

## SUIT – SURVEY om IT-tjenestene [høst 2003]

---

### Innledning

USIT (Universitetets senter for informasjonsteknologi) gjennomførte i november/desember 2003 en **spørreundersøkelse** blant IT-brukerne ved UiO. Målet var å samle inn kunnskap om hvor fornøyde våre brukere er med tjenestene og å finne ut hvilke prioriteringer dere har.

Vi lovte å publisere **resultater** fra undersøkelsen i Web og her kommer de første oppstillingene i form av:

- Noen **observasjoner** fra undersøkelsen.
- Et **tabellverk** med envariate fordelinger for hvert spørsmål
- En sammenstilling av **tekstlige svar** på åpne spørsmål.

I det følgende bruker vi følgende **inndeling** av stoffet:

- Noen hovedtrekk fra undersøkelsen
- Rammetall for undersøkelsen
- Bakgrunnsspørsmål [A]
- Allmenne spørsmål om IT-tjenestene [B]
- Spørsmål om elektronisk post [C]
- Spørsmål om IT-sidene i Web [D]
- Spørsmål om IT-opplæring og IT-kompetanse [E]
- Spørsmål om IT-hjelp og brukerstøtte [F]
- Tilbakemeldinger om undersøkelsen (Appendiks)
- Svar på åpne spørsmål (Appendiks)

---

## SUIT – SURVEY om IT-tjenestene [høst 2003]

---

### Noen hovedtrekk fra undersøkelsen

Først noen overordnede observasjoner.

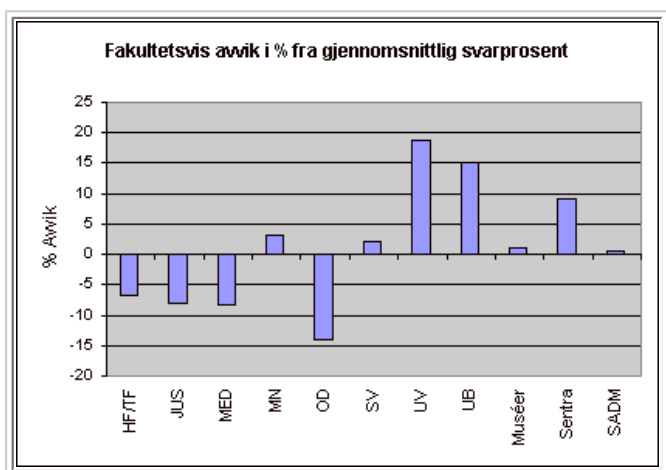
- Brukerne er jevnt over sånn passe eller **ganske fornøyd** med tingenes tilstand og det er ingen spesiell entusiasme og utstrakt misnøye.
- Prinsippene for **IT-organisasjonen** med en lokal og en sentral komponent ser ut til å ha slått rot. Man bruker primært lokal IT som hjelpekilde i det daglige. Eventuell misnøye går hovedsaklig på dimensjonering og kompetanseprofil.
- Det uttrykkes **lite visjoner** om bruk av IT i eget arbeid. Hvor ble det av «smart bruk av IT» o.l.? Noen få unntak finnes i kommentarer fra vitenskapelig hold som etterlyser spesialtjenester for oppfølging av forskningsaktiviteter.
- Man er fornøyd med **e-posttjenesten** men søppelpost («spam») er et stort problem. Mange ønsker overgang til nytt postsystem og Webmail.
- **Informasjonen** om IT-tjenestene er ikke god nok. Det er mangel på kjennskap til det opplæringstilbud som finnes, men også skriftlig informasjon oppleves som vanskelig, teknisk eller for omfattende til daglig bruk.
- **Opplæringstilbudet** benyttes bare delvis og er for dårlig kjent blant brukerne.
- **IT-avisen** ser ikke ut til å treffe godt nok.

- Førstelinje **brukerstøtte** ser ut til å fungere rimelig bra lokalt (de fleste steder) men **lokal IT** oppleves av flere som underdimensjonert samt at man ikke alltid finner den hjelpekompetanse men trenger.

## Opplegg og gjennomføring

Undersøkelsen ble foretatt hos tilfeldig utvalg på **1200** ansatte-brukere fra UiOs brukerdatabase. Studentene er altså ikke med denne gangen. IFI- og USIT-ansatte ble også holdt utenfor undersøkelsen. Spørreskjemaet besto av **42** spørsmål hvorav ti var åpne med mulighet for å gi tekstlige svar/kommentarer.

I alt **490** brukere besvarte skjemaet, i.e. en svarprosent på **40.9%**. Dette må sies å være tilfredsstillende for en elektronisk gjennomført undersøkelse. Svarprosenten varierte noe fra fakultet til fakultet:



(Best oppslutning fra UV og UB, Sentrene, MN, SV og Muséene, lavere en gjennomsnittet fra fra OD, JUS, MED og HF/TF.)

Undersøkelsen ble gjennomført med bruk av **QuestBack** programvare. Den tekniske gjennomføringen av undersøkelsen gikk etter planen (selv om QuestBack har visse begrensninger i funksjonaliteten).

## Tilbakemeldinger

Når det gjelder form og innhold fikk vi overveiende positive tilbakemeldinger fra respondentene. Design, språk og opplegg fikk godkjent karakter. Vi merker oss dog tre forhold: [1] Noen av spørsmålene kunne vært noe «skarpere» formulert, [2] noen opplevde en viss overlapping mellom spørsmål eller at flere spørsmål var for like, og [3] noen savnet en svarkategori for «passer ikke» eller «kan ikke svare» fordi ikke alle bruker alle tjenestene det spørres om.

## Videreføring

En tilsvarende spørreundersøkelse er planlagt for 2004 i samarbeid med Chalmers Tekniske Høgskole og Uppsala Universitet.

## Gjennomgang

Her er en kort gjennomgang. Vi holder oss til skjemainndelingen [A]-[E] ovenfor. Vi knytter noen observasjoner til hvert av disse temaene. Vi viser ellers til utfyllende tabellverk og grafer for hvert spørsmål og tekstsamlinger fra de åpne spørsmålene.

### [A] Bakgrunnsspørsmål

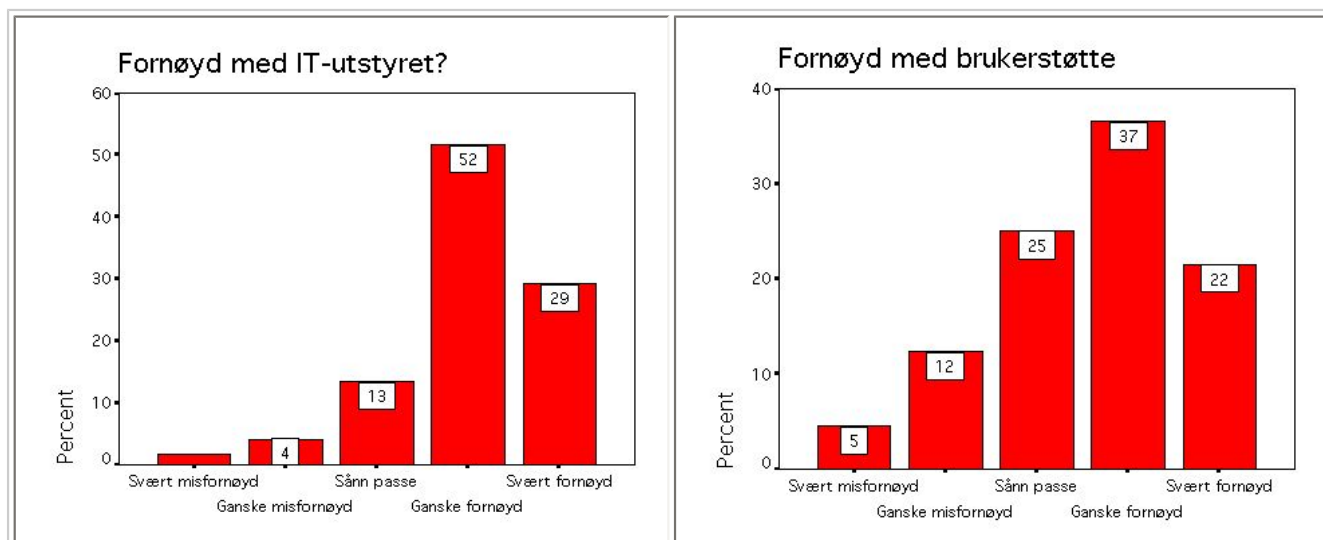
Bakgrunnsspørsmålene gir oss en mulighet til å bryte dataene ned på undergrupper av repondenter for sammenlikninger og analyser. Vi ba om følgende opplysninger: Stillingskategori, Fakultet/Enhet, Kjønn, Maskintype og Arbeidssted (geografisk). Variablene ga imidlertid bare unntaksvis særlig interessante utslag sammenholdt med svarfordelingene på de øvrige spørsmålene.

## [B] Allmenne spørsmål om IT-tjenestene

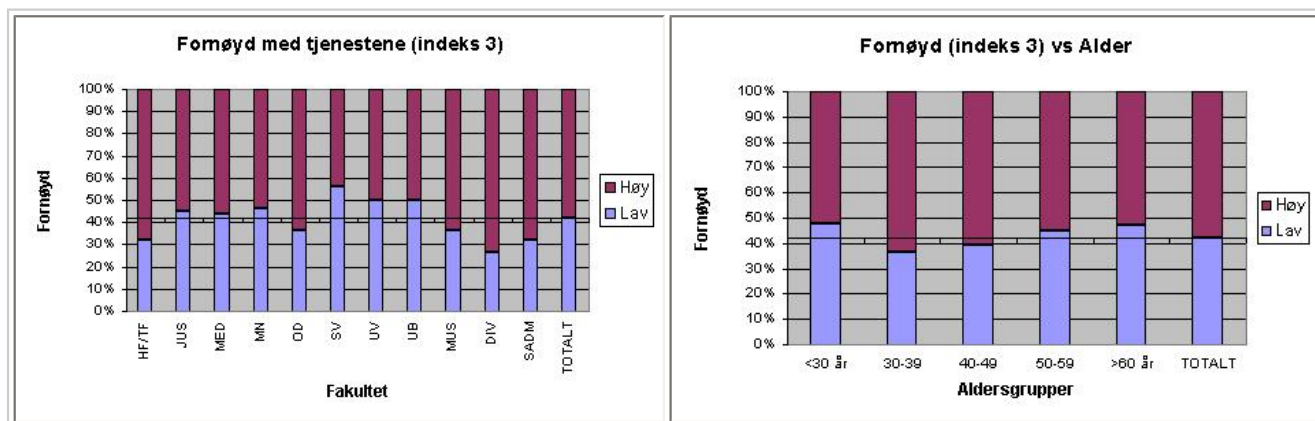
På de seks allmenne spørsmålene om IT-tjenestene ba vi folk gi uttrykk for hvor fornøyd de er med et utvalg angitte tjenester og eventuelt utdype sin misnøye. Videre ba vi om et estimat for brukshyppighet og graden av viktighet for de samme tjenestene. Man kunne også trekke fram andre tjenester enn de angitte og gi konkrete forslag til forbedringer. Eksempler på angitte tjenester var: IT-utstyr, Nett, Servere, Utskrift, Programvare, Sikkerhet, «Hjemmekontor», Brukerstøtte, E-post, Tekstbehandling, Web-publisering m.fl.

Svarfordelingene for de enkelte spørsmålene illustrerer en gjennomgående tendens i hele undersøkelsen, nemlig at man er sånn passe eller ganske fornøyd med tingenes tilstand og det er ingen spesiell entusiasme eller utstrakt misnøye å spore.

Noen av svarene på åpne spørsmål avdekker likevel spredt misnøye med konkrete tjenester. Fordelingene på spørsmål om man er fornøyd med IT-utstyret og med brukerstøtten kan illustrere typiske fordelinger:



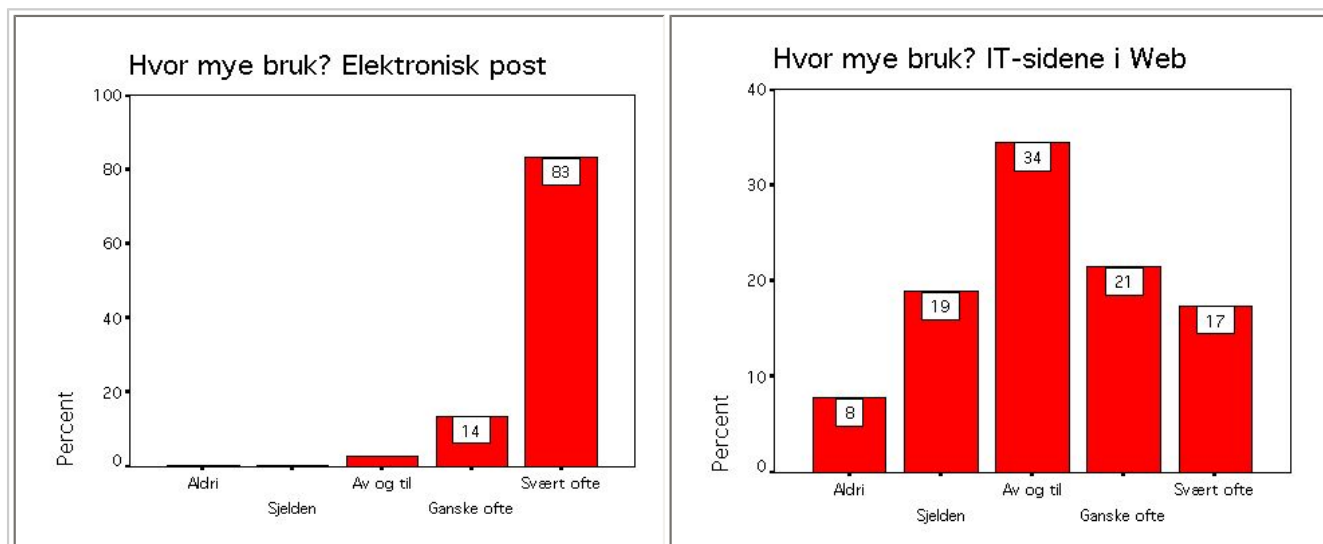
Med utgangspunkt i «fornøyd»-spørsmålene kunne vi sette sammen en «fornøydhetsindeks» som kan sammenstilles med bakgrunnsvariablene:



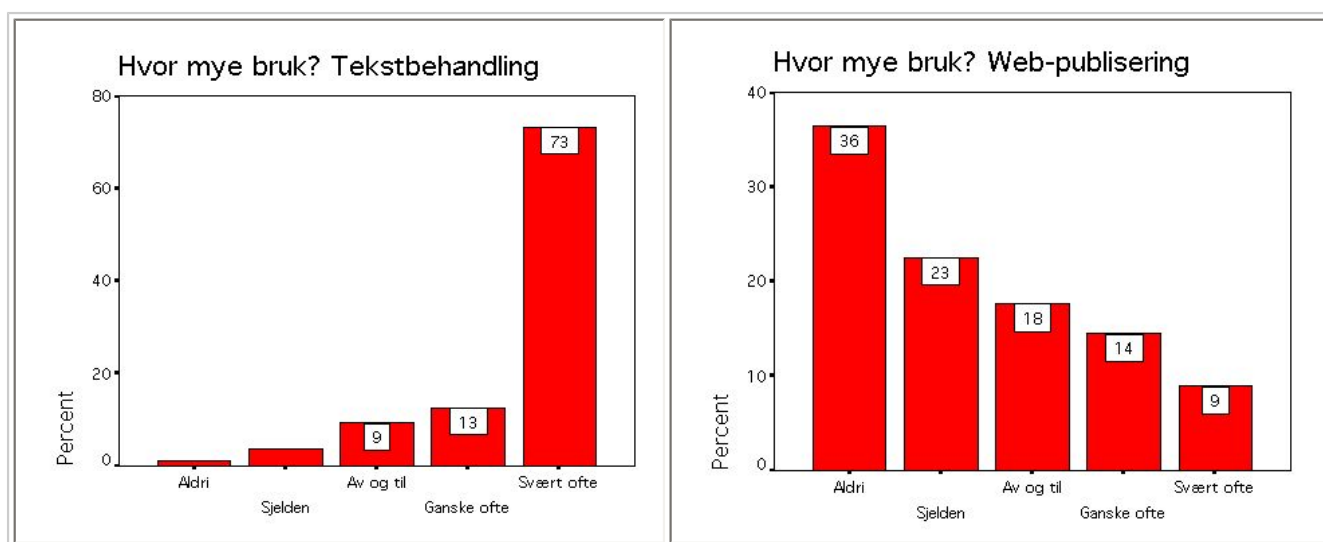
(De blå søylene representerer «lav» grad av fornøydhet, de røde «høy» grad av fornøydhet.)

