Forskerservice brugerundersøgelse 2017

Sammenfatning af tilfredshed, brug, barrierer og forbedringsområder for fremme af overgang til Forskermaskinen – Marts 2017

Quorum | Consulting

Læsevejledning til rapporten

Rapporten er opbygget i fem dele:

1. Resume, der opsummerer undersøgelsens formål, resultater og anbefalinger

2. Indledning, der beskriver
   - Baggrunden for undersøgelsen
   - Den anvendte metode

3. Analyse, der beskriver
   - Det overordnede resultat fra den kvantitative analyse vedr. tilfredsheden med Forskerservice og viden om Forskermaskinen. Der henvises til rapporten fra Enalyzer, for det fuldstændige resultat.
   - Den nuværende situation belyst via kvalitativ analyse og be-/afkræftet via bredere kvantitativ analyse
   - Tema 1: Det generelle kendskab til Forskerservice og ydelser
   - Tema 2: Processen for ansøgning om dataadgang
   - Tema 3: Forskermaskinens funktionalitet
   - Brugeres prioritering af nye tiltag

   I analysen indgår ikke kun de problemer som brugerne har givet udtryk for, men også de positive opfattelser de har af Forskerservice. Hver af de ovennævnte tre temaer er opdelt i et antal kategorier der analyseres hver for sig.

   Kategorier, der vedrører Forskerservice Klassisk, er markeret med en blå cirkel: K

   Kategorier, der vedrører Forskermaskinen, er markeret med en grøn cirkel: M

   Markeringerne henviser til aspekter der vedrører de respektive kategorier, og ikke nødvendigvis hvad brugere af hhv. Klassisk og Forskermaskinen har tilkendegivet.

4. Tidligere rapport, der sammenstiller resultater fra rapport fra november 2015 med resultater fra ovenstående analyse.

5. Anbefalinger, der opsummerer hvilke tiltag Forskerservice med fordel kan iværksætte. Anbefalingerne er Quorums vurdering og er udarbejdet på baggrund af brugerinput fra interviews, den kvalitative og kvantitative analyse, samt i dialog med medarbejdere i Forskerservice.

1 Resumé

Resumé

Forskerservice har med hjælp fra Quorum Consulting og Enalyzer gennemført hhv. en kvalitativ og en kvantitativ undersøgelse blandt brugere af Forskerservice Klassisk og af Forskermaskinen, for at undersøge:

- Hvordan er den generelle tilfredshed blandt brugerne af Forskerservice?
- Hvordan kan Forskermaskinen bedst muligt understøtte brugernes forskning?
- Hvordan kan Forskermaskinen udvikles til gavn for nuværende og potentielle brugere?
- Hvordan får man bedst nuværende brugere af Forskerservice Klassisk til at bruge Forskermaskinen?
- Hvordan skal funktioner og ydelser prioriteres?

Resultaterne fra undersøgelserne danner grundlag for en analyse der leder til en række anbefalinger og en plan for deres implementering.

Baggrund og formål

Sundhedsdatastyrelsen udbyder pt. to tjenester for adgang til registerdata:

- Forskerservice Klassisk, hvor data sendes på fysiske medier til forskere.
- Forskermaskinen, der er en platform for dataadgang, som forskere har fjernadgang til.

Forskerservice vil gerne belyse den generelle tilfredshed blandt brugerne.

Forskerservice vil gerne undersøge brugernes behov og ønsker, således at Forskermaskinen i højere grad kan imødekomme brugernes nuværende og fremtidige behov samt understøtte forskningens udvikling, herunder nye typer af data, større datamængder, nye analyseværktøjer mm.

Styrelsen har en målsætning om at minimere forsendelse af data på fysiske medier. Derfor begrænses adgangen til Forskerservice Klassisk fra 2018. På baggrund heraf vil Forskerservice gerne belyse, hvordan brugerne af Forskerservice Klassisk arbejder med data i dag, og hvad der skal til, for at nuværende brugere af Forskerservice Klassisk kan arbejde med dataudtræk på Forskermaskinen.

Forskerservice ønsker desuden, at udvikle Forskermaskinen for at matche brugernes fremtidige krav og ønsker.

Analyse og konsekvenser

Kendskab og image
Kendskab til Forskermaskinen og funktionalitets-muligheder er lavt, specielt hos Klassisk-brugere. Forskerservice har tidligere haft et dårligt ry, med opfattelsen af ufleksible processer og dårlig kommunikation, hvilket dog er forbedret.
Konsekvens: Brugere har derfor ikke haft incitament for til at skifte til Forskermaskinen.

Kommunikation
Der er generelt tilfredshed med ansøgningsprocessen, kommunikationen og rådgivning. Dog kan kommunikation under ansøgningsprocessen forbedres.
Konsekvens: God rådgivning og kommunikation kan være med til at give brugerne en bedre service.

Proces
Det største problem for forskere er, at tiden for ansøgningsproces opleves som alt for lang. Forskerne er også af den opfattelse, at Forskerservices interne målsætning om tid for levering sjældent holder.
For Forskermaskinen opleves en besværlig proces for justering af dataadgang.
Konsekvens: Ud over frustration fra forskere over lang ansøgningstid, har dette medført (hos Klassiskbrugere), at nogle typer projekter ikke er blevet gennemført eller blevet opgivet.

IT
Forskerservice stiller pt. et begrænset antal ydelser til rådighed.
Konsekvens: Forskermaskinen skal udvikles i takt med brugernes krav og ønsker, for at give den bedst mulige understøttelse af forskning.

Anbefalinger og plan

Kendskab og Kommunikation

- Øget kendskabsgrad bør sættes som tydeligt mål både for overgang til Forskermaskinen og som fast driftsmål
- Forbedringer og positive historier bør kommunikeres bredere for at forbedre image og øge kendskabet til Forskermaskinen
- Udarbejd en klar kommunikationsstrategi, herunder informationskampagne for overgang til Forskermaskinen
- Differentier information til forskellige typer af brugere, jf. en brugers ide om et dokument med information til nybegyndere eller anden brugers ide om, at Forskerservice laver et eksempelark med fiktive data, som viser, hvordan dataudtrækket kan se ud.

Proces

- Ansøgningsproces bør understøttes af flere automatikker til hjælp for sagsbehandlingen, fx kvittering for ansøgning med oplysninger om det indsendte
- Procestid skal nedbringes eller minimum tydeligere forventningsafstemmes med brugerne

IT

- IT infrastruktur strategi for Forskermaskinen bør afklares og roadmap udarbejdes
- Funktionelle muligheder og specifikt ydelseskatalog bør tydeliggøres og kommunikeres til brugere og potentielle brugere

2 Indledning

Indledning: Baggrund er ønske om større indsigt i brugernes behov for at lette overgang til Forskermaskinen

Situation

Sundhedsdatastyrelsen udbyder pt. to tjenester for adgang til registerdata:

- Forskerservice Klassisk, hvor data sendes på fysiske medier til forskere.
- Forskermaskinen, der er en platform for dataadgang, som forskere har fjernadgang til.

Forskerservice vil gerne belyse den generelle tilfredshed blandt brugerne.

Forskerservice vil gerne undersøge brugernes behov og ønsker, således at Forskermaskinen i højere grad kan imødekomme brugernes nuværende og fremtidige behov samt understøtte forskningens udvikling, herunder nye typer af data, større datamængder, nye analyseværktøjer mm.

I dag anvendes Forskerservice Klassisk til groft skønnet 90 % af dataadgangene. Styrelsen har en målsætning om, at minimere forsendelse af data på fysiske medier. Derfor begrænses adgangen til Forskerservice Klassisk fra 2018. På denne baggrund vil Forskerservice gerne belyse, hvordan brugerne af Forskerservice Klassisk arbejder med data i dag, og hvad der skal til for at nuværende brugere af Forskerservice Klassisk kan arbejde med dataudtrækket på Forskermaskinen.

Der blev ultimo 2015 gennemført en brugerundersøgelse på Forskermaskinen, der viste behov for strukturelle ændringer samt forbedring af serviceniveauet.

Opgaven

Quorum Consulting har gennemført en undersøgelse blandt brugere af Forskerservice Klassisk og af Forskermaskinen, med henblik på at undersøge:

- Hvordan er den generelle tilfredshed blandt brugerne af Forskerservice?
- Hvordan kan Forskermaskinen bedst muligt understøtte brugernes nuværende brug af data til forskning, og hvordan kan Forskermaskinen udvikles til gavn for nuværende og potentielle brugere, fx via nye og/eller mere avancerede tjenester til datavask, samkøringer, berigelse, analyser etc.?
- Hvad skal der til, for at nuværende brugere af Forskerservice Klassisk kan arbejde med dataudtrækket på Forskermaskinen?
- Hvordan skal funktioner og ydelser prioriteres?

