



UiO : **Institutt for medisinske basalfag**

Det medisinske fakultet

**Kartlegging av tjenestetilbud og brukertilfredshet for
Seksjon for intern service**

Resultater brukerundersøkelse

Instituttråd 31. mai 2018



Bakgrunn for kartleggingen

- Seksjon for intern service (SIS) etablert 2013
 - Ikke gjennomført evaluering eller brukerundersøkelser
 - Kartlegging nedfelt som tiltak i IMBs årsplan
- Et visst handlingsrom kommende 5-årsperiode
 - Behov for et godt beslutningsgrunnlag for instituttledelsen til å vurdere videre veivalg
- Forankre og avstemme seksjonens tjenestetilbud i instituttets overordnede mål; ny strategi IMB 2018-2022

➤ Prosjekt etablert med oppstart januar 2018; sluttleveranse høsten 2018

Målene med prosjektet

- Tydeliggjøre seksjonens tjenestetilbud og gjøre eventuelle endringer slik at det imøtekommer prioriterte brukerbehov innenfor de økonomiske rammer som settes for virksomheten
- Øke synligheten og gjøre tjenestene kjent for potensielle brukere
- Styrke brukertilfredsheten med tjenestene
- Effektiv ressursutnyttelse



Hensikten med brukerundersøkelsen

Innhente informasjon om:

- hvem som kjenner til og hvem som bruker seksjonens ulike tjenester i dag
- hvordan brukerne opplever disse
- identifisere eventuell etterspørsel som ikke dekkes i dag, men som kan ligge innenfor seksjonens naturlige ansvarsområde

Målgrupper:

- Ansatte ved IMB
 - Tilknyttede
 - Øvrige brukere av Mekanisk verksted
-
- For IT-avdelingen ønskes det å gjennomføre en tilsvarende undersøkelse for studenter

Brukerundersøkelsen skal i seg selv bidra til å synliggjøre og markedsføre tjenestetilbudet til SIS til aktuelle brukere

Gjennomføring av brukerundersøkelsen

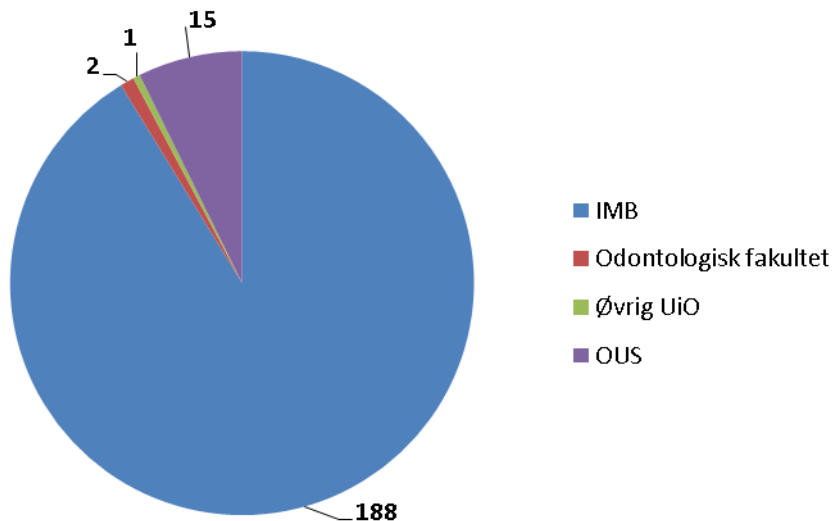
- Bred involvering av seksjonens ansatte i utforming av spørsmål
- Bruk av UiOs nettskjema med bistand fra USIT til utforming og analyse
- Grundig forarbeid med testing av spørsmål i referansegruppen og ledergruppen
- Gjennomført i perioden 5. -16. april
- Sendt ut til 604 respondenter, hvorav ca. 350 ansatt ved IMB og resten tilknyttede, samt enkelte brukere fra OUS og Odontologisk
- Mulighet for å svare på norsk eller engelsk

Minner om....

- Liten seksjon, små enheter og identifiserbare personer
- Rom for misforståelser (eks USIT, EA)
- Stiller særlige krav til bearbeiding av resultater og måten ting presenteres på
- Deler av funnene blir til internt bruk, men hovedresultatene skal gjøres kjent for instituttets ansatte
- Kanalisere funn vi ikke selv kan gjøre noe med, til riktig mottaker

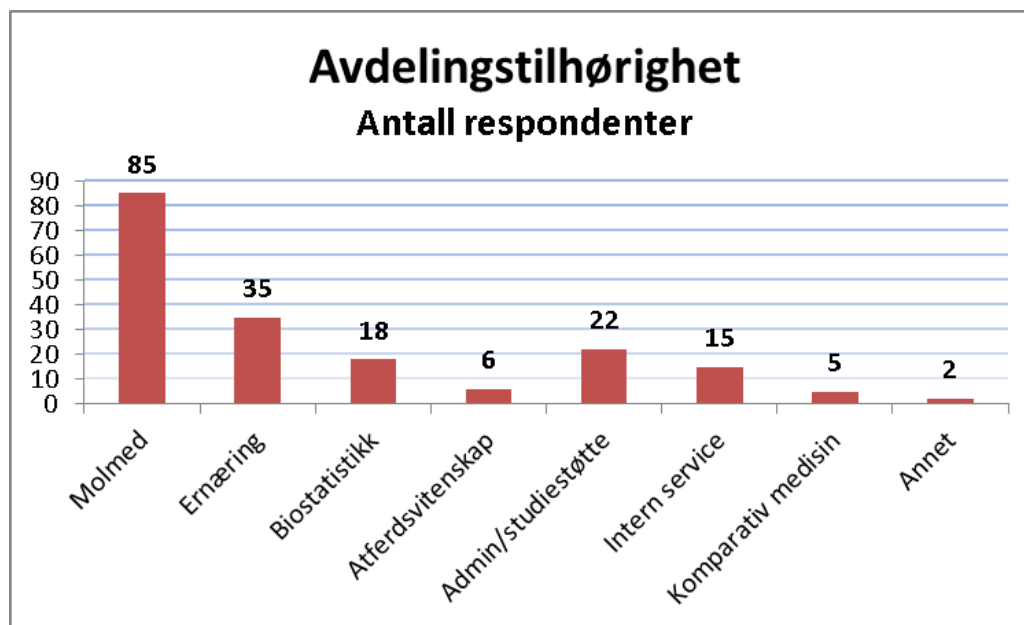
God respons på brukerundersøkelsen fra IMBs ansatte

Organisatorisk tilhørighet
Antall respondenter



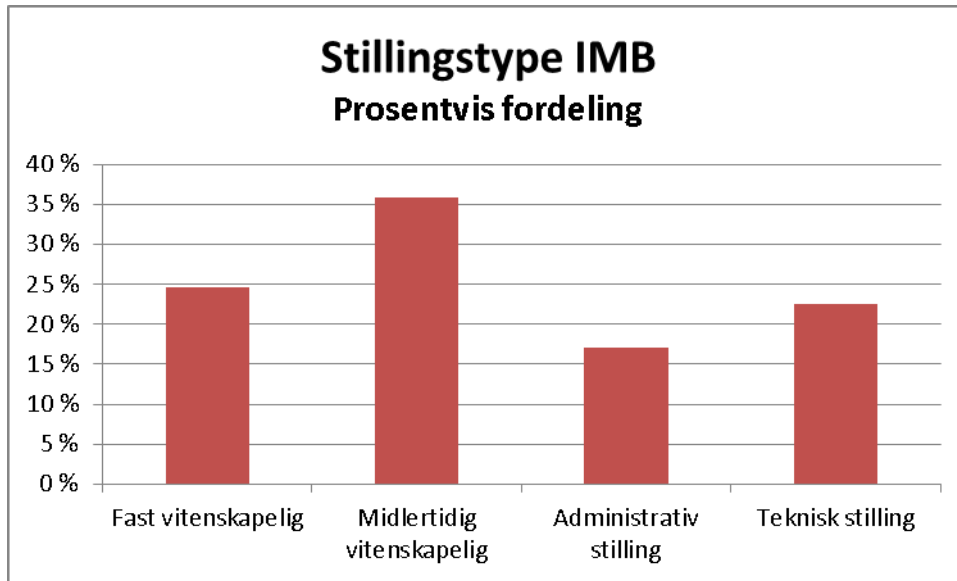
- Gjennomført 5. -16. april
- 213 svar av 604 utsendte
- Ca. 80 % norsk og 20 % engelsk
- 55 % av de ansatte ved IMB har svart (188 av 345 totalt per april 2018)
- Lav svarandel på tilknyttede

