



Økonomistyrelsens brugertilfredshedsundersøgelse (BTU) Ekstern afrapportering - 2022

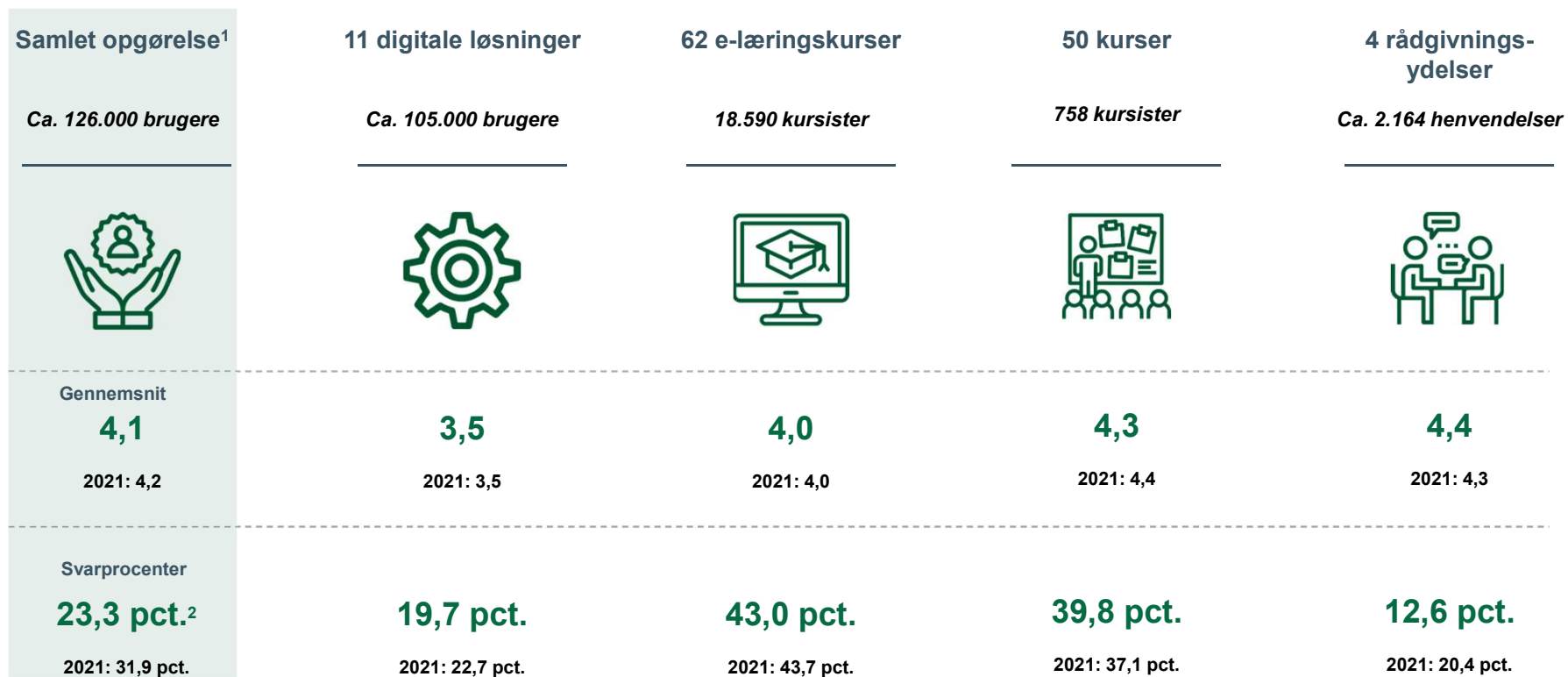
Januar 2023

Disposition

Kapitel	Sidetal
1. Overordnet overblik	3
2. Baggrund og metode	6
3. Digitale løsninger	9
4. E-læringskurser	12
5. Kurser	15
6. Rådgivning	17
7. Forbedringsområder	20

