

# Kundeundersøkelse for NTNU Økonomi og Eiendom

Desember 2010

sentio  
research  
norge

## Innhold

Innledning.....	3
Gjennomføring og svarprosent .....	3
Feilmarginer .....	3
Om rapporten.....	4
Hovedfunn.....	5
Universitetsområdene.....	7
Driftsavdelingen .....	9
Tjenester fra Driftsavdelingen.....	11
Adgangskontroll .....	13
Håndverkstjenestene .....	14
Ombyggings- og vedlikeholdsarbeid .....	15
Økonomiavdelingen .....	16
Hjelp fra Økonomiavdelingen.....	18
Kontakt med Økonomiavdelingen.....	19
Tjenester fra Økonomiavdelingen.....	19
Intern vurdering .....	21
Åpne kommentarer .....	22

## Innledning

Denne undersøkelsen er gjennomført av Sentio Research på oppdrag fra NTNU Økonomi og Eiendom. Målsetningen for undersøkelsen har vært å kartlegge hvor fornøyd kundene er med tjenestene levert av avdelingen, og hensikten er å bruke resultatene som utgangspunkt for å gjennomføre forbedringstiltak.

## Gjennomføring og svarprosent

Spørreskjemaet ble utviklet av NTNU Økonomi og Eiendom i samarbeid med Jan Moum fra TotalConsult og Sentio Research.

Datainnsamlingen foregikk utelukkende via internett og ble gjennomført i perioden 9. november til 24. november 2010.

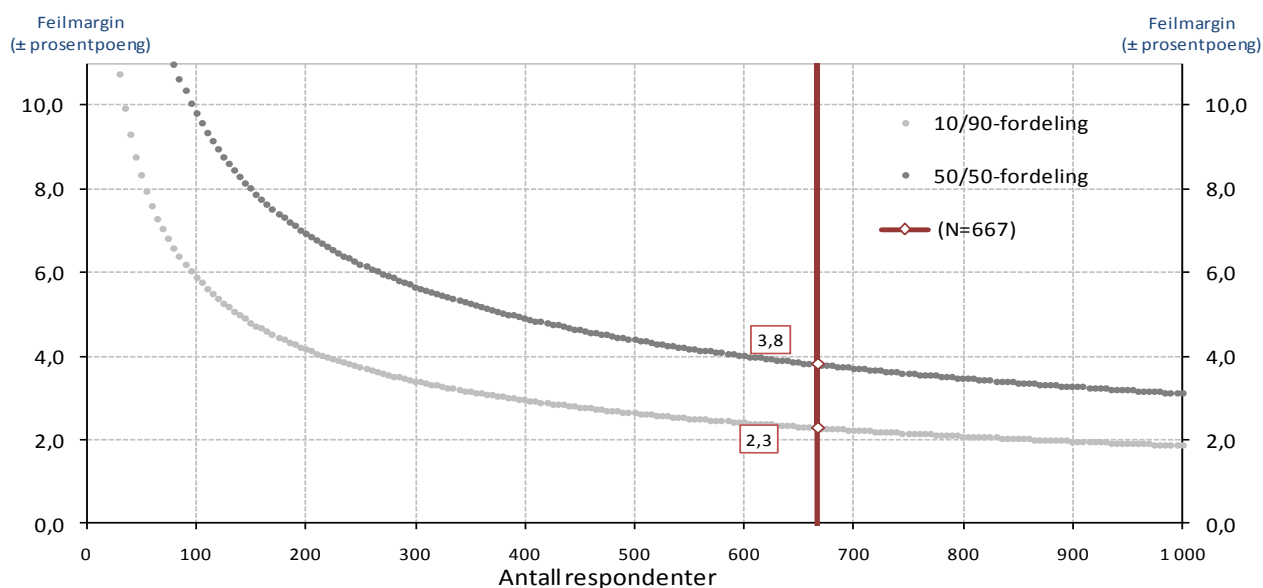
Sentio fikk tilgang en liste med e-postadresser til et utvalg som besto av samtlige ansatte ved Økonomi og Eiendom, et tilfeldig trukket utvalg av andre ansatte ved NTNU, samt et utvalg av studenter med ulike tillitsverv. Disse fikk tilsendt en e-post med oppfordring om å delta i undersøkelsen, samt en link til selve undersøkelsen. Det ble sendt ut en purring i løpet av gjennomføringsperioden.

Undersøkelsen ble sendt ut til 1655 respondenter. 667 svarte, noe som gir en svarprosent på 40. Av de innkomne svarene var 31 prosent fra ansatte ved Økonomi og Eiendom, 65 prosent av andre ansatte ved NTNU og 4 prosent av svarene kom fra studenter ved NTNU.

## Feilmarginer

I enhver utvalgsundersøkelse er det grader av feilmarginer. Feilmarginen gir oss det intervallet som det reelle tallet i populasjonen ligger innenfor. Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgetes størrelse, og av resultatet i utvalget. Jo mer prosenten som har en bestemt egenskap nærmer seg 50, dvs. jo mer heterogent utvalget er, desto større feilmargin må vi regne med. Figur 1 er en illustrasjon på størrelsen på feilmarginen ved ulike utvalg og fordelinger. Den røde linjen viser feilmarginene for et utvalg på 667 respondenter, hvor feilmarginene varierer fra 2,3 prosentpoeng ved 10/90 fordeling til 3,8 prosentpoeng ved en 50/50 fordeling. Eksempel på tolkning: Hvis 50 prosent av utvalget oppgir at de har vært berørt av ombyggings- og vedlikeholdsarbeid, kan vi med 95 prosent sikkerhet hevde at mellom 46,2 og 53,8 av alle i populasjonen har vært berørt av ombyggings- og vedlikeholdsarbeid.

**Figur 1: Feilmarginer**



## Om rapporten

Resultatene fra undersøkelsene er presentert ved bruk av figurer, og alle tall er oppgitt i prosent eller som gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100. De gjennomsnittlige skårene blir brukt ved spørsmål hvor respondentene har avgitt svar på en sekspunkts svarskala, hvor 1 tilsvarer "svært misfornøyd" eller "helt uenig" og 6 tilsvarer "svært fornøyd" eller "helt enig". Denne skalaen er i ettertid omkodet til en standardisert skala fra 0 ("svært misfornøyd", "helt uenig") til 100 ("svært fornøyd", "helt enig").

I vedlegget til rapporten finnes samtlige resultat brutt ned på bakgrunnsvariablene:

- Fakultet – Samtlige fakultet ved NTNU
- Driftsområde - Dragvoll, Gløs Midtre, Gløs Nord, Gløs Sør og Ytre område
- Respondentgruppe (type) - student, vitenskapelig ansatt, administrativt ansatt
- Universitetsområde – Dragvoll, Gløshaugen og Andre (Øya, Kalvskinnet, Tyholt)
- Ansatt ved Økonomi og Eiendom vs. andre
- Økonomi og Eiendom – Ansatt enten ved Økonomi, Eiendom eller Drift
- Fagområde - Seksjon for håndverkstjenester, Tømrer, Elektro, Klima, Byggsikring, Renholdsstilling
- Institutt<sup>1</sup>

Resultatene mellom de ulike undergruppene er signifikanstestet. Formålet med signifikanstesting er å avdekke hvorvidt forskjeller mellom ulike undergrupper er reelle. Dersom forskjellene er signifikante kan vi med sikkerhet si at det er en faktisk forskjell som ikke er utslag av tilfeldigheter. På denne måten får vi et solid bilde over undergruppene. Resultatene for en respondentgruppe er signifikanstestet mot motsatsen innenfor en variabel, altså for eksempel de ved SVT-fakultetet mot de som ikke hører til ved SVT-fakultetet. I rapporten vil kun signifikante forskjeller bli kommentert.

---

<sup>1</sup> Det blir kun analysert på institutt hvor det er 4 eller flere svar

## Hovedfunn

### Universitetsområdene

Kundene til NTNU Økonomi og Eiendom er stort sett fornøyd med universitetsområdene. Størst forbedringspotensial er det når det gjelder gode arbeidslokaler, tilrettelegging for alle brukere, samt fungerende opplegget for å henge opp plakater og lignende.

- De som holder til på Dragvoll gir jevnt over en lavere skåre enn de ved andre universitetsområder, og av fakultetene er det først og fremst SVT-fakultetet, NT-fakultetet og AB-fakultetet som gir lave skårer.

### Driftsavdelingen

Medarbeiderne på Driftsavdelingen får jevnt over gode tilbakemeldinger, selv om det er litt å hente på toppskåren. Medarbeiderne oppleves som kompetente, kundene får i stor grad hjelp når de trenger det, servicen blir vurdert som god og medarbeiderne oppleves som løsningsorienterte. Kundene opplever også i stor grad medarbeiderne som engasjerte, og det er forholdsvis lett å komme i kontakt med Driftsavdelingen.

Når det gjelder de ulike tjenestene fra Driftsavdelingen viser undersøkelsen at leveransen fra NTNU-trykk, stellet av utearealet, den interne postdistribusjonen og kvaliteten på vaktmestertjenesten oppnår gode resultater. Kundene er også relativt fornøyde med brøyting og strøing, mens det er størst forbedringspotensial når det gjelder det innvendige renholdet, romtemperaturen og luftkvaliteten.