Ud over den kvalitative undersøgelse er der for at sikre validitet i anbefalingerne også foretaget en kvantitativ undersøgelse for at få be- eller afkræftet resultaterne blandt en større brugerskare.

Dybden og mængden af analyse for de valgte undersøgelser er givet ud fra de økonomiske og tidsmæssige rammer givet af Forskerservice til at udføre opgaven

---

Samlet rapport er udarbejdet af Quorum Consulting af

- Martin Kaae
- Claus Møldrup
- Review af Sune Borregaard

Kvantitativ undersøgelse foretaget af Enalyzer, med Frederik Sørensen som ansvarlig for teamet

Kvalitativ og kvantitativ metode sikrer validitet og anvendelighed

Gennem 8 interviews og 2 workshops med i alt 13 deltagere, samt kvalitativ undersøgelse med 140 respondenter (ca. 40% svarprocent) er centrale temaer blevet afdækket, uddybet og be-/afkræftet. På baggrund af først den kvalitative analyse, er den bredere kvantitative undersøgelse iværksat, for at verificere de hypoteser der er blevet dannet. Vi kan dermed analysere og konkludere ud fra en stor sikkerhed omkring validitet af den samlede undersøgelse.

1. Interviews

Struktur:
- Semistrukturerede interviews á ca. 45 min. varighed
- 3 interviews med brugere af Forskermaskinen
- 3 interviews med brugere af Forskningsservice Klassisk
- 2 interviews med nøglepersoner i Forskerservice

Formål:
- At beskrive brugernes "værdikæde" før, under og efter interaktion med hhv. Forskerservice Klassisk og Forskermaskinen for at danne hypoteser herom til brug på fokusgruppeworkshops
- At afdække særligt væsentlige problematikker og emner, som bør have særligt fokus på fokusgruppeworkshops

Indhold og output:
- Spørgeguide, der skal afdække brugernes værdikæde samt væsentlige problematikker og muligheder omkring anvendelse af Forskermaskinen
- Outputtet anvendes til forberedelse af fokusgruppeworkshops og indgår i en afsluttende samlet rapport

2. Workshops

Struktur:
- 1 workshop á 3 timer med nuværende brugere af Forskerservice Klassisk
- 1 workshop á 3 timer med nuværende brugere af Forskermaskinen

Formål:
- At afdække, hvordan Forskermaskinen fremadrettet kan understøtte den udvikling, forskningen undergår, ved at stille relevante og brugervenlige services til rådighed
- At afdække hvordan brugere kan flyttes fra Forskerservice Klassisk til Forskermaskinen samt aktuelle barrierer for anvendelse af Forskermaskinen
- At afdække hvilke dele af brugernes værdikæde, Forskermaskinen med fordel kan understøtte (både selve maskinen og servicen omkring den), herunder datavask, samkøring, berigelse med øvrige data, analyser, mv.

Indhold og output:
- På baggrund af resultatet fra interviews, opstilles en række hypoteser om den fremtidige Forskermaskine og brugerens værdikæde, som workshoppene tager udgangspunkt i.
- Workshoppene vil adressere:
  - hvilke barrierer, potentielle brugere har for anvendelse af Forskermaskinen
  - hvordan Forskermaskinen bedre kan understøtte nuværende og potentielle brugeres forskning
  - Hvordan processen for ansøgning kan lettes
  - Prioritering af funktioner og services
- Outputtet dokumenteres i PowerPoint og sammenskrives i afsluttende rapport

Deltagerne i de to workshops fremgår af bilag 1.

3. Kvantitativ undersøgelse

Struktur:
- Survey, der udsendes til alle, der både har ansøgt om og modtaget data fra 1. januar 2016 og frem.

Formål:
- At kvalificere output fra fokusgrupper ift. services, værdiskabelse, forretningsmodel i en bredere brugerskare for at sikre validitet

Indhold og output:
- Spørgsmål baseret på output af workshops, input fra Forskerservice samt rapporten fra 2015
- Resultatet sammenskrives i afsluttende rapport

Indledning: Kvantitativ undersøgelse

Den kvantitative undersøgelse blev gennemført i februar 2017. Undersøgelsen er lavet som et online survey, hvor respondenterne har udfyldt en række spørgsmål. Spørgeskemaet blev udsendt til 354 brugere, der både har ansøgt om og fået adgang til data fra 1. januar 2016. Svarprocenten var 40.

Respondenterne har først udfyldt baggrundsinformation, så som hvilken sektor de er ansat i, deres funktion, hvor længe de har arbejdet med registerdata og deres rolle i forbindelse med databehandlingen.

Dernæst har de taget stilling til en række spørgsmål. Nogle spørgsmål kan besvares med "Ja", "Nej" eller "Ved ikke", fx "Har du søgt om, anvendt eller modtaget data fra Forskerservice Klassisk i 2016?".

Andre besvares med en score på en skala fra 1-7, fx "Jeg fik en god vejledning af medarbejderen i, hvordan jeg skulle udfylde ansøgningsskemaet og hvilke dokumenter, der skulle vedhæftes ansøgningen".

Skalafortolkningen er generelt:

1-4 lavt
5-6 mellem
6+ højt

Eksempel på analyse:

Den overordnede viden om Forskermaskinen er lav (3,3)
Det vil sige at den generelle viden scorer 3,3 på en skala fra 1-7, hvilket betegnes som lavt

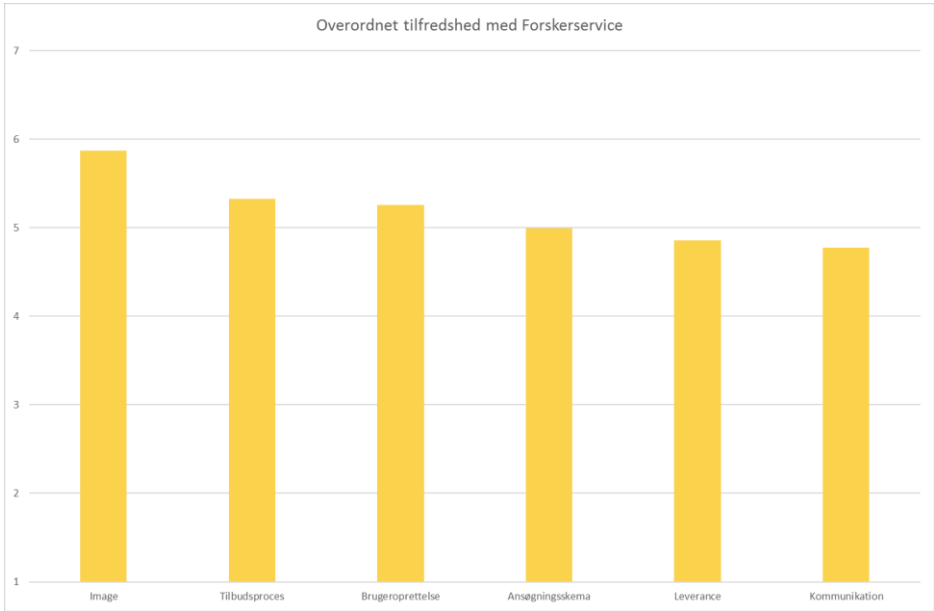
Scores på svarene er summeret på alle respondenter samt på en række forskellige kategorier, bl.a. så som ovennævnte baggrundsinformation.

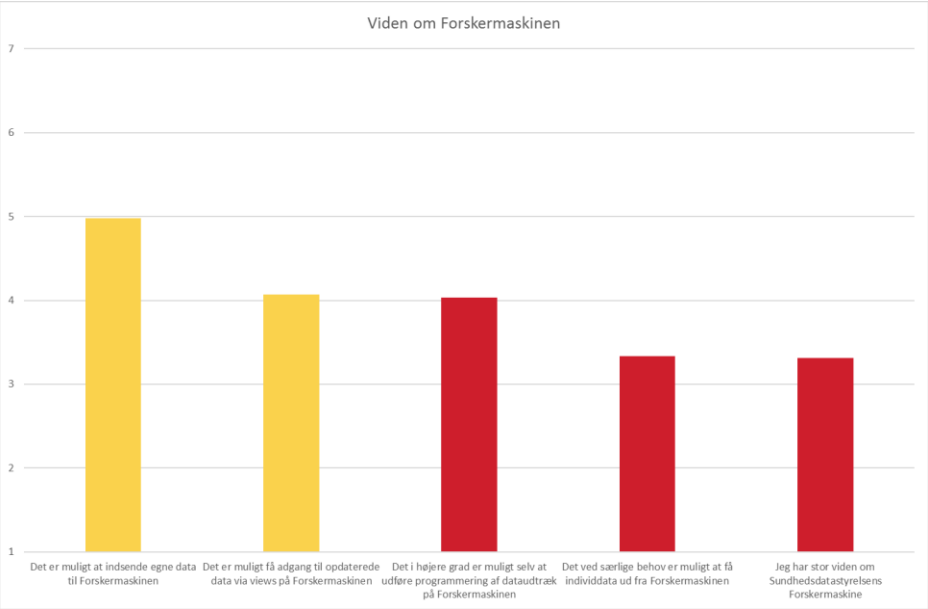
Analysen af de forskellige kategori opstillet i det kvalitative, af-/bekræftes ved hjælp af input fra den kvantitative undersøgelse. Med mindre andet er nævnt, er der ingen korrelation eller tendenser mellem spørgsmål i undersøgelsen og de adspurgtes data (fx ansættelsesperiode, rolle, sektor, interesse for information etc.)

