

A photograph of three women in a meeting room. They are standing in front of a whiteboard and looking at it. The woman on the right is pointing at the board. The woman in the middle is wearing glasses. The woman on the left is wearing a striped shirt. The whiteboard has some charts and text on it.

Økonomistyrelsens brugertilfredshedsundersøgelse (BTU)

Januar 2024

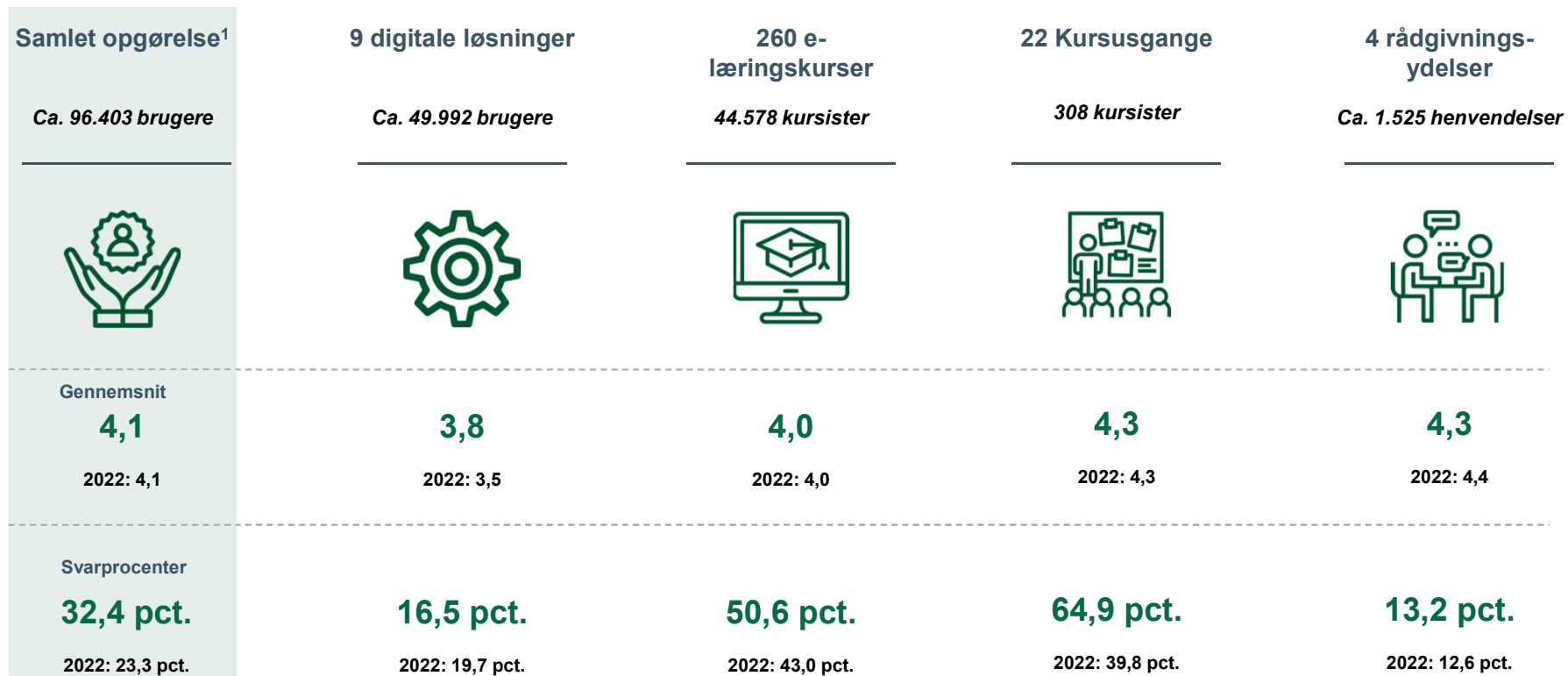
Disposition

Kapitel

	Sidetal
0. Overordnet overblik	3
<hr/>	
1. Baggrund og metode	5
<hr/>	
2. Digitale løsninger	9
<hr/>	
3. E-læringskurser	13
<hr/>	
4. Kurser	16
<hr/>	
5. Rådgivning	18
<hr/>	
12. Initiativer	21

Overordnet overblik

Overordnet overblik



4 Noter: 1) Gennemsnit er uvægtet, og svarprocent er vægtet på antal respondenter per ydelseskategori. Svarprocenten for SAI indgår ikke i udregningen af den samlede svarprocent.

Baggrund og metode

Brugertilfredshedsundersøgelsen afdækker brugernes oplevelse af Økonomistyrelsens digitale løsninger og ydelser



Formål med brugertilfredshedsundersøgelsen

- **Brugertilfredshedsundersøgelsen** er en årlig tværgående undersøgelse, som afdækker **brugernes tilfredshed med de digitale løsninger og ydelser**, som Økonomistyrelsen udbyder.
- **Formålet** med undersøgelsen er at afdække, hvor Økonomistyrelsens brugerrettede **digitale løsninger og ydelser kan forbedres**.
- Brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet gennemført årligt og siden 2019, hvilket også gør det muligt at **følge udviklingen i brugertilfredshed** over tid.
- **Undersøgelsen dækker** 9 fællesadministrative digitale løsninger¹ og analyseplatforme, 260 e-læringskurser, 22 kursusgange og 4 rådgivningsfunktioner.



