



Økonomistyrelsens brugertilfredshedsundersøgelse 2025

Februar 2026

Disposition

Kapitel

	Sidetal
1. Overordnet overblik	3
2. Baggrund og metode	6
3. Digitale løsninger	8
4. E-læringskurser	11
5. Kurser	14
6. Rådgivning	16

Overordnet overblik



Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres efter rotationsordningen

Rotationsordningen styrker opfølgningen på brugernes input

Årets brugertilfredshedsundersøgelse gennemføres efter den etablerede rotationsordning, hvor udvalgte digitale løsninger indgår i undersøgelsen.

Rotationsordningen sikrer, at alle digitale løsninger evalueres mindst én gang over en treårig periode og giver bedre mulighed for at arbejde systematisk med brugernes input mellem undersøgelserne.

Udvalgte digitale løsninger indgår i årets undersøgelse



Campus



Statens HR

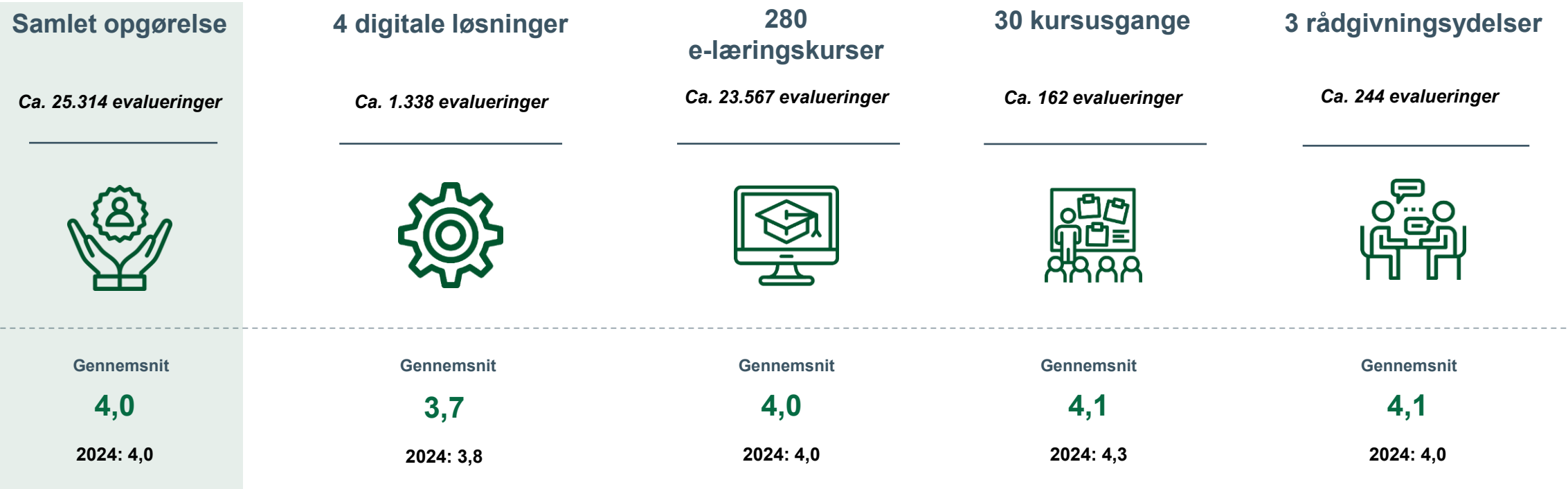


Navision Stat



Statens BI – LDV

Samlet opgørelse af årets resultater



5 Noter: Den samlede opgørelse er et simpelt gennemsnit af de fire ydelseskategorier. Gennemsnittet ved de digitale løsninger, e-læringskurser, kursusgange og rådgivningsydelser er et simpelt gennemsnit på spørgsmålet om generel tilfredshed. Rotationsordningen betyder, at det samlede resultat for de digitale løsninger ikke er sammenligneligt på tværs af år. Antallet af evalueringer er optalt efter antallet af gennemførte undersøgelser.

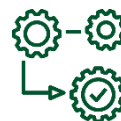
Baggrund og metode

Brugertilfredshedsundersøgelsen afdækker brugernes oplevelse af Økonomistyrelsens digitale løsninger og ydelser



Formål med undersøgelsen

- BTU'en gennemføres årligt og afdækker brugernes tilfredshed.
- Formålet er at identificere muligheder for forbedring af brugerrettede løsninger og ydelser.
- Undersøgelsen har været gennemført årligt siden 2019, hvilket muliggør opfølgning over tid.
- I år dækker undersøgelsen 4 fællesadministrative digitale løsninger og analyseplatforme, ca. 280 e-læringskurser, 30 kursusgange og 3 rådgivningsfunktioner.



