

SUIT2013 – RAPPORT

INNLEDNING

SUIT2013 ble gjennomført i februar 2013 og ligger innholds- og omfangsmessig nært opp til tilsvarende undersøkelser i årene 2003-2010.

Det ble trukket et tilfeldig utvalg e-postadresser til brukere med ansattkode i USITs brukerdatabase. Undersøkelsen omfatter vitenskapelige og ikke-vitenskapelige ansatte fra alle enheter med unntak av USIT.

Undersøkelsen omfatter ikke studentene.

Undersøkelsen er anonym i henhold til Questback sine retningslinjer.

Undersøkelsens omfang:

SUIT2013	
<i>Utvalg</i>	3200
<i>Antall svar</i>	1187
<i>Svarprosent</i>	37%

Undersøkelsen var åpen fra 1/2–22/2. Vi sendte ut fire påminnelser underveis. Det er på smertegrensen hvis vi skal dømme etter tilbakemeldinger på e-post og i skjemaets siste åpne spørsmål.

Questback ble brukt som elektronisk surveysystem og tabeller, grafer og analyser er utført med *SPSS* og *Excel*.

SPØRSMÅL & TEMAER

Undersøkelsen hadde 45 hovedspørsmål, mange med underspørsmål. Svartiden var stipulert til 10-15 minutter. Tilbakemeldinger tyder på at noen respondenter brukte lenger tid enn dette på skjemaet, og at noen synes det var for mange spørsmål.

<i>Tema</i>	<i>Spørsmål</i>	<i>Åpne spm</i>
<i>Forventninger</i>	1	2
<i>Elektronisk post</i>	3, 4, 5	
<i>Kalender (Notes)</i>	6	
<i>Websider om IT</i>	7, 8	
<i>Web-publisering</i>	9, 10	
<i>IT i forskning(*)</i>	12, 13	14
<i>IT i undervisning(*)</i>	15, 16	17, 18
<i>Kompetanse</i>	19	
<i>Opplæring</i>	20, 21	
<i>Lokal IT & Brukerstøtte</i>	22, 23, 24, 25	26
<i>Maskinutstyr</i>	27, 28, 29	
<i>Programvare</i>	30	31
<i>Fjernbruk & Trådløst</i>	32, 33, 34, 35, 36	37
<i>Regelverk</i>	38, 39	
<i>Sikkerhet</i>	40, 41	42
<i>Personalia</i>	11, 43, 44	
<i>Undersøkelsen</i>		45

(*) Spm 12-18 ble bare stilt til vitenskapelig ansatte

WEBSTED

Denne rapporten og resultater fra undersøkelsen finnes i web:

<https://www-adm.usit.uio.no/tjenester/til-uio/suit/2013>

OPPSUMMERING

Det lukter ikke svidd (i år heller).

- Undersøkelsen ble gjennomført uten tekniske vanskeligheter.
- De fleste ga uttrykk for at undersøkelsens form og innhold var bra.
- Det er forskjeller mellom fakultetene i hvordan IT-tjenestene oppleves. HF og TF kommer dårligst ut, selv om det er en forbedring fra 2010. Tallene for JUS, Museene og UB viser en nedgang.
- Synet på egen kompetanse i å bruke IT-tjeneste i arbeidet varierer også mellom fakultetene.
- Resultatene avdekker ellers ikke store endringer fra 2010 eller tidligere år for de spørsmål og temaer hvor vi har historiske data. Det er besnærende at resultatene for 2013 samsvarer så godt med tallene for 2010.
- Det ser også ut til at tjenestenivået i stor grad svarer til brukernes forventninger til IT-tjenestene ved universitetet.
- For flere av tjenestene og temaene som tas opp er det klart et forbedringspotensiale for å få andelen fornøyde brukere ennå høyere.
- Det er forholdsvis lav bevissthet om IT-reglementet (og andre relevante regelverk) og til en viss grad om sikkerhet.
- Flere av IT-tjenestene er forholdsvis lite kjent i universitetssamfunnet, dette gjender for eksempel spesialtjenester for IT i forskningen og tilbudet av programvare.
- Det ligger interessant informasjon i de mange tekstlige svarene på de åpne spørsmålene i undersøkelsen. Denne informasjonen behandles videre i de enkelte seksjoner og faggrupper ved USIT.

TEGNFORKLARING

I tabellene oppgis *prosent*er hvis ikke annet er opplyst. Tabeller uten angitt årstall gjelder for 2013. Følgende forkortelser brukes:

- ++ For de mest positive svarene (Svært fornøyd, Svært godt, Helt enig...)
- + For positive svar (Ganske fornøyd, Fornøyd, Godt, Noe enig...)
- ++/+ For de to kategoriene ovenfor under ett.
- 0 For nøytrale eller midt-på-treet svar (Sånn passe, Nøytral...)
- For negative svar (Ganske misfornøyd, Misfornøyd, Noe uenig...)
- For de mest negative svarene (Sterkt misfornøyd, Helt uenig...)
- /-- For de to kategoriene ovenfor under ett.

I tillegg til vanlige forkortelser for fakultetene brukes:

- MUS Museer
- DIV Sentra og Andre enheter
- SA Sentraladministrasjonen

FORVENTNINGER

Spørsmål 1-2

1) Hvor godt svarer alt i alt IT-tjenestene ved universitetet til forventningene dine?

Svært godt / Ganske godt / Sånn passe / Mindre godt / Ikke godt / Vet ikke

Tabell 1.1. IT-tjenestene svarer til forventningene etter samme mønster som tidligere år. I 2013 svarer tre av fire [74.9%] at tjenestene svarer svært godt eller ganske godt til forventningene.

Tabell 1.1: Forventninger til IT-tjenestene [%]					
	++	+	0	-	--
2013	20.1	55.8	18.7	3.5	1.5
2010	17.9	54.9	20.3	5.1	1.8
2009	17.3	55.8	19.2	5.2	2.5
2007	15.8	56.5	21.7	4.9	1.1