Proces for brugertilfredshedsundersøgelsen

- Forud for at BTU'en udsendes til brugerne, gennemgås og justeres spørgerammen i et samarbejde mellem KØS og repræsentanter fra de forskellige digitale løsninger og ydelser.
- I BTU'en kombineres og behandles data fra to datakilder:
 - 1) Årlig spørgeskemaundersøgelse med svar fra brugerne af de digitale løsninger og Rådgivningsenhedens kunder.
 - 2) Evalueringer fra kursister fra e-læring og de fysiske kurser; Rådgivning i Statsregnskab, Rådgivning om Statens Indkøbsprogram, Rådgivningsenheden og SAI. Her indsamles evalueringer løbende, og resultaterne herfra er udstillet i denne afrapportering.
- Når BTU'en er lukket for svar fra brugerne behandler kontorerne resultater og fritekstbesvarelser. På denne baggrund drøftes **tværgående tendenser, hovedpointer og initiativer** til videre arbejde på to møder med deltagelse fra vicedirektører.
- Den årlige udsendelse af spørgeskemaer foregik i **september 2023**. Undersøgelserne anvender **samme tværgående spørgeramme**, som i de tidligere undersøgelser.

Note 1: IndFak og RejsUd indgår ikke i BTU'en 2023.

Undersøgelsen bygger på en række spørgeskemaer, som er sendt til brugerne af Økonomistyrelsens digitale løsninger og ydelser



Brugernes tilfredshed måles ved brug af spørgeskemaer

- Siden 2019 har spørgeskemaerne haft samme struktur, hvilket sikrer **sammenlignelighed på tværs** af årene.
- For alle ydelseskategorier findes en **tværgående spørgeramme**. Denne kan ses på introsiden til de forskellige kategorier: digitale løsninger, kurser, e-læring og rådgivning. Alle spørgeskemaer følger samme struktur, der opsummeres i figuren til højre.
- For at sikre sammenlignelighed på tværs af evalueringerne har alle spørgeskemaerne samme **svarskala** (fra 1 til 5, hvor 1 er 'meget utilfreds', og 5 er 'meget tilfreds').
- Populationen for digitale løsninger er begrænset til at inkludere **"aktive brugere"**, dvs. brugere, som har benyttet systemet indenfor de seneste tre måneder (dog seks måneder for Campus). Samme tilgang blev anvendt siden 2021.
- Gennemsnitsberegninger er **vægtet efter antal af respondenter**, for at sikre, at resultaterne afspejler, at der kan være væsentlig forskel på antallet af respondenter på tværs af digitale løsninger og ydelser i BTU'en.



Struktur på tværs af alle spørgeskemaer

1

Generel tilfredshed: Her bliver respondenterne spurgt ind til deres samlede oplevelse af den digitale løsning eller ydelse.

2

Faglighed: Her bliver respondenterne spurgt ind til deres tilfredshed omkring den faglige kvalitet af den digitale løsning eller ydelse.

3

Proces: Her bliver respondenterne spurgt ind til deres tilfredshed med processen for den digitale løsning eller ydelse.

4

Anbefaling til relevant kollega: Her bliver respondenterne spurgt ind om de ville anbefale ydelsen til en relevant kollega.

5

Forbedringsforslag! Her bliver respondenterne spurgt ind til om de har nogle forbedringsforslag til den digitale løsning eller ydelse.

Særligt opmærksomhedspunkt ved BTU'en 2023



IndFak og RejsUd indgår ikke i BTU'en 2023

IndFak vil blive afviklet inden for de næste par år. IndFaks afløser, Statens Digitale Indkøb, starter med at blive rullet ud allerede i foråret 2024. Også RejsUd skal erstattes af en ny løsning og kom i udbud i efteråret 2023. Dette betyder dog ikke, at de forrige års brugerinput går tabt.

De seneste års resultater og fritekstbesvarelser fra BTU'en, har været et væsentligt input til udarbejdelse af kravspecifikationen til næste generation af de to digitale løsninger. RejsUd og IndFak indgår ikke i dette års BTU, idet investeringerne i en forbedret funktionalitet på de nuværende løsninger, ville have en meget kort levetid. De kommende år bruger vi derfor primært vores ressourcer på anskaffelse og implementering af de nye løsninger. Begge løsninger har de sidste fire år haft en stabil score og enslydende input, og derfor vurderes det, at der ikke var grund til at ulejliges vores brugere med at give input, som vi har ringe mulighed for at følge op på.

