



Økonomistyrelsens brugertilfredshedsundersøgelse 2024

8. Januar 2025

Disposition

Kapitel		Sidetal
1.	Overordnet overblik	3
2.	Baggrund og metode	6
3.	Digitale løsninger	9
4.	E-læringskurser	14
5.	Kurser	17
6.	Rådgivning	19

Overordnet overblik

Dette års brugertilfredshedsundersøgelse tager udgangspunkt i en rotationsordning



I år har vi opdateret vores tilgang til brugertilfredshedsundersøgelsen med en ny rotationsordning. Rotationsordningen betyder, at kun udvalgte digitale løsninger indgår i dette års undersøgelse. Vi sikrer dog, at de digitale løsninger "roterer" i de kommende års undersøgelser, og at alle digitale løsninger evalueres mindst én gang over en treårig periode. Formålet med rotationsordningen er, at have bedre tid til at arbejde med brugernes input, og sikre, at vi kun spørger om input, når de gavner mest.

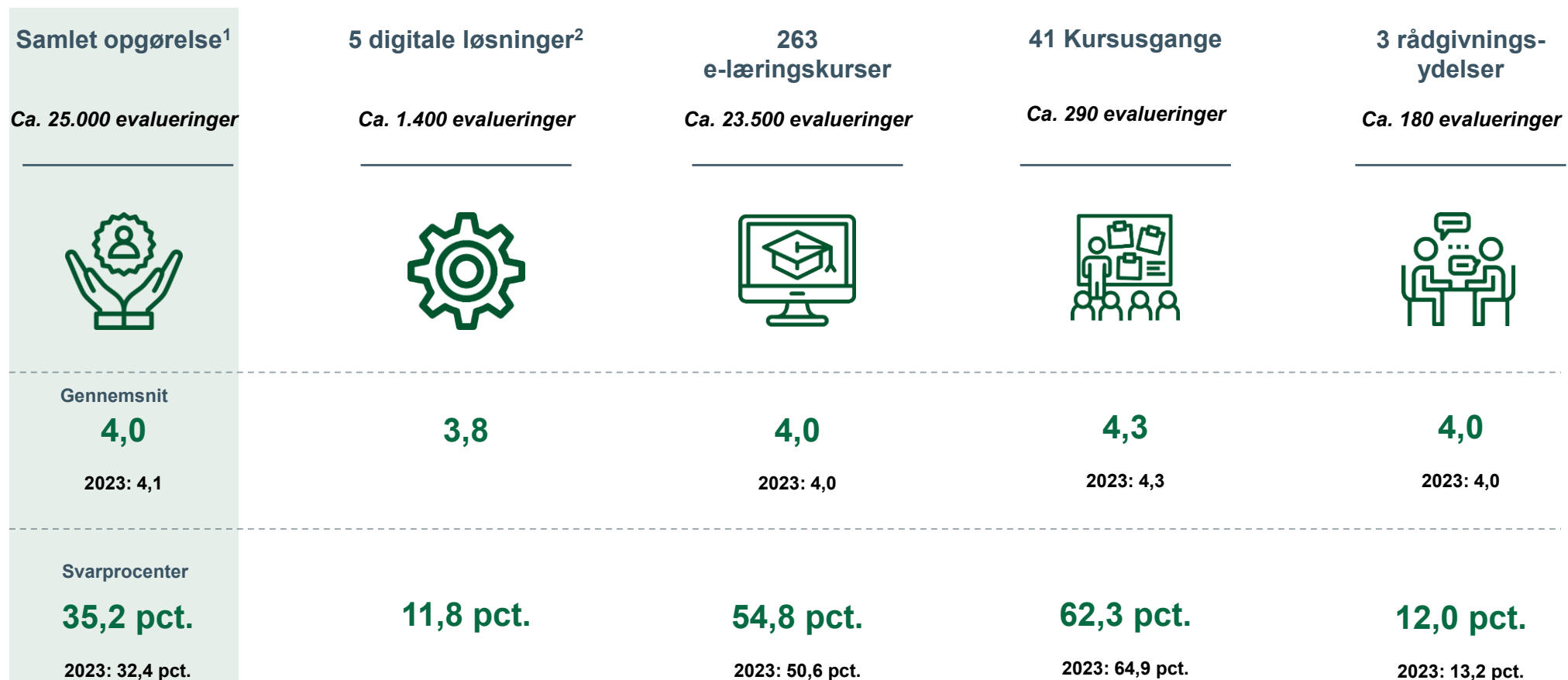
I år indgår:

- ✓ Statens Lønløsning
- ✓ Statens HR
- ✓ Statens Budgetsystem
- ✓ Statens BI – LDV
- ✓ Statens eRekruttering