3 Analyse

Analyse: Kvantitativ undersøgelse

Tilfredshed med Forskerservice og kendskab til Forskermaskinen





Den kvantitative undersøgelse viser, at tilfredsheden med Forskerservice er mellem. Højest scorer "Image" (5,9), dvs. meget tæt på kategorien "Høj tilfredshed". Laveste score er "Kommunikation" (4,8).

Kendskab til Forskermaskinens muligheder er samlet set lavt (3,9 – data ikke vist ovenfor). For de enkelte muligheder i Forskermaskinen rangerer kendskabet fra mellem: "Det er muligt at indsende egne data til Forskermaskinen" (5,0) til lav: Jeg har stor viden om Sundhedsdatastyrelsens Forskermaskine" (3,3).

For det fuldstændige resultat fra den kvantitative analyse henvises der til rapporten fra Enalyzer.

Analyse: Læsevejledning – kvalitativ analyse

Analyseafsnittene for hver kategori, er opdelt jf. nedenstående eksempel:

Repræsentativt citat fra bruger om kategorien og temaet

K Analyse: 1 – Kendskab og image

1.1 Kendskab til Forskermaskinen

Jeg kender ikke så meget til Forskermaskinen, så jeg er nok præget af fordomme.

Temaer og hypoteser fra den kvalitative analyse

1.1 Kendskab til Forskermaskinen

Nuværende situation

enerelt kendskab
re er til en vis grad præget af fordomme
endskab til funktionalitet

forskere, der anvender Forskerservice Klassisk, er der stor den enkeltes kendskab til Forskermaskinen. En ny forsker (Ph.d. studerende) kendte end ikke til eksistensen af Forskermaskinen. Andre har nævnt, at de ikke kender så meget til den og nok er præget af fordomme. Forskere med høj anciennitet kender til Forskermaskinen, men har ikke grundig viden om dens funktionalitet og muligheder.

sekvenser

- **Ingen incitament for brugere til at skifte til Forskermaskinen**

Forskermaskinen vil naturligvis ikke blive efterspurgt hvis potentielle brugere ikke kender til dens eksistens. Nuværende brugere af Forskerservice har ikke nogle incitamenter til at skifte til Forskermaskinen, hvis deres holdning er præget af fordomme og manglende kendskab til mulighederne i Forskermaskinen.

Resultater fra den kvantitative analyse der af-/bekræfter den kvalitative. Alle resultater er på en skala fra 1 til 7.

Kvantitativ undersøgelse

- Viden om Forskermaskinens funktionalitet er ge
- Den overordnede viden om Forskermaskinen er samme gælder kendskab til udtræk af individdata (3,3).
- Kendskab til at udføre programmering af dataudtræk er la ligesom kendskab til adgang til opdaterede data via view
- Viden om mulighed for upload af egne data er mellem (5
- Der er tendens til, at viden om Forskermaskinen øges jo længere brugeren har været ansat.
- Viden er ligeledes højere hos brugere der er aktive i analyser (4,0), end de der ikke er (3,2).
- Viden er meget lav hos ph.d. studerende (3,3) samt er lavere hos brugere der har brugt Forskerservice Klassisk (3,8) end de der ikke har (4,6). Tilsvarende er viden lavere hos brugere der ikke har brugt Forskermaskinen (3,2) end de der har (4,8). Sidstnævnte er bemærkelsesværdigt lavt, i betragtning af, at de adspurgte er brugere af Forskermaskinen.

Samlet anbefaling på baggrund af undersøgelserne

Anbefalinger

Generelt øget kommunikation til de brugergrupp inkludere. Der er en række mulige områder, hvo forbedres:

- Deltagelse i arrangementer, fx for ph.d.-studerende
- Udarbejdelse af ydelseskatalog
- Nyhedsbrev
- Informationsvideo

Der bør måles på kendskabet jævnligt, minimum en gang årligt.

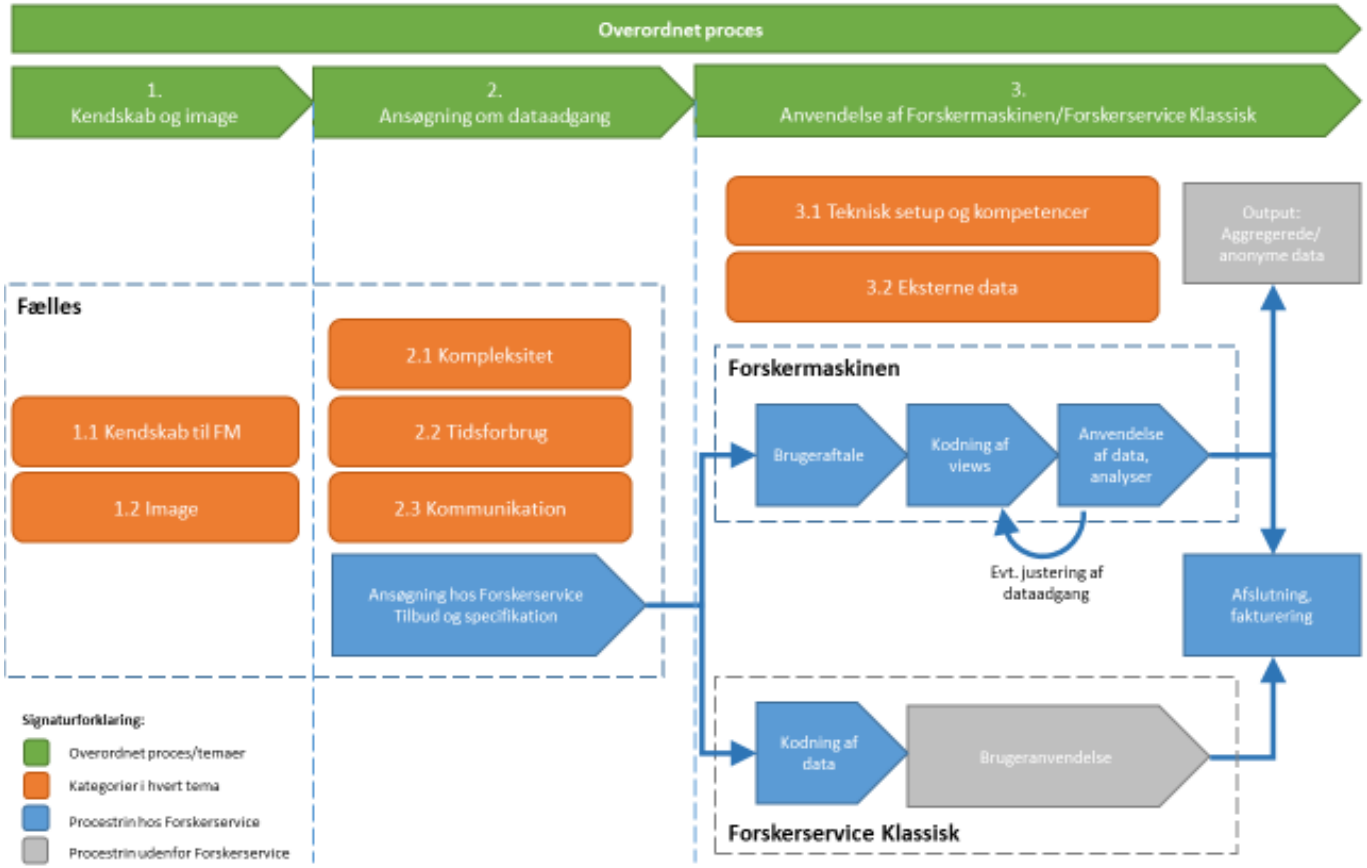
En nærmere afklaring og afprøvning af forskellige kommunikationsformer og kanaler bør gennemføres

Analyse: Der er 3 overordnede temaer fordelt på 7 områder

Nedenstående overordnede proces, hhv. for adgang til Forskermaskinen og til data fra Forskerservice Klassisk, er beskrevet på baggrund af interviews, og valideret på de to workshops, samt i den kvantitative undersøgelse. Figuren viser de tre temaer i den overordnede proces, kategorierne i hvert tema samt procestrin hhv. internt og eksternt i Forskerservice.

