

Tilfredshedsundersøgelse af Koncernservices's ydelsesområder:

Personale, Finans og Indkøb

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 sige, 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



Personale

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



Finans

Finans resultater 2024	s. 9
Finans ledelsesresume	s. 10



Indkøb

Indkøb resultater 2024	s. 11
Indkøb sammenligning	s. 12
Indkøb ledelsesresume	s. 13

Afsnit 2: Indgange og Evaluering



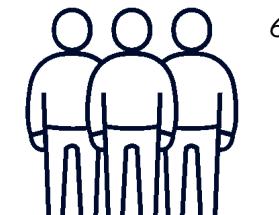
Indgange og Evaluering	s.18
------------------------	------

Bilag

Bilag 1: Undersøgelhedsdesign	s.21
Bilag 2: Undersøgelsens datagrundlag	s.22

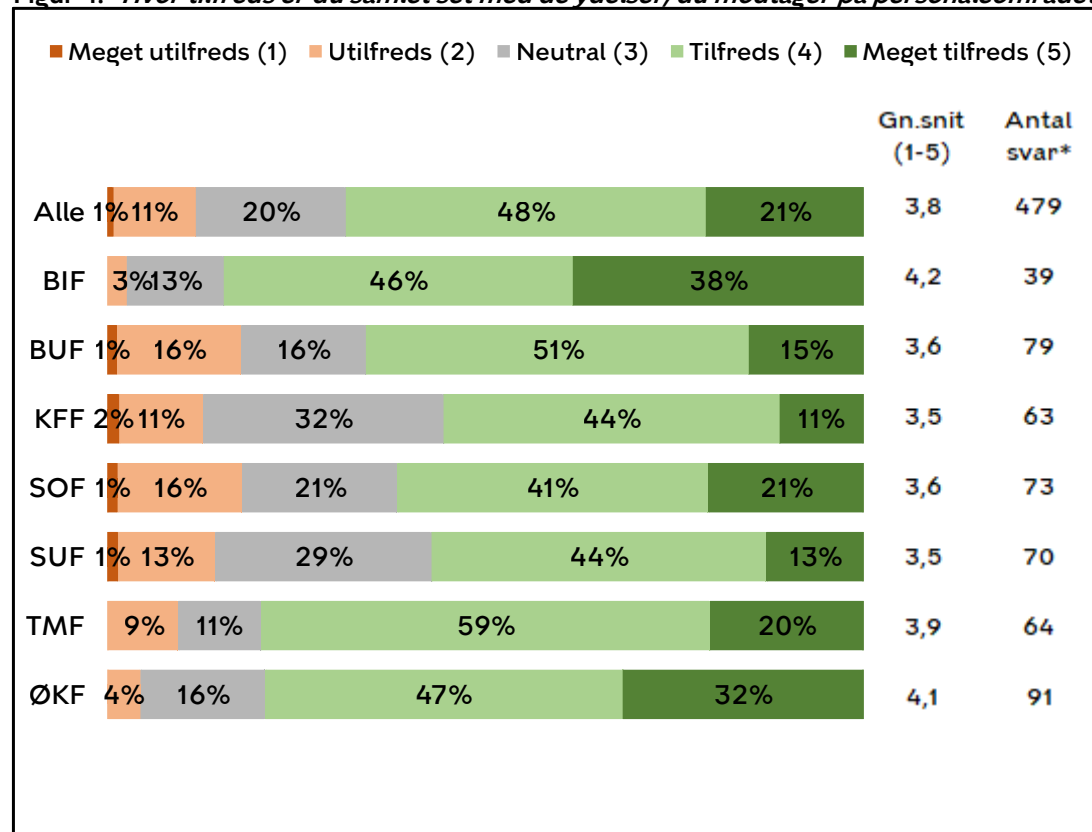
Afsnit 1

- Ydelsesområder Koncernservice



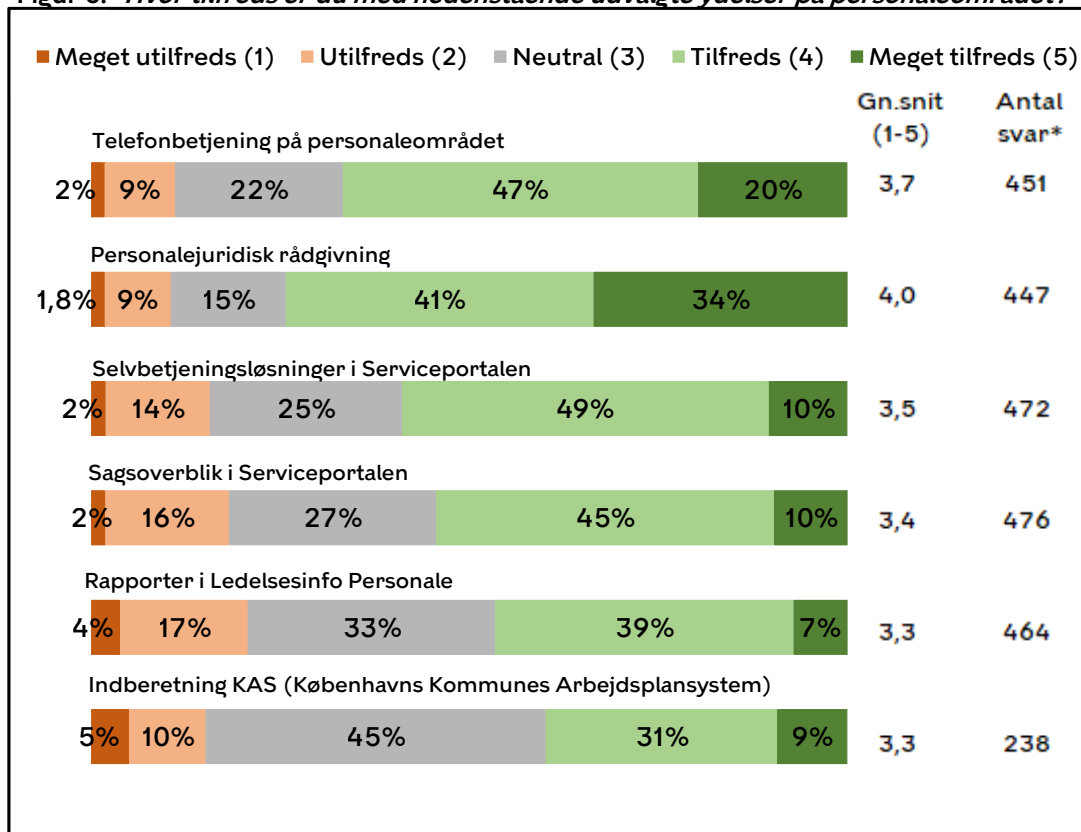
Personale Resultater 2024

Figur 4. "Hvor tilfreds er du samlet set med de ydelser, du modtager på personaleområdet?"

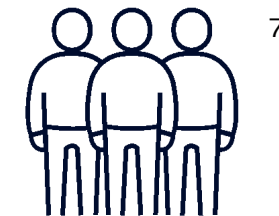


*Antal respondenter: 497. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen
På grund af afrunding kan procentfordelinger summere til 99 eller 101%

Figur 5. "Hvor tilfreds er du med nedenstående udvalgte ydelser på personaleområdet?"