- Også her er det en tendens til at de som hører til Dragvoll er minst fornøyd, og til dels også de som hører til Ytre områder. På den andre siden er de på Gløshaugen, og da spesielt de ved driftsområdet Gløs Midtre og Gløs Nord, mer tilfreds med Driftsavdelingen enn andre. Ellers finner vi at de ved IME-fakultetet jevnt over er med fornøyd enn andre, mens de ved NT-fakultetet, AB-fakultetet, SVT-fakultetet og Universitetsbiblioteket jevnt over er mindre tilfreds enn andre.

Kundene er ellers jevnt over enig i at både den elektroniske adgangskontrollen fungerer godt og at opplegget for anskaffelse av adgangskort fungerer godt.

De som har benyttet seg av håndverkere er jevnt over meget fornøyd med tjenestene som har blitt utført.

### Ombyggings- og vedlikeholdsarbeid

42 prosent av respondentene har vært berørt av større ombyggings- og vedlikeholdsarbeid de siste par årene, og de er stort sett fornøyde med resultatet av ombyggingen/vedlikeholdet. De er også fornøyde med HMS-tiltakene, og middels enig i at arbeidet ble gjennomført på en hensiktsmessig måte. Det er store forbedringspotensial når det gjelder ulike forhold knyttet til informasjon, både det å gi tilstrekkelig informasjon, dialogen i gjennomføringsfasen, samt involvering av de berørte i planleggingsfasen.

- De som hører til AB-fakultetet er jevnt over mindre fornøyd enn andre med de ulike forholdene knyttet til ombyggings- og vedlikeholdsarbeidet, mens de ved Studieveilingen og til dels de innenfor Organisasjon og Informasjon er mer fornøyd enn andre her.

## Den sentrale Økonomiavdelingen

De som har vært i kontakt med den sentrale Økonomiavdelingen jevnt over er godt fornøyd. De opplever medarbeiderne som kompetente, engasjerte, løsningsorienterte, og de får god hjelp og service. Kundene mener også det er forholdsvis lett å komme i kontakt med Økonomiavdelingen. Kundene er videre meget fornøyd med hjelpen de får i forbindelse med henvendelser angående lønnsutbetalinger, reisebestilling og reiseoppgjør og regnskapsspørsmål. Innkjøpsseksjonen får lavest skåre i forhold til å gi hjelp vedrørende anskaffelser av varer og tjenester.

Når det gjelder de ulike tjenestene viser undersøkelsen at de aller fleste mener det fungerer godt med elektronisk lønsslipp. Kundene mener også elektronisk bestilling av reiser og elektronisk reiseregning fungerer godt. Det er noe mindre enighet i at man finner den informasjonen man søker etter på Økonomiportalen. Her er det altså rom for forbedringer. Undersøkelsen viser også at det er forbedringspotensial innenfor innkjøp, både når det gjelder hjelp ved stor innkjøp, bestilling/rekvirering av varer og tjenester elektronisk, samt rammeavtaler. Det er også flere områder med forbedringspotensial innenfor regnskap, både når det gjelder regnskapsrapportene, regnskapsinformasjonen og Prosjektverktøyet Maconomy.

- De som hører under driftsområde Nord gir jevnt over en bedre skåre enn andre til Økonomiavdelingen, mens de som hører til driftsområdet Gløs Sør jevnt over gir en dårligere skåre enn andre. Av fakultetene er det de ved DMF og NT-fakultetet som jevnt over gir en lavere skåre enn andre. Når det gjelder de ulike tjenestene fra Økonomiavdelingen er det de ved IME fakultetet som jevnt over gir lavest skåre.

## Intern vurdering

Ansatte ved Økonomi og Eiendom vurderer sitt eget arbeid meget høyt. Både når det gjelder å gi god service, levere arbeid av god kvalitet og å gjøre jobben innen avtalt gir de seg selv gode skårer.

Undersøkelsen viser ellers at de ansatte innenfor Økonomi og Eiendom gjennom hele undersøkelsen gir en bedre skåre enn andre. Tendensen er også at de vitenskaplige ansatte jevnt over gir et dårligere resultat enn andre, mens teknisk/administrativt ansatte jevnt over gir bedre resultat enn andre. Til dels store forskjeller mellom respondentgrupper tilsier at det i oppfølgingsarbeidet av undersøkelsen vil være viktig å ta tak i resultatene for ulike grupper (se vedlegget) og ikke bare fokusere på resultater på totalnivå.

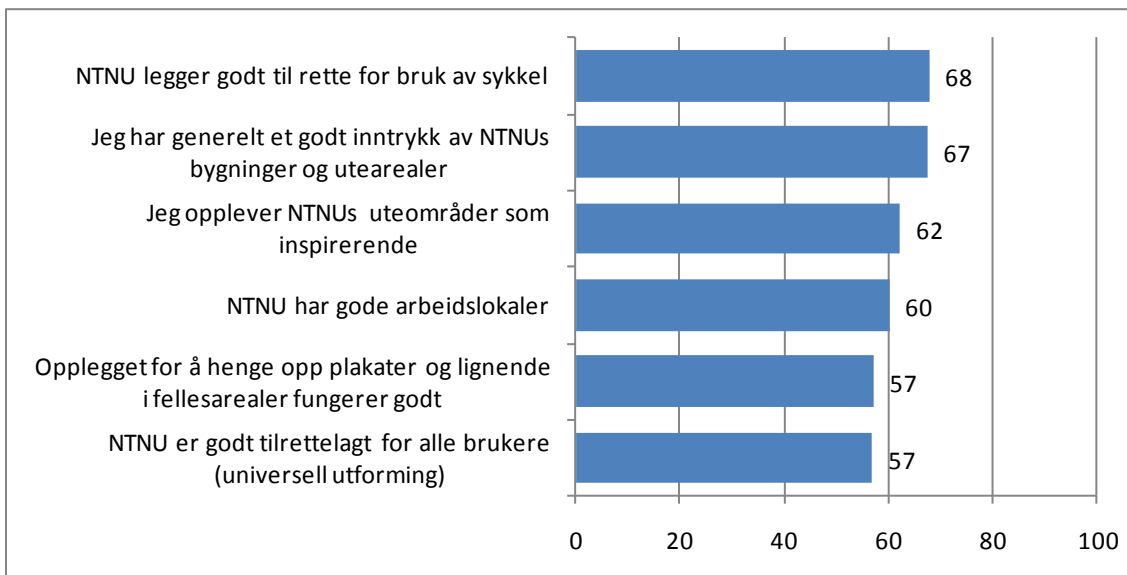
## Universitetsområdene

Universitetsområdene får jevnt over gode tilbakemeldinger fra respondentene. Det legges godt til rette for bruk av sykkel (68), og kundene har et godt inntrykk av NTNUs bygninger og utearealer (67). Vi finner også en relativt god skåre når det gjelder å oppleve uteområdene som inspirerende (62), men her er det noe mer å hente på toppskåren.

Påstanden om at NTNU har gode arbeidslokaler oppnår en gjennomsnittlig skåre på 60, noe som er greit, men det er et klart forbedringspotensial her. Gode arbeidslokaler er spesielt viktig med tanke på at NTNU er et arbeidssted både for de som jobber der og for studentene.

Lavest skåre finner vi når det gjelder påstanden om at NTNU er godt tilrettelagt for alle brukere (57), samt at opplegget for å henge opp plakater og lignende fungerer godt (57). Her kan det nevnes at det er forholdsvis mange som har svart "vet ikke", så dette er kanskje noe som en del ikke har noe forhold til og som det er vanskelig å svare på.

**Figur 2: Hvor enig er du i følgende påstander om universitetsområdene? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "helt uenig" og 100 vil si "helt enig".**



Brutt ned på bakgrunnsvariablene finner vi:

- De som holder til på Dragvoll (59) gir en signifikant lavere skåre enn de ved andre universitetsområder når det gjelder påstanden om å ha et **godt inntrykk av NTNUs bygninger og utearealer**. Av de ulike fakultetene er det NT-fakultetet (57) og SVT-fakultetet (53) som gir lavest skåre her, og i tillegg er de ved Vitenskapsmuseet (56) signifikant mindre enig i påstanden enn andre. Ellers viser undersøkelsen at studentene (52) og de vitenskaplige ansatte (64) er signifikant mindre enig i denne påstanden enn teknisk/administrativt ansatte. Ansatte ved Økonomi og Eiendom (76) er signifikant mer enig i denne påstanden enn andre (64).
- Når det gjelder påstanden om at **NTNU har gode arbeidslokaler** finner vi også her at de som hører til Dragvoll (53) gir en signifikant lavere skåre enn andre, og det er SVT-fakultetet som gir lavest skåre med 48 her. De ved HF fakultetet gir også en signifikant lavere skåre enn andre på dette punktet med 53, mens de ved DMF er signifikant mer fornøyd med

