



UIB - BRITA

BRUKERUNDERSØKELSE

Hovedrapport 2012

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

SAMMENDRAG

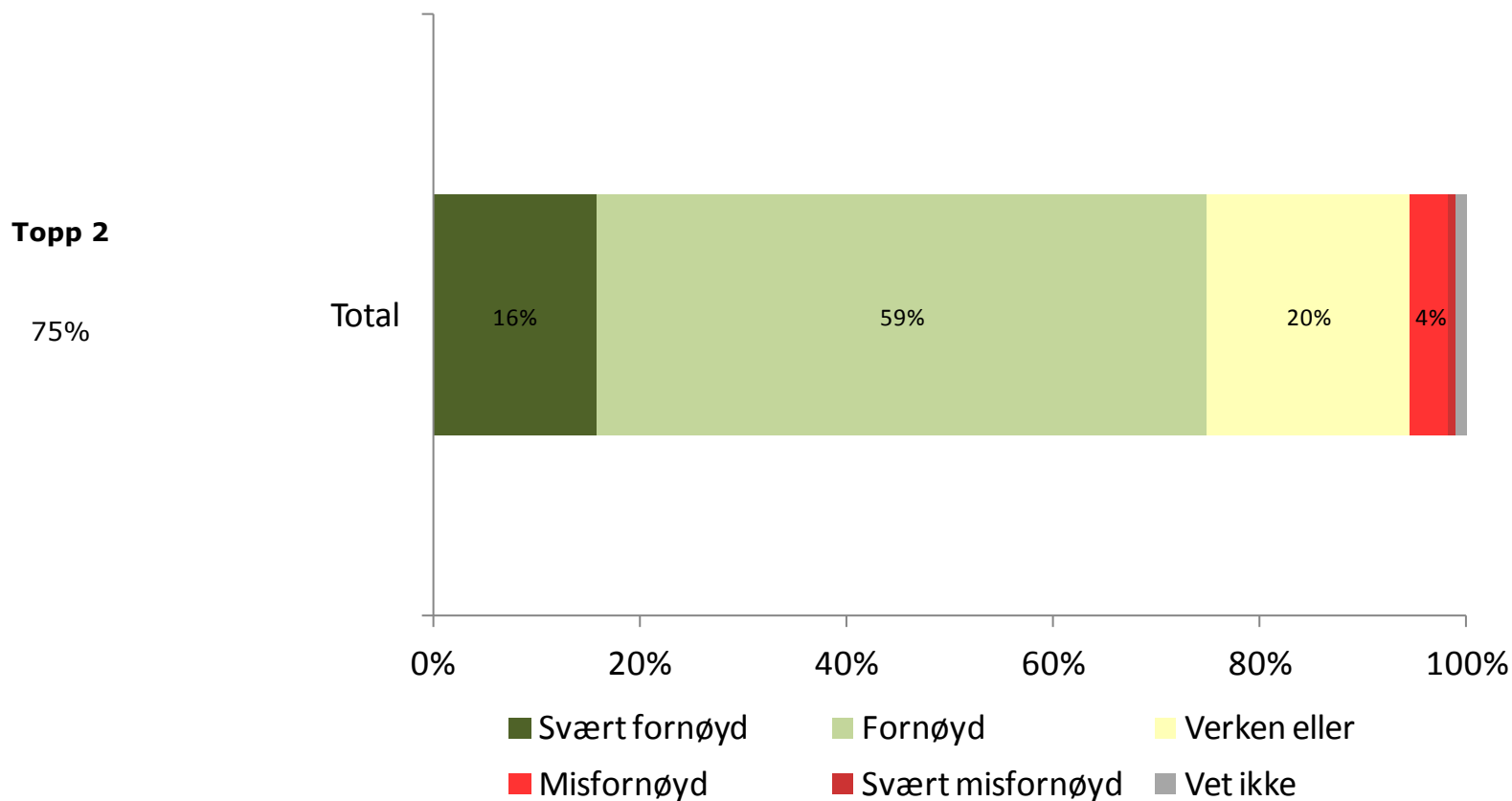
SAMMENDRAG

- 3 av 4 er fornøyde med IT-avdelingens tilbud på brukerstøtte og informasjon, og det er noe variasjon på tvers av bakgrunnsinformasjon; avanserte brukere, vitenskapelig ansatte og respondenter som har svart på engelsk er noe mindre fornøyd sammenlignet med de andre gruppene.
- Brukerne er særlig positive til BRITAs tilgjengelighet og service, mens IT-hjelp-sidene og hjelpen en får med teknisk utstyr i undervisningsrom vurderes noe lavere. Disse områdene skiller også de brukerne som uttrykker at de alt i alt er fornøyd, sammenlignet med de som alt i alt er misfornøyd.
- Rask og tilgjengelig service har størst betydning for brukertilfredshet, og er også det området som scorer best i undersøkelsen. IT-hjelp-sidene peker seg ut som et mulig innsatsområde. Disse områdene kommer også frem som det som skiller de tilfredse fra de svært tilfredse brukerne.
- Resultatene i 2012 ligger over eller likt sammenlignet med 2010; direkte kontakt med BRITA vurderes særlig høyere i 2012
- IT-støtte: litt over halvparten registrerer saken sin i Issue-tracker, og dette, sammen med direkte kontakt med BRITA er brukerne mest fornøyd med. 3 av 4 kjenner til Brita og opplever personalet som imøtekommende.
- Informasjon: IT-avdelingens vev-sider benyttes oftest for å finne informasjon om IT-tjenester. Samtidig er driftsmeldingene godt kjent, og 3 av 4 mener at det blir gitt tilstrekkelig informasjon.
- Temaheftene: 8 av 10 kjenner ikke til temaheftene fra IT-avdelingen. Av de som kjenner til temaheftene uttrykker omtrent 7 av 10 at de har lest og finner nyttig info i dem. Temaheftene ble ikke avdekket som en signifikant faktor for alt i alt tilfredshet i driveranalysen.
- IT-hjelp-sidene: Omtrent 6 av 10 kjenner til it-hjelp-sidene, under halvparten mener at de gir den informasjonen man trenger. Kun 1 av 10 oppgir at de har bidratt til å skrive/endre info på vev-sidene til IT-avdelingen. Både kjennskap og tilgjengelig informasjon peker seg ut på dette området.
- Bakgrunnsinformasjon om respondentene: De aller fleste respondentene (85 %) er enten brukere med basisferdigheter eller viderekomne brukere. Omtrent 9 av 10 har svart på undersøkelsen på norsk mens halvparten av respondentene er vitenskapelig ansatte.

SUKSESSKRITERIUM

3 av 4 er fornøyd med IT-avdelingens tilbud på brukerstøtte og informasjon

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



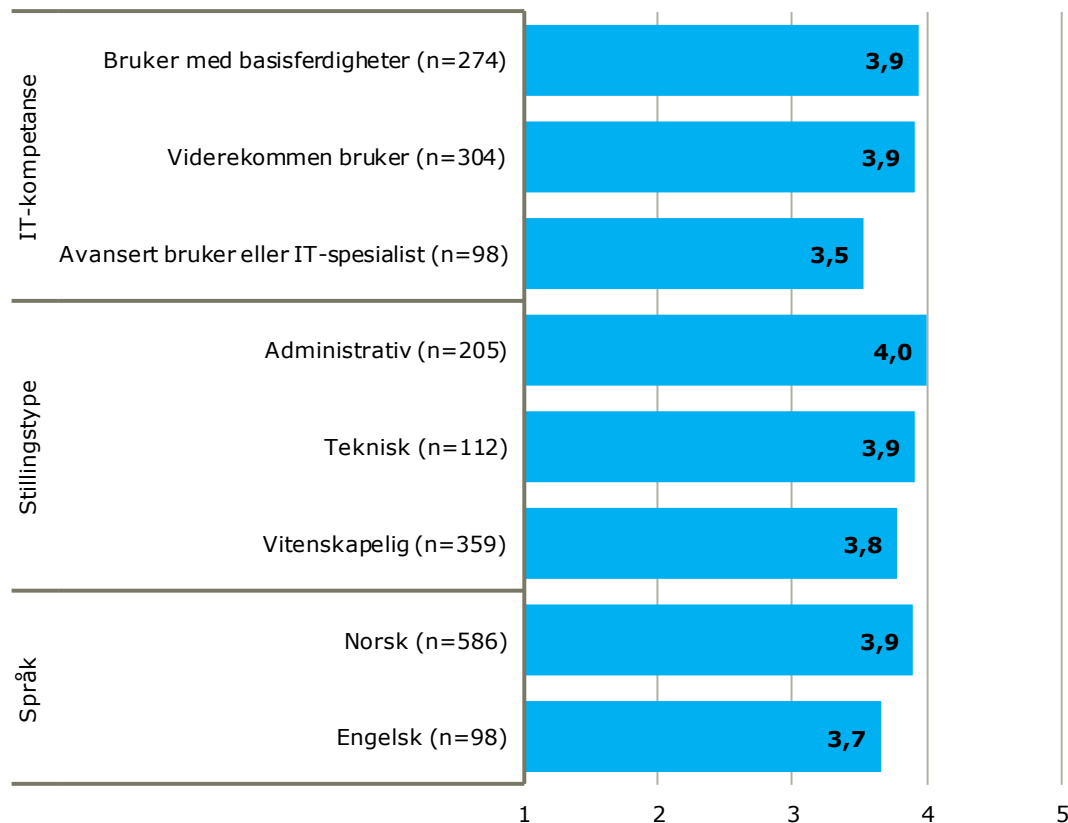
Noe variasjon i tilfredshet på tvers av bakgrunnsinformasjon

Alt i alt tilfredshet med IT-avdelingens tilbud på brukerstøtte og informasjon på tvers av bakgrunn

Avanserte brukere er noe mindre tilfreds sammenlignet med de andre gruppene...