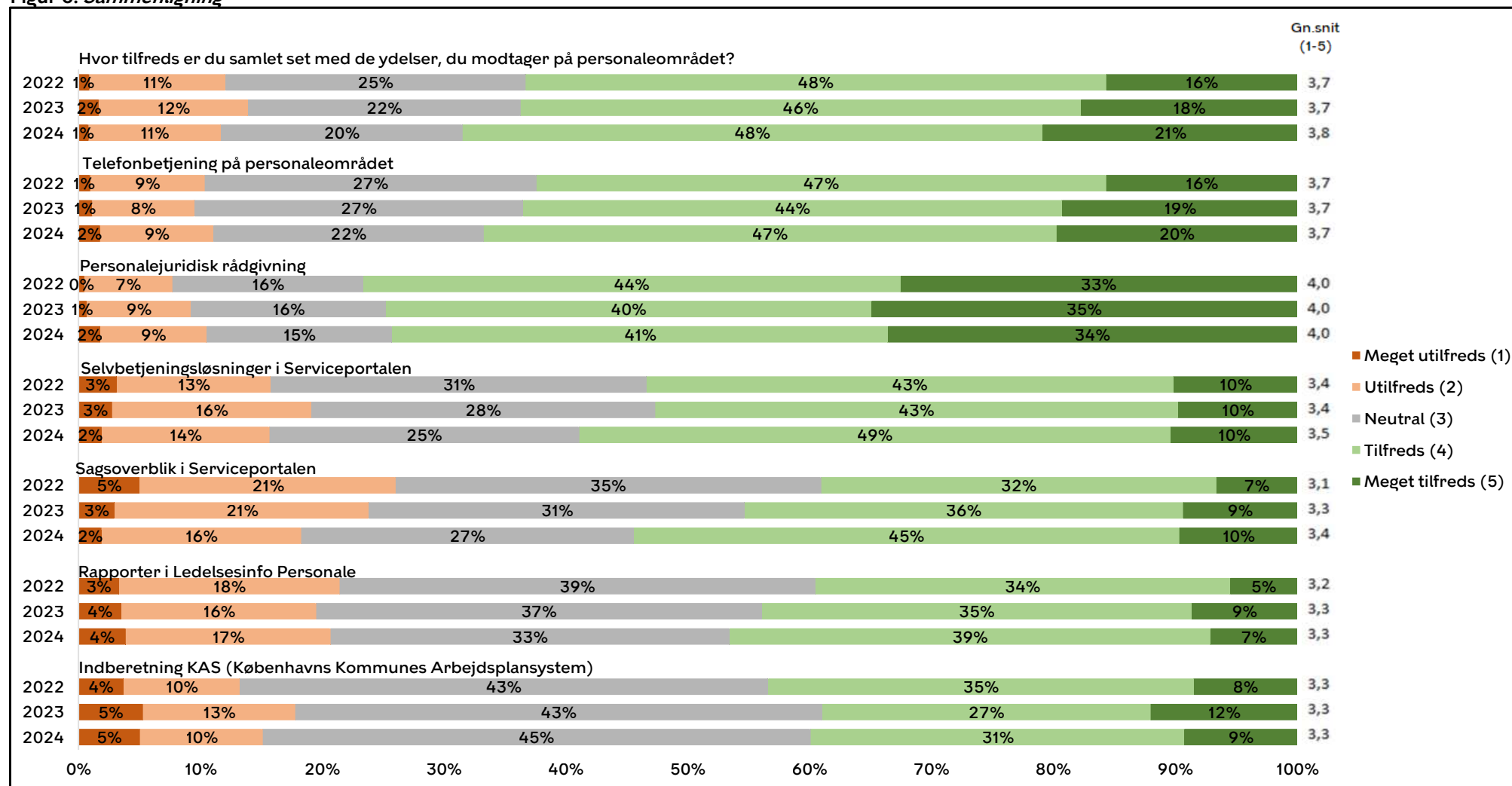


*Antal respondenter: 497. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen
På grund af afrunding kan procentfordelinger summere til 99 eller 101%

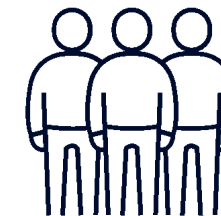


Personale Sammenligning

Figur 6. Sammenligning



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



Personale Ledelsesresumé

På Personaleområdet benyttes de samme spørgsmål som foregående år. Siden sidste år ses en lille stigning i den samlede tilfredshed med ydelserne på Personaleområdet (3,7 til 3,8).

På tværs af forvaltningerne varierer tilfredsheden fra 3,5 i KFF og SUF til 4,2 i BIF. Den største stigning siden 2022 ses netop i BIF (3,7 til 4,2), mens tilfredsheden også er steget i ØKF (3,7 til 4,1) og TMF (3,6 til 3,9). I de resterende forvaltninger er tilfredsheden faldet marginalt (-0,1).