Overordnet overblik

Overordnet overblik



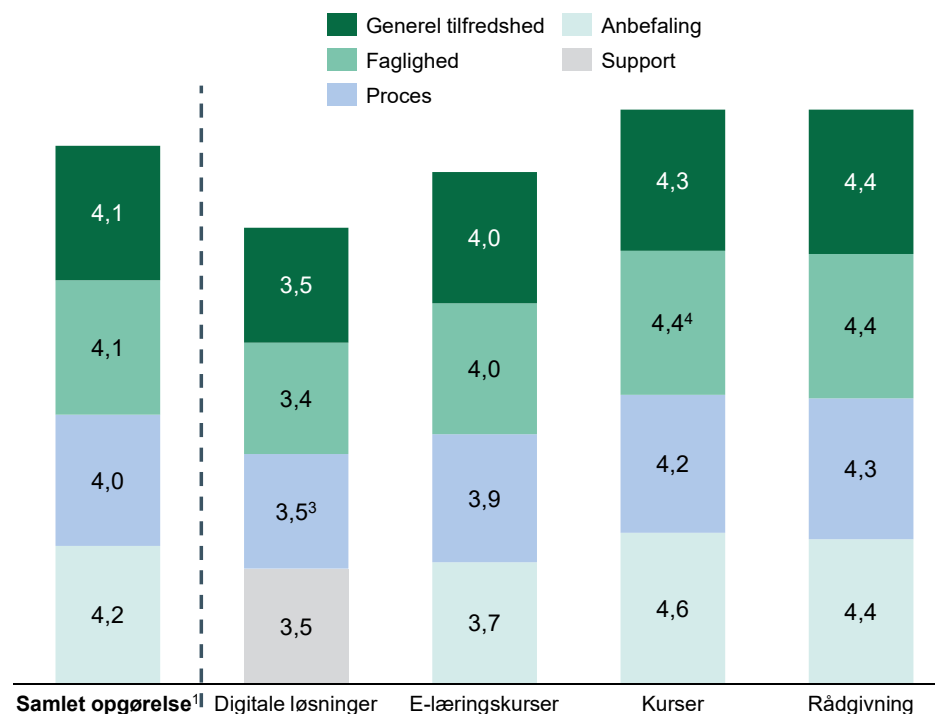
4 Noter: 1) Gennemsnit er uvægtet, og svarprocent er vægtet på antal respondenter per ydelseskategori. Sidste år indgik SAI som en selvstændig ydelseskategori og netværk indgik som en ydelseskategori. Derfor indgår evalueringer for netværk i gennemsnittet for 2021. Svarprocenten for SAI indgår ikke i udregningen af den samlede svarprocent, da evalueringen af SAI-projekter gennemføres ved, at udvalgte personer tilknyttet projekterne udfylder evalueringen af projektet ud fra deres samlede oplevelse. Derfor er svarprocenten 100 pct. for denne ydelseskategori, og indgår derfor ikke i ovenstående opgørelse.

Overordnet overblik

Konklusioner fra årets undersøgelse

- 📌 **Undersøgelsen er baseret på ca. 29.000 besvarelser fra brugere,** som har svaret på, hvor tilfredse de er med henholdsvis 11 digitale løsninger/analyseplatforme, 62 e-læringskurser, 50 kurser og 4 rådgivningsydelser.
- 📌 **Den gennemsnitlige generelle tilfredshed er 4,1¹** på tværs af alle besvarelser. Skalaen går fra 1 til 5², hvor 4 svarer til "tilfreds".
- 📌 Den generelle tilfredshed er spænder mellem **3,5 og 4,4** på tværs af kategorierne.
- 📌 Brugernes vurdering af, hvorvidt de vil **anbefale** andre at benytte ydelserne spænder mellem **3,7 og 4,6** på tværs af ydelserne.
- 📌 Tilfredsheden ved de digitale løsningers **support** har et snit på **3,5**.

Figur: Tilfredshed med Økonomistyrelsens ydelser



5 Noter: 1) Gennemsnit i samlet opgørelse er uvægtet. 2) 1 er 'meget utilfreds', og 5 er 'meget tilfreds'. 3) Digitale løsninger har to processpørgsmål: driftsstabilitet (3,9) og brugervenlighed (3,0). 4) For kurser er der stillet tre spørgsmål vedr. deltagerens tilfredshed med kursernes faglighed: "Hvor tilfreds er du med kursets faglige indhold?" (Gennemsnit: 4,3), "Hvor tilfreds er du med underviserens formidlingsevner?" (Gennemsnit: 4,4) og "Hvor tilfreds er du med underviserens faglige kompetencer?" (Gennemsnit: 4,6). Gennemsnittet af de tre spørgsmål er afrapporteret i grafen.

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 systemer og ydelser**, som Økonomistyrelsen udbyder.
- **Formålet** med undersøgelsen er at afdække, hvor Økonomistyrelsens brugerrettede **digitale løsninger og ydelser kan forbedres**.
- Undersøgelsen er tidligere gennemført i **2019, 2020 og 2021**.
- **Undersøgelsen dækker** 11 fællesadministrative digitale løsninger og analyseplatforme, 62 e-læringskurser, 30 kurser og 4 rådgivningsfunktioner.



Proces for brugertilfredshedsundersøgelsen

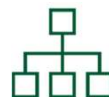
- Brugertilfredshedsundersøgelsen kombinerer to datakilder:
 - 1) En årlig undersøgelse, hvor der udsendes spørgeskemaer til brugere af samtlige systemer og til Rådgivningsenhedens kunder.
 - 2) Evalueringer fra kursister fra e-læring og de fysiske kurser; rådgivningsydelsen i statsregnskab; rådgivning om Statens Indkøbsprogram; Rådgivningsenheden; og SAI. Disse ydelser indsamler løbende evalueringer, og resultaterne herfra er udstillet i denne afrapportering.
- Den årlige udsendelse af spørgeskemaer foregik i **oktober 2022**.
- Uddybelse af spørgerammerne kan ses på side 6 og 7. Undersøgelserne anvender **samme tværgående spørgeramme** som i de tidligere undersøgelser.

