA er forkortingsordet for den sentrale IT-avdelingens brukerstøttesenter, og kan kontaktes på <https://bs.uib.no>, på tlf 555 84700 eller ved personlig oppmøte.

1. Kjenner du til den sentrale IT-avdelingens brukerstøttesenter, BRITA?

Ja (95,2) Nei (4,8) → Hvis ”Nei”, gå direkte til spørsmål 6

2. Har du vært i kontakt med BRITA, og på hvilken måte har du vært i kontakt med BRITA ?
(Flere kryss mulig.)

Nei, har aldri vært i kontakt
med BRITA (3,4) → Hvis ”Nei”, gå direkte til spørsmål 6

Via det elektroniske
meldeskjemaet (<https://bs.uib.no>) (73,9)

Telefonisk (555 84700) (81,8)

Ved personlig oppmøte (23,4)

På annen måte (4,7)

3. I service-erklæringen fra IT-avdelingen står det: ”Kjente typer feil som kan løses uten
ekstern service, skal i 80 % av tilfellene løses i løpet av neste arbeidsdag for saker som er
innmeldt før kl. 14” Opplever du at BRITA greier å overholde dette?

Uaktuelt å svare på (5,8) → Hvis ”Uaktuelt å svare på”, gå direkte til spørsmål 5

Ja, hver gang (23,9) → Hvis ”Ja, hver gang”, gå direkte til spørsmål 5

Ja, stort sett (53,6)

Ja, men ikke ofte (11,8)

Nei, det har jeg
aldri opplevd (4,9)

4. Hvis du har opplevd at problem som du har meldt inn til BRITA *ikke* har latt seg løse innen
neste dag, selv om de er meldt inn før kl. 14, hvor lang tid har det da tatt eller bruker det
vanligvis å ta før problemet eller problemene er ordnet?

.....9,1..... dager

5. I hvilken grad opplever du BRITA-personalet som imøtekommende?

I svært liten grad	I liten grad	I middels/ varierende grad	I høy grad	I svært høy grad
(0,7)	(1,4)	(29,7)	(54,5)	(13,7)

6. Hvis du får problem med ditt ikt-utstyr på arbeidet, hvordan forholder du deg vanligvis til problemet og hvem søker du vanligvis hjelp hos?

	Alltid	Oftest	Av og til	Aldri
Melder til BRITA	(13,5)	(46,0)	(36,1)	(4,4)
Hos lokal it-ansvarlig	(7,3)	(19,7)	(41,2)	(31,7)
Hos kollegaer	(3,3)	(18,2)	(64,8)	(13,8)
Direkte til personer ved den sentrale IT-avdelingen, uten å gå via BRITA	(0,5)	(6,5)	(45,0)	(48,0)
Løser problemet selv	(1,0)	(21,8)	(70,9)	(6,4)
Lever med eller omgår problemet	(0,2)	(5,5)	(62,2)	(32,1)

7. I hvilken grad får du eller har du fått hjelp hos følgende til å løse eventuelle ikt-problemer?

	I svært liten grad	I varierende grad	I tilstrekkelig grad	Ikke aktuelt
Hos BRITA	(4,5)	(22,7)	(67,6)	(5,2)
Hos lokal it-ansvarlig	(5,6)	(21,8)	(38,9)	(33,7)
Hos kollegaer	(16,5)	(46,3)	(24,9)	(12,3)
Hos personer ved den sentrale IT-avdelingen	(9,1)	(19,9)	(32,2)	(38,8)

8. Har du noen gang opplevd at din forespørsel til BRITA har blitt avvist?

Nei, aldri	Ja, en gang	Ja, flere ganger	Ikke aktuelt
(73,7)	(10,2)	(6,0)	(10,1)

Informasjon og tjenester

9. BRITA gir jevnlig meldinger om driftsproblemer, driftsstans, oppdateringer og lignende på sine nettsider; i enkelte tilfeller informeres det via epost. Er du kjent med dette og fornøyd med hvordan informasjonen fra IT-avdelingen blir gitt? (Flere kryss mulig.)

Informasjon fra BRITA er ikke kjent for meg	(6,4)
For meg blir det gitt tilstrekkelig informasjon	(56,8)
Jeg finner det jeg trenger, men informasjonen er vanskelig tilgjengelig	(11,2)
Jeg er kjent med at informasjonen finnes, men den når aldri fram til meg	(1,9)
Epost bør <i>alltid</i> benyttes til slike meldinger	(33,7)
Informasjon om dette bør fremkomme på intranettet til UiB	(22,5)
Epost bør <i>aldri</i> benyttes til slike meldinger	(1,1)