Resultatene fra spørsmålene om brukshyppighet og viktighet av angitte tjenester kan illustreres

ved følgende eksempler.

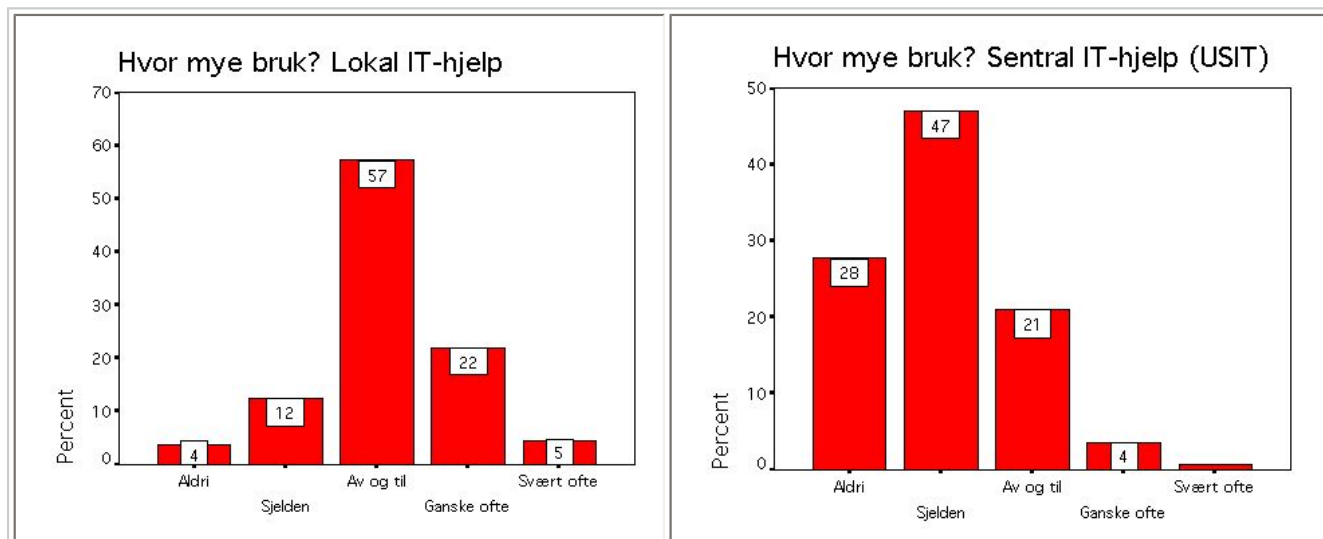


Elektronisk post er uunværlig mens Web-sidene om IT-tjenestene er «kjekke å ha».

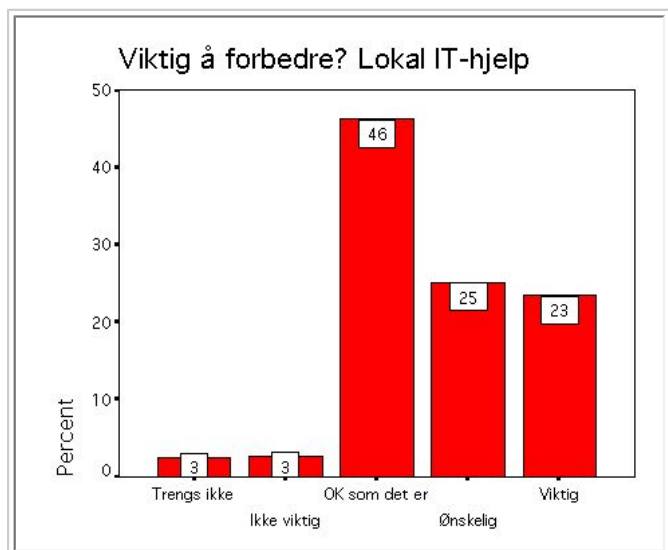


«Alle» bruker tradisjonell tekstbehandling, noen få publiserer jevnlig i Web, noen av og til mens mange ikke har tatt slike muligheter i bruk.

Grafer som viser bruk av lokal vs sentral IT-hjelp antyder at vi er på vei mot en operativ todelt IT-organisasjon hvor sluttbruker i det daglige forholder seg til lokal IT:



Men jobben er langt fra gjort, omlag halvparten av de som svarte mener at det er ønskelig eller viktig å forbedre lokal IT:

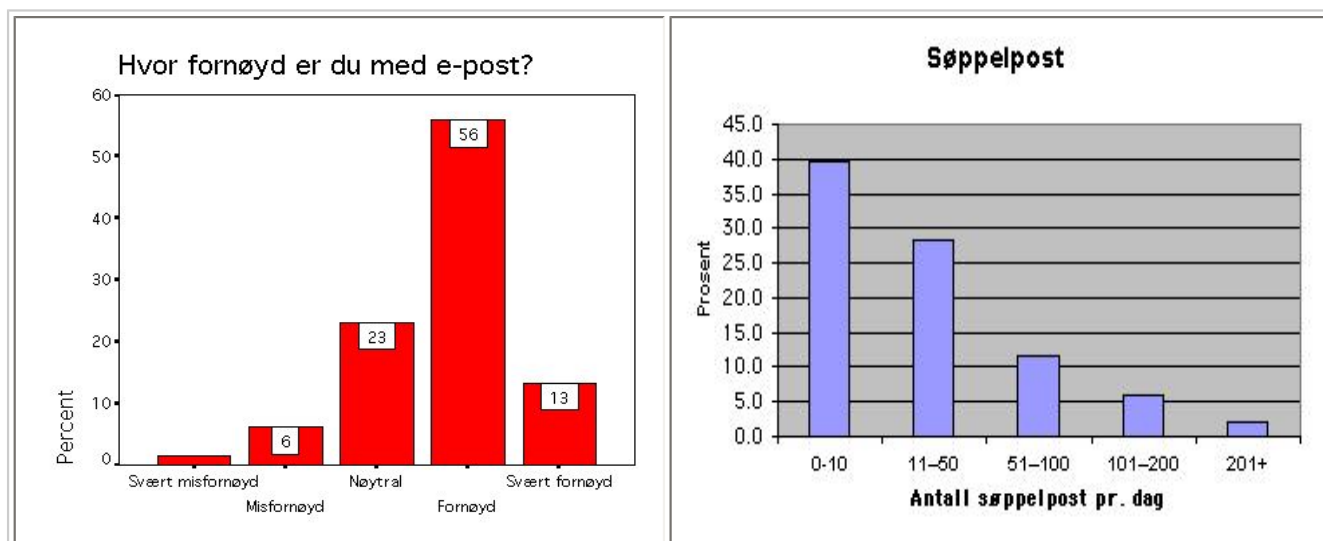


De øvrige spørsmålene om forbedringer av angitte tjenester ga alle fordelinger med hovedvekt på at det er «OK som det er», altså ingen spesielle utslag.

De åpne spørsmålene i denne delen av skjemaet gikk på årsaker til misnøye og forslag til forbedringer i tjenestene. Mest misnøye knytter seg til muligheten for å jobbe hjemme, IT-støtten i hverdagen, dagens e-postproblemer med systemskifte og søppelpost/virus - i tillegg til diverse mer individuelle problemer.

### [C] Spørsmål om elektronisk post

Ti spørsmål omhandlet e-post. Som antydnet brukes e-post ofte (i.e. daglig) av de aller fleste og tjenesten oppfattes som helt avgjørende for å kunne utføre jobben. Det programmet for å lese post er fremdeles Eudora. Til tross for mye søppelpost/virus og omlegging av e-posttjenesten oppleves dette som en ok tjeneste:



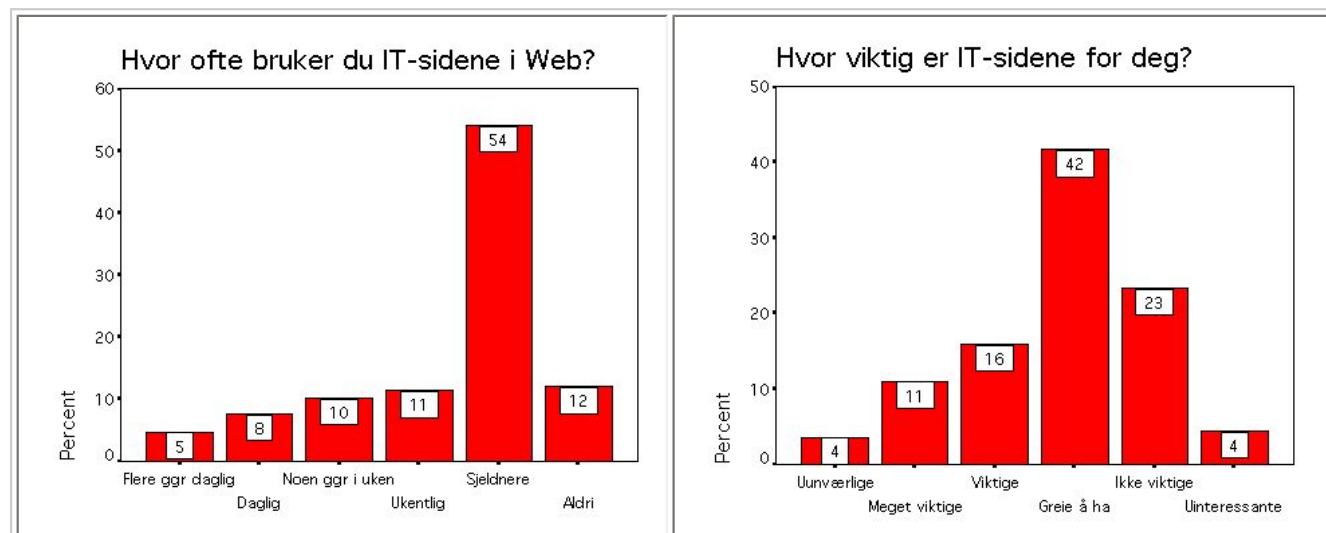
De aller fleste får hjelp med e-post når de trenger det (og nesten 90% får det av lokal IT eller kollegaer).

De største problemene med e-post oppgis å være søppelpost og at man opplever tjenesten som ustabil og/eller treg. Problemer med å bruke e-post hjemmefra eller på reiser ble også nevnt av flere i åpent spørsmål.

Svært mange ønsker å komme gjennom overgangen til IMAP og ta i bruk Webmail. Flere ga uttrykk for at sentral filtrering av søppelpost er ok.

### [D] Spørsmål om IT-sidene i Web

Svarne på de seks spørsmålene om IT-sidene i Web indikerer at brukerne ikke er så opptatt av denne tjenesten. Mange bruker dem ikke, og kommentarer tyder på at de oppleves som uoversiktlige («for mange klikk») og sjargongpreget. Noen brukere kjenner rett og slett ikke til denne tjenesten. Halvparten av de som overhodet bruker IT-sidene gjør det sjeldnere en en gang i uke – og som sagt, de er «greie å ha» eller «ikke så viktige»:



Det ser ut til at vitenskapelig ansatte er noe mer negative til IT-sidene (48%) enn ikke-vitenskapelige (42%).

### [E] Spørsmål om IT-opplæring og IT-kompetanse

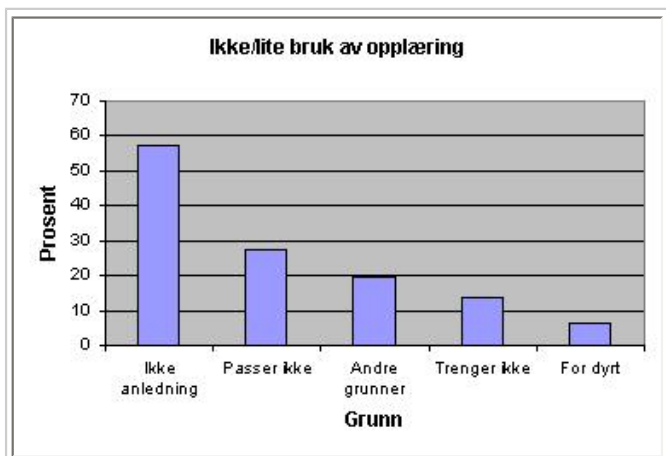
Det var seks spørsmål om dette temaet og noe av gjennomgangsmelodien er et forholdsvis mange ikke benytter det tilbudet som finnes og at informasjonen om hva som finnes tydeligvis svikter for flere. Kvalitet og innhold av det kurstilbudet får godkjent karakter («passe/ganske bra»).

Enkelte av de åpne svarene kan tyde på at kurs og opplæring i IT er for dårlig forankret i organisasjonen:

«Opplæringstilbudet til USIT er bra, men det følges ikke opp av annet fra Universitetets ledelse enn fagre ord i festtaler. Den enkelte må ganske enkelt gis anledning til å gå på disse kursene.»

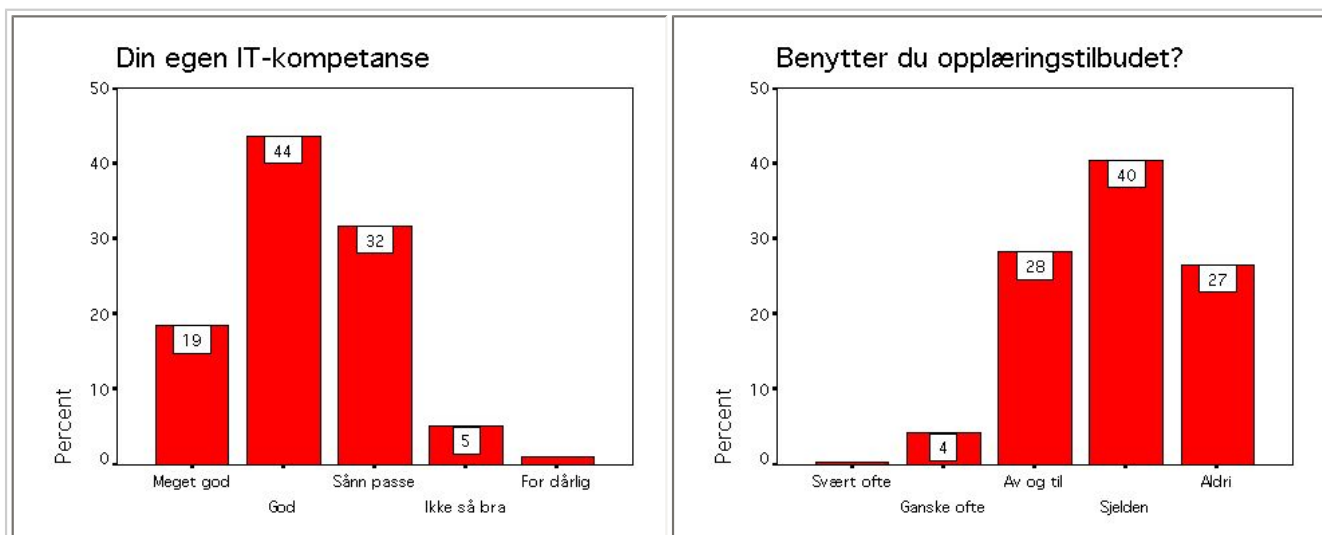
«Henstilling til lokale ledere om at opplæring/ videreopplæring i IT er verdt å bruke tid på, ville i større grad gjort det aktuelt å gå på kurs. Dersom man må ta initiativet selv, er det vanskeligere å få gjennomslag for nytteverdien av slike kurs.»