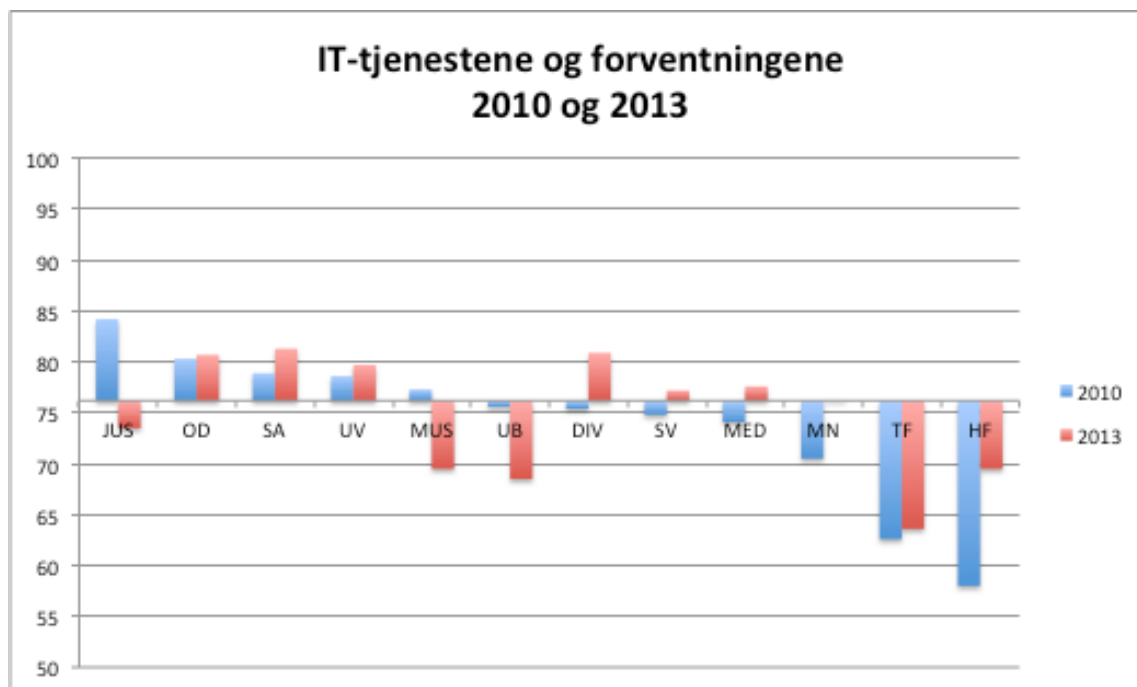
N = 1165 [2013].

Tabell 1.2. Det er betydelige forskjeller mellom fakultetene. Her er fakultetene sortert fra høy til lav skåre:

Tabell 1.2: Forventninger til IT-tjenestene [%]			
	++/+	0	-/--
SA	81.3	15.6	3.1
DIV	80.9	14.3	4.8
OD	80.7	17.5	1.8
UV	79.7	18.8	1.6
MED	77.6	17.4	5.0
SV	77.2	16.8	6.0
MN	76.2	16.3	6.2
JUS	73.5	20.4	6.1
MUS	69.5	25.0	5.6
HF	69.5	23.8	6.7
UB	68.5	31.6	0.0
TF	63.6	27.3	9.1
<i>Alle</i>	76.2	18.7	5.0

N for hvert fakultet – Se tabell 44.1.

Figur 1.3. Her er tallene for 2010 og 2013 sammenholdt. X-aksen går ved gjennomsnittet for 2013 [76.2%]. Fakultetene er sortert etter synkende skåre i 2010.



2) Hva er det ene aspektet ved IT-tjenestene som du er aller mest MISFORNØYD med? [Åpent]

Åpent spørsmål med tekstlige svar.

ELEKTRONISK POST

Spørsmål 3-5

3) Hvor fornøyd er du med e-posttjenesten?

Svært fornøyd / Fornøyd / Sånn passe / Misfornøyd / Svært misfornøyd / Vet ikke

Tabell 3.1. Andelen som svarer at de er svært eller ganske fornøyd med e-posttjenesten holder seg høy [80.3%] selv om det er en liten nedgang fra 2010. Det er bare et fåtall som uttrykker misnøye med elektronisk post [3.5%]. Synet på denne tjenesten har ligget stabilt på et høyt nivå etter omleggingen i 2003. Det er ubetydelige forskjeller mellom gruppene [Stilling, Alder, Fakultet].

Tabell 3.1: Bruk av e-post [%]			
	++/+	0	-/--
2013	80.3	15.8	3.5
2010	83.6	13.0	2.7
2009	84.0	13.4	2.7
2007	78.3	16.9	4.8
2006	80.0	16.1	3.9
2005	81.6	14.9	3.6
2004	78.4	17.1	4.4
2003	69.3	23.1	7.6

N = 1184 [2013], 21 har svart Vet ikke.

4) Hvor ofte bruker du e-post...:

På jobben? / Hjemmefra? / På reisefot og ellers?

Daglig / Ukentlig / Sjeldnere / Aldri

Tabell 4.1. Så godt som alle bruker e-post daglig eller ukentlig på jobb [95.5%]. Det er en økning i bruk av tjenesten hjemmefra og på reise i 2013 i forhold til i 2010.

Tabell 4.1: Bruk av e-post hjemmefra og på reise			
2010	Daglig	Ukentlig	Sj/Aldri
<i>På jobb</i>	95.7	2.5	1.1
<i>Hjemme</i>	60.7	21.2	11.3
<i>På reise</i>	33.1	22.9	44.0
2013			
<i>På jobb</i>	95.5	3.2	1.3
<i>Hjemme</i>	68.9	22.2	8.8
<i>På reise</i>	44.8	21.6	33.7

N = hhv. 1174, 1143 og 1099

5) Hva opplever du som de største problemene med e-post? (sett ett eller flere kryss)

Har ingen problemer med e-post / For mye søppelpost (spam) / Virus i e-posten / Postprogrammet er for dårlig / Tjenesten er vanskelig å bruke / Å finne e-postadressen til folk / Tjenesten er ustabil / Det går for tregt / Annet

Tabell 5.1. Halvparten av respondentene har ingen problemer med e-posttjenesten [47.6%], det er noen færre enn i 2010 [50.4%]. Noen flere enn tidligere opplever tjenesten som treg og/eller ustabil [11.2%] i 2013.

Tabell 5.1: Problemer med e-post [%]		
	2010	2013
<i>Ingen problemer</i>	50.4	47.6
<i>Spam/Virus</i>	22.8	23.8
<i>Finne adresser</i>	13.7	14.1
<i>Dårlig postleser</i>	11.4	11.0
<i>Ustabil/Tregt</i>	6.8	11.2
<i>Vanskelig i bruk</i>	1.8	3.5
<i>Annet</i>	18.7	20.4

N = 1187

KALENDER

Spørsmål 6

6) Hvor fornøyd er du med Notes som elektronisk kalendersystem?

Bruker ikke Notes / Svært fornøyd / Fornøyd / Sånn passe / Misfornøyd / Svært misfornøyd / Vet ikke

Tabell 6.1. Andelen fornøyde Notes-brukere har sunket noe fra 2010 [54.7%] til 2013 [46.2%]. Notes brukes av mindre enn halvparten av respondentene.

Tabell 6.1: Inntrykk av Notes [%]			
	++/+	0	-/--
2013	46.2	31.6	22.2
2010	54.7	29.2	16.1

N = 415 [2013] mens 634 ikke bruker Notes og 132 har svart Vet ikke på spørsmålet.

WEB-SIDENE OM IT

Spørsmål 7-8

7) Hvor fornøyd er du alt i alt med websidene om IT-tjenestene?

Bruker dem ikke / Svært fornøyd / Fornøyd / Sånn passe / Misfornøyd / Svært misfornøyd / Vet ikke

Tabell 7.1. Halvparten av brukerne er fornøyd med websidene og ganske få er misfornøyd. Andelen brukere som ikke anvender sidene har sunket noe.

