

Fra: IT-direktøren
Til: IHR Plangruppen

SUAIT – Spørreundersøkelse om Administrative IT-systemer

USIT har hvert år siden 2003 gjennomført SUIIT (Spørreundersøkelse om IT-tjenestene). Dette har gitt oss verdifull kunnskap om hvordan brukerne opplever IT-tjenestene, og mange nyttige tilbakemeldinger. SUIIT har også tjent som temperaturmålinger i forhold til IT-tjenestene.

Basert på erfaringene fra SUIIT, ønsker vi nå å gjennomføre SUAIT som skal være en lignende undersøkelse om brukernes opplevelse av administrative IT-systemene rettet mot et tilfeldig utvalg brukere. Undersøkelsen vil være *anonym*. Det er helt avgjørende at SUAIT utvikles og gjennomføres i nært samarbeid med fagavdelingene i Sentraladministrasjonen.

Systemer. De systemene vi tenker på er i utgangspunktet (listen er selvsagt gjenstand for diskusjon):

FA	Cristin
OPA	ePhorte
	HR-portalen
	SAPUiO
	EasyCruit
	Sidegjøremål
STA	FinnRom
	FS
	Syllabus
USIT	Notes
ØPA	Fakturasystem
	Innkjøpssystem
	Økonomisystemet

Omfang. SUIIT har årlig omfattet omlag halvparten av alle registrerte ansatte-brukere, og vi tenker oss samme omfang i SUAIT. Det gir oss et godt grunnlag for å analysere resultatene med tilstrekkelig signifikans.

Erfaringene fra SUIIT tilsier at det elektroniske spørreskjemaet bør kunne besvares på 10-15 minutter, noe som begrenser antall spørsmål. I SUIIT vil vi sørge for at den enkelte respondent kun blir bedt om å svare på spørsmål om det eller de administrative IT-systemene vedkommende faktisk bruker. De fleste bruker bare ett eller noen av systemene. Dette bør gi oss en ramme på ca. 10 spørsmål for hvert av systemene pluss noen få felles spørsmål. Noen av de felles spørsmålene vil gi oss opplysninger om de som svarer til bruk i analysene. Eksempler på slike bakgrunnsopplysninger er Stillingstype og

Fakultet/Hovedenhet. Det er også tenkelig å ha noen felles spørsmål som gjelder alle systemene.

For hvert system kan vi tenke oss et spørsmålsoppsett som i dette eksemplet:

Spm 1:	<i>Bruker du FS?</i>
Svar:	<input type="radio"/> Ja
	<input type="radio"/> Nei
De som svarer Ja får følgende spørsmål om FS:	
Spm 2:	<i>Hvor ofte bruker du FS?</i>
	<input type="radio"/> Daglig
	<input type="radio"/> Ukentlig
	<input type="radio"/> Månedlig
	<input type="radio"/> Sporadisk
	<input type="radio"/> Sjelden
Spm 3:	<i>Hvor fornøyd er du alt i alt med FS?</i>
Svar:	<input type="radio"/> Meget fornøyd
	<input type="radio"/> Fornøyd
	<input type="radio"/> Nøytral
	<input type="radio"/> Misfornøyd
	<input type="radio"/> Meget misfornøyd
	<input type="radio"/> Vet ikke
Spm 4:	<i>Hvor fornøyd er du med opplæring og brukersøtte for FS?</i>
Svar:	<input type="radio"/> Meget fornøyd
	<input type="radio"/> Fornøyd
	<input type="radio"/> Nøytral
	<input type="radio"/> Misfornøyd
	<input type="radio"/> Meget misfornøyd
	<input type="radio"/> Vet ikke
Spm 5:	<i>Hvor fornøyd er du med funksjonaliteten i FS?</i>
Svar:	<input type="radio"/> Meget fornøyd
	<input type="radio"/> Fornøyd
	<input type="radio"/> Nøytral
	<input type="radio"/> Misfornøyd
	<input type="radio"/> Meget misfornøyd
	<input type="radio"/> Vet ikke
Spm 6-8:	Spørsmål utarbeidet i samråd med fagavdelingen (her STA)
Svar:	<Utarbeides i samråd med STA>
Spm 9:	<i>Hva er den ene tingen du aller mest ønsker forbedret i FS?</i>
Svar:	<Åpent tekstlig svar>
Spm 10:	<i>Har du som bruker av FS andre synspunkter på dette systemet?</i>

Svar: <Åpent tekstlig svar>

Tidsplan. Vi ser for oss at SUAIT gjennomføres slik at rapport fra undersøkelsen er klar før påske 2012. For å få til dette bør vi ha følgende tentative tidsplan:

November: IHR Plangruppen diskuterer forslaget og tar det videre til ULG for diskusjon der. Det avklares om man ønsker å gjennomføre SUIS.

Desember: En representant fra hver av fagavdelingene og USIT møtes for å diskutere opplegget. Representantene for fagavdelingene får i oppdrag å utforme spørsmål om «sine» systemer med en passende frist (før jul). USIT starter planleggingen av den tekniske gjennomføringen av undersøkelsen.

Januar: USIT utarbeider spørreskjema og sørger for at det kvalitetssikres i fagavdelingene. USIT foretar et tilfeldig utvalg av brukere som skal delta i undersøkelsen.

Februar: Undersøkelsen åpnes og gjennomføres.

Mars: USIT analyserer resultatene i et passende statistikkprogram og utarbeider en samlet rapport med kommenterte tabeller og grafer. I tillegg skal fagavdelingene kunne bestille utfyllende analyser om sine systemer.

Tidsplanen kan muligens strammes noe inn hvis det er ønskelig.

Det er naturlig å tenke seg at undersøkelsen gjentas, for eksempel etter to år, for å se om det er endringer i opplevelsen av tjenestene over tid. Selv om de fleste systemene ikke raskt kan endres mye, er det andre forhold som opplæring, dokumentasjon og forbedring av rutiner rundt bruken av systemene.

Lars Oftedal
IT-direktør