

# Tilfredshedsundersøgelse af ØKF's ydelsesområder:

## IT

Gennemført blandt 783 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.

Med fokus på at styrke dialogen med forvaltningerne, har ØKF iværksat en årlig tilfredshedsundersøgelse, der måler ledernes tilfredshed med den service, de modtager.

### Formål

Formålet med tilfredshedsundersøgelsen er at få viden om, hvor ØKF kan hæve tilfredsheden inden for fem ydelsesområder: it, personale, finans, indkøb og ejendomsdrift. 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

Det er en præmis for denne undersøgelse, at der er stor variation i måden hvorpå forvaltningerne har organiseret løsningen af de administrative opgaver inden for it, personale, finans, indkøb og ejendomsdrift. 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.

Ud af de 783 ledere, der modtog undersøgelsen, har 497 gennemført. Det giver en svarprocent på 63%. Undersøgelsens totale population er på ca. 1700 ledere. Det statistiske datagrundlag er relativt solidt, da undersøgelsen har en samlet fejlmargen på 4% og en fejlmargen på ca. 10%, hvis man ser på resultaterne i de enkelte forvaltninger.

## Sammenfatning

### Resultaterne skal drøftes med forvaltningerne

Resultaterne på alle fem ydelsesområder gør det muligt at identificere ydelser, hvor der med fordel kan iværksættes konkrete indsatser.

Koncernhederne i ØKF skal sammen med forvaltningerne drøfte, hvordan resultaterne skal tolkes, og hvad de næste skridt skal være i forhold til at hæve tilfredsheden. Resultaterne for de fem ydelsesområder findes på side 6-19.

### Lederne har prioriteret at deltage

Svarprocenten er på 63 % og lederne giver relativt mange skriftlige kommentarer, som uddyber og konkretiserer deres besvarelser.

### 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 (side 21).

### Videre proces

ØKF arbejder videre med resultaterne i samarbejde med udvalgte ledere fra undersøgelsen samt de tværgående chefkredse med det formål at udpege og konkretisere generelle forbedringspotentialer.

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 fem ydelsesområder.

På baggrund af den generelt meget positive modtagelse, tilfredshedsundersøgelsen har fået blandt lederne, anbefaler ØKF, at der også gennemføres en tilfredshedsundersøgelse blandt ledere i KK i 2025.

# Indholdsfortegnelse

## Introduktion

Om tilfredshedsundersøgelsen	s. 2
Sammenfatning	s. 3
Indholdsfortegnelse	s. 4

## Afsnit 1: Ydelsesområder



IT

IT resultater 2024	s. 6
IT sammenligning	s. 7
IT ledelsesresume	s. 8

## Afsnit 2: Indgange og Evaluering



Indgange og Evaluering	s. 11
------------------------	-------

## Bilag

Bilag 1: Resultater for rengøringsområdet fordelt på leverandør	s. 14
Bilag 2: Undersøgelsesdesign	s. 15
Bilag 3: Undersøgelsens datagrundlag	s. 16