De problemstillinger, der er blevet afdækket, falder i tre temaer:

1. Brugernes generelle kendskab til Forskerservice, i særdeleshed Forskermaskinen, samt Forskerservices image
2. Processen for ansøgning om dataadgang: Kompleksitet af processen, Tidsforbrug for ansøgning samt Kommunikationen med Forskerservice
3. Forskermaskinens funktionalitet samt adgangen til eksterne data



Analyse: 1 – Kendskab og image

1.1 Kendskab til Forskermaskinen

Jeg kender ikke så meget til Forskermaskinen, så jeg er nok præget af fordomme.

- Brugerudsagn

Kendskab til Forskermaskinen og funktionalitets muligheder er lavt

- **Lavt generelt kendskab**
- **Brugere er til en vis grad præget af fordomme**
- **Lavt kendskab til funktionalitet**

Blandt de forskere, der anvender Forskerservice Klassisk, er der stor forskel på den enkeltes kendskab til Forskermaskinen. En ny forsker (Ph.d. studerende) kendte end ikke til eksistensen af Forskermaskinen. Andre har nævnt, at de ikke kender så meget til den og nok er præget af fordomme. Forskere, der har arbejdet med registerdata længe, kender til Forskermaskinen, men har ikke grundig viden om dens funktionalitet og muligheder.

Konsekvenser

- **Ingen incitament for brugere til at skifte til Forskermaskinen**

Forskermaskinen vil naturligvis ikke blive efterspurgt hvis potentielle brugere ikke kender til dens eksistens. Nuværende brugere af Forskerservice Klassisk har ikke nogle incitamenter til at skifte til Forskermaskinen, hvis deres holdning er præget af fordomme og manglende kendskab til mulighederne i Forskermaskinen. Der ligger derfor en opgave i at oplyse brugerne om Forskermaskinen og dens funktionaliteter.

Nye brugere har lavest kendskab til muligheder

- Viden om Forskermaskinens funktionalitet er generelt lav.
- Den overordnede viden om Forskermaskinen er lav (3,3), det samme gælder kendskab til muligheden for at trække individdata ud fra Forskermaskinen (3,3).
- Kendskab til selv at udføre programmering af dataudtræk er lav (4,0) ligesom kendskab til adgang til opdaterede data via views (4,1).
- Viden om mulighed for upload af egne data er mellem (5,0).
- Der er tendens til, at viden om Forskermaskinen øges jo længere brugeren har arbejdet med registerdata.
- Viden er ligeledes højere hos brugere der er aktive i analyser (4,0), end de der ikke er (3,2).
- Viden er meget lav hos ph.d. studerende (3,3) samt er lavere hos brugere der har brugt Forskerservice Klassisk (3,8) end de der ikke har (4,6). Tilsvarende er viden lavere hos brugere der ikke har brugt Forskermaskinen (3,2) end de der har (4,8). Det er bemærkelsesværdigt, at kendskabet blandt aktive brugere af Forskermaskinen ikke er højere.

Anbefaling: Øget kendskabsgrad bør sættes som tydeligt mål både for overgang til Forskermaskinen og som fast driftsmål

Forskerservice bør måle på kendskabet jævnligt, minimum en gang årligt, og særligt i forbindelse med at sikre overgang til Forskermaskinen.
Generelt målrettet kommunikationsindsats til de brugergrupper, som er relevant at inkludere. Der er en række områder, hvor indsatsen kan forbedres:

- Deltagelse i arrangementer, fx for ph.d.-studerende
- Nyhedsbrev
- Informationsvideo

En nærmere afklaring og afprøvning af forskellige kommunikations-former, kanaler og kampagner bør gennemføres for at bestemme indsatsens størrelse og varighed.
Desuden skal det kommunikeres hvilke konsekvenser det vil have for brugerne, når Forskerservice Klassisk begrænses fra 2018. Forskerservice bør i den forbindelse lave en plan for at hjælpe brugere fra Forskerservice Klassisk til Forskermaskinen.

1. For brugere der har behov for meget hjælp, bør laves et forløb for vejledning, hvor de guides over på Forskermaskinen af medarbejdere fra Forskerservice.
2. Til mere selvhjulpne brugere udarbejdes skriftlige vejledninger og dokumentation.

Analyse: 1 – Kendskab og image

1.2 Image

Forskerservice har historisk set haft et dårligt ry.

- Brugerudsagn

Forskerservice har tidligere haft et dårligt ry, men er forbedret

- **Dårligt ry: Tidligere præget af ufleksible processer og dårlig kommunikation**

Forskerservice har historisk set haft et dårligt ry. Brugere har tidligere oplevet meget lange sagsbehandlingstider fra ansøgning om data til deres levering. Der har desuden været oplevet eksempler på en ufleksibel proces og meget lidt imødekommende holdning fra nogle Forskerservice medarbejdere (jf. rapport fra 2015)

Forskermaskinen har oplevet en række startproblemer, herunder nævnes bl.a. ustabil drift.

Der er dog bred enighed blandt de adspurgte brugere om, at forholdene er blevet langt bedre gennem det sidste år, både hvad angår drift og kommunikationen med sagsbehandlere.

Konsekvenser

- **Uvilje blandt brugere til at skifte til Forskermaskinen**

For de potentielle brugere af Forskermaskinen, der har en holdning om, at Forskerservice er både langsom og ufleksibel, vil brugere skaffe data fra andre kilder, eller undlade at gennemføre projekter, hvilket i sidste ende vil være til skade for forskningen. Den lange sagsbehandlingstid ses stadig i nogen grad som begrænsende for forskning.

Forskerservices image er blevet væsentligt forbedret

Forskerservice har generelt et godt image (5,9), i modsætning til de udsagn der fremkom under den kvalitative undersøgelse.

Brugerne synes, at Forskerservice bidrager til:

- høj datasikkerhed (6,1).
- at sikre, at det kun er nødvendige registeroplysninger, der stilles til rådighed for forskning (5,9)
- en høj kvalitet i registerforskning (5,6)

Forskerservice har i følge den kvantitative undersøgelse, et bedre image end udsagn fra den kvalitative undersøgelse indikerer. De to undersøgelser viser dog ikke, hvor stor indflydelse brugere med en negativ opfattelse har på resten af brugerne af Forskerservice.

Generelt indikere svar at der er tillid til Forskerservice som institution og som garant for sikker omgang med data, om end nogle mener administrationen virker hæmmende for forskningsindsatsen

Anbefalinger: Forbedringer og positive historier bør kommunikeres bredere for at forbedre image

Forskerservice bør forbedre sit image via den eksterne kommunikation, f.eks. via Sundhedsdatastyrelsen, for bedre at kunne informere om sine ydelser og fortælle den gode historie om, hvordan Forskerservice er ændret til det bedre gennem det sidste år. Man kan, blandt de mest tilfredse brugere af Forskermaskinen, overveje at bruge personer som ambassadører til at promovere Forskermaskinen.
(Se desuden anbefalinger i kategori 1.1).

En nærmere afklaring og afprøvning af forskellige kommunikations-former, kanaler og kampagner bør gennemføres for at bestemme indsatsens størrelse og varighed

Analyse: 2 – Ansøgning om dataadgang

2.1 Kompleksitet og transparens

SDS hjemmeside er tung og ikke særlig brugervenlig.

- Brugerudsagn

Tilfredshed med processer, mangel på vejledning

- **Generelt tilfredshed med ansøgningsprocessen**
- **Efterspørgsel efter guides samt kvittering for ansøgning med alle indtastede oplysninger**
- **For Forskermaskinen opleves en tung proces ved justering af dataadgang**

Smidigheden af den nuværende proces for ansøgning om dataadgang vurderes som 'rimelig',
Flere brugere efterspørger en mere struktureret guide for hvad der skal medtages i ansøgninger. Der savnes desuden eksempler på omfang af udfyldelse af forskellige felter ifm. ansøgning, fx "Relevans", samt materiale på engelsk.
Flere brugere mangler en kvittering med de indtastede oplysninger ved ansøgning.

Særligt for Forskermaskinen: Processen for justering af hvilke data brugerne ønsker adgang til opfattes hos nogle af brugerne som meget besværlig, idet dette karakteriseres som næsten at begynde forfra på hele ansøgningsprocessen.