10. IT-avdelingen har flere typer tjenester. I hvilken grad opplever du at disse tjenestene er brukervennlige?

	I liten grad	I middels/ varierende grad	I høy grad	Kjenner ikke til dette
Den sentrale brukeradministrasjon (SEBRA) av...				
... brukeroppretting	(7,9)	(30,9)	(13,7)	(47,5)
... passordendring	(7,5)	(21,4)	(15,6)	(55,6)
Issue-tracker (https://bs.uib.no)	(8,4)	(29,8)	(35,2)	(26,6)
Adgang hjemmefra eller via trådløst nettverk (VPN)	(14,6)	(23,7)	(16,2)	(45,5)
Å melde om problem til IT-avdelingens nettside	(8,4)	(24,0)	(27,2)	(40,4)
IT-avdelingens nettside om innkjøpsveiledning (https://it.uib.no)	(13,8)	(20,1)	(5,9)	(60,2)

11. I hvilken grad er følgende forhold noe som skaper problemer for deg i arbeidet ved UiB?

	Svært ofte et problem	Av og til et problem	Aldri et problem	Uaktuelt for meg
Å få råd om kjøp av programvare	(4,0)	(21,2)	(22,4)	(52,4)
Å få kjøpt inn programvare	(3,5)	(24,7)	(23,0)	(48,9)
Det tar <i>for lang tid</i> å få installert programvare	(7,3)	(33,7)	(27,5)	(31,6)
Å få installert programvare	(6,5)	(32,6)	(32,6)	(28,3)

12. Hvis du savner programvare i arbeidet ditt, hvilken programvare gjelder det (navn/type)?

.....16,3 prosent nemner noko her.....

Opplæring

13. Har du som ansatt ved UiB noen gang gått på kurs for å lære bruk av programvare, enten internt eller hos Visma Ajourit (f. eks. om Windows filbehandling, Word, Excel, Outlook, Photoshop, osv.) ?

Nei, aldri	Ja, en gang	Ja, flere ganger
(45,4)	(21,6)	(33,0)

14. Hvis du har gått på kurs i programvarebruk, i hvilken grad har du hatt nytte av kurset eller kursene?

Ingen	Litt	Mye	Svært mye
(2,8)	(44,6)	(37,3)	(15,2)

15. Har du nå den kompetansen som trengs for å håndtere de programvarene du bruker i arbeidet eller er kurs ønskelig?

Jeg har den kompetansen som trengs	Jeg skulle gjerne hatt kurs
(53,2)	(46,8)

Appendiks II

Her er liste over programvare eller programvareproblem som dei tilsette nemner, jf. spørsmål 12 i skjemaet (Hvis du savner programvare i arbeidet ditt, hvilken programvare gjelder det (navn/type?)). Det er 16,3 prosent av dei tilsette som svarer noko på dette spørsmålet. Alt er ikkje programvarerelevant. Til dømes så er det ein del som skriv at dei "ikkje saknar noko" eller dei brukar denne plassen til å kommentere forhold som ikkje er relevante til spørsmålet. Desse er ikkje tatt med i lista. Kommenterarar som direkte identifiserer den som har skrive noko til dette spørsmålet er også fjerna. Utover det er det ein del som kommenterer programvaresakn i indirekte termar. Desse sitata har eg ikkje redigert. Lista inneheld 118 programvarerelevante punkt. Det impliserer då at ein del tilsette har nemnt fleire enn ei programvare og same programvara kan sjølvsagt kan gå att fleire gonger på lista.

Liste over programvare som dei tilsette nemner under spørsmål 12:

Sound Forge (redigering av lydfiler)

Ulike programmer for analyse av talestimuli/stemmekvaliteter

NAG FORTRAN

Adobe-programmer

QuickTime 7

Flash og QuickTime

Acrobat 7.0 Professional

Oxygen 7

Photoshop CS2

MikTe / LaTe

SVG (Scalable Vector Graphics) til Solaris-maskinen Fedon.

Lisensenfornyng SPSS

WP savnes noen ganger for å åpne gamle filer.

Ingen programvarer, men flere av programvarepakkene er alt for "strippet" til at de fungerer.

Matlab i frittstående versjon

Keynote, Aperture

Project 2003 finnes ikke i norsk versjon.

Programmer for Macintosh

Programmer for lyd, musikk

Prosjektledelsesprogram

GraphPad

Apple iworks

Adobe Acrobat professional

Enkle webredigeringsverktøy

Har noen ganger behov for spesiell statistisk programvare

Skulle gjerne hatt anledning til å laste ned eks webshot ol

Redigeringsprogram for pdf-filer.

Palm

SPSS på heimekontoret mitt.

Problem å få tilgang til gamle Access-filer.

Jeg disponerer diverse ordbøker på CD, og jeg får ikke selv laste disse opp på maskinen.

QuickTime

NYNO -- www.nynodata.no

Main maper

MATLAB

MYSQL

PHP

SPSS til Mac-

Statistikkpakken R og Latex.