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



Brugernes tilfredshed måles ved brug af spørgeskemaer

- For alle ydelseskategorier findes en **tværgående spørgeramme**, som kan ses i introsiden til de forskellige kategorier: digitale løsninger, kurser, e-læring og rådgivning. Alle spørgeskemaer følger samme struktur, der opsummeres i figuren til højre.
- Undersøgelserne i 2019, 2020 og 2021 anvendte samme struktur. Dette sikrer **sammenlignelighed på tværs** af årene.
- I tillæg til den tværgående spørgeramme er der udarbejdet **individuelle spørgsmål** tilpasset den enkelte ydelse eller digitale løsning.
- Alle spørgeskemaerne har samme **svarskala** for at sikre sammenlignelighed på tværs af evalueringerne (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 for større systemer (RejsUd, IndFak og Campus) og seks måneder for de resterende systemer.¹ Samme tilgang blev anvendt i 2021.



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 til, om de ville anbefale ydelsen til en relevant kollega.

5

Forbedringsforslag²: Her bliver respondenterne spurgt ind til om de har nogle forbedringsforslag til den digitale løsning eller ydelse.

Noter: 1) For visse systemer har det ikke været muligt at begrænse populationen til brugere, som har benyttet systemet de seneste seks måneder. Systemer, som havde begrænset population i 2021 har også en begrænset population i 2022. 2) Forbedringsforslag er et åbent spørgsmål, hvor respondenternes fritekstbesvarelser supplerer den kvantitative evaluering.



Digitale løsninger



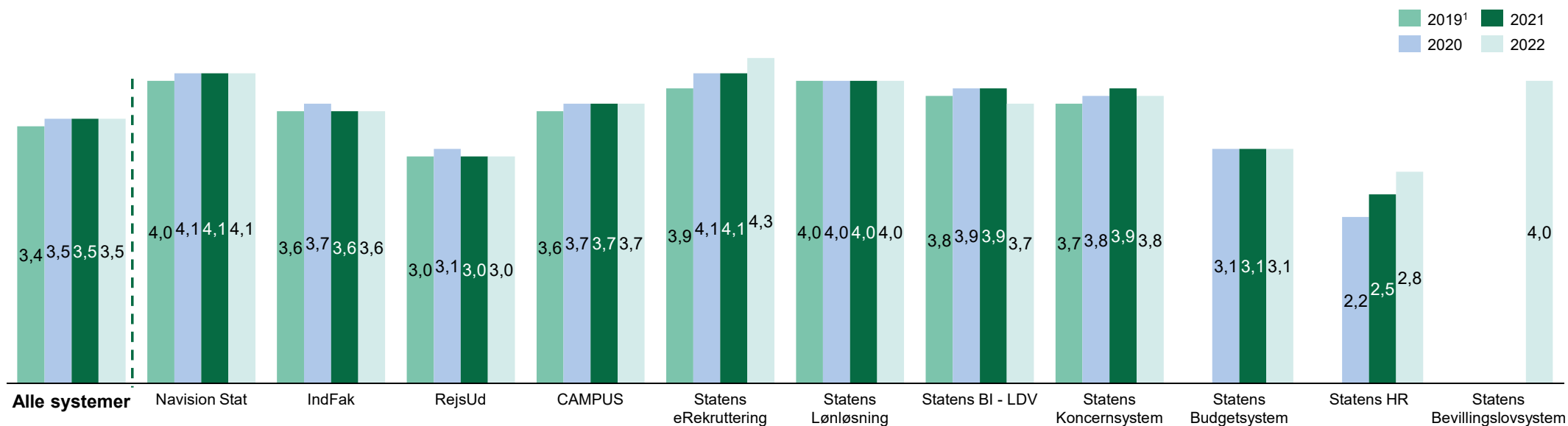


Den generelle tilfredshed på tværs af de digitale løsninger 2022 er stabil ift. de to sidste år

Sammenligning af generel tilfredshed for alle systemer

Brugerne af **Statens eRekruttering**, **Navision Stat** og **Statens Lønløsning** og **Statens Bevillingslovsystem** er de mest tilfredse brugere målt på generel tilfredshed.

Brugerne generelle tilfredshed er på niveau med 2021 på tværs af de digitale løsninger.