Tabell 7.1: Inntrykk av [de nye] websidene om IT-tjenestene [%]				
	++/+	0	-/--	Br. ikke
2013	52.4	20.7	3.7	23.3
2010	42.3	18.8	5.4	33.5

N = 1079 [2013]. 103 brukere har svart Vet ikke.

8) Syns du innholdet på websidene om IT-tjenestene er...?

Viktig og relevant / Oppdatert og ajourført / Leselig og forståelig

Ja, stort sett / I noen grad / I liten grad / Bruker ikke sidene / Vet ikke

Tabell 8.1. Synet på innholdet på websidene varierer og forholdsvis mange er mindre fornøyd. Dessuten er det en ganske stor andel som ikke bruker sidene og/eller ikke har besvart spørsmålene. [Det er jo ellers interessant at antallet som oppgir at de ikke bruker sidene varierer, her skulle vi nok sluset respondenter som svarte Bruker ikke i spm 7 forbi spm 8 i skjemautfyllingen...]

Tabell 8.1: Innholdet på websidene [%]				
	Stort sett	I noen grad	I liten grad	Bruker ikke
<i>Bedre med nye sider</i>	30.2	38.8	14.6	16.4
<i>Viktig & relevant</i>	39.2	40.4	7.9	12.5
<i>Oppdatert & ajour</i>	22.2	28.1	7.6	12.2
<i>Leselig & forståelig</i>	45.1	36.5	6.2	9.5

N = hhv. 652, 821, 785, 1037.

WEB-PUBLISERING

Spørsmål 9-10

9) Publiserer du («legger ut ting») på Web? (sett ett eller flere kryss)

Nei, uaktuelt i mitt arbeid / Nei, mangler kompetanse / Ja, i forskningen / Ja, i undervisningen / Ja, i administrativ sammenheng / I annen jobbsammenheng / Annet

Tabell 9.1. Fire av ti publiserer ikke i web i 2010 [35.6%+10.8%] Det er bare mindre avvik mellom 2010 og 2013.

Tabell 9.1: Web-publisering [%]		
	2010	2013
<i>Ikke aktuelt</i>	28.8	35.6
<i>Ikke kompetanse</i>	14.8	10.8
<i>Ja, i forskning</i>	18.0	17.8
<i>Ja, i undervisning</i>	24.1	25.4
<i>Ja, administrasjon</i>	24.1	22.1
<i>Ja, i annen jobb</i>	8.0	4.3
<i>Andre svar</i>	4.4	5.6

N = 1187 [2013]

10) Hvilke tjenester bruker du når du publiserer («legger ut ting») i Web i jobbsammenheng? (sett ett eller flere kryss)

Vortex / Wiki / Fronter / Sosiale medier / Andre verktøy

Tabell 10.1. Fire av ti oppgir at de ikke publiserer i web [40.5%]. Første kolonne for hvert av årene er % av de som oppgir at de publiserer i web, andre kolonne er % av alle respondentene.

Tabell 10.1: Bruk av verktøy for Web-publisering [%]				
	2010		2013	
	<i>Av publ</i>	<i>Av alle</i>	<i>Av publ</i>	<i>Av alle</i>
<i>Vortex</i>	53.8	33.1	58.9	35.1
<i>Wiki</i>	9.1	5.6	8.5	5.1
<i>Fronter</i>	32.7	20.5	35.4	21.4
<i>Sosiale medier</i>	21.6	13.6	18.7	11.4
<i>Andre verktøy</i>	22.3	14.2	14.0	8.5

I 2013 er N-første = 706 og N-andre = 1187.

IT I FORSKNING

Spørsmål 12-14

Kun de som oppga vitenskapelig stilling fikk disse spørsmålene.

12) Bruker du, eller kjenner du til følgende tjenester fra USIT?

Beregningstjenestene (abel-klyngen) / Lagringstjeneste for vitenskapelige data / Multimediatjenesten og USITs studio / Statistikkserverne/ Bioportalen / Tjeneste for kvalitative metoder

Bruker / Har brukt / Kjenner til / Kjenner ikke til / Ikke aktuelt

Tabell 12.1. Dette er spesialiserte tjenester som brukes av ganske få, mens noen flere kjenner til tjenestene. Mellom 10-20% oppgir at de forskjellige tjenestene ikke er aktuelle i deres virksomhet mens omlag to av tre ikke kjenner til tjenestene. Beregningstjenesten og lagringstjenesten er de tjenestene som ser ut til å ha bredest nedslagsfelt. Det er en del avvik i tallene fra 2010 og 2013. Merk at beregningstjenesten var titan.uio.no i 2010, ikke abel.uio.no.

Tabell 12.1: Tjenester for forskningsstøtte [%]				
	<i>Bruker Brukt</i>	<i>Kjenner til</i>	<i>Kjenner ikke til</i>	<i>Ikke aktuelt</i>
2010				
<i>Beregningstjenesten</i>	6.7	11.6	65.2	16.5
<i>Lagringstjenesten</i>	9.4	20.9	58.0	11.7
<i>Medialab/Studio</i>	4.3	15.7	65.8	14.2
<i>Statistikktilbudet</i>	5.6	12.3	65.2	16.9
<i>Bioportalen</i>	3.8	8.8	64.9	22.5
2013				
<i>Beregningstjenesten</i>	10.5	13.3	57.9	18.4
<i>Lagringstjenesten</i>	10.5	24.4	55.9	9.2
<i>Medialab/Studio</i>	7.2	19.9	61.6	11.3
<i>Statistikktilbudet</i>	10.2	14.8	59.4	15.6
<i>Bioportalen</i>	5.9	7.7	61.6	24.8
<i>Kvalitative tjenester</i>	2.6	6.7	71.2	19.4

N = 392 [2013]

Tabell 12.2. Noen flere er kjent med tjenestene i 2013 enn i 2010, men tallene er lave.

Tabell 12.2: Har brukt, bruker eller kjenner til tjenestene [%]		
	2010	2013
<i>Beregningstjenesten</i>	18.3	23.8
<i>Lagringstjenesten</i>	30.3	34.9
<i>Medialab/Studio</i>	20.0	26.9
<i>Statistikktilbudet</i>	17.9	25.0
<i>Bioportalen</i>	12.6	13.6
<i>Kvalitativ tjeneste</i>	8.1	10.3

(N som i tabell 12.1)

Tabell 12.3. Fakultetsgruppene er definert slik:

MATMED = MN+MED+OD

HUMSAM = TF+HF+JUS+SV+UV

RESTEN = DIV+MUS+UB+SA

[Gruppen RESTEN vil da også omfatte respondenter fra Sentra og Andre enheter innen ymse fagfelt, men vi kan ikke skille ut disse og plassere dem i de andre to gruppene.]

Tabell 12.3: Brukere av tjenestene fordelt på fakultetsgrupper [%]					
	<i>Beregn</i>	<i>Lagring</i>	<i>Media</i>	<i>Statist</i>	<i>Bioport</i>
<i>MATMED</i>	16.7	11.4	5.4	10.4	9.0
<i>HUMSAM</i>	4.1	10.6	9.4	10.5	1.8
<i>RESTEN</i>			5.3	5.3	10.5

N = 392 [2013]

13) Hvordan ble du kjent med IT-tjenester og ressurser for forskning og/eller undervisning? (sett ett eller flere kryss)

Gjennom kolleger / På websider / Fra lokal IT / Kurs hos USIT / Fra personer ved USIT

Tabell 13.1. Kolleger er den viktigste kilden til kunnskap om at tjenestene finnes [53.4%].