For personaleydelse er tilfredshedsniveauet generelt stabilt fra 2022 - 2024. Der er fortsat størst tilfredshed med personalejuridisk rådgivning (4,0) og telefonbetjeningen på personaleområdet (3,7), mens tilfredsheden med systemerne ligger en smule lavere. Dog er der sket en stigning i tilfredsheden med sagsoverblikket i Serviceportalen fra 2022 til 2024 (3,1 til 3,4).

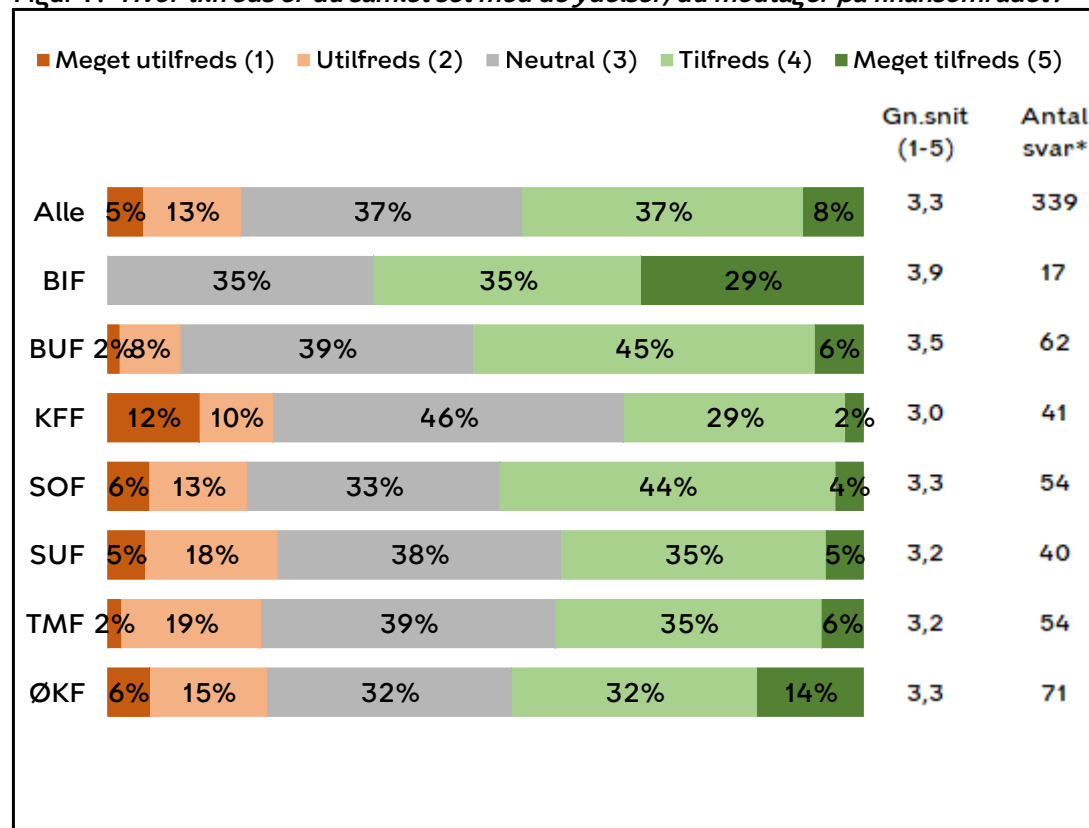
Koncernservice (KS) har i andet halvår 2024 gennemført flere forbedringer af serviceportalen blandt andet gennemgang og reduktion af notifikationer og kvitteringsmails, forbedret TR-flow, hvorved procestrin fjernes fra leder/indberetter, designforbedringer og flere målrettede og handlingsorienterede vejlednings- og hjælpetekster.