# **Afsnit 1**

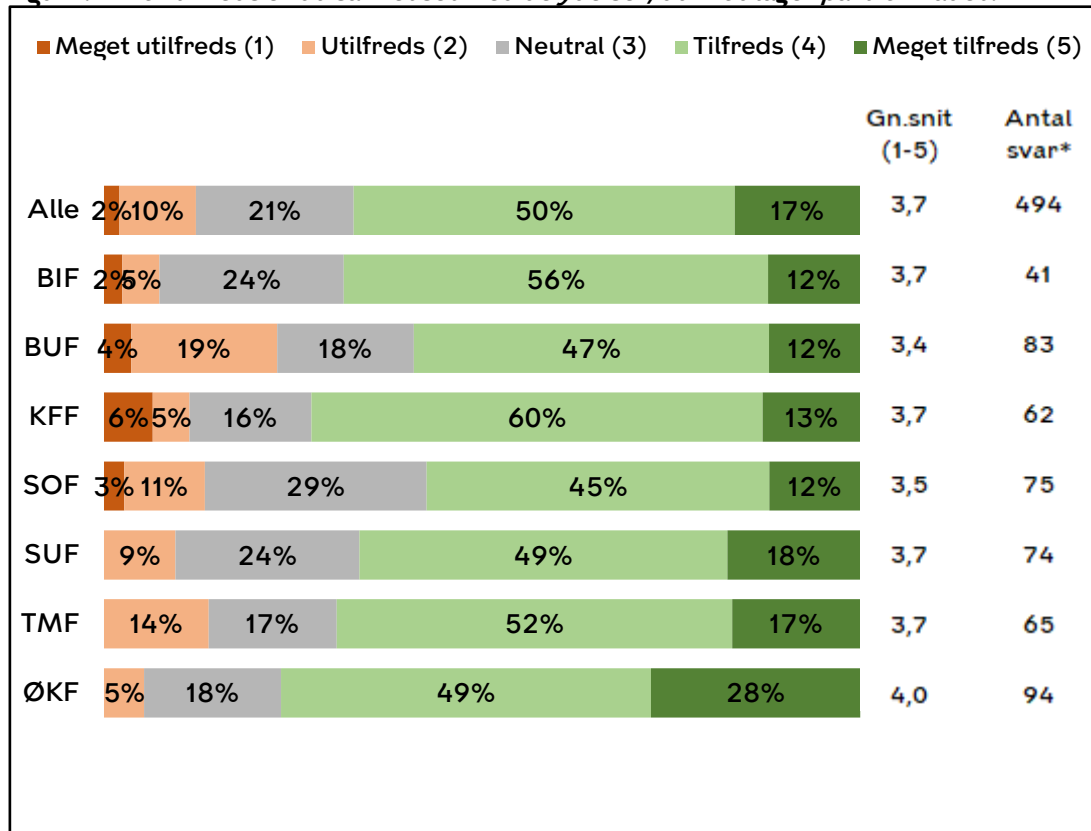
## **- Ydelsesområder**

# IT

## Resultater 2024

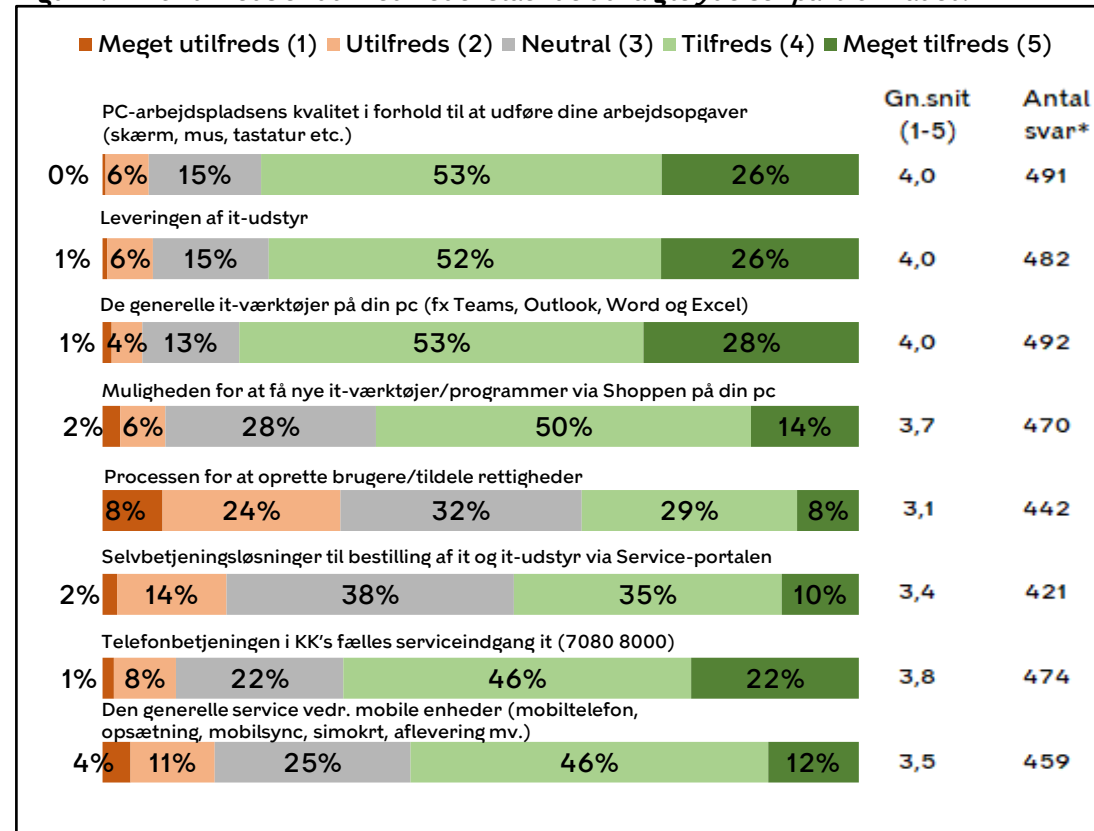


Figur 1. "Hvor tilfreds er du samlet set med de ydelser, du modtager på it-området?"

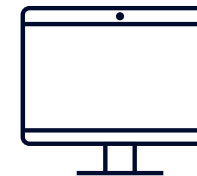


\*Antal respondenter: 497. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen  
På grund af afrunding kan procentfordelinger summere til 99 eller 101%

Figur 2. "Hvor tilfreds er du med nedenstående udvalgte ydelser på it-området?"

