

Tilfredshedsundersøgelse 2021

19. november 2021

Metode

Spørgeskemaet er udsendt til alle frivillige i Det Danske Spejderkorps.

Det består primært af spørgsmål med givne svarmuligheder inden for forskellige ydelsers væsentlighed, hhv. tilfredsheden med disse. Herudover er der to fritekst-spørgsmål.

I forhold til sidste års undersøgelse er enkelte spørgsmål justeret.

Desuden er svarmuligheden "ved ikke" ændret til "har ikke brugt", når der spørges på tilfredshed.

Spørgeskemaet blev i alt sendt ud til 6.279 respondenter. Der blev modtaget 409 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på 6,5 % hvilket anses som tilfredsstillende.

Svarprocenten var 6,7 % i sidste års undersøgelse.

VIGTIGSTE POINTER

Generelt er der et stabilt niveau for både tilfredshed og væsentlighed i forhold til sidste år

Der ses helt overordnet set et særdeles stabilt niveau for både væsentlighed og tilfredshed i forhold til sidste år. Der bør således fortsat arbejdes videre med de samme udviklingsområder som sidste år.

De mest markante undtagelser fra det stabile niveau er:

Spejderlotteri opleves mindre væsentligt end sidste år og har også en større andel af utilfredse brugere (om end den fortsat er forholdsvis lav).

Covid-rådgivning opleves mindre væsentligt, hvilket muligvis skal ses i lyset af tidspunktet for udsendelse af spørgeskema.

Woop App er årets højdespringer i både oplevet væsentlighed og tilfredshed.

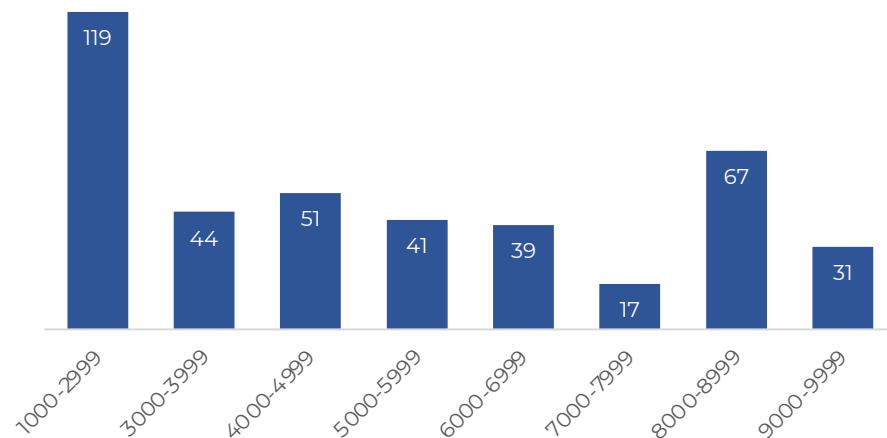
Ejendomsområdet stiger markant i tilfredshed i forhold til sidste år.

Program- og inspirationsmateriale stiger i oplevet væsentlighed – og delvis i oplevet tilfredshed.

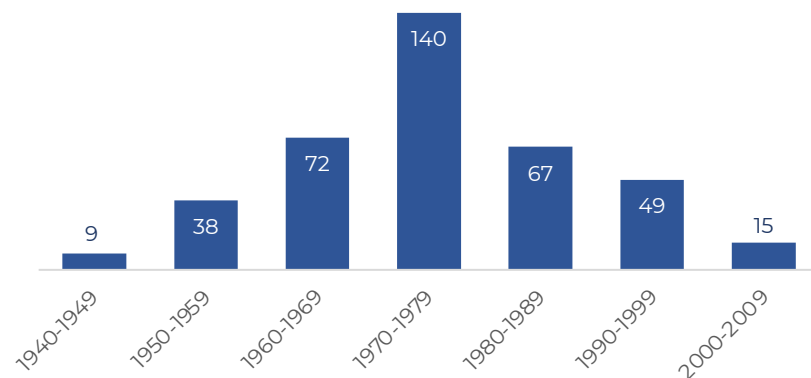
Der er endvidere pæne stigninger i tilfredsheden på områder som arbejdet i foreningen Spejderne, materieludlejningen, familiespejderdagen og BetterNow.