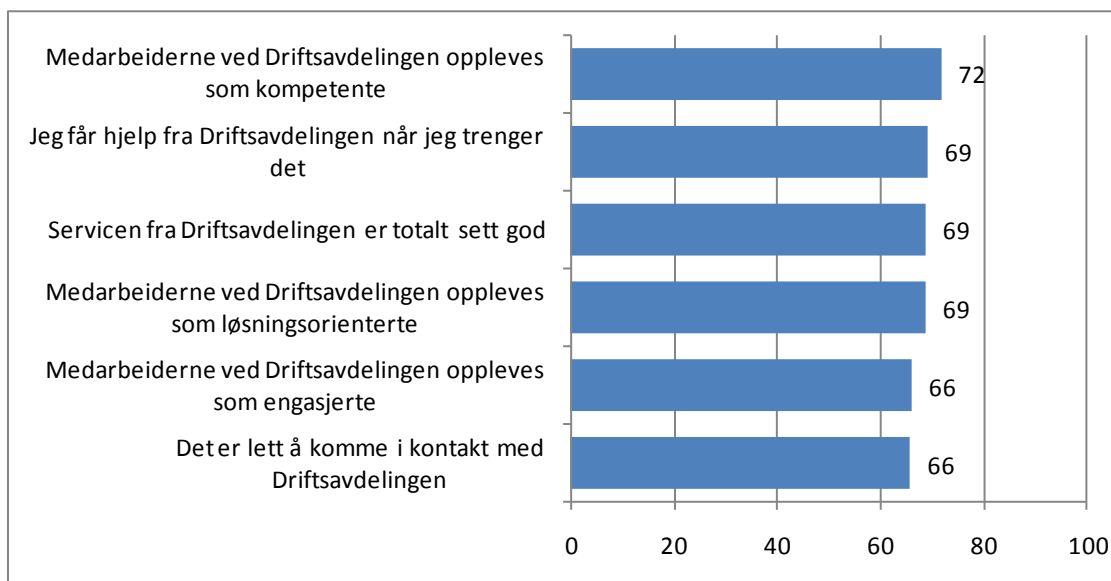
arbeidslokalene enn andre med en skåre på 70. Videre viser undersøkelsen at studentene (48) er signifikant mer misfornøyd med arbeidslokalene enn andre. Ansatte ved Økonomi og Eiendom (66) er signifikant mer enig i denne påstanden enn andre (58). Ansatte innenfor Drift gir en skåre på 69, ansatte innenfor Eiendom gir en skåre på 78, mens ansatte innenfor Økonomi gir en skåre på 55 her.

- De som hører til på Dragvoll (60) er også minst enig i påstanden om at **NTNU legger godt til rette for bruk av sykkel**. Det er SVT- fakultetet som igjen trekker ned snittet på Dragvoll med en skåre på 52. De på Gløshaugen (70) er derimot signifikant mer fornøyd enn andre på dette området. Ellers finner vi at de ved Vitenskapsmuseet (42) og Studieavdelingen (48) er signifikant mindre enig i at det er godt tilrettelagt for bruk av sykkel enn andre. Igjen viser undersøkelsen at ansatte ved Økonomi og Eiendom (75) er signifikant mer enig i påstanden enn andre (65).
- De som hører til driftsområdet Gløse Nord (71) er signifikant mer enig enn andre i at de **opplever NTNUs uteområder som inspirerende**. Av de ulike fakultetene gir de ved AB-fakultetet (49) og NT-fakultetet (50) en signifikant lavere skåre enn andre. Ellers viser undersøkelsen at de som er teknisk/administrativt ansatte (66) er signifikant mer enig i dette enn andre, mens både vitenskaplige ansatte (56) og studenter (52) er signifikant mindre enig i at uteområdene ved NTNU oppleves som inspirerende. Ansatte ved Økonomi og Eiendom (72) er signifikant mer enig i denne påstanden enn andre (58) også, og innenfor avdelingen er de som jobber ved Drift (69) signifikant mindre enig i påstanden enn de andre ved avdelingen.
- Når det gjelder påstanden om at **opplegget for å henge opp plakater og lignende i fellesarealer fungerer godt** finner vi lite signifikante forskjeller, men de som hører til AB-fakultetet (31) skiller seg ut med å gi en signifikant lavere skåre enn andre her.
- De ansatte innenfor Økonomi og Eiendom (66) er signifikant mer enig enn andre (53) i påstanden om at **NTNU er godt tilrettelagt for alle brukere (universell utforming)**. Ellers finner vi ingen signifikante forskjeller her.



## Driftsavdelingen

**Figur 3: Hvor enig er du i følgende påstander om Driftsavdelingen? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "helt uenig" og 100 vil si "helt enig".**



Medarbeiderne på Driftsavdelingen oppleves som kompetente (72), og kundene får i stor grad hjelp når de trenger det (69). Servicen blir totalt sett vurdert som god (69) og medarbeiderne oppleves som løsningsorienterte (69). Kundene opplever også i stor grad medarbeiderne som engasjerte (66), og det er forholdsvis lett å komme i kontakt med Driftsavdelingen (66). Skårene er altså jevnt over gode for Driftsavdelingen på totalnivå, selv om det er litt å hente på toppskåren.

Brutt ned på bakgrunnsvariablene finner vi:

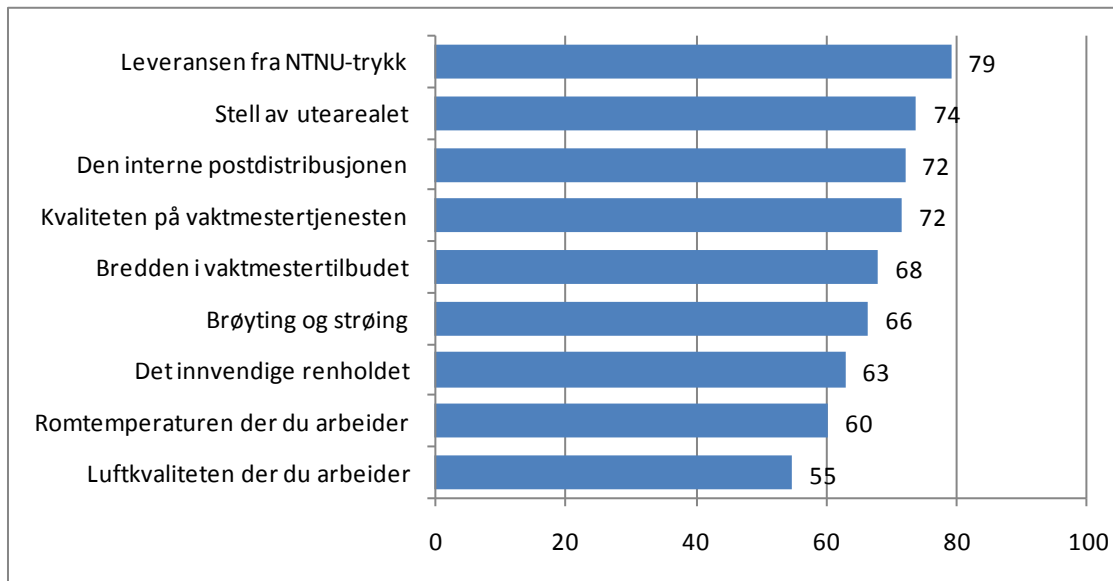
- Når det gjelder påstanden om at **servicen fra Driftsavdelingen totalt sett er god**, gir de som hører til driftsområdet Gløs Nord en signifikant høyere skåre enn andre med 76. De som hører til Dragvoll gir en signifikant lavere skåre enn andre med 62. Av de ulike fakultetene finner vi at både de ved AB- fakultetet (51), NT-fakultetet (55), DMF (56), samt SVT-fakultetet (57) gir en signifikant lavere skåre enn andre når det gjelder servicen fra Driftsavdelingen. Videre viser undersøkelsen at teknisk/administrativt ansatte (73) er signifikant mer enig i at servicen er god enn andre, mens vitenskaplige ansatte (60) gir en signifikant lavere skåre enn andre på dette punktet.
- Også ved påstanden om at **medarbeiderne ved Driftsavdelingen oppleves som kompetente** finner vi at de som hører til driftsområdet Gløs Nord (78) gir en signifikant høyere skåre enn andre. De som hører til Ytre området gir en signifikant lavere skåre enn andre her med 63. Av de ulike fakultetene skiller AB- fakultetet (58), DMF- fakultetet (60) og NT-fakultetet (60) seg ut med å gi en signifikant lavere skåre enn andre. Ellers viser undersøkelsen at de teknisk/administrativt ansatte (75) er signifikant mer enig enn andre i at medarbeiderne oppleves som kompetente, mens vitenskaplige ansatte (64) er signifikant mindre enig i påstanden.

