

Samlet overblik

# BRUGERUNDERSØGELSE

# Ejendomsservice

20. marts 2017

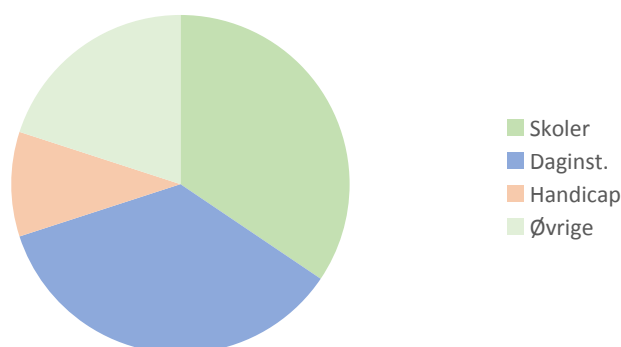
# Brugerundersøgelse Ejendomsservice - marts 2017

Denne brugerundersøgelse er primært rettet mod de decentrale virksomheder i Slagelse Kommune, med henblik på at få en konkret tilbagemelding på oplevelsen af service, opgaveløsning og dialog i forbindelse med omlægningen af bygningsdriften og etablering af virksomheden Ejendomsservice.

98 decentrale virksomheder og ledere er inviteret til at deltage i undersøgelsen, og den er foretaget online i systemet ENALYZER.

- 98 er inviteret til at deltage i undersøgelsen
- 91 har responderet, heraf har 75 gennemført undersøgelsen (endelig svarprocent 77%).
- 31 skoler har gennemført
- 32 daginstitutioner har gennemført
- 9 handicapinstitutioner har gennemført
- 18 "øvrige" virksomheder eller ledere har gennemført
- Deltagernes besvarelser er anonyme

Fordeling af gennemførte besvarelser



Undersøgelse har fokuseret på 3 hovedemner:

- Brugernes oplevelse af mødet med servicemedarbejderne
- Brugernes oplevelse med dialogen med ledelsen i Ejendomsservice
- Hvorvidt brugerne har indberettet opgaver til ejendomsservice

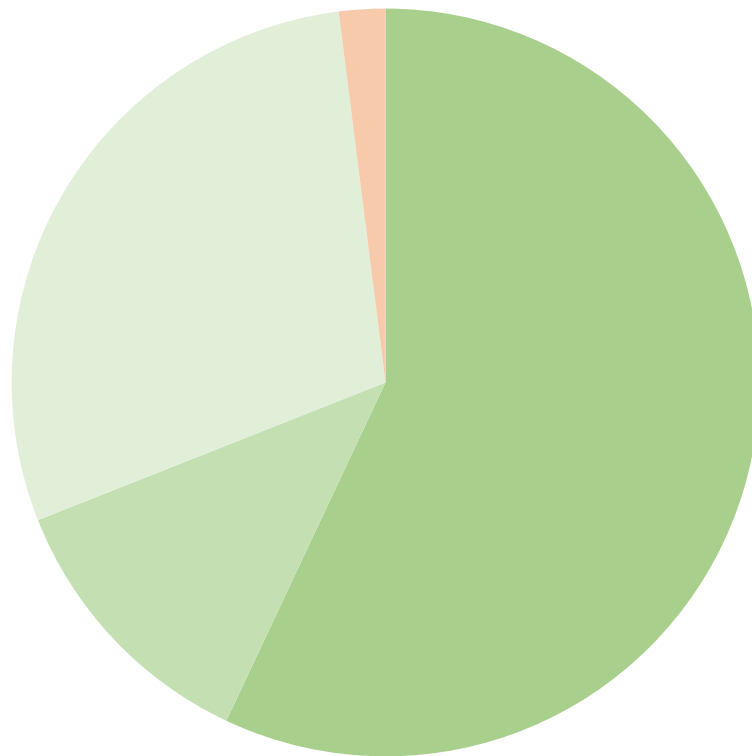
Brugerundersøgelsen består af:

- Delrapport med besvarelse for alle
- Delrapport med besvarelse for skoler
- Delrapport med besvarelse for daginstitutioner
- Delrapport med besvarelse for handicapinstitutioner
- Delrapport med besvarelse for "øvrige" institutioner og ledere

## Overordnet vurdering af mødet med servicemedarbejderne

Overordnet vurdering af mødet med servicemedarbejderne					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
Meget tilfreds	57%	60%	51%	81%	49%
I mindre grad tilfreds	12%	8%	15%	11%	13%
Tilfreds	29%	30%	30%	7%	38%
Utilfreds	2%	2%	4%	0%	4%

