



# Om tilfredshedsundersøgelsen

## Indledning

I samarbejde med forvaltningerne understøtter Økonomiforvaltningen (ØKF) en lang række praktiske og administrative opgaver, så ledere og medarbejdere i Københavns Kommune (KK) kan fokusere på deres faglige kerneopgaver. Derfor har ØKF en undersøgelse, der hvert år måler ledernes tilfredshed med den service, de modtager.

## Formål

Formålet med tilfredshedsundersøgelsen er at få viden om, hvor ØKF kan hæve tilfredsheden inden for fire ydelsesområder: Personale, Indkøb, Ejendomsdrift og IT. Målingerne skal på den måde understøtte dialogen med forvaltningerne om, hvordan vi i ØKF løbende udvikler vores ydelsesområder, så ledere og medarbejdere får det bedst mulige udgangspunkt for at løse deres kerneopgaver.

## Lederperspektivet

ØKF har, på trods af forskelle mellem forvaltningerne og ydelsesområderne, forsøgt at anlægge et lederperspektiv i denne tilfredshedsundersøgelse.

Det vi siger, at ØKF har bedt lederne vurdere deres tilfredshed med den understøttelse, de får, uanset om det er dem selv, deres medarbejdere eller en administrativ enhed i deres forvaltning, der typisk er involveret i opgaveløsningen.

## Metode

Tilfredshedsundersøgelsen måler ledernes tilfredshed med ydelsesområderne på en skala fra 1-5. I alle spørgsmål har lederne mulighed for at svare 'ikke relevant'. Resultaterne formidles med gennemsnit (1-5) og procentfordeling i liggende søjlediagrammer.

Den samlede population for undersøgelsen er på ca. 1.670 ledere. Ud af de 773 ledere, der modtog undersøgelsen, har 489 gennemført. Det giver en svarprocent på 63%.

Undersøgelsens samlede generaliserbarhed er relativt høj, da den har en fejlmargen på 4%. Fejlmarginen stiger til ca. 10%, hvis man ser på resultaterne i forvaltningerne enkeltvis. For uddybning se bilag 2.

## Resultater skal omsættes til indsatser

Resultaterne på alle fire ydelsesområder gør det muligt at identificere ydelser, hvor der med fordel kan iværksættes konkrete indsatser. Resultaterne for de fire ydelsesområder er at finde på side 6-17.

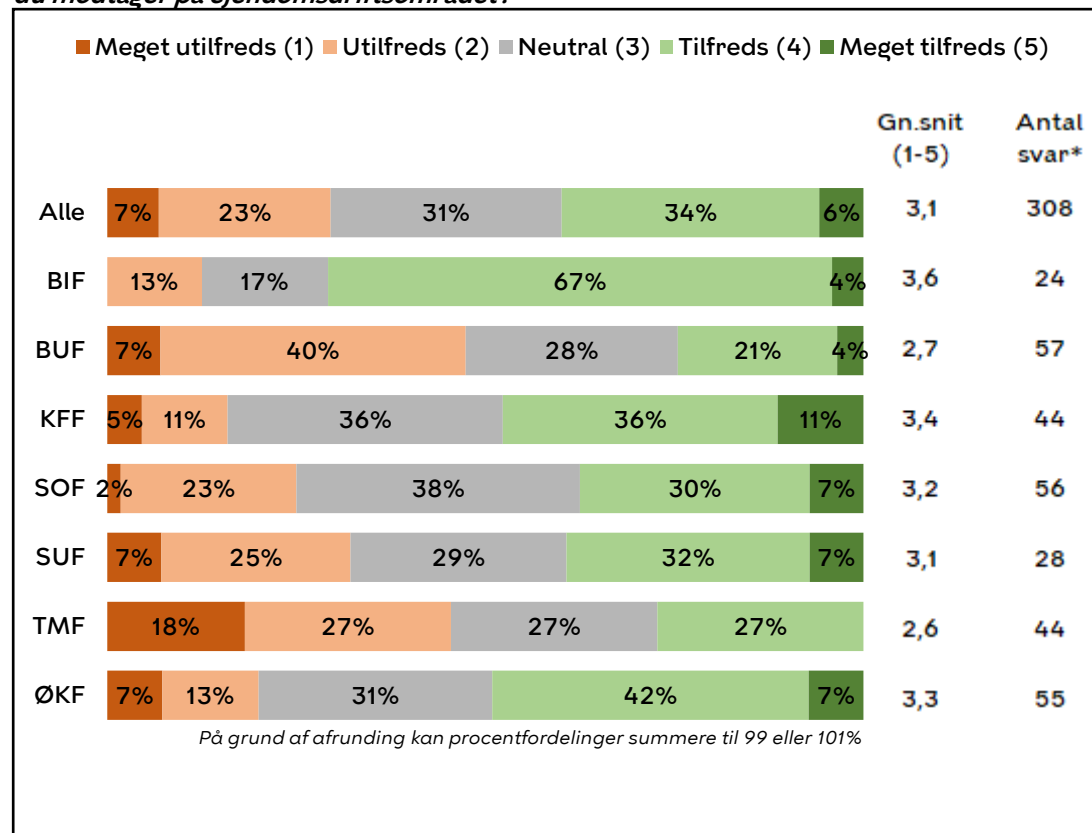
ØKF arbejder videre med resultaterne i samarbejde med udvalgte ledere fra undersøgelsen samt de tværgående chefkredse. Drøftelserne med ledere og tværgående kredse skal klæde ØKF på til at formulere tilfredshedsforbedrende tiltag, som indarbejdes i arbejdsprogrammerne.