Digitale Løsninger



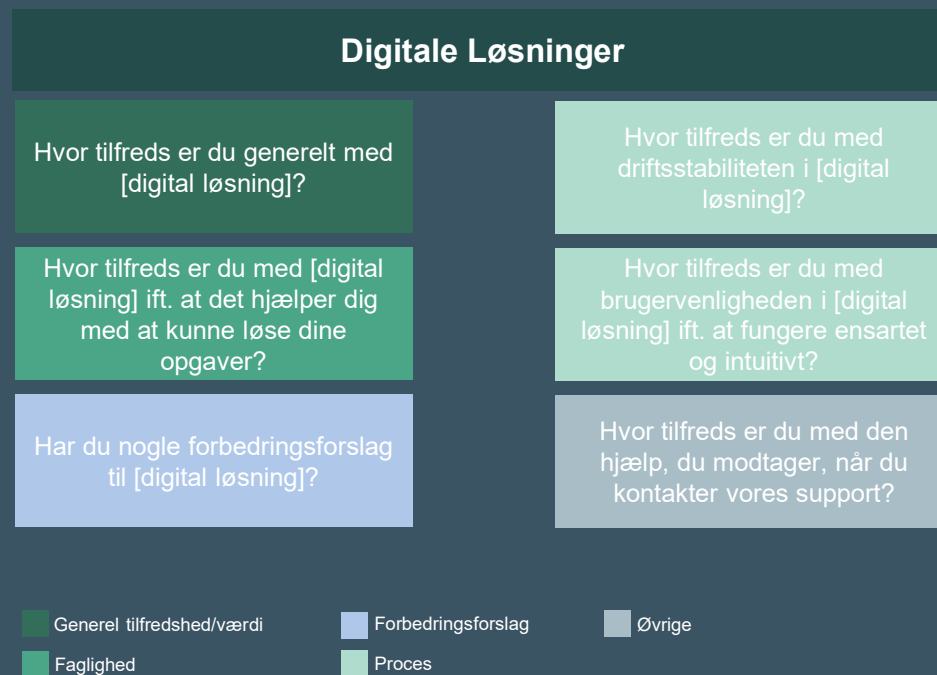
Område

Campus, Navision Stat (NS), Statens Budgetsystem (SBS), Statens BI – LDV (SBI-LDV), Statens eRekruttering (SeR), Statens HR (SHR), Statens Koncernsystem (SKS), Statens Lønløsning (SLS) og Statens Bevillingslovsystem (SB).

Datakilde

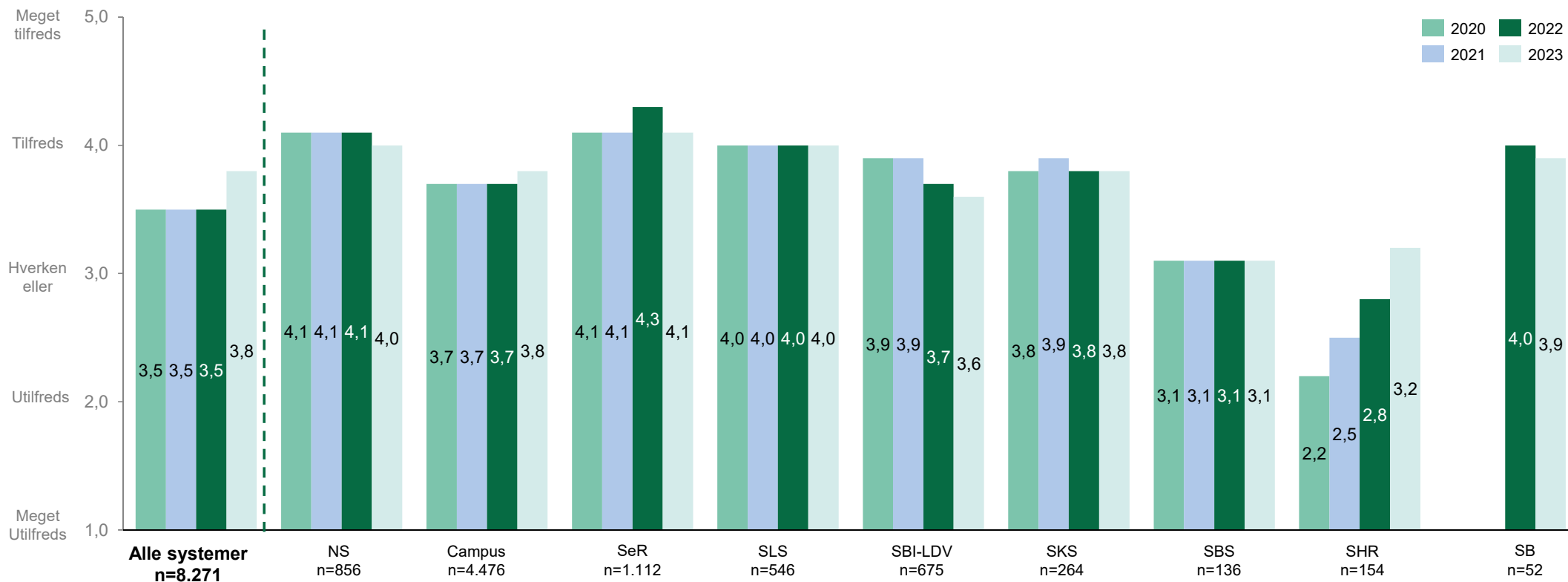
Evalueringerne af de digitale løsninger er indsamlet ved den årlige undersøgelse. Omkring 50.000 har fået tilsendt spørgeskemaer.