KS inddrager halvårligt HR-kredsen i arbejdet med lederundersøgelsen, hvor både spørgeramme, resultater og serviceforbedrende personaleindsatser drøftes.

Finans Resultater 2024

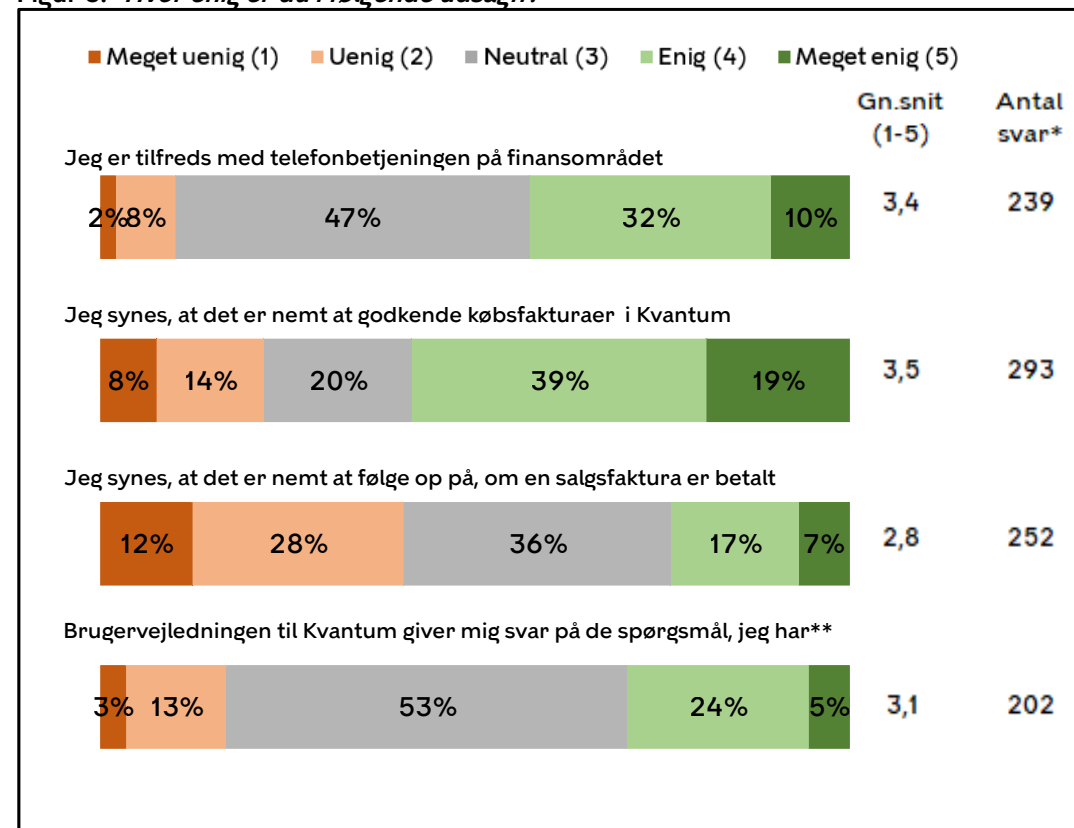


Figur 7. "Hvor tilfreds er du samlet set med de ydelser, du modtager på finansområdet?"