Det er flere grunner til at man sjelden eller aldri benytter seg av det tilbudet som finnes. Over halvparten av de som oppgir at de ikke har (får?) anledning til å gå på IT-kurs:



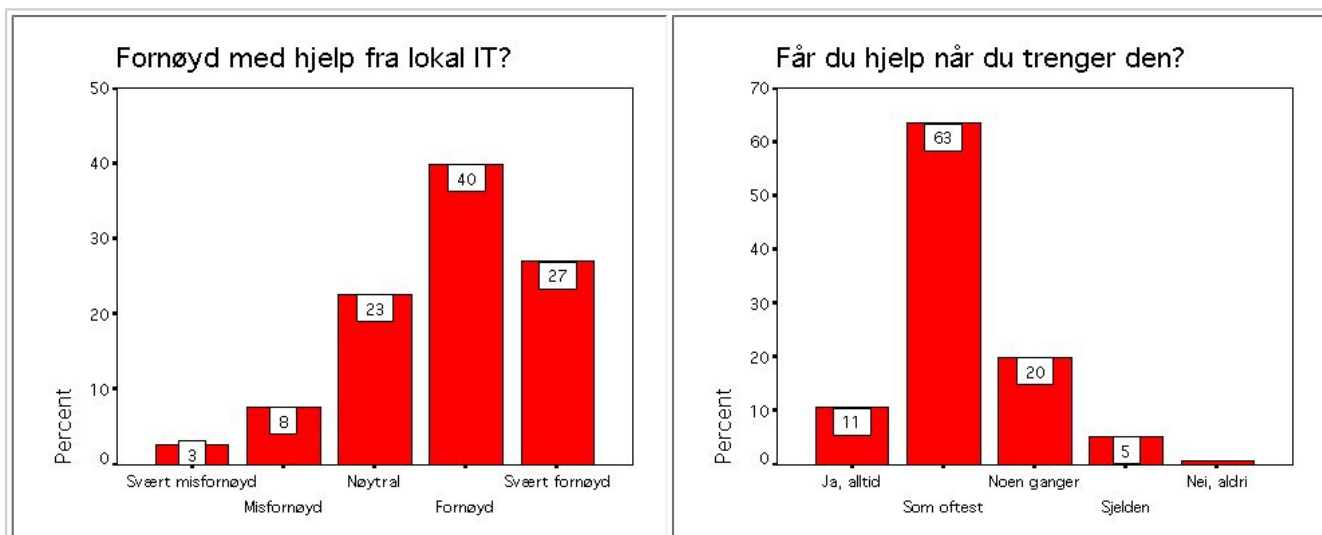
Andre kommentarer som gikk igjen var at kurstilbudet er redusert de siste årene, at annonseringen ikke er god nok og det kom en del konkrete ønsker om kurs.

På spørsmål om hvilke opplæringstilbud man har benyttet er det USITs kurs (nevnt av 39%), lokale kurs (37%) og egenopplæring (55%) som dominerer. Nettbaserte opplegg brukes bare i mindre grad. Følgende grafer viser forøvrig hvordan man ser på sin egen IT-kompetanse og i hvilken grad kurstilbudet benyttes:

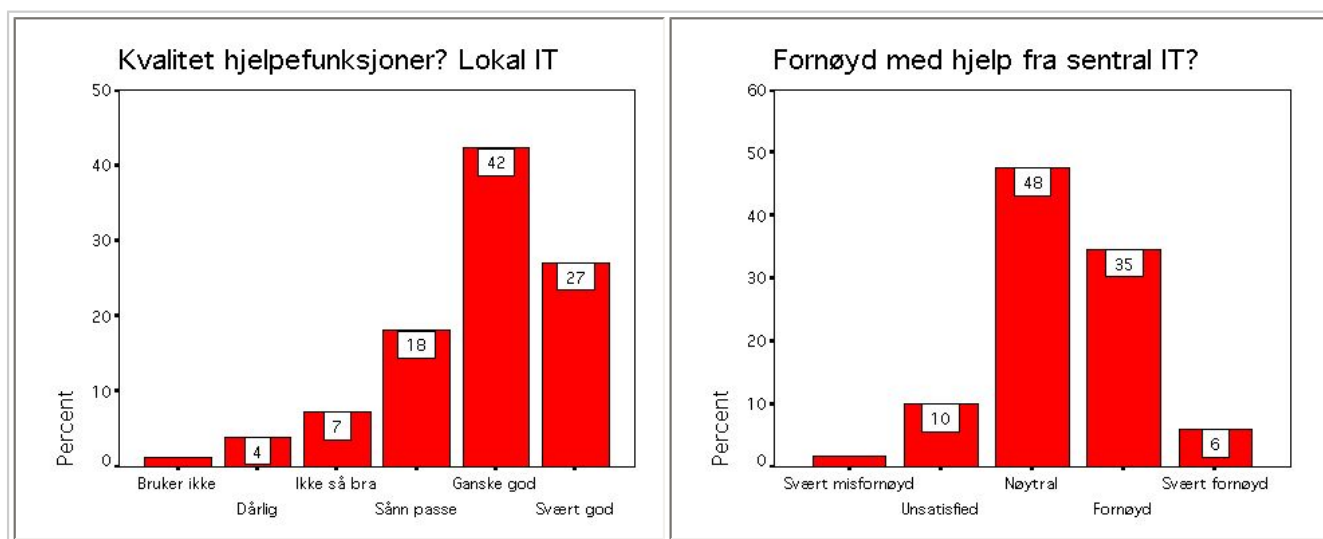


## [F] Spørsmål om IT-hjelp og IT-brukerstøtte

Disse sju spørsmålene gikk nærmere inn på hvordan brukerstøtten oppleves. I det daglige gjelder det å få hjelp av lokal IT når man trenger det:



Kvaliteten på den lokale IT-hjelpen er til stående. USIT oppleves ofte som fjernere, vanskelig å komme i inngrep med eller en smule arrogant (skal vi tro enkelte svar på åpne spørsmål). Flere har da også en «nøytral» holdning til den hjelp det er å få fra sentralt hold:



Det er likevel uttalt misnøye med dimensjoneringen av lokal IT og i noen grad kompetanseprofilen. Det er for lite lokal kapasitet og det tar for lang tid å få hjelp. Lokal IT er gode på visse områder av IT-støtte, ikke så gode på andre. Dette er utsagn fra åpne spørsmål. Merk at undersøkelsen ikke eksplisitt tar opp forholdet/motsetningen mellom forventningene til støtteapparatet og hva det faktisk er planlagt å skulle dekke. Et sitat om kapasitet og ett om kompetanseprofil:

«Svært vanskelig å få tak i IT-ansvarlig, lang ventetid på hjelp, enkelte ting får jeg ikke hjelp til overhodet. IT-ansvarlig har for mye å gjøre. Særlig på [fakultet] er IT-kompetansen blant vitenskapelig ansatte sikkert ganske lav. Jeg kaster bort mye tid på å prøve å kontakte vedkommende, og på å vente på hjelp. Det er dyrt for universitetet»

«Som vitenskapelig ansatt er det frustrerende at IT-folk ofte har mest kunnskap om nettverk, men mindre om det som vi trenger i vårt arbeid.»

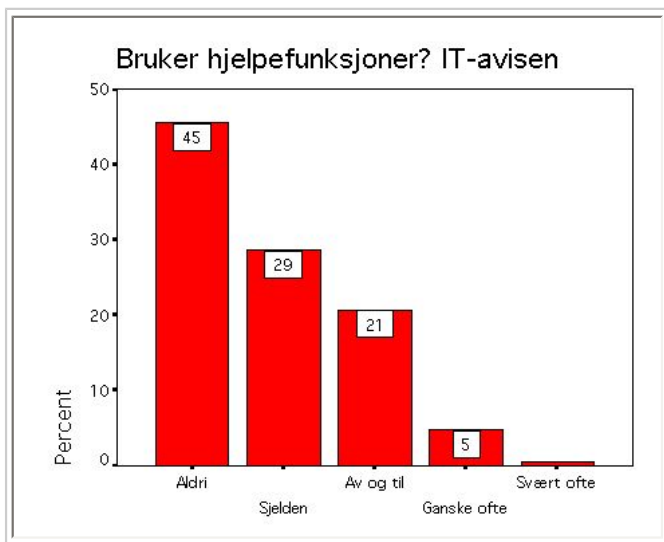
Andre hjelpekilder det ble spurt om var bl.a. skriftlig informasjon og veiledningsmateriale og disse ble vurdert som «passe bra» og brukes «av og til». Det samme gjelder hjelp av kollegaer i lokalmiljøet/fagmiljøet. Andre eksterne kilder til hjelp som ble nevnt av ganske i åpne svar var «folk» (i.e. familie & venner).

Kritikk som går igjen enten det gjelder IT-sider i web, brukerveiledninger eller IT-avisa kan oppsummeres slik:

Det er viktig at de som skriver her skriver for sin egen bestemor som potensiell leser! Og vær oppdatert!

En skriftlig kilde kan være verdt å nevne tilslutt: IT-avisa.





Det framgår at avisen i sin nåværende (papir)form når ut til forholdsvis få lesere. Fordelt på f. eks. stilling og kjønn er det små forskjeller, men den ser ut til å teffe noe bedre hos kvinnelige ansatte. I åpne svar går kritikken bl.a. på at det er for mye teknisk stoff/sjargong, at den kommer for sjelden, at den ikke inneholder «oppskrifter» på bruk av konkrete tjenester. Web-utgaven av avisen lider av at få benytter IT-sidene i web.

---

## SUIT – Survey om IT-tjenestene [høst 2003]

---

### Rammetall

- Det ble trukket et tilfeldig utvalg på **1200** ansatte-brukere fra USITs brukerdatabase. Totalen i denne brukerkategorien var på trekningstidspunktet (primo november) **5473** personer eksklusive IFI- og USIT-ansatte som ble holdt utenfor undersøkelsen.
- SUIT ble åpnet 26/11-2003 og stengt 8/12-2003 (begge datoer inklusive).
- Det ble sendt ut påminnelser til de som ennå ikke hadde svart 1/12 og 5/12.
- Via QuestBack ble skjemaet sendt ut pr. epost til de 1200 uttrukne.
- Ialt **490** brukere besvarte skjemaet og det ga en svarprosent på **40.9%**.
- Vi fikk 11 e-poster fra brukere med spørsmål og/eller kommentarer til undersøkelsen.
- 8 e-poster kom ikke fram av ulike årsaker.
- 19 brukere kunne ikke besvare undersøkelsen i hht "out-of-office"-meldinger som dekket hele åpningstiden for undersøkelsen.
- Hvis vi justerer for de to siste punktene blir svarprosenten **41.8%**.

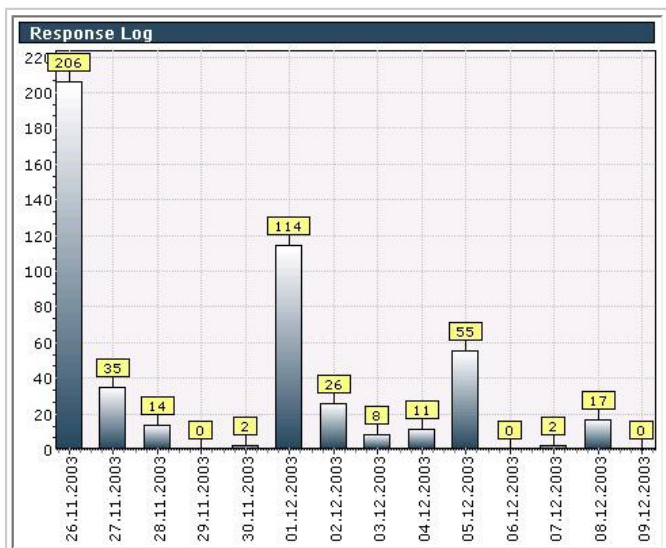
### Spørrekjemaet

Skjemaet besto av:

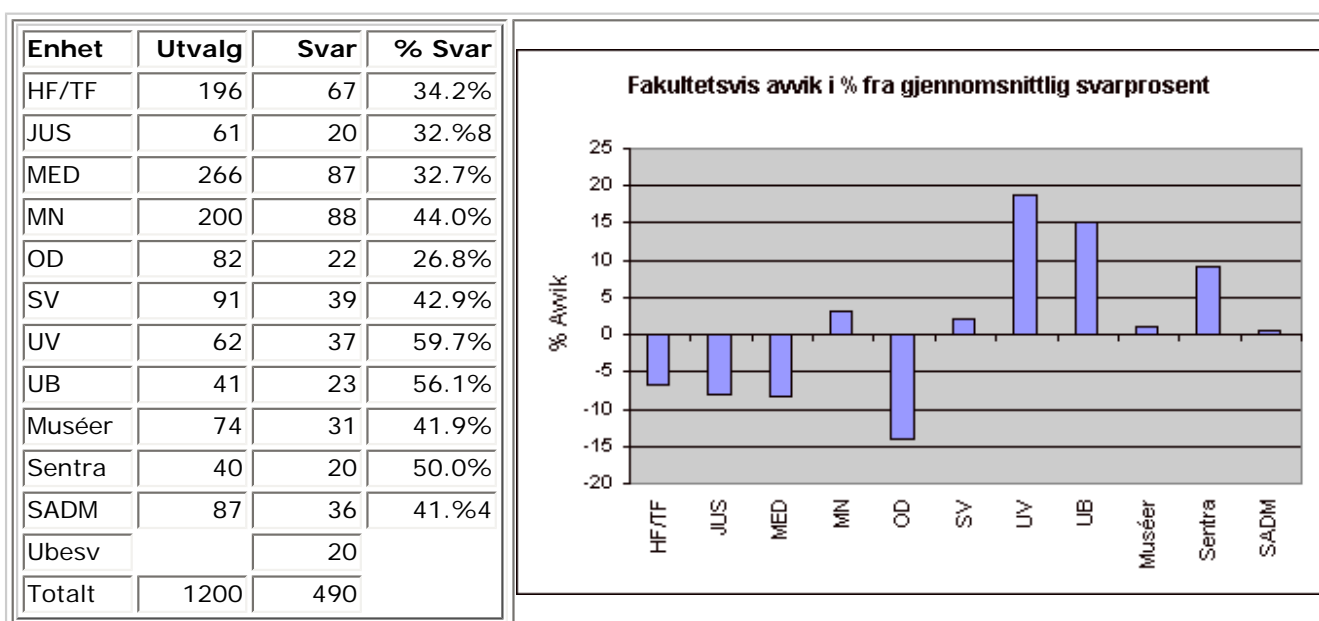
- I alt **42** spørsmål hvorav **10** åpne spørsmål (som ble meget flittig benyttet!)
- Dette genererte **113** variabler i SPSS eksklusive de åpne spørsmålene.
- Det ble oppdaget to feil i skjemaet til tross for grundig korrektur.

### Responslogg

Følgende responslogg fra QuestBack viser hvor viktig det er å sende ut påminnelser.



## Fakultetsvis respons og avviksprofil



**Kommentar:** MN, SV, UV, UB, Muséene, Sentrene og Sentraladministrasjonen ligger altså over gjennomsnittlig svarprosent mens HF/TF, JUS, MED og OD ligger under.