Spørgeramme for de Digitale Løsninger





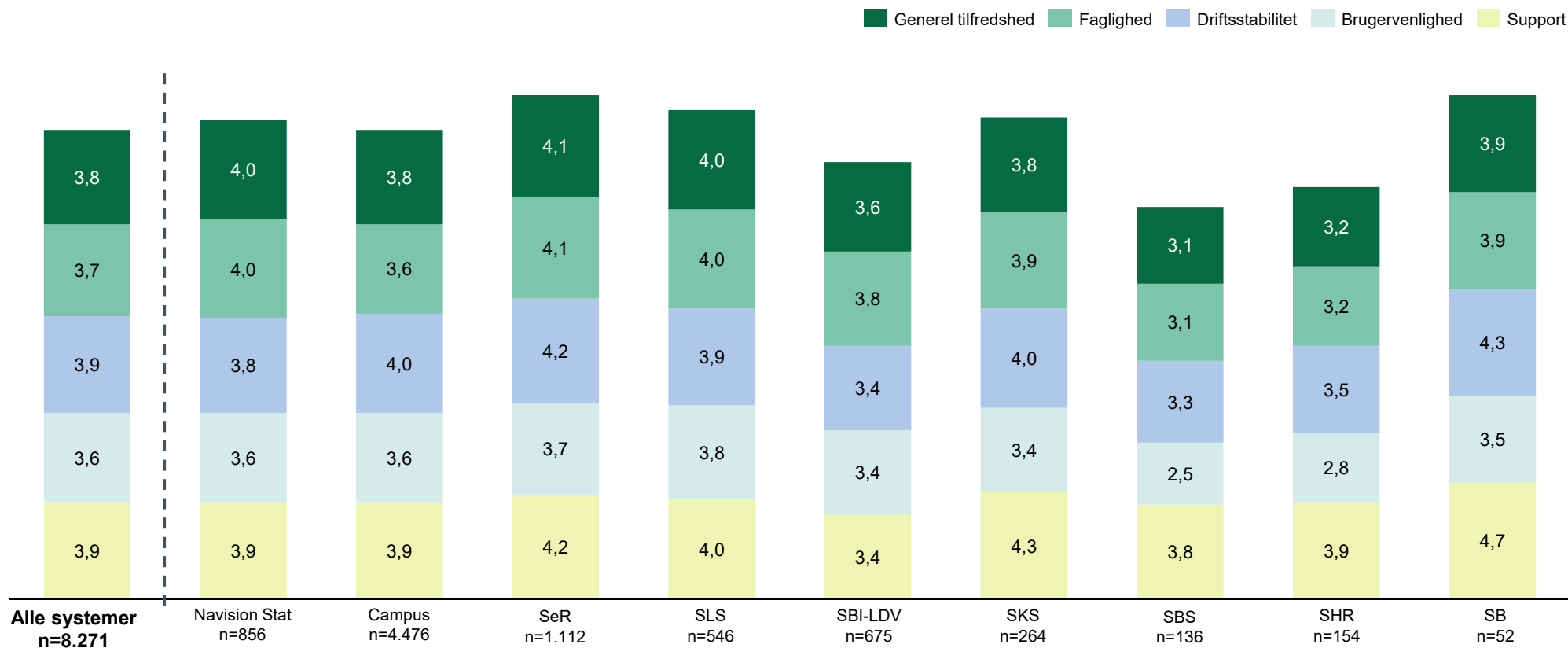
De digitale løsninger har et samlet gennemsnit på 3,8¹ på spørgsmålet om generel tilfredshed



10 Note: 1) Bemærk, at der udestår to af ØS' systemer i undersøgelsen for 2023. Se side 8.

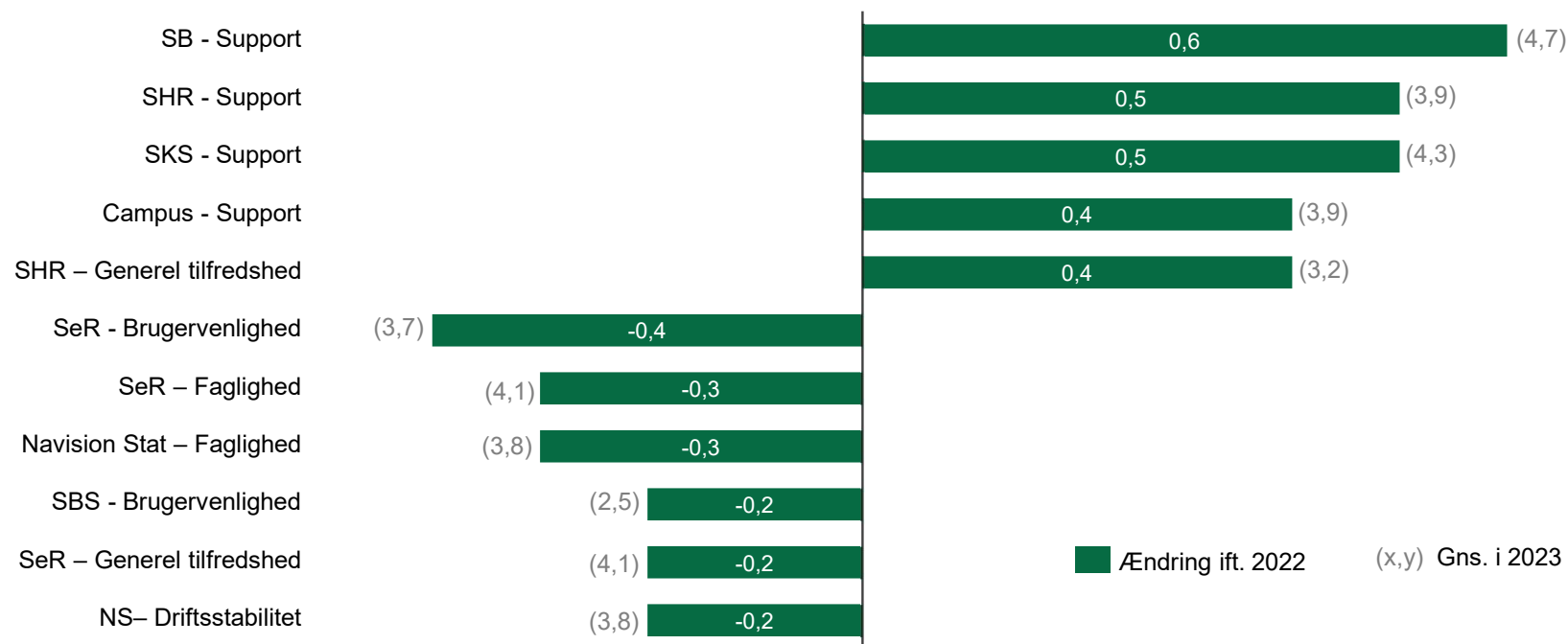


Brugerne af de digitale løsninger er mest tilfredse med driftsstabiliteten og supporten





Udvikling i brugertilfredshed ift. resultater fra BTU'en i 2022



E-læring



Område:

E-læring rummer alle de e-læringskurser, der udbydes via Campus. I undersøgelsen indgår der i alt 260 e-læringskurser.

Datakilde:

Evalueringerne af e-læringskurserne laves løbende efter endt kursusgang og indsamles til afrapportering. Resultaterne baseres på 22.548 kursister.