Mens de administrativt ansatte er mest fornøyd sammenlignet med de andre stillingstypene

Brukere som har svart på undersøkelsen på norsk er mer tilfreds sammenlignet med brukere som har svart på engelsk



ANALYSER

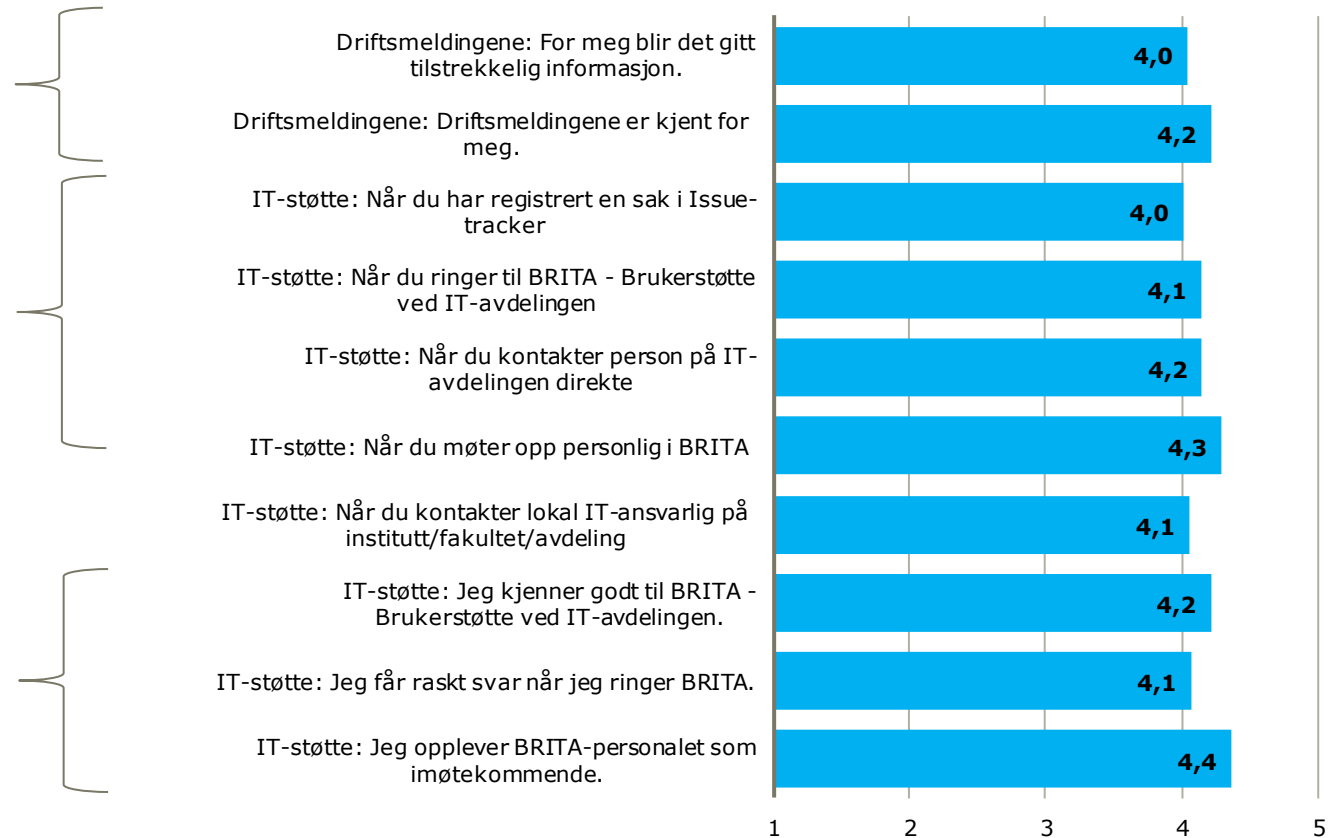
Brukerne er positive til BRITAs service og tilgjengelighet

De ti spørsmålene med høyest gj.snittskår*

Det er høy kjennskap til driftsmeldingene og de fungerer til sin hensikt; brukerne opplever at det blir gitt tilstrekkelig informasjon

Brukerne er fornøyd med hjelpen de får når de kontakter IT-avdelingen gjennom ulike kanaler for å få hjelp

BRITA er godt kjent blant de ansatte på UiB, som er positive til BRITAs tilgjengelighet og opplever personalet som serviceinnstilt og imøtekommende

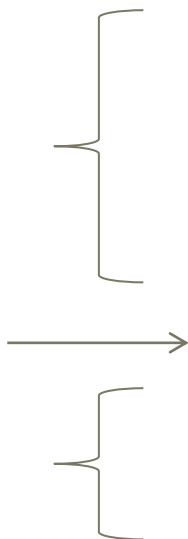


IT-hjelp sidene og hjelpen en får med teknisk utstyr i undervisningsrom får relativt lave vurderinger

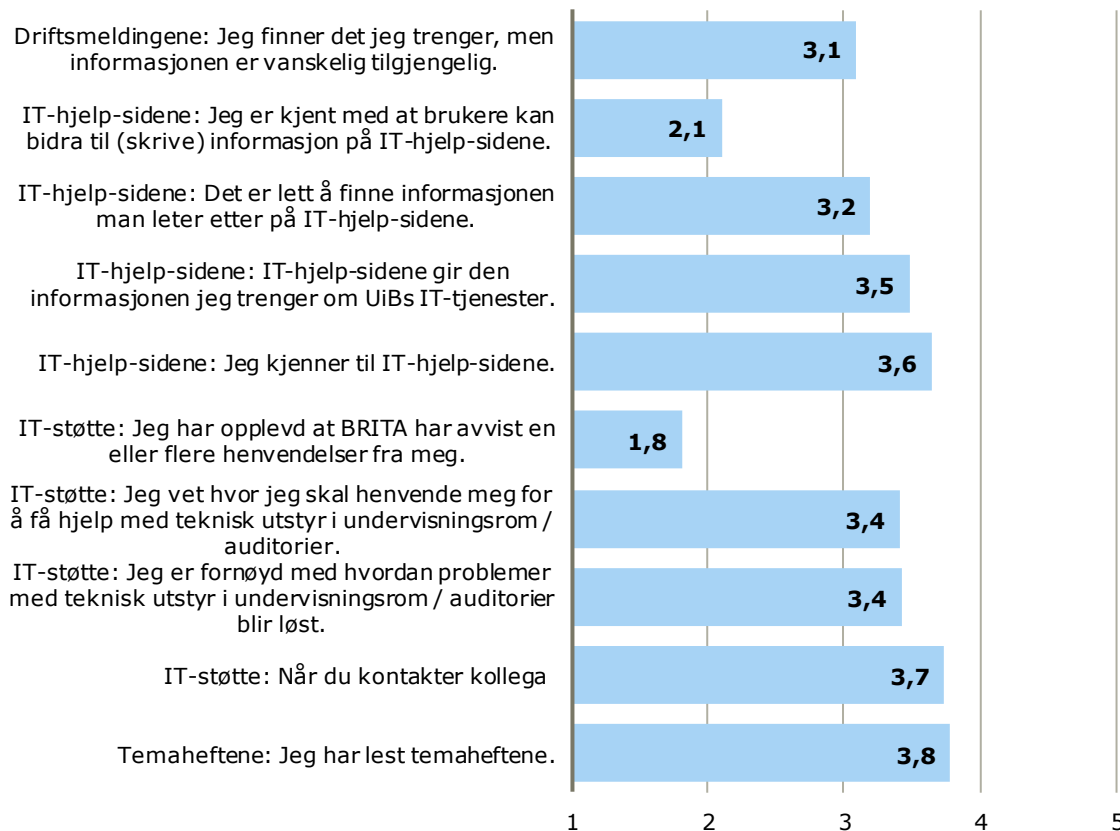
Det er lav kjennskap til IT-hjelp-sidene og til den informasjonen som finnes her

OBS. et lav gj.snitt på spørsmålet om avvisning er positivt, det innebærer at de fleste har sagt seg uenig i påstanden