Konsekvenser

- **Kan være barriere for at fastholde brugere på Forskermaskinen**
- **Besværlig proces for datajustering kan medføre, at brugerne bruger Forskerservice Klassisk fremfor Forskermaskinen**

En tung og kompliceret proces for at ansøge om adgang til data, kan medføre, at brugerne anvender andre dataudbydere.

Vejledninger og proces kan stadig forbedres

Der er en generel tilfredshed med ansøgningsskemaet (5,0) samt med vejledningen i forbindelse med udformning af dataudtrækket (5,3). Der er dog stadig mulighed for forbedringer, idet 50 % har været i kontakt med Forskerservice ifm. udfyldelse af ansøgningsskema, og 64 % ifm. dataspecifikation.

Hvad angår ansøgningsskemaet vurderes det:
- Er nemt at udfylde (5,0)
- Vejledningen er nem at forstå (4,9)

Hvad angår tilbudsprocessen vurderes det:
- Vejledning om dataudtrækket var god (5,3)

På spørgsmål om vejledning om ansøgningsskemaet og hvilke dokumenter, der skulle vedhæftes, er der en stor spredning:

Erfaring med registerdata		Score
0-2 år	(n=52)	5,1
2-5 år	(n=34)	6,3
5+ år	(n=69)	4,7

Anbefalinger: Ansøgningsproces bør understøttes af flere automatikker til hjælp for sagsbehandlingen, herunder dynamisk webfunktionalitet

- Der bør udarbejdes brugervejledninger, på dansk og engelsk, så det er helt klart for brugerne, hvad der skal medtages i ansøgninger.
- Der bør sendes en kvittering til brugerne, når ansøgningen er modtaget, med alle indsendte oplysninger.
- For Forskermaskinen bør processen for justering af dataadgang optimeres således, at det er mere fleksibel overfor brugerne, primært med henblik på, at nedsætte antal trin brugerne skal igennem og dermed den samlede procestid.
- Der bør opstilles mål for og måles på hvor stor en del af ansøgningerne hhv. dataspecifikationerne der skal udformes korrekt første gang, så der ikke sker tilbageløb hvor brugere skal kontakte Forskerservice.
- Forskerservice bør iværksætte kommunikationsinitiativer målrettet forskellige typer af brugere, jf. en brugers ide om et dokument med information til nybegyndere eller en brugers ide om, at Forskerservice laver et eksempelark med fiktive data, som viser, hvordan dataudtrækket kan se ud.

Analyse: 2 – Ansøgning om dataadgang

2.2 Tidsforbrug

Ansøgningstiden bør maksimalt være 3-4 kalenderuger.

- Brugerudsagn

Alt for lang procestid for ansøgning om dataadgang

- **Tid for ansøgningsproces opleves som alt for lang**
- **Forskerservices interne målsætning om tid for levering holder sjældent**

Forskerservice har en målsætning om, at levere data indenfor 30 arbejdsdage fra modtagelse af en ansøgning. Nogle brugere har opfattelsen af, at dette mål sjældent overholdes.

Den generelle opfattelse blandt brugere er, at 30 arbejdsdage er alt for lang tid, og at der maksimalt burde gå 4 kalenderuger før data er tilgængelige.

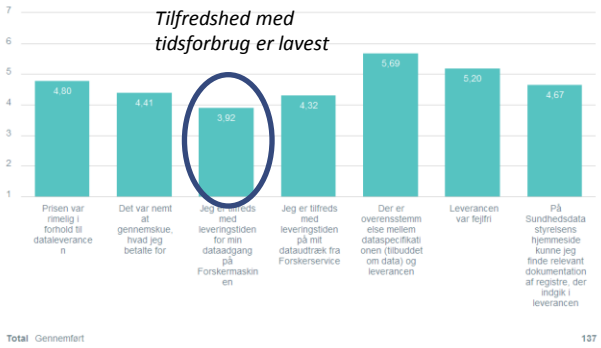
Konsekvenser

- **Kan være barriere for at fastholde brugere**
- **Nogle typer projekter bliver ikke gennemført eller bliver opgivet**

Meget lang ansøgningstid kan påvirke brugernes og den generelle forskning negativt, idet der har været eksempler på, at brugere har valgt ikke at starte forskningsprojekter eller har opgivet at gennemføre projekter pga. en for lang ansøgningsproces i forhold til projekternes løbetid.

Alle typer brugere er enige om, at procestiden er for lang

Tilfredsheden med tidsforbruget for adgang til data er generel lav, både for Forskerservice Klassisk (4,3), og for Forskermaskinen (3,9).



Anbefalinger: Procestid skal nedbringes eller som minimum tydeligere forventningsafstemmes med brugerne

- Fasthold og udvikl det nuværende Lean initiativ, hvor der
  - opstilles tydelige mål på processer for at afgøre, om målene bliver overholdt
  - anvendes måltavler til at synliggøre status på og fremdrift for mængden af ansøgninger
- Kommuniker servicemål og aktuel sagsbehandlingstid
  - Kommuniker fremdrift og evt. forsinkelser til brugere, for at give en bedre brugeroplevelse.
- Gør forskere opmærksom på, at de kan hjælpe sig selv ved hurtigere tilbagemelding, fx ved udarbejdelse af en diagram over ansøgningsprocessen, der viser brugere, hvornår de skal levere input til Forskerservice og dermed har ansvaret for, at processen ikke går i stå.

Analyse: 2 – Ansøgning om dataadgang

2.3 Kommunikation med Forskerservice

Det virker nogle gange som om, at mails forsvinder i mængden.
- Brugerudsagn

God kommunikation og kompetente medarbejdere

- **Generelt god kommunikation og rådgivning**
- **Kommunikation under ansøgningsprocessen kan være bedre**

Brugere har tidligere haft en række dårlige oplevelser i kommunikationen med Forskerservice. Dette er blevet væsentligt bedre, og der er stor forståelse for medarbejdernes situation og arbejdspres.
Generelt opleves en god rådgivning angående specifikation af data.

Det opleves dog, at mails "forsvinder" i mængden, så brugere ikke får svar. Desuden savnes en tilbagemelding om ansøgning, og Forskerservice burde sende en bekræftelsesmail/kvittering efter ansøgningen er afsendt med information om det indsendte (se også kategori 2.1). Undervejs i ansøgningsprocessen modtager brugerne enslydende mails, og de ved ikke hvor langt de er i processen.

Der savnes en dedikeret kontaktperson, som kender til brugerne og deres projekter ifm. besvarelse af generelle spørgsmål. Desuden ønsker flere direkte adgang til en programmør ifm. justering af dataadgang fra Forskermaskinen, for hurtigere at kunne afklare problemer.

Konsekvenser

- **God rådgivning giver en bedre service**
- **Ingen direkte adgang til programmører kan give ventetid**

Den nuværende gode rådgivning samt forbedret kommunikation og fleksibilitet kan være med til at give brugerne en bedre service. Manglende adgang direkte til programmører kan give ventetid, og medføre lavere tilfredshed.

Stor interesse for nyhedsbreve og e-learning

Tilfredsheden med kommunikationen er mellem (4,8).
Der er tendens til, at tilfredsheden stiger jo længere brugeren har arbejdet med registerdata:

Erfaring med registerdata		Score
0-2 år	(n=52)	4,5
2-5 år	(n=34)	4,8
5+ år	(n=69)	5,0

Brugere der er interesserede i at modtage et nyhedsbrev, har et mellem kendskab til Forskermaskinen (> 4,0), hvor imod e-learning foretrækkes af brugere med lavere kendskab (3,6) og ligeledes webinarer (4,0).
Samlet set er interessen for:

Nyhedsbrev	54 %
E-learning om adgang til data	57 %
Webinar om adgang til data	50 %

Anbefalinger: Udarbejd en klar kommunikationsstrategi, herunder informationskampagne for overgang til Forskermaskinen

- Udarbejd og implementer en fælles standard for kommunikation til brugere, herunder hvad og hvornår der skal kommunikeres til dem.
- Udsend kvitteringsmail jf. anbefaling under kategori 2.1
- Udpeg dedikerede kontaktpersoner for brugere, evt. primært for de vigtigste og/eller største brugere.
- Udpeg dedikerede programmører for brugere, evt. primært for de vigtigste og/eller største brugere.
- Planlæg udsendelse af nyhedsbreve samt udarbejdelse af e-learning og webinarer, som en del af informationskampagne
  Alle tre initiativer skal være del af en overordnet kommunikationsstrategi, og vil kræve en yderligere afklaring af kanaler og målgruppe (jf. kategori 1.1 og 1.2).