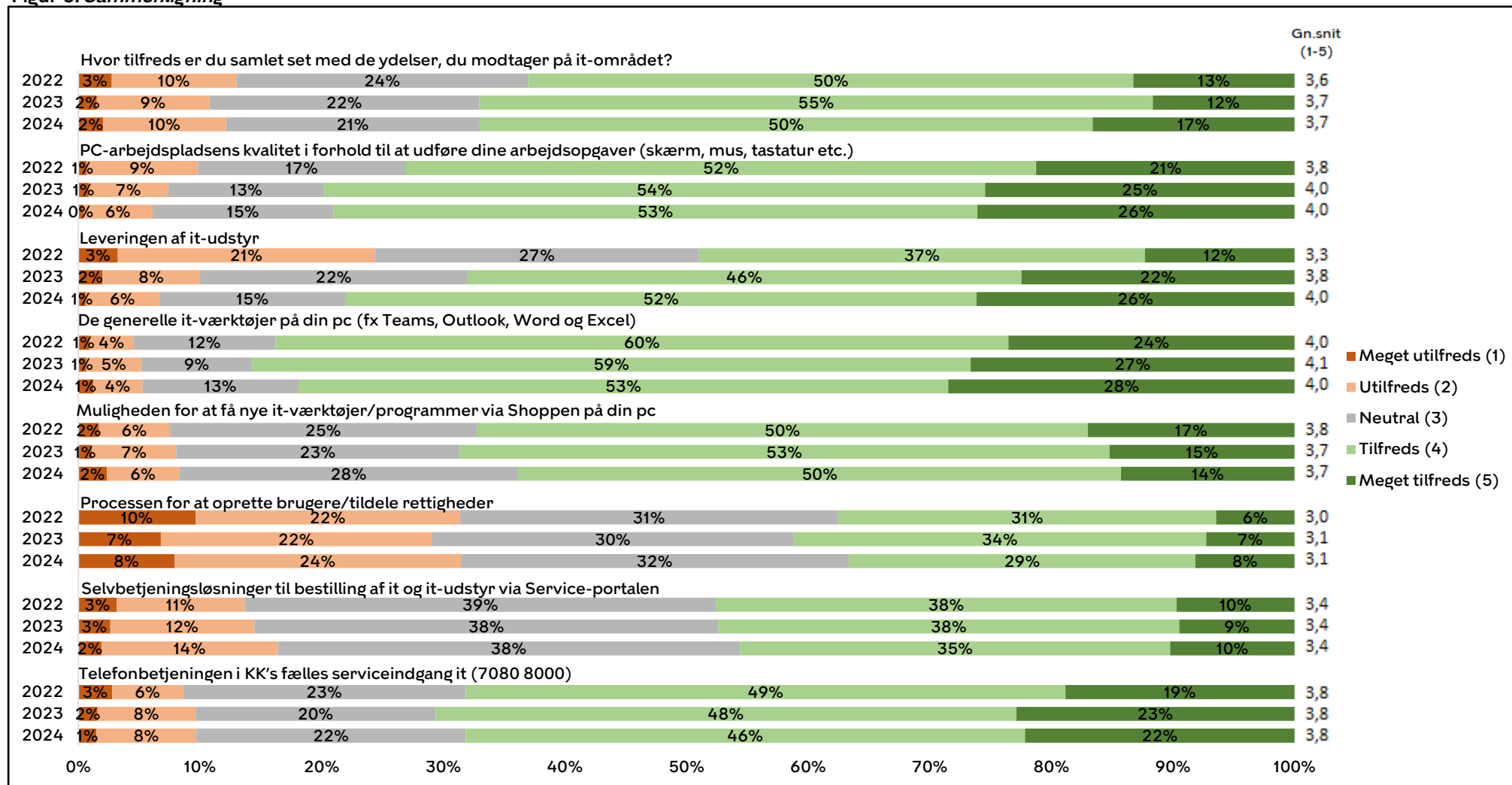


\*Antal respondenter: 497. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen  
På grund af afrunding kan procentfordelinger summere til 99 eller 101%

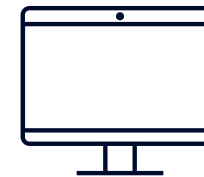


# IT Sammenligning

Figur 3. Sammenligning



På grund af afrunding kan procentfordelinger summere til 99 eller 101%



## IT Ledelsesresume

Resultaterne for it viser, at tilfredsheden med Koncern IT's (KIT) ydelser generelt ligger højt og overordnet set ikke har ændret sig siden 2023. Gennemsnittet for tilfredsheden med it generelt ligger igen i år på 3,7. Procentdelen af respondenter, der har svaret, at de er "tilfreds" eller "meget tilfreds" med KIT's ydelser generelt er ligeledes uændret fra 2023 og ligger på 67%. De tre områder med størst tilfredshed er "PC arbejdspladsen", "Levering af it-udstyr" og "Generelle it-værktøjer" - alle med et gennemsnit på 4,0.

Den største stigning i tilfredshed i år ses i spørgsmålet om levering af it-udstyr, hvor tilfredsheden er steget fra 3,8 til 4,0. Spørgsmålet var også området med størst stigning fra 2022 til 2023 fra 3,3 til 3,8 i gennemsnit.

To områder indenfor it viser et særligt forbedringspotentiale, hvilket også var tendensen sidste år. Det gælder "Oprettelse af brugere/tildeling af rettigheder" (gennemsnit 3,1), "Selvbetjening i Serviceportalen" (gennemsnit 3,4). Et sidste område, der viser forbedringspotentiale er et nyt spørgsmål i undersøgelsen vedr. mobile enheder. Gennemsnittet her er 3,5.