Relativt lave vurderinger av hjelpen med teknisk utstyr



De ti spørsmålene med lavest gj.snittskår*



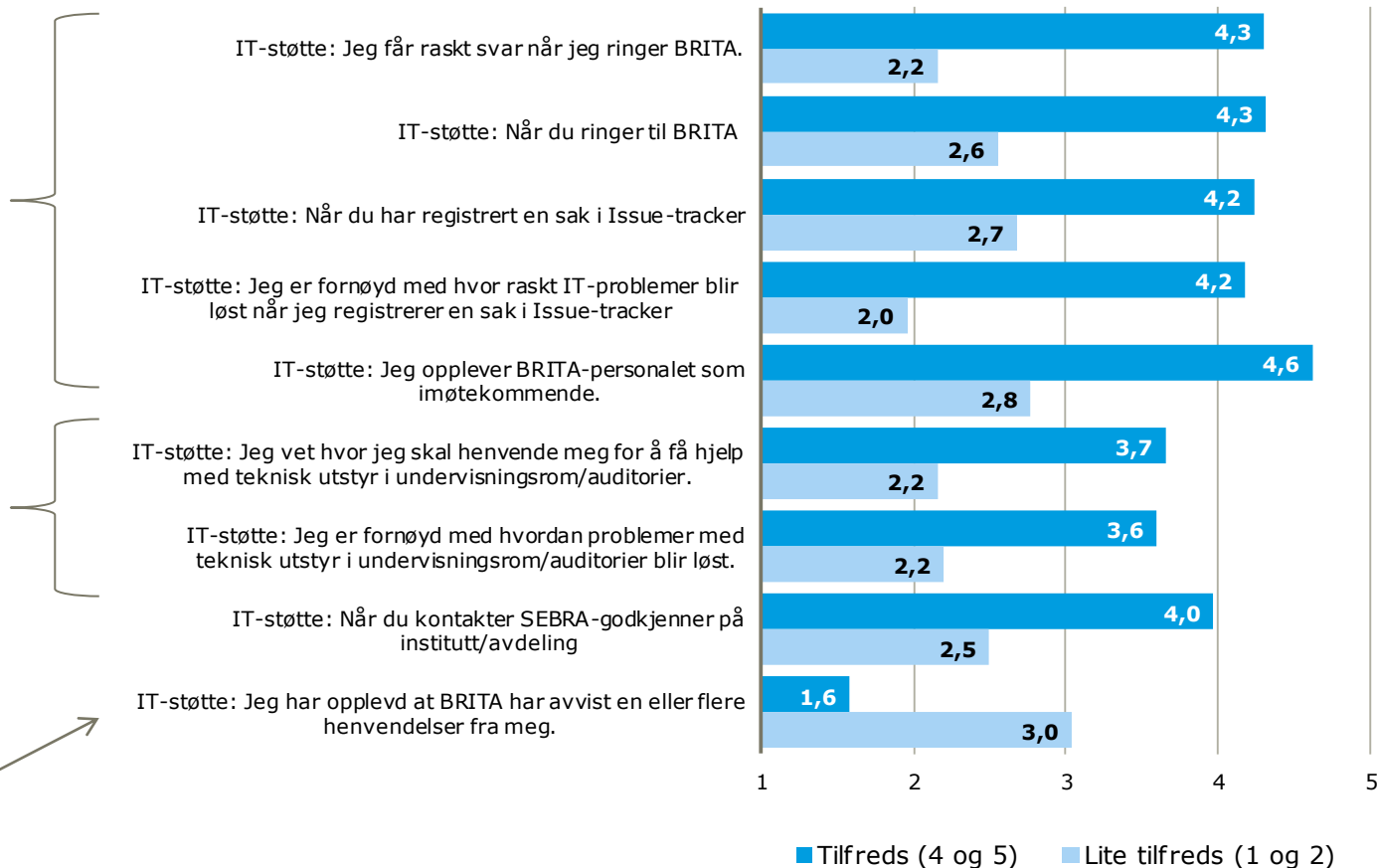
BRITAs tilgjengelighet og service, og hjelp med tekn. utstyr i und.rom skiller brukere med høy og lav tilfredshet

Største forskjeller mellom brukere med høy og lav tilfredshet

Opplevelsen av tilgjengelighet og en rask og god service når man benytter de to vanligste kanalene for å komme i kontakt med BRITA; telefon og issue-tracker, skiller brukere med høy/lav tilfredshet

Det samme gjør hjelpen med teknisk utstyr og hvordan problemer med dette blir løst

Brukerne med lavere tilfredshet har i større grad opplevd at BRITA har avvist henvendelser fra dem

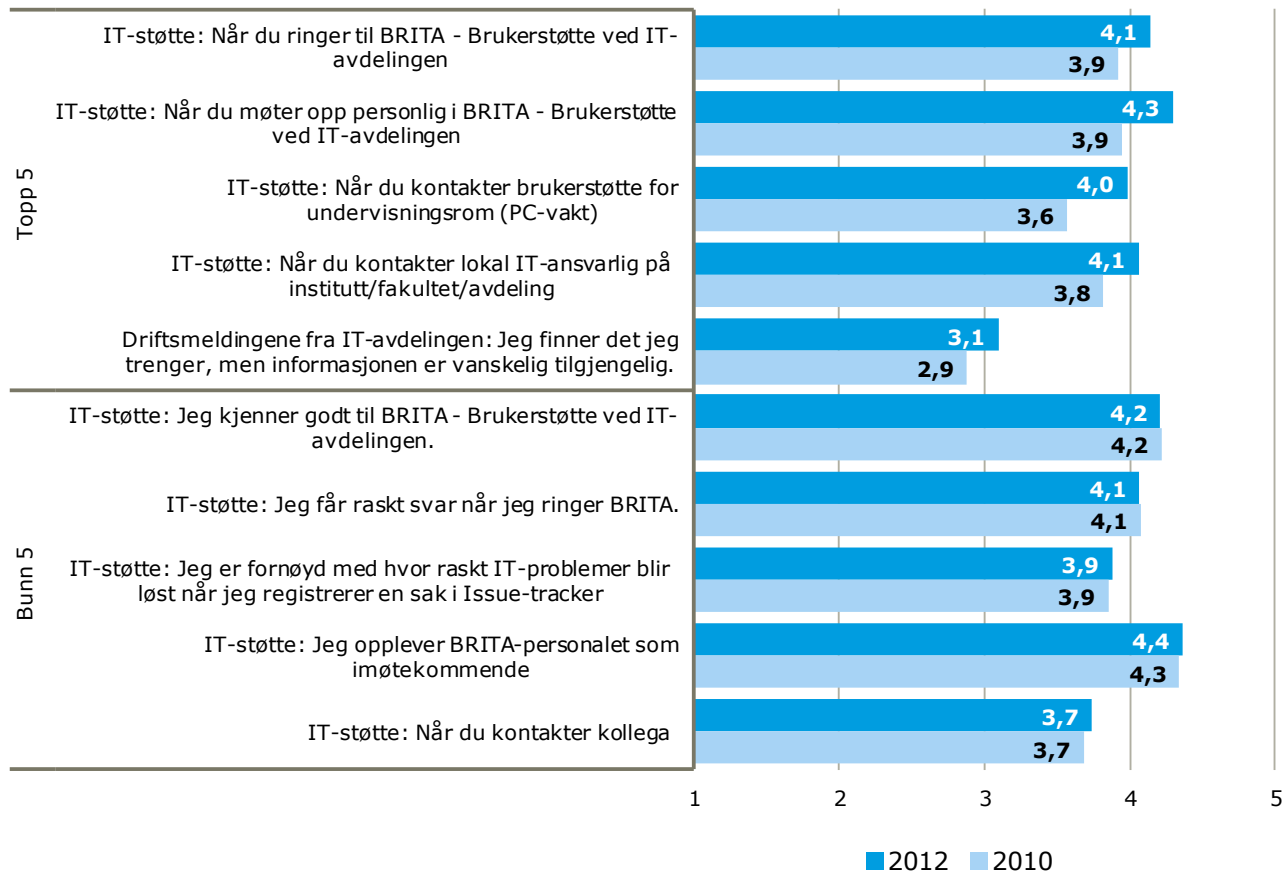


Resultatene i 2012 ligger over eller likt sammenlignet med 2010; direkte kontakt med BRITA vurderes høyere i 2012

Største forskjeller i gj.snitt på sammenlignbare spørsmål (topp 5 og bunn 5) 2010-2012

Det er særlig tilfredsheten når brukerne ringer, møter opp personlig eller kontakter PC-vakt som går frem fra 2010 til 2012

