



MODERNISERINGSSTYRELSEN

Moderniseringsstyrelsens brugertilfredshedsundersøgelse

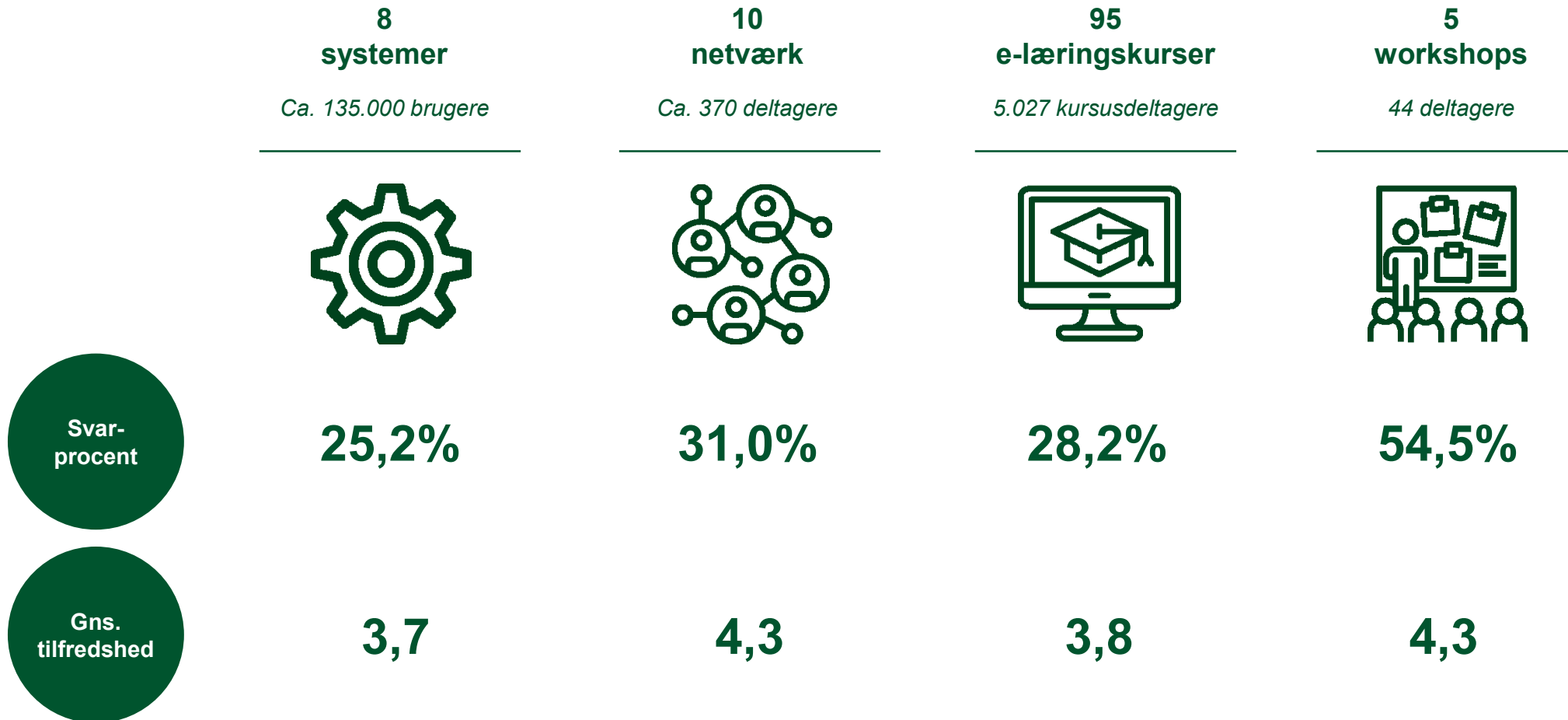
December 2019



Indhold

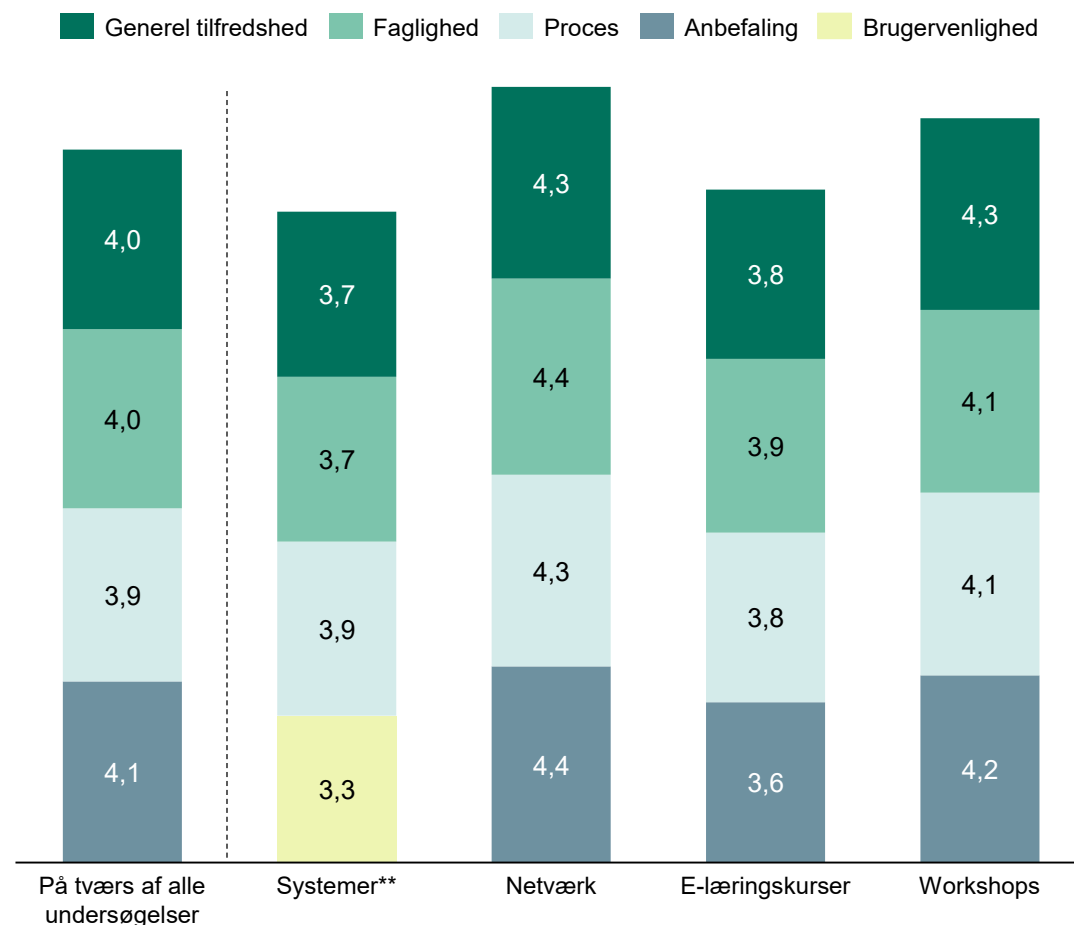
| | | |
|----|---|---|
| 1. | Overblik | Overblik over brugertilfredshedsundersøgelsen |
| 2. | Overordnede konklusioner | Hovedkonklusioner fra brugertilfredshedsundersøgelsen |
| 3. | Baggrund og metode | Undersøgelsens baggrund og metode |
| 4. | Tilfredshed med systemer | Undersøgelsens resultater for otte systemer/analyseplatforme |
| 5. | Tilfredshed med netværk | Undersøgelsens resultater for ti netværk |
| 6. | Tilfredshed med e-læringskurser | Undersøgelsens resultater for 95 e-læringskurser |
| 7. | Tilfredshed med workshops | Undersøgelsens resultater for fem workshops |
| 8. | Mulige initiativer pba. brugernes input | Beskrivelser af mulige initiativer som følge af undersøgelsens resultater |

Overblik over brugertilfredshedsundersøgelsens resultater



Brugertilfredshedsundersøgelsen viser en generel tilfredshed på 4,0 på tværs af opgaver

- Ca. **36.150 brugere** af hhv. systemer/analyseplatforme, netværk, e-læringskurser og workshops har svaret på undersøgelsen.
- På tværs af evalueringerne er den **gennemsnitlige tilfredshed 4,0** på en skala fra 1-5*, hvor 4 svarer til 'tilfreds'.
- Den generelle tilfredshed er **højest for netværk og workshops**, mens den er **lavest for systemer og e-læringskurser**.
- Brugerne er i gennemsnit tilfredse med det **faglige niveau** af styrelsens ydelser og systemer med et gennemsnit på 4,0.
- På tværs af parametrene er tilfredsheden lavest for **brugervenlighed**. Det er dermed her, der er det største potentiale for forbedringer.