Bredt utvalg respondenter fra IMB



- Svar fra samtlige fagavdelinger
 - 70 % av alle ansatte på Biostatistikk, Ernæring 53 %, Molmed 50 %, og Atferdsvitenskap 46 %.
- I snitt har over 70 % av ansatte ved øvrige enheter besvart

Bredt utvalg respondenter fra IMB



Av totalt antall ansatte:

- 71 % av faste vitenskapelig ansatte
- 80 % av de administrative og 60 % av de teknisk ansatte
- 40 % av midlertidig vitenskapelig ansatte, som utgjør den største gruppen ansatte i antall

Tid ansatt IMB (antall år)

Under 1	9 %
1 - 5	37 %
5 - 10	14 %
10 og over	40 %

- Svar har kommet fra ansatte med både kortere og lengre fartstid ved instituttet

Bruk av tjenestene

IT-avdelingen	199
Mekanisk verksted	110
Foto og grafikk	94
Elektronikkverkstedet	93
Ingen	5

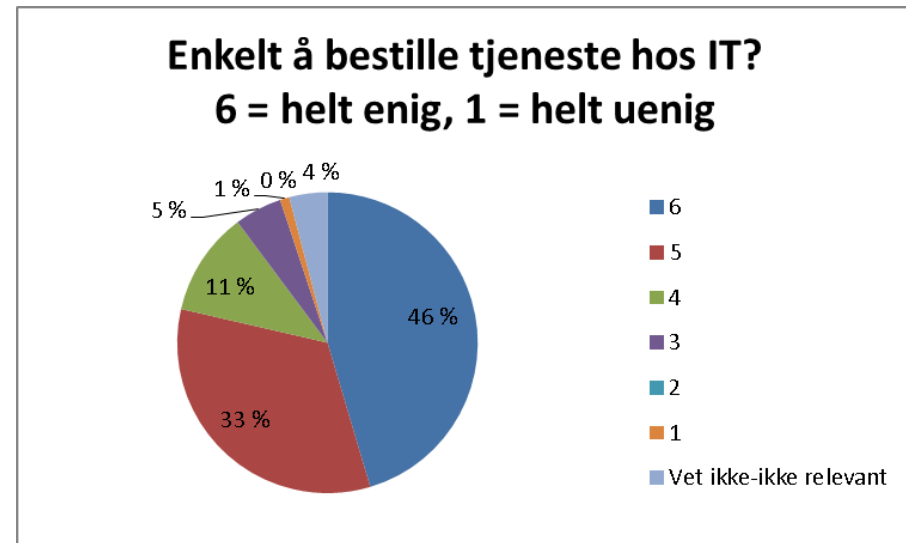
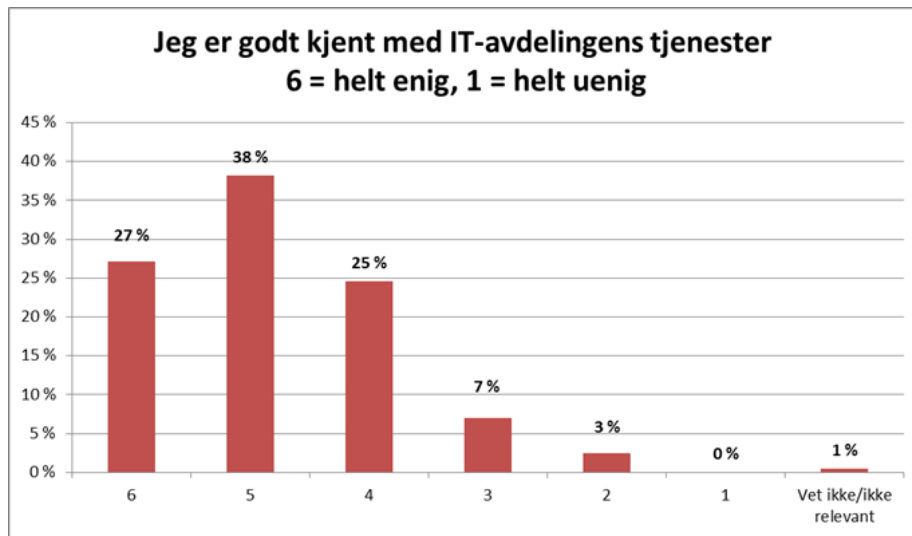
I funnene som presenteres for hver avdeling, er det disse tallene som ligger til grunn for antall respondenter for den respektive avdeling, med mindre annet er angitt

IT-AVDELINGEN

Alternativer 1-6 der 1 = helt uenig og 6 = helt enig, samt «Vet ikke/ikke relevant»

IT-avdelingen

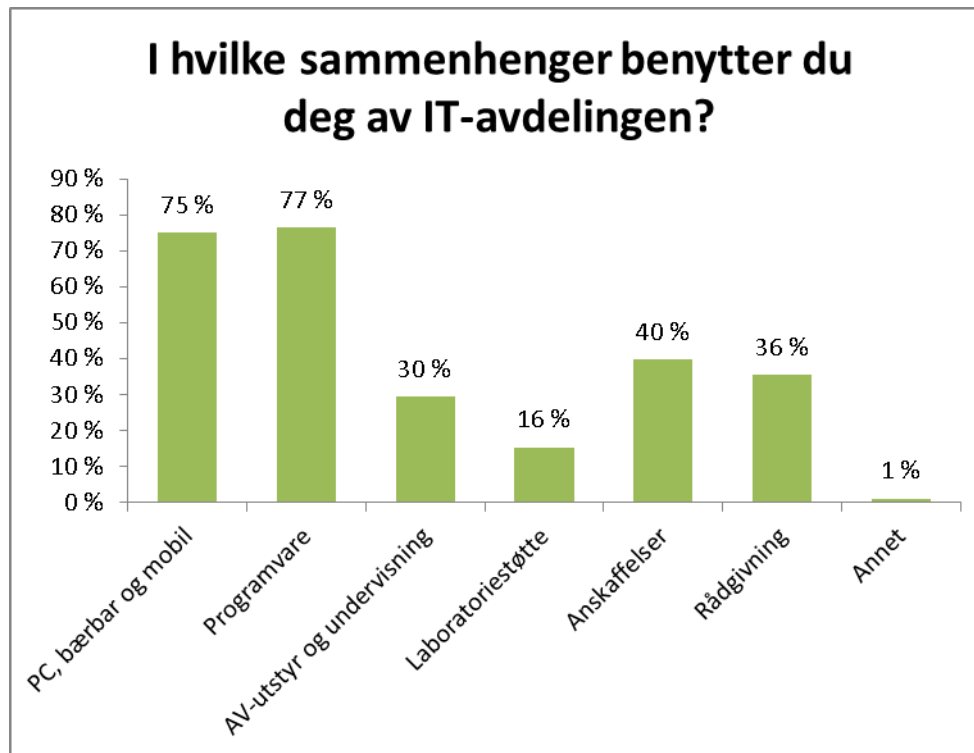
Kjennskap til tjenestene



- ❖ 90 % har svart 4 eller høyere på spørsmål om de er godt kjent med IT-avdelingens tjenester
- ❖ 46 % er helt enig i at det er enkelt å bestille tjenester hos IT, og 90 % har svart 4 eller høyere

IT-avdelingen

Tjenester benyttet

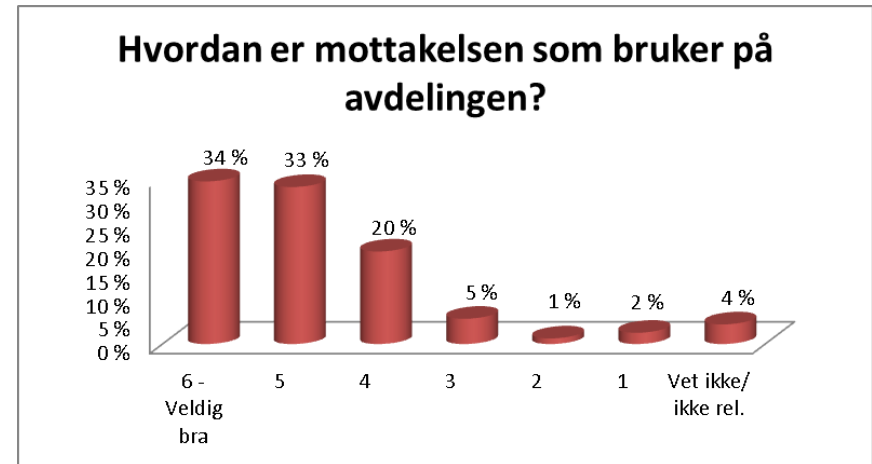
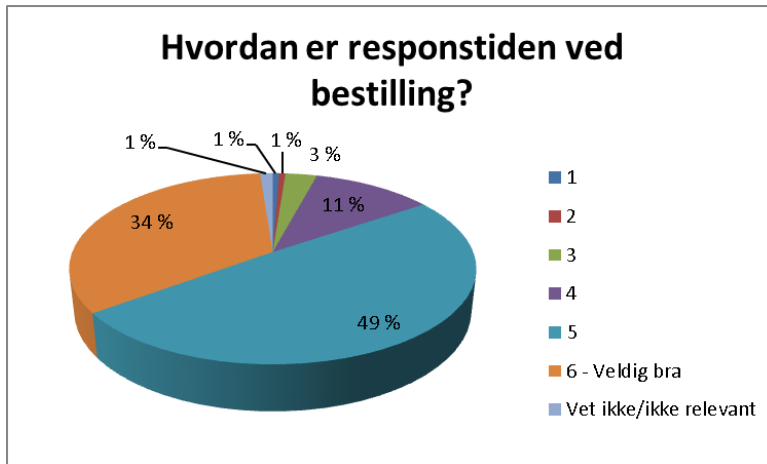