Proces for undersøgelsen

- Forud for udsendelsen gennemgås og justeres spørgerammen i samarbejde med repræsentanter for de udvalgte digitale løsninger og ydelser.
- BTU'en bygger på to datakilder: den årlige spørgeskemaundersøgelse blandt brugerne af de digitale løsninger samt Statsregnskab, Rådgivningsenheden og Statens Indkøbsprogram, og de løbende evalueringer fra kursister på e-læring og fysiske kurser.
- Kontorerne behandler resultaterne hvorefter tværgående tendenser og initiativer drøftes med direktionen.



Brugernes tilfredshed måles ved brug af spørgeskemaer

- Siden 2019 har alle spørgeskemaer anvendt den samme tværgående spørgeramme og struktur på tværs af ydelseskategorierne: digitale løsninger, kurser, e-læring og rådgivning.
- Der anvendes en ensartet svarskala fra 1 til 5 i alle evalueringer.
- For digitale løsninger afgrænses populationen til "aktive brugere", dvs. brugere, der har anvendt systemet inden for de seneste seks måneder. Denne praksis har været anvendt siden 2021.

Digitale løsninger



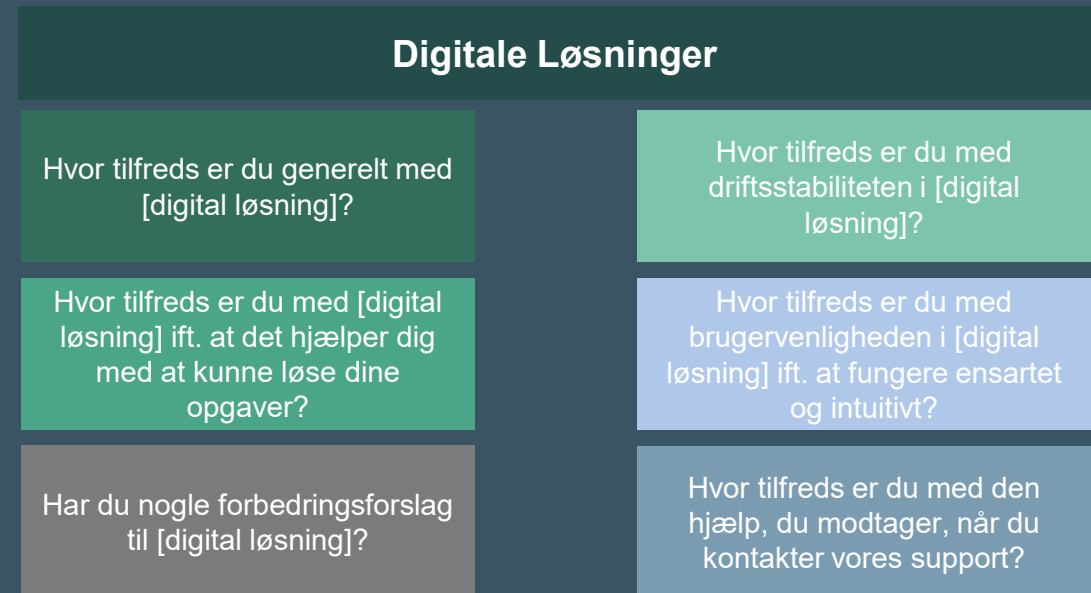
Område

På baggrund af den indførte rotationsordning, indgår følgende digitale løsninger i dette års undersøgelse: Navision Stat (NS), Campus, Statens HR (SHR) og Statens BI – LDV.

Datakilde

Evalueringerne af de digitale løsninger er indsamlet ved den årlige undersøgelse.