Rotationsprincippet skal sikre:

- ✓ Grundigere opfølgning på resultater
- ✓ Brugertilfredsheden undersøges i højere grad, når det er relevant for den digitale løsning
- ✓ Tid til at implementere initiativer inden næste BTU
- ✓ Minimum én evaluering hvert 3. år

Samlet opgørelse af årets resultater



5 Noter: 1) Den samlede opgørelse er et simpelt gennemsnit af de fire ydelseskategorier. 2) Rotationsordningen betyder, at det samlede resultat for de digitale løsninger ikke er sammenligneligt på tværs af år. Se slide 13 for resultaterne for den seneste måling af alle Økonomistyrelsens digitale løsninger.

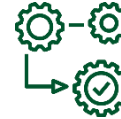
Baggrund og metode

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 for de enkelte digitale løsninger. Da der er variation i de inkluderede løsninger, er det dog svært at sammenligne det samlede gennemsnit over tid.
- Undersøgelsen dækker i år 5 fællesadministrative digitale løsninger og analyseplatforme, 263 e-læringskurser, 41 kursusgange og 3 rådgivningsfunktioner.



Proces for brugertilfredshedsundersøgelsen

- Forud for, at BTU'en udsendes til brugerne, bliver spørgerammen gennemgået og justeret i samarbejde med 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 samt Statens Indkøbsprograms brugere.
 - 2) Evalueringer fra kursister fra e-læring og de fysiske kurser; Rådgivning i Statsregnskab, Rådgivning om Statens Indkøbsprogram og Rådgivningsenheden. 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 med Økonomistyrelsens direktion.

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 tværgående spørgeramme, 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 seks måneder. Samme tilgang er blevet anvendt siden 2021.

Digitale Løsninger



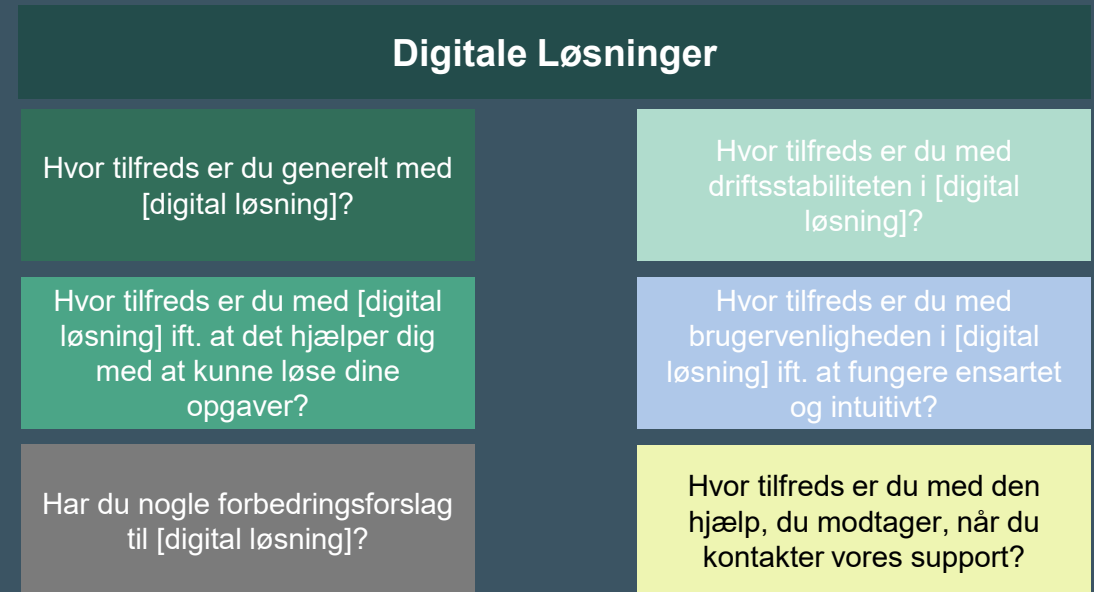
Område

På baggrund af den indførte rotationsordning, indgår følgende digitale løsninger i dette års undersøgelse: Statens Budgetsystem (SBS), Statens BI – LDV (SBI-LDV), Statens eRekruttering (SeR), Statens HR (SHR) og Statens Lønløsning (SLS).