Analyse: 3 – Anvendelse af Forskermaskinen

3.1 Teknisk setup og kompetencer

Relativt begrænset udbud af IT-tjenester på Forskermaskinen

- **Begrænset udbud af programmer og Operativsystemer (OS)**
- **Stigende datamængder**

Af operativsystemer stiller Forskermaskinen kun Windows til rådighed for brugerne samt et begrænset antal applikationer. Der er blandt brugerne et ønske om, at kunne anvende andre operativsystemer (fx Linux/*nix) og flere applikationer til dataanalyse (fx R og Gauss).

Mængden af data er kontinuert stigende, og brugere har oplevet problemer med plads (storage). Samtidigt ønsker flere muligheden for at kunne opbevare andre af deres forskningsdata på Forskermaskinen, således at den fungerer som en art cloudløsning for den enkelte forsker eller forskergruppe.

Der sættes blandt flere brugere spørgsmålstegn ved, om Forskerservice/Sundhedsdatastyrelsen har de rette IT-kompetencer (fx administration af flere typer OS samt nødvendig teknologividen) til at drive et komplekst IT-miljø der forventeligt vil udvikle sig og øges i kompleksitet som led i den generelle IT-udvikling.

Konsekvenser
Hvis Forskermaskinen ikke udvikles i takt med brugernes krav og ønsker, vil det være sværere at understøtte eksisterende brugeres krav samt den fremtidige forskning. Derudover vil det være en barriere for at få brugere fra Forskerservice Klassisk til Forskermaskinen.

Med den udvikling der er indenfor IT, vil Forskerservice altid halse bagefter. Det vil være bedre at slå sig sammen med andre om drift.
- Brugerudsagn

Tendens: Mere data og tungere beregninger

De analysemetoder brugerne har behov for at kunne anvende på Forskermaskinen inden for de næste par år er i overvejende grad deskriptive analyser og regressionsanalyser (92 %) samt data mining (25 %), gensekventering (11 %) og billedgenkendelse (6 %). Nogle af disse analysemetoder vil stille krav til Forskermaskinens platform, i form af CPU-kraft, evt. GPU'er (anvendelse af grafikkort til beregninger).

Der vil være et øget behov at opbevare data, og dermed krav til storage, idet 63 % har behov for at kunne tilgå data i 3-10 år, mens 44 % har behov for at data gemmes i 3-10 år efter projekter er afsluttede.

De foretrukne analyseværktøjer blandt brugerne af Forskermaskinen er SAS (37,5%), STATA (37,5%), R (15,6%) og SPSS (3,1%).

De anvendte analyseværktøjer blandt klassisk brugerne er STATA (62 %), SAS (46 %), R (28 %) og SPSS (21 %). Af andre er bl.a. nævnt Statistica og GAUSS.

Brugerne er i de to undersøgelser ikke blevet spurgt om, hvorvidt de er villige til at betale mere for yderligere applikationer/hardware.

Anbefalinger: IT infrastruktur strategi bør afklares og roadmap udarbejdes

- Udarbejd en strategi for IT-infrastruktur og et roadmap for hvordan den implementeres, herunder:
  - Understøttelse af andre OS
  - Opgradering af mængde af storage
  - Mulig for programmering, herunder understøttede sprog
  - Mulig for installering af brugerne egen udvidelsespakker
  - Evt. implementering af GPU'er
  - Generel opgradering af hardware og CPU'er
- Lav en gap-analyse for de nuværende kompetencer og hvilke strategien kræver, herunder:
  - Mangler der medarbejdere hvis datacenteret vokser
  - Er nuværende medarbejderes uddannelse tilstrækkelig
  - Kan dele af IT outsources
- Udarbejd plan for kompetenceløft

Analyse: 3 – Anvendelse af Forskermaskinen

3.2 Eksterne data

Lavt kendskab til muligheder for eksterne data på Forskermaskinen

- **Brugere af Forskerservice Klassisk har lavt kendskab til mulighed for upload af eksterne data på Forskermaskinen**
- **Socioøkonomiske data kan ikke eksporteres fra Danmarks Statistik**

Mange brugere anvender Forskerservice Klassisk, fordi de skal berige data med egne/eksterne data, og ikke er klar over, at data kan uploades til Forskermaskinen.

Den største barriere i denne forbindelse er data fra Danmarks Statistik, hvorfra man ikke kan få data ud.

Konsekvenser

- **Manglende kendskab til mulighed for upload af eksterne data medfører fastholdelse i Forskerservice Klassisk**
- **Ingen adgang til socioøkonomiske data er en barriere for anvendelse af Forskermaskinen**

Brugere, der ikke har kendskab til mulighederne i Forskermaskinen, vil forsætte med at bruge Forskerservice Klassisk, og dermed få en "brat opvågning" hvis de ikke er forberedte, når denne tjeneste ophører ved udgangen af 2017.
Brugere, der har behov for at koble socioøkonomiske data med sundhedsdata, kan kun anvende Danmarks Statistik. Dette er dog et strukturelt problem, der ligger uden for såvel denne analyses som Forskerservices rækkevidde.

Jeg bruger ikke Forskermaskinen, fordi jeg har behov for at berige mine data med eksterne data.

Brugerudsagn

Stort behov for upload af egne data til Forskermaskinen

På spørgsmålet om behov for at uploade eksterne data (dvs. som ikke kommer fra Forskerservice) på Forskermaskinen, svarer 56 % "Ja", og 17 % "Ved ikke".

Blandt brugere af Forskerservice Klassisk, der har behov for at koble data til eksterne data, er kendskabet til muligheden for upload af eksterne data mellem:

Behov for kobling til		Score
Andre data på individniveau	(n=89)	4,9
Registerdata	(n=71)	5,2
Data fra Danmarks Statistik	(n=47)	5,4
Data fra spørgeskemaer	(n=46)	5,2
Måleresultater	(n=38)	5,1

Anbefalinger: Tydeliggør funktionelle muligheder og specifikt ydelseskatalog

Som led i forbedringen af kommunikation (se også 1.1, 1.2 og 2.3) bør Forskerservice kommunikere hvad Forskermaskinen kan, fx via et ydelseskatalog (jf. 1.1).

Analyse: Brugerprioritering fra kvalitativ undersøgelse er i tråd med konklusion fra kvantitativ undersøgelse

Brugere, der har deltaget i de to workshops, for brugere af hhv. Forskerservice Klassisk og af Forskermaskinen, har prioriteret de tiltag de mener bør iværksættes.

Prioriteringen er fortaget:

- Dels for at få nuværende brugere af Forskerservice Klassisk til at bruge Forskermaskinen, ved at skabe større incitament for at anvende Forskermaskinen i stedet for Forskerservice Klassisk
- Dels som ønsker til forbedring af Forskermaskinen

Tiltag i prioriteret rækkefølge:

1. Sagsbehandlingstid generelt
2. Smidigere proces for justering af dataadgang til Forskermaskinen
3. Optimering af ansøgningsproces ved overførsel af data til Danmarks Statistik
4. Strategi for opdatering af it-infrastruktur (HW/SW/OS)
5. Adgang til flere operativsystemer (Linux/*nix)
6. Mulighed for at installere egne eller eksterne pakker til statistikprogrammer, fx SAS og STATA
7. Mulighed for at programmere direkte på platformen, evt. via dedikeret server

Brugernes prioritering er i tråd med målingerne fra den kvantitative analyse, hvor tilfredsheden med sagsbehandlingstiden er lav (4,1) og med justering af dataadgang er mellem (5,1).

Brugernes input til anbefalinger

De ønskede tiltag falder i to kategorier:
De der vedrører processer i Forskerservice (1-3) og de der vedrører det tekniske setup og faciliteter på Forskermaskinen (4-7).

Anbefalinger for processer

1. Nedbringelse af sagsbehandlingstiden falder ind under anbefalinger for kategori 2.2, med procesoptimering, kommunikation til brugere om fremdrift og servicemål samt øget fokus på selvhjælp
2. Proces for justering af dataadgang falder ind under anbefalinger for kategori 2.1, herunder bedre brugervejledninger og en dybere procesanalyse for at afgøre hvordan processen kan optimeres.
3. Ansøgningsproces ved overførsel til Danmarks Statistik bør ligeledes gennemgå en procesanalyse for at afgøre hvordan processen kan optimeres.

Anbefalinger for teknik

4.-7. Strategi for opdatering af it-infrastruktur falder ind under anbefalinger for kategori 3.1, med udarbejdelse af strategi for IT-infrastruktur og et roadmap for hvordan den implementeres.
I strategien og roadmap for implementering prioriteres 5. understøttelse af andre OS, 6. installation af pakker samt 7. programmering.

