

Tilfredshedsundersøgelse af ØKF's ydelsesområder 2023



Resultatrapport for Koncern IT: IT-området

Besvaret af 489 tilfældigt udvalgte ledere i Københavns Kommune



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.

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.

Indholdsfortegnelse

Introduktion

Om tilfredshedsundersøgelsen	s. 2
Indholdsfortegnelse	s. 3

Afsnit 1: Ydelsesområder

 IT	
Resultater	s. 5
Sammenligning	s. 6

Afsnit 2: Evaluering

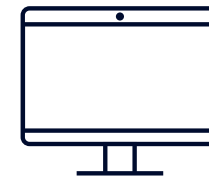
 Evaluering	
Resultater	s.8

Bilag

Bilag 1: Undersøgelsesdesign	s.11
Bilag 2: Undersøgelsens datagrundlag	s.12

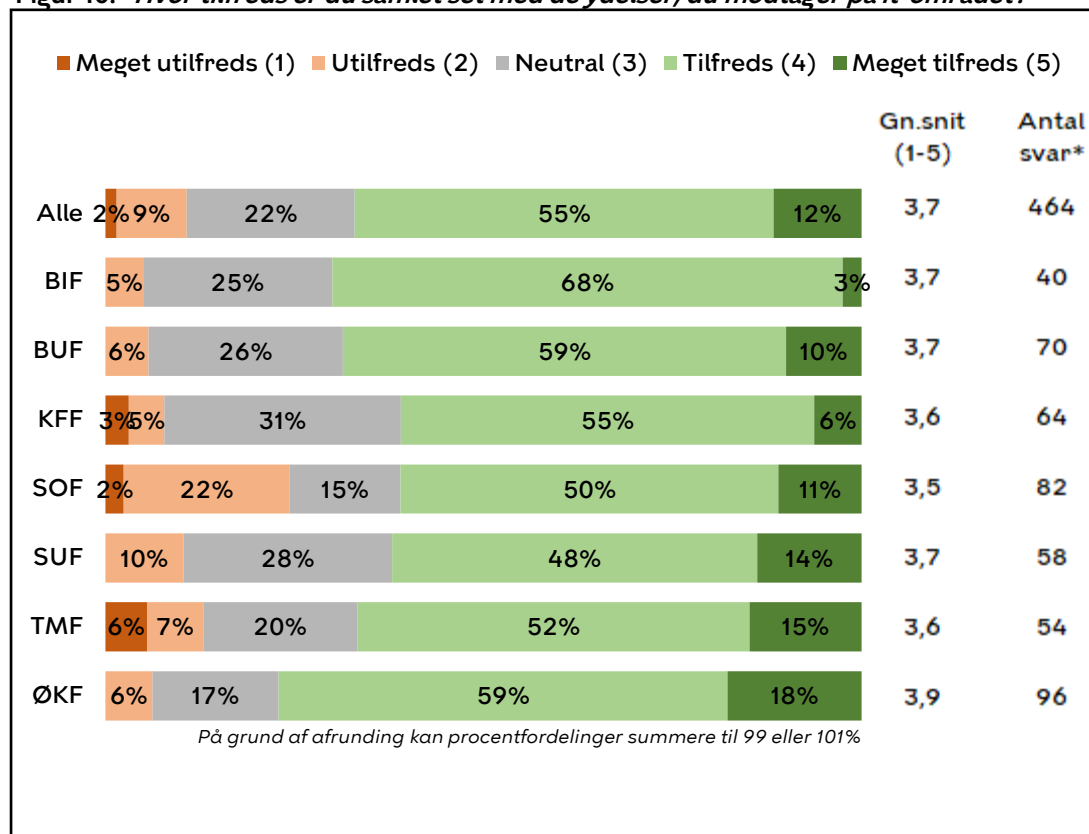
Afsnit 1

- Ydelsesområder



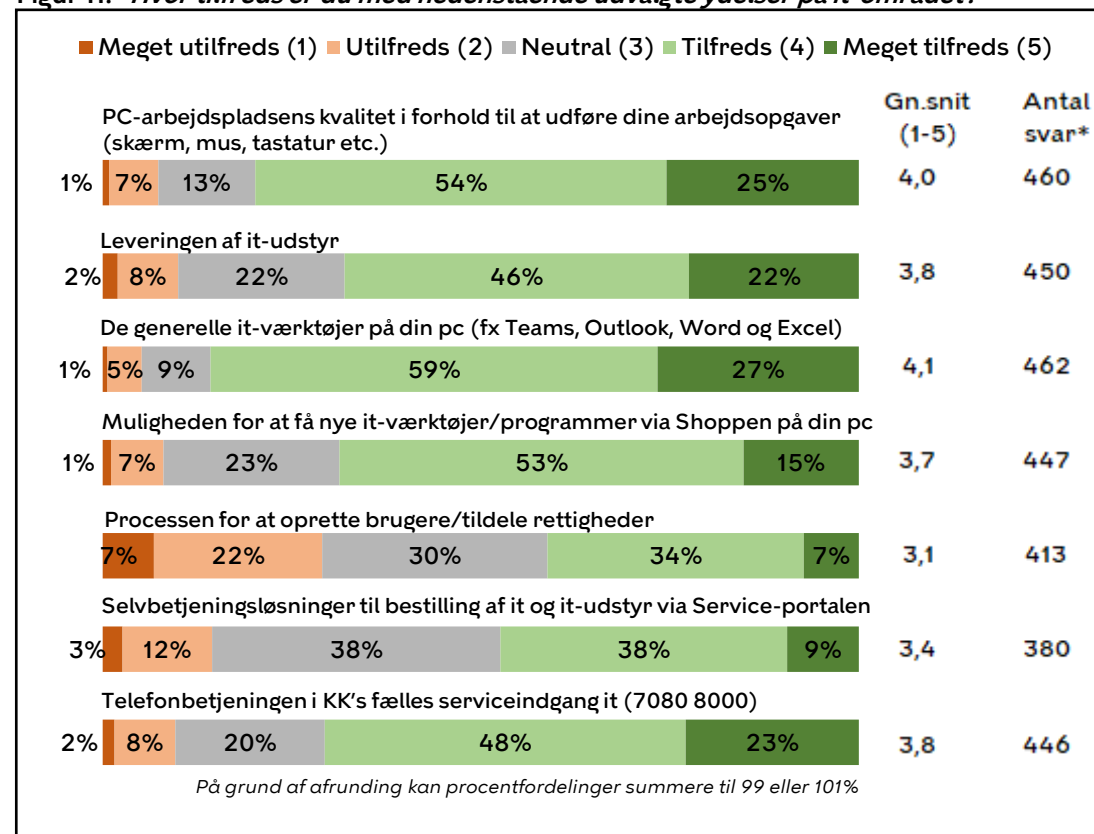
IT Resultater

Figur 10. "Hvor tilfreds er du samlet set med de ydelser, du modtager på it-området?"