Datakilde

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

Tværgående spørgeramme for de Digitale Løsninger



Generel tilfredshed

Forbedringsforslag

Brugervenlighed

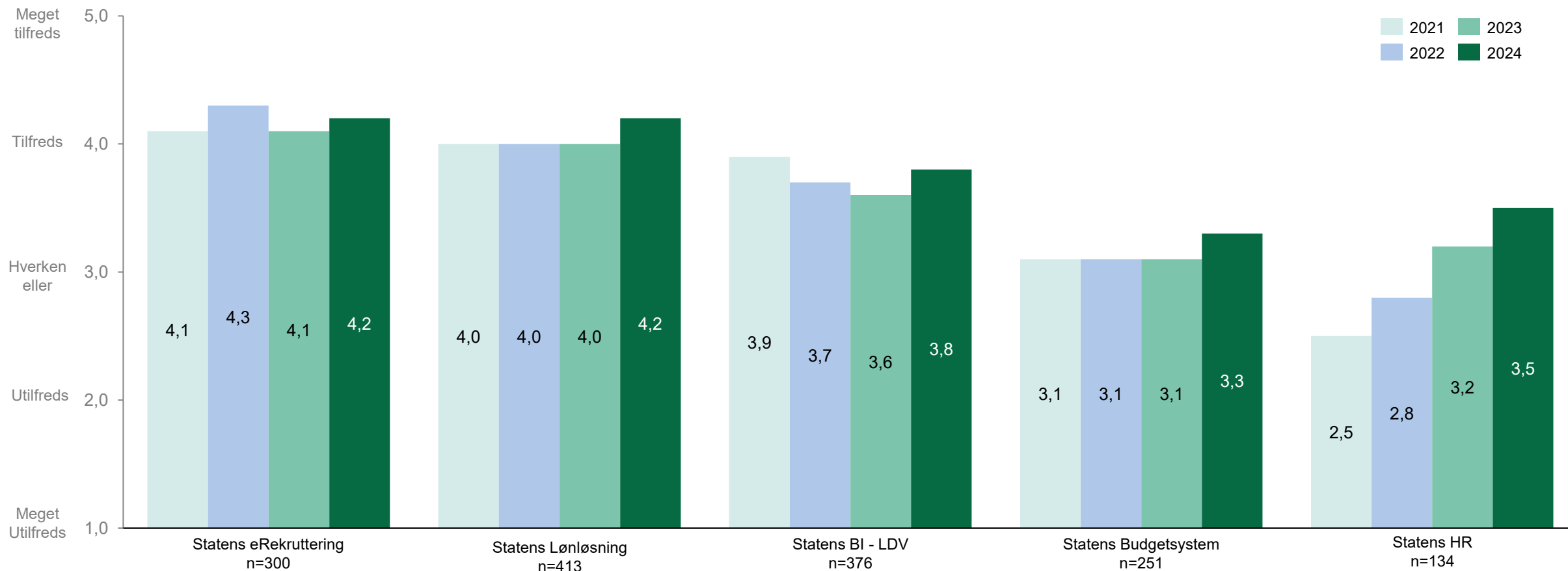
Faglighed

Driftsstabilitet

Support

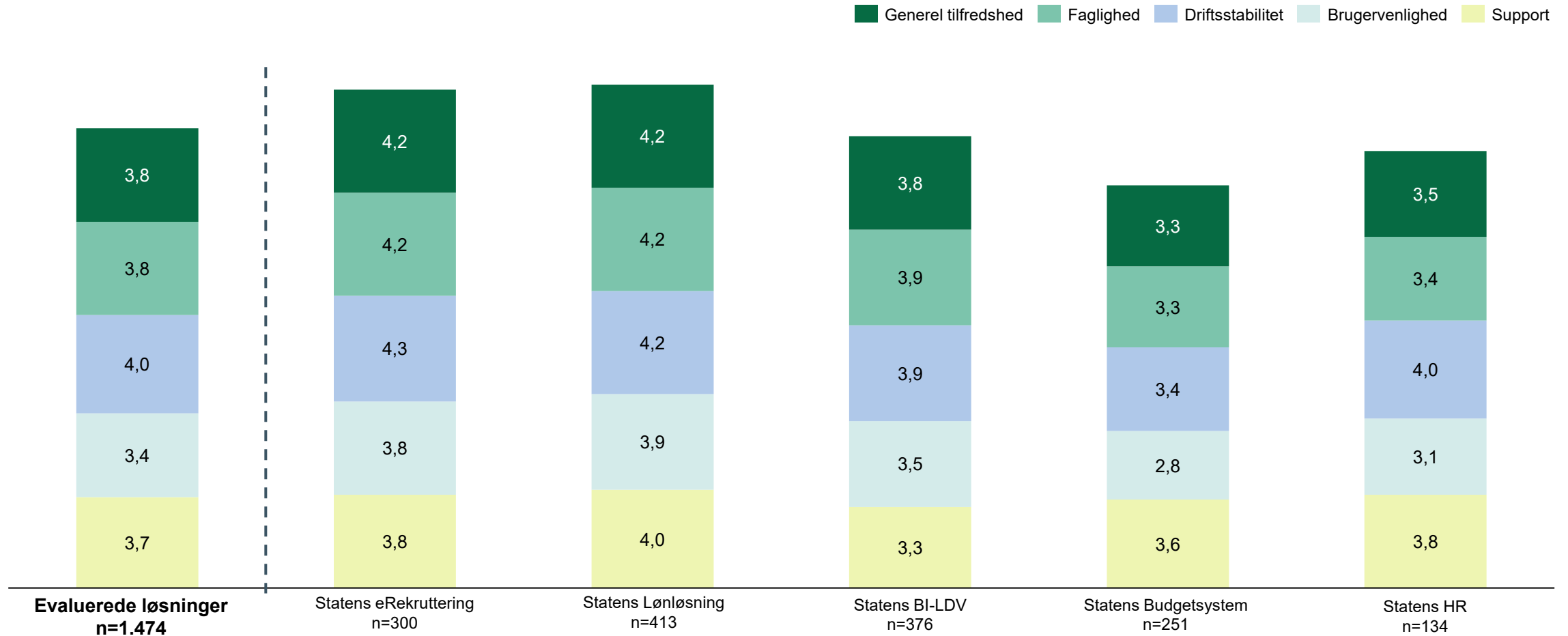


De digitale løsninger, der indgår i dette års måling, har et gennemsnit på 3,9 på spørgsmålet om generel tilfredshed