* 1 er 'meget utilfreds', og 5 er 'meget tilfreds'.

**Systemer har to processpørgsmål: 3,9 er gennemsnit for driftsstabilitet, 3,3 for brugervenlighed

Anm.: Gennemsnit er uvægtede. På tværs af alle undersøgelser betyder det, at gennemsnit for kategorier er lagt sammen og delt med antallet af gennemsnit.

Undersøgelsen skal fortælle, hvordan vi kan løse vores opgaver bedre



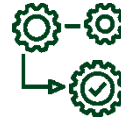
Undersøgelsen skal skabe indsigt i brugeroplevelsen

Med undersøgelsen ønsker Moderniseringsstyrelsen at:

- Opnå **øget indsigt i brugernes tilfredshed** så vi kan levere en bedre service, der kan lette brugernes arbejde.
- **Inddrage brugerne** og være lydhøre overfor deres behov.
- Generere ledelsesinformation så vi kan **forretningsudvikle med brugerne i fokus**.
- Generere et **kvantitativt mål** for brugernes tilfredshed der gør det muligt at følge udviklingen år efter år.

Vi kan kun løse vores opgave i Moderniseringsstyrelsen, hvis vi inddrager de medarbejdere, der hver dag skal få tingene til at ske ude i statens institutioner. Derfor har vi spurgt de brugere, der til dagligt er afhængige af vores services og ydelser om, hvor tilfredse de er. Det giver os et godt udgangspunkt for at gøre det bedre.

Moderniseringsstyrelsens direktør Poul Taankvist



Undersøgelsen rammer bredt på tværs af styrelsen

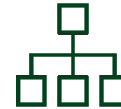
- Forud for undersøgelsen blev Moderniseringsstyrelsens brugerrettede opgaver kortlagt, hvorefter systemer og ydelser blev udvalgt med henblik på at **ramme så bredt som muligt**.
- Undersøgelsen dækker otte systemer og analyseplatforme, netværk, workshops og e-læringskurser.
- Undersøgelsen blev gennemført i **oktober og november 2019**.
- Udvalgte evalueringer **forsætter løbende i 2020**, hvor der fx vil blive evalueret efter et afholdt netværksmøde eller en afholdt workshop.
- Evaluering af vores **rådgivningsfunktioner** sker løbende og vil være en del af fremtidige undersøgelser.