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

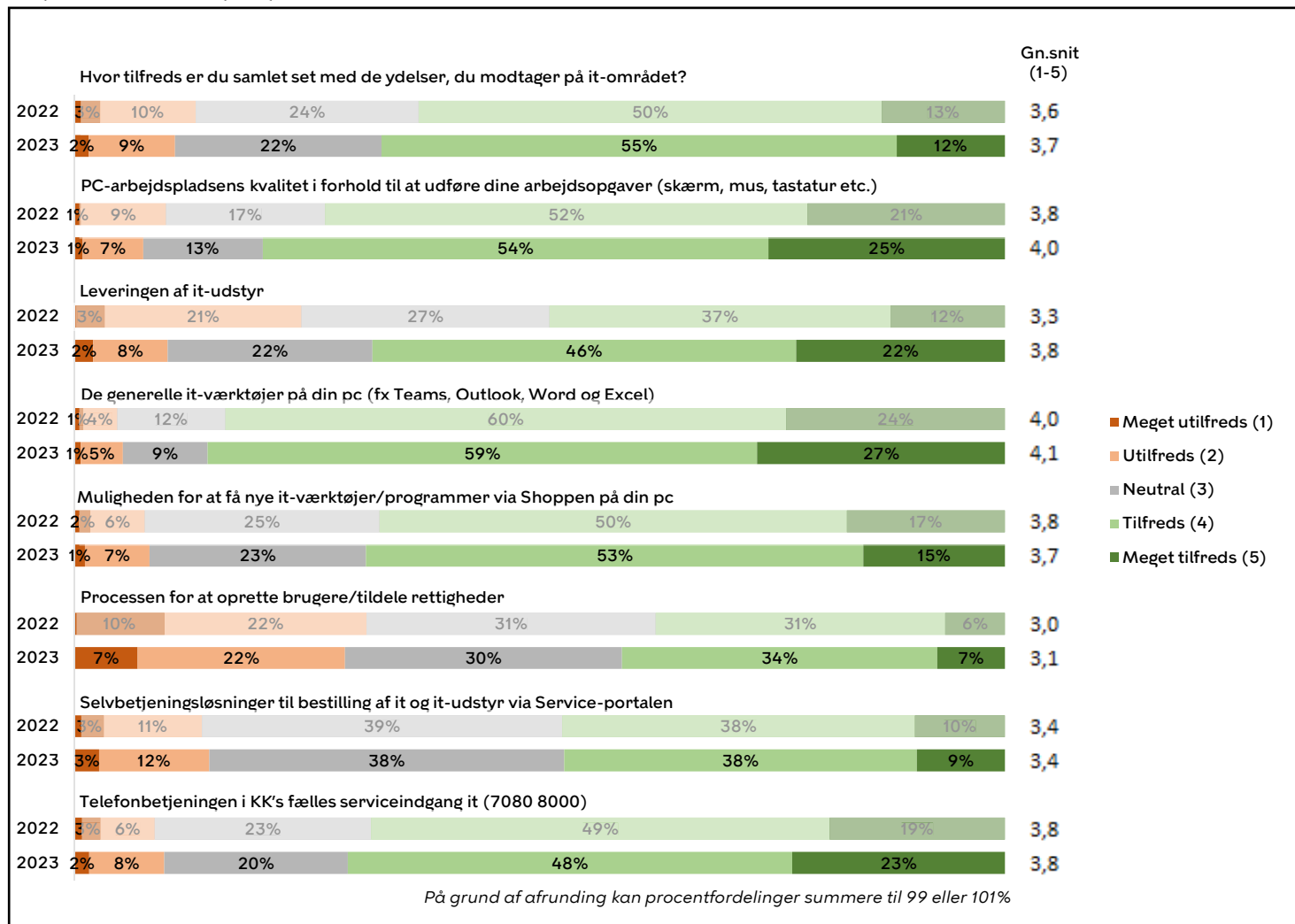
Figur 11. "Hvor tilfreds er du med nedenstående udvalgte ydelser på it-området?"



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

IT Sammenligning

Figur 12. Sammenligning



Sammenfatning

Resultaterne for IT viser, at tilfredsheden generelt er steget fra 3,6 i 2022 til 3,7 i 2023.

Koncern IT (KIT) har særligt tre opmærksomhedspunkter, hvor der scores i den lave ende. Det omhandler *levering af it-udstyr, processen for at oprette brugere/tildele rettigheder og selvbetjeningsløsninger*.

Den største stigning ses i spørgsmålet om *levering af it-udstyr*, hvor tilfredsheden er steget fra 3,3 til 3,8. Dette skyldes en større indsats fra KIT, der indgik i KIT's Arbejdsprogram 2023, samt en tilbagevendende til normale tilstande ift. tilgængeligheden af it-udstyr efter Covid-19. Siden målingen i 2022 har KIT ligeledes arbejdet med at forbedre *processen for at oprette brugere/tildele rettigheder*. Her ser vi en lille stigning fra 2022 til 2023 (3,0 til 3,1). KIT vil i 2023 og 2024 intensivere indsatsen kraftigt. Der er for nylig oprettet et nyt kontor (IAM), der arbejder tværgående med brugertilfredsheden og effektiviteten på området. Der er ikke sket nogen udvikling i tilfredsheden med *selvbetjeningsløsninger til bestilling af it og it-udstyr via Service-portalen*.