## SUIT – Survey om IT-tjenestene [høst 2003]

### [A] Bakgrunnsspørsmål

- Hva slags stilling har du? [A1]
- Hvilket institutt/hvilken enhet er du tilknyttet? [A2]
- Kjønn [A3]
- Alder [A4]

Hva slags maskin(er) bruker du i jobben din? [A5]



Hvor har du arbeidsplassen din? [A6]

## Tabeller for bakgrunnsvariablene

		Freq	Percent	Valid Percent
Valid	Vitenskapelig	279	56.9	58.0
	Ikke vitensk	202	41.2	42.0
	Total	481	98.2	100.0
Missing	0	9	1.8	
Total		490	100.0	

		Freq	Percent	Valid Percent
Valid	HF/ TF	67	13.7	14.3
	JUS	20	4.1	4.3
	MED	87	17.8	18.6
	MN	88	18.0	18.8
	OD	22	4.5	4.7
	SV	39	8.0	8.3
	UV	37	7.6	7.9
	UB	23	4.7	4.9
	MUS	31	6.3	6.6
	DIV	20	4.1	4.3
	SADM	35	7.1	7.5
	Total	469	95.7	100.0
Missing	0	21	4.3	
Total		490	100.0	

Kjønn				
		Freq	Percent	Valid percent
Valid	Kvinne	224	45.7	46.4
	Mann	259	52.9	53.6
	Total	483	98.6	100.0
Missing	0	7	1.4	
Total		490	100.0	

Aldersgruppe				
		Freq	Percent	Valid Percent
Valid	< 30 år	66	13.5	14.4
	30-39 år	128	26.1	28.0
	40-49 år	99	20.2	21.7
	50-59 år	96	19.6	21.0
	> 60 år	68	13.9	14.9
	Total	457	93.3	100.0
Missing	0	33	6.7	
Total		490	100.0	

Maskintype				
		Freq	Percent	Valid Percent
Valid	PC/Windows	401	81.8	82.9
	PC/Linux	17	3.5	3.5
	Mac/OSX	32	6.5	6.6
	Mac/OS9	10	2.0	2.1
	UNIX	4	.8	.8
	Annet	20	4.1	4.1
	Total	484	98.8	100.0
Missing	0	6	1.2	
Total		490	100.0	

**Kommentar:** På dette spørsmålet var det en feil i skjemaet ved at det ikke var mulig å sette flere kryss slik teksten påsto. Mange brukte derfor kategorien Annet for å markere dette. Brorparten av de 20 svarene gjaldt personer som bruker PC og Mac i kombinasjon eller PC med

## Window og Linux i kombinasjon.

		Arbeidssted		
		Freq	Percent	Valid Percent
Valid	Blindern/ Gaustad	349	71.2	71.7
	Ullevål/ Geitmyr	39	8.0	8.0
	Sentrum	40	8.2	8.2
	Tøyen	15	3.1	3.1
	Annet	44	9.0	9.0
	Total	487	99.4	100.0
Missing	0	3	.6	
Total		490	100.0	

		Arbeidssted		
		Freq	Percent	Valid Percent
Valid	Blindern/ Gaustad	349	71.2	71.7
	Ullevål/ Geitmyr	39	8.0	8.0
	Sentrum	40	8.2	8.2
	Tøyen	15	3.1	3.1
	Annet	44	9.0	9.0
	Total	487	99.4	100.0
Missing	0	3	.6	
Total		490	100.0	

**Kommentar:** De 44 som har oppgitt "Annet" arbeidssted gjelder alt fra Kjeller, Aker Sykehus, Akershus Universitetssykehus, Fornebu, Radiumhospitalet og New York (!). Alle svarene gjelder alle reelt andre steder enn de oppgitte kategoriene.

---

**SUIT – SURvey om IT-tjenestene** [høst 2003]

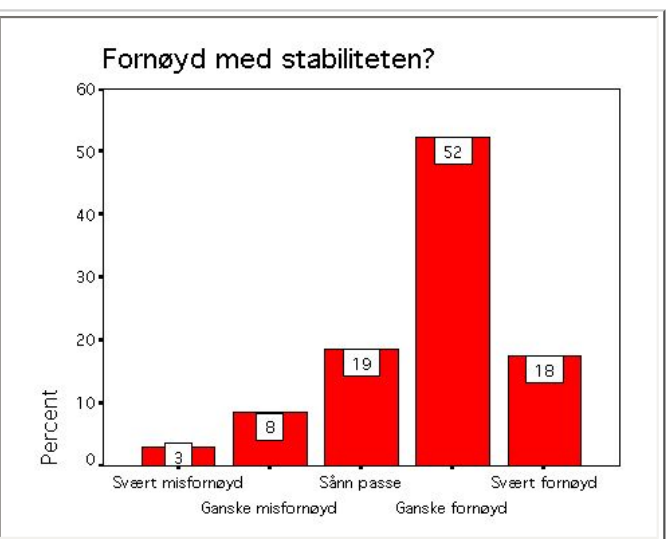
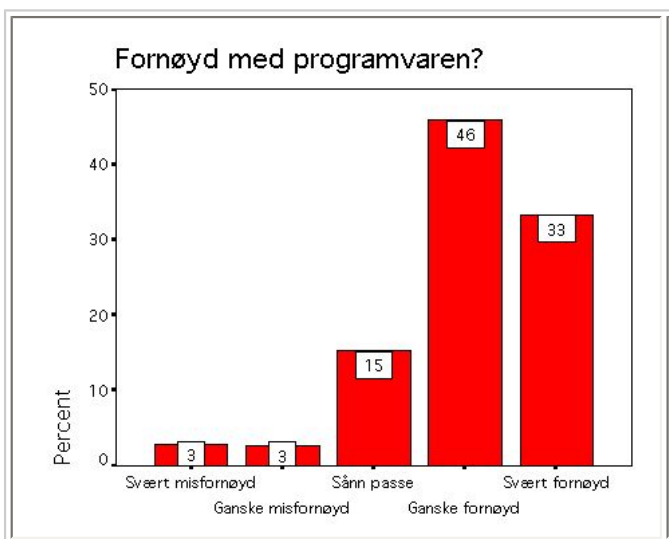
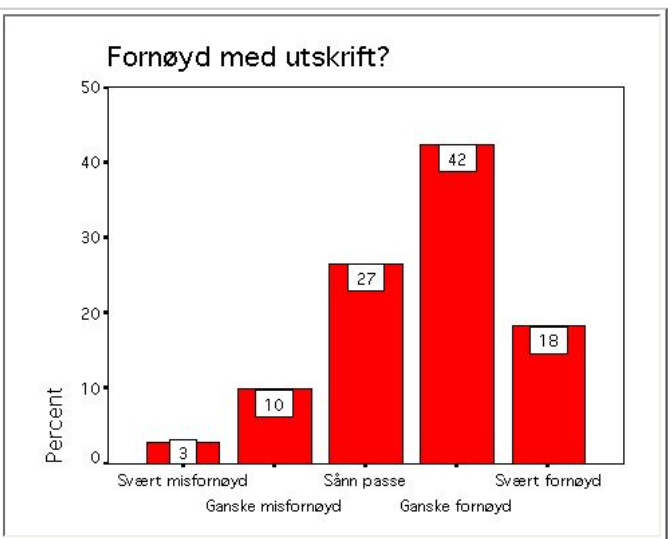
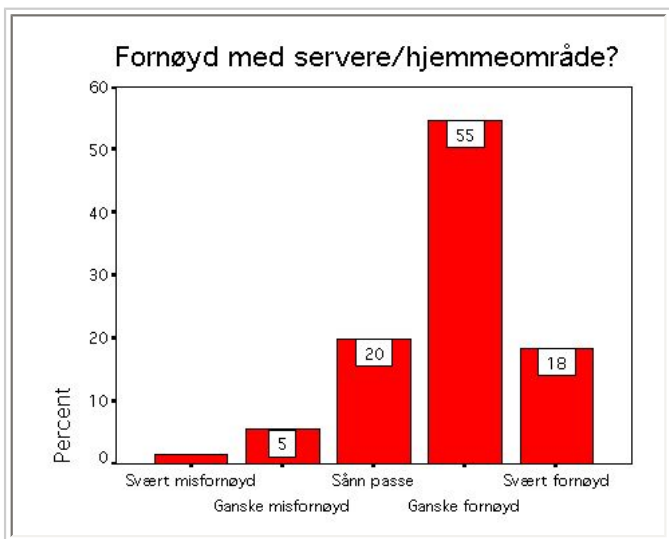
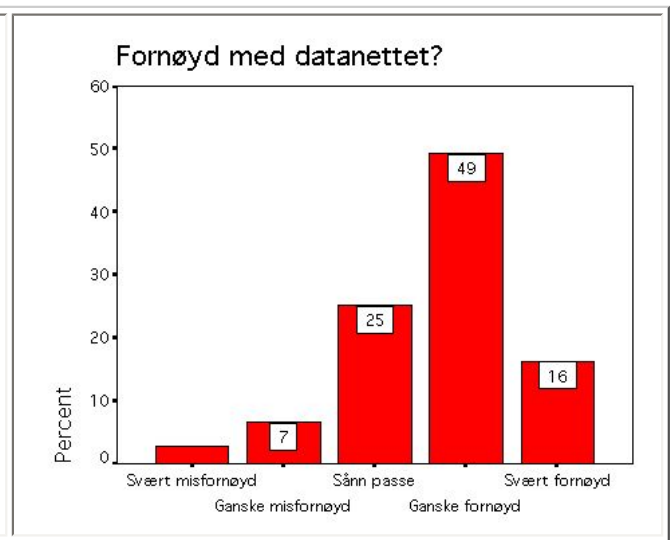
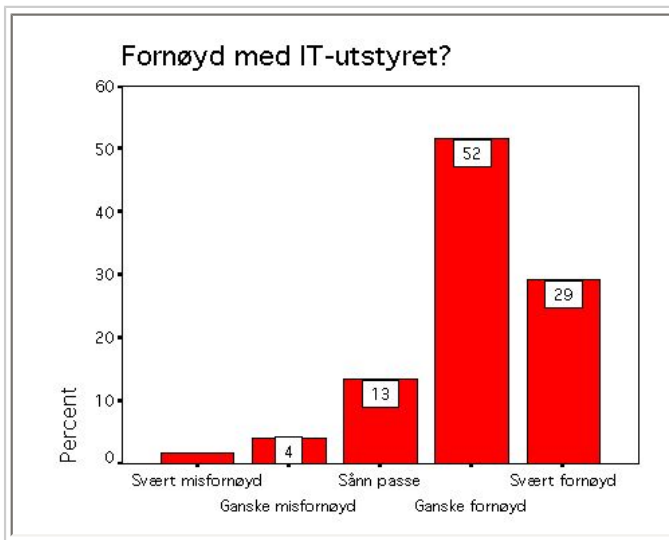
---

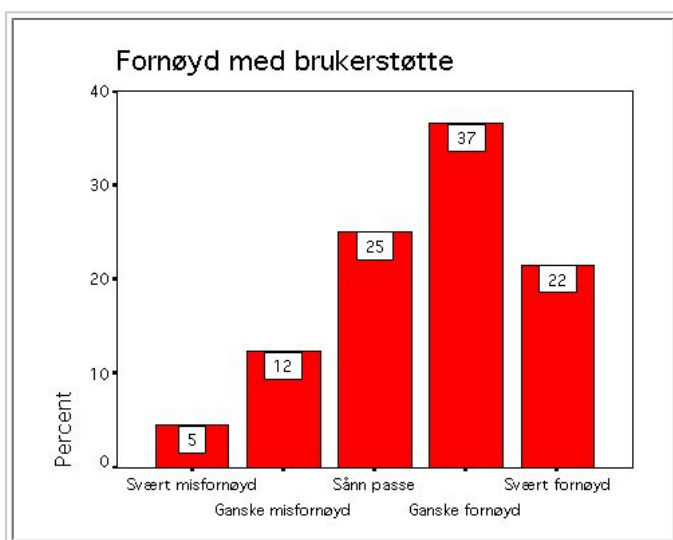
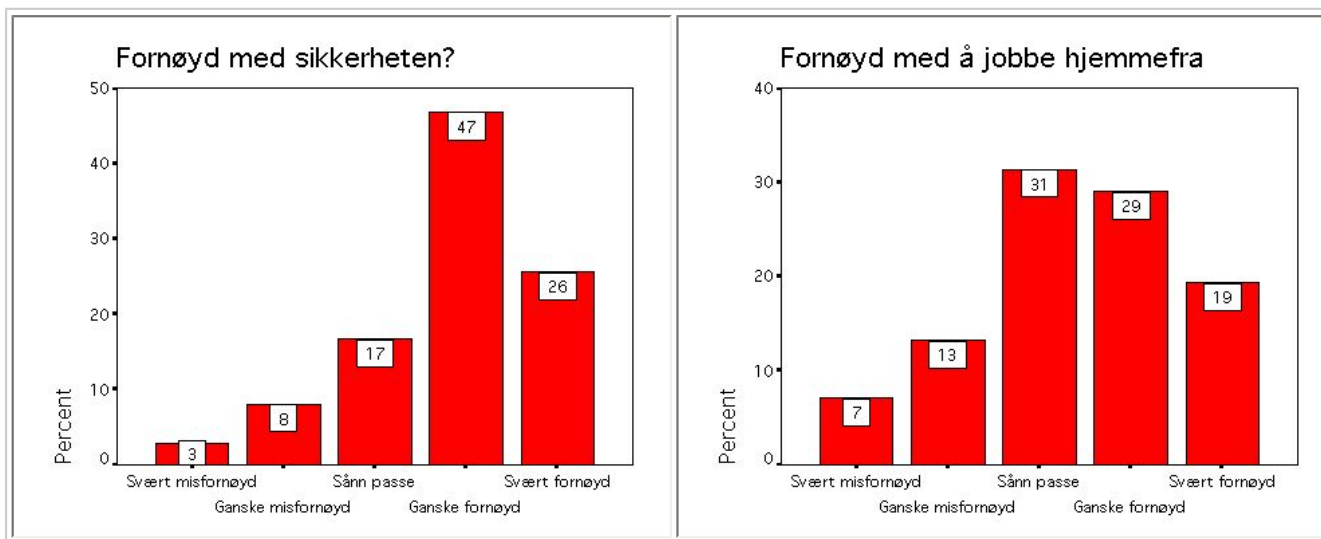
## [B] Allmenne spørsmål om IT-tjenestene

- Hvor fornøyd er du alt i alt med IT-tjenestene? [B1]  
(IT-utstyret / Datanettet / Servere og hjemmeområde / Utskrift / Progravare / Stabilitet / Sikkerhet / Jobbe hjemmefra / Brukerstøtte)
- Hvis du var svært misfornøyd med noe ovenfor, vennligst utdyp dette: [Åpent spm.] [B2]
- Hvor mye bruker du følgende tjenester i ditt daglige arbeid? [B3]  
(Elektronisk post / IT-sidene i Web / Tekstbehandling / Web-publisering / ADB-systemer / Lokal IT / Sentral IT)
- Hvor viktig er det for deg at følgende tjenester blir bedre? [B4]  
(Elektronisk post / IT-sidene i Web / Tekstbehandling / Web-publisering / ADB-systemer / Lokal IT / Sentral IT)
- Er det andre tjenester du gjerne hadde sett forbedret fordi de er viktige i ditt arbeid?  
[Åpent spm.] [B5]
- Har du konkrete forslag til forbedring av en eller flere IT-tjenester? [Åpent spm.] [B6]

## Tabeller og grafer om «fornøydhet» med IT-tjenestene

Fornøyd med ...?							
		Svært misforn.	Ganske misforn.	Sånn passe	Ganske fornøyd	Svært fornøyd	Total
Fornøyd med IT-utstyret?	Count	8	20	65	251	142	486
	%	1,6%	4,1%	13,4%	51,6%	29,2%	100,0%
Fornøyd med datanettet?	Count	13	32	122	239	79	485
	%	2,7%	6,6%	25,2%	49,3%	16,3%	100,0%
Fornøyd med servere og hjemmeområde?	Count	7	26	95	261	88	477
	%	1,5%	5,5%	19,9%	54,7%	18,4%	100,0%
Fornøyd med utskrift?	Count	14	48	129	206	89	486
	%	2,9%	9,9%	26,5%	42,4%	18,3%	100,0%
Fornøyd med programvaren?	Count	14	13	74	223	162	486
	%	2,9%	2,7%	15,2%	45,9%	33,3%	100,0%
Fornøyd med stabiliteten?	Count	14	41	90	253	85	483
	%	2,9%	8,5%	18,6%	52,4%	17,6%	100,0%
Fornøyd med sikkerheten?	Count	14	39	81	227	124	485
	%	2,9%	8,0%	16,7%	46,8%	25,6%	100,0%
Fornøyd med å jobbe hjemmefra	Count	30	56	133	123	82	424
	%	7,1%	13,2%	31,4%	29,0%	19,3%	100,0%
Fornøyd med brukerstøtte	Count	22	60	122	178	105	487
	%	4,5%	12,3%	25,1%	36,6%	21,6%	100,0%