Tilfredshed måles gennem spørgeskemaer sendt til brugere af ydelser og systemer

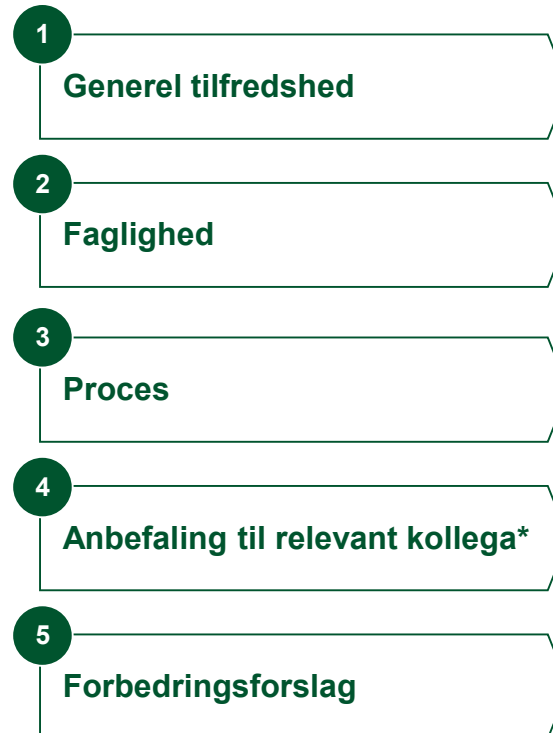


Brugernes tilfredshed måles vha. spørgeskemaer

- Der er udarbejdet **individuelle spørgeskemaer** tilpasset den enkelte ydelse eller det enkelte system, mens strukturen er ens på tværs (se figur til højre)
- Spørgsmål har samme svarskala for **sammenlignelighed** (fra 1 til 5, hvor 1 er 'meget utilfreds', og 5 er 'meget tilfreds')
- Spørgeskemaerne er **korte og simple** med 5 tværgående spørgsmål (se figur til højre)
 - Spørgsmål ang. **faglighed** spørger blandt andet til understøttelse af ens opgaver og fagligt udbytte
 - Spørgsmål ang. **proces** spørger blandt andet til brugervenlighed, driftsstabilitet og holdning til afsat tid
- I tillæg til de 5 tværgående spørgsmål har der været en række **konkrete** spørgsmål, der fokuserer på specifikke elementer i fx et system eller et netværk