- Når det gjelder å **oppleve medarbeiderne ved Driftsavdelingen som engasjerte** finner vi at de som hører til driftsområdet Gløss Nord (74) er signifikant mer enig i dette enn andre. De som hører til Ytre område gir en signifikant lavere skåre enn andre her med 57. Det er igjen de samme fakultetene som skiller seg ut med signifikant lavere skåre enn andre på denne påstanden som de andre påstandene om Driftsavdelingen. De ved AB- fakultetet gir en skåre på 49, DMF- fakultetet gir en skåre på 52, NT-fakultetet gir en skåre på 53 og de ved SVT-fakultetet gir en skåre på 54 her. Videre viser undersøkelsen også her at de teknisk/administrativt ansatte (70) er mest enig i at medarbeiderne oppleves som engasjerte, mens vitenskaplige ansatte gir en skåre på 58 og er minst enig i påstanden.
- De som hører til under driftsområdet Gløss Nord (76) er signifikant mer enig enn andre i at **medarbeiderne ved Driftsavdelingen oppleves om løsningsorienterte**. De som hører til Ytre området (60) er signifikant mindre enig enn andre i dette. De på Gløshaugen (73) skiller seg ut som mer enig i dette enn de som hører til andre universitetsområder. Også her er det de samme fakultetene som skiller seg ut med signifikant lavere skåre, AB- fakultetet (51), DMF (56), NT-fakultetet (57) og SVT- fakultetet (57). Undersøkelsen viser også her at de teknisk/administrativt ansatte (752) er signifikant mer enig enn andre i at medarbeiderne oppleves som løsningsorienterte, mens vitenskaplige ansatte (61) er signifikant mindre enig enn andre i dette.
- Når det gjelder påstanden om at **det er lett å komme i kontakt med Driftsavdelingen** finner vi at de teknisk/administrativt ansatte (70) er signifikant mer enig enn andre i dette, mens vitenskaplige ansatte (58) er signifikant mindre enig i dette enn andre. Av de ulike fakultetene er det de ved DMF (53) og SVT- fakultetet (56) som skiller seg ut med å være signifikant mindre enig enn andre i at det er lett å komme i kontakt med Driftsavdelingen.
- De teknisk/administrativt ansatte (73) er signifikant mer enig enn andre i at de **får hjelp fra Driftsavdelingen når de trenger det**, mens vitenskaplige ansatte (62) er signifikant mindre enig i dette enn andre. Av de ulike fakultetene finner vi at de som hører til ved AB- fakultetet (53), SVT- fakultetet (55), NT- fakultetet (57) og DMF (60) er signifikant mindre enig i påstanden enn andre. Ellers viser undersøkelsen at de som holder til på Gløshaugen (73) er signifikant mer enig enn de ved andre universitetsområder i at de får hjelp fra Driftsavdelingen når de trenger det, mens de ved Dragvoll (62) er signifikant mindre enig i dette. På Gløshaugen er det spesielt de som hører til under driftsområdet Gløss Nord (77) som er enig i påstanden.

Jevnt over viser undersøkelsen at ansatte ved Økonomi og Eiendom gir Driftsavdelingen en signifikant høyere skåre enn andre. Vi finner også at de ulike fagområdene vurderer Driftsavdelingen høyt ved samtlige påstander.

## Tjenester fra Driftsavdelingen

**Figur 4: Hvor fornøyd er du med følgende forhold ved Driftsavdelingen? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "svært misfornøyd" og 100 vil si "svært fornøyd".**



Når det gjelder ulike tjenester fra Driftsavdelingen ser vi fra figur 4 at kundene er meget godt fornøyd med leveransen fra NTNU-trykk (79). De er også fornøyd med stell av utearealene (74), den interne postdistribusjonen (72) og kvaliteten på vaktmestertjenesten (68). Undersøkelsen viser også relativt gode resultater når det gjelder brøyting og strøing (66). Størst forbedringspotensial finner vi når det gjelder det innvendige renholdet (63), romtemperaturen (60) og luftkvaliteten som oppnår lavest tilfredshets-skåre med 55.

Brutt ned på bakgrunnsvariablene finner vi:

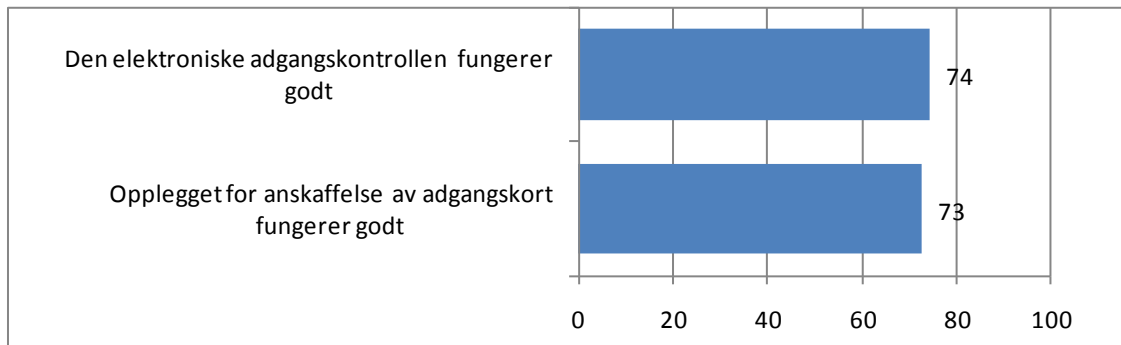
- Når det gjelder **bredden på vaktmestertilbudet** er de som hører til IME-fakultetet (76) signifikant mer fornøyd enn andre, mens de fra NT-fakultetet (57) og SVT-fakultetet (55) er signifikant mindre tilfreds med dette enn andre. De som hører til under driftsområdet Gløs Midtre (76) og Gløs Nord (79) er signifikant mer tilfreds med bredden på vaktmestertilbudet enn andre, mens de som hører til Dragvoll (58) og Ytre området (60) er signifikant mindre tilfreds med dette enn andre. Videre viser undersøkelsen at de som er teknisk/administrativt ansatt (71) gir en signifikant høyere skåre enn andre på dette området, mens de som er vitenskaplige ansatte (62) er signifikant mindre tilfreds med bredden på vaktmestertilbudet enn andre.
- De som hører til under driftsområdet Gløs Midtre (78) og Gløs Nord (81) er mest fornøyd med **kvaliteten på vaktmestertjenesten**, mens de som hører til Ytre områder (63) er signifikant mindre tilfreds med dette enn andre. Videre viser undersøkelsen at de som hører til IME-fakultetet (81) gir en signifikant høyere skåre enn andre her, mens de som hører til NT-fakultetet (59) er signifikant mindre tilfreds enn andre med kvaliteten på vaktmestertilbudet. Igjen finner vi at de teknisk/administrativt ansatte (74) gir en signifikant høyere skåre enn andre, mens de vitenskaplige ansatte (66) er signifikant mindre tilfreds enn andre med kvaliteten på vaktmestertjenesten.

- Når det gjelder **det innvendige renholdet** viser undersøkelsen at de på Universitetsbiblioteket (48) og HF-fakultetet (50) er signifikant mindre fornøyd enn andre. Ellers er det lite signifikante forskjeller her.
- Kundene innenfor driftsområdet Gløs Sør gir en signifikant høyere skåre enn andre når det gjelder **romtemperaturen**, men en skåre på 66 er langt fra toppskåre. Innenfor de ulike fakultetene er det de ved AB-fakultetet (36), SVT-fakultetet (51) og Universitetsbiblioteket (48) som er mest misfornøyd med romtemperaturen og gir en signifikant lavere skåre enn andre. De som jobber ved Vitenskapsmuseet er derimot meget fornøyd med romtemperaturen og gir en skåre på hele 81 her. Ellers kan det nevnes at innenfor Økonomi og Eiendom så gir de som jobber ved Økonomi (56) en signifikant lavere skåre enn andre, mens de som jobber ved Drift (73) gir en signifikant høyere skåre enn andre når det gjelder tilfredshet med romtemperaturen.
- **Luftkvaliteten** blir vurdert signifikant dårligere av de ved AB-fakultetet (40) og Universitetsbiblioteket (41) enn av andre. Videre viser undersøkelsen at studentene (29) er signifikant mindre fornøyd med luftkvaliteten enn ansatte ved NTNU. Innenfor Økonomi og Eiendom finner vi at de som jobber ved Økonomi (42) gir en signifikant lavere skåre enn andre her, mens de som jobber ved Eiendom gir en skåre på 80 og de ved Drift gir en skåre på 66 når det gjelder luftkvalitet.
- Når det gjelder **brøyting og strøing** viser undersøkelsen at de på Dragvoll (55) er signifikant mindre fornøyd med dette enn de som hører til ved de andre universitetsområdene. De på Gløshaugen (69) er signifikant mer fornøyd enn andre med brøyting og strøing. Ellers finner vi igjen at teknisk/administrativt ansatte (69) er signifikant mer tilfreds med dette enn andre, mens vitenskaplige ansatte (62) er signifikant mindre tilfreds med det enn andre.
- På spørsmål om **stell av uteareal** viser undersøkelsen at de innenfor driftsområdet Gløs Nord (81) er mest fornøyd, mens de er signifikant mindre fornøyd med dette på Dragvoll (65) enn andre steder. Av de ulike fakultetene skiller de ved DMF (66) seg ut som signifikant mindre fornøyd med stell av uteareal enn andre. Også på dette punktet er teknisk/administrativt ansatte (76) signifikant mer tilfreds enn andre, mens vitenskaplige ansatte (70) er signifikant mindre tilfreds med stell av uteareal enn andre.
- De som hører til på Dragvoll (64) er signifikant mindre fornøyd med **den interne postdistribusjonen** enn de ved andre universitetsområder, mens de er signifikant mer tilfreds med dette på Gløshaugen (75) enn andre steder. Av de ulike fakultetene er de signifikant mindre tilfreds med den interne postdistribusjonen ved AB-fakultetet (46) og SVT-fakultetet (59) enn ved andre fakultet.
- Vi finner lite signifikante forskjeller når det gjelder **leveransene fra NTNU-trykk**. Kundene er jevnt over fornøyd med dette, men de som jobber innenfor Organisasjon og Informasjon gir en signifikant lavere skåre enn andre her med 66.