På den måde vil der være en sammenhæng mellem de udfordringer, forvaltningerne oplever, og de tiltag, der konkret arbejdes med i ØKF inden for de fire ydelsesområder.



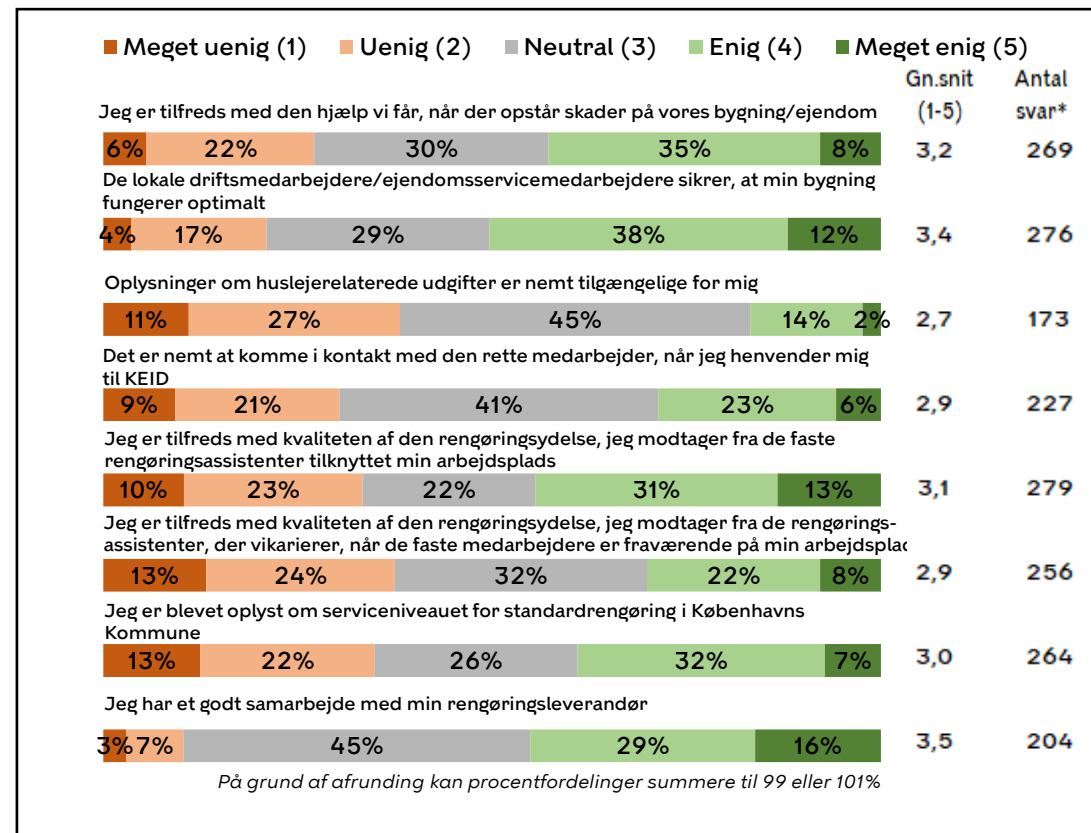
## Ejendomsdrift Resultater

Figur 7. "Hvor tilfreds er du samlet set med de ydelser, du modtager på ejendomsdriftsområdet?"