Det var ingen betydelige negative forskjeller i sammenligningen

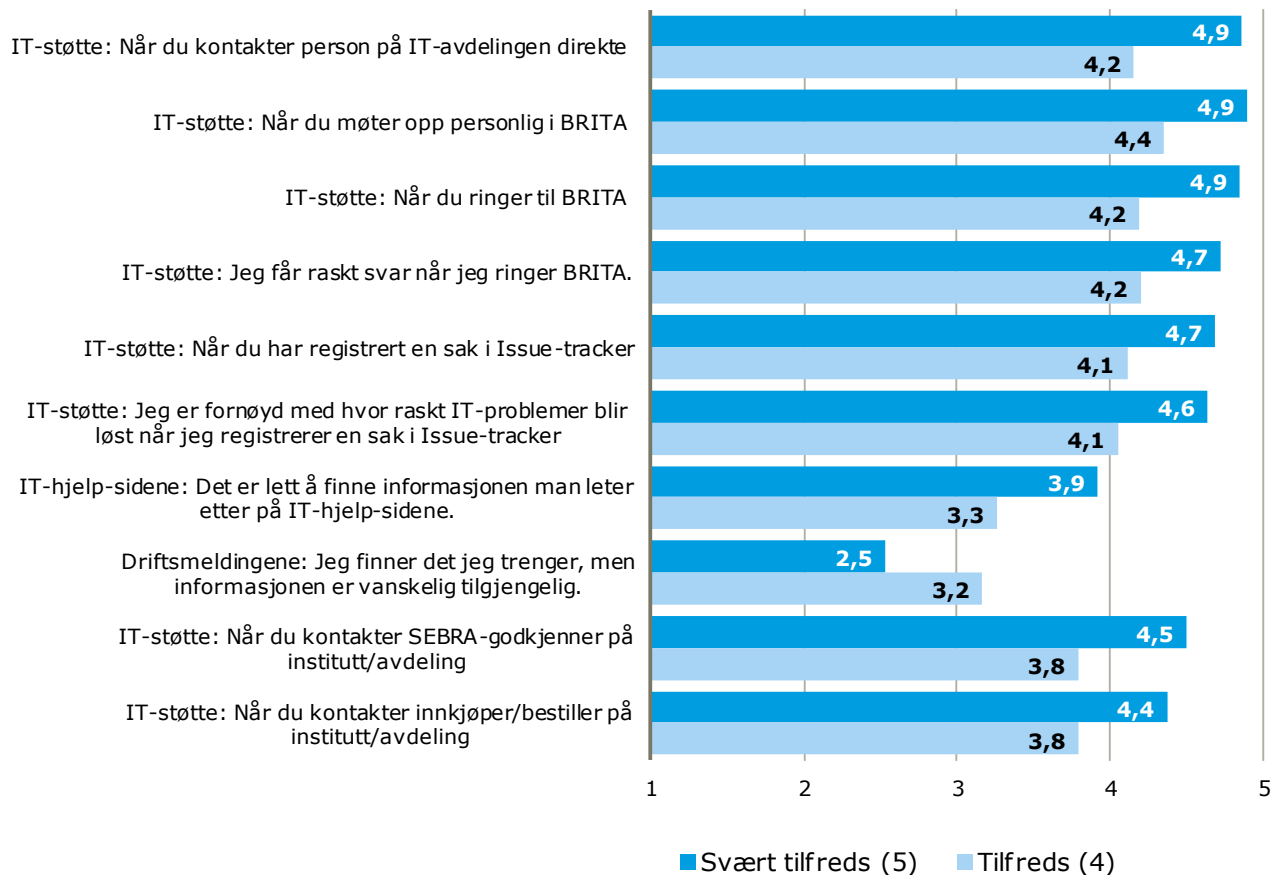


BRITAs tilgjengelighet, service og informasjon vurderes høyere av de svært tilfredse sammenl. med de tilfredse

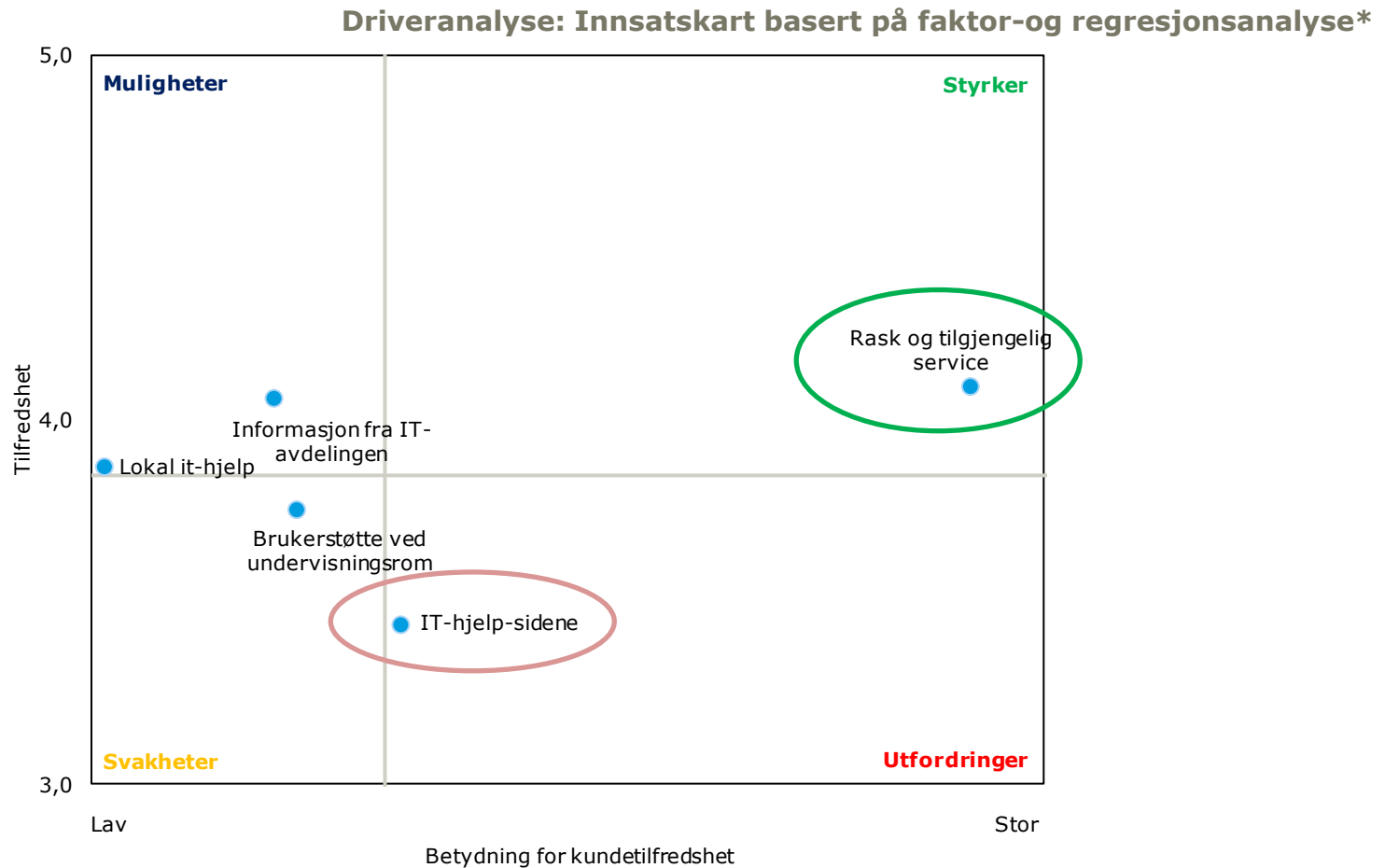
Største forskjeller mellom de tilfredse og svært tilfredse brukerne

De svært tilfredse brukerne er gjennomgående mer tilfreds med BRITAs tilgjengelighet og service sammenlignet med de som er tilfredse

De svært tilfredse brukerne opplever også i større grad at det er lett å finne den informasjonen man trenger fra IT-avdelingen (både på IT-hjelpssidene og gjennom driftsmeldingene)



Rask og tilgjengelig service har størst betydning for tilfredshet, innsats kan vurderes ifht. IT-hjelp-sidene

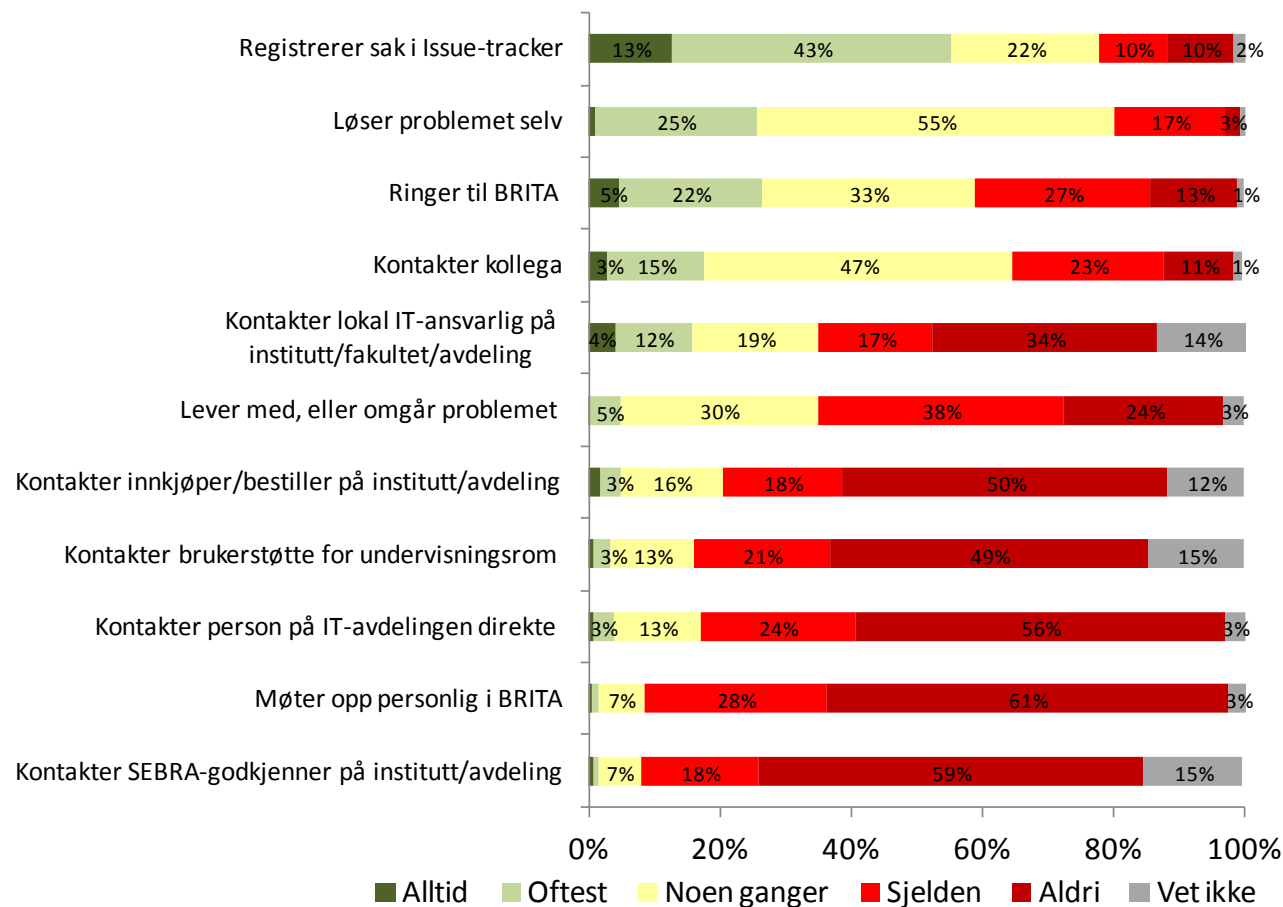


* Beregnet ut fra spørsmålene som har skala "helt enig-helt uenig" og "svært fornøyd-svært misfornøyd"