- Ca. $\frac{3}{4}$ av respondentene benytter IT-avdelingen til installasjon og tilpasning av programvare, samt støtte til PC, mobile og bærbare enheter
- Anskaffelser, rådgivningstjenester og støtte til AV-utstyr og undervisning benyttes av mellom 30 og 40 %

Flere svaralternativer er mulig

IT-avdelingen

Høy tilfredshet med responstid og mottakelse på avdelingen

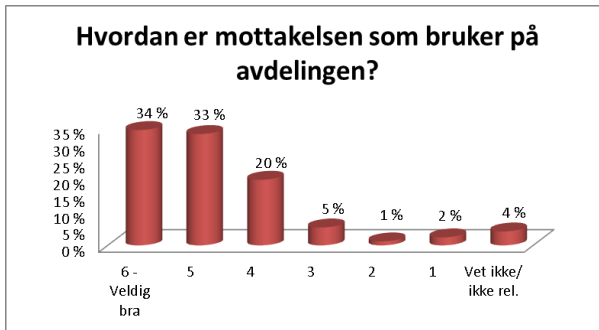


N= 169

- ❖ Om lag en tredjedel av respondentene gir høyeste score på responstid, og halvparten gir nest høyeste score
- ❖ En tredjedel mener mottakelsen som bruker på avdelingen er veldig bra, og like mange svarer 5. Totalt 87 % svarer 4 eller høyere.

IT-avdelingen

Mottakelse på avdelingen



Alternativer 1-6 der 1 = Dårlig og 6 = Veldig bra, samt «Vet ikke/ikke relevant». N= 169

At IT dept they are evidently very skilled and able to solve issues, but also quite busy apparently ... and often there's nobody there to talk to

- ❖ IT-avdelingen scorer samlet sett høyt på god mottakelse som bruker i avdelingen.
- ❖ Diskusjon til oppfølging: Hvordan kan vi sikre at brukerne opplever at de blir møtt på en god måte, uavhengig av hva vi gjør, hvem de treffer og når?

VISSTE DU AT.....

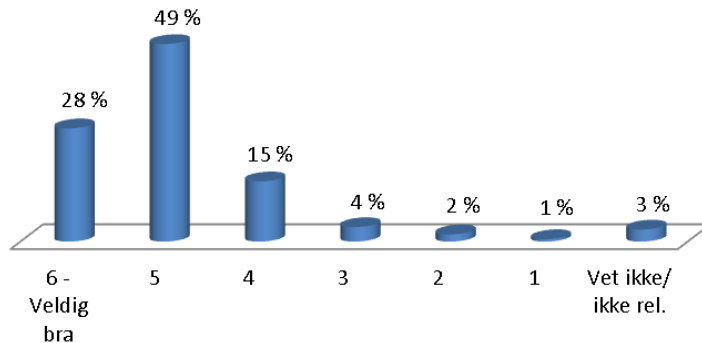
...om lag 60 % av IT-avdelingens gjøremål utgjør pålagte og nødvendige driftsoppgaver, som oppgradering av maskinparken og annen infrastruktur, sikkerhetsoppdateringer og systemmodifikasjoner. Resten er brukerstøtte.

*Svar fra kun ansatte IMB,
ekskudert Sesjon for intern
service (SIS)*

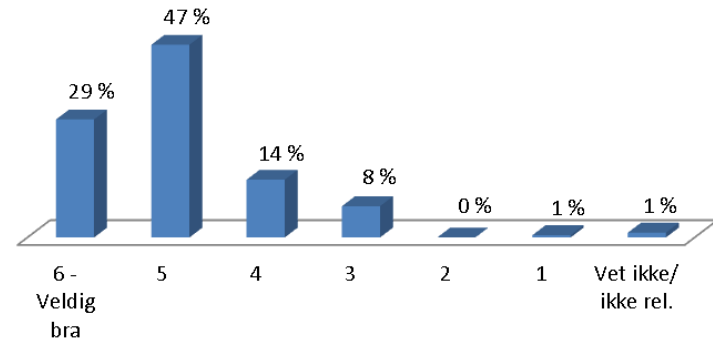
IT-avdelingen

Fagkunnskap og kvalitet

Hvordan er opplevelsen av fagkunnskap ved avdelingen?



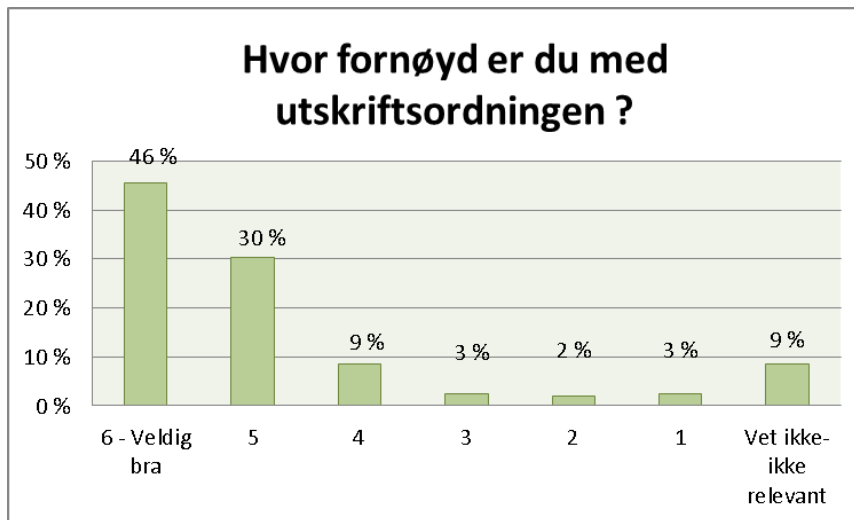
Hvordan opplever du kvaliteten på tjenesten?



- ❖ 77 % har svart 5 eller 6 (veldig bra) på opplevd fagkunnskap, og kun 7 % svarer under 3
- ❖ Ca. 30 % gir høyeste score på opplevd kvalitet, og 90 % svarer 4 eller høyere

IT-avdelingen

Høy tilfredshet med ny utskriftsløsning



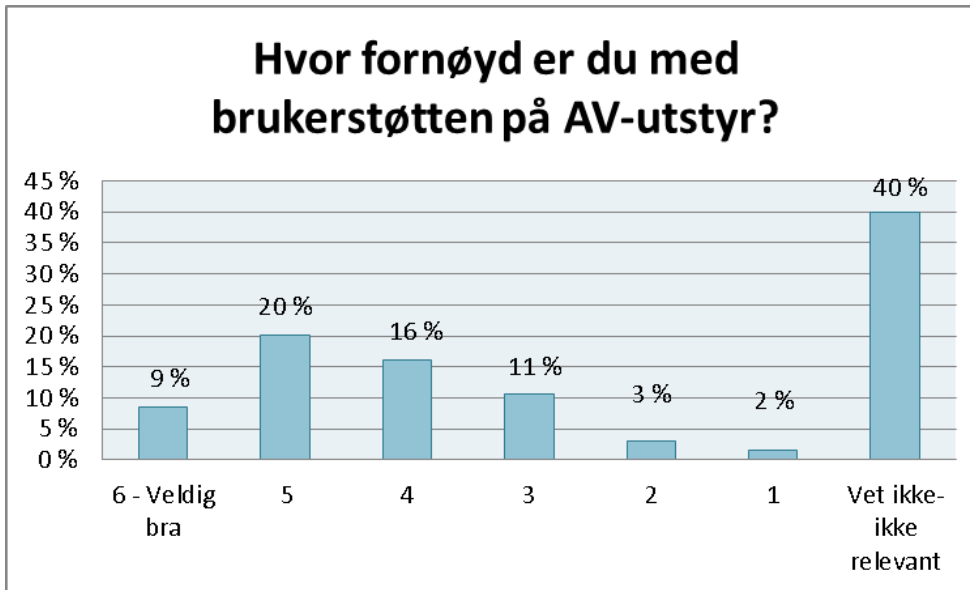
- ❖ Nesten halvparten av respondentene ga høyeste score på den nye utskriftsløsningen med kortbaserte skrivere, og 85 % svarte 4 eller høyere

VISSTE DU AT.....