Tværgående spørgeramme for de Digitale Løsninger



Generel tilfredshed

Faglighed

Forbedringsforslag

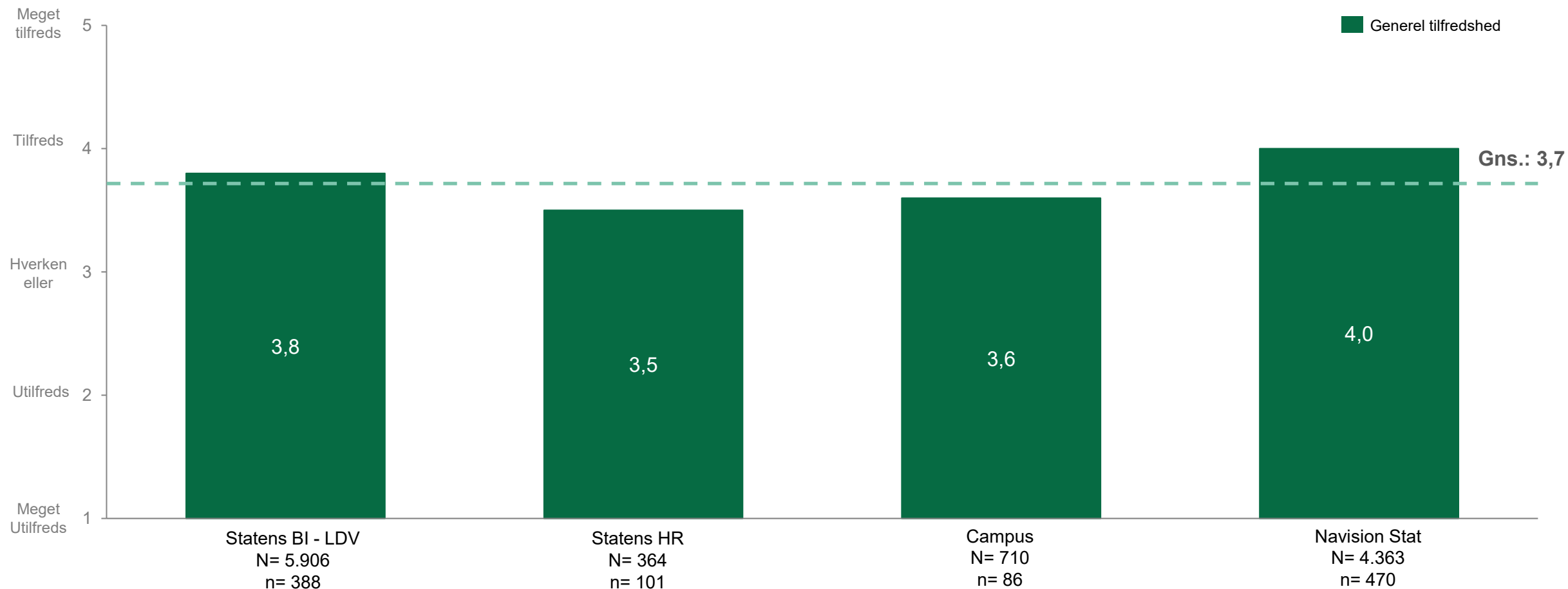
Driftsstabilitet

Brugervenlighed

Support

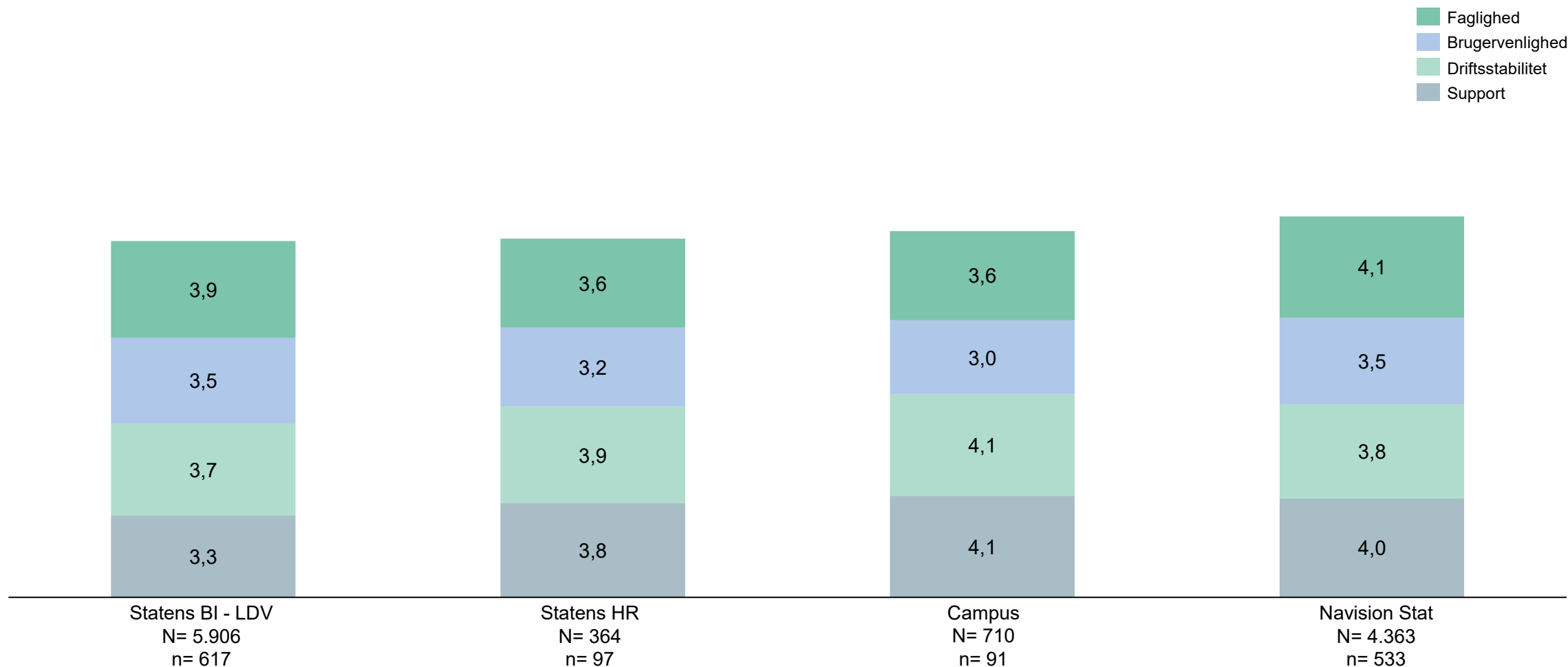


De digitale løsninger, der indgår i dette års måling, har et gennemsnit på 3,7 på spørgsmålet om generel tilfredshed





Brugerne oplever generelt høj tilfredshed på tværs af svarkategorierne, men fremhæver brugervenlighed som det område med størst udviklingspotentiale



E-læring



Område:

E-læring rummer alle de e-læringskurser, der udbydes via Campus. I undersøgelsen indgår ca. 280 e-læringskurser.

Datakilde:

Evalueringerne af e-læringskurserne laves løbende efter endt kursusgang og indsamles til afrapportering.

Eksempler på e-læringskurser, der indgår:

Forvaltningsloven – forvaltningsproces og partsrettigheder, Cyber- og informationssikkerhed for medarbejdere i staten, God adfærd i det offentlige, Milepælsplanlægning mv.

Spørgeramme for E-læring

E-læring	
Hvor tilfreds er du generelt med udbyttet af kurset?	Hvor enig er du i udsagnet: Jeg ville anbefale andre dette kursus?
Hvor tilfreds er du med kursets faglige indhold?	Har du forslag til, hvordan vi kan forbedre kurset?
Hvor tilfreds er du med navigations- og interaktionsmulighederne i kurset?	Hvor enig er du i udsagnet: Jeg har oplevet kurset som relevant for mig eller mit arbejde?