IT-STØTTE

Litt over halvparten registrerer saken i Issue-tracker

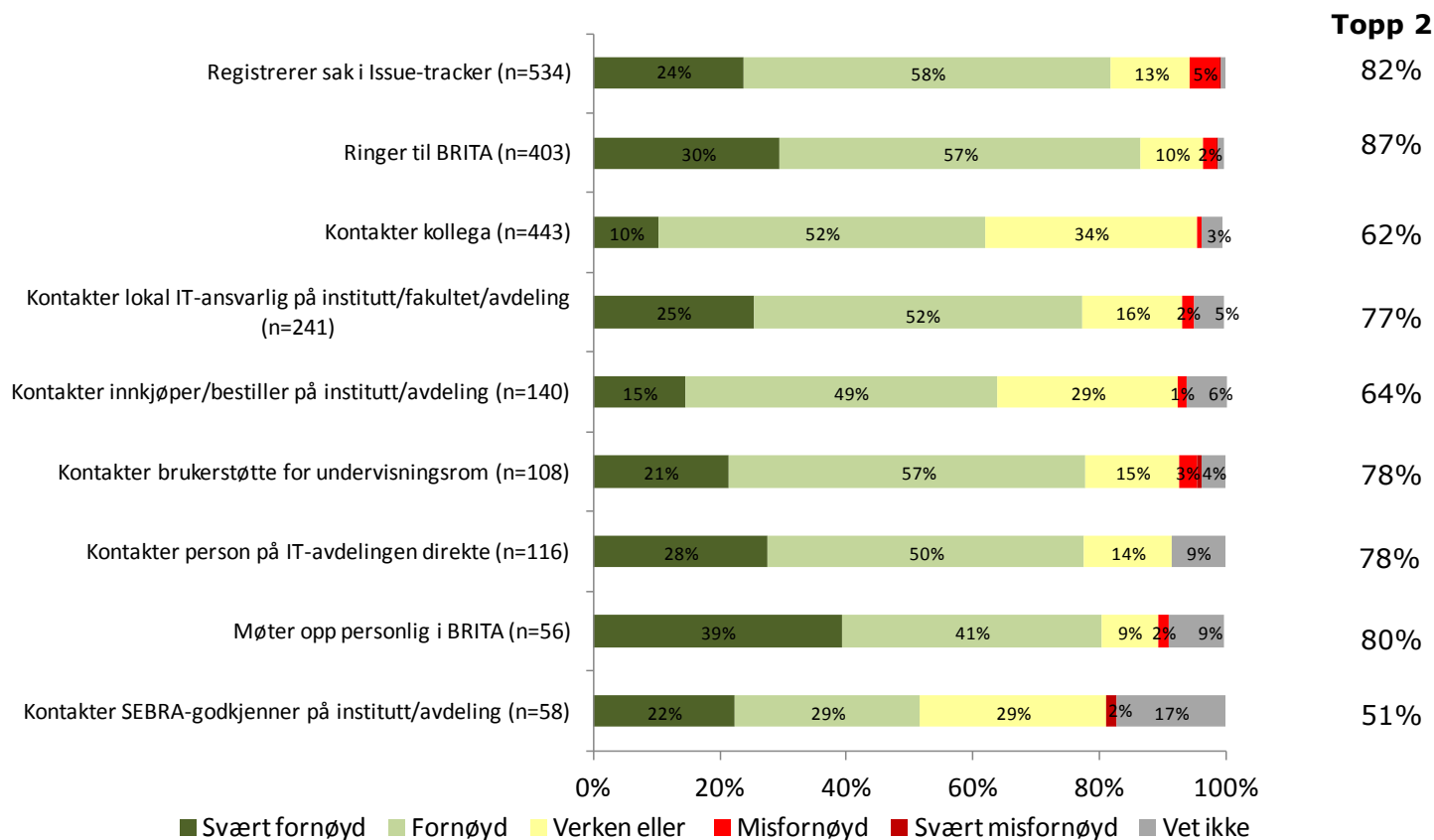
Hvis du har problemer eller behov for assistanse med IT-tjenester eller utstyr, hva gjør du?



n=684

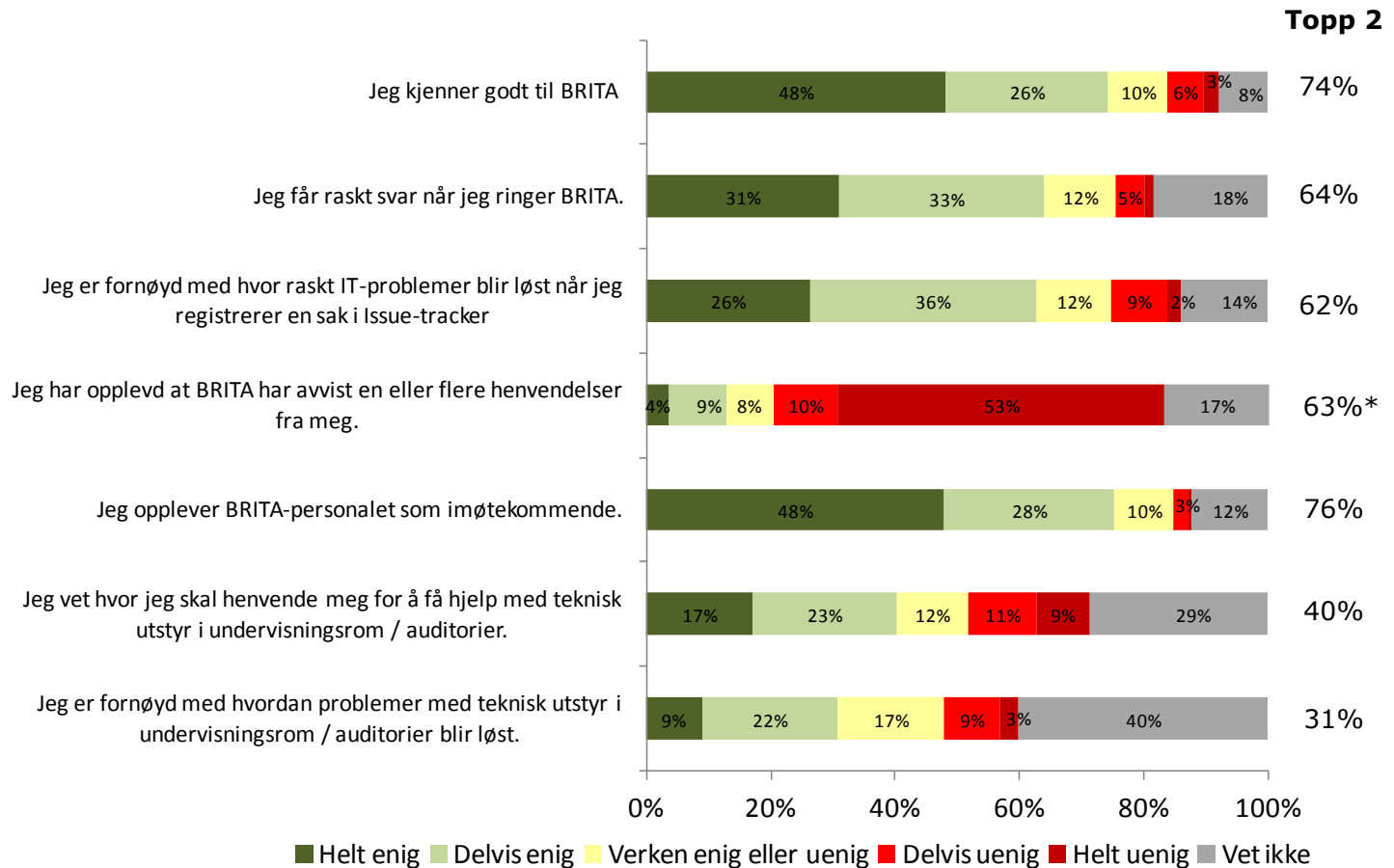
Direkte kontakt med BRITA og å registrere sak i Issue-tracker gir høyest tilfredshet

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hjelpen du får?