4 Tidligere rapport

Brugeroplevelse er blevet bedre, men kan stadig forbedres

Forskerservice har i november 2015 fået udarbejdet en rapport med formål: *"at afdække udvalgte forskeres nuværende oplevelse og anvendelse af Forskermaskinen med henblik på, at Forskerservice kan prioritere og målrette den fortsatte udvikling af Forskermaskinen og Forskerservice."*

Der er flere elementer fra denne rapport der stadig er aktuelle, mens der på andre punkter er sket betydelige forbedringer internt i Forskerservice.

Tidligere rapport	Nuværende situation/analyseresultat
Der skelnes ikke mellem forskellige typer af ansøgninger [...] og ansøgningsprocessen er forbundet med mange tidskrævende tilbageløb for indhentelse af supplerende information.	Sagsbehandlingstiden opleves stadig for lang, men brugere har i den kvalitative undersøgelse tilkendegivet, at det er blevet bedre i løbet af 2016. Mængden af tilbageløb er blevet reduceret gennem procesoptimering i Forskerservice.
Det er oplevelsen, at der er en begrænset forståelse af forskernes vilkår og rammebetingelser i Forskerservice og som følge deraf en ufleksibel attitude i dialogen og i samarbejdet. Denne tilgang er ofte mere problemskabende end problemløsende. Forskerservices vilje og evne til at forstå brugerbehov opleves som begrænset, og forskerne oplever en "mistænkeliggørelse" og en ufleksibel attitude, som ofte virker mere problemskabende end problemløsende.	I den kvalitative undersøgelse har brugerne samstemmende givet udtryk for, at de er meget tilfredse med den direkte kommunikation med medarbejderne i Forskerservice, ikke mindst deres faglige evner, og der er meget stor forståelse for medarbejdernes arbejdsvilkår og arbejdspres.
Der er en mangelfuld kvalitetssikring af de godkendte og leverede dataudtræk, som resulterer i mange tidskrævende tilbageløb. Der er samlet set en manglende overensstemmelse mellem hvad som loves og hvad som leveres [...]	Den kvantitative undersøgelse viser, at den overordnede tilfredshed og kvalitet af leverancer ligger under middel, og stadig har rum for forbedring: Tilfredshed med leverance / Leverancen var fejlfri Forskerservice Klassisk (n=119): 4,9 / 5,3 Forskermaskinen (n=69): 4,6 / 4,9
Den nuværende hjemmeside ikke tilstrækkelig informativ [...] hvilket giver indtryk af en meget lidt brugerorienteret organisation.	Dette er blevet nævnt af flere brugere i den kvalitative undersøgelse, dels selve brugervenligheden af siden, dels indholdet og begrænset adgang til information og vejledninger. Den kvantitative undersøgelse understøtter dette: "På Sundhedsdatastyrelsens hjemmeside kunne jeg finde relevant dokumentation af registre, der indgik i leverancen" (score=4,7)
[Det] skal [...] overvejes, om den enkelte forsker/forskningsprojekt skal have tilknyttet en fast kontaktperson eller kontaktteam for herigennem at styrke forståelse og dialog omkring de enkelte forskningsprojekter.	Dette er også noget brugere i den kvalitative undersøgelse har givet udtryk for, herunder direkte adgang til programmører.

5 Anbefalinger

Anbefalinger

Generelt

Anbefalingerne er opsummering af de anbefalinger der er givet under hver kategori i analysen.

Anbefalingerne baserer sig lige som analysen primært på input fra brugerne i både den kvalitative og den kvatitative analyse. Sekundært har der været en dialog med Forskerservice om analysen, men det har ikke været inden for rammen af denne at kortlægge Forskerservices interne kapacitet og evne til konkret at implementere anbefalingerne.

Anbefalinger er grupperet i tre indsatsområder:

- **Kendskab/kommunikation** – kommunikationen forbedres for at øge kendskabet til Forskermaskinen og give en bedre brugeroplevelse under ansøgning
- **Proces** – processer analyseres for minimere gennemløbstid
- **IT** – strategi og roadmap for udviklingen samt kommunikation om eksterne data

Anbefalinger

Kommunikation – skal forbedres for at øge kendskabet til Forskermaskinen og give en bedre brugeroplevelse under ansøgning

Forskerservice bør forbedre sin eksterne kommunikation, gerne via Sundhedsdatastyrelsen, for bedre at kunne informere om sine ydelser og fortælle den gode historie om, hvordan Forskerservice er ændret til det bedre gennem det sidste år.

Kommunikation skal tilpasses de brugergrupper som er relevant at inkludere. Der er en række mulige områder, hvor indsatsen kan forbedres:

- Deltagelse i faglige arrangementer, fx for ph.d.-studerende
- Udarbejdelse af ydelseskatalog
- Nyhedsbrev
- E-learning
- Webinarer

Man kan, blandt de mest tilfredse brugere af Forskermaskinen, overveje at bruge personer som ambassadører til at promovere Forskermaskinen. En nærmere afklaring og afprøvning af forskellige kommunikationsformer og kanaler bør gennemføres

I forbindelse med ansøgningsprocessen bør der

- Udarbejdes brugervejledninger, på dansk og engelsk, så det er helt klart for brugerne, hvad der skal medtages i ansøgninger.
- Sendes en kvittering til brugerne, når ansøgningen er modtaget, med alle indsendte oplysninger.
- Udarbejdes en standard for kommunikation til brugere, herunder hvad og hvornår der skal kommunikeres til dem.

For efterfølgende støtte af brugerne bør der udpeges dedikerede kontaktpersoner hhv. programmører for de enkelte brugere, evt. primært for de vigtigste og/eller største brugere/forskergrupper.

Forskerservice bør måle på kendskabet dens ydelser jævnligt, minimum en gang årligt, og særligt i forbindelse med at sikre overgang til Forskermaskinen.

Anbefalinger

Proces – processer analyseres for minimere gennemløbstid

Det nuværende Lean initiativ bør fastholdes og yderligere udvikles:
- Mål på processer for at afgøre, om målene bliver overholdt
- Anvend måltavler til at synliggøre status på og fremdrift for mængden af ansøgninger

For Forskermaskinen bør processen for justering af dataadgang analyseres og optimeres således, at det er mere fleksibel overfor brugerne, primært med henblik på, at nedsætte antal trin brugerne skal igennem og dermed den samlede procestid.

For at give en bedre brugeroplevelse bør der kommunikeres til brugere undervejs i ansøgningsprocessen:
- Fremdrift
- Evt. forsinkelser
- Servicemål
- Aktuel sagsbehandlingstid

Gør forskere opmærksom på at de kan hjælpe sig selv ved hurtigere tilbagemelding, fx ved udarbejdelse af en diagram over ansøgningsprocessen der viser brugere, hvornår de skal levere input til Forskerservice og dermed har ansvaret for, at processen ikke går i stå.

Der bør opstilles mål for og måles på hvor stor en del af ansøgningerne hhv. dataspecifikationerne der skal udformes korrekt første gang, så der ikke sker tilbageløb hvor brugere skal kontakte Forskerservice.

Anbefalinger

IT – strategi og roadmap for udviklingen samt kommunikation om eksterne data

Udarbejd en strategi for IT-infrastruktur og et roadmap for hvordan den implementeres, herunder:
- Understøttelse af andre OS
- Opgradering af mængde af storage
- Mulig for programmering, herunder understøttede sprog
- Mulig for installering af brugerne egen udvidelsespakker
- Evt. implementering af GPU'er
- Generel opgradering af hardware og CPU'er

Lav en gap-analyse for de nuværende kompetencer og hvilke strategien kræver, herunder:
- Mangler der medarbejdere hvis datacenteret vokser
- Er nuværende medarbejderes uddannelse tilstrækkelig
- Kan dele af IT outsources