...du kan bruke hvilken som helst av de nye skriverne i bygget ved å bruke ansattkortet ditt? Skriverne har også skannerfunksjon, og mulighet for fargeutskrift og stifting

IT-avdelingen

Seksjonen ønsker å styrke brukerstøtten til AV-utstyr og undervisning



- ❖ Under en tredjedel av respondentene svarer 5 eller 6 (veldig bra) om brukerstøtten på AV-utstyr - men de utgjør om lag halvparten av de som spørsmålet er relevant for
- ❖ Gjennom et samarbeid med Avdeling for atferdsvitenskap prøves det ut en ny stilling over sommeren som skal ha ansvar for AV-utstyr og undervisningsrom

IT-avdelingen

Fremtidige ønsker og behov

3 på topp:

- Bedre støtte til Mac/Apple
- Støtte til lab-PC'er som ikke krever spesialkompetanse
- Programvare – programvare – programvare!

Andre ønsker for eksempel:

- Ferdig oppsett av laptop, mobil og ev andre duppedingser
- Tilgang til mer lagringsplass for backup av forskningsdata

VISSTE DU AT.....

...UiO har en egen programkiosk som gir deg tilgang til hjemmeområdet ditt og en stor mengde programmer uten at du trenger å installere programmene på maskinen du bruker?

<https://www.uio.no/tjenester/it/maskin/programvare/programkiosk/>

IT-avdelingen

En klar overvekt av positive tilbakemeldinger

Imøtekommende og hjelpsom
holdning når man ber om hjelp.

TSD and support has
been excellent

IT has the most friendly
welcoming persons

I am highly satisfied with how the
IT department tries to help. Even
in difficult situation, they always
try to find a solution

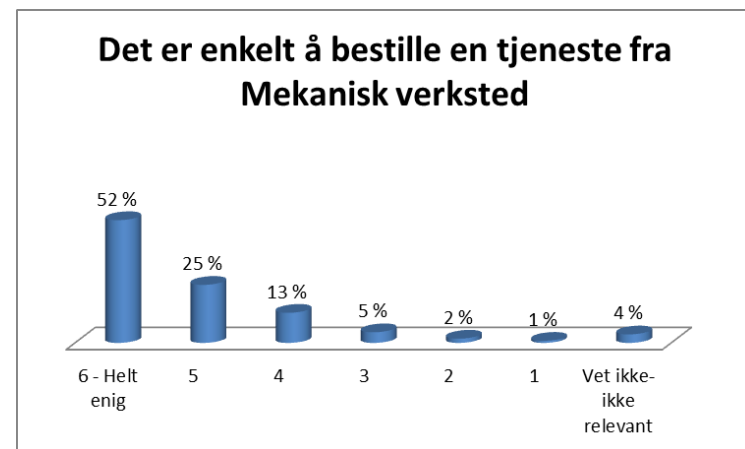
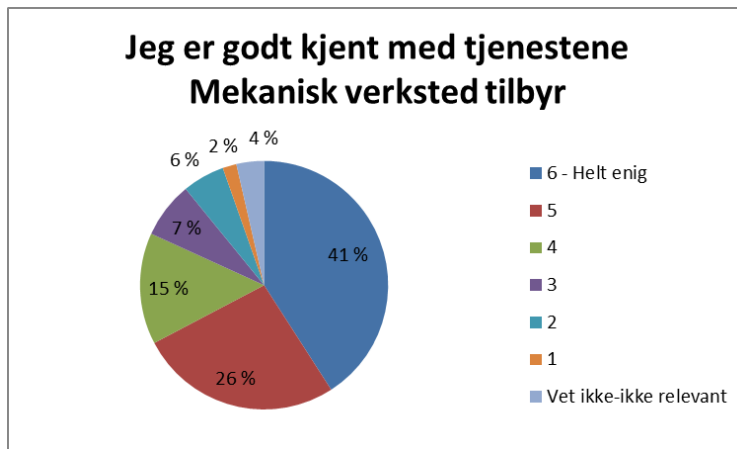
IT-avdelingen er helt
nødvendig og fungerer
bra

...men er det de vi husker? Eller er det den ene som har svart at
«The service sucks!»?

MEKANISK VERKSTED

Mekanisk verksted

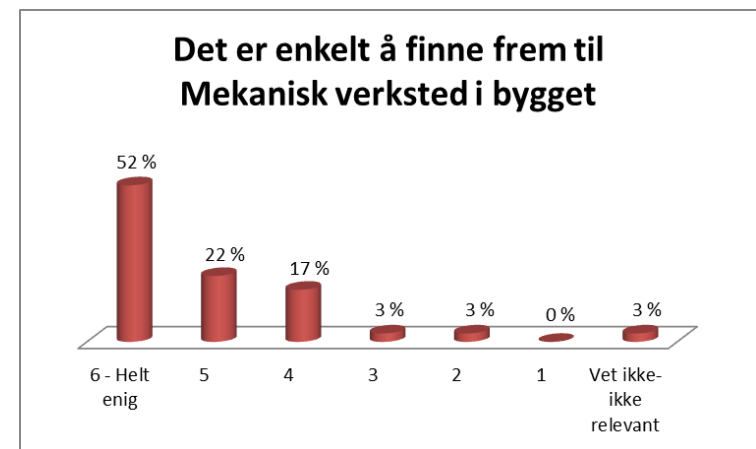
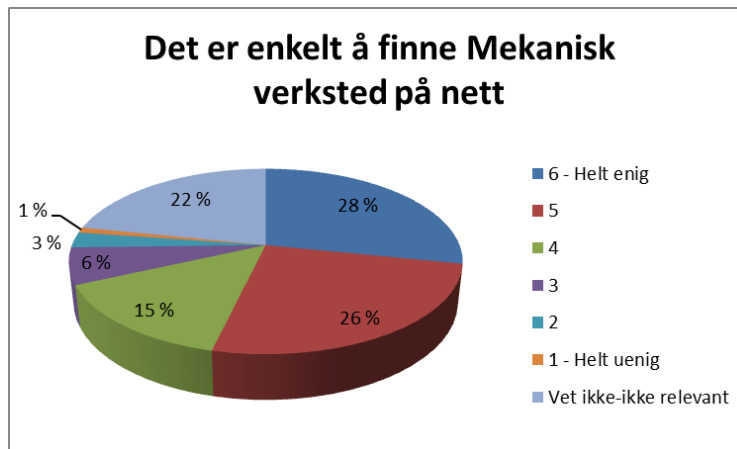
Kjennskap til tjenestene



- ❖ 82 % har svart 4 eller høyere på spørsmål om de er godt kjent med verkstedets tjenester
- ❖ 52 % er helt enig i at det er enkelt å bestille tjenester hos Mekanisk verksted, og 90 % har svart 4 eller høyere

Mekanisk verksted

Tilgjengelighet



- Nesten 30 % er helt enig i at det er enkelt å finne verkstedet på nett, og 69 % har svart 4 eller høyere. 22 % har svart «vet ikke/ikke relevant».
- Over halvparten av respondentene er helt enig i at det er enkelt å finne frem til Mekanisk verksted i bygget

Mekanisk verksted

Tjenester benyttet

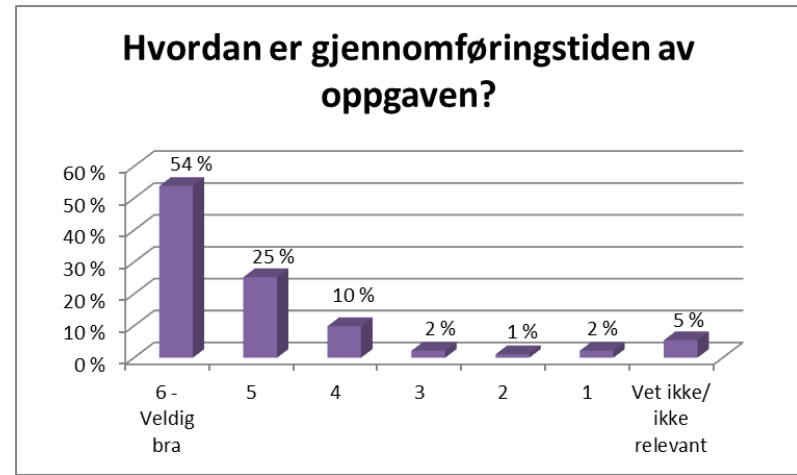
Hvilke tjenester har du benyttet deg av fra Mekanisk verksted?