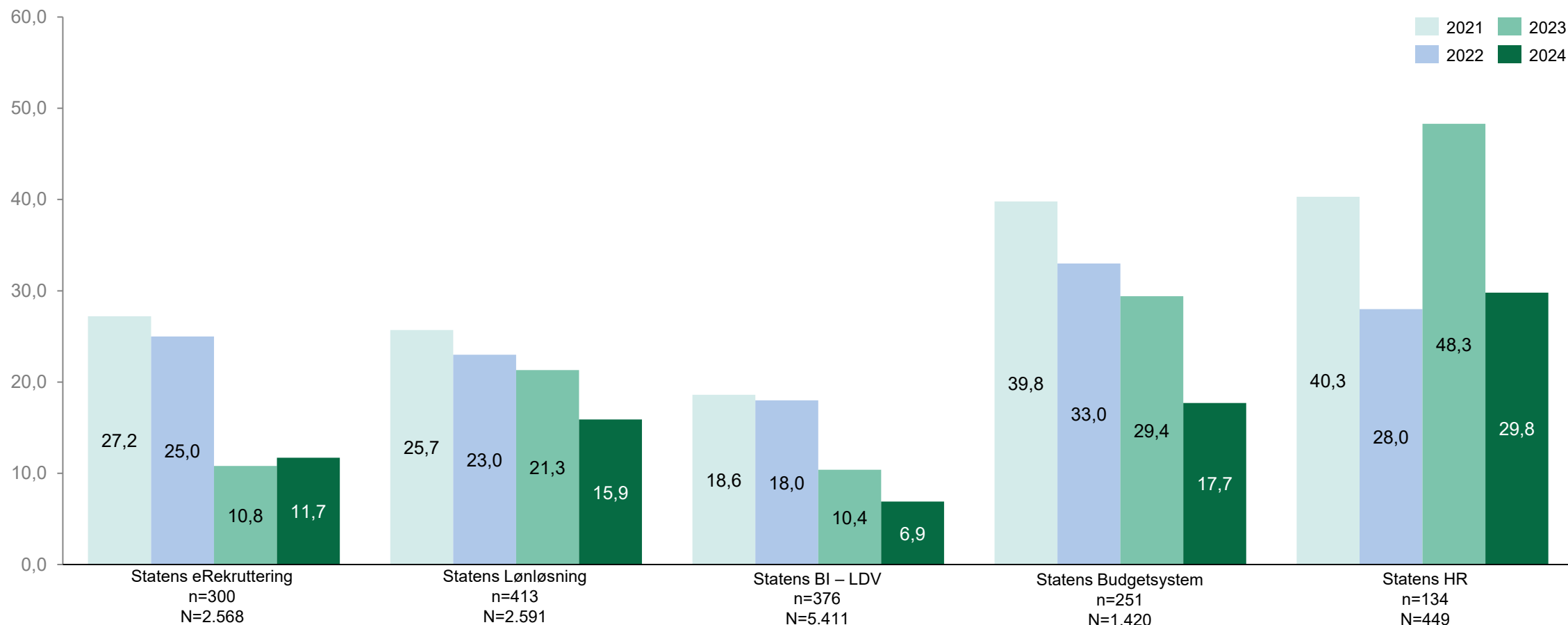


Brugerne er mindst tilfredse med de evaluerede løsningers brugervenlighed





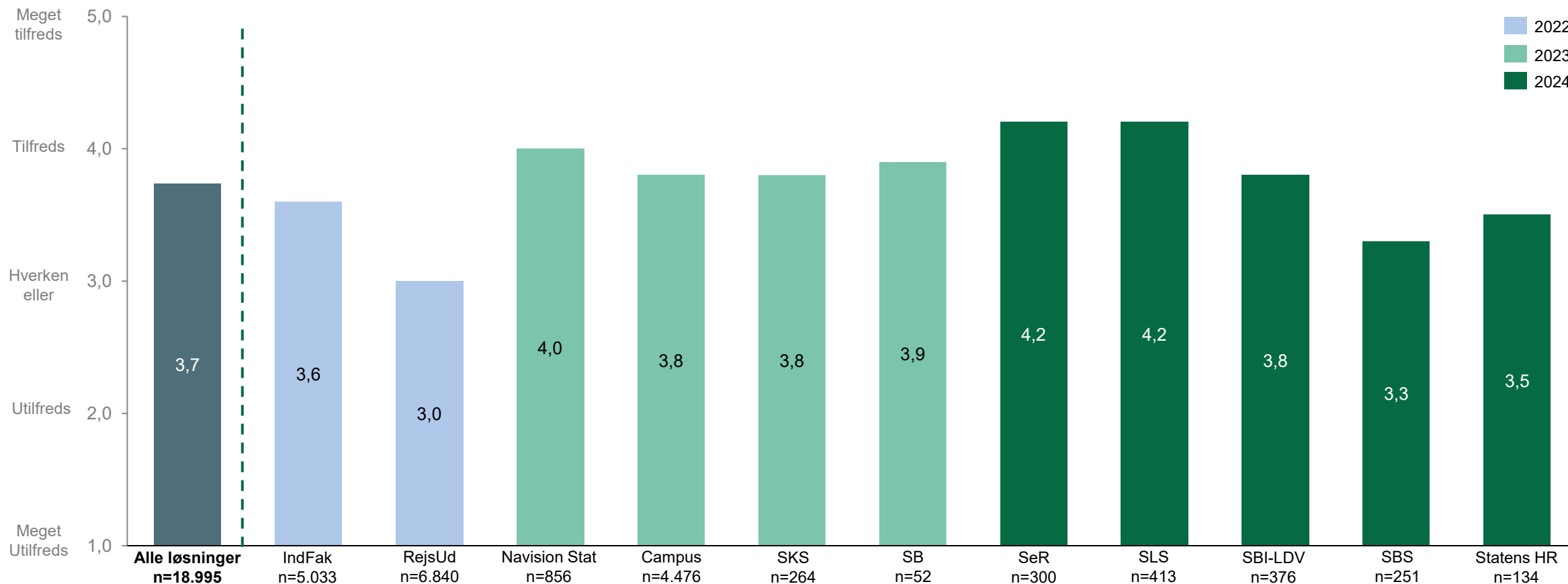
Svarprocenter for de digitale løsninger er faldet over de seneste år



12 Note: Svarprocenten udregnes ved antallet af besvarelser på spørgsmålet om generel tilfredshed med den digitale løsning. Svarprocenten er meget lav for Statens BI – LDV, hvilket skyldes, at en stor andel af respondenterne angiver, at de ikke anvender løsningen (36,2%). N angiver antallet af udsendte spørgeskemaer, og n angiver antallet af respondenter på spørgsmål om generel tilfredshed.



Gennemsnittet for de seneste målinger af alle Økonomistyrelsens digitale løsninger på spørgsmålet om generel tilfredshed er 3,7.



E-læring



Område:

E-læring rummer alle de e-læringskurser, der udbydes via Campus. I undersøgelsen indgår der i alt 263 e-læringskurser.

Datakilde:

Evalueringerne af e-læringskurserne laves løbende efter endt kursusgang og indsamles til afrapportering. Resultaterne baseres på 23.580 evalueringer.

Eksempler på e-læringskurser, der indgår:

Forvaltningsloven – forvaltningsproces og partsrettigheder, Generel sagsbehandling, God adfærd i det offentlige, Introduktion til offentlighedsloven mv.