Mulighet til å brenne CD-er, konvertere WAV-filer til MP3

Billedprogram

Program til brosjyre, tidsskrift, avis

Diverse språkprogram

Gode integrete løsninger er ikke alltid enkelt (CS2 pakken f.eks)

Spesialprogrammer (AutoCAD, dig.tablet driver, spesialscanner-driver ol)

Billedbehandlingsprogram

Behovet for god OCR-funksjonalitet vil bli større i tiden fremover

Photoshoppoppgradering

Portable løsninger for e-post, kalender, adressebok er nesten umulig å få sydd sammen.

Mitt hovedproblem er at jeg har MAC og IT-avd. har hittil ikke vært flinke til å løse MAC-problemer.

Photoshop

SlideWrite

ACDSee

Statistikk-program

Bruker en del spesialisert programvare som ligger utenfor den snevre standardiserte malen.

Statistical software

Privat trådløst bredbånd ble herpet av UiBs "oppgradreing" og er aldri fikset ordentlig av UiB.

Derive for Windows

Voice-recognition-opplegg

Acrobat-distiller (til framemaker 7.0)

Quicktime full installasjon. Real video full installasjon"

Explorer nekter å motta cookies fra Yahoo. Jeg mistet også tilgang til å bruke FTP verktøy.

Aability to download tutorials on programme ware from the internet - ie microsoft powerpoint, dreamweaver etc

Scanning som kan rettest i etterpå

Hovedproblemet er andre operativsystem enn windows

Adobe Photoshop

Eit program for Mac som svarer til I-finger på PC.Eit enklare referansehandteringssystem enn Endnote.

Eit teksthandsamingsprogram som er høveleg til akademisk bruk.

Interessen for å støtte forskningsrelaterte funksjoner synes å være på et lavt nivå.

Det gir seg blant annet til kjenne gjennom avvisende holdninger ved henvendelser til BRITA om forskningsprogramvare som ikke virker som den skal pga klientstyringen.

Endnote

NVIVO7

ASTA (i databasen Oracle)

Maskinlærings-software som TiMBL, programmeringsspråket LISP.

Program til å ta bilde av vinduer i Windows med.

Flere torrents

Adobe Photoshop. I det minste burde GIMP 2+ eller lignende vært installert,

Publisering/Desktop Publishing (hva med å inkludere Publisher i Office pakken?)

Kartsoftware

Photo Shop

Mulighet til "å synke" med andre telefoner enn Sony Ericsson

Prosjektplanleggingsverktøy (MS-Project)

Verktøy for plotting (og behandling og analyse) av data. Kaleidagraph kan duge.

Tegneverktøy for fremstilling at eksperimentelt oppsett.

Poweranalyseverktøy

Skikkelig bildebehandlingsprogramvare (IKKE Gimp)

Opera nettleser

JBuilder

TILIA - software til analysering av paleodata

Stabilt tilgjengelige ordbøker.

Blant annet ftp-klient og edit-programmer for mac

Eg synes det er fullstendig urimleg at me som forskar og brukar PC til dagleg ikkje sjølve kan velje ut og legge inn software som anten er nyttig eller som ein vil prøve ut.

Saknar programvare som Mindmap, Nvivo, bloggeprogram (t.d. b2evolution), andre presentasjonsprogram enn PowerPoint, video- og audiooredigeringsprogram, god DVD-software

Google toolbar til Internet Explorer

Open Office

Generelt programvare som konkurrerer med Microsoft (f.eks. Word Perfect)

Arc gis

Corel Draw

CD/DVD brenning, har en del elektroniske ordbøker jeg gjerne vil ha installert.

iWorks

Bookends

Fotoshop

Autocad

MS Publisher

Mobilkalibrering via outlook.

Advanced Adobe som kan konvertere til Word.

OCR program

Trenger noen programmer for ML-håndtering

r, SAS, s+

Programvare for konstruksjon av nettsider

Programvare for konstruksjon av mer avanserte posters, trykksaker som trenger avansert layout

Photoshop

Program for behandling av kvalitative data slik som NUDIS

Photoshop, tegneprogrammer

PHOTO SHOP

Det gjelder kun programvare som er av for lite volum til at IT-drift vil engasjere seg

Problemet er ikke adgangen til programvare men derimod at alle former for oppdatering af min computer skal gå gjennom Brita, at det ikke er muligt selv at intallere selv den mindste

lille applikation eller programvare. DET er ganske enkelt helt uacceptabelt og et problem som besværliggør det daglige arbejde!!!"

Management software samt "hjernekart" software som letter notatskriving og projektplanlegging

Adobe Illustrator - trenger å lage kart av og til, har brukt programmet før (Mac-versjon)