Eksempler på e-læringskurser, der indgår:

God adfærd i det offentlige 2018, Databeskyttelse, Forvaltningsloven - forvaltningsproces og partsrettigheder, Generel sagsbehandling, Folketingets arbejde, Grundkursus i MS Excel, Gaver og andre fordele og Beskyt din information mod spionage.

Spørgeramme for E-læring

E-læring

Hvor tilfreds er du generelt med udbyttet af kurset?

Har du forslag til, hvordan vi kan forbedre kurset?

Hvor tilfreds er du med kursets faglige indhold?

Hvor enig er du i udsagnet: Jeg har oplevet kurset som relevant for mig eller mit arbejde?

Hvor tilfreds er du med navigations- og interaktionsmulighederne i kurset?

Hvor enig er du i udsagnet: Jeg ville anbefale andre dette kursus?

■ Generel tilfredshed

■ Faglighed

■ Proces

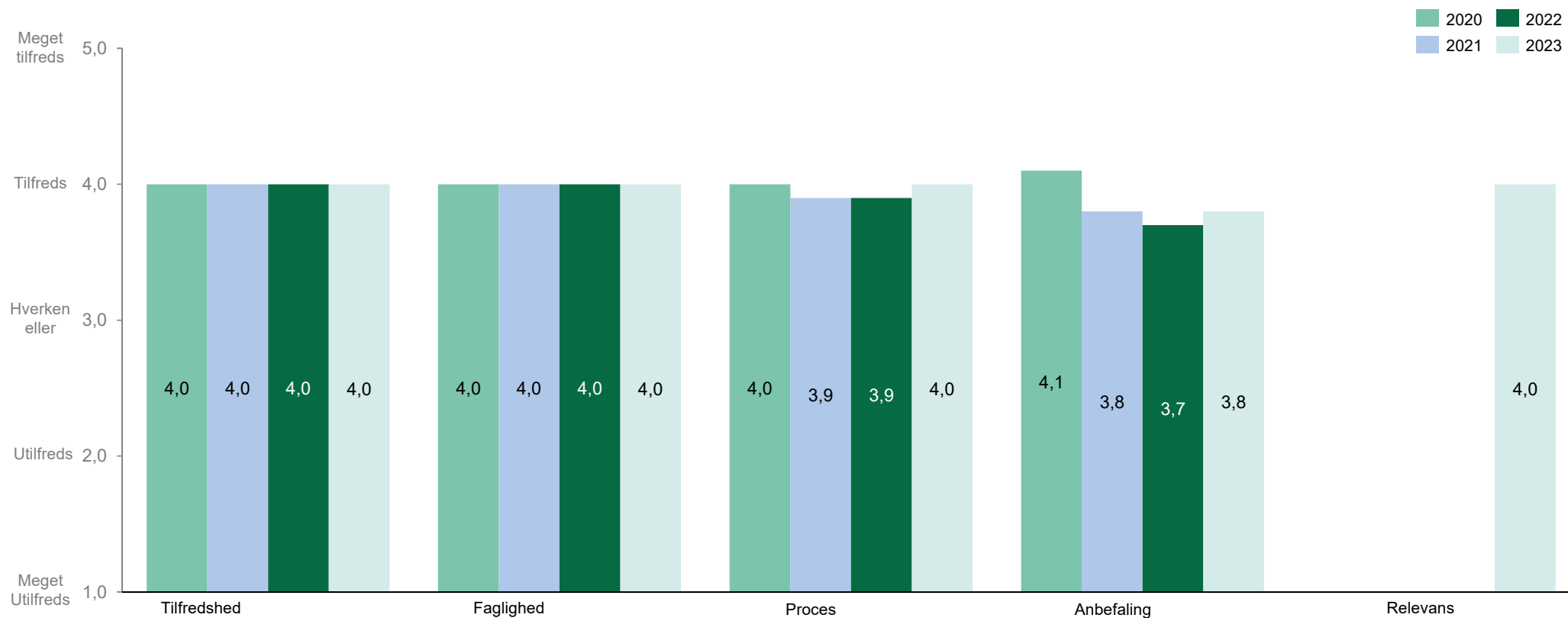
■ Anbefaling til kollega

■ Forbedringsforslag

■ Relevans

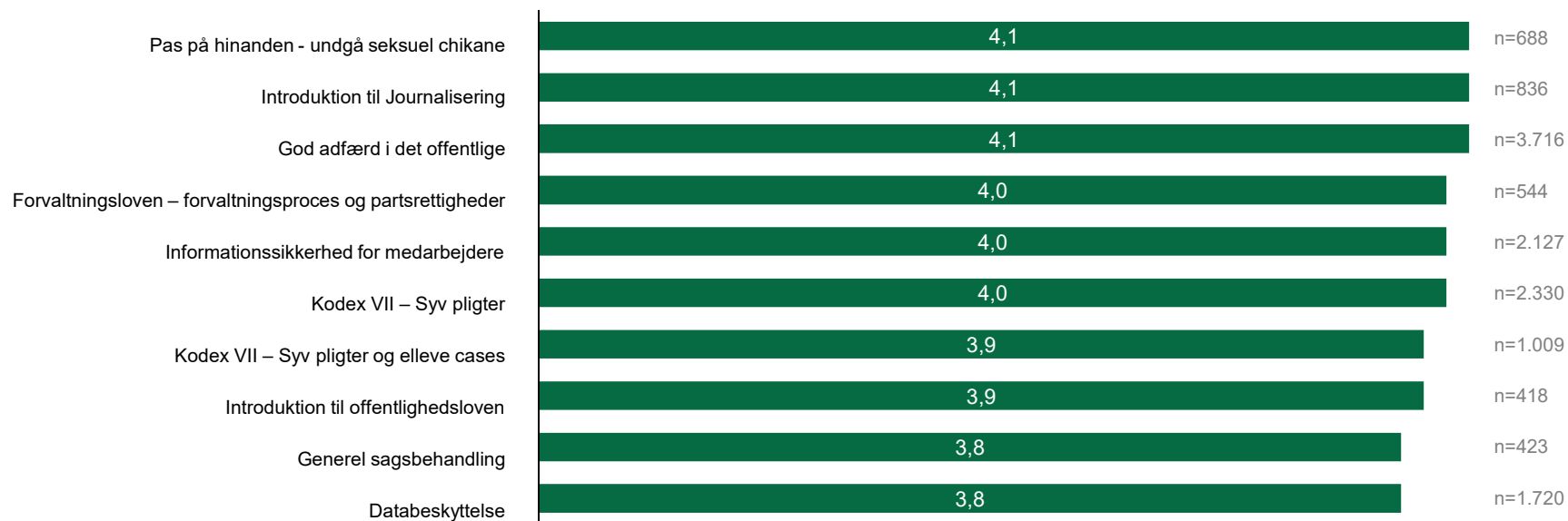


Tilfredsheden med e-læringskurser ligger mellem 3,8 og 4,0 på tværs af de fire spørgsmål





