



Samlet overblik

# **BRUGERUNDERSØGELSE**

# Ejendomsservice

26. oktober 2016

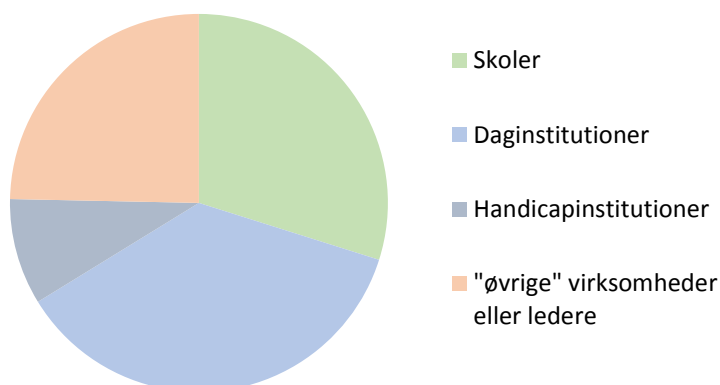
# Brugerundersøgelse Ejendomsservice - Oktober 2016

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
- 89 har responderet, heraf har 77 gennemført undersøgelsen (endelig svarprocent 79%).
- 23 skoler har gennemført
- 28 daginstitutioner har gennemført
- 7 handicapinstitutioner har gennemført
- 19 "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
- Brugernes oplevelse af indberetning af opgaver til Ejendomsservice

Brugerundersøgelsen består af:

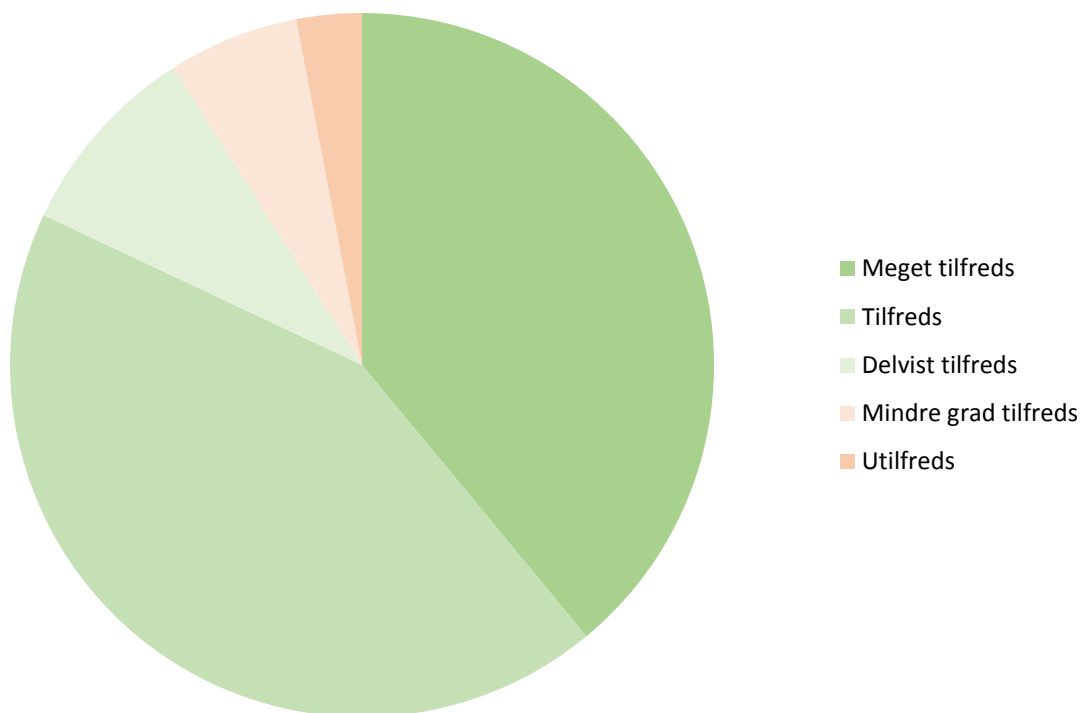
- Oplysning om undersøgelsen og overblik over besvarelser
- Delrapport med besvarelse for alle
- Delrapport med besvarelse for skoler
- Delrapport med besvarelse for daginstitutioner
- Delrapport med besvarelse for handicapinstitutioner
- Delrapport med besvarelse for "øvrige" institutioner og ledere