Generel tilfredshed

Anbefaling til kollega

Faglighed

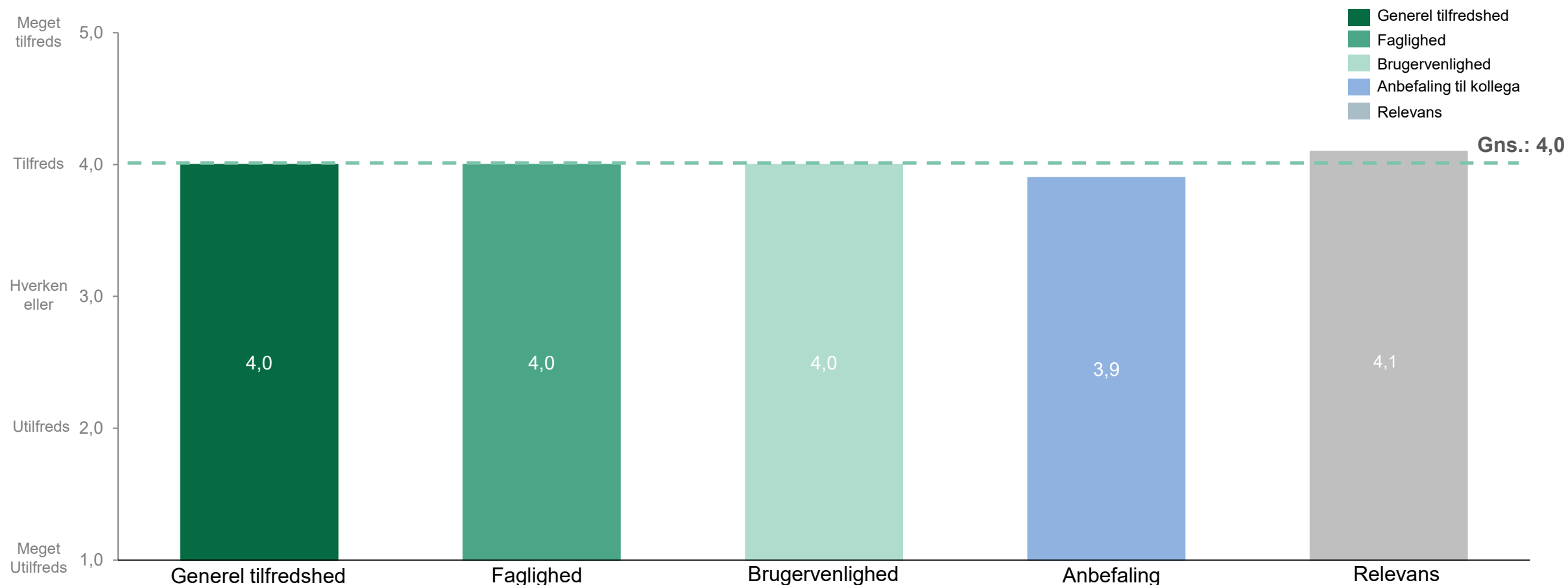
Forbedringsforslag

Brugervenlighed

Relevans

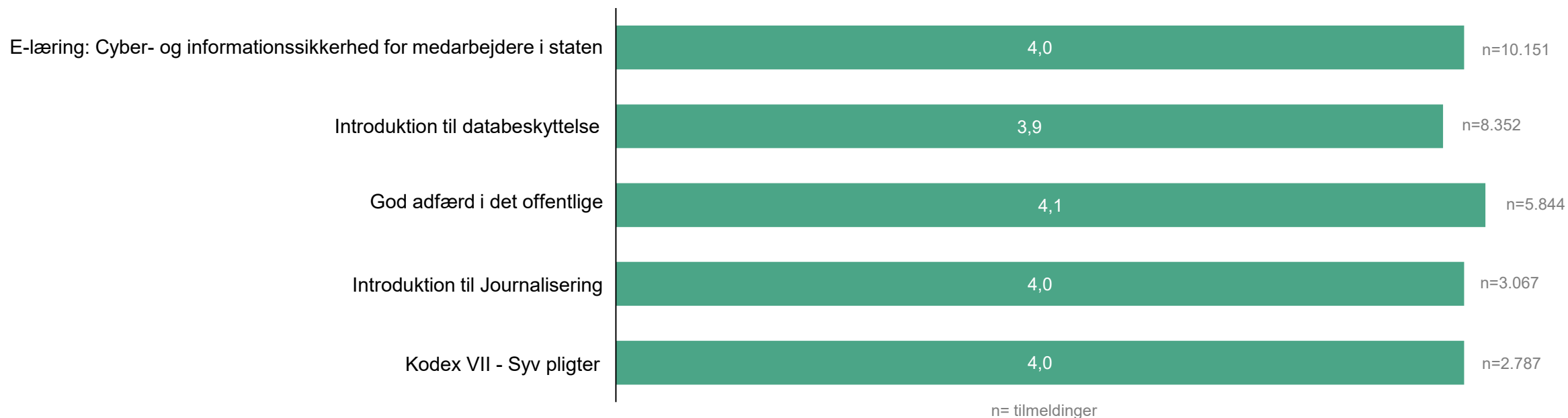


Brugerne oplever generelt høj tilfredshed med det faglige indhold, brugervenligheden og relevansen af e-læringskurserne





Evalueringen af e-læringskurserne viser, at brugerne generelt oplever høj tilfredshed blandt de fem mest anvendte kurser



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 er baseret på evalueringer fordelt på 30 kursusgange.

Kurser, der indgår:

Læringsadministration i Campus, Nye brugere af Statens HR, Navision Stat: Oversigt og introduktion, grundlæggende kursus om grundbudget, udgiftsopfølgning og arbejdet hermed i Statens Budgetsystem, Statens refusion, ferieafregning ved fratræden, HR Løn, Statens lønsystem SLS, Statens BI - LDV Grundkursus, Statens BI - LDV og PowerBI Grundkursus og Statens BI – ISOLA.

Spørgeramme for kurser

Kurser		
Hvor tilfreds er du generelt med udbyttet af kurset?		Hvor tilfreds er du med kursets faglige indhold?
Hvor tilfreds er du med balancen mellem den afsatte tid og kursets indhold?		Hvor tilfreds er du med underviserens formidlingsevner?
Hvor enig er du i udsagnet: Jeg ville anbefale en relevant kollega at deltage i dette kursus?		Hvor tilfreds er du med underviserens faglige kompetencer?
Har du forslag til, hvordan vi kan forbedre kurset?		