KIT har siden 2023 intensiveret indsatsen på området med brugerstyring (Oprettelse af brugere/tildeling af rettigheder). Der er bl.a. etableret et nyt kontor (IAM), der arbejder tværgående, i tæt samarbejde med KS, med brugertilfredsheden og effektiviteten på området. I 2024 er der nedsat en styregruppe på tværs af forvaltningerne, der sammen med IAM-kontoret gennemfører 3 indsatser (herunder "pakker" til prædefinerede medarbejderroller) mhp. at forenkle og effektivisere ledelsestilsynsprocessen.

KIT har i september 2024 lanceret en ny version af it-serviceportalen, der forventes at øge tilfredsheden med selvbetjening.

Vedr. mobiltelefoner overtager KIT den samlede drift for mobile enheder medio 2025, herunder levering og opsætning af devices. Fritekstbesvarelserne knyttet hertil peger på processen for opsætning af nye mobiltelefoner som den største kilde til utilfredshed.

KIT monitorerer særligt de tre ovennævnte områder og går/er gået i dialog med forvaltningerne om resultaterne.

En analyse af fritekstbesvarelserne, sammenholdt med undersøgelsens nye, tværgående spørgsmål, indikerer, at det for en større del af respondenterne fortsat er uklart, hvornår de skal henvende sig til hhv. KIT eller egen forvaltning.

Forvaltningen med størst utilfredshed er BUF, hvor fritekstbesvarelserne og opfølgning peger på, at respondenterne ikke skelner mellem BUF IT og Koncern IT (KIT).