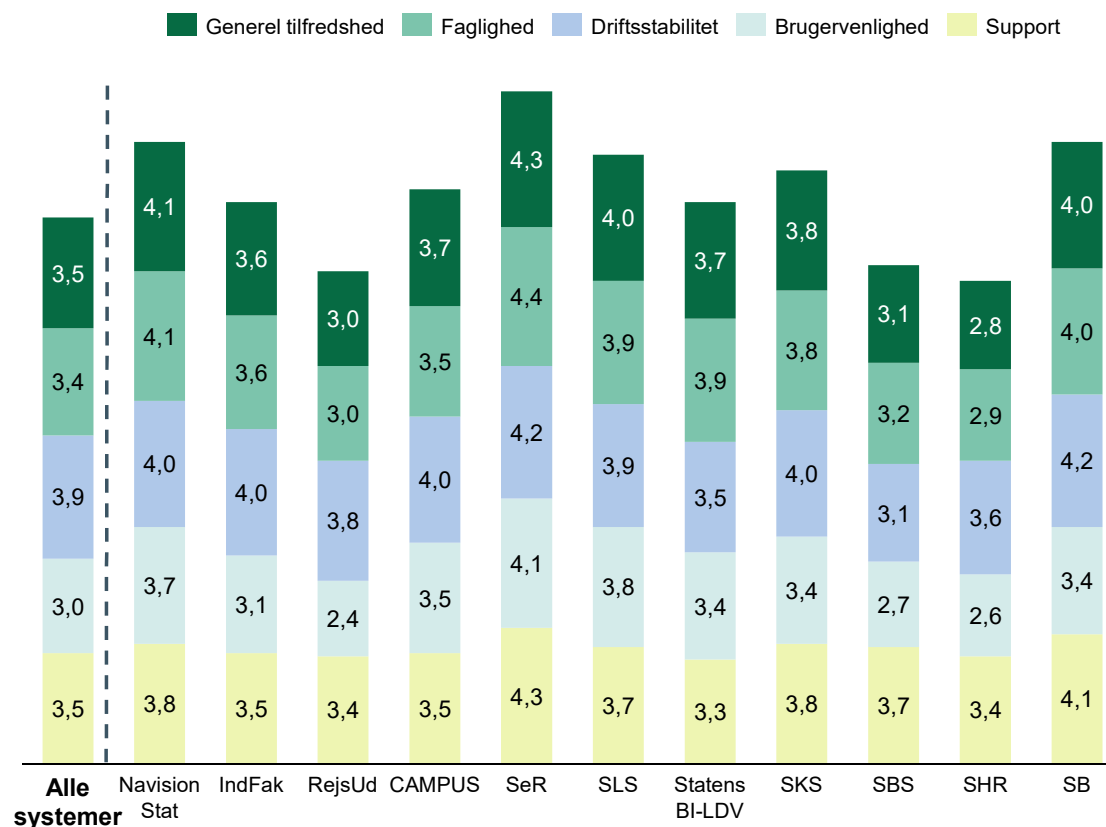




Brugerne af de digitale løsninger er generelt mest tilfredse med driftsstabiliteten, mens de er mindre tilfredse med brugervenligheden af de forskellige digitale løsninger

Konklusioner om tilfredsheden med Økonomistyrelsens systemer

- Brugertilfredshedsundersøgelsen undersøger **11 digitale løsninger**. Heraf er ti digitale løsninger de samme som blev undersøgt i 2021. 2022 er første år Statens Bevillingslovsystem indgår i undersøgelsen.
- Brugerne er **mest** tilfredse med **driftsstabiliteten** på tværs af systemerne, hvor den gennemsnitlige tilfredshed er 3,9.
- Brugerne er **mindst** tilfredse med **brugervenligheden** på tværs af systemerne, hvor den gennemsnitlige tilfredshed er 3,0.
- Der er **stor variation** i brugernes vurdering af systemernes **understøttelse af deres opgaver** (faglighed) med et spænd på mellem 2,9 og 4,4.



Anm.: Forklaring af forkortelser af systemnavne: SeR: Statens eRekruttering, SL: Statens Lønløsning, SKS: Statens Koncernsystem, SBS: Statens Budgetsystem, SHR: Statens HR og SB: Statens Bevillingslovsystem.