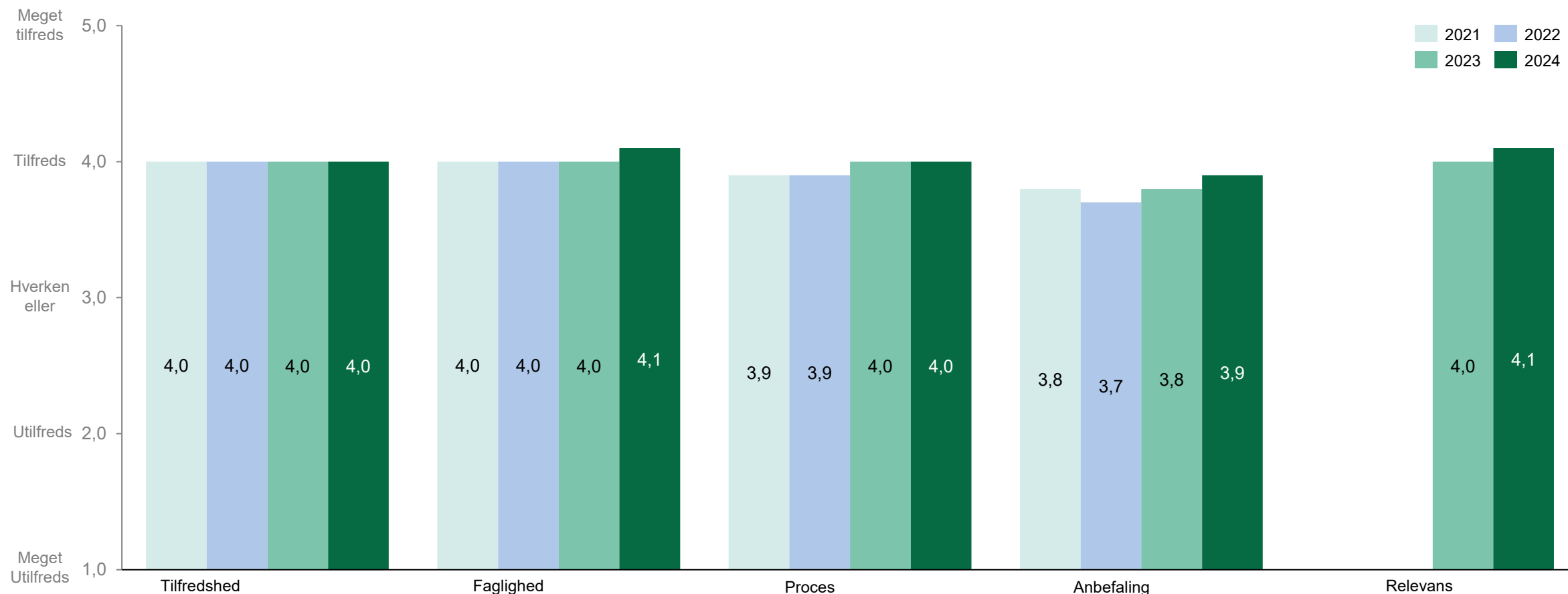
Spørgeramme for E-læring

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
Proces	Relevans

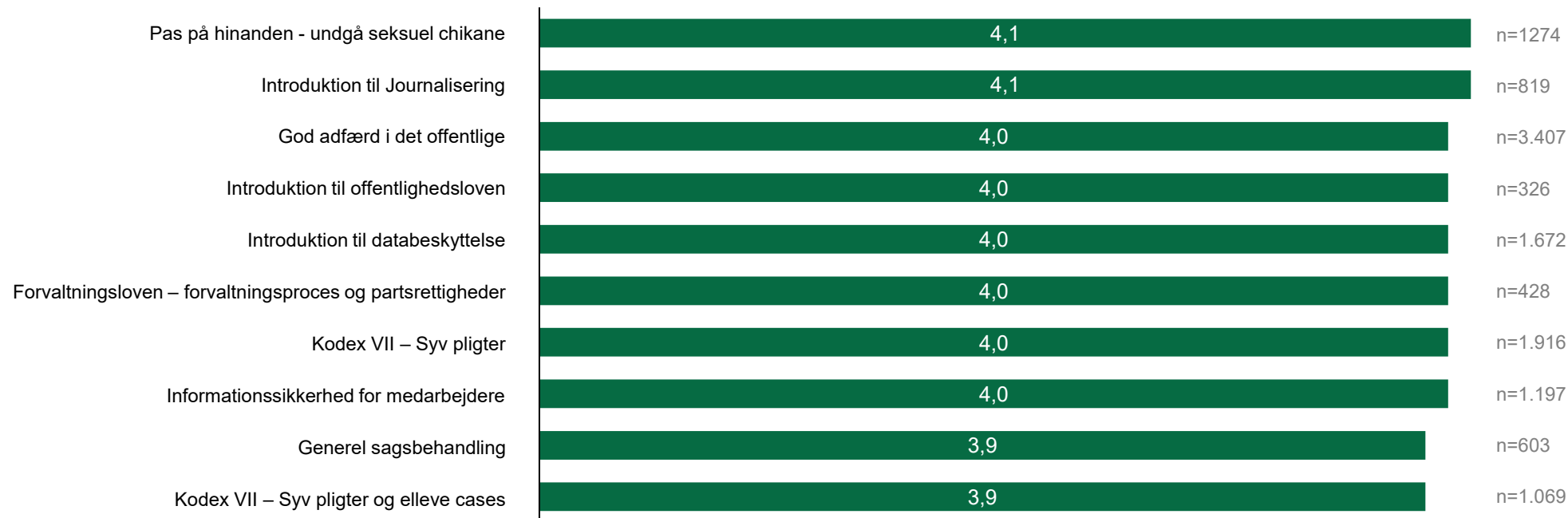


Tilfredsheden med e-læringskurser ligger mellem 3,9 og 4,1 på tværs af de 5 spørgsmål





Den generelle tilfredshed for otte ud af de ti hyppigst evaluerede e-læringskurser er på minimum 3,9