Tabell 13.1: Kjennskap til tjenestene for forskning [%]	
<i>Kolleger</i>	55.2
<i>Websider</i>	41.4
<i>Lokal IT</i>	26.6
<i>Kurs hos USIT</i>	7.1
<i>USIT-personell</i>	6.6
<i>Andre kilder</i>	4.4

N = 894 [Vitenskapelige]

14) Er det IT-tjenester eller ressurser du savner i forskningen din? [Åpent]

Åpent spørsmål med tekstlige svar.

IT I UNDERVISNING

Spørsmål 15-18

Kun de som oppga vitenskapelig stilling fikk disse spørsmålene.

15) Hvor tilfreds er du med Fronter-tjenesten ved UiO?

Funksjonalitet og bruk / Opplæring, hjelp og informasjon

Svært fornøyd / Ganske fornøyd / Sånn passe / Ganske misfornøyd / Svært misfornøyd / Bruker ikke

Tabell 15.1. Seks av ti [58.9%] er meget eller ganske fornøyd med funksjonaliteten. En synkende andel er fornøyd med brukerstøtte og opplæring. En fjerdedel oppgir at de ikke bruker Fronter.

Tabell 15.1: Inntrykk av Fronter [%]						
	++/+		0		-/--	
	2010	2013	2010	2013	2010	2013
<i>Funksjonalitet</i>	59.4	58.9	29.1	28.8	11.6	12.3
<i>Brukerstøtte</i>	47.7	43.0	37.4	42.2	14.8	14.7

N = 382, 332 [2013]

16) Det har den siste tiden blitt mer vanlig å gjøre opptak av forelesninger (bare lyd eller lyd & bilde) og legge dette ut på semestersiden eller i Fronter. Hva er ditt syn på dette?

Jeg vil ikke begynne med dette / Jeg gjør det, men har ikke behov for hjelp / Jeg gjør det og har behov for hjelp / Jeg vil begynne, men trenger ikke hjelp /Jeg vil begynne og trenger hjelp

Tabell 16.1. Halvparten har ikke planer om å bruke denne tjenesten. En av fire har svart Annet, mange av disse oppgir at de ikke underviser. Skjemaet burde hatt et svaralternativ for dette («Underviser ikke»).

Tabell 16.1: Opptak av forelesninger [%]	
<i>Vil ikke gjøre dette</i>	53.5
<i>Gjør det selvhjulpen</i>	4.8
<i>Gjør det, trenger hjelp</i>	2.2
<i>Vil gjøre er selvhjulpen</i>	5.0
<i>Vil gjøre, trenger hjelp</i>	9.5
<i>Annet</i>	25.0

N = 624 [Vitenskapelige]

17) På hvilken måte mener du IT kan bidra til økning av studiekvaliteten i forbindelse med din undervisning? [Åpent]

Åpent spørsmål med tekstlige svar.

18) Er det IT-tjenester eller ressurser du savner i undervisningen din? [Åpent]

Åpent spørsmål med tekstlige svar.

KOMPETANSE

Spørsmål 19

19) Hvordan vil du beskrive din IT-kompetanse når det gjelder å utføre arbeidet ditt effektivt?

Meget god / God / Sånn passe / Ikke så bra / For dårlig / Vet ikke

Tabell 19.1. Nesten en av fire mener seg å ha Meget god eller God kompetanse [22.3%] og bare et fåtall oppgir Ikke så bra eller For dårlig kompetanse [4.4%]. Tallene er nokså like fra år til år.

Tabell 19.1: Vurdering av egen kompetanse [%]					
	++	+	0	-	--
2013	22.1	45.4	27.7	3.2	0.8
2010	19.0	48.8	27.8	3.4	1.0
2009	18.4	47.7	29.3	3.3	1.3
2007	16.7	46.9	29.6	4.7	2.1

N = 1166 [2013]

Tabell 19.2. Det er forskjell i positiv vurdering av egen kompetanse mellom vitenskapelige [52.0%] og ikke-vitenskapelige [75.9%]. Blant vitenskapelige er det langt flere [31.5%] som svarer Sånn passe.

Tabell 19.2: Syn på egen kompetanse innenfor stillingskategorier [%]			
	++/+	0	-/--
Viten	62.0	31.5	6.5
IkkeV	75.9	23.2	1.0

N = 653 [Vitenskapelig]

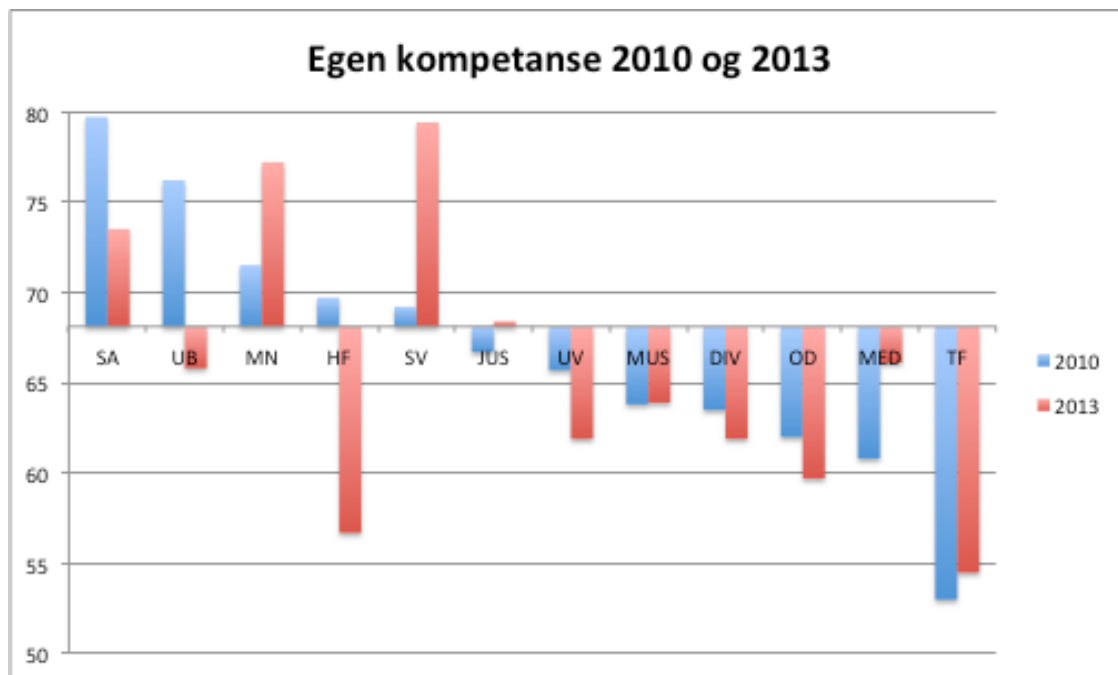
N = 513 [Ikke-vitenskapelig]

Tabell 19.3. Det er forskjeller mellom kompetansevurderingen på fakultetene. Høyest skårer SV hvor fire av fem mener kompetansen er meget god eller god [79.4%] og lavest kommer TF [54.5%].