E-læringskurser

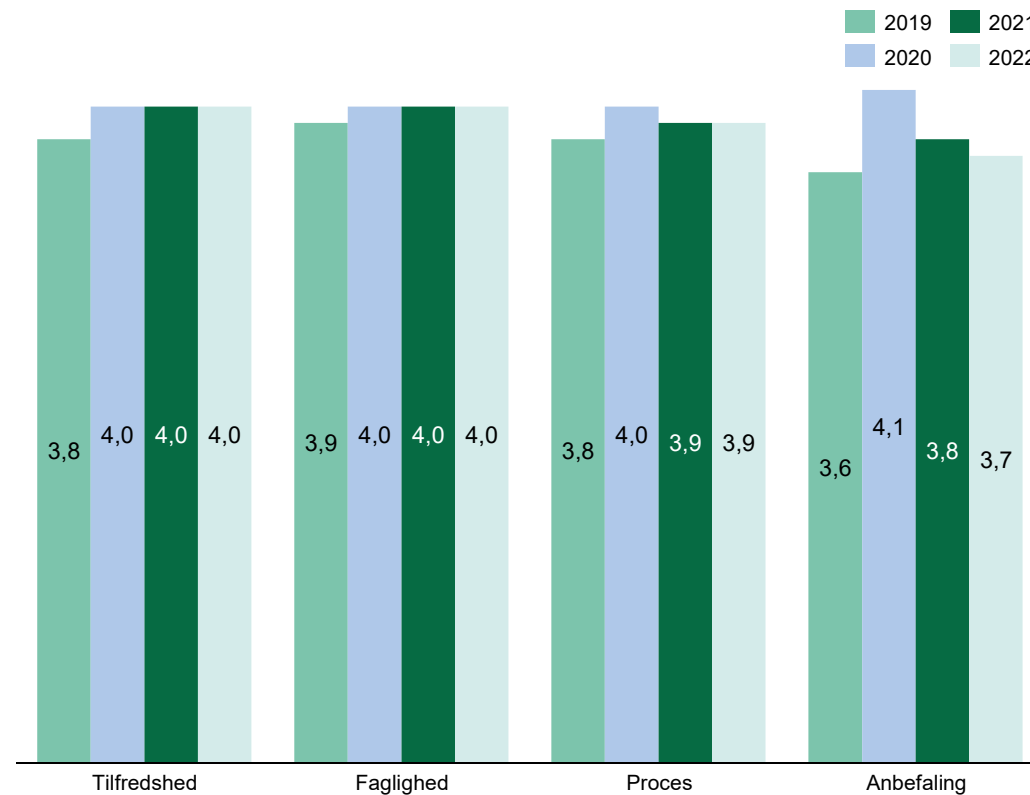




Den generelle tilfredshed med e-læringskurser er 4,0 på tværs af 62 evaluerede kurser

Konklusioner om tilfredsheden med Økonomistyrelsens e-læringskurser

- I alt er **18.590 e-læringskurser** gennemført, hvoraf **ca. 8.000** efterfølgende er blevet evalueret. Evalueringerne er fordelt på **62 forskellige e-læringskurser** i CAMPUS.
- Brugernes **generelle tilfredshed** med Økonomistyrelsens e-læringskurser er **4,0**.
- Brugerne er generelt **tilfredse** med både det **faglige indhold** samt **navigations- og interaktionsmulighederne** (proces) i e-læringskurserne.
- Sammenlignet med 2021 er der sket **et fald** i, hvorvidt brugerne vil **anbefale e-læringskurset** til andre.



Anm.: Data fra 2022 dækker over Q4 i 2021 og Q1, Q2, og Q3 for 2022.

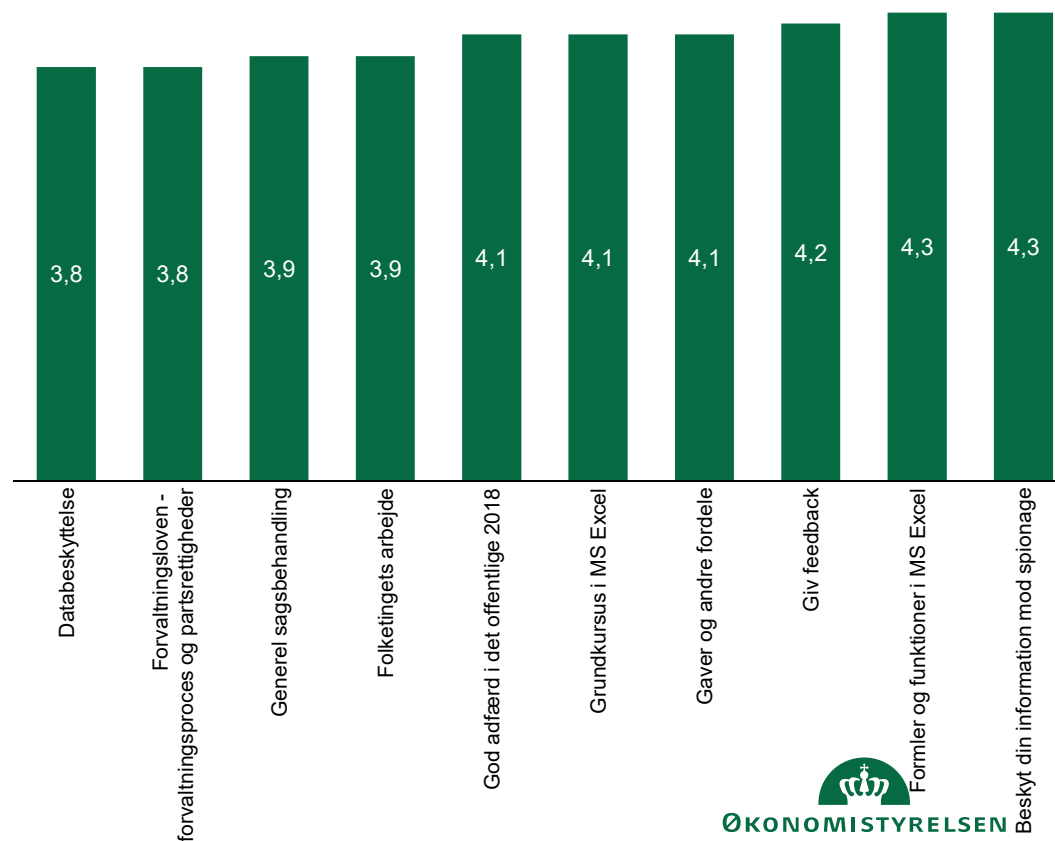


Den generelle tilfredshed for seks ud af de ti hyppigst evaluerede e-læringskurser er på 4,1 eller over