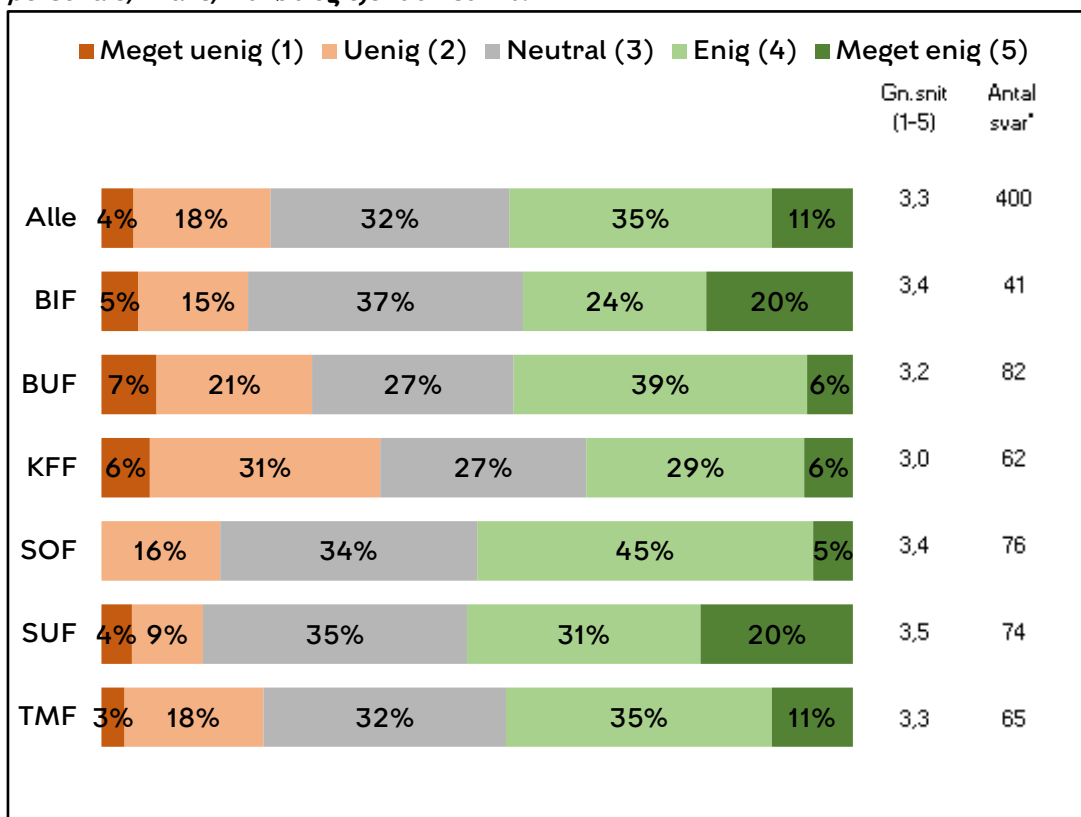
# **Afsnit 2**

## **- Indgange og Evaluering**

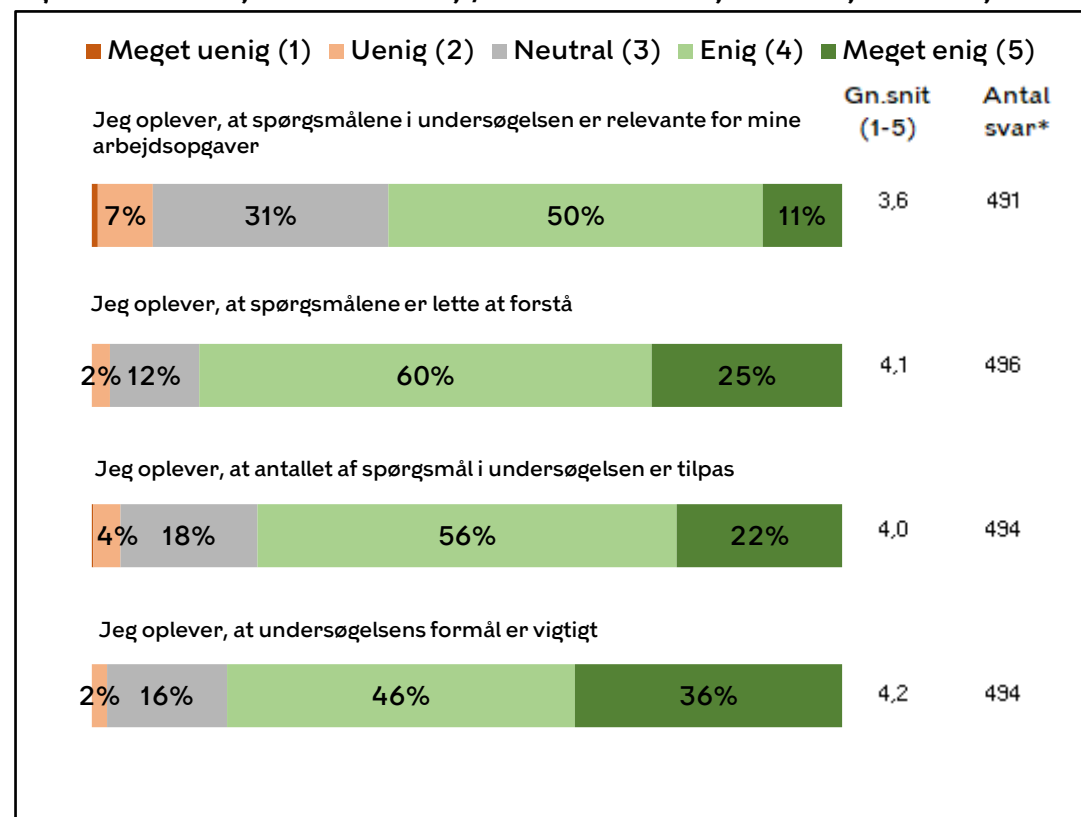


## Indgange og evaluering Resultater 2024

Figur 16. "Det er tydeligt for mig, om jeg skal kontakte min egen forvaltning eller Økonomiforvaltningen (KIT, KS og KEJD), når jeg har et behov indenfor områderne it, personale, finans, indkøb og ejendomsdrift?"



Figur 17. "Undersøgelsens forbedringspotential: Hvor enig er du i følgende udsagn?"



\*Antal respondenter: 497. Besvarelser i "ikke relevant" og ledere fra ØKF indgår ikke i tabellen  
På grund af afrunding kan procentfordelinger summere til 99 eller 101%

\*Antal respondenter: 497. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen  
På grund af afrunding kan procentfordelinger summere til 99 eller 101%

### **Tæt på forvaltningerne**

Et arbejdsfællesskab mellem  
Koncernservice, Koncern IT,  
Københavns Ejendomme og  
Byggeri København

### **Før flere oplysninger kontakt**

Projektleder Stig Egebo Nilsson  
Mail: [HY32@kk.dk](mailto:HY32@kk.dk)  
Telefon: 4043 9541

### **Udgivet**

Oktober 2024