Tabell 19.3: Syn på egen kompetanse fakultetsvis [%], synkende]												
SV	MN	SA	JUS	MED	UB	MUS	DIV	UV	OD	HF	TF	
79.4	77.2	73.5	68.4	66.1	65.8	63.9	61.9	61.9	59.7	56.7	54.5	

N for hvert fakultet – Se tabell 44.1.

Figur 19.4. Figuren illustrer samme tall som forrige tabell, men både for 2010 og 2013. Det totale gjennomsnittet er 68.1%.



Tabell 19.5. Vurderingen av egen kompetanse synker med stigende alder. Blant 20-åringene er nesten fire av fem fornøyd [77.6%] mens de over 50 og 60 år skårer lavere [hhv. 62.3% og 49.8%].

Tabell 19.5: Vurdering av egen kompetanse i aldergruppene [%]			
	+++	0	--/
20-29 år	77.6	21.2	1.3
30-39 år	76.9	21.9	1.2
40-49 år	71.7	25.9	2.4
50-59 år	62.3	33.0	4.7
> 60 år	49.8	38.7	11.6
<i>Alle</i>	68.0	27.9	4.1

N i hver aldergruppe – Se tabell 45.1.

OPPLÆRING

Spørsmål 20-21

20) Har du kjennskap til eller erfaring med noen av disse opplæringstilbudene? (sett ett eller flere kryss)

Lynkursdagene / Gratiskurs hos USIT / Kurs hos lokal IT / Kurs om beregningsanlegget (titan) / Kjøpekurs utenfor UiO

Tabell 20.1. Lynkursene er det best kjente kurstilbudet [men 20.6% kjenner ikke til det]. De andre tilbudene er kjent for omlag halvparten av brukerne og de mer spesialiserte abel-kursene av ennå færre. Fire av ti har benyttet lynkursene, en av ti [11.2%] mener lynkursene ikke har interesse, en av fem [20.5%] har ikke hatt anledning til å delta.

Tabell 20.1: Kjennskap til kurstilbud [%]				
	<i>Brukt</i>	<i>Ikke I</i>	<i>Ikke A</i>	<i>Kj ikke</i>
<i>Lynkurs</i>	39.1	11.2	20.5	20.6
<i>Kurs USIT</i>	24.9	11.1	14.5	43.2
<i>Kurs lokal IT</i>	19.1	12.5	9.3	51.5
<i>Eksterne kurs</i>	13.1	14.4	10.9	53.9
<i>abel-kurs</i>	2.4	16.7	6.7	65.7

Brukt = Benyttet tilbudet, Ikke I = Ikke interessant, Ikke A = Ikke anledning, Kj ikke = Kjenner ikke til dette tilbudet.

Tabell 20.2. Kurstilbudet benyttes i vesentlig større grad av ikke-vitenskapelig personale enn av de vitenskapelige.

Tabell 20.2: Bruk av kurstilbudet fordelt på stillingskategorier [%]				
	<i>Lynkurs</i>	<i>USIT</i>	<i>Lokalt</i>	<i>Eksternt</i>
<i>Viten</i>	25.6	17.4	15.2	4.5
<i>IkkeV</i>	56.3	34.5	24.1	23.9

21) Hvordan fikk du eventuelt kjennskap til opplæringstilbudene? (sett ett eller flere kryss)

Fra kolleger / Fra lokal IT / Fra USIT / Annonsering i web / Andre kilder / Kjenner ikke til dette

Tabell 21.1. Brukerne får kjennskap til kurstilbudene fra mange kilder: kolleger, IT-organisasjonen og websider. (Det framgår ikke hvem som står bak den eventuelle web-informasjonen man tenker på, men det er nok i stor grad IT-organisasjonen.)

Tabell 21.2: Kilder til kjennskap til kurstilbudet [%]						
	<i>Kolleger</i>	<i>Lokal IT</i>	<i>USIT</i>	<i>Web</i>	<i>Andre</i>	<i>Kj ikke</i>
<i>Lynkurs</i>	16.0	19.8	22.5	19.0	6.7	24.3
<i>Kurs USIT</i>	8.8	9.3	14.0	11.2	3.1	44.8
<i>Eksterne kurs</i>	7.6	2.4	2.4	4.6	11.0	57.5
<i>abel-kurs</i>	2.1	1.2	3.6	1.0	1.4	71.9

LITA & BRUKERSTØTTE

Spørsmål 22-25

22) Vet du hvem din lokale IT-ansvarlige er?

Ja / Nei, vet ikke / Nei, har ingen

Tabell 22.1. De fleste vet hvem som er lokal IT-ansvarlig, men det er en liten økning i 2013 i antall som sier at de ikke vet hvem det er.

Tabell 22.1: Kjennskap til Lokal IT			
	<i>Ja</i>	<i>Vet ikke</i>	<i>Har ikke</i>
<i>2013</i>	84.5	12.9	2.6
<i>2010</i>	88.1	9.6	2.3
<i>2009</i>	87.5	10.3	2.2

N = 1159 [2013]

Kjennskap til hvem som er LITA er noe lavere for vitenskapelig ansatte enn for de ikke-vitenskapelige [hhv. 82.8% og 86.6%]

Tabell 22.2. Kjennskap til hvem som er LITA skorter mest hos HF som skårer vesentlig lavere enn alle de andre fakultetene. Resultatene for HF i 2010 var [hhv. 58.0%, 29.4%, 12.6%].

Tabell 25.2: Kjennskap til Lokal IT fakultetsvis [%]			
	<i>Ja</i>	<i>Vet ikke</i>	<i>Har ikke</i>
<i>TF</i>	100.0		
<i>UB</i>	97.4	2.6	
<i>JUS</i>	95.8	4.2	
<i>MUS</i>	94.3	2.6	
<i>DIV</i>	90.5	7.1	2.4
<i>SA</i>	89.6	10.4	
<i>MN</i>	89.6	8.3	2.1
<i>UV</i>	87.5	10.9	1.6
<i>OD</i>	86.2	12.1	1.7
<i>MED</i>	84.3	13.4	2.3
<i>SV</i>	83.3	11.8	4.9
<i>HF</i>	59.7	33.3	6.9

23) Hvor søker du hjelp når du har IT-problemer?

Lokal IT / Kolleger («nabohjelp») / Sentral IT (USIT/Houston) / Websider om IT-tjenestene / E-postlister for tjenestene / Eksterne kilder (Google o.l.)

Svært ofte / Ganske ofte / Av og til / Sjelden / Aldri

Tabell 23.1. På den menneskelige siden er det Lokal IT og kolleger man som oftest tyr til [hhv. 50.5% og 36.9%] mens Sentral IT i mye mindre grad kontaktes av sluttbrukere [7.9%]. En av fire bruker ofte websidene om IT [27.3%], men enda flere bruker ofte eksterne websider som Google og lignende [33.8%]. Tallene for 2013 er temmelig sammenfallende med resultatene for 2010.