Jevnt over viser undersøkelsen at de som er ansatt ved Økonomi og Eiendom er signifikant mer fornøyd enn andre med de ulike tjenester fra Driftsavdelingen. Unntaket er når det gjelder tilfredshet med leveransene fra NTNU-trykk, men her er skårene jevnt over gode fra alle grupper.

## Adgangskontroll

**Figur 5: Hvor enig er du i følgende påstander om adgangskontrollen? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "Helt uenig" og 100 vil si "Helt enig".**



Kundene er jevnt over enig i at både den elektroniske adgangskontrollen fungerer godt (74) og at opplegget for anskaffelse av adgangskort fungerer godt (73).

Brutt ned på de ulike bakgrunnsvariablene finner vi:

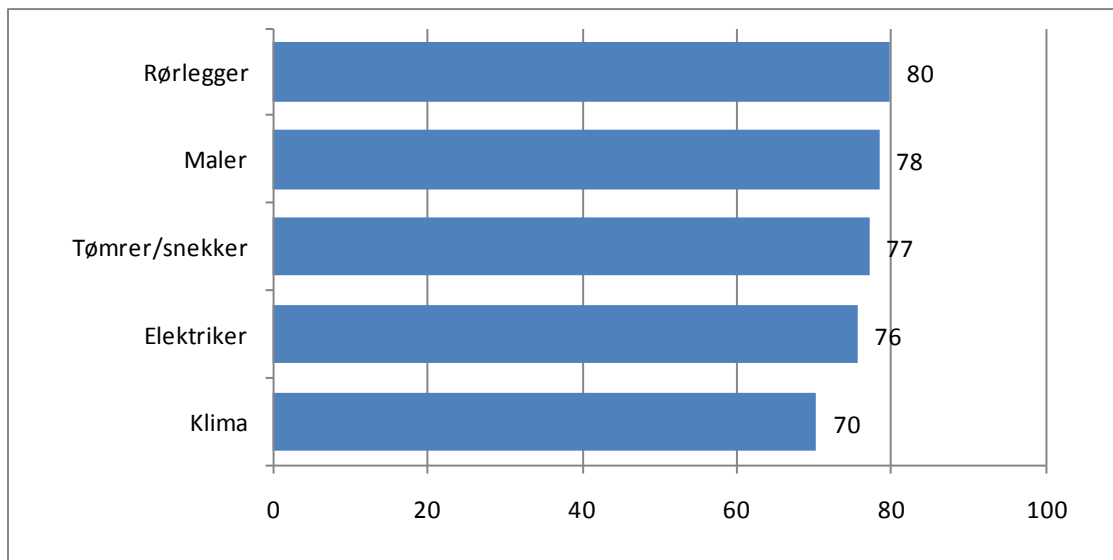
- Når det gjelder påstanden om at **opplegget for anskaffelse av adgangskort fungerer godt** er de vitenskaplige ansatte (67) signifikant mindre enige enn andre, mens de teknisk/administrativt ansatte (75) er signifikant mer enig i påstanden. De som jobber innenfor Organisasjon og Informasjon (56) er signifikant mindre enig enn andre i at det fungerer godt.
- De vitenskaplig ansatte (70) er signifikant mindre enig enn andre i at **den elektroniske adgangskontrollen fungerer godt**.

De som er ansatt ved Økonomi og Eiendom er signifikant mer fornøyd enn andre i begge påstandene om adgangskontrollen.

## Håndverkstjenestene

De som har benyttet seg av håndverkere er jevnt over meget fornøyd med tjenestene. Rørleggerne oppnår en skåre på 80, men også de andre håndverkstjenester oppnår gode skåre over 70. Lavest skåre finner vi for Klima med 70, noe som kanskje kan sees i sammenheng med at luft og klima er områder som oppnår lave tilfredshetskårer.

**Figur 6: Hvor fornøyd er du med tjenestene utført av..? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "svært misfornøyd" og 100 vil si "svært fornøyd".**



Brutt ned på bakgrunnsvariablene finner vi:

- De på Universitetsbiblioteket (90) er signifikant mer fornøyd enn andre med malertjenestene.
- De som hører til driftsområdet Gløs Sør (87) er signifikant mer fornøyd enn andre med rørleggertjenestene.
- De som hører til driftsområdet Gløs Sør (78) er signifikant mer fornøyd med klima enn andre. Teknisk/administrativt ansatte (74) er mer fornøyd enn andre på dette området, mens vitenskaplige ansatte (50) er mindre fornøyd enn andre med dette. Av de ulike fakultetene er de ved HF-fakultetet (37) og IVT-fakultetet (52), samt Universitetsbiblioteket (49) signifikant mindre fornøyd med tjenestene fra klima enn andre. Innenfor Økonomi og Eiendom skiller de ved Økonomi (70) seg ut med å gi en signifikant lavere skåre enn andre her.
- Når det gjelder elektrikertjenester finner vi at de ved SVT-fakultetet (86) er signifikant mer fornøyd enn andre, mens de ved HF-fakultetet (40) er signifikant mindre fornøyd enn andre med elektrikertjenestene.

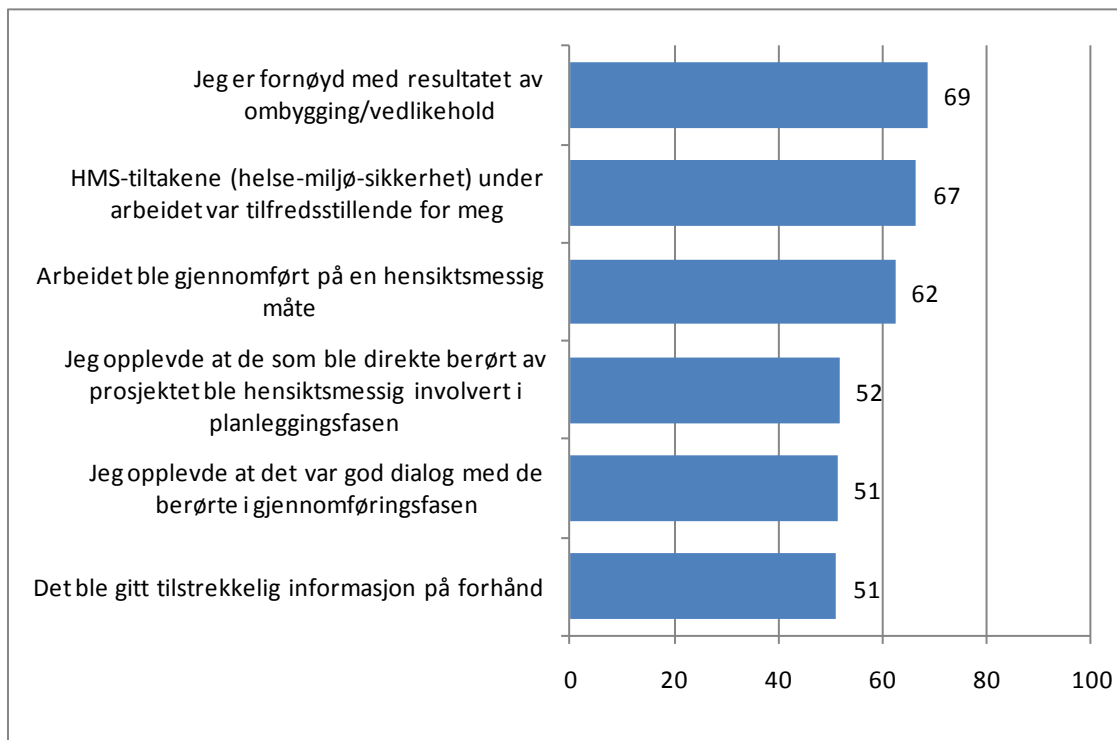
Igjen finner vi at de som jobber innenfor Økonomi og Eiendom jevnt over gir signifikant bedre skåre enn andre. Vi finner også at de ulike fagområdene vurderer alle håndverkstjenestene relativt høyt. Unntaket er at de som jobber innenfor Klima vurderer elektrikertjenesten relativt lavt (57).

## Ombyggings- og vedlikeholdsarbeid

42 prosent av respondentene oppgir at de har vært berørt av større ombyggings- og vedlikeholdsarbeider de siste par årene.