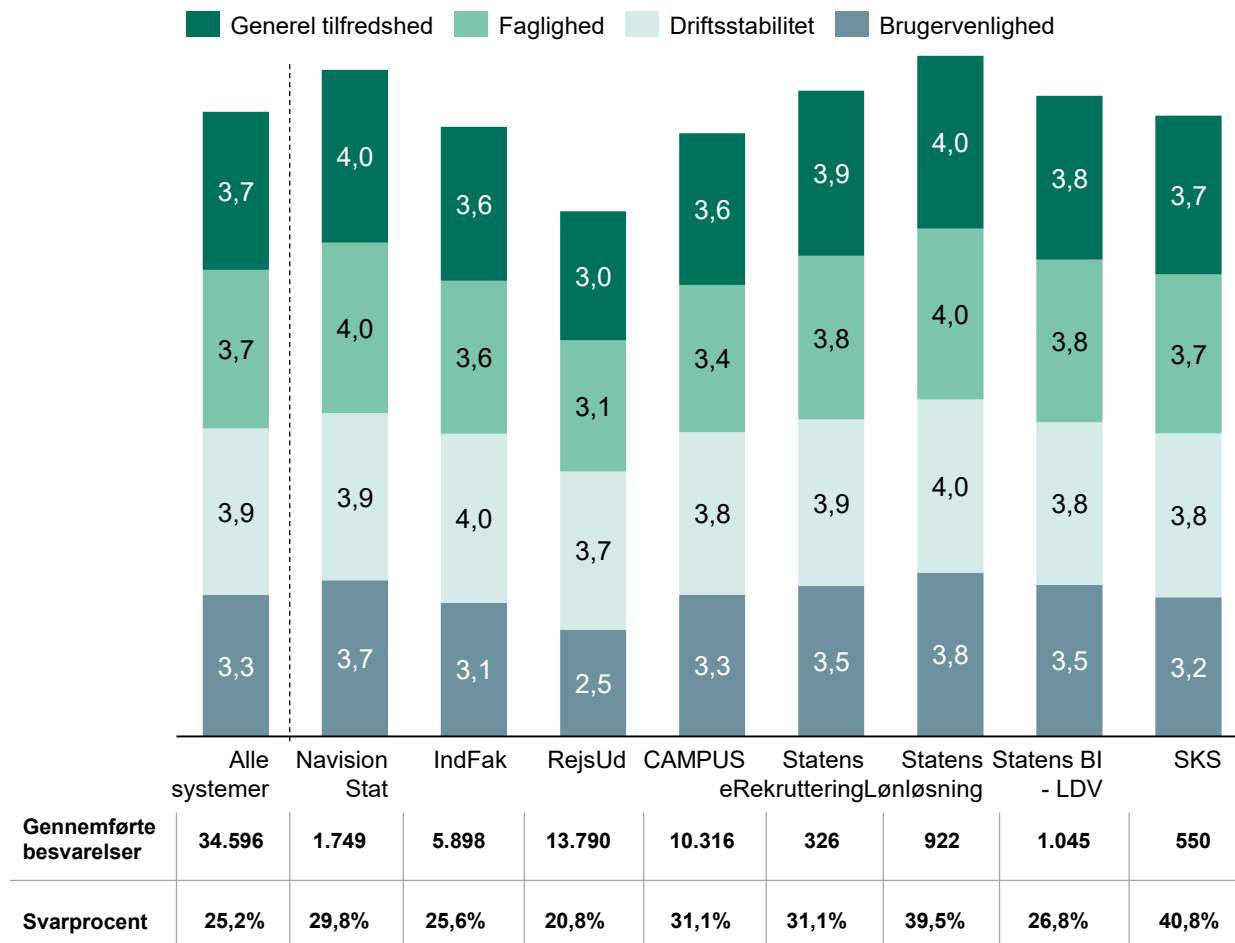


Spørgeskemaerne følger samme struktur



Systemer: Brugerne er mest tilfredse med driftsstabiliteten og mindre tilfredse med brugervenligheden på tværs af systemerne

- 8 systemer er udvalgt pba. **størrelse og modenhed** - systemer under implementering indgår ikke i dette års undersøgelse
- Knap **34.600** brugere har svaret på de 8 forskellige spørgeskemaer, hvilket giver en **samlet svarprocent på 25 pct.**
- Navision Stat og Statens Lønløsning** har den **højeste** tilfredshed, mens RejsUd har den **laveste** tilfredshed
- Driftsstabiliteten** scorer gennemsnitligt **højest**, hvor variationen er begrænset fra 3,7 - 4,0
- På tværs af alle systemerne er det **brugervenligheden**, der har det **laveste** tilfredshed med et gennemsnit fra 2,5 - 3,8



Netværk: Brugerne vil i høj grad anbefale andre kollegaer at deltage i styrelsens netværk

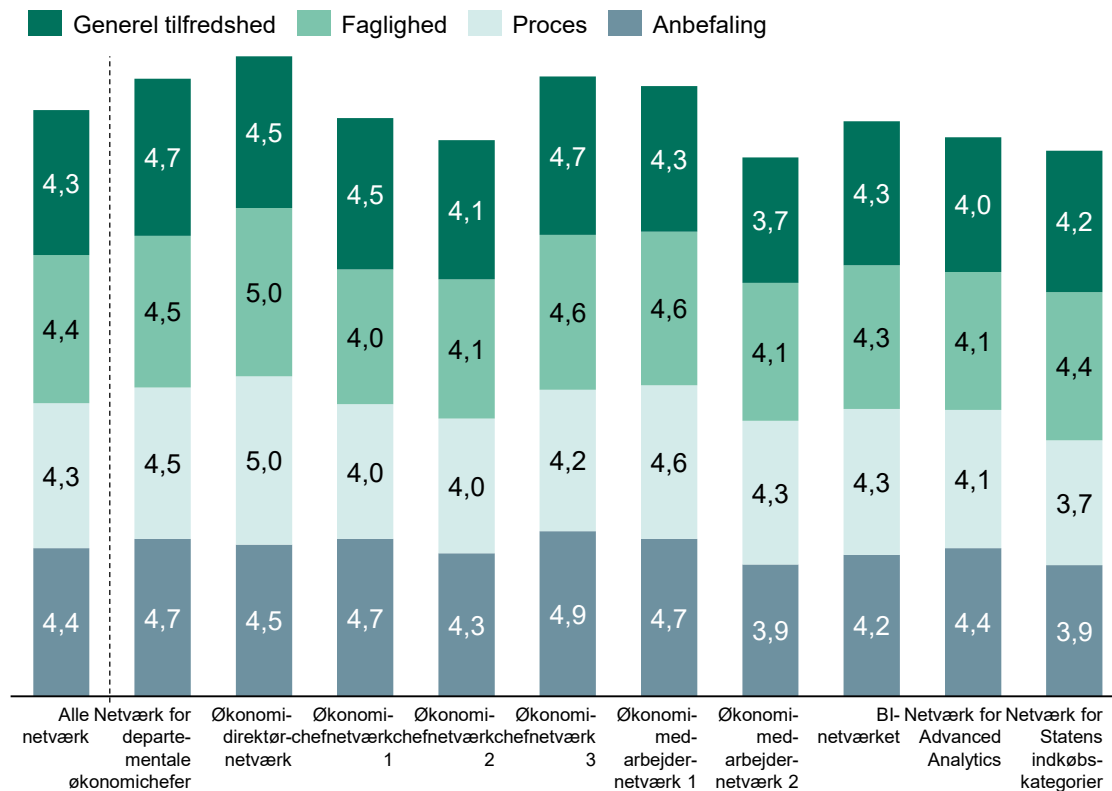
Moderniseringsstyrelsen har en række netværk, hvor faggrupper mødes for bl.a. **videndeling og erfaringsudveksling**