3 av 4 kjenner til BRITA og opplever personalet som imøtekommende

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



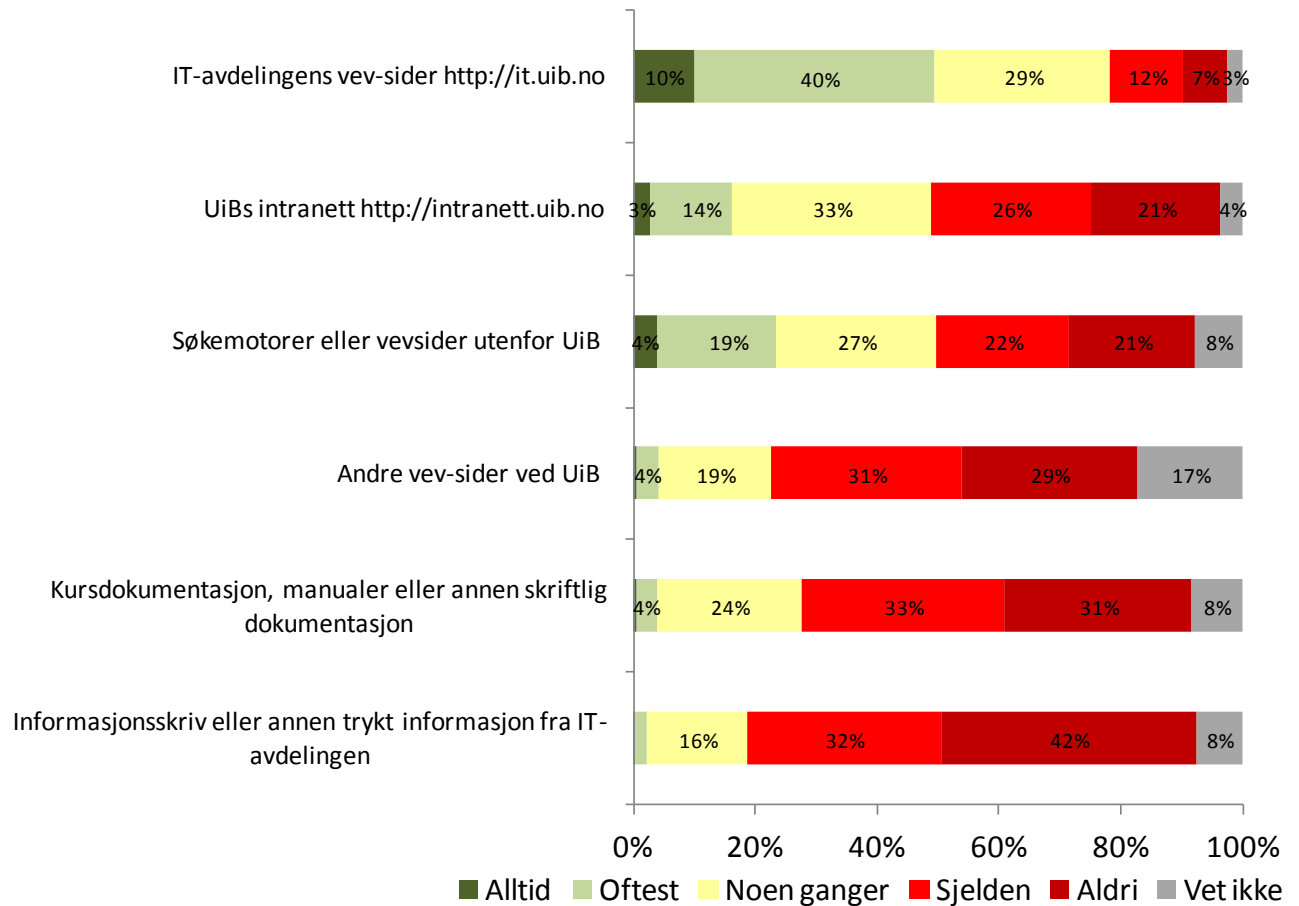
n=684

* Merk at topp 2 her er de røde andelene (som er uenig i at Brita har avvist henvendelser)

INFORMASJON

IT-avdelingens vev-sider benyttes oftest for å finne informasjon om IT-tjenester

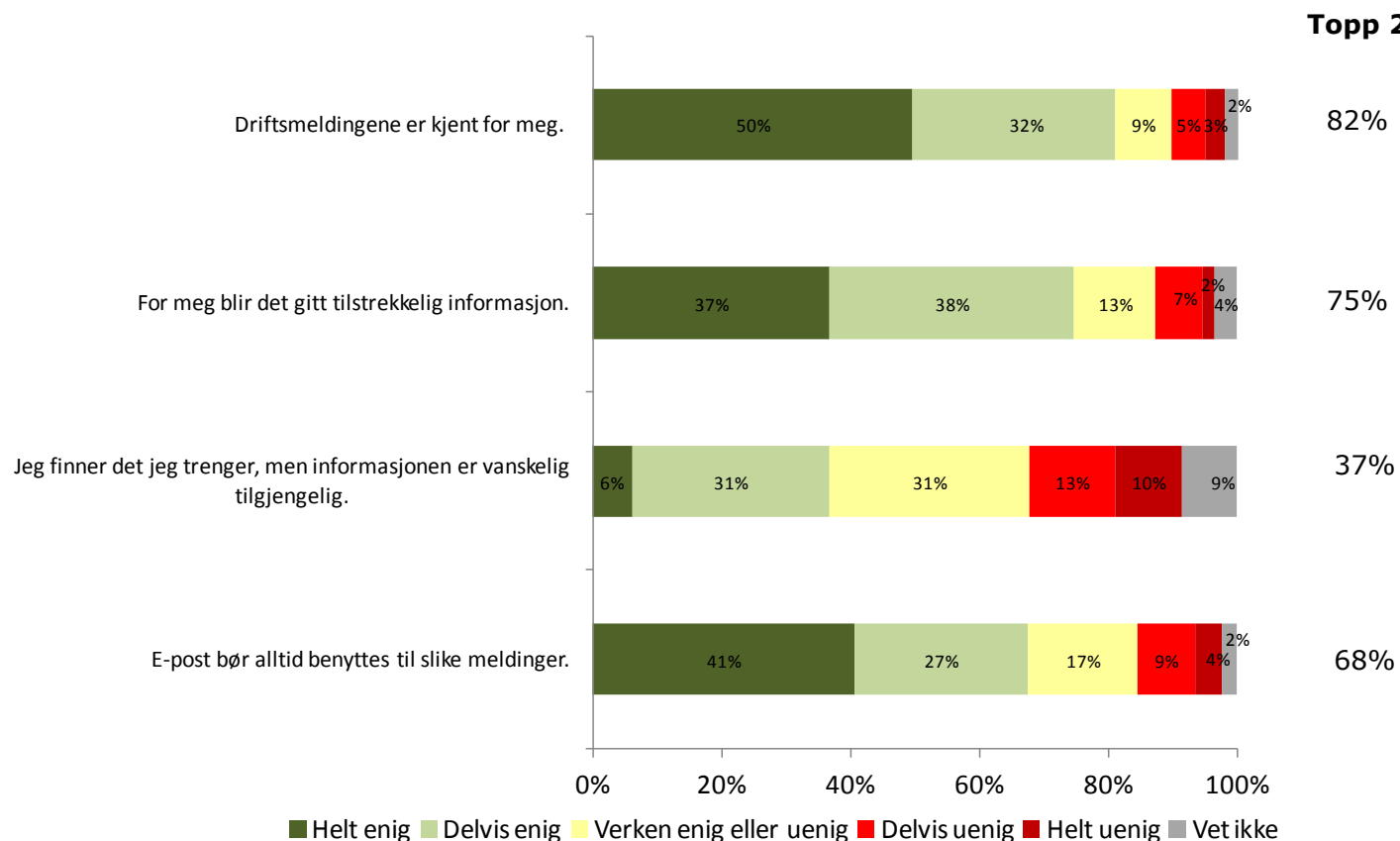
Hvilke kilder bruker du for å finne informasjon og/eller dokumentasjon om IT-tjenester og bruk?



n=684

Driftsmeldingene er godt kjent, 3 av 4 mener at det blir gitt tilstrekkelig informasjon

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

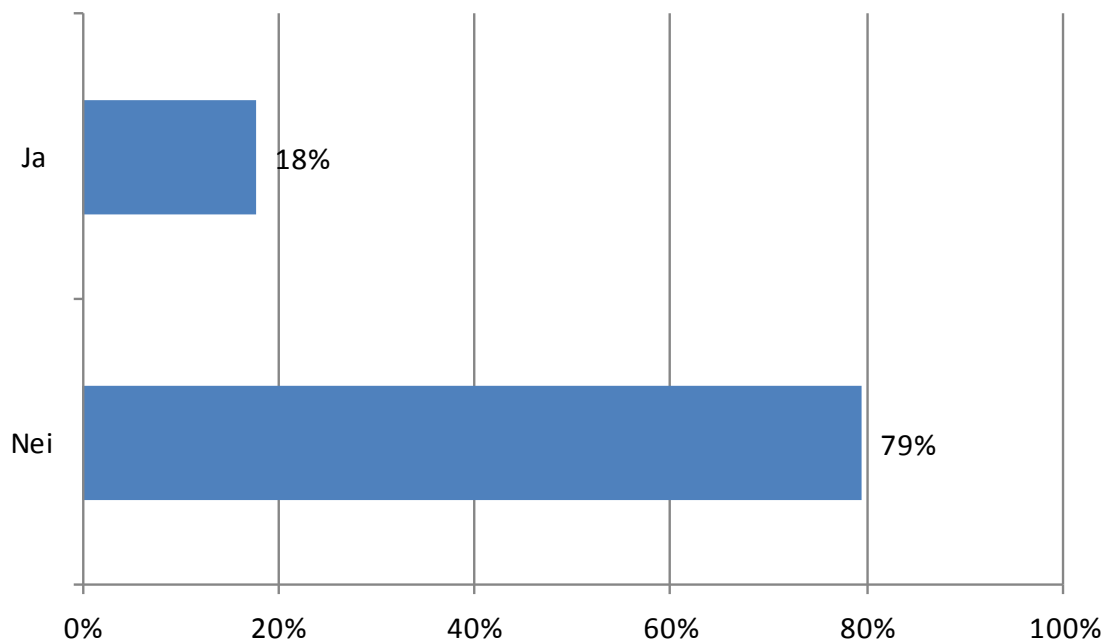


n=684

TEMAHEFTER FRA IT-AVDELINGEN

8 av 10 kjenner ikke til temaheftene fra IT-avdelingen

Kjenner du til temaheftene fra IT-avdelingen?