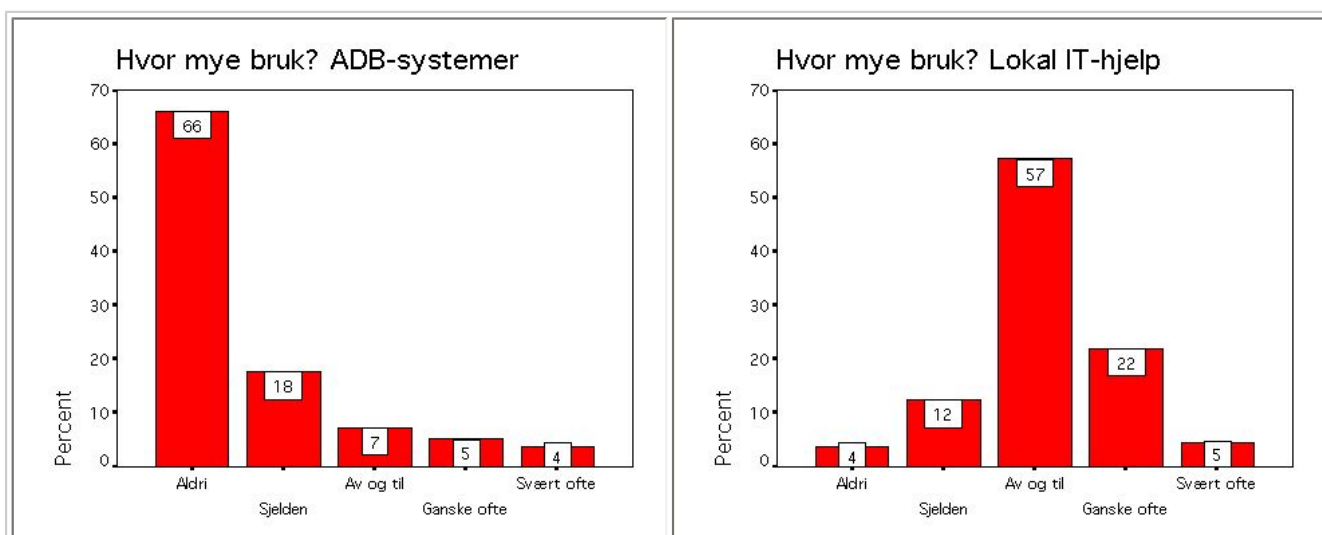
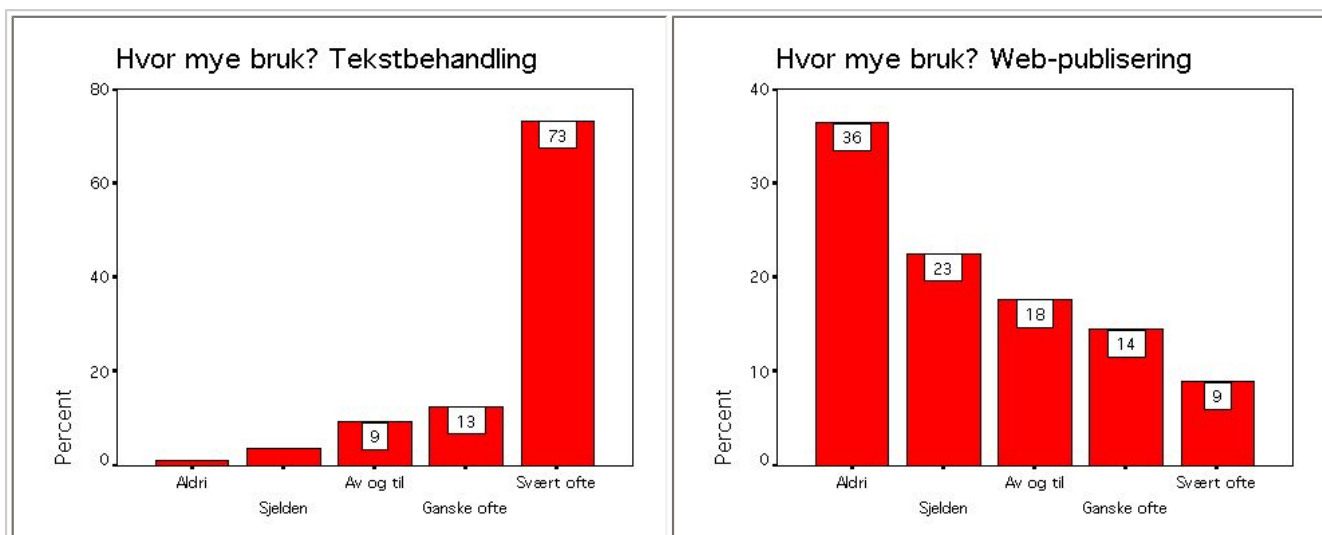
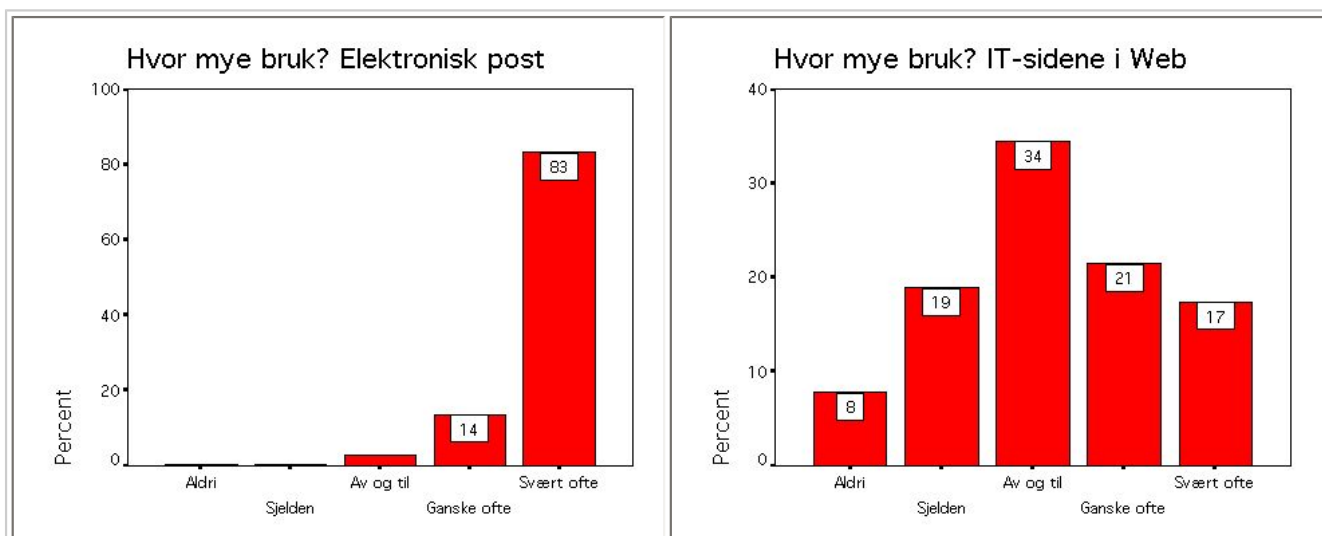


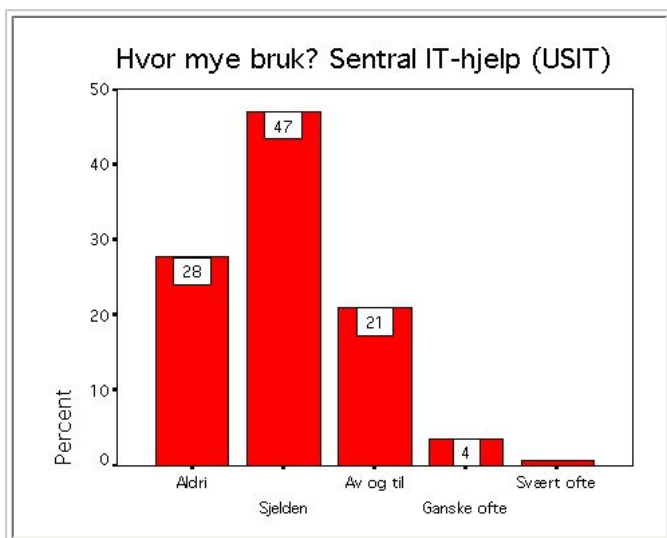
## Tabeller og grafer om brukshyppighet

		Hvor mye bruk ...?					
		Aldri	Sjelden	Av og til	Ganske ofte	Svært ofte	Total
Hvor mye bruk? Elektronisk post	Count	1	1	14	66	404	486
	%	,2%	,2%	2,9%	13,6%	83,1%	100,0%
Hvor mye bruk? IT-sidene i Web	Count	37	90	164	102	83	476
	%	7,8%	18,9%	34,5%	21,4%	17,4%	100,0%
Hvor mye bruk? Tekstbehandling	Count	5	18	45	61	354	483
	%	1,0%	3,7%	9,3%	12,6%	73,3%	100,0%
Hvor mye bruk? Web-publisering	Count	171	106	83	68	42	470
	%	36,4%	22,6%	17,7%	14,5%	8,9%	100,0%
Hvor mye bruk? ADB-systemer	Count	280	75	31	22	16	424
	%	66,0%	17,7%	7,3%	5,2%	3,8%	100,0%
Hvor mye bruk? Lokal IT-hjelp	Count	18	60	275	106	22	481
	%	3,7%	12,5%	57,2%	22,0%	4,6%	100,0%
Hvor mye bruk? Sentral IT-hjelp (USIT)	Count	132	224	100	17	3	476
	%	27,7%	47,1%	21,0%	3,6%	0,6%	100,0%



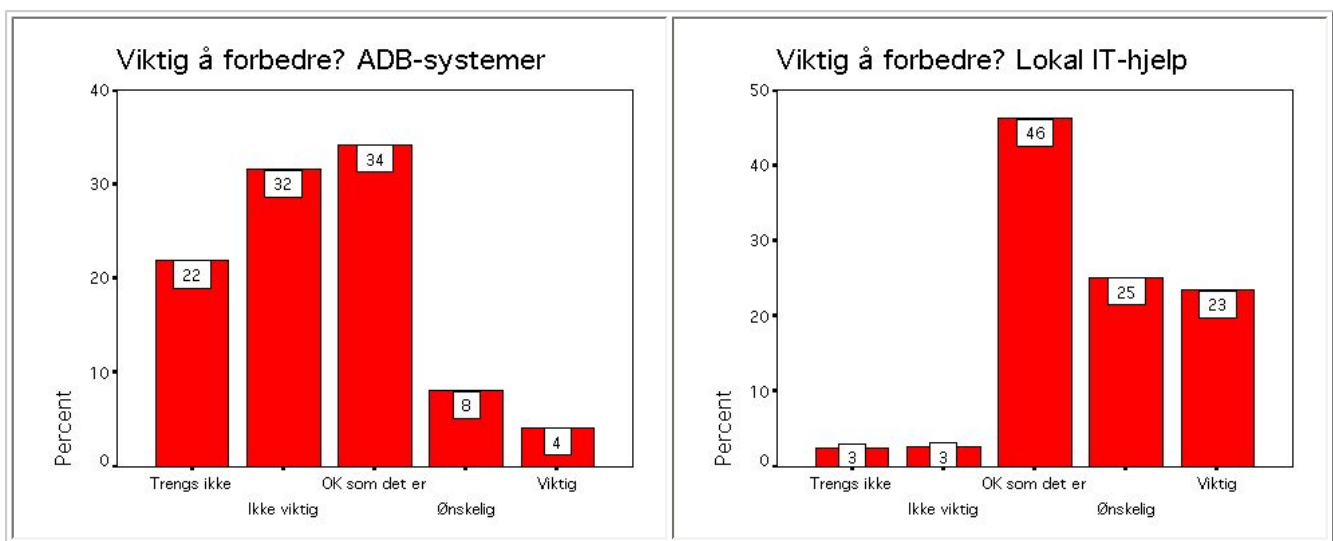
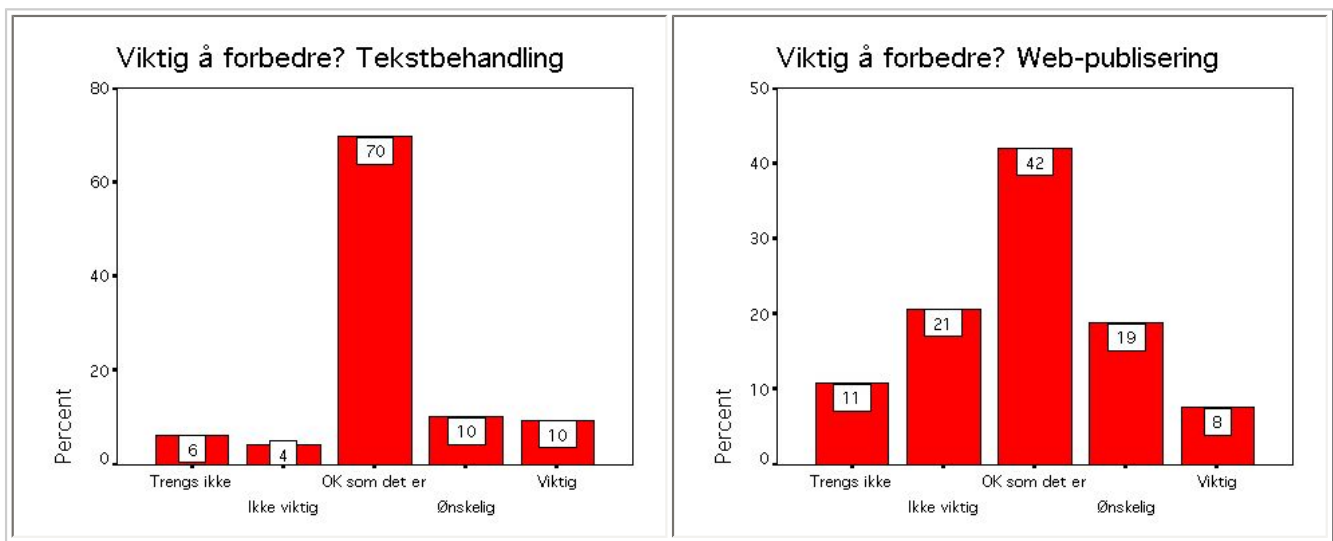
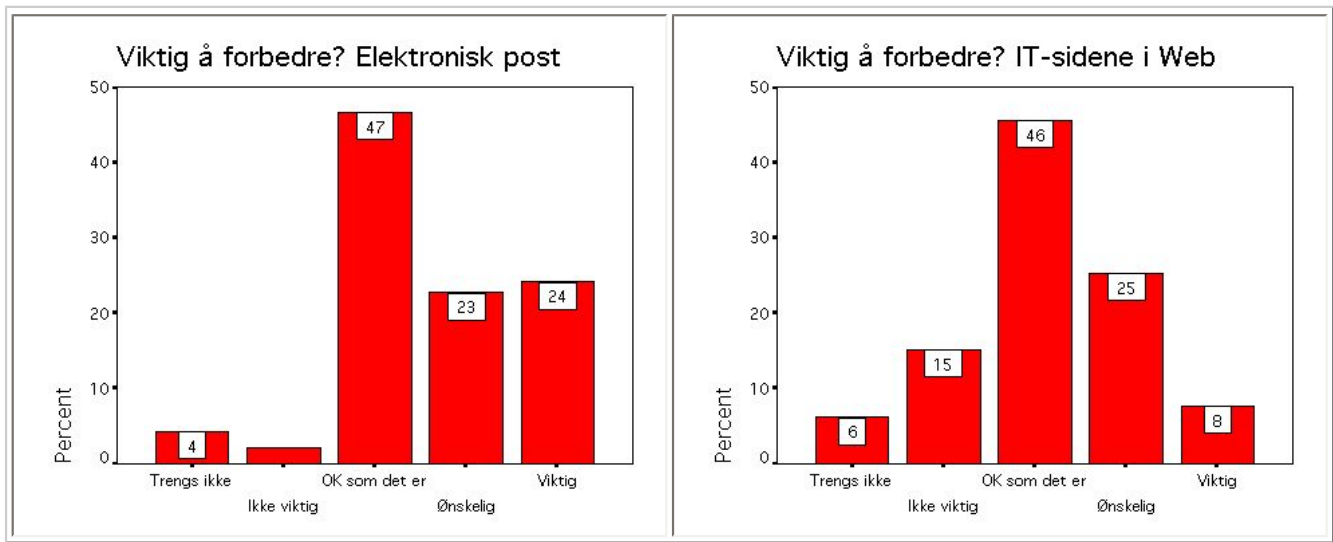
%	27,7%	47,1%	21,0%	3,6%	,6%	100,0%
---	-------	-------	-------	------	-----	--------