De ti evaluerede netværk er faciliteret af **fire kontorer** i Moderniseringsstyrelsen

Generelt er deltagerne **tilfredse eller meget tilfredse** med netværkene hvor gennemsnittet på tværs er 4,3

Deltagerne er **enige eller meget enige** i, at de vil **anbefale andre at deltage i netværket** med et gennemsnit på 4,4

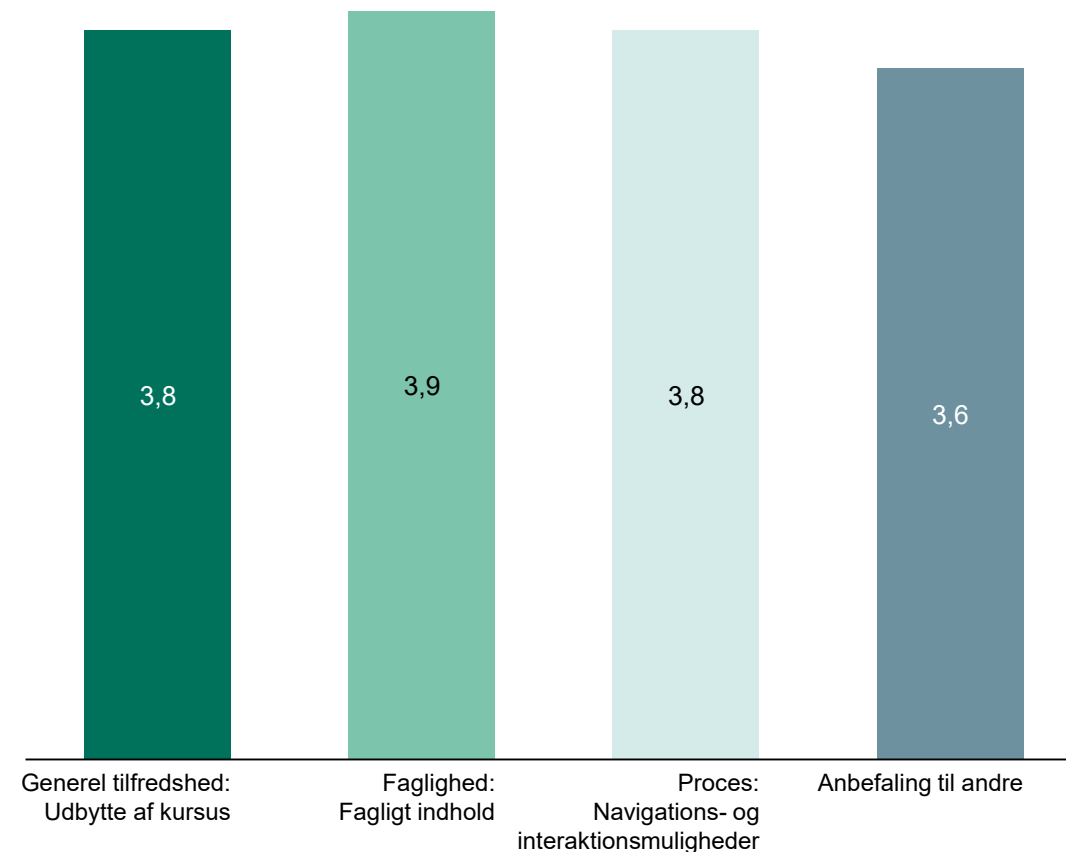
115 deltagere har svaret på evalueringerne af de enkelte netværk, hvilket giver en samlet **svarprocent på 31 pct.**