Konklusioner om tilfredsheden med Økonomistyrelsens e-læringskurser – de ti hyppigst evaluerede

- De ti hyppigst evaluerede kurser har samlet **7.483 evalueringer**, hvilket svarer til **91 pct.** af alle evalueringer af e-læringskurserne.
- Brugernes gennemsnitlige **generelle tilfredshed** med de ti hyppigst evaluerede kurser er **4,0**.
- '**God adfærd i det offentlige 2018**' er med 3.709 evalueringer, kurset med **flest besvarede evalueringer**. Det var det også i 2021 og 2020, hvor kurset havde hhv. 3.234 og 2.489 besvarede evalueringer og en gennemsnitlig tilfredshed på 4,0.

Figur: Tilfredshed med de ti mest hyppigst evaluerede kurser





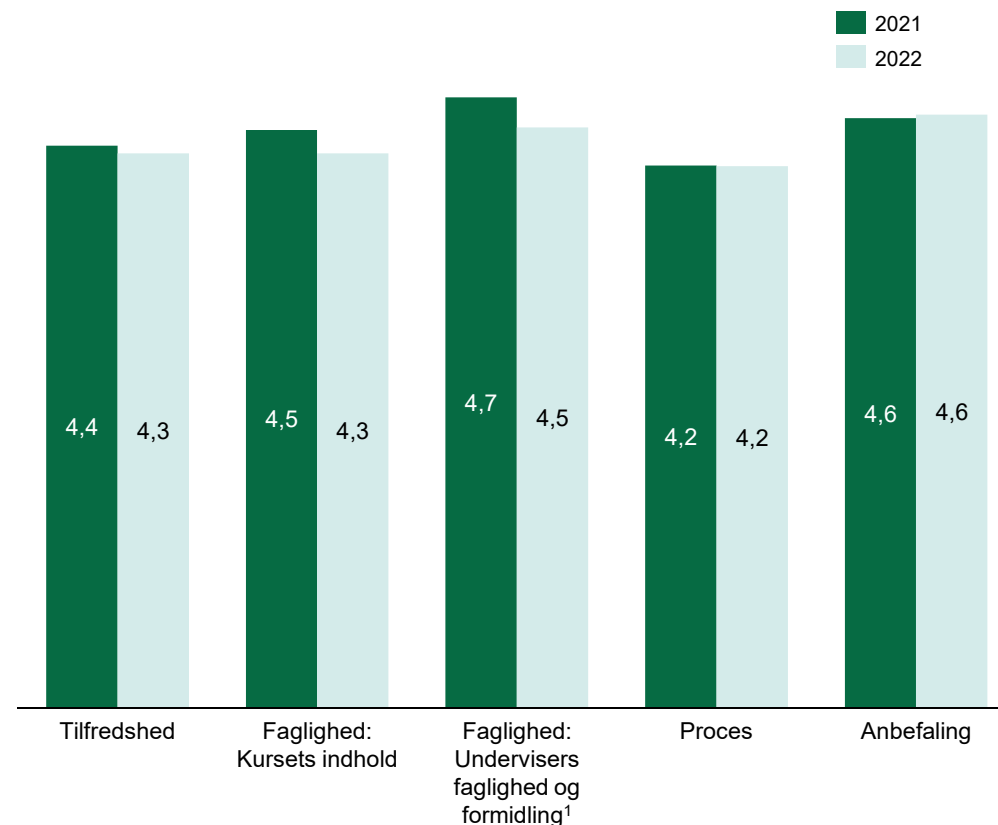
Kurser



Kursusdeltagerne har en generel tilfredshed på 4,3

Konklusioner om tilfredsheden med Økonomistyrelsens kurser

- I alt har **758 deltaget på et kursus**, heraf har 302 besvaret evalueringen efterfølgende. Evalueringerne er fordelt på **50 forskellige kursusgange**.
- Deltagernes **gennemsnitlige generelle tilfredshed** med udbyttet af kurserne ligger på **4,3**.
- Deltagerne er **mest tilfredse** med **underviserens faglighed og formidling**, med en gennemsnitlig tilfredshed på **4,5**.
- Deltagerne er **mindst tilfredse** med kursernes **proces, dvs. balancen mellem den afsatte tid og kursets indhold**. Den gennemsnitlige tilfredshed er dog 4,2, hvilket er over vurderingen 'tilfreds' (4,0).
- Kursusdeltagerne er generelt **enige** eller **meget enige** i, at de vil **anbefale** kurset til andre.



Anm.: Økonomistyrelsens kurser har til formål at understøtte den statslige it-systemanvendelse vedr. økonomi, regnskab, løn, rapportering m.m. Kurserne dækker dermed de respektive digitale løsninger udbudt af Økonomistyrelsen samt emner som moms og økonomistyring m.m.