	Antall	Prosent
Service på eksisterende utstyr	80	73 %
Konstruksjon/bygging av nytt utstyr	79	72 %
Konsulent-/rådgivningstjenester	57	52 %
Lån av verktøy og utstyr	80	73 %
Praktisk hjelp til innredning	49	45 %
Annet	5	5 %



Mekanisk verksted

God responstid og gjennomføringstid



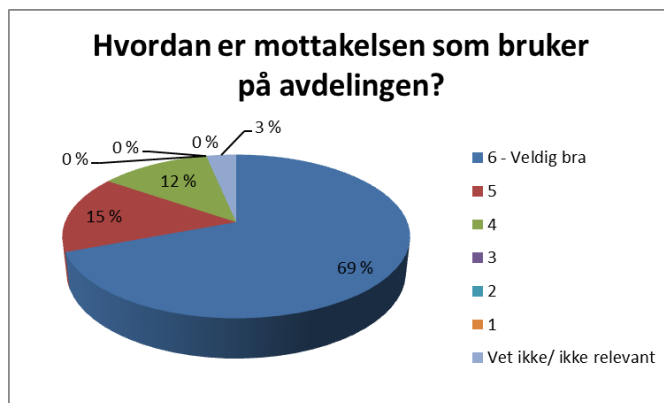
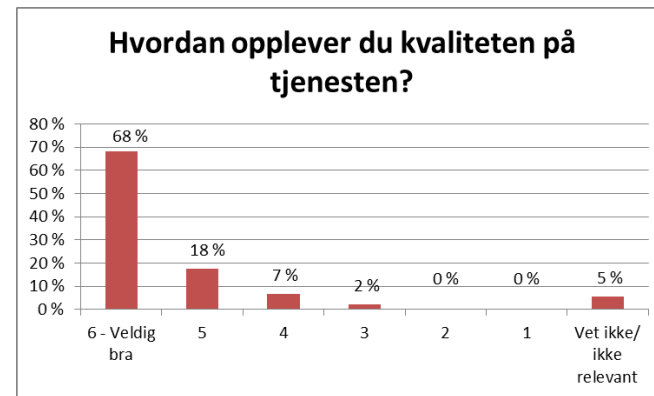
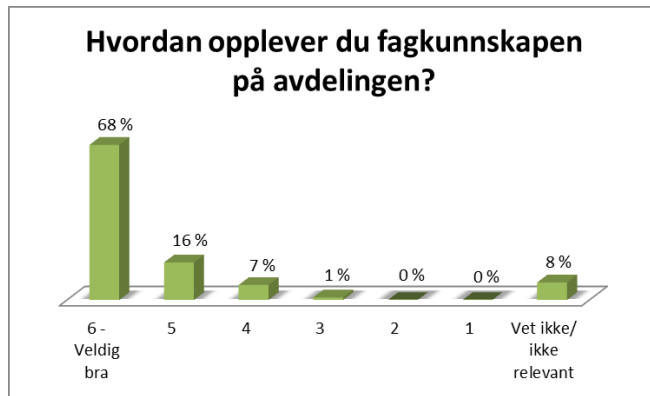
N= 91

- Over halvparten av respondentene har gitt høyeste score på responstid og gjennomføringstid.
- 89 % har svart 4 eller høyere på begge spørsmål.

Svar fra kun ansatte
IMB, ekskludert Sesjon
for intern service (SIS)

Mekanisk verksted

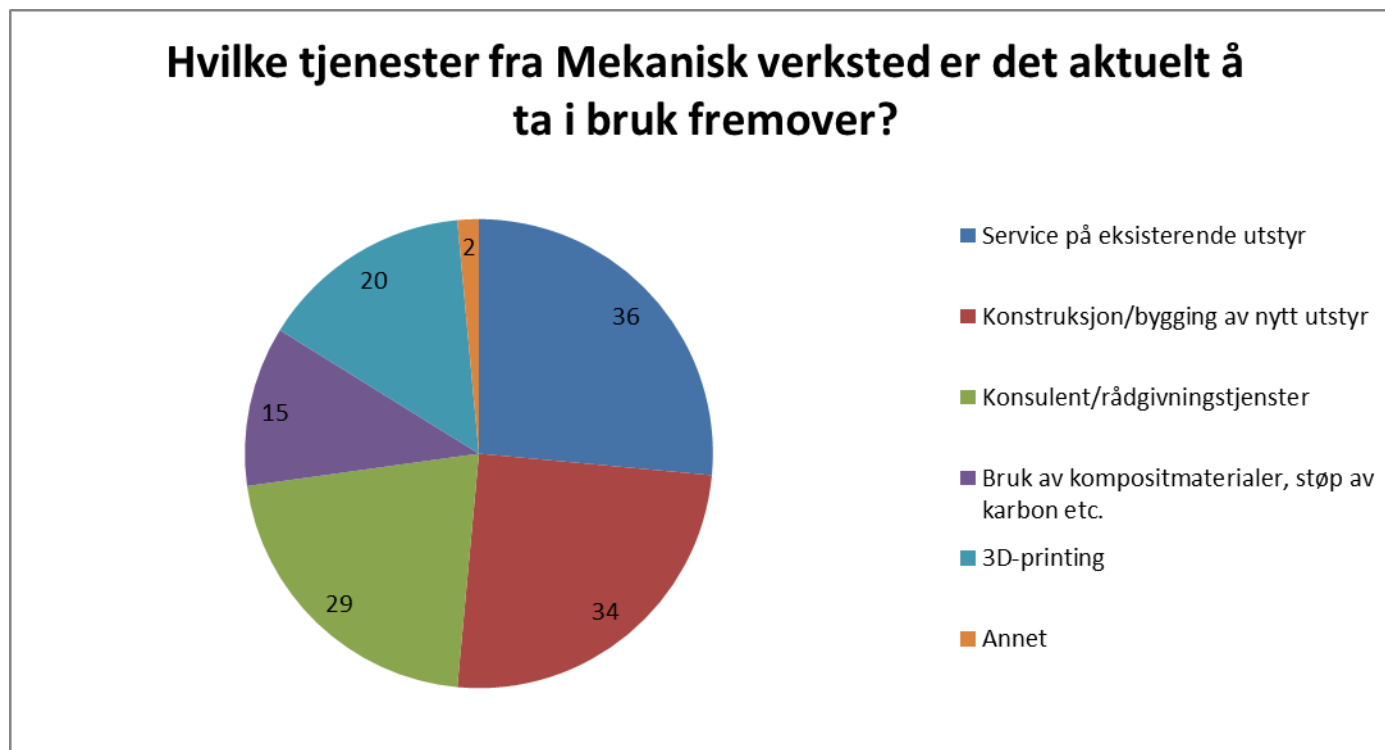
Opplevelse av veldig god fagkunnskap og kvalitet



• Hele to tredjedeler har gitt høyeste score på fagkunnskap og kvalitet på tjenesten, samt på mottakelsen som bruker på avdelingen

Mekanisk verksted

Fremtidige ønsker og behov



Mekanisk verksted

If it ain't broke, don't fix it!

Avdelingen har kompetanse som er vanskelig eller umulig å kjøpe

Fast vit., Molmed

Opplever veldig bra service hos mekanisk verksted. I løpet av mine 2 år som PhD kandidat har jeg vært avhengig av dem for å bygge og modifisere utstyr til eksperimenter, og har alltid fått god og rask hjelp.

Midl.vit., Molmed

Helt uvurderlig tjeneste!!!
Vi kan ikke klare oss uten dem.

Odontologi

Disse gutta kan alt og ordner alt.
Helt utrolig.

Admin/studie

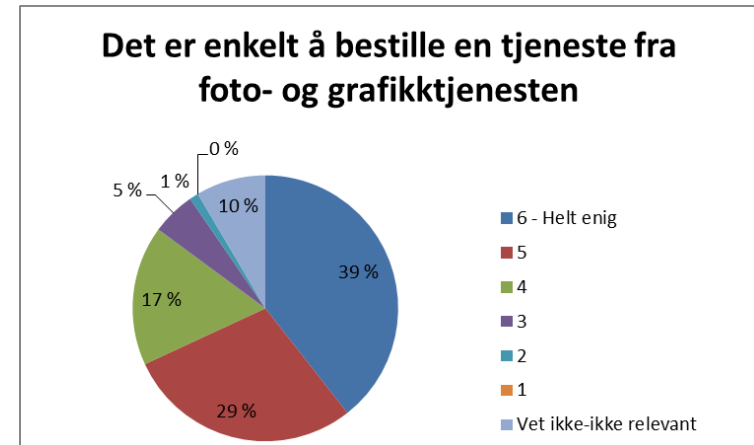
Helt konge, må aldri dø!