| | Alle Netværk for netværk | Netværk for departementale økonomichefer | Økonomi-direktør-netværk | Økonomi-direktør-netværk 1 | Økonomi-direktør-netværk 2 | Økonomi-direktør-netværk 3 | Økonomi-medarbejder-netværk 1 | Økonomi-medarbejder-netværk 2 | BI-Netværk for netværket | Netværk for Advanced Analytics | Netværk for Statens indkøbskategorier |
|-------------------------|--------------------------|--|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| Gennemførte besvarelser | 115 | 8 | 5 | 8 | 9 | 11 | 10 | 13 | 29 | 10 | 13 |
| Svarprocent | 31,0% | 44,4% | 33,3% | 88,9% | 69,2% | 78,6% | 50,0% | 54,2% | 16,1% | 35,7% | 25,5% |

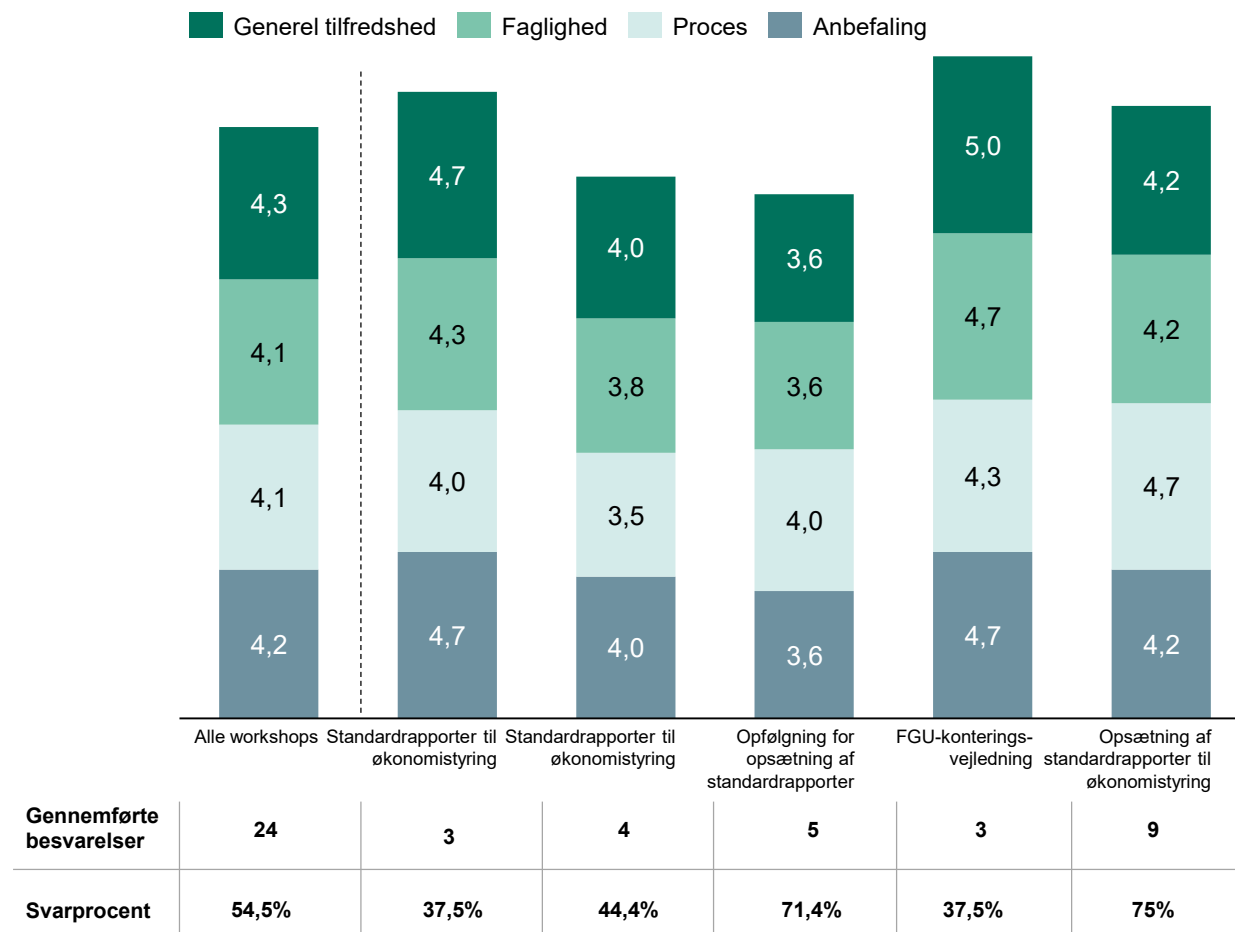
E-læringskurser: På tværs af 95 kurser har brugerne en generel tilfredshed på 3,8