Noter: 1) Spørgsmålet er afrapporteret som et gennemsnit af to spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med underviserens formidlingsevner?" (4,4) og "Hvor tilfreds er du med underviserens faglige kompetencer?" (4,6).



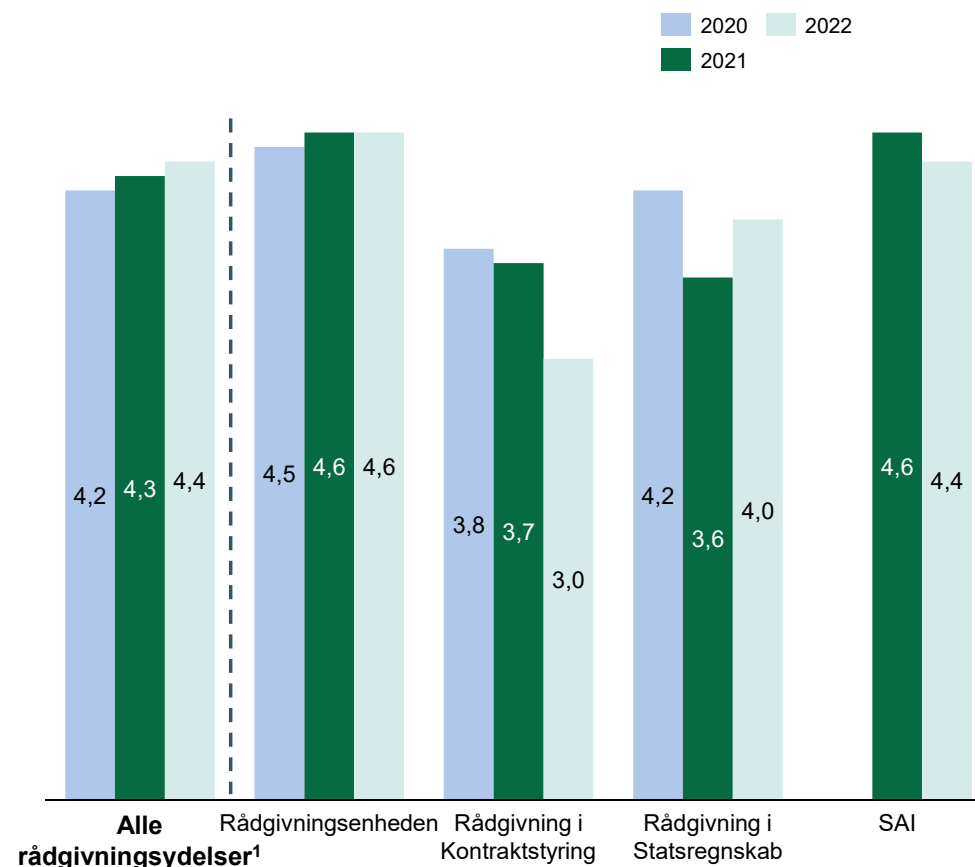
Rådgivning



Brugerne generelle tilfredshed med Økonomistyrelsens rådgivningsydelser er på 4,4

Konklusioner om tilfredsheden med Økonomistyrelsens rådgivningsfunktioner

- Samlet har rådgivningsfunktionerne håndteret **næsten 2.116 sager**, og ud af disse sager er **334 blevet evalueret af brugeren**.
- Den generelle tilfredshed med Rådgivningsenheden er **4,6**, hvilket er det samme som i 2021.
- Rådgivning om Statens Indkøbsprogram har en generel tilfredshed på **3,0**, hvilket er en tilbagegang på 0,7 pct-point.
- Brugerne af Rådgivning i Statsregnskab er med en generel tilfredshed på 4,0 steget 0,4 pct-point ift. 2021.
- Brugerne af SAI er med en generel tilfredshed på 4,4 faldet 0,2 pct-point ift. 2021. I år evalueres 18 SAI-projekter.



Anm.: Det samlede antal besvarelser i 2022 er 246, hvilket svarer til en svarprocent på 12,6 pct.