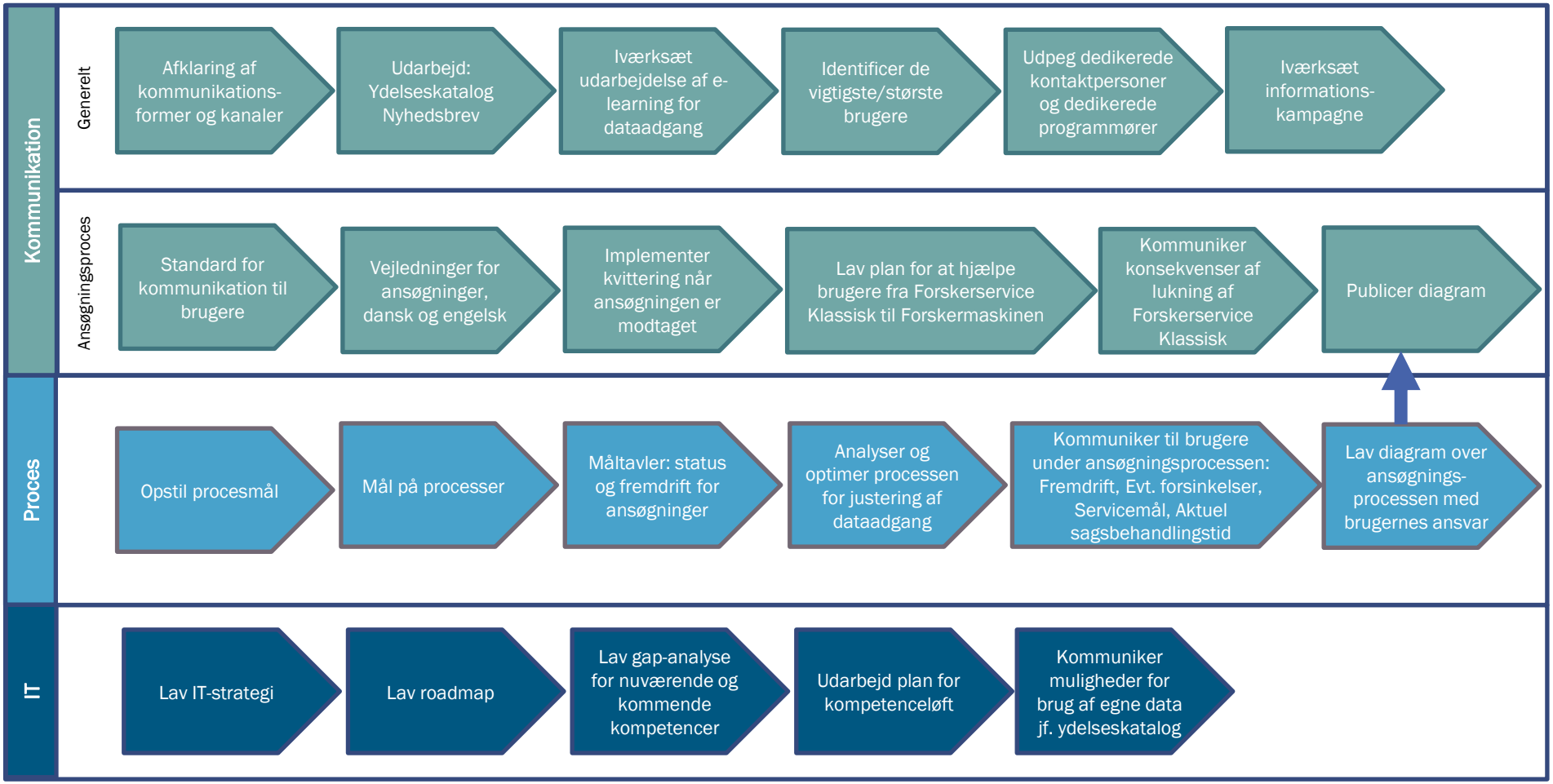
Udarbejd plan for kompetenceløft

Lav ydelseskatalog (jf. 1.1) og kommuniker til brugere mht. muligheder for brug af egne/eksterne data på Forskermaskinen

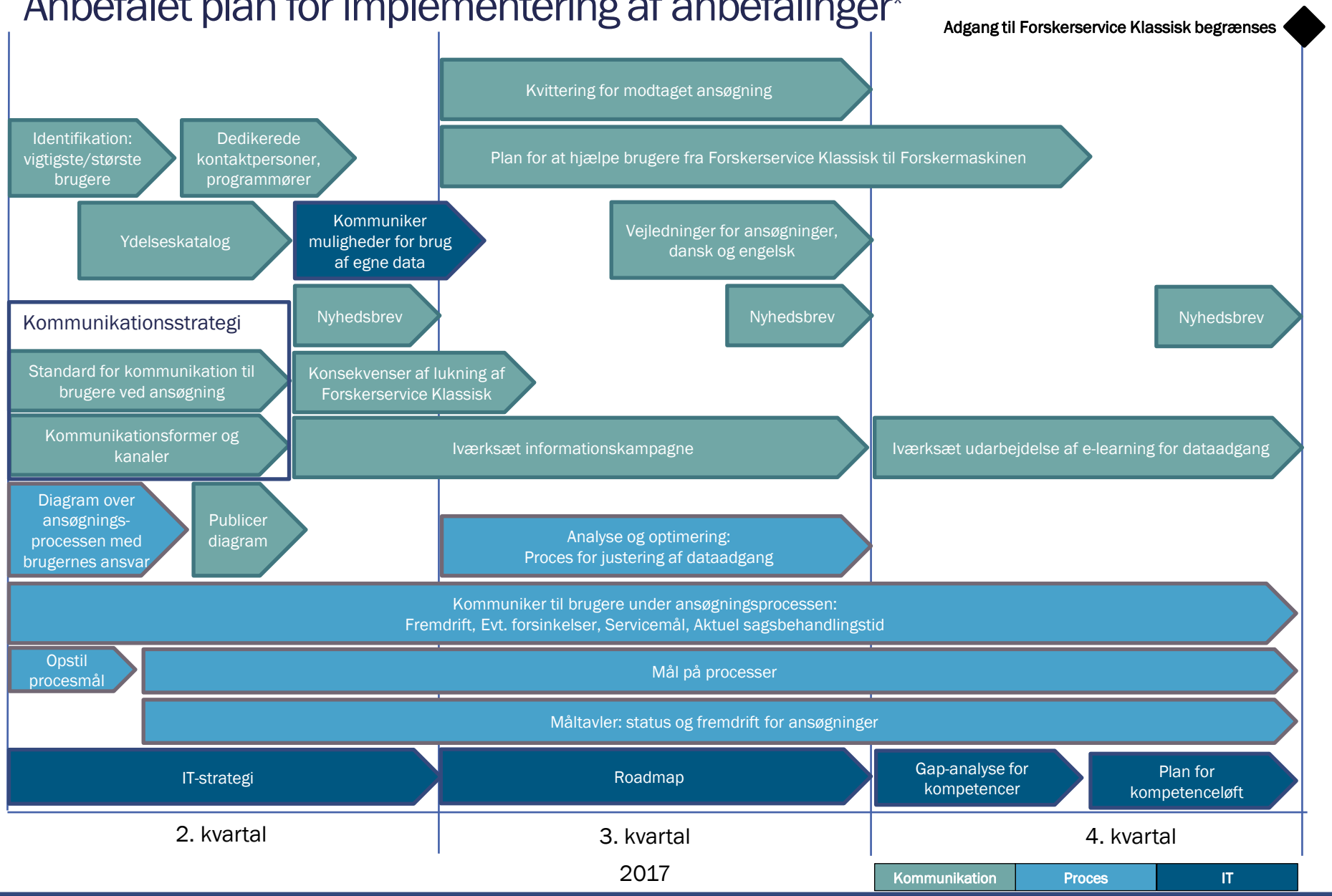
Lav plan for at hjælpe brugere fra Forskerservice Klassisk til Forskermaskinen:
- Planlæg forløb med guidning over på Forskermaskinen af medarbejdere fra Forskerservice, for brugere der har behov for meget hjælp.
- Udarbejd skriftlige vejledninger og dokumentation, til mere selvhjulpne brugere

Anbefalet rækkefølge og tilgang

Nedenstående figur viser et forslag til den indbyrdes tidsmæssige placering af implementering af anbefalingerne



Anbefalet plan for implementering af anbefalinger*



*) Planen er et generelt forslag til de aktiviteter der bør gennemføres, og der er ikke taget stilling til, om Forskerservice har de nødvendige ressourcer til at gennemføre dem på de anbefalede tidspunkter.

Bilag

Bilag 1

Nedenstående oversigt viser hvilke institutioner der har deltaget i workshops og interviews i den kvalitative undersøgelse, samt antal deltagere i den kvantitative undersøgelse.

Deltagere på workshops:

Forskermaskinen
KORA
Odense Universitetshospital
Rigshospitalet
Statens Seruminstitut

Forskerservice Klassisk
Bispebjerg Hospital
Københavns Universitet/Rigshospitalet
Odense Universitetshospital
Statens Seruminstitut
Aalborg Universitetshospital

Deltagere i interviews:

Forskerservice Klassisk
Gentofte Hospital
Statens Institut for Folkesundhed

Forskermaskinen
Odense Universitetshospital
Aalborg Universitetshospital

Forskerservice Klassisk og Forskermaskinen
Aarhus Universitetshospital

Deltagere i kvantitativ undersøgelse

Der er sendt ud til 354 brugere, defineret som dem, der har både har ansøgt om og modtaget data fra 1. januar 2016 og frem. 140 har besvaret (39,5%)