- Alle ca. **140 e-læringskurser** i CAMPUS evalueres løbende af Moderniseringsstyrelsen
- I perioden 1. oktober – 7. november er der besvaret evalueringer for **95 e-læringskurser**
- Brugerne er **mest tilfredse med det faglige indhold** af e-læringskurserne med et **gennemsnit på 3,9**
- Brugerne er **lidt mindre tilbøjelige til at anbefale e-læringskurser** til en kollega med et **gennemsnit på 3,6**
- Godt 5.000 kurser er blevet gennemført, hvoraf 1.419 er blevet evalueret efterfølgende, hvilket giver en **svarprocent på 28 pct.**



Workshops: Den generelle tilfredshed med workshops er 4,3 på tværs af fem workshops

- De evaluerede workshops er afholdt af Moderniseringsstyrelsen som et **tilbud** til nogle relevante institutioner
- Den **generelle tilfredshed** med workshops ligger på 4,3 med en variation mellem 3,6 og 5,0
- Brugere er generelt **enige eller meget enige** i, at de ville **anbefale kollegaer** at deltage med gennemsnit mellem 3,6 og 4,7
- FGU-konteringsvejledningsworkshop har de **bedste resultater**, hvor de fire kategorier har gennemsnit mellem 4,3 og 5,0
- På de fem workshops har der i alt været 44 deltagere, og 24 har besvaret evalueringen, hvilket giver en **svarprocent på 55 pct.**



Resultaterne giver os mulighed for at forretningsudvikle med brugeren i fokus



Brugernes input og forbedringsforslag giver os mulighed for at udvikle vores ydelser og systemer

- Resultaterne og de mere **end 6.000 fritekstbesvarelser** har afledt en proces på tværs af styrelsen, hvor der skal tages stilling til, hvad der kan forbedres eller udvikles i de brugerrettede opgaver.
- Forslag varierer i detaljegrad, men det gennemgående tema er, at **brugerne ønsker at blive hørt**. Det gælder både i udvikling af systemer, i udformningen af netværk osv. Samlet ønsker brugerne at styrelsen som helhed øger brugerinddragelsen yderligere og tidligere i processer og projekter.
- Nogle tiltag kan **eksekveres med det samme** fx valg af tidspunkt for afholdelse af netværksmøder og opdaterede links til brugervejledninger i diverse systemer.
- Andre tiltag kræver **en længere indsats**, hvor vi i kommende udbud, udvikling og vedligehold vil have brugeren i fokus.

INDDRAGELSE AF BRUGERE ØGES

Fælles for mange brugere er et ønske om større inddragelse. Det vil vi arbejde med at øge på tværs af hele styrelsen.

ØGET FOKUS PÅ BRUGERVENLIGHED I SYSTEMERNE

Generelt skal vi arbejde på brugervenligheden, som har den laveste tilfredshed på tværs af de otte systemer. Systemansvarlige medtager udviklingsønsker i videreudviklingen af systemerne.

ÆNDRING AF INDHOLD PÅ UDVALGTE WORKSHOPS

Fritekstbesvarelser fører til, at udvalgte workshops ændrer fokus fra at være forretningsorienterede til at have et større teknisk fokus.

MERE ERFARINGSUDVEKSLING OG DIALOG

Netværksdeltagere har ønsket større indblik i vores projekter og initiativer samt mulighed for at dele erfaringer i højere grad. Derfor gøres der nu plads til mere dialog på en række af netværkene, hvor vi også vil give opdateringer på nye tiltag i styrelsen.