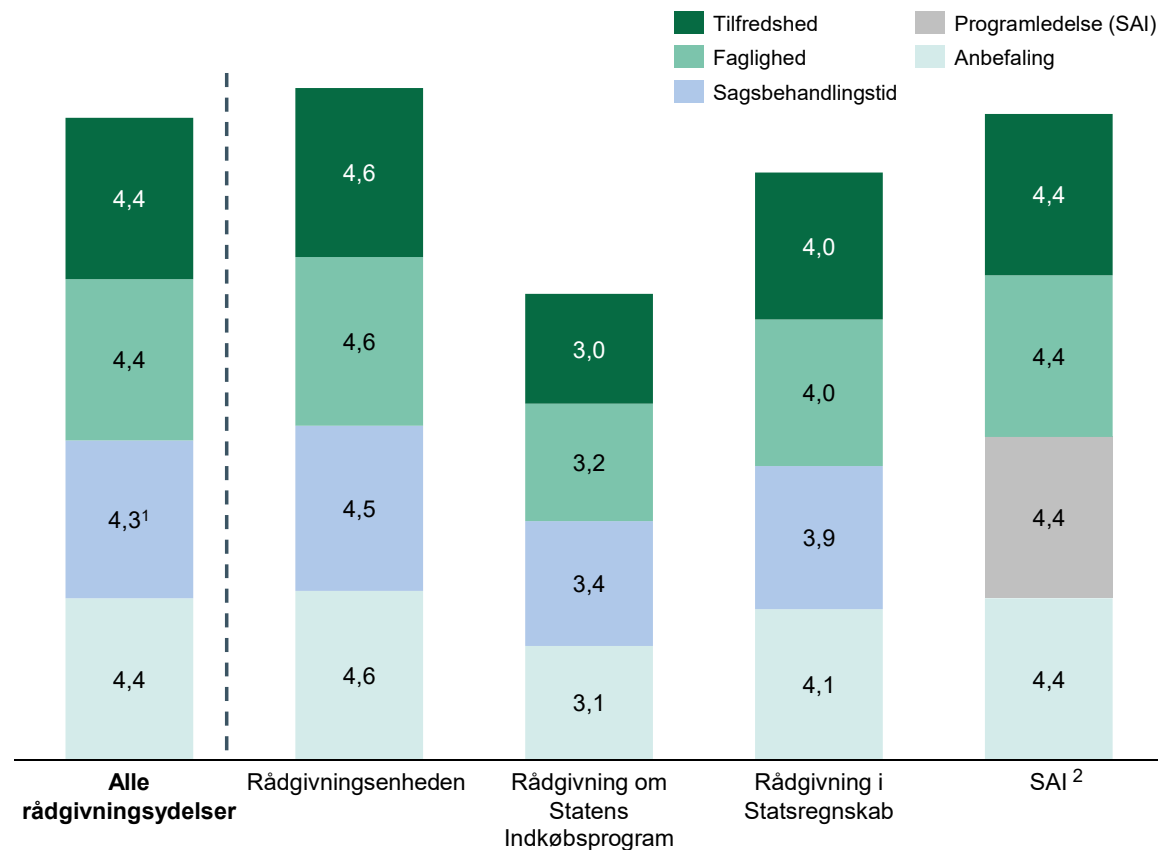
18 Noter: **1)** Dette er første gang SAI indgår i kategorien "rådgivning". SAI indgik først i undersøgelsen i 2021. I 2021 indgik SAI som en selvstændig kategori, derfor indgår SAI ikke i gennemsnit fra 2021 og 2020.



Rådgivningskategorien har en generel tilfredshed på 4,4

Konklusioner om tilfredsheden med Økonomistyrelsens rådgivningsfunktioner

- Den **generelle tilfredshed** med rådgivningen spænder fra **3,0 til 4,6**
- Brugernes tilfredshed med rådgivningsfunktionernes **faglighed** går fra **3,2 til 4,6** på tværs af de fire ydelser.
- Tilfredsheden med **sagsbehandlingstiden** spænder mellem **3,4 til 4,5**.
- På tværs af de tre rådgivningsfunktioner spænder **brugernes lyst til at anbefale** rådgivningsfunktionerne fra **3,1 til 4,6**.
- Gennemsnittet** på tværs af de fire rådgivningsfunktioner er særligt **påvirket af** resultaterne for Rådgivningsenheden, da det er denne rådgivningsfunktion, som har **flest besvarelser**.



19 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?".

Forbedringsområder

BTU'ens resultater anvendes til løbende forbedring af Økonomistyrelsens ydelser



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 initiativer, der igangsættes som opfølgning på BTU'en.
- På tværs af undersøgelsen har vi modtaget mere end **17.000 fritekstbesvarelser**. 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 support

På tværs af særligt de digitale løsninger har brugerne efterspurgt kortere svartider og bedre kvalitet af svar på deres support henvendelser. Hertil er der blevet udformet initiativer til at forbedre supporten med fokus på både svartid og kvalitet, samt fokus på overlap og samarbejde med Statens Administration.

2 Fokus på brugervenlighed og brugerrejser

På tværs af de digitale løsninger og rådgivningsydelser udtrykker brugerne fortsat et bredt ønske om bedre brugervenlighed. 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, User Experience projekter og fokus på brugerrejser i kommende projekter.

3 Fokus på vejledning og information

Det fremgår flere steder, at nye tiltag, der skal forbedre bl.a. brugeroplevelsen, ikke er nået ud til brugerne i det ønskede omfang. Dette fremgik af resultaterne på de systemspecifikke spørgsmål og dels også i fritekstbesvarelserne.

Hertil er der på tværs af de digitale løsninger og rådgivningsydelser fokus på initiativer omkring forbedring af hjælpemateriale. Herunder opdatering og videreudvikling af eksisterende vejledninger og kataloger, samt bedre kommunikation omkring nye tiltag.