\*Antal respondenter: 489. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen

Figur 8. "Hvor enig er du i følgende udsagn?"

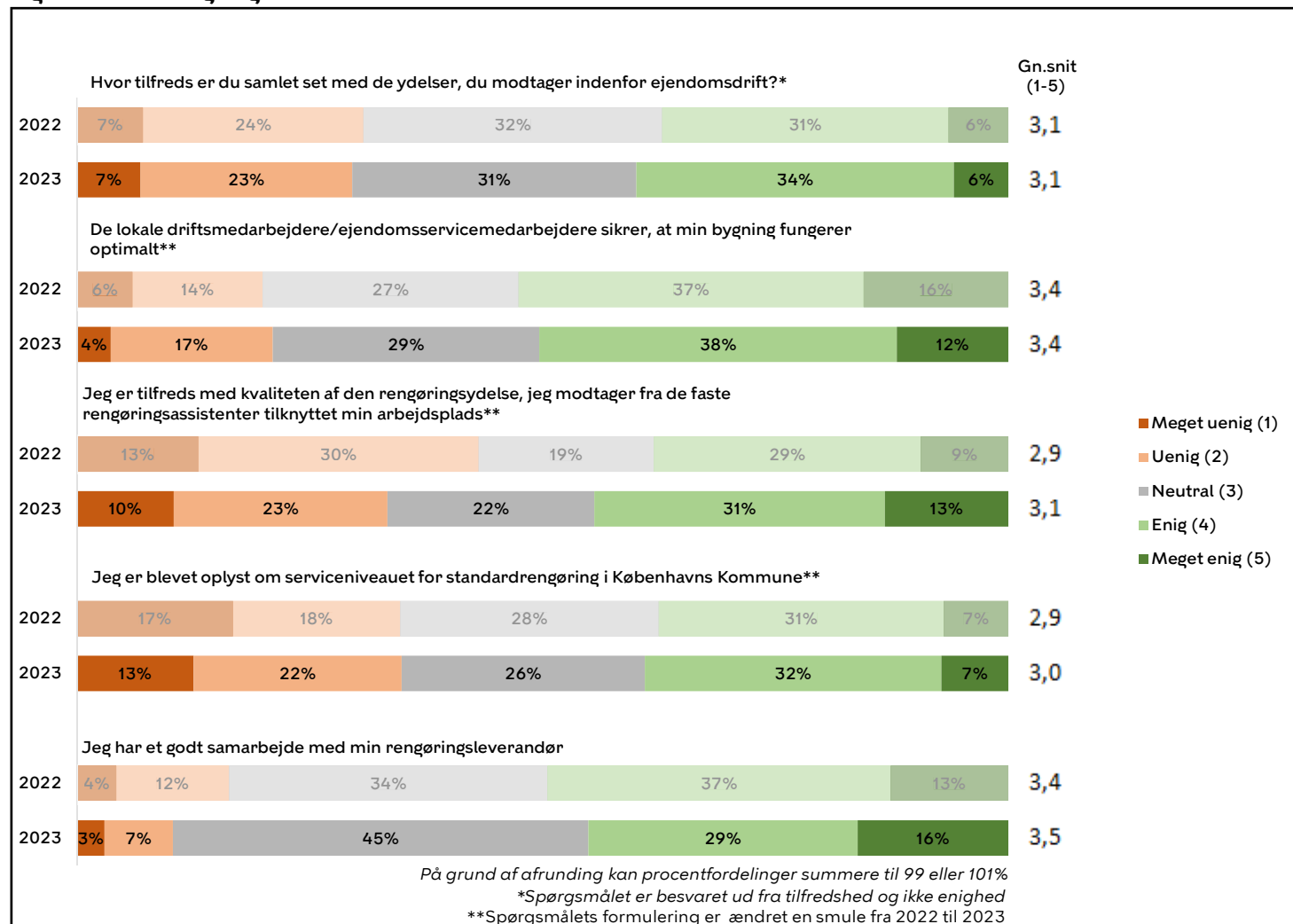


\*Antal respondenter: 489. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen



# Ejendomsdrift Sammenligning

Figur 9. Sammenligning



## Sammenfatning

Resultaterne for ejendomsdrift adskiller sig ikke væsentligt fra sidste års resultater, og den overordnede tilfredshed ligger igen i år på 3,1. De største ændringer ses ved spørgsmålet om kendskab til serviceniveauet for standardrengøring, som er steget fra 2,9 til 3,0 ligesom samarbejde med rengøringsleverandøren er steget fra 3,4 til 3,5.

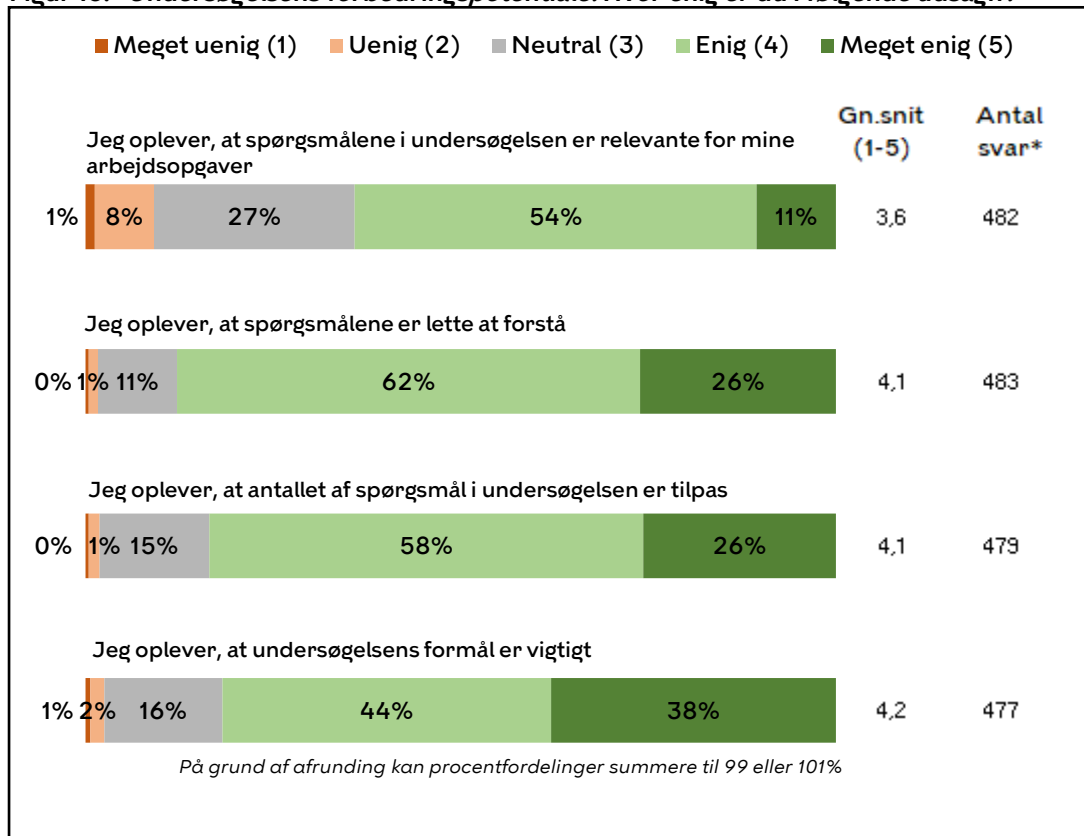
Der er desuden ændret nogle spørgsmål i forhold til sidste års undersøgelse. De nye spørgsmål viser, at det kan være svært at komme i kontakt med den rette medarbejder i KEJD, da resultatet herfor ligger på 2,9. Derudover oplever kunderne, at det er svært at finde deres huslejerelaterede udgifter, som ligger på 2,7.