Generel tilfredshed

Faglighed

Proces

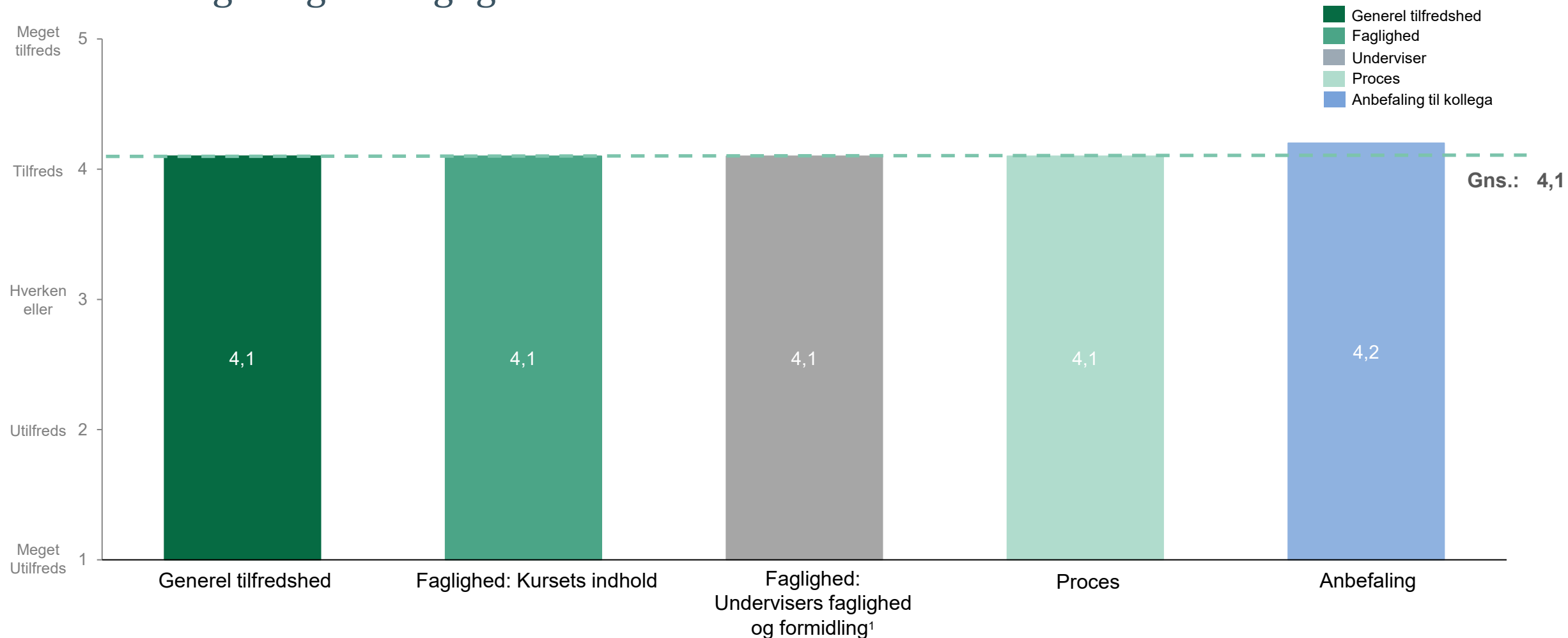
Anbefaling til kollega

Forbedringsforslag

Underviser



Kursisterne oplever generelt høj tilfredshed med både undervisningens rammer, formidlingen og det faglige indhold



15 Noter: Data fra Q1, Q2 og Q3 fra i 2025. 1) Spørgsmålet er afrapporteret som et vægtet gennemsnit af to spørgsmål: "Hvor tilfreds er du med underviserens formidlingsevner?" og "Hvor tilfreds er du med underviserens faglige kompetencer?". Den samlede opgørelse er udregnet som et simpelt gennemsnit.

Rådgivning



Område:

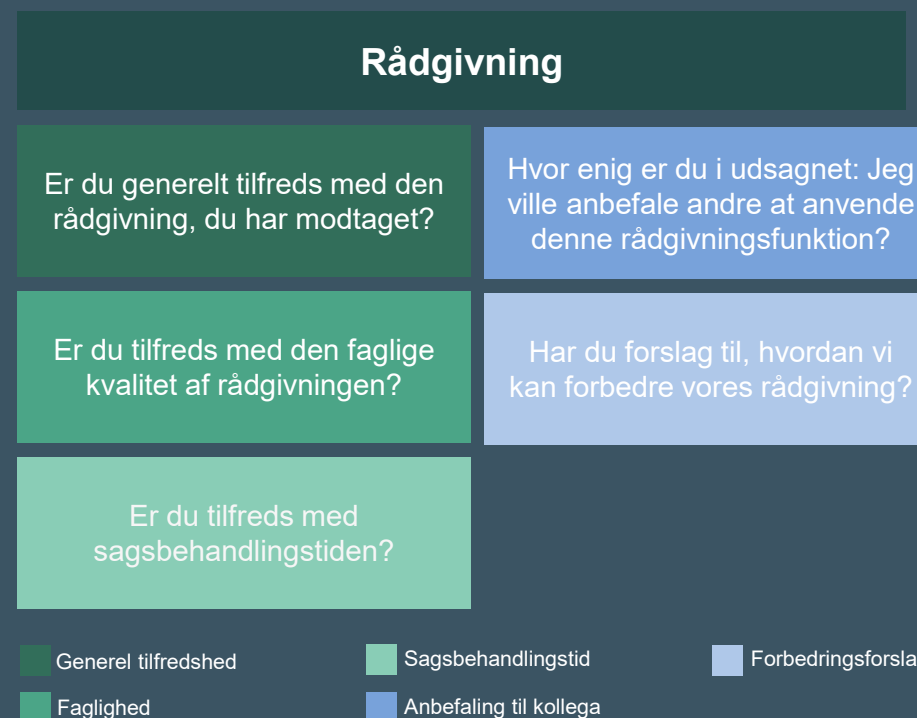
Rådgivningskategorien dækker Rådgivning i Statsregnskab, Rådgivning om Statens Indkøbsprogram og Rådgivningsenheden.