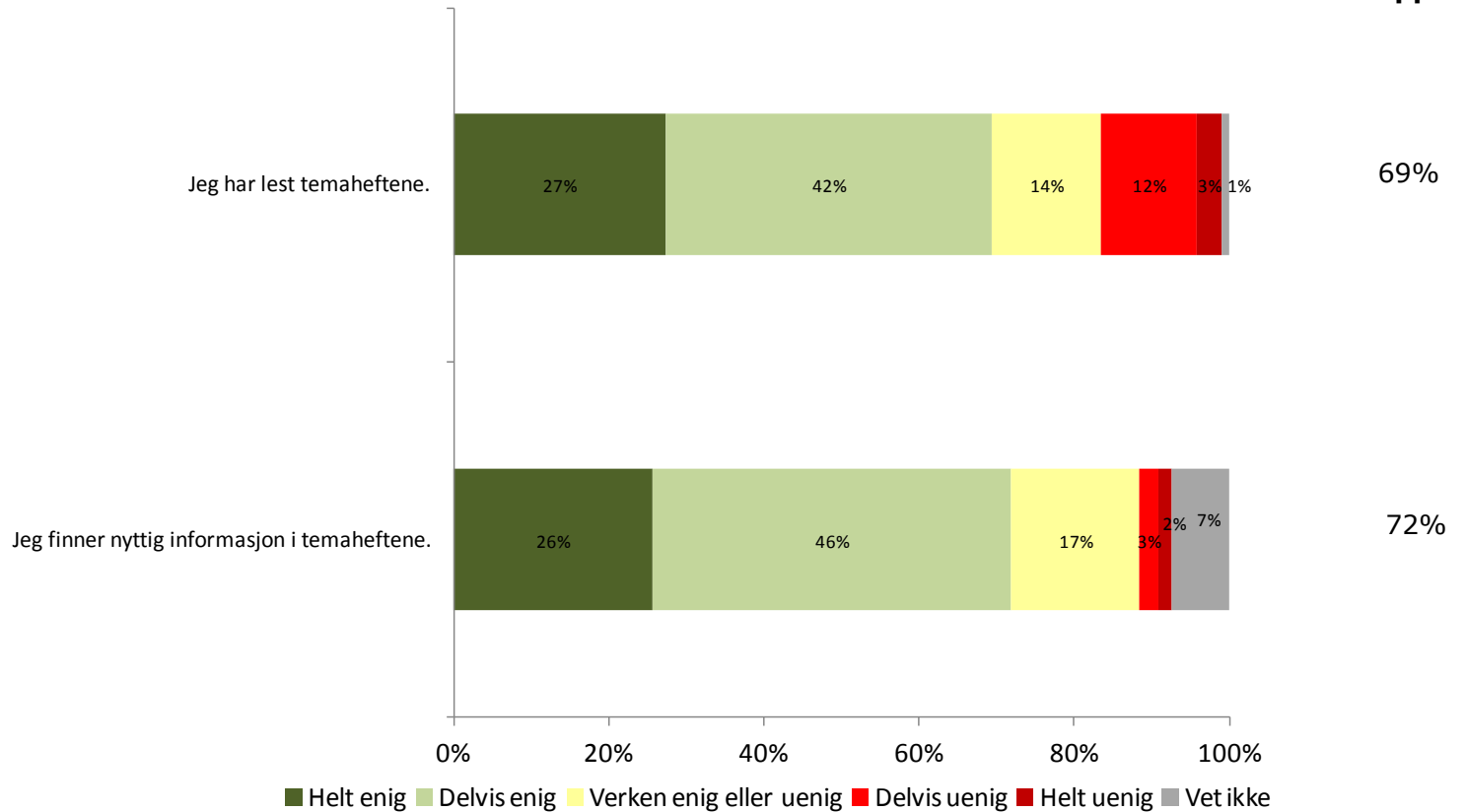


n=684

Av de som kjenner til temaheftene uttrykker omtrent 7 av 10 at de har lest og finner nyttig info i dem

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

Topp 2



n=121

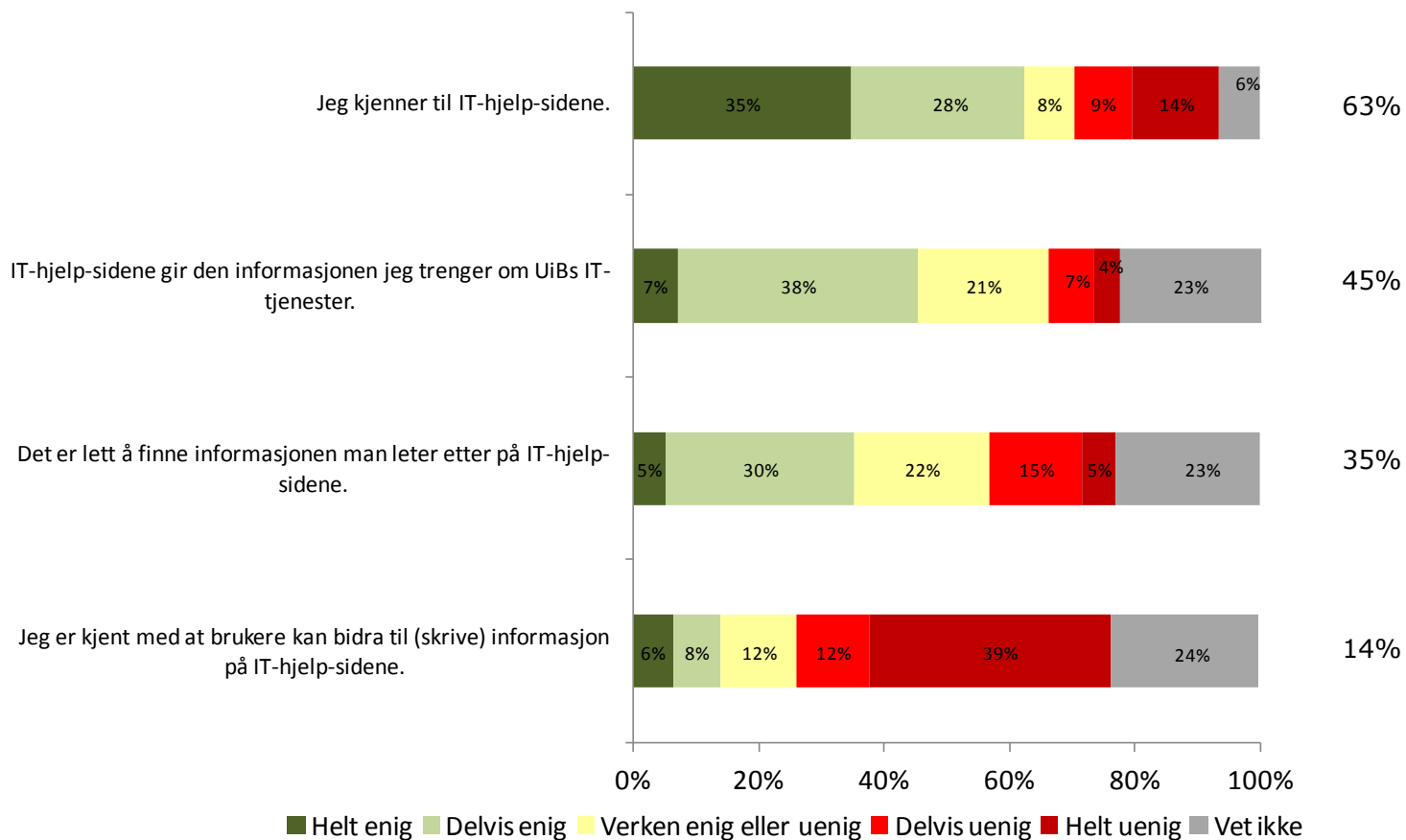
■ Helt enig ■ Delvis enig ■ Verken enig eller uenig ■ Delvis uenig ■ Helt uenig ■ Vet ikke

IT-HJELP SIDENE

Omtrent 6 av 10 kjenner til it-hjelp-sidene, under halvparten mener at de gir den informasjonen man trenger

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om IT-hjelp-sidene til IT-avdelingen?