Chart Title

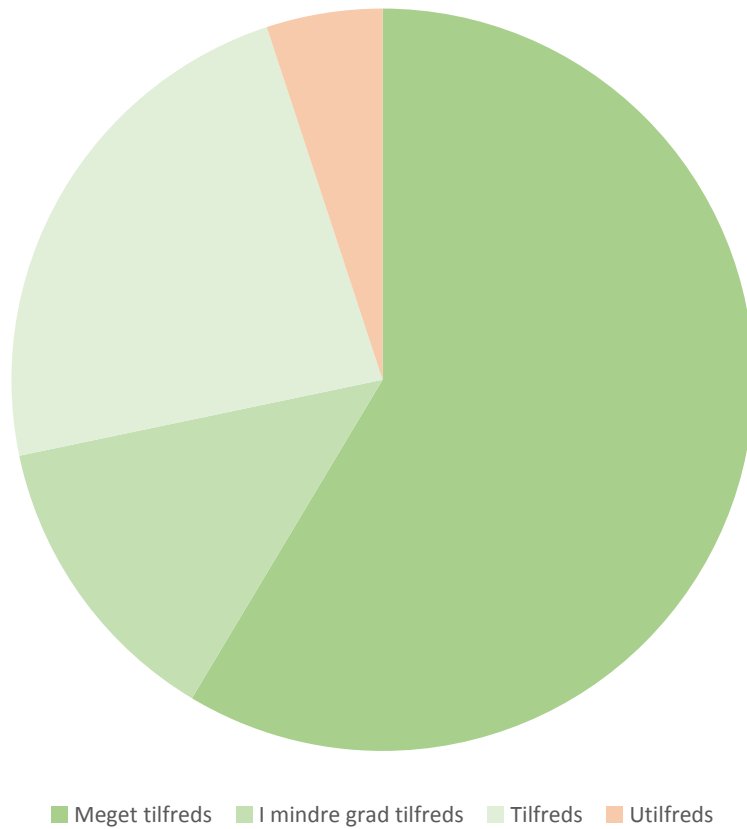


■ Meget tilfreds   ■ I mindre grad tilfreds   ■ Tilfreds   ■ Utilfreds

## Overordnet vurdering af dialogen med ledelsen i Ejendomsservice

Overordnet vurdering af dialogen med ledelsen i Ejendomsservice					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
Meget tilfreds	58%	52%	50%	89%	62%
I mindre grad tilfreds	13%	17%	14%	11%	7%
Tilfreds	23%	30%	14%	7%	31%
Utilfreds	5%	0%	21%	0%	0%

Chart Title



## Overordnet vurdering af indberetninger af opgaver til Ejendomsservice

I hvor høj grad vurderer du, at dialog har ført til konkret handling fra ledelsens side?					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
I meget høj grad	17%	13%	10%	33%	31%
I høj grad	40%	55%	26%	45%	37%
I mindre grad	26%	26%	32%	11%	19%
Ingen grad	17%	6%	32%	11%	13%

Hvordan løste servicemedarbejderen opgaven?					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
Meget tilfreds	54%	62%	41%	78%	54%
I mindre grad tilfreds	11%	10%	19%	0%	0%
Tilfredsstillende	29%	28%	28%	11%	46%
Utilfredsstillende	6%	0%	12%	11%	0%

Har du indberettet en opgave via digital portal indenfor de sidste 3 måneder?					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
JA	54%	42%	71%	33%	56%
NEJ	46%	58%	29%	67%	43%

Det er værd at bemærke, at der er en sammenhæng mellem oplevelse af om indberetning af opgaver er svært og oplevelse af, at opgaverne bliver løst.

- 2 brugergrupper (Handicap og øvrige) har en generel oplevelse af at systemet er nemt og her opleves, at opgaverne bliver løst.
- 2 andre brugergrupper (Skoler og daginstitutioner) oplever i højere grad, at systemet ikke er nemt – i samme brugergrupper opleves i højere grad, at opgaverne ikke bliver løst.

Rigtig mange af brugerne har kommenteret på indberetning af opgaver. Der ligger rigtig mange gode og konstruktive forslag til forbedring af dialog omkring opgaveindberetning og opgaveløsning. Brugertilbagemeldingerne bør derfor være udgangspunktet til at forbedre brugeroplevelsen for alle brugergrupper.