Tabell 23.1: Hjelpekilder [%]			
	++/+	0	-/--
<i>Lokal IT</i>	50.5	32.8	16.6
<i>Kolleger</i>	36.9	34.0	29.2
<i>Sentral IT</i>	7.9	25.0	67.0
<i>Websider</i>	27.3	32.7	40.0
<i>E-postlister</i>	9.2	15.0	75.8
<i>Eksternt</i>	34.8	24.7	40.5

N = 1153, 1075, 1036, 1041, 1010, 1029

I denne tabellen betyr +++ Svært ofte eller Ganske ofte, 0 er Av og til og -/-- er Sjelden eller Aldri.

24) Hva slags problemer har du bedt om hjelp til den siste måneden? (sett ett eller flere kryss)

Har ikke bedt om hjelp / Brannslukking («krise» der og da) / Installasjon av programmer eller utstyr / Tekniske problemer med eget utstyr / Problemer med fellesutstyr (printere o.l.) / Problemer med programvaren / Behov for informasjon og opplæring

Ja / Nei

Tabell 24.1. Installasjon av utstyr og programvare og tekniske problemer nevnes av flest brukere, etterfulgt av tekniske problemer og problemer knyttet til fellesutstyr og (bruk av) programvare. Noe »brannslukking» er det også, men forholdsvis få fagrelaterte spørsmål. 30% har ikke hatt problemer den siste måneden.

Tabell 24.1: Hjelp med problemer [%]		
	2010	2013
Installasjon	57.9	37.2
Tekniske problemer	40.7	25.8
Fellesutstyr	37.3	22.6
Programvare	25.6	17.7
«Brannslukking»	18.7	10.5
Info & opplæring	13.8	9.2
Fagrelatert	7.4	5.4
Annet	6.7	5.7
Ingen problemer	10.4	30.0

N = 1187 [2013]

25) Hvor fornøyd er du med hjelpen du får av lokal IT?

Svært fornøyd / Fornøyd / Sånn passe / Misfornøyd / Svært misfornøyd / Får ikke lokal hjelp

Tabell 25.1. Tre av fire er svært fornøyd eller fornøyd med LITA [77.4%]. Det er noen få som ikke får hjelp [3.5%]. Tallene for 2013 er en anelse bedre enn resultatene i 2010.

Tabell 25.1: Inntrykk av LITA [%]				
	++/+	0	-/--	Ikke hj.
2013	80.2	12.1	3.3	4.3
2010	77.4	14.4	4.8	3.5

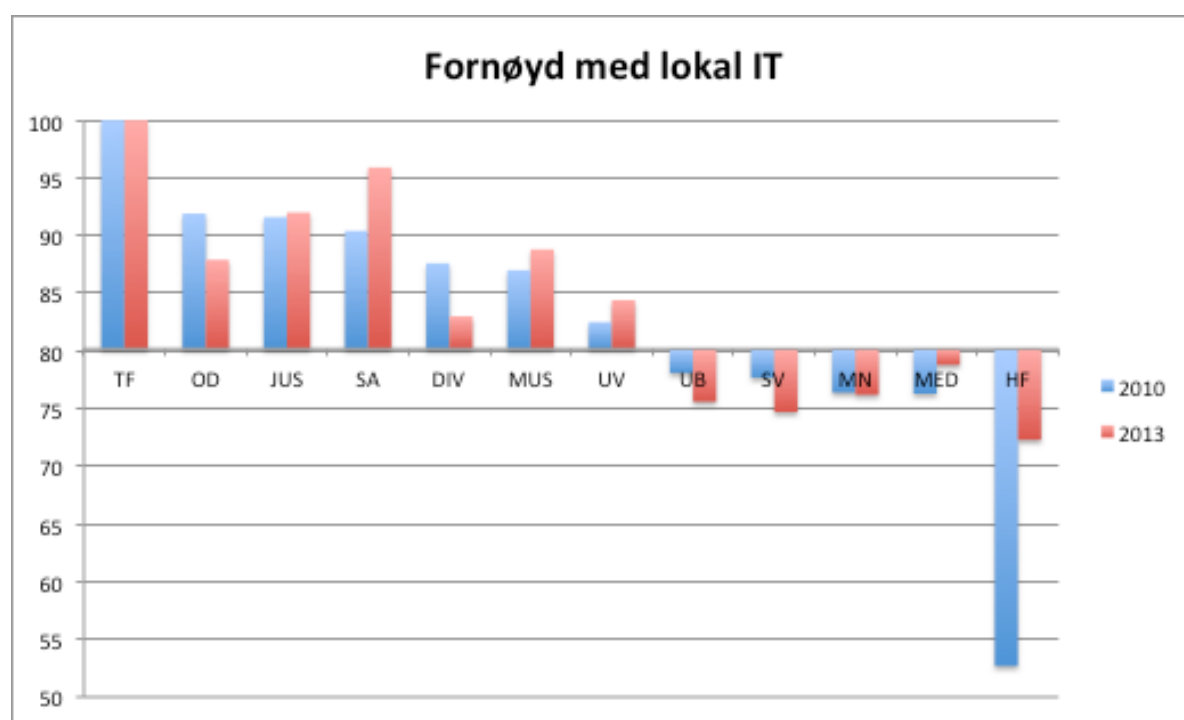
N = 1162

Tabell 25.2. Her er fakultetene sortert etter synkende grad av fornøydhetsgrad. HF kommer dårligst ut.

Tabell 25.2: Svært fornøyd eller fornøyd med LITA – fakultetsvis [%]												
TF	SA	JUS	MUS	OD	UV	DIV	MED	MN	UB	SV	HF	
100.0	95.9	92.0	88.8	87.9	84.4	83.0	78.8	76.2	75.6	74.7	72.3	

N varierer for hvert fakultet

Figur 25.3. Figuren tilsvarer Tabell 25.2, men her er også tallene fra 2010 med. X-aksen går ved 80.2% som er gjennomsnittet for alle fakultetene i 2013.



26) Har du idéer til hvordan IT-hjelpen kan forbedres?

Åpent spørsmål med tekstlige svar.

MASKINUTSTYR

Spørsmål 27-29

27) Hva slags maskiner(er) disponerer du i jobben din? (sett ett eller flere kryss)

Kontor / Hjemme

Stasjonær PC Win / Stasjonær PC Linux / Bærbar PC Win / Bærbar PC Linux / Stasjonær Mac / Bærbar Mac / Nettbrett / Har ingen

Tabell 27.1. Tabellen viser fordelingen av kontor- og hjemmemaskiner mellom PC (med hhv. Windows og Linux) og Mac. Det skilles mellom stasjonært og bærbart utstyr.