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

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



*Antal respondenter: 497. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen
**Spørgsmålet er kun besvaret af de 65%, der har svaret 'ja' til, at de er bekendte med brugervejledningen til Kvantum på intranettet

Finans Ledelsesresumé



Finansområdet indgår for første gang i lederundersøgelsen i år, hvorfor resultaterne ikke kan sammenlignes med tidligere år. Den første pejling viser, at tilfredsheden med finansområdet (3,3) ligger på niveau med indkøbsområdet (3,2).

På tværs af forvaltningerne varierer tilfredsheden med finansområdet fra (3,0) i KFF til (3,9) i BIF, mens de resterende forvaltninger ligger nogenlunde på niveau.

På ydelsesniveau er der størst tilfredshed med godkendelse af købsfakturaer i Kvantum (3,5) og telefonbetjeningen på finansområdet (3,4). Der er noget lavere tilfredshed med brugervejledningerne i kvantum (3,1) og opfølgning på salgsfakturaer (2,8).

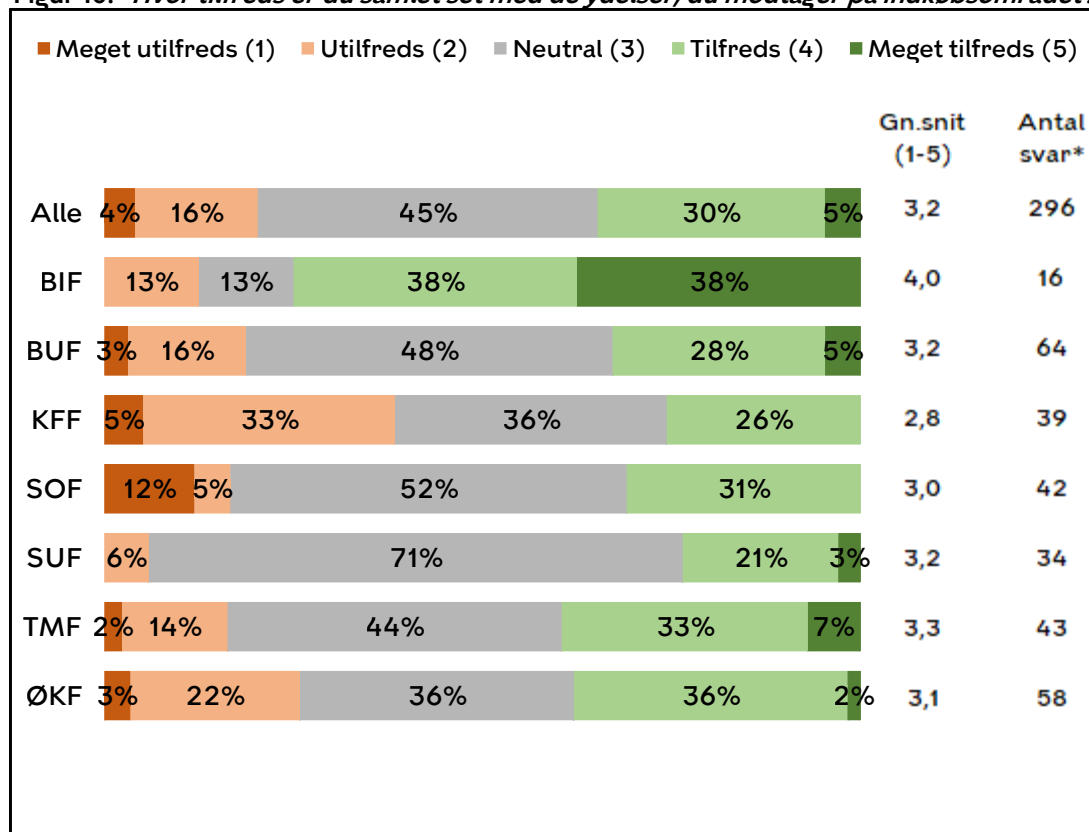
KS arbejder løbende med at forbedre vejledningsmaterialet i Kvantum, og i programmet "Genopretning af debitorområdet" arbejdes der blandt andet med at optimere rapporteringen på debitorområdet.

KS inddrager halvårligt Budget- og Regnskabskredsen i arbejdet med lederundersøgelsen, hvor både spørgeramme og resultater drøftes.