Fra figur 7 ser vi at kundene i snitt er fornøyd med resultatet av ombyggingen/vedlikeholdet (69). De mener også at HMS-tiltakene under arbeidet var tilfredsstillende for dem (67), og de er middels enig i at arbeidet ble gjennomført på en hensiktsmessig måte (62). Lavest skåre finner vi når det gjelder ulike forhold knyttet til informasjon. Det er klare forbedringspotensial både når det gjelder det å gi tilstrekkelig informasjon (51), dialogen med de berørte i gjennomføringsfasen (51), samt når det gjelder å involvere de som ble direkte berørt i planleggingsfasen (52).

**Figur 7: Hvor enig er du i følgende påstander om dette ombyggings/vedlikeholdsarbeidet? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "Helt uenig" og 100 vil si "Helt enig".**



Brutt ned på bakgrunnsvariablene finner vi:

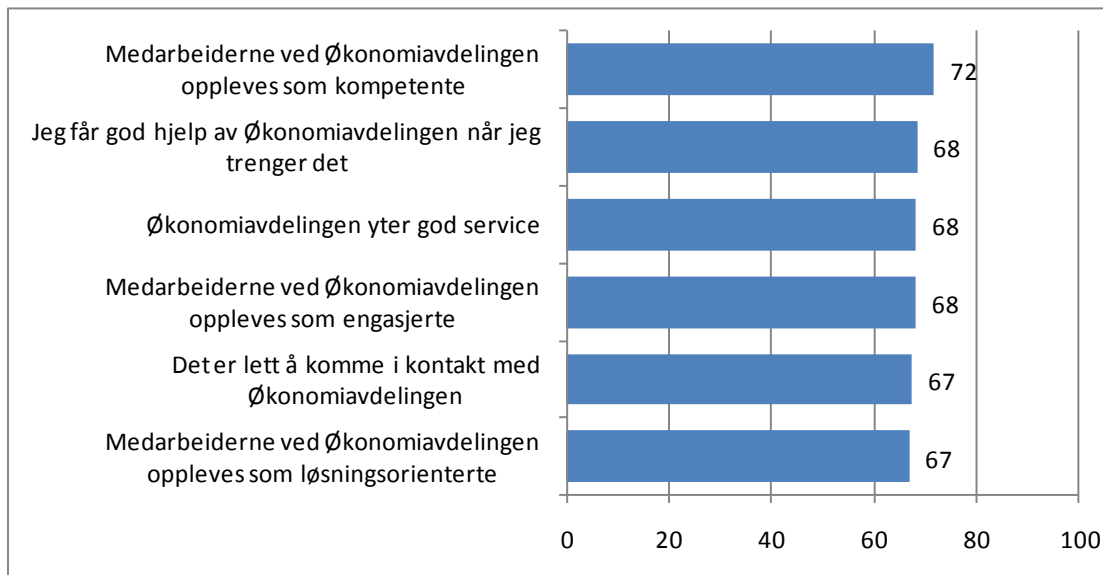
- Når det gjelder påstanden om at **jeg opplevde at de som ble direkte berørt ble hensiktsmessig involvert i planleggingsfasen** finner vi generelt lite signifikante forskjeller. De som hører til AB-fakultetet (20) skiller seg derimot ut med å være signifikant mindre enig i påstanden enn andre, mens Studieavdelingen (80) er signifikant mer enig i dette enn andre. Innenfor Økonomi og Eiendom skiller de som jobber ved Økonomi (26) seg ut med å gi en signifikant lavere skåre enn andre her.
- Det er lite signifikante forskjeller å finne når det gjelder påstanden om at **det ble gitt tilstrekkelig informasjon på forhånd**, men ansatte ved Studieavdelingen (84) og innenfor Organisasjon og Informasjon (67) er signifikant mer enig i dette enn andre.

- Ved påstanden om at **det var god dialog med de berørte i gjennomføringsfasen** viser undersøkelsen at de som hører til AB-fakultetet (25) skiller seg ut som signifikant mindre enig enn andre, mens de er signifikant mer enig i påstanden ved Studieavdelingen (84) og ved Organisasjon og Informasjon (65). Også her skiller de som jobber ved Økonomi (29) seg ut med å gi en signifikant lavere skåre enn andre innenfor Økonomi og Eiendom.
- De ved AB-fakultetet (35 og 40) er også minst enig i påstandene om at **arbeidet ble gjennomført på en hensiktsmessig måte** og i at de var **fornøyd med resultatet av ombyggings/vedlikeholdsarbeidet**. De ved Studieavdelingen (88 og 87) er på den andre side signifikant mer enig i disse påstandene enn andre.
- De ansatte på Studieavdelingen (83) er også signifikant mer enig enn andre i påstanden om at **HMS-tiltakene under arbeidet var tilfredsstillende**.

## Økonomiavdelingen

45 prosent av respondentene oppgir at de har vært i kontakt med den sentrale Økonomiavdelingen, og disse ble bedt om å vurdere ulike sider ved denne avdelingen. Fra figur 8 ser vi at de som har vært i kontakt med den sentrale Økonomiavdelingen jevnt over er godt fornøyd. De opplever medarbeiderne som kompetente (72), de får god hjelp (68) og service (68), og de opplever medarbeiderne som engasjerte (68). Kundene er også relativt enig i at det er lett å komme i kontakt med Økonomiavdelingen (67) og i at medarbeiderne oppleves som løsningsorienterte (67).

**Figur 8: Hvor enig er du i følgende påstander om Økonomiavdelingen? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "Helt uenig" og 100 vil si "Helt enig".**



Brutt ned på bakgrunnsvariablene finner vi at de samme tendensene går igjen på flere påstander.

- Når det gjelder å oppleve at **Økonomiavdelingen yter god service**, finner vi at de ved DMF (54) og NT-fakultetet (52) gir en signifikant lavere skåre enn andre. Av driftsområdene er det Gløs Sør som skiller seg ut som signifikant mindre enig i påstanden enn andre med en skåre på 62. Teknisk/administrativt ansatte (72) er signifikant mer enig enn andre i at Økonomiavdelingen yter god service, mens vitenskaplig ansatte (51) er signifikant mindre enig i dette enn andre.



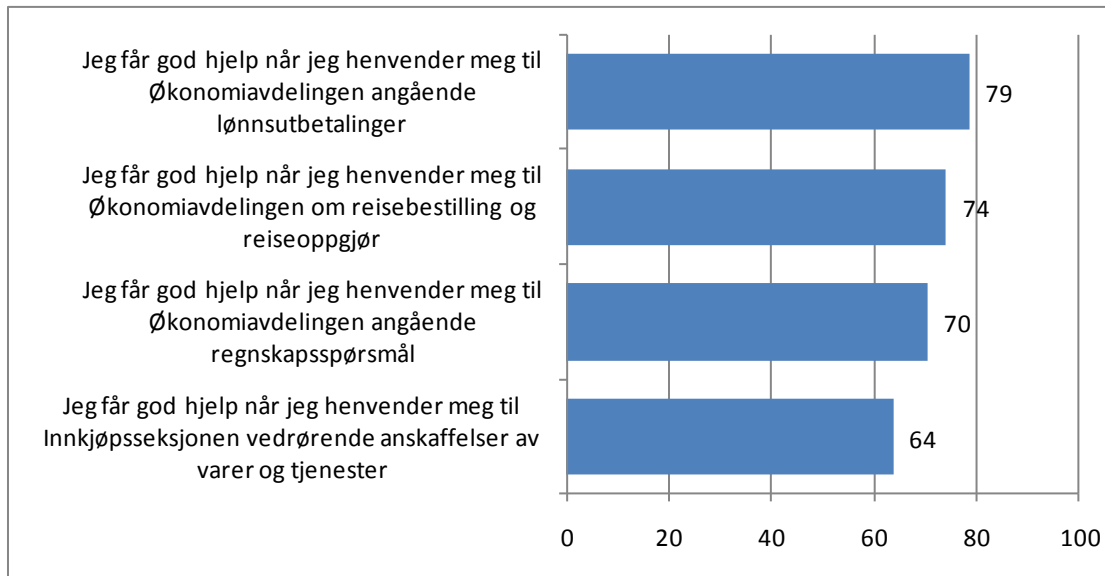
- Ved påstanden om at **medarbeiderne ved Økonomiavdelingen oppleves som kompetente**, finner vi at de ved DMF (58) og NT-fakultetet (53) gir en signifikant lavere skåre enn andre. De som hører under driftsområde Nord (80) er signifikant mer enig i denne påstanden enn andre, mens de som hører til driftsområdet Gløs Sør (65) er signifikant mindre enig i dette enn andre. Igjen er teknisk/administrativt ansatte (74) signifikant mer enig enn andre, mens vitenskaplig ansatte (59) er signifikant mindre enig i påstanden enn andre.
- De ved DMF (49) og NT-fakultetet (51) er også signifikant mindre enig enn andre i at **medarbeiderne ved Økonomiavdelingen oppleves som engasjerte**. De som hører under driftsområde Nord (78) er signifikant mer enig i påstanden enn andre, mens de som hører til driftsområdet Gløs Sør (61) er signifikant mindre enig i påstanden enn andre. Også her er teknisk/administrativt ansatte (71) signifikant mer enig enn andre, mens vitenskaplig ansatte (55) er signifikant mindre enig i påstanden enn andre.
- Ved vurderingen av **medarbeiderne ved Økonomiavdelingen som løsningsorienterte** finner vi samme tendensene som tidligere. De ved DMF (53) og NT-fakultetet (50) gir en signifikant lavere skåre enn andre. De som hører under driftsområde Nord (76) er signifikant mer enig i påstanden enn andre, mens de som hører til driftsområdet Gløs Sør (61) er signifikant mindre enig i dette enn andre. Igjen er teknisk/administrativt ansatte (70) signifikant mer enig i påstanden enn andre, mens vitenskaplig ansatte (49) er signifikant mindre enig enn andre.
- Også ved påstanden om at man **får god hjelp av Økonomiavdelingen når man trenger det** finner vi de samme tendensene som ved de andre påstandene. De ved DMF (53) og NT-fakultetet (47) gir en signifikant lavere skåre enn andre. De som hører under driftsområde Nord (77) er signifikant mer enig i påstanden enn andre, mens de som hører til driftsområdet Gløs Sør (59) er signifikant mindre enig i dette enn andre. Teknisk/administrativt ansatte (72) er signifikant mer enig enn andre, mens vitenskaplig ansatte (52) er signifikant mindre enig i påstanden enn andre.
- Når det gjelder påstanden om at **det er lett å komme i kontakt med Økonomiavdelingen** finner vi lite signifikante forskjeller, men de som hører til DMF (49) er igjen signifikant mindre i påstanden enn andre.