Midl. vit., Ernæring

FOTO- OG GRAFIKKTJENESTEN

Foto- og grafikktjenesten

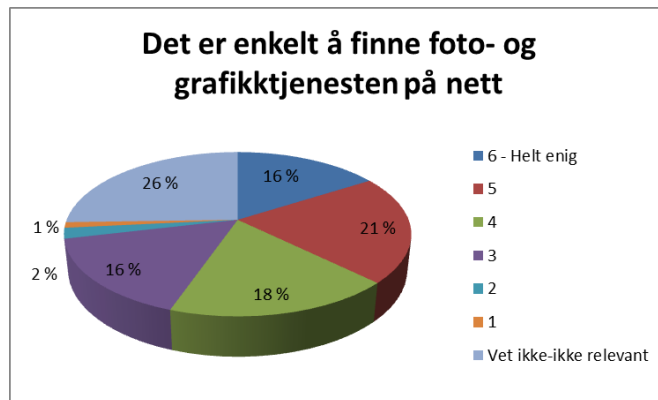
Tilgjengelighet



- Sammenlignet med de andre avdelingene i seksjonen, vet respondentene mindre om tjenestetilbudet innen foto og grafikk. Likevel svarer 45 % 5 eller 6 (helt enig); ca. 30 % har svart 4, og 18 % har svart 3.
- Ca. 40 % er helt enig i at det er enkelt å bestille en tjeneste, og totalt 85 % har svart 4 eller høyere.

Foto- og grafikktjenesten

Tilgjengelighet



Resultatene viser at tilgjengeligheten på nettet og i bygget kan synliggjøres bedre:

- En fjerdedel av respondentene har svart «vet ikke/ikke relevant» på spørsmål om det er enkelt å finne enheten på nett. 35 % har svart 5 eller 6 (helt enig).
- 70 % har svart 4 eller høyere på spørsmål om det er enkelt å finne frem til enheten i bygget.

Foto- og grafikktjenesten

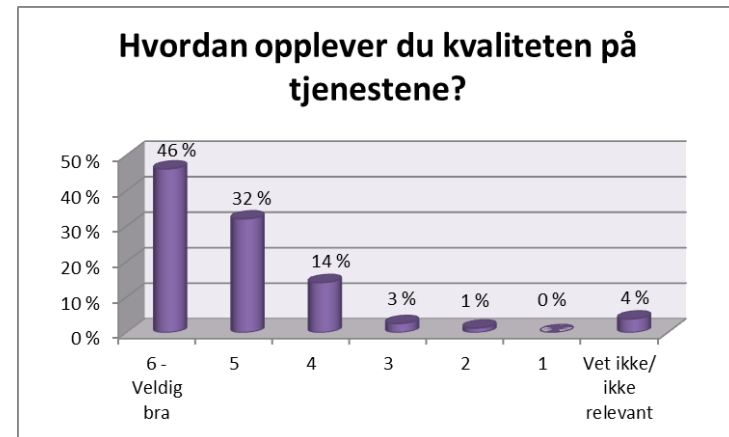
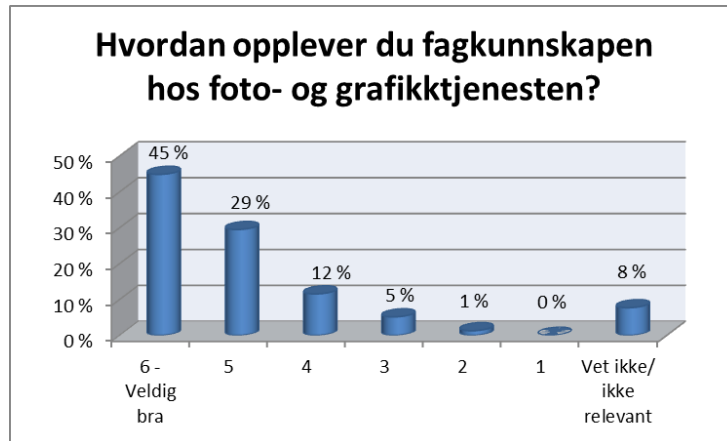
Tjenester benyttet

Hvilke tjenester har du benyttet deg av fra foto- og grafikktjenesten?

<u>Tjenester</u>	<u>Antall</u>	<u>Prosent</u>
Portrett- og gruppefotografering	80	86 %
Tegning, illustrasjon, fotomontasje eller annen billedmontasje	40	43 %
Fotodokumentasjon av gjenstander, arbeidsmiljø, laboratorier e.l.	33	35 %
Utskrift i fotokvalitet opp til A3	22	24 %
Veiledning i Adobes foto- og grafikkprogrammer	14	15 %
Reprofotografering	9	10 %
Annet	7	8 %

Foto- og grafikktjenesten

Høy score på opplevd fagkunnskap og kvalitet på tjenestene

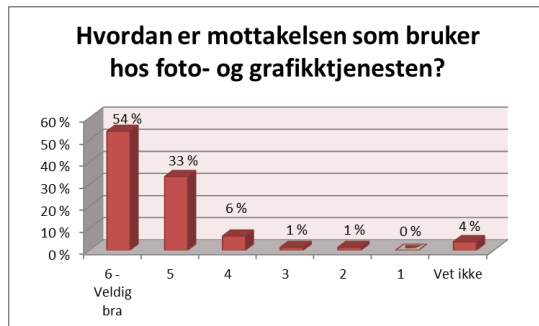
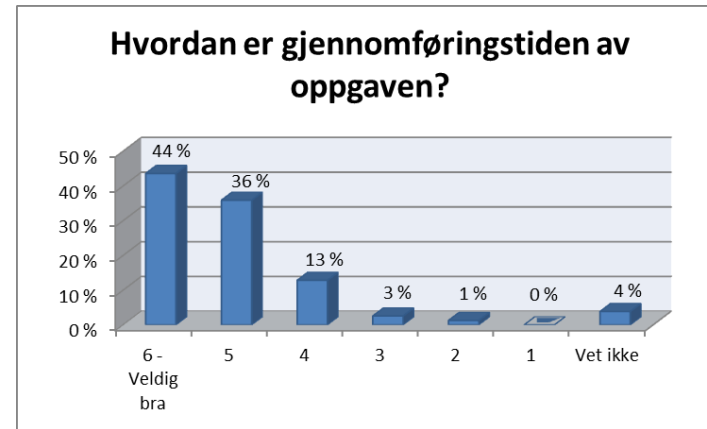
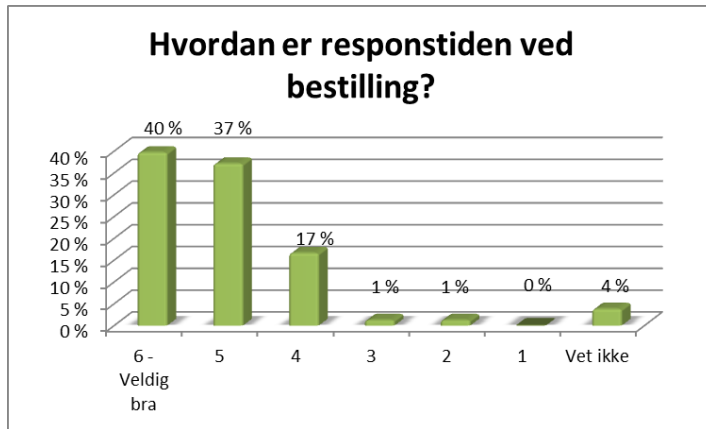


N=78

- Hhv. 45 % og 46 % av respondentene har gitt høyeste karakter på opplevd fagkunnskap og kvalitet på tjenestene
- Hhv. 86 % og 92 % har gitt 4 eller høyere

Foto- og grafikktjenesten

God responstid og gjennomføringstid



- HHV. 94 og 93 % svarer 4 eller høyere på responstid og gjennomføringstid, og like mange svarer 4 eller høyere på mottakelsen som bruker

Foto- og grafikktjenesten

Øvrige innspill

- Noen av tilbakemeldingene om ønskete tjenester viser at respondentene ikke har full oversikt over tjenestene som tilbys. Eksempelvis design av invitasjoner, postere, og støtte til grafikkprogrammer.
- Ønske om bistand til videoredigering krever en annen kompetanse enn foto- og grafikktjenesten skal tilby, men vil muligens kunne løses av ny AV-stiling.
- Varierende responstid tas opp; utfordring i små enheter.

Foto- og grafikktjenesten

Positive tilbakemeldinger

Veiledning i fototeknikk og hjelp til masse som ikke er en del av jobben til fotografene. Dette er service!

Oversikt over hvem som sitter hvor som henges opp utenfor gangen. Raskt og flott utført.