Indkøb Resultater 2024

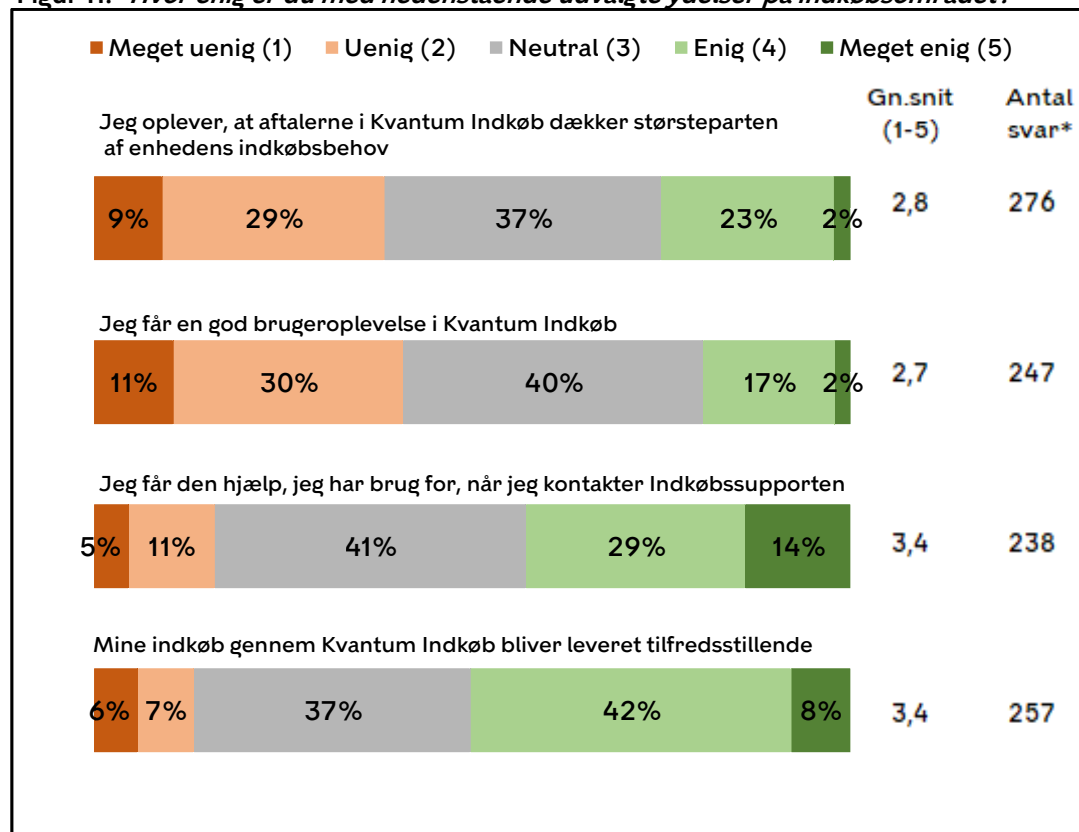


Figur 10. "Hvor tilfreds er du samlet set med de ydelser, du modtager på indkøbsområdet?"



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

Figur 11. "Hvor enig er du med nedenstående udvalgte ydelser på indkøbsområdet?"