Igjen viser undersøkelsen at de som jobber innenfor Økonomi og Eiendom gir signifikant bedre skåre enn andre på påstandene.

## Hjelp fra Økonomiavdelingen

Kundene er meget godt fornøyd med hjelpen de får i forbindelse med henvendelser til Økonomiavdelingen angående lønnsutbetalinger (79). De er også godt fornøyd med hjelp i forbindelse med reisebestilling og reiseoppgjør (74) og regnskapsspørsmål (70). Innkjøpsseksjonen får lavest skåre når det gjelder å bistå med hjelp vedrørende anskaffelser av varer og tjenester med 64. Her er det altså størst forbedringspotensial.

**Figur 9: Hvor enig er du i følgende påstander om Økonomiavdelingen? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "Helt uenig" og 100 vil si "Helt enig".**



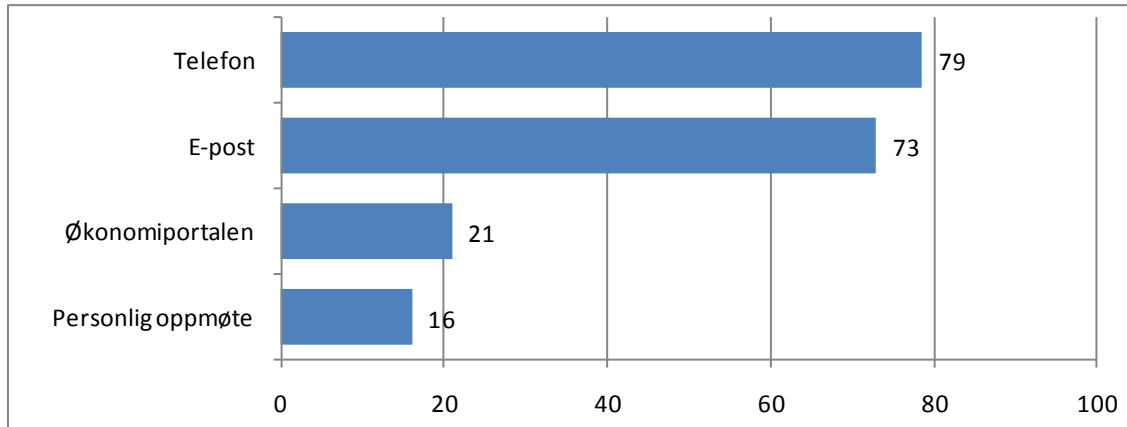
Brutt ned på bakgrunnsvariablene finner vi:

- Ved påstanden om **å få god hjelp angående lønnsutbetalinger** viser undersøkelsen at de som hører til driftsområdet Gløs Sør (71) er signifikant mindre enig enn andre, mens de som hører til Gløs Nord (88) er signifikant mer enig i dette enn andre. De ved NT-fakultet (62) er også signifikant mindre enig i denne påstanden enn andre.
- Når det gjelder påstanden om **å få god hjelp angående regnskapsspørsmål** finner vi at de som hører til driftsområdet Gløs Sør (63) er signifikant mindre enig enn andre. De ved DMF (53) og NT-fakultet (47) er signifikant mindre enig i denne påstanden enn andre.
- På samtlige påstander her, bortsett fra når det gjelder påstanden om henvendelser til innkjøpsseksjonen, finner vi at de teknisk/administrativt ansatte er signifikant mer enig enn andre, mens de vitenskaplige ansatte er signifikant mindre enig enn andre. Igjen viser undersøkelsen at de som jobber innenfor Økonomi og Eiendom jevnt over gir signifikant bedre skåre enn andre. Unntaket er ved påstanden om at man **får god hjelp når man henvender seg til innkjøpsseksjonen vedrørende anskaffelser av varer og tjenester**, hvor det ikke er noen signifikante forskjeller.

## Kontakt med Økonomiavdelingen

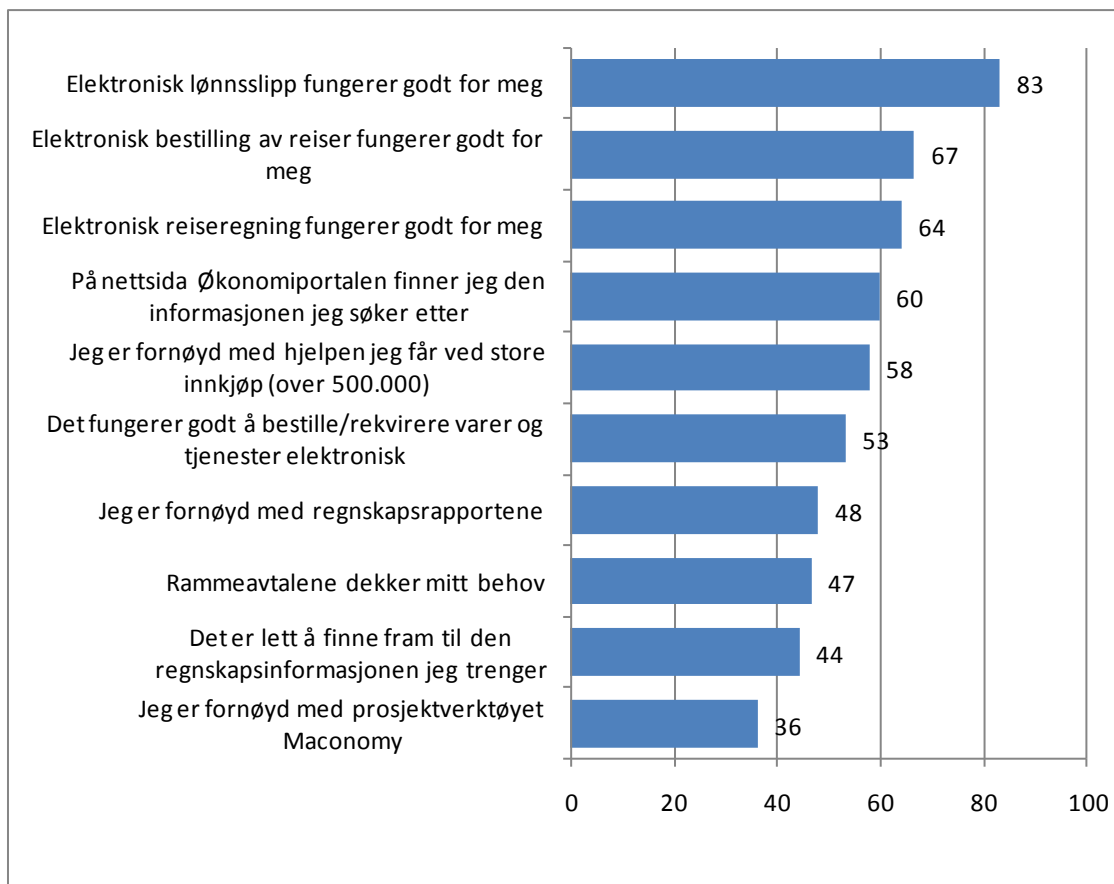
På spørsmål om hvordan man foretrekker å ta kontakt med Økonomiavdelingen viser undersøkelsen at telefon (79 prosent) og e-post (73 prosent) skiller seg ut som de klart mest foretrukne kanalene. 21 prosent foretrekker Økonomiportalen og 16 prosent personlig oppmøte. Telefon og E-post er foretrukket av samtlige brukergrupper.

**Figur 10: Hvordan foretrekker du å ta kontakt med Økonomiavdelingen?**



## Tjenester fra Økonomiavdelingen

**Figur 11: Hvor enig er du i følgende påstander? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "Helt uenig" og 100 vil si "Helt enig".**



Når det gjelder vurdering av ulike tjenester levert av Økonomiavdelingen, viser undersøkelsen at de aller fleste respondentene mener det fungerer godt med **elektronisk lønsslipp**. Her finner vi en skåre på hele 83. Kundene mener også at **elektronisk bestilling av reiser** (67) og **elektronisk reiseregning** fungerer relativt godt (64).