Undersøgelsen viser også, at kvaliteten fra de vikarierende rengøringsassistenter som ligger på 2,9 ikke er lige så høj som kvaliteten fra de faste rengøringsassistenter, som ligger på 3,1. I kommentarerne fremgår det, at rengøringsvikarerne mangler instruktioner til at løse opgaven.



# Evaluering Resultater

Figur 13. "Undersøgelsens forbedringspotentiale: Hvor enig er du i følgende udsagn?"



**Lederne evaluerer undersøgelsen positivt**  
 Generelt evaluerer lederne undersøgelsen positivt i evalueringsspørgsmål og fritekstkommentarer. Størstedelen af lederne oplever, at undersøgelsen er relevant, nem og hurtig at besvare og vil gerne deltage i en lignende undersøgelse næste år. Desuden giver lederne relativt mange skriftlige kommentarer, som uddyber og konkretiserer deres besvarelser.

På baggrund af den positive modtagelse tilfredshedsundersøgelsen har fået blandt lederne, anbefaler ØKF, at der også gennemføres en tilfredshedsundersøgelse blandt lederne i 2024.

\*Antal respondenter: 489. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen

## Bilag 1 - undersøgelsesdesign

### Spørgeskemaundersøgelse



#### Population og stikprøve

773 ledere modtog undersøgelsen, og 489 har gennemført den, hvilket svarer til en gennemførelsesprocent på 63 %.

Populationen for undersøgelsen er alle ledere i Københavns Kommune, undtaget ledelsesniveau 1 og 2, samt ledere af selvejende institutioner, svarende til ca. 1.670 personer.

Der er udtaget en stikprøve på 46% af populationen. For de mindre forvaltninger er stikprøvestørrelsen opjusteret til 100% for at undgå et meget lille antal respondenter i de forvaltninger.

Respondenterne er udvalgt med det mål at få en forholdsmæssig lige fordeling på tværs af forvaltninger og på ledelsesniveauer inden for hver forvaltning.

Undersøgelsen er gennemført elektronisk i perioden 9. maj til 30. maj 2023.

#### Spørgeramme

Undersøgelsens spørgeramme består af 14 spørgsmål, der besvares på en skala fra 1-5 med en neutral midterkategori og med mulighed for at svare "ikke relevant".

Spørgsmål til hvert af de fire ydelsesområder: Et spørgsmål om overordnet tilfredshed. En række spørgsmål om en udvalgte serviceydelser inden for hvert område og til sidst et åbent spørgsmål med et fritekstfelt.

To evalueringsspørgsmål om selve undersøgelsen: Et spørgsmål om de fire parametre; relevans, længde, formål og forståelse. Derudover et åbent fritekstfelt, hvor respondenterne kan foreslå spørgsmål, de synes mangler i undersøgelsen.