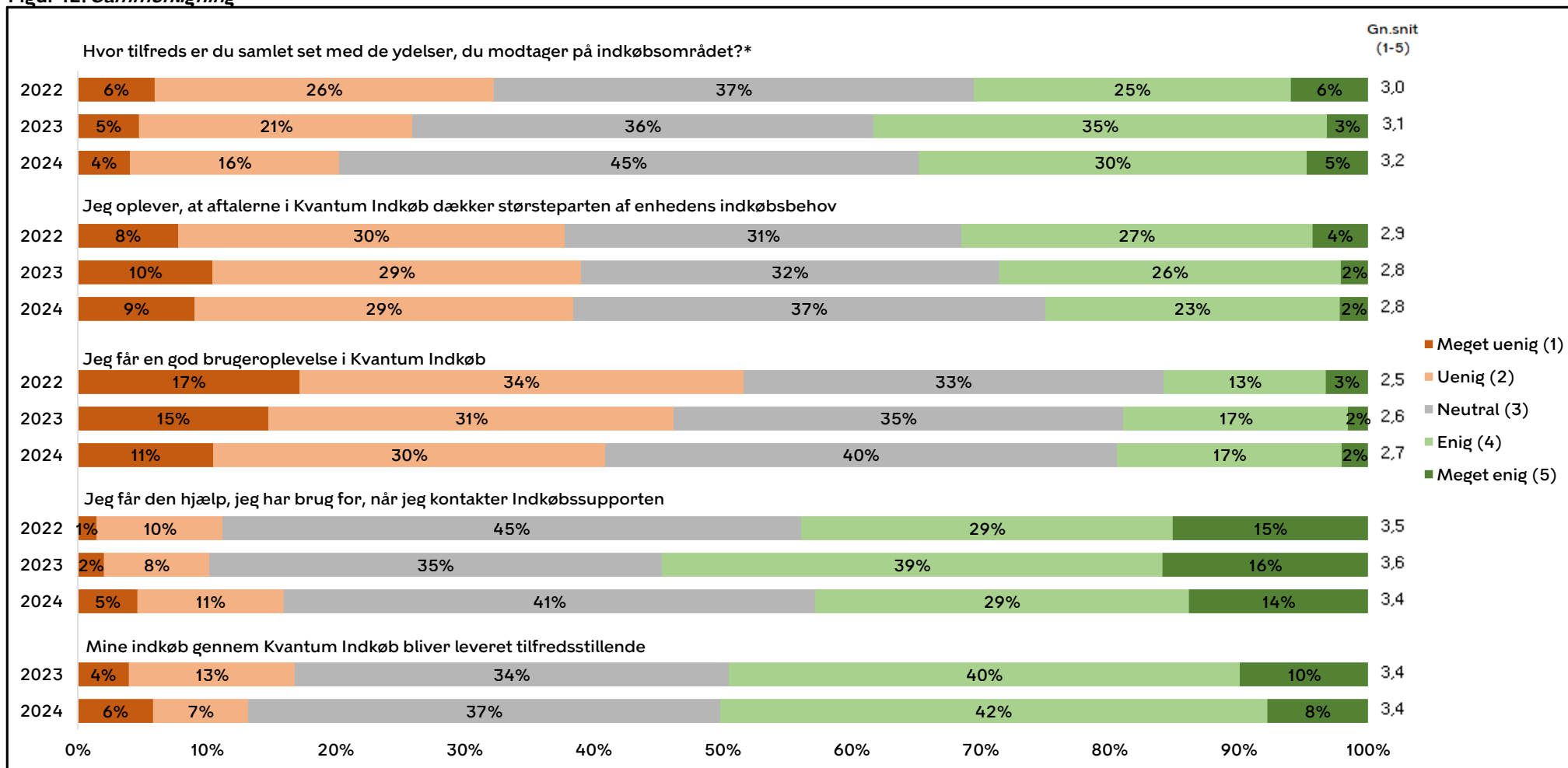


*Antal respondenter: 497. Besvarelser i "ikke relevant" indgår ikke i tabellen
På grund af afrunding kan procentfordelinger summere til 99 eller 101%

Indkøb Sammenligning



Figur 12. Sammenligning



*Spørgsmål besvares ud fra tilfredshed og ikke enighed

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

Indkøb Ledelsesresumé



På indkøbsområdet benyttes de samme spørgsmål som tidligere år med enkelte undtagelser. I 2022 blev der ikke spurgt ind til levering af indkøb, og i 2023 indgik et spørgsmål omkring kendskab til Københavns Kommunes interne forsikringsordning, som i år er udgået igen. Der ses igen en mindre stigning i den overordnede tilfredshed, som i år ligger på 3,2 (3,0 i 2022 og 3,1 i 2024).

På tværs af forvaltningerne varierer tilfredsheden med indkøbsområdet fra 2,8 i KFF til 4,0 i BIF, mens de resterende forvaltninger ligger nogenlunde på niveau.

Den største stigning siden 2022 ses i netop i BIF (3,1 til 4,0), og kun i ØKF er den samlede tilfredshed faldet (3,3 til 3,1).

På ydelsesniveau er der højest tilfredshed med indkøbssupporten (3,4) og levering af indkøb (3,4), mens der er noget lavere tilfredshed med aftalerne i Kvantum Indkøb ift. behov (2,8) og brugeroplevelsen i Kvantum Indkøb (2,7). Det samme billede gjorde sig gældende i både 2022 og 2023.

På indkøbsområdet har KS iværksat programmet "Brugervenlighed og Procesoptimering", som skal adressere de udfordringer, der er konstateret med den samlede indkøbsproces (blandt andet fra lederundersøgelsen).

Koncernservice orienterer årligt Indkøbskredsen om resultaterne af lederundersøgelsen i forbindelse med en generel afrapportering på brugerundersøgelser.