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 41 kursusgange.

Kurser, der indgår:

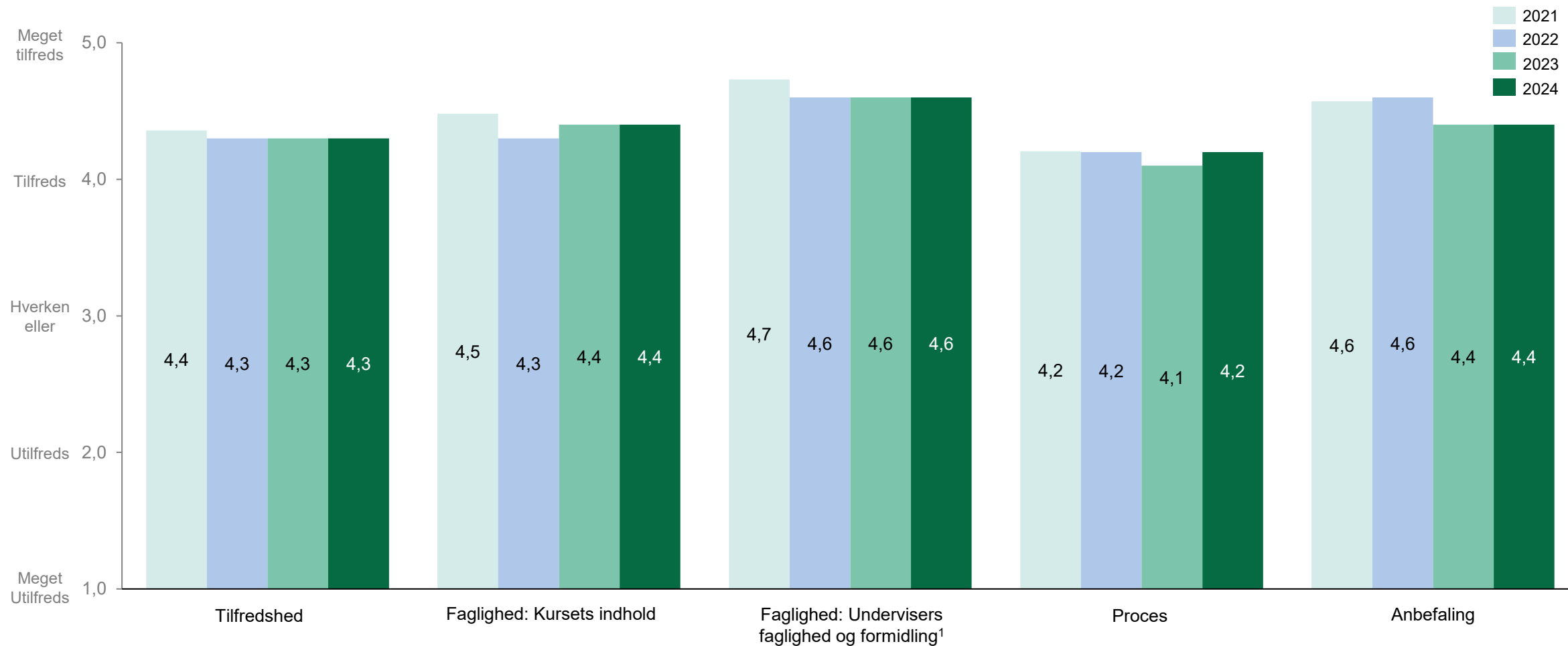
Intern Finansiell kontrol, Grunduddannelse i Økonomistyring, Statens BI –ISOLA, LDV Grundkursus, NS – intro og oversigt og Anlægsbogholderi, Udbud i staten i praksis, Indkøb i staten i praksis, kurser i Statens HR og Læringsadministration i Campus.