Den generelle tilfredshed for seks ud af de ti hyppigst evaluerede e-læringskurser er på 4,0 eller over



Kurser



Område:

Kurser dækker alle de fysiske kurser, som Økonomistyrelsen administrerer.

Datakilde:

Evalueringerne af kurserne laves løbende efter endt kursusgang, og indsamles til afrapportering. Resultaterne baseres på 200 evalueringer fordelt på 22 kursusgange.

Kurser, der indgår:

Intern Finansiell kontrol, Grunduddannelse i Økonomistyring, Statens BI –ISOLA, LDV Grundkursus, NS – intro og oversigt og Anlægsbogholderi, Udbud i staten i praksis, Indkøb i staten i praksis, Nye brugere af SHR og Statens Ferieafregning.

Spørgeramme for kurser



■ Generel tilfredshed/værdi

■ Proces

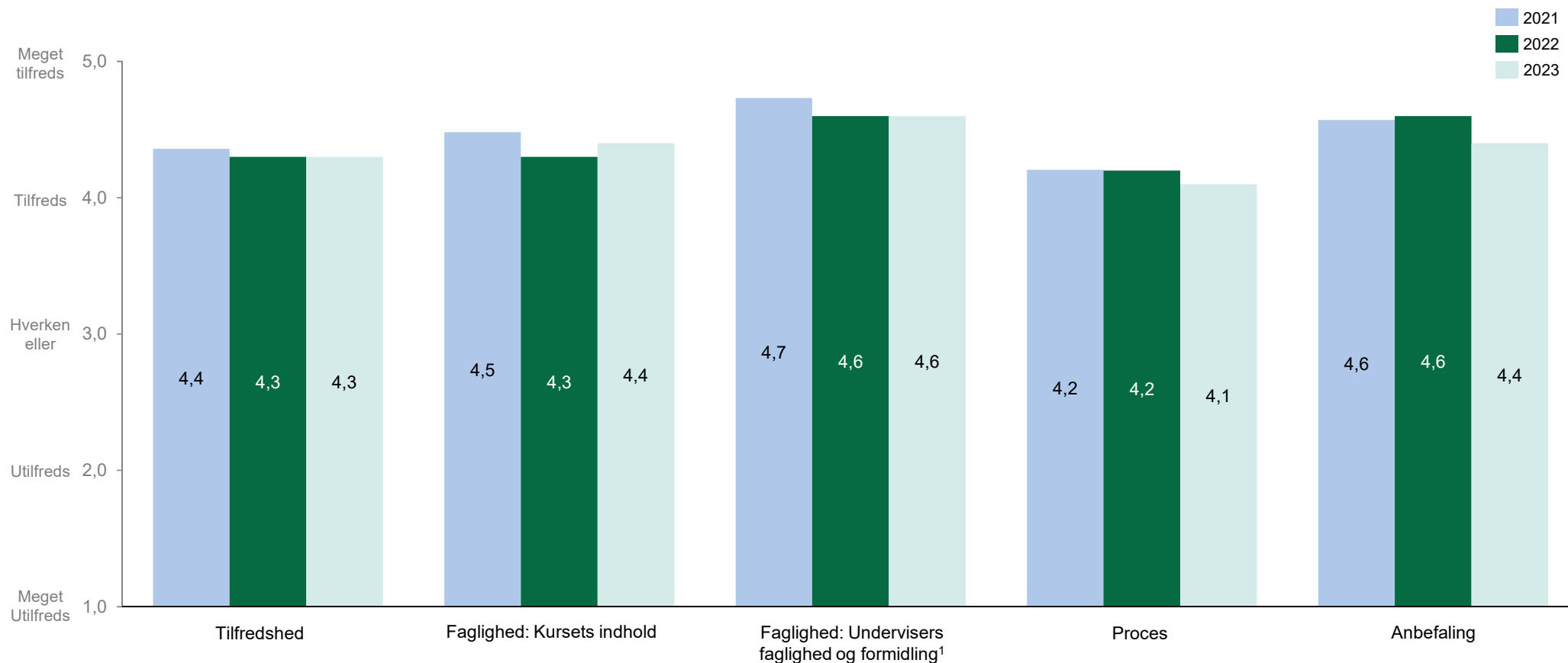
■ Forbedringsforslag

■ Faglighed

■ Anbefaling til kollega



Kurserne har samlet et gennemsnit på 4,3 ved spørgsmålet om generel tilfredshed



Anm.: Data fra Q4 i 2022 og Q1, Q2 og Q3 fra i 2023.