## Bilag 2 - undersøgelsens datagrundlag

---

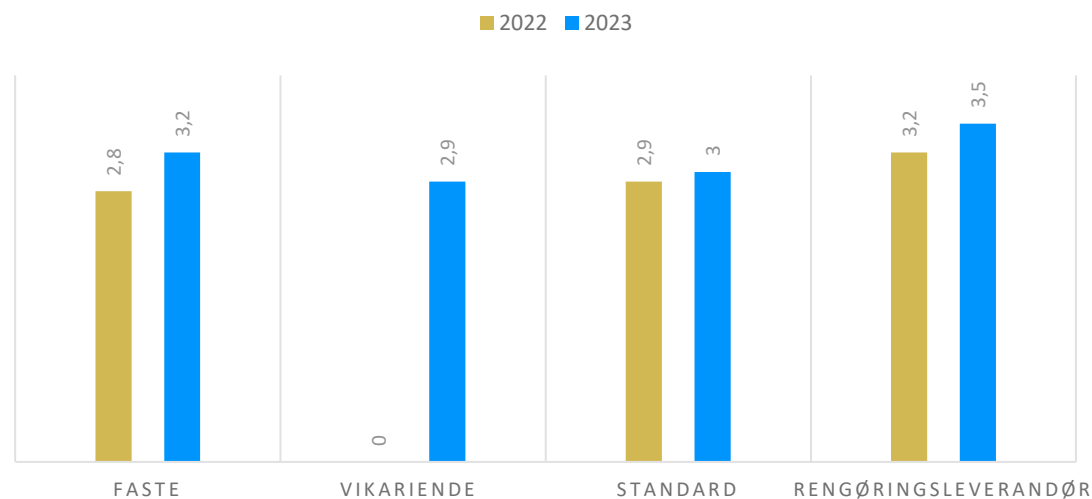
Forvaltning	Antal ledere i populationen	Antal modtagere af undersøgelsen	Andel modtagere	Antal besvarelser	Svarprocent	Fejlmargen*
BIF	82	82	100%	45	54,9%	10%
BUF	668	134	20%	72	53,7%	11%
KFF	104	104	100%	66	63,5%	7%
SOF	325	130	40%	83	63,8%	9%
SUF	277	111	40%	66	59,5%	11%
TMF	85	85	100%	57	67,1%	7%
ØKF	127	127	100%	100	78,7%	5%
I alt	1670	773	46%	489	63,3%	4%

---

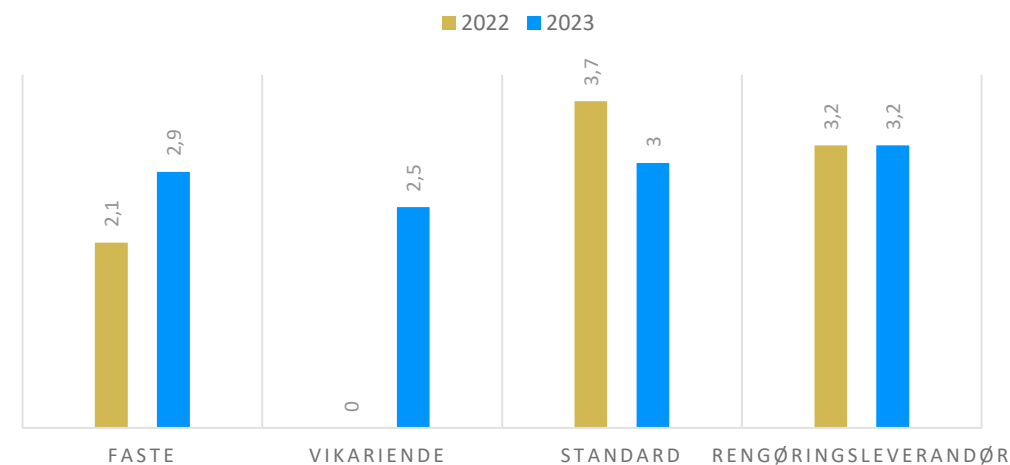
\*Fejlmargen fortæller i hvilken grad, man kan forvente, at undersøgelsesresultaterne reflekterer den samlede populations holdninger. Det betyder, at hvis 35% har svaret "meget tilfreds" med en fejlmargen på 4% (percentage point), vil mellem 31% og 39% af den samlede population være "meget tilfreds".

## Bilag 3 - Uddybet resultater på rengøringsområdet

### TILFREDSHED HOS KUNDER I KKRS



### TILFREDSHED HOS KUNDER SOM IKKE ER HOS KKRS



**FASTE:** "Jeg er tilfreds med kvaliteten af den rengøringsydelse, jeg modtager fra de faste rengøringsassistenter tilknyttet min arbejdsplads"

**VIKARIENDE:** "Jeg er tilfreds med kvaliteten af den rengøringsydelse, jeg modtager fra de rengøringsassistenter, der vikarierer, når de faste medarbejdere er fraværende på min arbejdsplads"

**STANDARD:** "Jeg er blevet oplyst om serviceniveauet for standardrengøring i Københavns Kommune"

**RENGØRINGSLEVERANDØR:** "Jeg har et godt samarbejde med min rengøringsleverandør"