Fritekstbesvarelserne indikerer at KIT kan blive tydeligere på navigationen i selvbetjeningsløsningen, hvilket indgår som et initiativ i KIT's arbejdsprogram 2024.

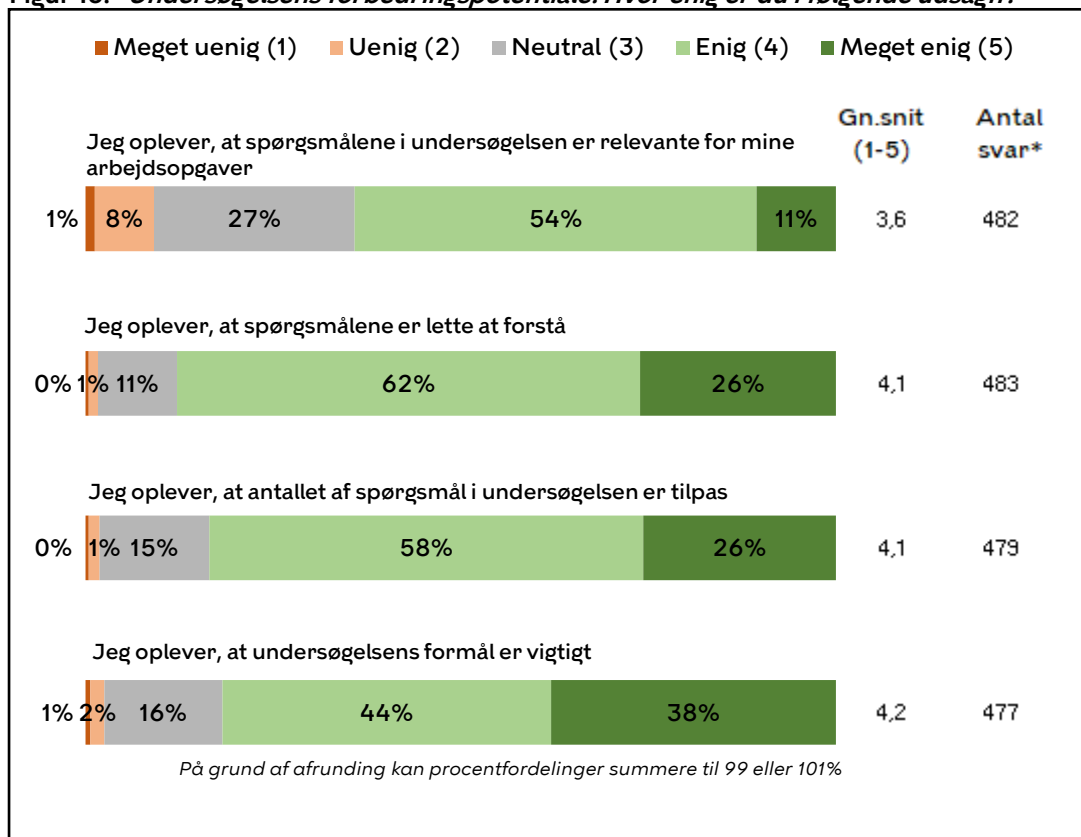
Afsnit 2

- Evaluering

Evaluering Resultater



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



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

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.

Tæt på forvaltningerne

Økonomiforvaltningen
Et projektsamarbejde mellem
Koncernservice, Koncern IT,
Københavns Ejendomme og
Byggeri København

For flere oplysninger kontakt

Projektleder: Stig Nilsson
Mail: HY32@kk.dk
Telefon: 4043 9541

Udgivet

September 2023



Bilag

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".