Datakilde:

For Rådgivning i Statsregnskab, Statens Indkøbsprogram og Rådgivningsenheden indsamles evalueringer løbende efter hver afsluttet henvendelse eller projekt.

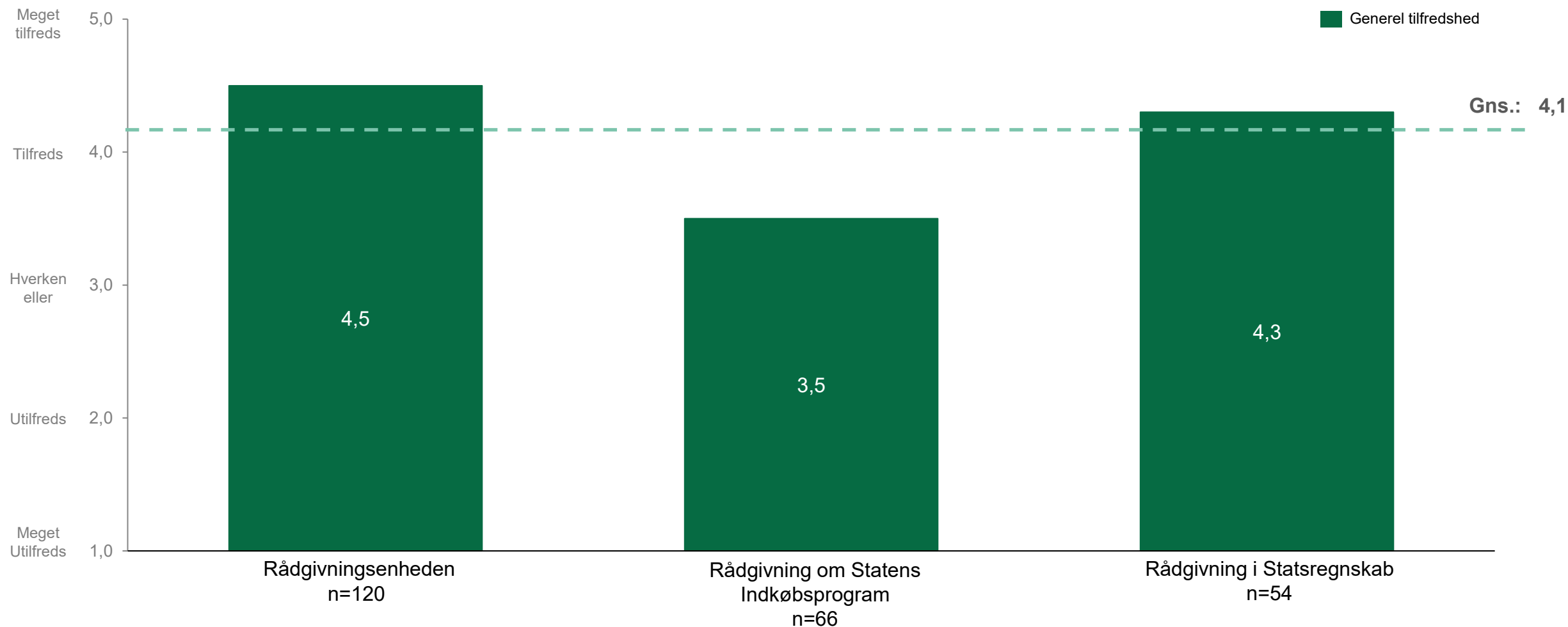
For Rådgivningsenheden og Rådgivning om Statens Indkøbsprogram udsendes der desuden spørgeskemaer i forbindelse med den årlige brugertilfredshedsundersøgelse. Det betyder, at datakilden til Rådgivningsenheden og Rådgivning om Statens Indkøbsprogram for årets brugertilfredshedsundersøgelse består af både de løbende evalueringer og den årlige spørgeskemaundersøgelse.