- Det er jevnt over stor enighet i at elektronisk lønsslipp fungerer godt. De som holder til på Dragvoll (74) er signifikant mindre enig i påstanden enn andre, og det er spesielt de ved SVT-fakultetet (73) som er med å trekke ned snittet. Selv om skårene er signifikant dårligere enn andres vurderinger er de jevnt over fornøyd med elektronisk lønsslipp også her.
- Når det gjelder elektronisk reisebestilling finner vi at de som hører til driftsområde Gløs Nord (76) er signifikant mer enig i at det fungerer godt enn andre. De ved IME-fakultetet (51) er signifikant mindre enig i dette enn andre, mens de som hører til ved Vitenskapsmuseet (85) er signifikant mer enig enn andre i at elektronisk reisebestilling fungerer godt.
- De på Dragvoll (52) er signifikant mindre enig enn andre i at elektronisk reiseregning fungerer godt. De som hører til IME-fakultetet (50) og de som jobber innenfor Organisasjon og Informasjon (48) er signifikant mindre enig i denne påstanden enn andre.

Det er noe mindre enighet blant kundene i at man finner den informasjonen man søker etter på **Økonomiportalen**. En skåre på 60 er greit, men det er et stykke opp til toppskåren.

- De ved NT-fakultetet (46) og de som jobber innenfor Organisasjon og Informasjon (40) er signifikant mindre enig i at man finner den informasjonen man trenger på Økonomiportalen enn andre.

Påstanden om å være **fornøyd med hjelpen ved stor innkjøp** får en gjennomsnittligskåre på 58 og påstanden om at **det fungerer godt å bestille/rekvirere varer og tjenester elektronisk** får en skåre på 53. Det er også lav enighet i at **rammeavtalene dekker behovene**. Her finner vi en skåre på 47. Det er altså flere områder som kan bli bedre når det gjelder forhold innenfor innkjøp.

- Når det gjelder å bestille/rekvirere varer og tjenester elektronisk finner vi at de ved IME-fakultetet (35) er signifikant mindre enig i at det fungerer godt enn andre. De som jobber innenfor Økonomi (85) er signifikant mer enig i dette enn andre i Økonomi og Eiendom, mens de som jobber ved Drift (57) er signifikant mindre enig enn andre i at dette fungerer godt.
- De ved IME-fakultetet (26) er signifikant mindre enig enn andre i at rammeavtalene dekker behovene.

**Regnskapsrapportene** oppnår en skåre på 48, og påstanden om at det er lett å finne den regnskapsinformasjonen man trenger får en skåre på 44. **Prosjektverktøyet Maconomy** oppnår en gjennomsnittligskåre på kun 36. Innenfor regnskap er det altså flere områder med forbedringspotensial.

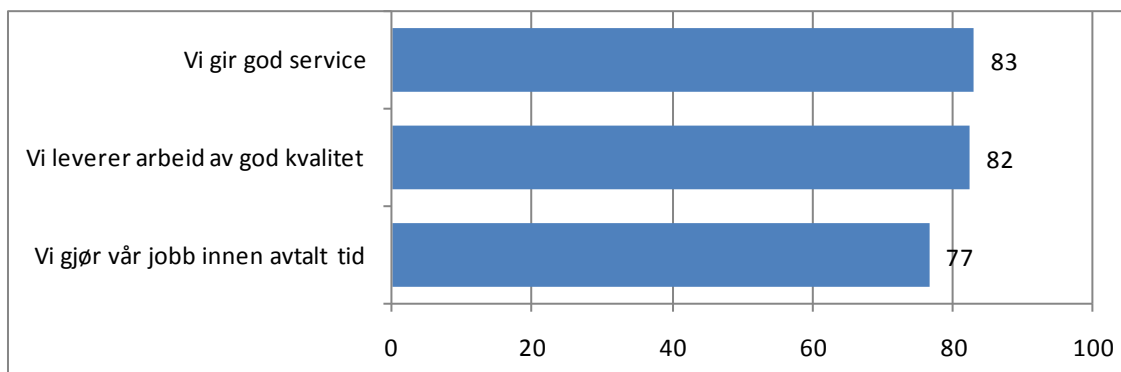
- Når det gjelder regnskapsrapportene viser undersøkelsen at de ved Studieavdelingen (26) og de ved Organisasjon og Informasjon (31) er signifikant mindre fornøyd enn andre. Også de som hører til Eiendom (25) er signifikant mindre fornøyd enn andre innen Økonomi og Eiendom med regnskapsrapportene.
- De som jobber innenfor Eiendom (27) er også signifikant mindre enig enn andre i at det er lett å finne frem til den regnskapsinformasjonen de trenger.
- De som hører til Gløs Nord (57) er signifikant mer fornøyd med prosjektverktøyet Maconomy enn de som hører til andre driftsområder. De ved DMF (18) er signifikant mindre fornøyd med dette enn andre. Jevnt over er det lave tilfredshetskårer når det gjelder Maconomy.

De teknisk/administrativt ansatte er signifikant mer enig i samtlige påstander enn andre, mens de vitenskapelig ansatte er signifikant mindre enig i samtlige påstander enn andre. Undersøkelsen viser igjen at de som jobber innenfor Økonomi og Eiendom gir en signifikant bedre skåre enn andre på samtlige påstander. Unntaket er påstanden om hjelp ved store innkjøp, hvor vi ikke finner noen signifikante forskjeller.

## Intern vurdering

Ansatte ved Økonomi og Eiendom ble bedt om å ta stilling til noen ekstra påstander angående hvordan de opplever at de og dem som de jobber sammen med utfører arbeidet. Fra figur 12 ser vi at de vurderer arbeidet de selv utøver høyt på skalaen. Både når det gjelder å gi god service og levere arbeid av god kvalitet finner vi gjennomsnittlige skåre over 80. Påstanden om at vi gjør vår jobb innen avtalt tid oppnår en noe lavere skåre med 77, men dette er også en meget god vurdering.

**Figur 12: Hvor enig er du i følgende påstander? Gjennomsnittlig skåre på en skala fra 0 til 100, hvor 0 vil si "Helt uenig" og 100 vil si "Helt enig".**



Brutt ned på bakgrunnsvariablene finner vi:

- Når det gjelder påstanden om **å gi god service** er det de som jobber innenfor driftområdet Gløs Midtre (95) som i størst grad er enige. Ellers er det lite signifikante forskjeller, men de som jobber innenfor renhold gir lavest skåre her med 71, mens de som jobber innenfor elektro gir toppskåre med 100 på service.
- På påstanden om **å levere arbeid av god kvalitet** finner vi at de som jobber innenfor seksjon for håndverkstjenester (77) er signifikant mindre enig enn andre. Lavest skåre finner vi derimot blant renholderne som i snitt gir en skåre på 69. De som jobber innenfor elektro gir toppskåre også her.
- Når det gjelder **å gjøre jobben innen avtalt tid** finner vi ingen signifikante forskjeller. Lavest skåre finner vi derimot blant renholderne også her. De gir i snitt en skåre på 67 når det gjelder å gjøre jobben innen avtalt tid, mens de som jobber innenfor elektro også her gir høyest skåre med 85.

## Åpne kommentarer

Til slutt i undersøkelsen fikk respondentene mulighet å åpent komme med kommentarer angående Økonomi og Eiendom. Nedenfor er kommentarene kort oppsummert i noen hovedpunkter.<sup>2</sup>

- Flere mener NTNU tjener lite på **rammeavtalene**.
- **Økonomiportalen** fremstår som uoversiktlig og lite oppdatert.
- **Bestillingsskjema** i forbindelse med **reiser** fremstår som tungvint.
- Den elektroniske løsningen for levering av **reiseregninger** er ikke er tilfredsstillende. Enkelte mener at elektronisk reiseregning er en riktig idé, men dagens versjon er primitiv på mange punkter. Den er veldig vanskelig å bruke, er treg og er avhengig av en spesiell nettleser. Det blir sagt at man bruker mer tid på å skrive en reiseregning med dagens system enn det man gjorde før.
- Det er flere som kommenterer **inn klima**. Ventilasjon funker dårlig og mange fryser.
- Det er vanskelig å få kontakt med ulike deler av Økonomi og Eiendom. Både når det gjelder Økonomiavdelingen, innkjøp og vaktmestertjenesten blir det sagt at man får hjelp og service når man først får kontakt med dem, men problemet er altså **tilgjengeligheten**.
- Det er til dels vanskelig å finne **informasjon**, spesielt informasjon knyttet til Økonomiavdelingen.
- Noen mener det største problem vedrørende saker knyttet til eiendom og drift er **oppfølging og tilbakemelding**.
- Det skal også nevnes at det er en del som skryter og mener **ting fungerer veldig bra**.

---

<sup>2</sup> I vedlegget til rapporten er en full oversikt over kommentarene.