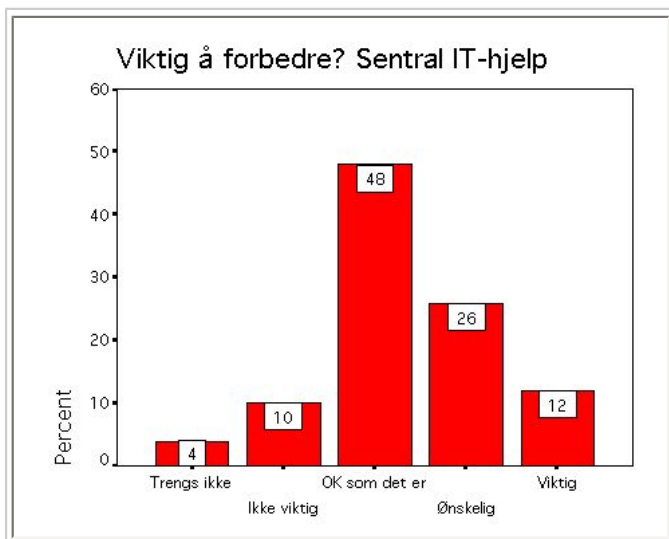




## Tabeller og grafer om forbedring av IT-tjenestene

		Viktig å forbedre ...?					
		Trengs ikke	Ikke viktig	OK nå	Ønskelig	Viktig	Total
Viktig å forbedre? Elektronisk post	Count	21	10	226	110	117	484
	%	4,3%	2,1%	46,7%	22,7%	24,2%	100,0%
Viktig å forbedre? IT-sidene i Web	Count	28	69	207	115	35	454
	%	6,2%	15,2%	45,6%	25,3%	7,7%	100,0%
Viktig å forbedre? Tekstbehandling	Count	30	20	329	48	45	472
	%	6,4%	4,2%	69,7%	10,2%	9,5%	100,0%
Viktig å forbedre? Web-publisering	Count	47	90	183	82	33	435
	%	10,8%	20,7%	42,1%	18,9%	7,6%	100,0%
Viktig å forbedre? ADB-systemer	Count	84	121	131	31	16	383
	%	21,9%	31,6%	34,2%	8,1%	4,2%	100,0%
Viktig å forbedre? Lokal IT-hjelp	Count	12	13	219	119	111	474
	%	2,5%	2,7%	46,2%	25,1%	23,4%	100,0%
Viktig å forbedre? Sentral IT-hjelp	Count	18	46	219	118	55	456
	%	3,9%	10,1%	48,0%	25,9%	12,1%	100,0%





## Åpne spørsmål

Det var tre åpne spørsmål i denne delen av skjemaet. Se appendiks.

## SUIT – Survey om IT-tjenestene [høst 2003]

### [C] Spørsmål om elektronisk post

- Hvor fornøyd er du alt i alt med e-posttjenesten? [C1]
- Er e-posten godt nok tilgjengelig når du er: (På jobben / Hjemme / På reisefot) [C2]
- Hvis du svarte nei ovenfor, hvorfor mener du tilgjengeligheten ikke er god nok? [Åpent spm.] [C3]
- Hvor ofte bruker du e-posttjenesten? [C4]
- Hvor viktig er e-posttjenesten i ditt arbeid? [C5]
- Omtrent hvor mye e-post får du pr. dag? [C6]
- Hvilke(n) e-postleser bruker du? [C7]
- Får du hjelp med e-posttjenesten når du trenger det? [C8]
- Hva er de største problemene med e-posttjenesten? [C9]
- Hvis du har idéer om hvordan e-posttjenesten kan forbedres, skriv gjerne noen stikkord: [Åpent spm.] [C10]

### Tabeller og grafer om e-post

Fornøyd med e-post?

		Svært misfornøyd	Misfornøyd	Nøytral	Fornøyd	Svært fornøyd	Total
Hvor fornøyd er du med e-post?	Count	6	26	97	235	56	420
	%	1,4%	6,2%	23,1%	56,0%	13,3%	100,0%

Tilgjengelighet

		Ja	Nei	Bruker ikke	Total
E-post tilgjengelig? På	Count	471	14	1	486

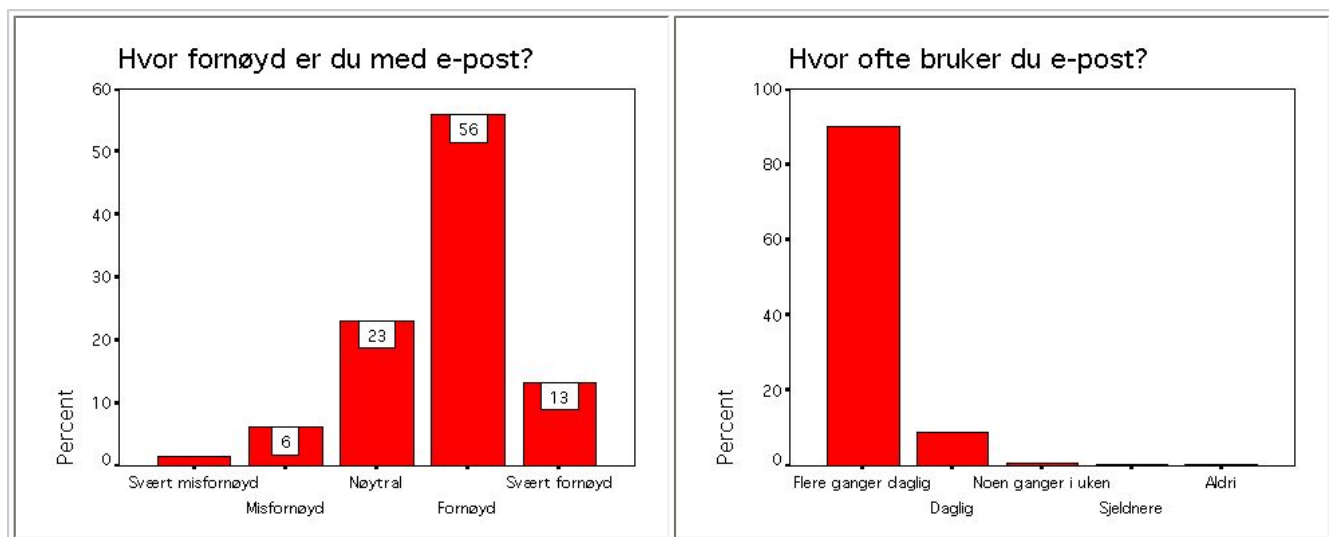
<b>jobb</b>	%	96,9%	2,9%	,2%	100,0%
<b>E-post tilgjengelig? Hjemme</b>	Count	220	78	177	475
	%	46,3%	16,4%	37,3%	100,0%
<b>E-post tilgjengelig? På reise</b>	Count	122	118	229	469
	%	26,0%	25,2%	48,8%	100,0%

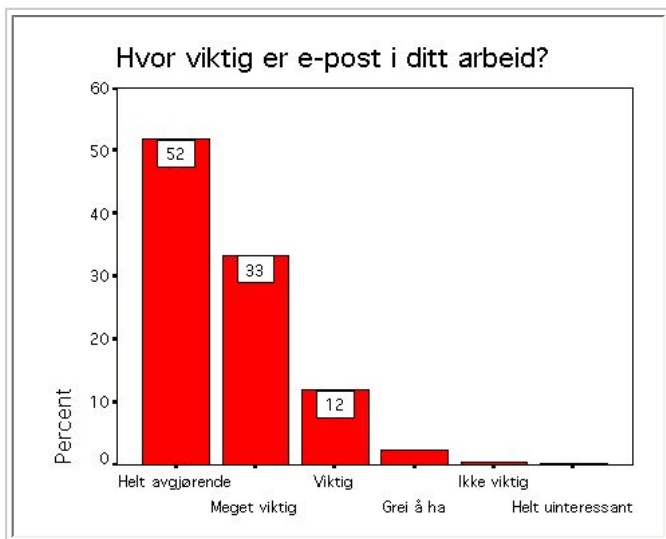
### Brukshyppighet

		Flere ganger daglig	Daglig	Noen ganger i uken	Sjeldnere	Aldri	Total
<b>Hvor ofte bruker du e-post?</b>	Count	439	43	3	1	2	488
	%	90,0%	8,8%	,6%	,2%	,4%	100,0%

### Hvor viktig er e-post?

		Helt avgjørende	Meget viktig	Viktig	Grei å ha	Ikke viktig	Helt uinteressant	Total
<b>Hvor viktig er e-post?</b>	Count	252	162	58	11	2	1	486
	%	51,9%	33,3%	11,9%	2,3%	,4%	,2%	100,0%





## Flersvarstabeller

	E-postprogram					
	Eudora	Webmail	Pine	Gnus	Outlook	Annet
Count	425	44	51	3	35	35
Row %	86,7	9,0	10,4	,6	7,1	7,1

**Kommentar:** Av de 35 som oppga Annet for e-postleser svarte 10 MacOSX Mail, mens 3 oppga Yahoo, Outlook Express, Ximian Evolution henholdsvis. Andre svar med en eller to forekomster var Encourage, exmh, mutt, Mozilla, Opera og Lotus Notes (én person) m.fl.

## Postmengde

Antall	Ordinær post	Søppel
0-10	168	193
11-50	308	138
51-100	20	57
100+	1	29
200+	1	10

	E-posthjelp				
	Ja, lokalt	Ja, kollegaer	Ja, sentralt	Nei, vanskelig	Nei, aldri
Count	359	100	27	44	23
Row %	76,5	21,3	5,8	9,4	4,9

	E-postproblemer							
	Ustabil	Tregt	Dårlig postleser	Vanskelig å bruke	Finne adresser	Spam	Virus	Annet
Count	99	132	29	4	58	273	97	53
Row %	22,8	30,3	6,7	,9	13,3	62,8	22,3	12,2

**Kommentar:** De aller fleste som svarte Annet for e-postproblemer nevnte problemer ved innføring av webmail/IMAP, problemer med å lese e-post hjemme eller på reise, Eudora-

problemer og frustrasjon over spam. 10 av de 53 personene oppga at e-posttjenesten er ok.

## Åpne spørsmål

Det var to åpne spørsmål i denne delen av skjemaet. Se appendiks.

## SUIT – SURvey om IT-tjenestene [høst 2003]

### [D] Spørsmål om IT-sidene i Web

- Hvor fornøyd er du alt i alt med IT-sidene i Web? [D1]
- Hvor ofte bruker du IT-sidene i Web? [D2]
- Hvor viktig er IT-sidene som hjelpekilde for deg i ditt arbeid? [D3]
- Hvordan vil du beskrive informasjonen du finner på IT-sidene? [D4]
- Hva syns du spesielt om IT-sidene for elektronisk post? [D5]
- Hvis du har idéer til hvordan IT-sidene kan forbedres, skriv gjerne noen stikkord: [Åpent spm.] [D6]

### Tabeller og grafer om IT-websidene

Fornøyd med IT-sidene?

		Svært misfornøyd	Misfornøyd	Nøytral	Fornøyd	Svært fornøyd
Hvor fornøyd er du med IT-sidene i Web?	Count	3	14	226	124	10
	%	,8%	3,7%	59,9%	32,9%	2,7%

Bruker IT-sidene?

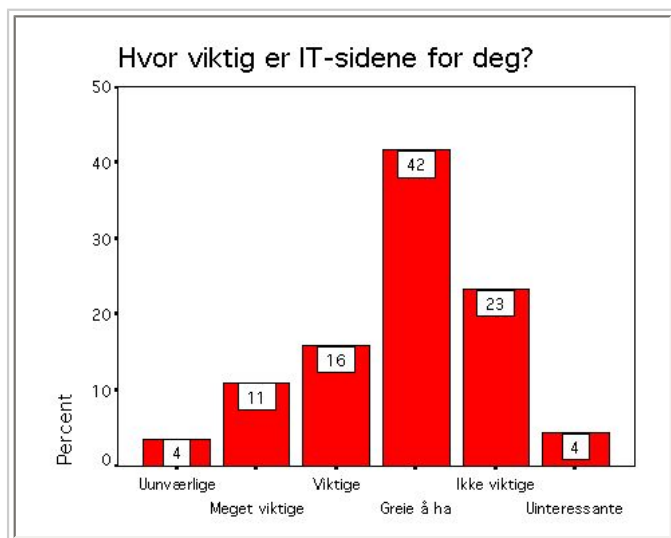
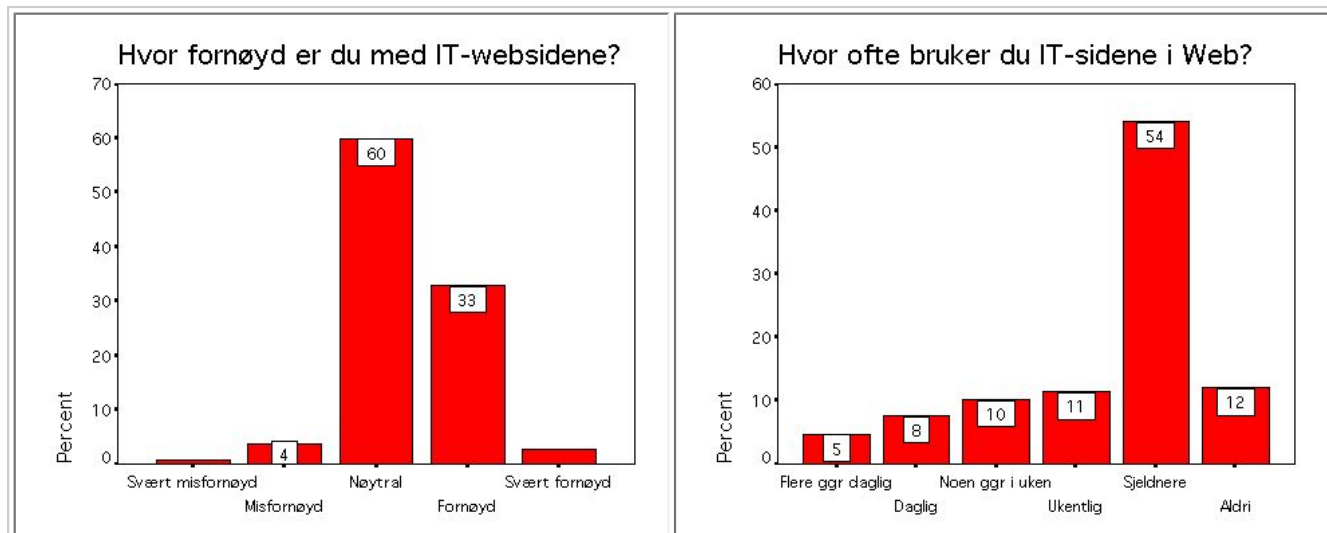
		Flere ganger daglig	Daglig	Noen ganger i uken	Ukentlig	Sjeldnere	Aldri
Hvor ofte bruker du IT-sidene i Web?	Count	23	37	49	55	261	58
	%	4,8%	7,7%	10,1%	11,4%	54,0%	12,0%

Hvor viktige er IT-sidene?

		Uunnværlige	Meget viktige	Viktige	Greie å ha	Ikke viktige	Uinteressante
Hvor viktig er IT-sidene for deg?	Count	17	52	75	196	110	21
	%	3,6%	11,0%	15,9%	41,6%	23,4%	4,5%

Syn på IT-sidene om e-post

		Ikke lest dem	Svært gode	Ganske gode	Sånn passe	For mye å lese	Uoversiktlig	Vanskelig å forstå	Annet
Hva synes du om IT-sidene om e-post?	Count	251	12	85	61	9	6	9	26
	%	54,7%	2,6%	18,5%	13,3%	2,0%	1,3%	2,0%	5,7%



## Flersvarstabeller om IT-websidene

	Syn på IT-websider								
	Grundig	Oversiktlig	Uoversiktlig	Mangelfull	Lite ajourført	Dårlige søking	Uinteressant	Mye IT-sjargong	Annet
Count	23	229	53	25	41	33	17	54	83
Row %	5,5	54,9	12,7	6,0	9,8	7,9	4,1	12,9	19,9

**Kommentar:** Av de 83 personene som oppga "Annet" som syn på informasjonen på IT-sidene i Web var det 52 som anga at de ikke har brukt/bruker websidene. 12 personer mente det var vanskelig finne fram («for mange klikk»). Det var videre 5 personer som oppga at sidene var ok



og 14 andre diverseresvar.