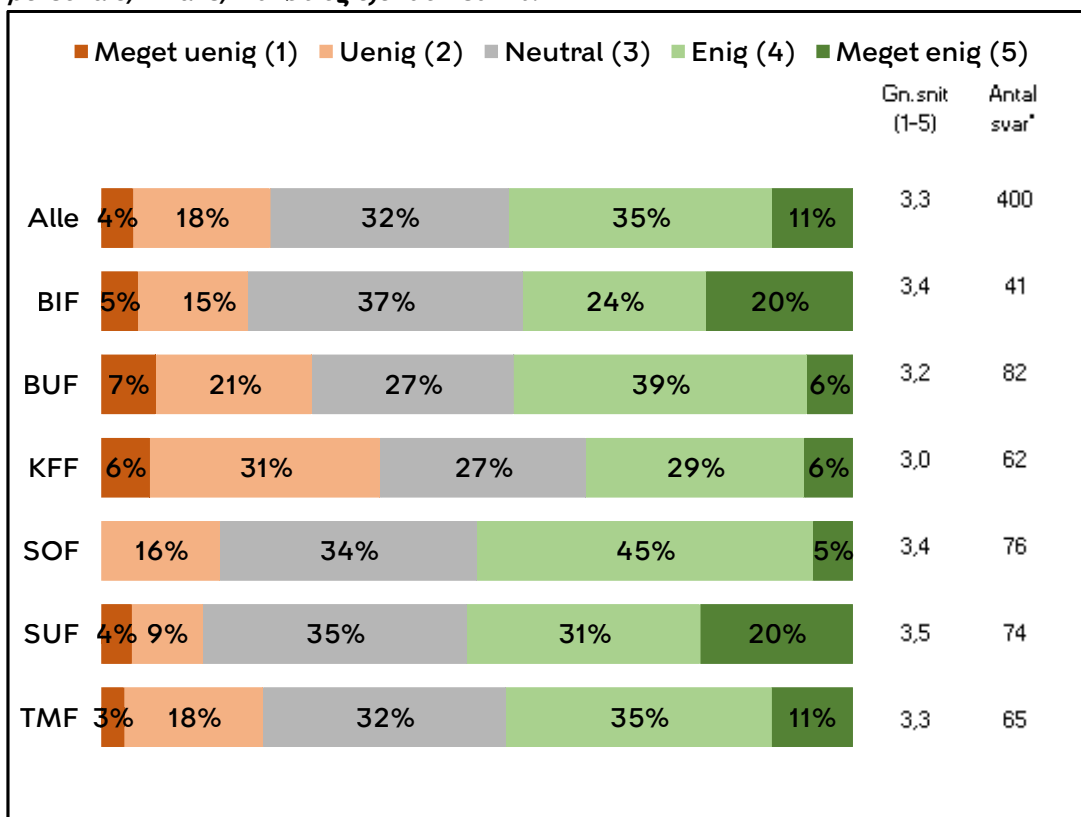
Afsnit 2

- Indgange og Evaluering



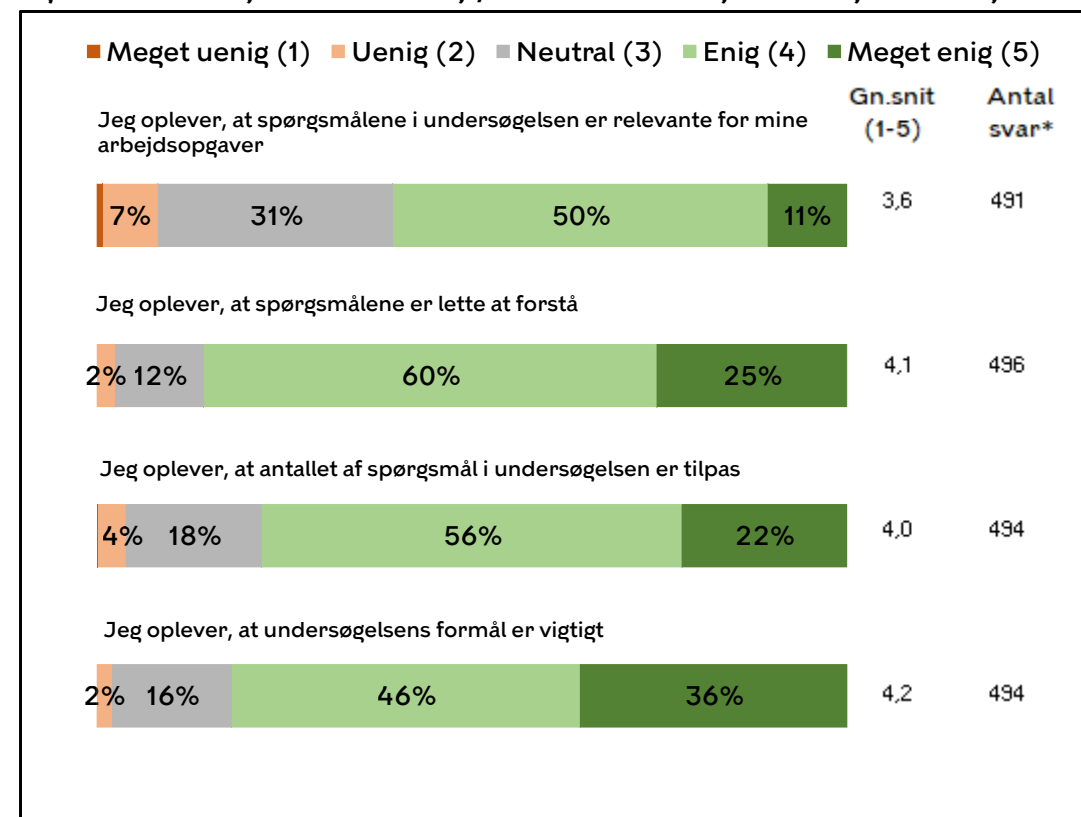
Indgange og evaluering Resultater 2024

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?"



*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%

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



*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

For flere oplysninger kontakt

Projektleder Stig Egebo Nilsson
Mail: 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 %
Total	783	497	63,47 %