Tabell 27.1: Sammensetning av maskinparken [%]				
	2010		2013	
	Kontor	Hjemme	Kontor	Hjemme
<i>Stasjonær</i>				
PC/Win	79.1	27.4	76.0	19.6
PC/Linux	6.6	3.2	7.2	3.5
Mac	5.9	6.0	6.8	4.3
<i>Bærbar</i>				
PC/Win	20.0	58.4	18.1	50.0
PC/Linux	2.9	6.3	3.1	6.8
Mac	5.8	17.1	9.5	20.5
<i>Nettbrett</i>	0.8	1.6	8.5	21.9
<i>Ingen</i>	1.3	5.5	1.3	5.6

N = 1187

Dette er altså en indikasjon på *sammensetningen* av maskinparken og ikke en opptelling av *antall maskiner*. En bruker kan disponere flere maskiner av samme type eller bruke samme bærbare maskin både på kontoret og hjemme.

Tabell 27.2. Tabellen viser kombinasjoner av PC- og Mac-bruk. Vi ser at [72.2%] er rene PC-brukere, mens [8.4%] er rene Mac-brukere. Totalt sett bruker ni av ti PC [90.3%] mens hver fjerde bruker har Mac [26.5%]. Ganske mange bruker PC og Mac i kombinasjon [18.1%]. Noen få [1.3%] oppgir at de ikke har utstyr. Merk at nettbrett ikke er med i oversikten.

	<i>Mac</i>	<i>Ikke Mac</i>	<i>Totalt</i>
<i>PC</i>	18.1	72.2	90.3
<i>Ikke PC</i>	8.4	1.3	9.7
<i>Totalt</i>	26.5	73.5	100.0

N = 1187

28) Hvordan ble hjemmemaskinen din anskaffet?

Har ingen hjemmemaskin / Tilhører universitetet / Privatkjøp / Annen måte

Tabell 28.1. Annen måte omfatter diverse former for prosjekt- eller forskningsmidler. Det går ikke klart fram hvorvidt disse midlene stammer fra UiO eller ikke. Undersøkelsen skiller ikke eksplisitt mellom hjemmeutstyr til privat og jobbmessig bruk.

	<i>UiO</i>	<i>Privat</i>	<i>Annet</i>
<i>2013</i>	35.9	55.8	8.2
<i>2010</i>	32.8	60.1	7.1

N = 1071

29) Deler du hjemmemaskinen din med familiemedlemmer eller andre personer?

Ja / Nei

Tabell 28.1. Nesten hver tredje hjemmemaskin brukes av flere.

<i>Ja</i>	27.2
<i>Nei</i>	72.8

N = 1127

PROGRAMVARE

Spørsmål 30-31

30) Hvor fornøyd er du med informasjonen i Web om programvarer ved UiO («programvaredatabasen»)

Kjenner ikke til / Har aldri brukt den / Svært fornøyd / Ganske fornøyd / Sånn passe / Ganske misfornøyd / Svært misfornøyd

Tabell 30.1. Over halvparten bruker Kjenner ikke eller Bruker ikke programvaredatabasen [20.2% + 28.8%]. De fleste brukere av databasen er Godt fornøyd eller Fornøyd med tjenesten [hhv. 35.8% og 12.0%].

Tabell 30.1: Om programvaredatabasen [%]					
	++/+	0	-/--	<i>Ikke brukt</i>	<i>Kjenner Ikke</i>
<i>2013</i>	38.3	12.7	1.9	21.0	26.1
<i>2010</i>	35.8	12.0	3.1	20.2	28.8

N = 1171 [2013]

31) Er det utstyr eller programmer du savner for å kunne utføre jobben din tilfredsstillende? [Åpent]

Åpent spørsmål med tekstlige svar.

«OUT OF OFFICE»

Spørsmål 32-37

32) Hvor fornøyd er du med bruk av IT-tjenestene hjemmefra, på reise og andre steder?

Tilgang / Dokumentasjon

Bruker ikke / Meget fornøyd / Ganske fornøyd / Sånn passe / Ganske misfornøyd / Meget misfornøyd / Vet ikke

Tabell 32.1. Sju av ti fjernbrukere er meget fornøyd eller fornøyd, dette er en liten økning fra 2010. Andelen som ikke er fjernbrukere er sunket til [13.3%] i 2013.

Tabell 32.1: Fjernbruk av tjenester – Tilgang [%]				
	++/+	0	-/--	<i>Br ikke</i>
2013	71.7	10.8	4.1	13.3
2010	68.6	11.8	4.5	15.2

N = 1064

Tabell 32.2. Drøyt halvparten av brukerne er fornøyd med dokumentasjonen av tjenestene [54.2%]. Andelen misfornøyde har sunket noe fra 2010 til 2013.

Tabell 32.2: Fjernbruk av tjenester – Dokumentasjon [%]				
	++/+	0	-/--	<i>Br ikke</i>
2013	54.2	20.8	5.4	19.5
2010	49.2	22.5	7.3	21.0

N = 734

33) Hvor fornøyd er du med bruk av det trådløse datanettet på UiO?

Dekningen / Stabilitet / Hastighet

Bruker ikke / Meget fornøyd / Ganske fornøyd / Sånn passe / Ganske misfornøyd / Meget misfornøyd / Vet ikke

Tabell 33.1. Det er en markant økning i andelen som bruker det trådløse nettet. I 2010 oppga [35.6%] at de ikke brukte det trådløse nettet, dette er sunket til [17-18%] i 2013. En større andel er fornøyd med dekingen i 2013 enn i 2010 [43.0%].

Tabell 33.1: Opplevelsen av trådløst nett [%]				
	++/+	0	-/--	Br ikke
<i>Dekning</i>	56.5	13.9	10.9	18.7
<i>Stabilitet</i>	58.6	14.1	10.2	17.1
<i>Hastighet</i>	62.3	13.9	6.3	17.4

N = 1055, 1006, 993

34) Hvor fornøyd er du med tilgangen til IT-tjenestene fra mobiltelefon, eller nettbrett?

Bruker ikke / Meget fornøyd / Ganske fornøyd / Sånn passe / Ganske misfornøyd / Meget misfornøyd / Vet ikke

Tabell 34.1. Tre Over halvparten bruker IT-tjenester på denne måten i 2013, en markant økning fra 2010.

Tabell 34.1: Tilgang fra mobil/nettbrett [%]				
	++/+	0	-/--	Br ikke
<i>2013</i>	42.6	9.1	4.5	43.7
<i>2010</i>	19.0	5.8	3.6	71.5

N = 1107 [2013]

35) Hvilke IT-tjenester bruker du fra mobiltelefon eller nettbrett i ditt arbeid? (sett ett eller flere kryss)

Ingen / Elektronisk post / Web-tjenester / Kalender / Kontorarbeid og saksbehandling / Skytjenester /Annet

Tabell 35.1. E-post, web og kalender dominerer.