17 Noter: 1) Spørgsmålet er afrapporteret som et gennemsnit af to spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med underviserens formidlingsevner?" og "Hvor tilfreds er du med underviserens faglige kompetencer?".

Rådgivning



Spørgeramme for Rådgivning og SAI

Område:

Rådgivningskategorien dækker Rådgivning i Statsregnskab, Rådgivning om Statens Indkøbsprogram, Rådgivningsenheden og SAI. SAI har sin egen spørgeramme.

Datakilde:

For Rådgivning i Statsregnskab, Rådgivning om Statens Indkøbsprogram, Rådgivningsenheden og SAI indsamles evalueringer løbende efter endt henvendelse eller projekt. For Rådgivningsenheden udsendes også spørgeskemaer ved den store årlige undersøgelse.

Evalueringer af Rådgivning i Statsregnskab, Rådgivning om Statens Indkøbsprogram og Rådgivningsenheden indsendes af en enkelt respondent. Evalueringer af SAI indsendes som samlet vurdering af en projektgruppe.

Rådgivning	SAI
Er du generelt tilfreds med den rådgivning, du har modtaget?	Hvor tilfreds er du samlet set med den leverede ydelse?
Er du tilfreds med den faglige kvalitet af rådgivningen?	Hvor tilfreds er du med den faglige kvalitet i den leverede ydelse?
Er du tilfreds med sagsbehandlingstiden?	Hvor tilfreds er du med den løbende projektstyring?
Hvor enig er du i udsagnet: Jeg ville anbefale andre at anvende denne rådgivningsfunktion?	Hvor enig er du i følgende udsagn: Jeg ville anbefale andre at gøre brug af lignende ydelser?
Har du forslag til, hvordan vi kan forbedre vores rådgivning?	Har du nogen forbedringsforslag?

■ Generel tilfredshed/værdi

■ Proces

■ Forbedringsforslag

■ Faglighed

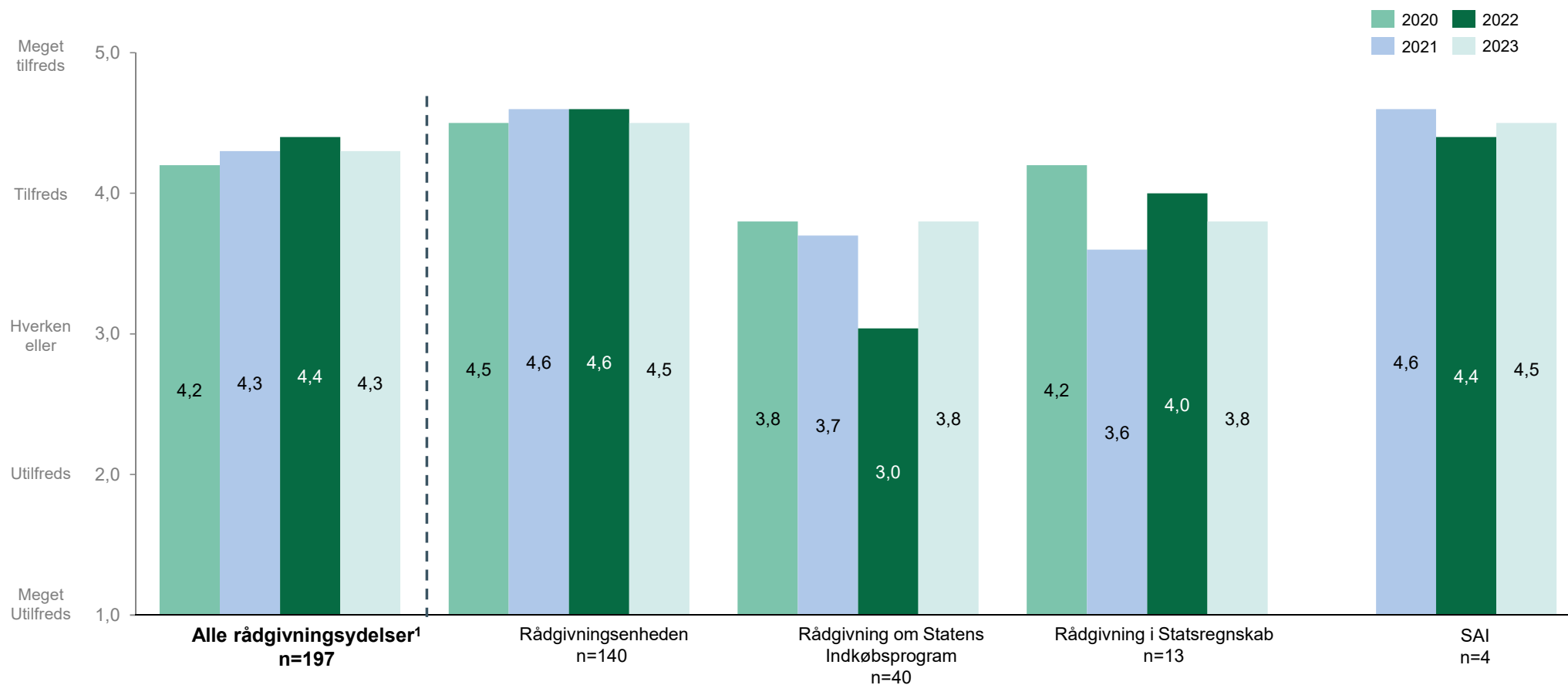
■ Anbefaling til kollega



ØKONOMISTYRELSEN



Rådgivningsydelserne har et gennemsnit på 4,3 ved spørgsmålet om generel tilfredshed