## Åpne spørsmål

Det var ett åpent spørsmål i denne delen av skjemaet. Se appendiks.

## SUIT – SURvey om IT-tjenestene [høst 2003]

### [E] Spørsmål om IT-opplæring og IT-kompetanse

- Hvordan vil du beskrive din IT-kompetanse når det gjelder å utføre arbeidet ditt effektivt? [E1]
- Har du benyttet noen av følgende IT opplæringstilbud? [E2]
- Hvordan vurderer du følgende aspekter ved den opplæringen du har deltatt i: [E3]  
(Omfanget / Kvaliteten / Innholdet)
- Benytter du deg av det opplæringstilbudet som finnes? [E4]
- Hvis du sjelden eller aldri benytter opplæringstilbudene, hva vil du si det skyldes? [E5]
- Hvis du har synspunkter på opplæringstilbudet for IT, skriv gjerne noen stikkord: [Åpent spm.] [E6]

### Tabeller og grafer om IT-opplæring

Din egen IT-kompetanse

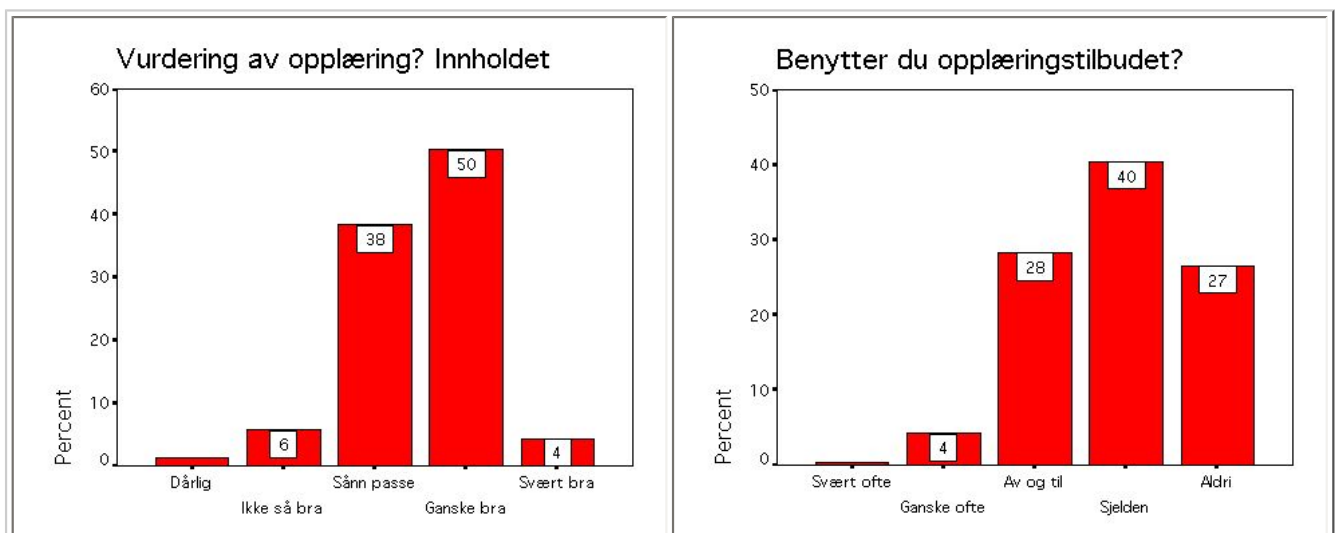
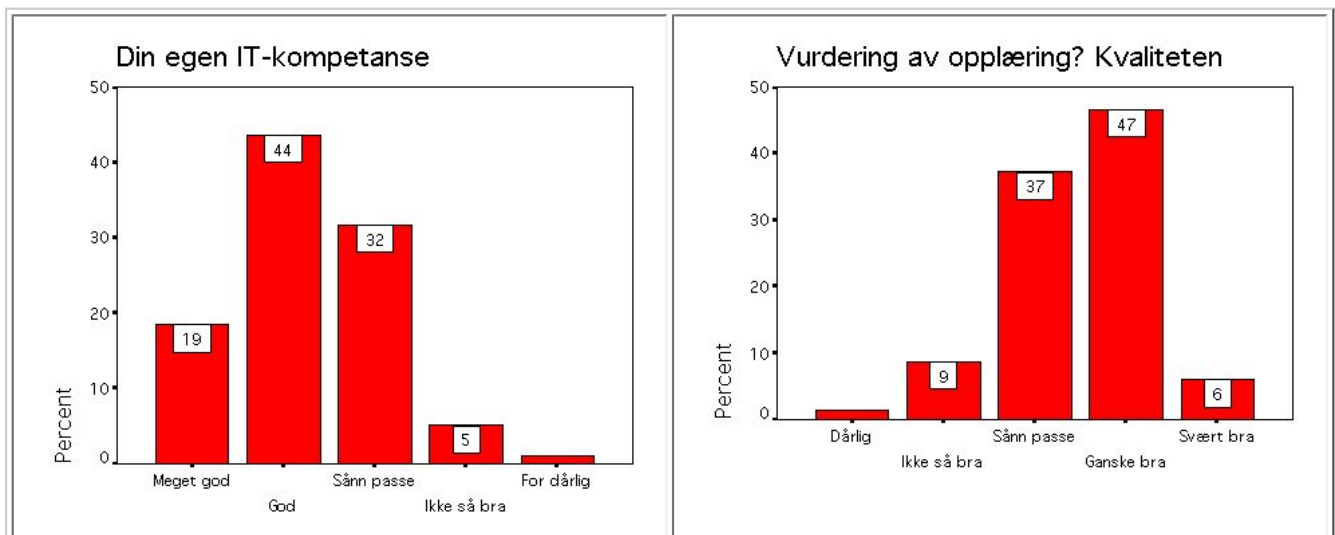
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Meget god	90	18.4	18.5
	God	212	43.3	43.6
	Sånn passe	154	31.4	31.7
	Ikke så bra	25	5.1	5.1
	For dårlig	5	1.0	1.0
	Total	486	99.2	100.0
Missing	0	4	.8	
Total		490	100.0	

		Dårlig	Ikke så bra	Sånn passe	Ganske bra	Svært bra	Total
Vurdering av opplæring? Omfanget	Count	9	21	133	134	9	306
	%	2,9%	6,9%	43,5%	43,8%	2,9%	100,0%
Vurdering av opplæring? Kvaliteten	Count	4	26	111	139	18	298
	%	1,3%	8,7%	37,2%	46,6%	6,0%	100,0%

Vurdering av opplæring? Innholdet	Count	4	17	115	151	13	300
	%	1,3%	5,7%	38,3%	50,3%	4,3%	100,0%

## Benytter du opplæringstilbudet?

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Svært ofte	2	.4	.4
	Ganske ofte	20	4.1	4.3
	Av og til	133	27.1	28.3
	Sjelden	190	38.8	40.4
	Aldri	125	25.5	26.6
	Total	470	95.9	100.0
Missing	0	20	4.1	
Total		490	100.0	



## Flersvarstabeller og -grafer om IT-opplæring

	Brukt IT-opplæringstilbud									
	Brukerkurs hos USIT	Lokale kurs	Leverandør-kurs	IT-seminarer	Nettbasert undervisning	Kurs-materiale på nettet	Egen-opplæring	Kurs for IT-ansvarlige	In-kurs hos IFI	Annet
Count	147	139	35	27	25	44	206	21	21	57
%	39,2	37,1	9,3	7,2	6,7	11,7	54,9	5,6	5,6	15,2

	Ikke Brukt IT-opplæringstilbud				
	Trenger ikke	Passer ikke	Ikke anledning	For dyrt	Annet
Count	53	104	219	24	74
Row %	13,9	27,2	57,3	6,3	19,4

**Kommentar:** Av de 74 som svarte "Annet" her oppga 24 personer at informasjon om kurstilbudet var for dårlig eller at tilbudet som sådan har blitt dårligere. 11 oppga at de var nyansatte og ikke hadde «kommet så langt» som å tenke på opplæring ennå. 9 personer mente å ikke ha behov for opplæring eller at opplæringstilbudet ikke er relevant. Atter 9 personer oppga mangel på tid (og anledning) til å benytte opplæringstilbudet. 7 personer svarte at de tyr til kolleger/lokalmiljø for opplæring. Det var 14 andre diverseresvar.

### Åpne spørsmål

Det var ett åpent spørsmål i denne delen av skjemaet. Se appendiks.

---

## SUIT – SURvey om IT-tjenestene [høst 2003]

---

### [F] Spørsmål om IT-hjelp og brukerstøtte

- Hvor fornøyd er du alt i alt med den hjelpen du får av lokalt IT-personell? [F1]
- Hvor fornøyd er du alt i alt med den hjelpen du får hos USIT? [F2]
- Synes du at du får den hjelpen du trenger når du trenger den? [F3]
- Hvor mye bruker du følgende IT hjelpefunksjoner? [F4]  
(Lokal IT / Nabohjelp (kollegaer) / Sentral IT / IT-sider i Web / Brukerveiledninger / IT-avisen / Opplæringstilbudet)
- Har du andre kilder til IT-hjelp, i tilfellet hvilke? [Åpent spm.] [F5]
- Hva synes du om kvaliteten på følgende IT hjelpefunksjoner? [F6]  
(Lokal IT / Sentral IT / IT-sider i Web / Brukerveiledninger / IT-avisen / Opplæringstilbudet)

Hvis du har idéer til hvordan IT-hjelpesfunksjonene kan forbedres, skriv gjerne noen stikkord: [Åpent spm.] [F7]

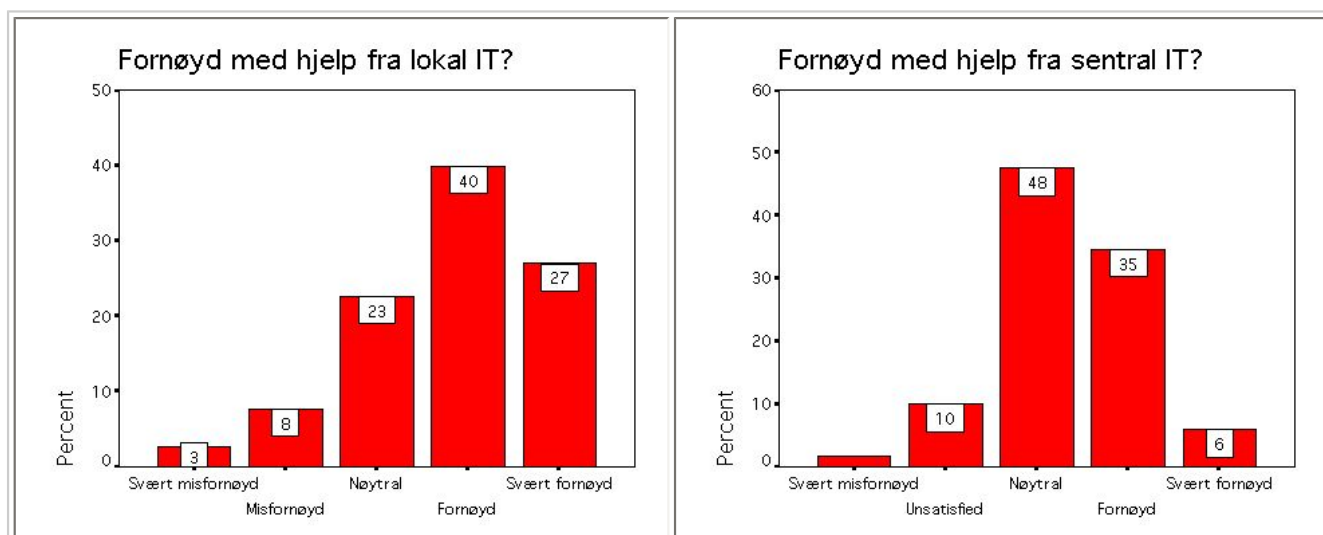
## Tabeller og grafer om IT-hjelp og brukerstøtte

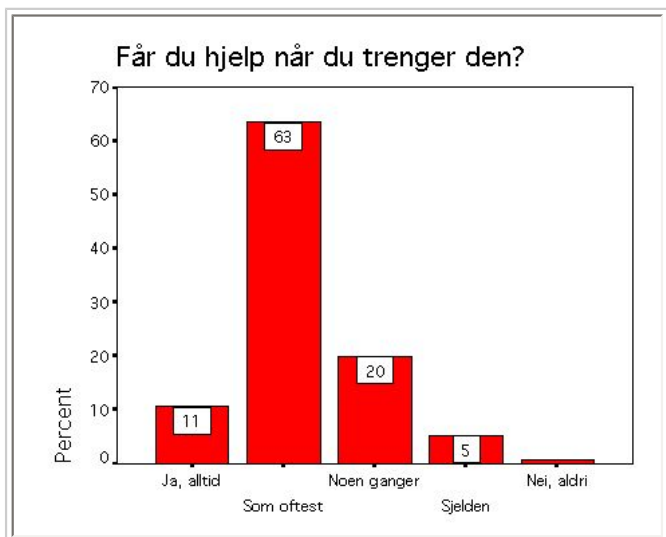
### Fornøyd med hjelp...

		Svært misfornøyd	Misfornøyd	Nøytral	Fornøyd	Svært fornøyd	Total
Fornøyd med hjelp fra lokal IT?	Count	13	37	109	192	130	481
	%	2,7%	7,7%	22,7%	39,9%	27,0%	100,0%
Fornøyd med hjelp fra USIT?	Count	7	42	199	145	25	418
	%	1,7%	10,0%	47,6%	34,7%	6,0%	100,0%