# Bilag

## Bilag 1 - undersøgelsesdesign

### Spørgeskemaundersøgelse



#### Population og stikprøve

783 ledere modtog undersøgelsen, og 497 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 i selvejende institutioner, svarende til ca. 1700.

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 14. maj til 3. juni 2024.

#### Spørgeramme

Undersøgelsens spørgeramme besvares på en skala fra 1-5 med en neutral midterkategori og med mulighed for at svare "ikke relevant".

Tre typer spørgsmål til hvert af de fem ydelsesområder: Et spørgsmål om overordnet tilfredshed, spørgsmål om en række udvalgte serviceydelser inden for hvert område og til sidst et åbent 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.

Som noget nyt, er der i år tilføjet et spørgsmål, der spørger ind til om det er tydeligt for lederne, om de skal kontakte egen forvaltning eller Økonomiforvaltningen, når der opstår et behov indenfor it-, personale-, finans-, indkøb- og ejendomsdriftsområdet.

## Bilag 2 - undersøgelsens datagrundlag

Forvaltning	Antal udsendte	Antal gennemførte	Andel gennemførte besvarelser
BIF	83	41	49,40 %
BUF	137	83	60,58 %
KFF	99	63	63,64 %
SOF	133	76	57,14 %
SUF	111	75	67,57 %
TMF	89	65	73,03 %
ØKF	131	94	71,76 %
<b>Total</b>	<b>783</b>	<b>497</b>	<b>63,47 %</b>