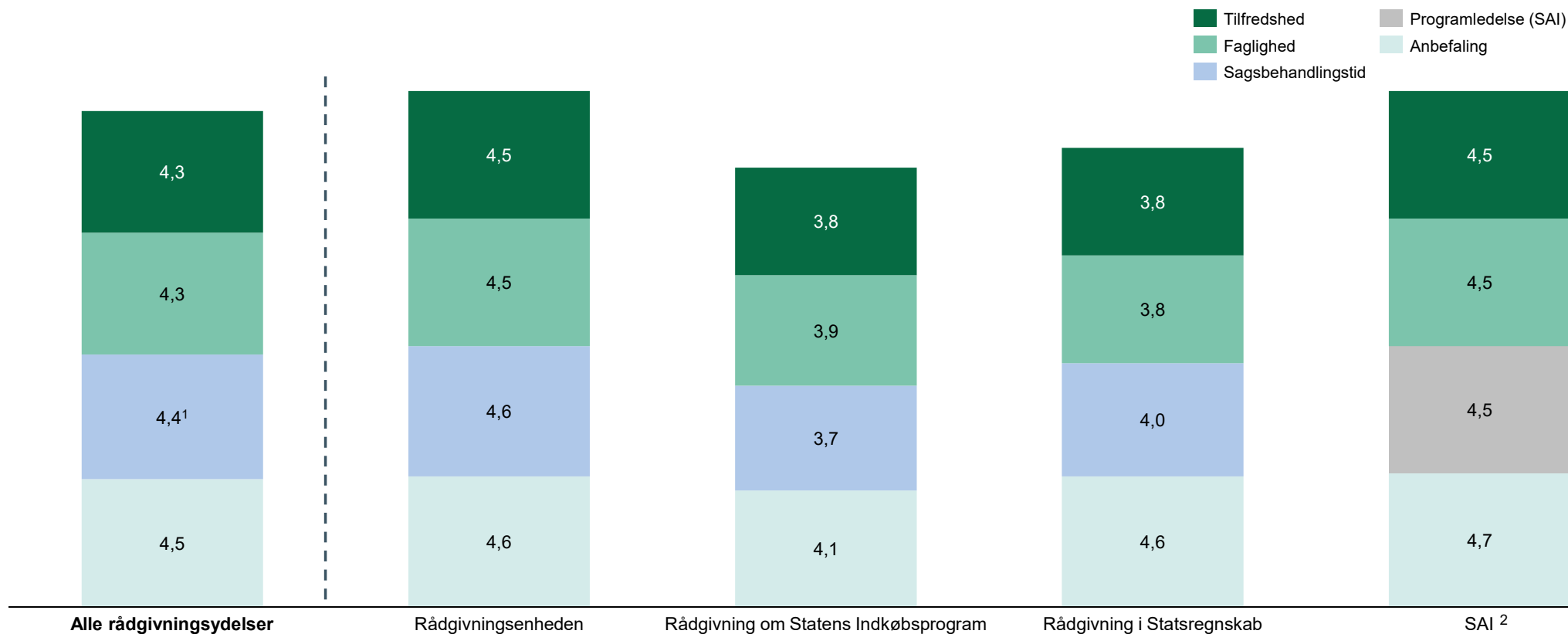


19 Noter: 1) For 2020 og 2021 indgik SAI ikke i gennemsnittet for de samlede rådgivningsydelser.

Anm.: Alle ydelser har løbende evalueringer fra Q4 i 2022 og Q1, Q2 og Q3 fra i 2023. Rådgivningsenheden har desuden og data var den store årlige undersøgelse.



Gennemsnitligt ligger alle kategorier for rådgivningsydelser mellem 4,3 og 4,5



20 Noter: 1) SAI indgår ikke i gennemsnittet for sagsbehandling. 2) Bemærk at SAI's spørgeramme ikke har et spørgsmål omkring sagsbehandling, i stedet forekommer spørgsmålet "Hvor tilfreds er du med programledelsen?".

Initiativer

BTU'ens resultater anvendes i det fremadrettede arbejde



Brugernes besvarelser og forbedringsforslag giver input til udvikling og forbedring af digitale løsninger og ydelser

- På baggrund af brugernes besvarelser har de respektive kontorer indmeldt hovedpointer fra brugernes besvarelser og initiativer, der igangsættes som opfølgning på BTU'en.
- Fritekstkommentarerne er et vigtigt element i undersøgelsen, hvor brugerne kommer med forslag til, hvor Økonomistyrelsen kan forbedre de digitale løsninger og ydelser.

Tre overordnede forbedringsområder

1 Fokus på videreudvikling

Brugerne har i år budt ind med en del tekniske ønsker, særligt ift. bedre driftsstabilitet, bedre performance og en del konkrete forslag til funktionaliteter. Initiativer for at imødekomme efterspørgslen er bl.a. pilotprojekter vedr. performance, projekter vedr. sammenhæng mellem løsninger og optimering af funktioner.

2 Fokus på brugervenlighed og brugerrejser

Fritekstbesvarelserne var på tværs af ydelser særligt præget af efterspørgslen på bedre brugervenlighed. Dette er særligt ift. User-Interface og brugerrejsen igennem de digitale løsninger. Generelt høres et ønske om at gøre de digitale løsninger mere intuitive både ift. sprogbrug og logik. Initiativer for at adressere denne efterspørgsel involverer bl.a. brugerinddragelse og fokus på brugerrejser i kommende projekter.

3 Fokus på support og information

Support og information var igen i år et gennemgående tema i besvarelserne. Initiativer vedr. support inkluderer bl.a. ekstern bemanning i supporten, analyse af kommunikationskanaler, projekter vedr. kvalitetsløft af supportfunktionen, projekt vedr. vejledningskoncept og opdatering af vejledninger.