### Får du hjelp når du trenger den?

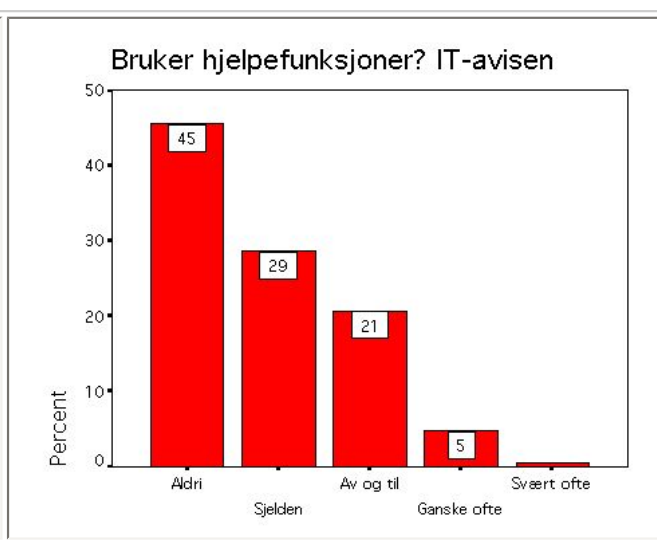
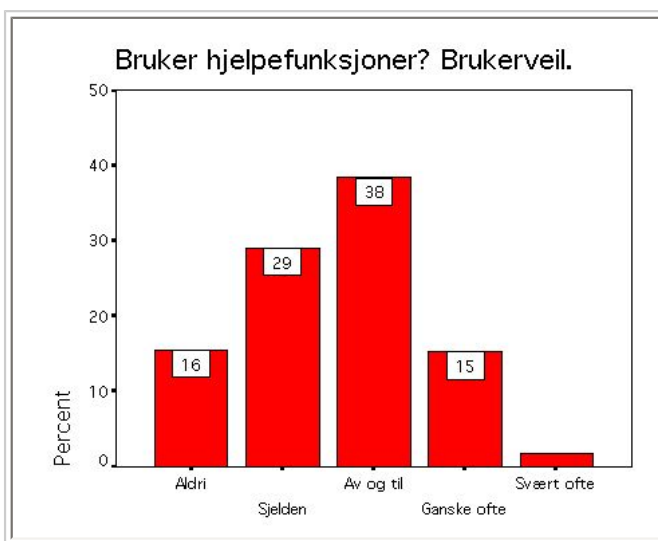
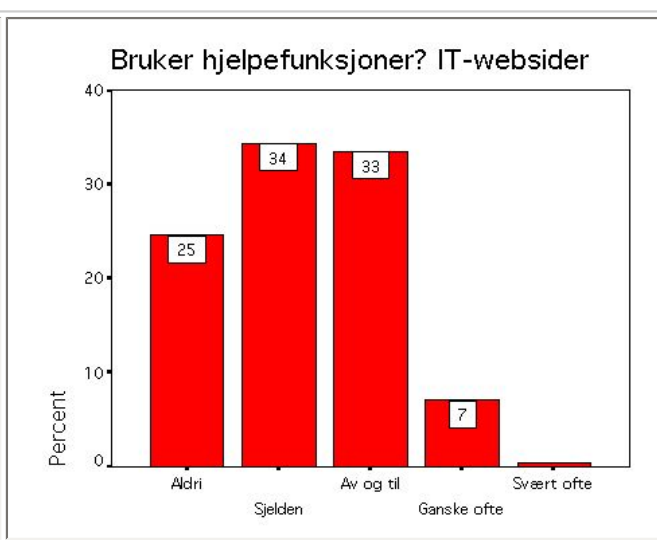
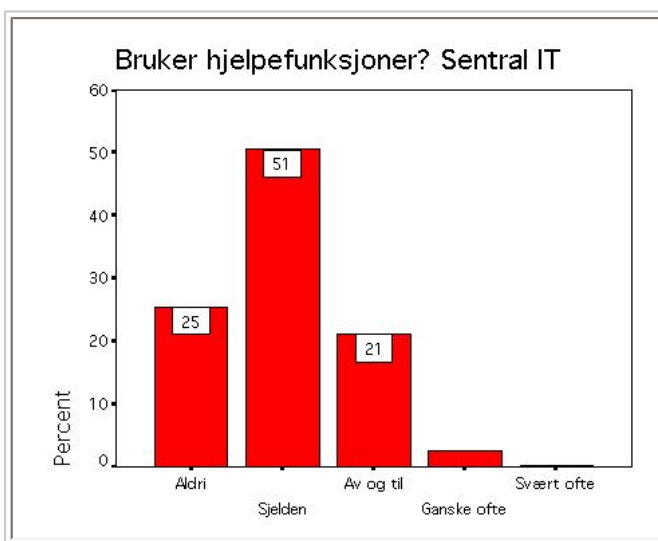
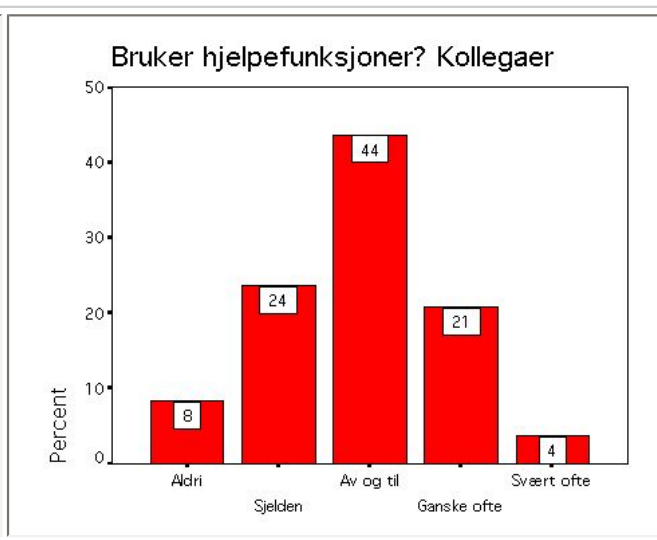
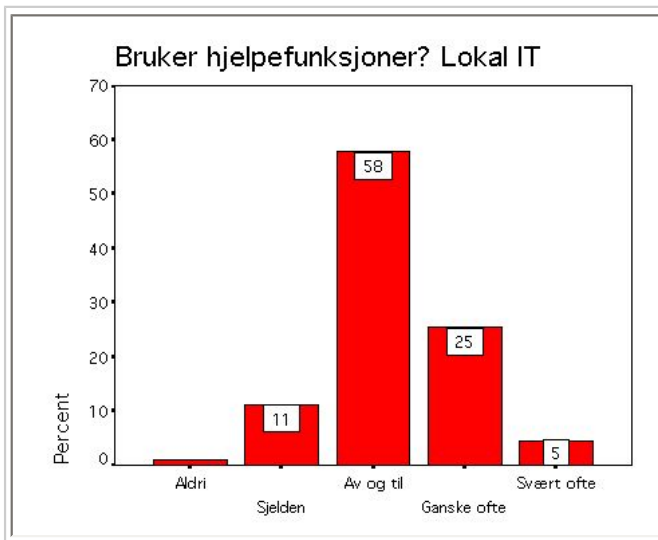
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Ja, alltid	50	10.2	10.6
	Som oftest	298	60.8	63.4
	Noen ganger	94	19.2	20.0
	Sjelden	25	5.1	5.3
	Nei, aldri	3	.6	.6
	Total	470	95.9	100.0
Missing	0	20	4.1	
Total		490	100.0	

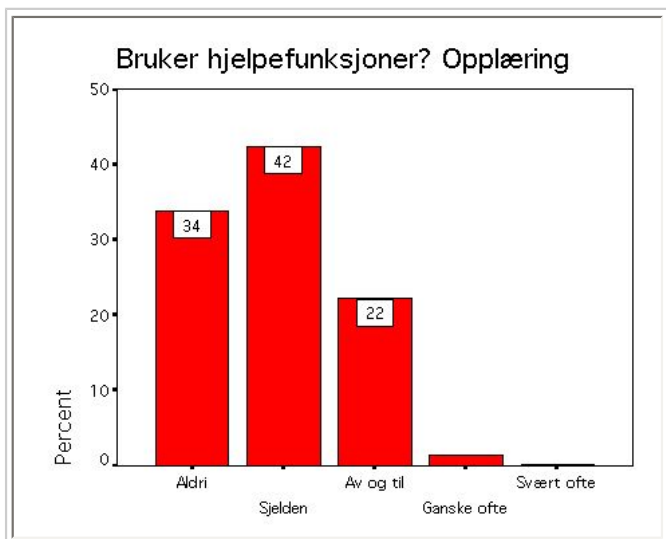




## Bruker hjelpefunksjon ...?

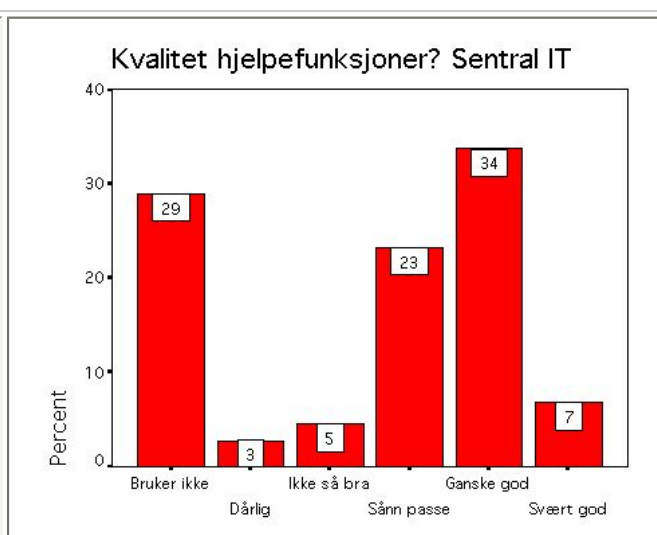
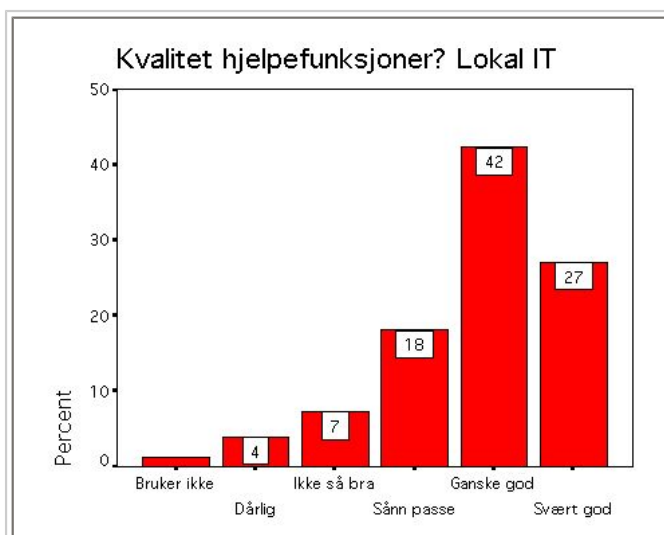
		Aldri	Sjelden	Av og til	Ganske ofte	Svært ofte	Total
Bruker hjelpefunksjoner? Lokal IT	Count	5	54	278	122	22	481
	%	1,0%	11,2%	57,8%	25,4%	4,6%	100,0%
Bruker hjelpefunksjoner? Kollegaer	Count	38	108	200	95	17	458
	%	8,3%	23,6%	43,7%	20,7%	3,7%	100,0%
Bruker hjelpefunksjoner? Sentral IT	Count	117	232	97	12	1	459
	%	25,5%	50,5%	21,1%	2,6%	,2%	100,0%
Bruker hjelpefunksjoner? IT-webider	Count	111	155	151	32	2	451
	%	24,6%	34,4%	33,5%	7,1%	,4%	100,0%
Bruker hjelpefunksjoner? Brukerveil.	Count	70	131	173	69	8	451
	%	15,5%	29,0%	38,4%	15,3%	1,8%	100,0%
Bruker hjelpefunksjoner? IT-avisen	Count	202	127	92	21	2	444
	%	45,5%	28,6%	20,7%	4,7%	,5%	100,0%
Bruker hjelpefunksjoner? Opplæring	Count	151	189	99	6	1	446
	%	33,9%	42,4%	22,2%	1,3%	,2%	100,0%

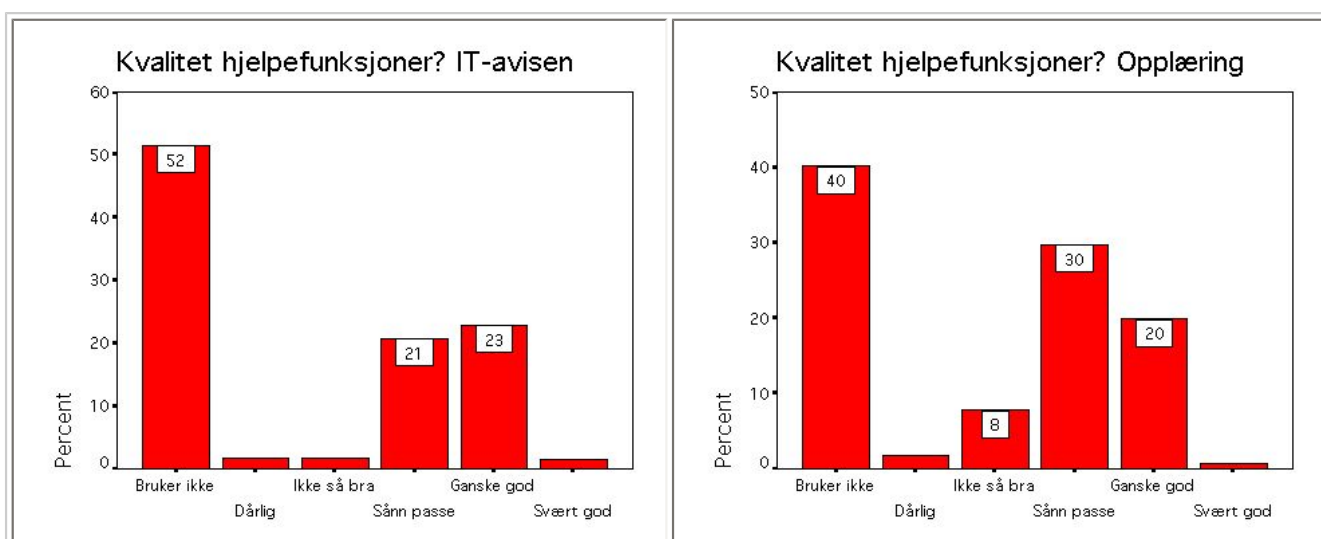
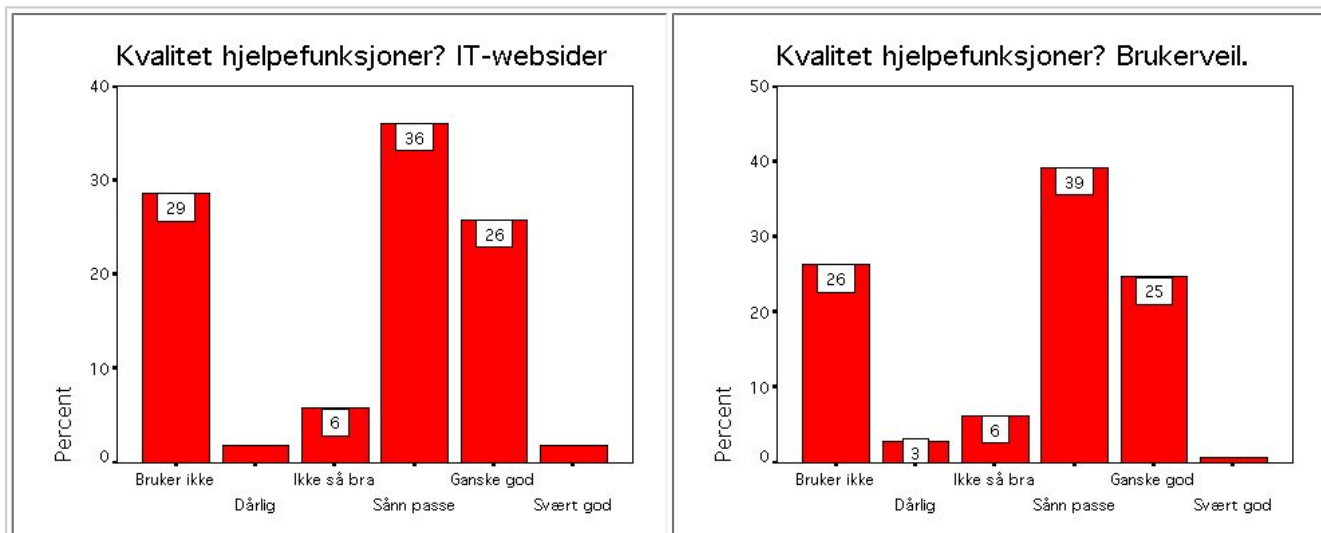




### Kvalitet hjelpefunksjon ...?

		Bruker ikke	Dårlig	Ikke så bra	Sånn passe	Ganske god	Svært god	Total
Kvalitet hjelpefunksjoner? Lokal IT	Count	6	19	35	87	203	130	480
	%	1,3%	4,0%	7,3%	18,1%	42,3%	27,1%	100,0%
Kvalitet hjelpefunksjoner? Sentral IT	Count	127	12	20	102	148	30	439
	%	28,9%	2,7%	4,6%	23,2%	33,7%	6,8%	100,0%
Kvalitet hjelpefunksjoner? IT-websider	Count	123	8	25	155	111	8	430
	%	28,6%	1,9%	5,8%	36,0%	25,8%	1,9%	100,0%
Kvalitet hjelpefunksjoner? Brukerveil.	Count	113	12	27	168	106	3	429
	%	26,3%	2,8%	6,3%	39,2%	24,7%	,7%	100,0%
Kvalitet hjelpefunksjoner? IT-avisen	Count	216	7	7	87	96	6	419
	%	51,6%	1,7%	1,7%	20,8%	22,9%	1,4%	100,0%
Kvalitet hjelpefunksjoner? Opplæring	Count	166	7	32	123	82	3	413
	%	40,2%	1,7%	7,7%	29,8%	19,9%	,7%	100,0%





## Åpne spørsmål

Det var to åpne spørsmål i denne delen av skjemaet. Se appendiks.