Spørgeramme for kurser





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



Anm.: Data fra Q4 i 2023 og Q1, Q2 og Q3 fra i 2024.

18 **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



Område:

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

Datakilde:

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

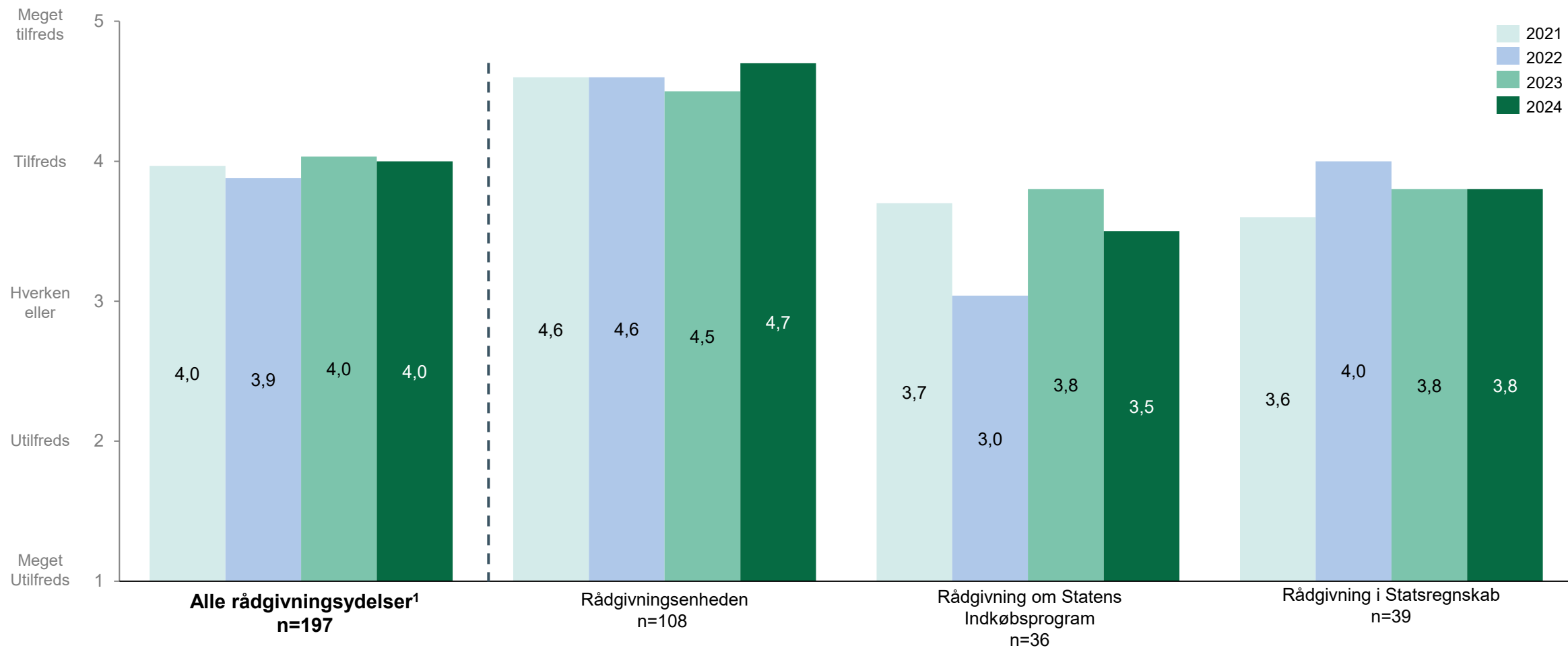
Evalueringer af Rådgivning i Statsregnskab, Rådgivning om Statens Indkøbsprogram og Rådgivningsenheden indsendes af en enkelt respondent.

Spørgeramme for Rådgivning og SAI





Rådgivningsydelserne har et gennemsnit på 4,0 ved spørgsmålet om generel tilfredshed



20 Noter: Statsregnskab og Rådgivningsenheden har løbende evalueringer fra Q4 i 2023 og Q1, Q2 og Q3 fra i 2024. Rådgivningsenheden og Rådgivning om Statens Indkøbsprogram har data fra den årlige undersøgelse.



Gennemsnitligt ligger alle kategorier for rådgivningsydelser mellem 3,9 og 4,1