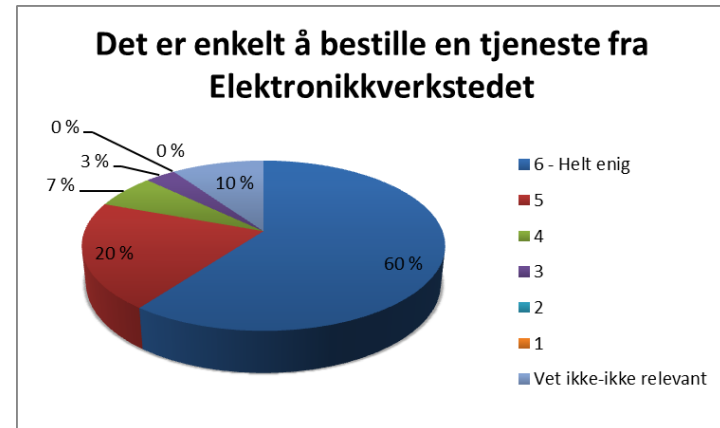
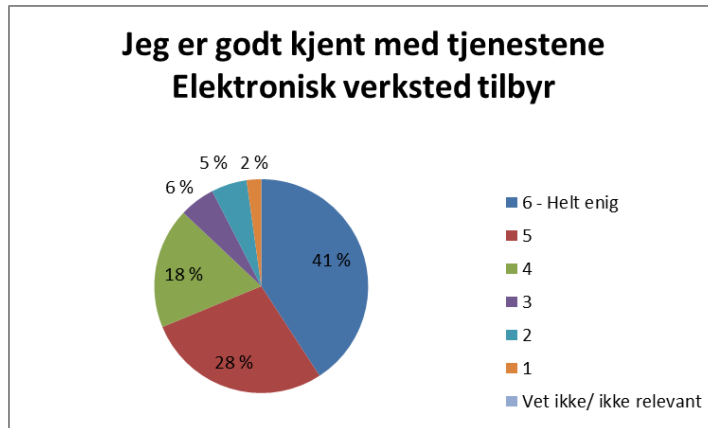
Jeg bruker fototjenesten til bilder av forsøksoppsettet som brukes ved formidling av populærvitenskap til media. Disse mediene har hver gang kommentert hvor god kvalitet det er på bildene, som kan brukes direkte til publikasjoner. Siden de har så god responstid, kan vi dokumentere ting som egner seg til foto når det skjer, i stedet for å rekonstruere en scene med journalist/fotograf ved et senere tilfelle.

Molmed, midl. vit.

ELEKTRONIKKVERKSTEDET

Elektronikkverkstedet

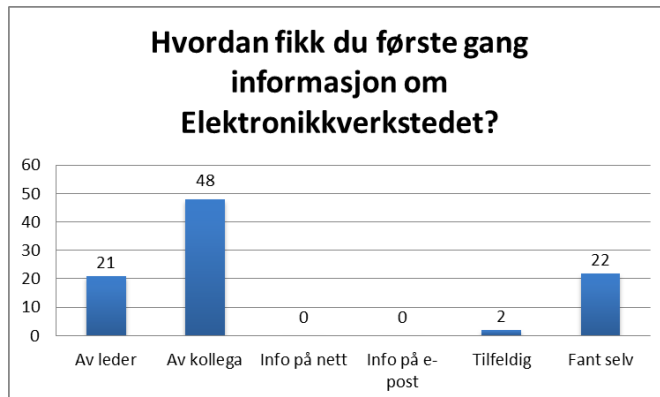
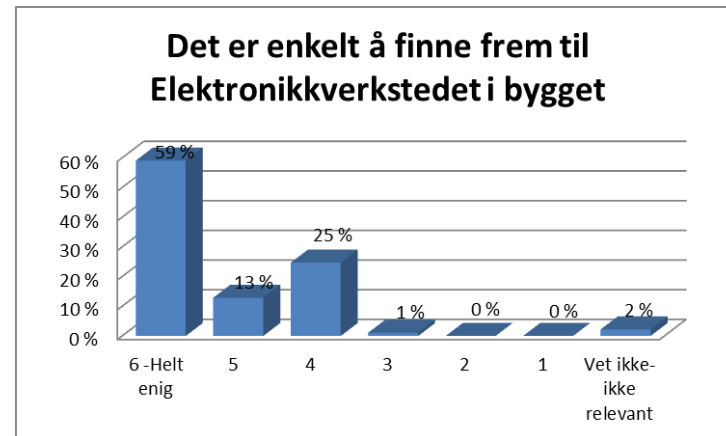
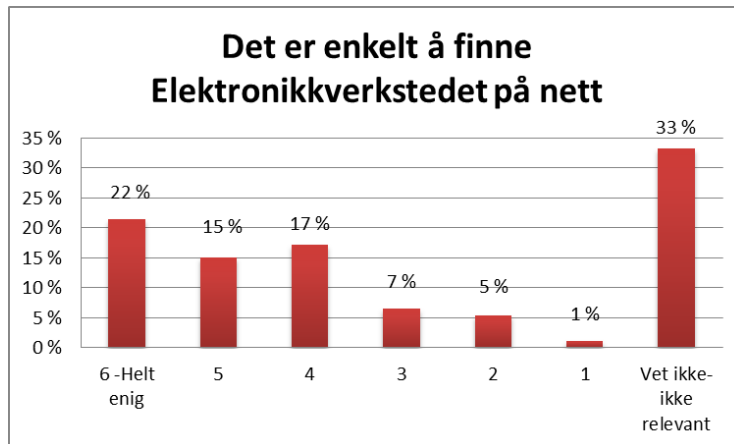
Kjennskap til tjenestene



- ❖ 87 % har svart 4 eller høyere på spørsmål om de er godt kjent med elektronikkverkstedets tjenester
- ❖ Hele 60 % er helt enig i at det er enkelt å bestille tjenester, og 87 % har svart 4 eller høyere

Elektronikkverkstedet

Tilgjengelighet



- Synligheten på nett har forbedringspotensial, mens nesten 60 % er helt enig i at det er enkelt å finne frem i bygget

Elektronikkverkstedet

Tjenester benyttet

Hvilke tjenester har du benyttet deg av fra Elektronikkverkstedet?

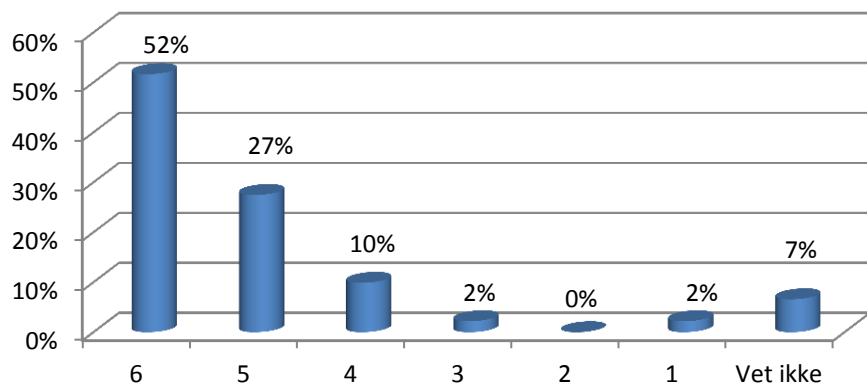
	<u>Antall</u>	<u>Prosent</u>
Reparasjon av utstyr/instrumenter	38	41 %
Konstruksjon, produksjon eller modifisering av utstyr/instrumenter	39	42 %
Vurdering av instrumenters tilstand og elektriske sikkerhet	54	58 %
Måling av batteriers tilstand, CO2, lufthastighet eller fuktighet	33	35 %
Måling eller logging av strøm, spenning eller temperatur	32	34 %
Tilkobling av -80 gr fryserer til vaktentralen eller sjekk/bytte av back up-batteri til fryserne	19	20 %
Rådgivning	55	59 %
Annet	17	18 %

Svar fra kun ansatte IMB,
ekskludert Sesjon for intern
service (SIS)

Elektronikkverkstedet

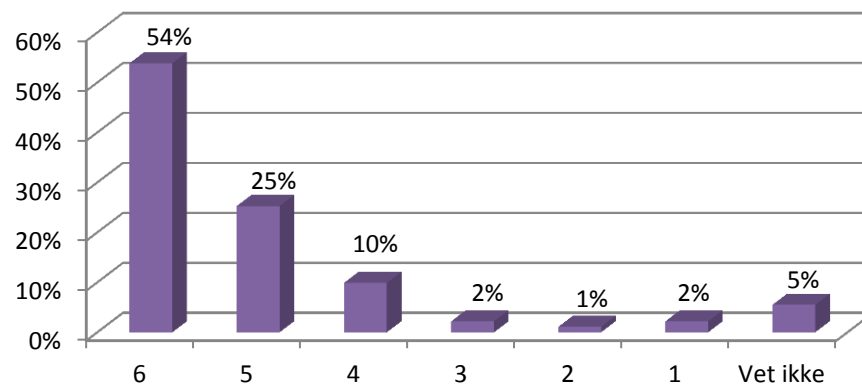
Meget god responstid og gjennomføringstid

Hvordan er responstiden ved bestilling?