## Overordnet vurdering af mødet med servicemedarbejderne

Samlet score 4,10 - af 1-5

Overordnet vurdering af mødet med servicemedarbejderne					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
Meget tilfreds	39%	55%	32%	48%	27%
Tilfreds	43%	29%	51%	52%	44%
Delvist tilfreds	9%	3%	14%	0%	13%
Mindre grad tilfreds	6%	8%	3%	0%	11%
Utilfreds	3%	6%	0%	0%	4%

### Samlet vurdering af mødet med servicemedarbejderne

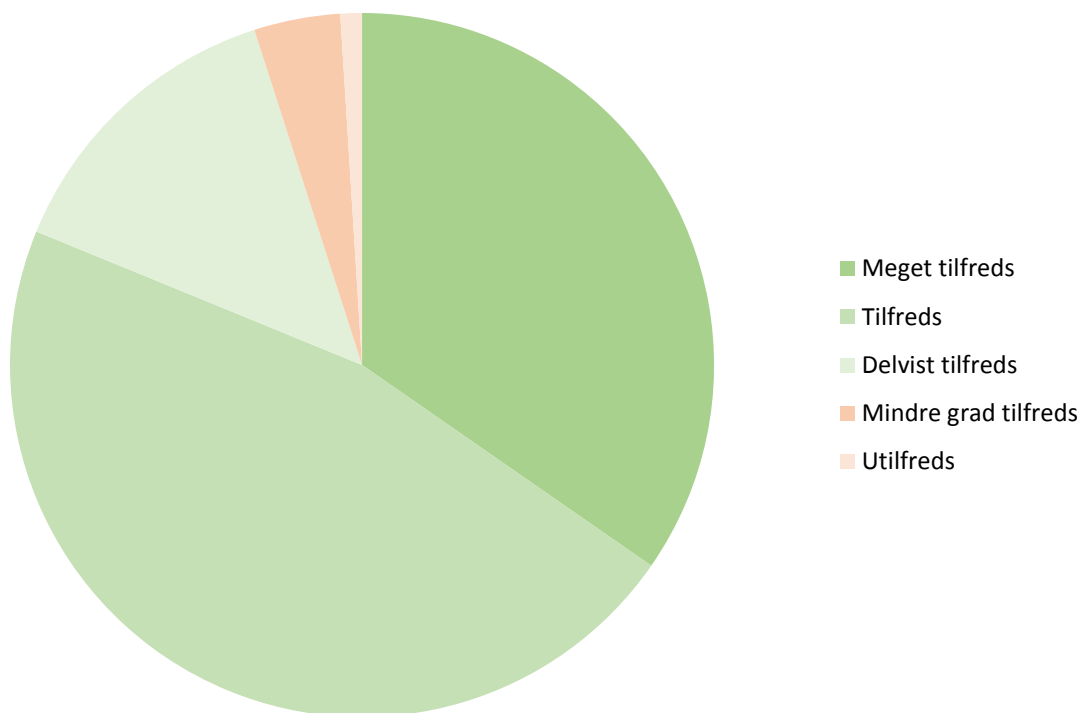


## Overordnet vurdering af dialogen med ledelsen i Ejendomsservice

Samlet score 4,11 - af 1-5

Overordnet vurdering af dialogen med ledelsen i Ejendomsservice					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
Meget tilfreds	35%	41%	25%	44%	35%
Tilfreds	47%	46%	49%	48%	43%
Delvist tilfreds	14%	9%	19%	7%	16%
Mindre grad tilfreds	4%	4%	7%	0%	4%
Utilfreds	1%	0%	0%	0%	2%

### Samlet vurdering af dialogen med ledelsen i Ejendomsservice



## Overordnet vurdering af indberetninger af opgaver til Ejendomsservice

Hvordan opleves det at indberette en opgave elektronisk til Ejendomsservice					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
Nemt	53%	45%	50%	67%	71%
Svaret med kommentar	31%	27%	37%	33%	14%
Ikke nemt	16%	27%	13%	0%	14%

Hvor lang tid tager det typisk at indberette en opgave					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
Under 2 minutter	6%	0%	10%	0%	0%
2-3 minutter	45%	18%	47%	67%	71%
3-5 minutter	37%	74%	33%	33%	0%
Mere end 5 minutter	12%	9%	10%	0%	29%

Oplever du generelt at de indberettede opgaver bliver løst					
	Samlet	Skoler	Daginst.	Handicap	Øvrige
JA	51%	55%	43%	67%	71%
Delvist	37%	27%	43%	33%	29%
NEJ	12%	18%	13%	0%	0%

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.