Spørgeramme for Rådgivning og SAI





Rådgivningsydelserne har et gennemsnit på 4,1 ved spørgsmålet om generel tilfredshed

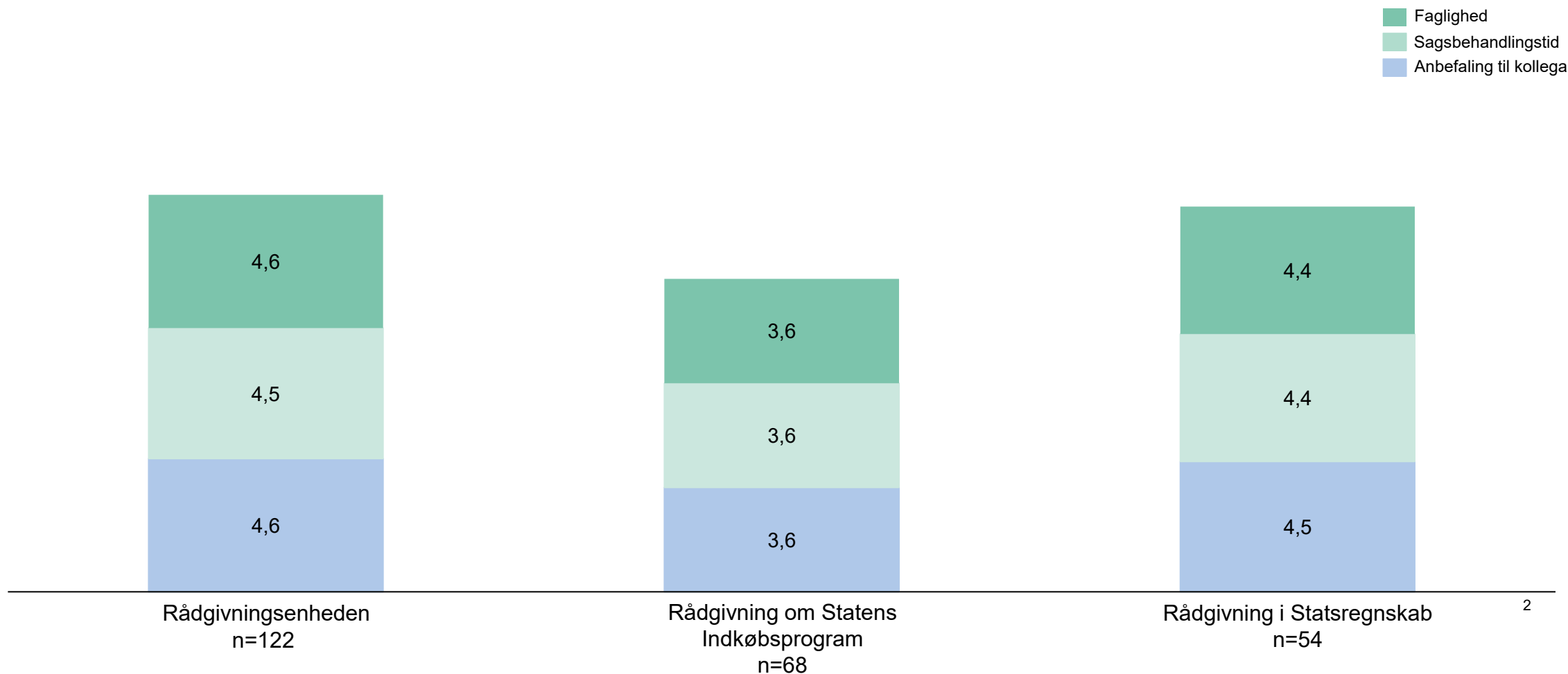


17 Noter: Datakilden til Statsregnskab er de løbende evalueringer fra Q4 2024 og Q1, Q2 og Q3 fra 2025. Datakilden til Rådgivningsenheden og Rådgivning om Statens Indkøbsprogram består både af den årlige undersøgelse og de løbende evalueringer fra Q4 2024 og Q1, Q2 og Q3 fra 2025. Gennemsnittet af rådgivningsydelserne for spørgsmålet om generel tilfredshed er beregnet som et simpelt gennemsnit. n=angiver det samlede antal af respondenter for de benyttede datakilder, der har besvaret spørgsmålene om generel tilfredshed.





Brugerne oplever generelt høj tilfredshed på tværs af svarkategorierne, men fremhæver sagsbehandlingstiden som det område med størst udviklingspotentiale



18 Noter: Datakilden til Statsregnskab er de løbende evalueringer fra Q4 2024 og Q1, Q2 og Q3 fra 2025. Datakilden til Rådgivningsenheden og Rådgivning om Statens Indkøbsprogram består både af data fra den årlige undersøgelse og de løbende evalueringer fra Q4 2024 og Q1, Q2 og Q3 fra 2025. n=angiver det samlede antal af respondenter for de benyttede datakilder, der har gennemført undersøgelse.