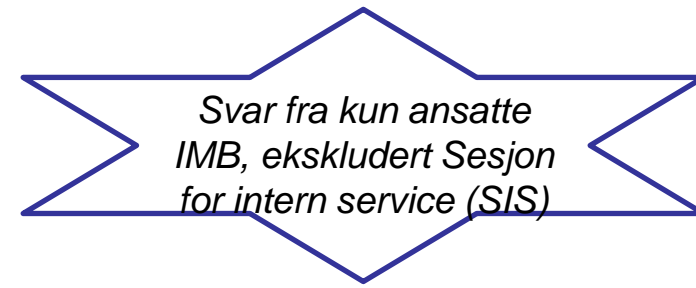


N=80

Hvordan er gjennomføringstiden av oppgaven?



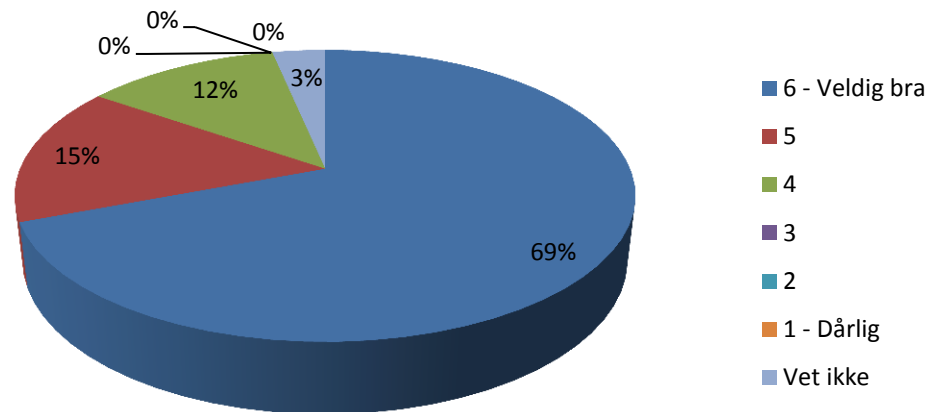
Alternativer 1-6 der 1 = Dårlig og 6 = Veldig bra, samt «Vet ikke/ikke relevant»



Elektronikkverkstedet

Positive tilbakemeldinger på servicegrad

Hvordan er mottakelsen som bruker på
avdelingen?



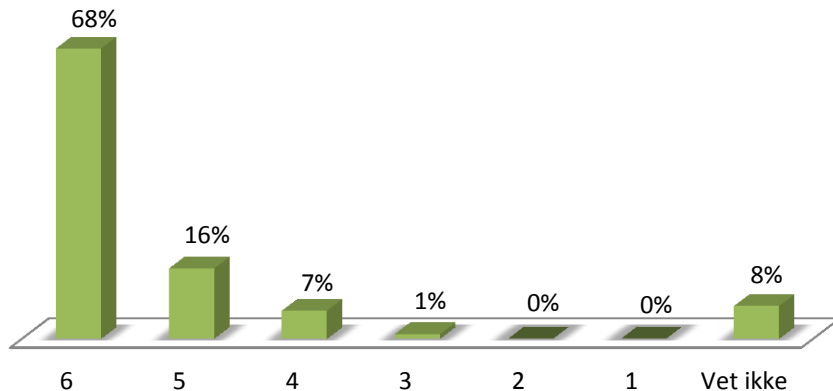
- Ca. 70 % gir høyeste score på servicegrad, og 85 % har svart 5 eller 6 (Veldig bra).

Svar fra kun ansatte
IMB, ekskludert Sesjon
for intern service (SIS)

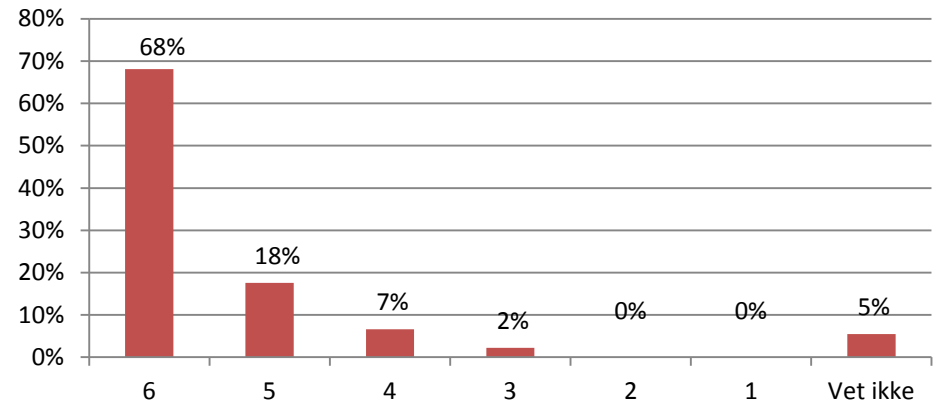
Elektronikkverkstedet

Opplevelse av høy fagkunnskap og kvalitet

Hvordan opplever du fagkunnskapen på avdelingen?



Hvordan opplever du kvaliteten på tjenesten?



- I underkant av 70 % gir høyeste score også på opplevd fagkunnskap og kvalitet på tjenestene

Elektronikkverkstedet

Fremtidige ønsker og behov

Hvilke tjenester fra Elektronikkverkstedet er det aktuelt å ta i bruk fremover?

	Fordelt antall
Reparasjon av utstyr/instrumenter	34
Konstruksjon, produksjon eller modifisering av utstyr/instrumenter	28
Vurdering av instrumenters tilstand, eller kontroll av instrumenters elektriske sikkerhet	25
Måling av batteriers tilstand, CO2, lufthastighet eller fuktighet	14
Måling eller logging av strøm, spenning eller temperatur	14
Tilkobling av -80 gr fryserne til vaktcentralen eller sjekk/bytte av back up-batteri til fryserne	19
Rådgivning	20
Annet	0
Sum / prosent	154

Viktige innspill til instituttledelsen i vurdering av fremtidig behov for tjenester fra Elektronikkverkstedet

Elektronikkverkstedet

Andre tilbakemeldinger

- Mange melder at de har hentet batterier, og flere har lånt utstyr og fått praktisk bistand
- Styrking av tjenesten i form av flere ansatte trekkes frem av flere
- På ønskelisten hos respondenter står blant annet:
 - Automasjon og kapasitet til mer utviklingsarbeidet
 - Microcontroller support

Elektronikkverkstedet

Andre tilbakemeldinger

Veldig fornøyd med elektronikkverkstedet. Har hjulpet oss raskt og effektivt med vanskelige problemer. Har vært tilgjengelig for meg i "krisesituasjoner" (svært verdifulle prøver som skulle behandles, og viktig utstyr som plutselig ikke fungerte).

Fantastisk service - spart oss for mye penger i reparasjon av instrumenter

Elektronikkverkstedet tilbyr helt enestående service. Bjarne har spart oss for **MANGE** 1000 kroner.

Vi har spart penger på å få utstyr reparert i stedet for å kjøpe nytt

Uten denne tjenesten ville min forskning være veldig sårbar, det vil oppstå mange forsinkelser og kvaliteten på gjennomførte oppdrag vil være markant dårligere. Dette har vi erfart når innkjøpte apparater med service-avtale bryter sammen, så er ikke responstiden hos leverandør til å sammenlikne med Elektronikkverkstedet.

Redd for å miste denne tjenesten!

Oppsummering

- Gjennomgående positive tilbakemeldinger om servicegrad, fagkompetanse og kvalitet på tjenestene
- Mange gode innspill til forbedringer som avdelingene vil følge opp på eget initiativ
- Utgangspunkt for felles diskusjoner om utviklingsmuligheter
- Verdien i mange av tjenestene handler om tilgjengelighet og mulighet for rask respons, inngående kjennskap til brukere, utstyr og bygg, høy faglig kompetanse og utpreget servicegrad, samt store summer spart ved mulighet til å reparere utstyr fremfor å kjøpe nytt
- Viktig og nyttig informasjon til IMBs ledergruppe i videre veivalg

Bekrefter at Seksjon for intern service oppleves som en avgjørende og integrert del av støttetjenestene for forskning og undervisning ved IMB!

Videre prosess: Presentasjon av resultater

- Ledergruppen 30. mai
- Instituttråd 31. mai
- Fellesforum 12. juni
- LAMU 30. august

Prosjektgruppa fortsetter diskusjonen om hvordan funnene skal følges opp, med innspill fra arbeidsgruppene