Tabell 35.1: Tjenestebruk fra håndholdte enheter [%]		
	2013	2010
<i>Ingen</i>	38.0	67.3
<i>Elektronisk post</i>	55.1	27.8
<i>Web-tjenester</i>	29.3	15.7
<i>Kalender</i>	26.7	16.0
<i>Saksbehandling</i>	8.3	
<i>Skytjenester</i>	9.5	
<i>Annet</i>	2.9	3.3

36) Hvilke skytjenester bruker du, og i hvilke sammenhenger? (sett ett eller flere kryss)

I forskningen / I undervisningen / Administrativt / Som privatperson

Tabell 36.1. Google Mail og Facebook er mest brukt i privat sammenheng, mens Google Docs og Dropbox er populære i jobbsammenheng.

Tabell 36.1: Bruk av skytjenester [%]				
	<i>Forskn</i>	<i>Underv</i>	<i>Admin</i>	<i>Privat</i>
<i>Google gmail</i>	9.6	4.0	8.0	42.8
<i>Google docs</i>	11.0	4.4	8.9	24.9
<i>Dropbox</i>	19.3	4.6	9.7	31.6
<i>iCloud</i>	2.8	1.1	3.4	19.5
<i>MS Office 365</i>	2.5	1.3	3.0	4.0
<i>Facebook</i>	4.3	2.6	5.5	47.4
<i>Annet</i>	3.5	1.2	2.4	10.9

37) Er det tjenester du savner tilgang til når du jobber utenfor kontoret, eller som du ønsker tilgang til fra mobiltelefon eller nettbrett? [Åpent]

Åpent spørsmål med tekstlige svar.

REGELVERK

Spørsmål 38-40

38) Har du lest og satt deg inn i IT-reglementet?

Ja / Nei

Tabell 38.1. Vel halvparten har satt seg inn i IT-reglementet [55.5%]. Flere ikke-vitenskapelige enn vitenskapelige kjenner reglementet [hhv. 64.5% og 48.3%]. Det innebærer en liten økning fra 2010.

Tabell 38.1: Kjennskap til IT-reglementet [%]		
	2010	2013
<i>Viten</i>	45.3	48.3
<i>IkkeV</i>	61.2	64.5
<i>Alle</i>	52.4	55.5

N = 1170 [2013]

39) Vil du si at du har god nok kunnskap om gjeldende regelverk til at du kan behandle persondata og annen beskyttet informasjon på en tilfredsstillende måte?

Ja, god nok / Bare til en viss grad / Nei, ikke god nok / Vet ikke

Tabell 39.1. Omlag fire av ti brukere oppgir at de har god nok kunnskap om bruk av persondata og annen sensitiv informasjon i henhold til regelverket for dette [44.6%]. Det er bare en beskjeden økning fra 2010.

Tabell 39.1: Kjennskap til regelverket for bruk av persondata [%]				
	<i>Ja</i>	<i>Delvis</i>	<i>Nei</i>	<i>Vet ikke</i>
<i>2013</i>	44.6	33.1	13.2	9.0
<i>2010</i>	42.2	33.3	14.5	10.0

N = 1165 [2013]

40) Vi du si at IT-tjenestene gir deg god nok mulighet til å behandle persondata og annen beskyttet informasjon på en tilfredsstillende måte?

Ja, god nok / Bare til en viss grad / Nei, ikke god nok / Vet ikke

Tabell 40.1. Nesten fire av ti mener at IT-tjenestene er gode nok på dette området [39.4%], men ganske mange Vet ikke [35.5%]. Igjen er det bare små endringer fra 2010.

Tabell 40.1: IT-tjenestene i forhold til regelverket				
	[%]			
	<i>Ja</i>	<i>Delvis</i>	<i>Nei</i>	<i>Vet ikke</i>
<i>2013</i>	39.4	19.7	5.4	35.5
<i>2010</i>	39.8	17.8	4.3	38.1

N = 1151

SIKKERHET

Spørsmål 41-42

41) Hvordan håndterer du sikkerheten når du bruker hjemmemaskin eller bærbar maskin?

Har installert antivirus program / Sørger for automatiske oppdateringer (patcher) / Benytter hjemmeområdet mitt til sikkerhetskopier / Tar jevnlig egne sikkerhetskopier / Jeg er den eneste som får bruke maskinen

Ja / Nei / Vet ikke

Tabell 41.1. Svært mange har installert antivirus program og følger opp med patcher [hhv. 85.4% og 89.3%] og mer enn halvparten bruker foretar sikkerhetskopiering, eventuelt på hjemmeområdet [hhv. 50.8% og 62.3%]. Seks av ti lar ikke andre (familiemedlemmer) slippe til på hjemmemaskinen [65.8%]. Tallene for 2013 samsvarer med resultatene fra 2010 med små variasjoner.

Tabell 41.1: Egen håndtering av sikkerhet [%]			
	Ja	Nei	Vet ikke
Antivirus	85.4	9.3	5.3
Oppdateringer	89.3	5.8	4.9
Hjemmeområde	50.8	40.5	8.7
Sikkerhetskopier	62.3	32.7	5.0
Kun egen tilgang	65.8	31.5	2.7

N = 1123, 1100, 1039, 1043, 1072

42) Har du idéer til hvordan datasikkerheten kan bli bedre ivartatt for deg og/eller av deg? [Åpent]

Åpent spørsmål med tekstlige svar.

«PERSONALIA»

Spørsmål 11, 43-44

11) Hva slags stilling har du? (Obligatorisk spørsmål!)

Vitenskapelig / Ikke vitenskapelig

Tabell 11.1. Respondentene er delt inn i Vitenskapelig og Ikke-vitenskapelig ansatte.

Tabell 11.1: Stillingskategori		
	N	%
<i>Vitenskapelig</i>	665	56.0
<i>Ikke-vitenskapelig</i>	522	44.0
<i>Totalt</i>	1187	100.0

Blant ikke-vitenskapelige er 100 respondenter fra SA, og resten fra fakultetene, MUS, UB og DIV.

43) Alder

Under 20 år / 20-29 år / 30-39 år / 40-49 år / 50-59 år / 60 år eller mer

Tabell 43.1. Aldersfordelingen er som følger.

Tabell 43.1: Aldersfordeling [%]						
<20	20-29	30-39	40-49	50-59	60>	
0.3	13.5	27.5	21.5	18.4	18.9	
3	159	324	254	217	223	

N = 1180

44) Hvilket fakultet/hovedenhet er du primært tilknyttet? (Obligatorisk spørsmål!)

TF / JUS / MED / HF / MN / OD / SV / UV / UB / Museum / Senter / Sentraladm / Andre enheter

Tabell 44.1. MN, MED og HF står for mer enn halvparten av svarene [57.7%]. I tabellen er «Senter» og «Andre enheter» slått sammen i kategorien DIV.

Tabell 44.1: Fakultetsvis fordeling [%]											
TF	JUS	MED	HF	MN	OD	SV	UV	UB	MUS	SA	DIV
0.9	4.2	18.6	14.2	24.9	4.9	8.7	5.4	3.2	3.0	8.4	3.5
11	50	221	169	295	58	103	64	38	36	100	42

N = 1187

KOMMENTARER TIL UNDERSØKELSEN

Spørsmål 45

45) Til slutt vil vi gjerne ha dine synspunkter på dette skjemaet og opplegget generelt [Åpent]

Åpent spørsmål med tekstlige svar.