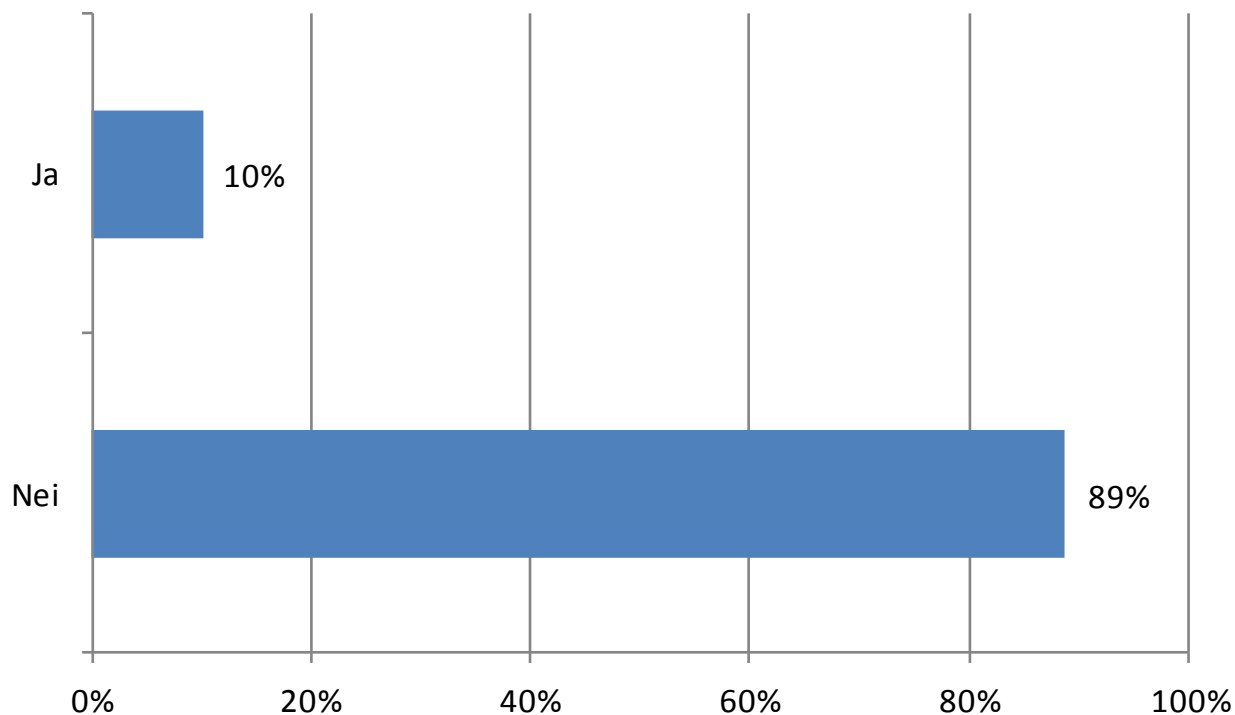
Topp 2



n=684

Kun 1 av 10 oppgir at de har bidratt til å skrive/endre info på vev-sidene til IT-avdelingen

Har du selv bidratt til å skrive eller endre informasjon på vev-sidene til IT-avdelingen?

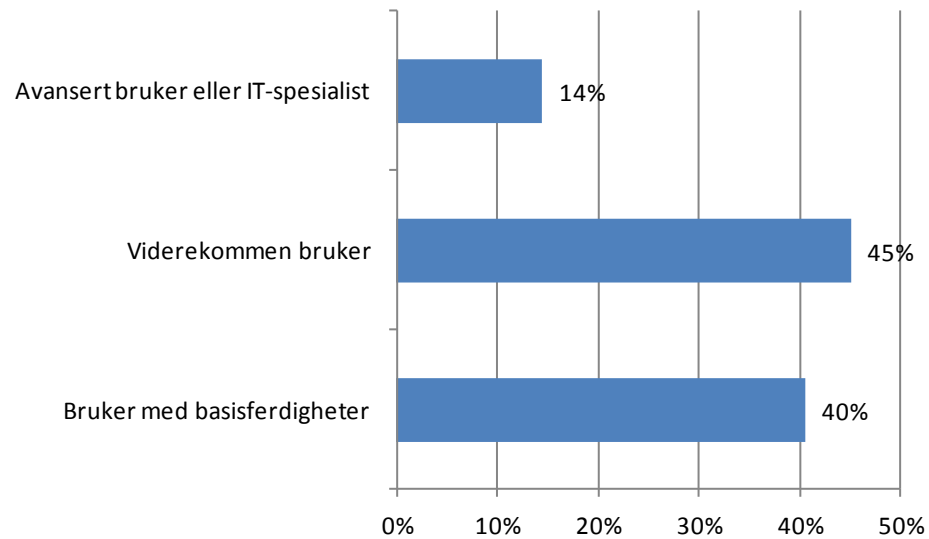


n=179

BAKGRUNN

De aller fleste respondentene (85 %) er enten brukere med basisferdigheter eller viderekomne brukere

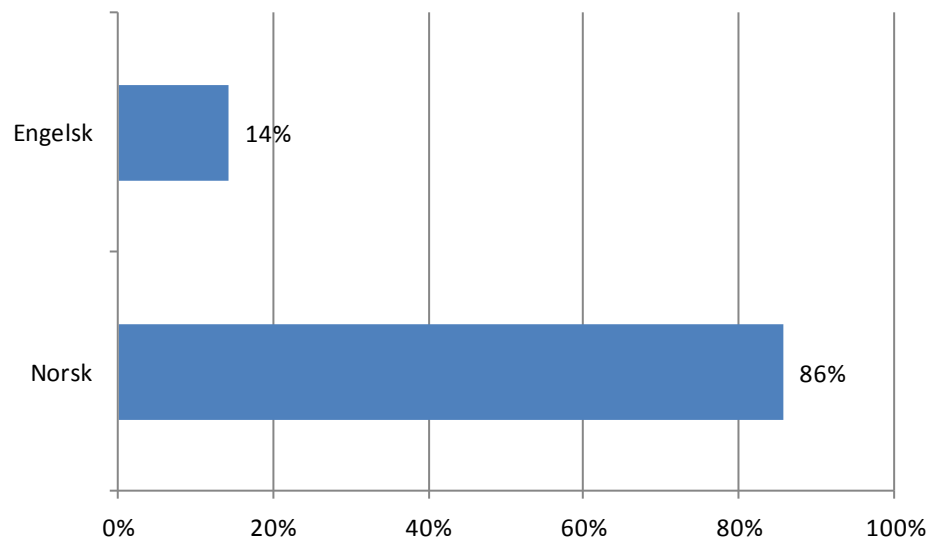
Hvordan vil du beskrive din egen kompetanse i bruk av IT-verktøy?



n=684

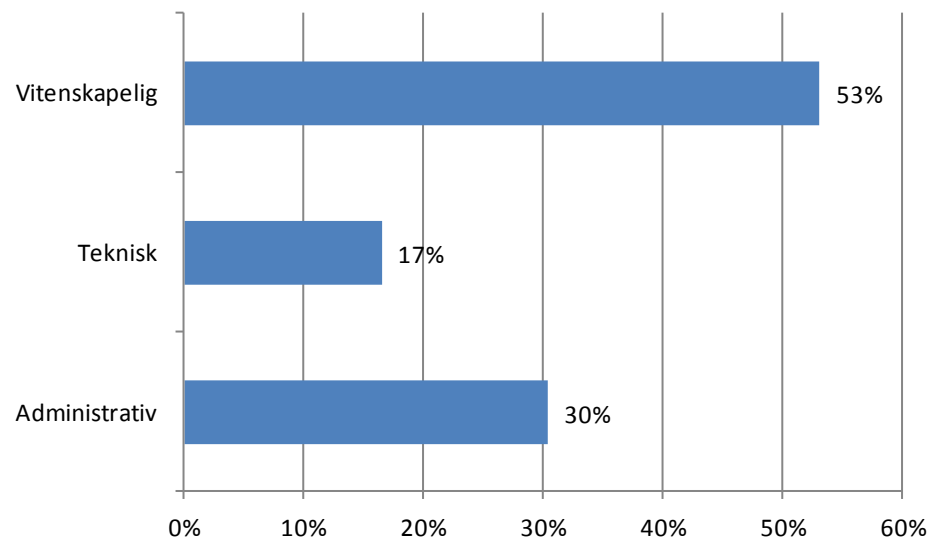
Omtrent 9 av 10 har svart på undersøkelsen på norsk

Hvilket språk har du besvart denne undersøkelsen på?



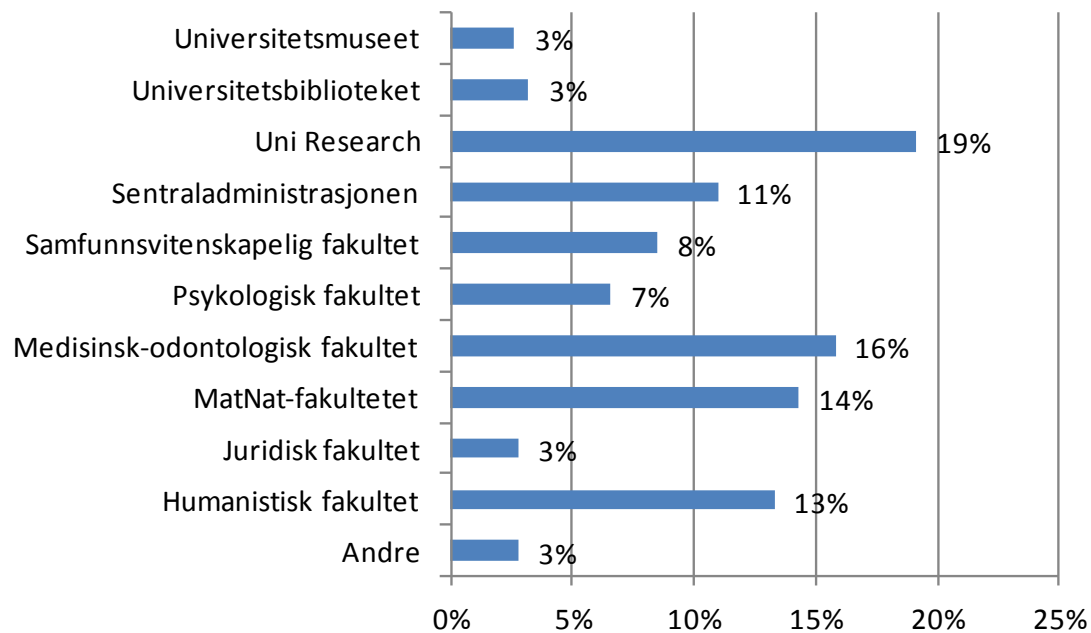
n=684

Halvparten av respondentene er vitenskapelig ansatte



n=684

Respondentfordeling på fakultet



n=684