Om respondenterne

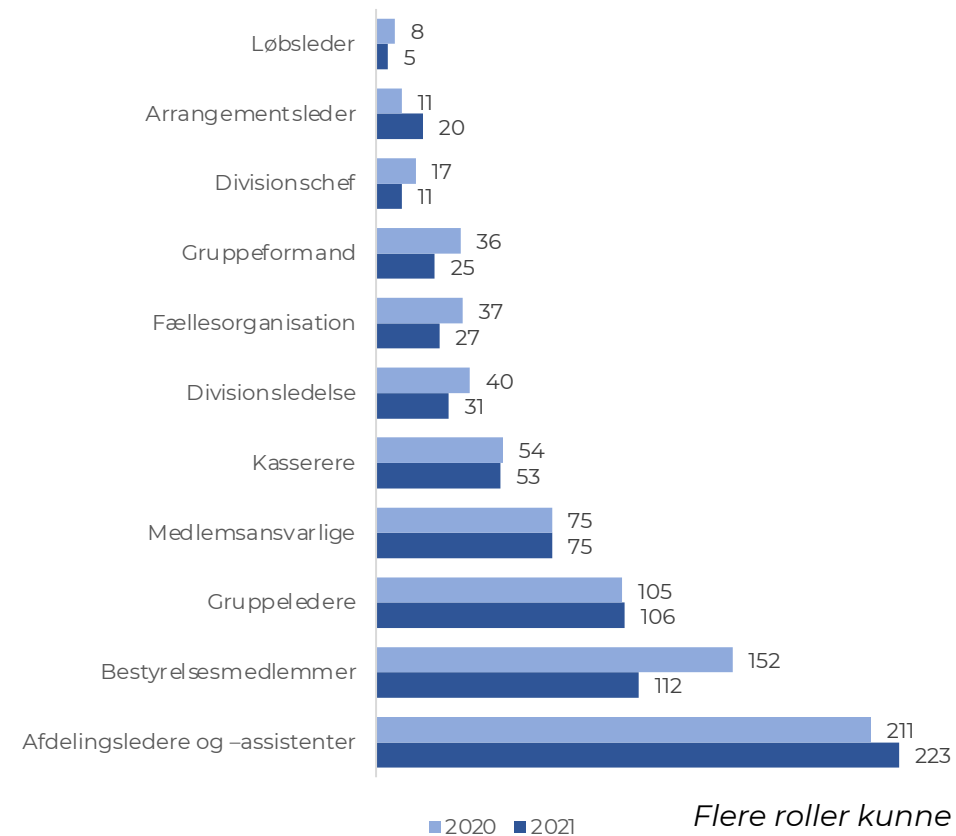
Geografisk fordeling (efter postnr.)



Aldersfordeling (efter fødselsår)



Rollefordeling



Flere roller kunne vælges

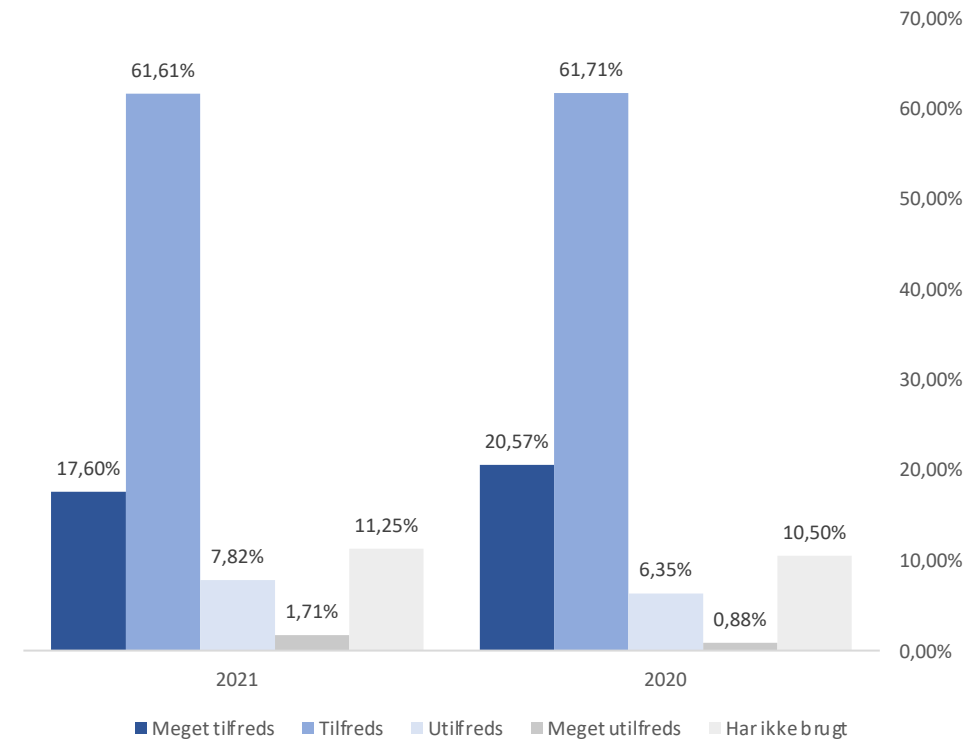
Tilfredshed med Korpskontoret

Udover de standardiserede spørgsmål, spørger vi til den overordnede tilfredshed med Korpskontoret.

Der ses her en nogenlunde stabil tilfredshed med Korpskontoret, dog med en let vigende andel af respondenter, der er meget tilfredse.

Det skal noteres at tallene for "meget utilfreds" er meget små – der er tale om en stigning fra 4 til 7 respondenter, hvoraf vi kan se at flere konsekvent har svaret "meget utilfreds" på samtlige spørgsmål.

Hvor tilfreds er du overordnet set med service, rådgivning og ydelser fra Korpskontoret?



Rådgivning & konsulentassistance

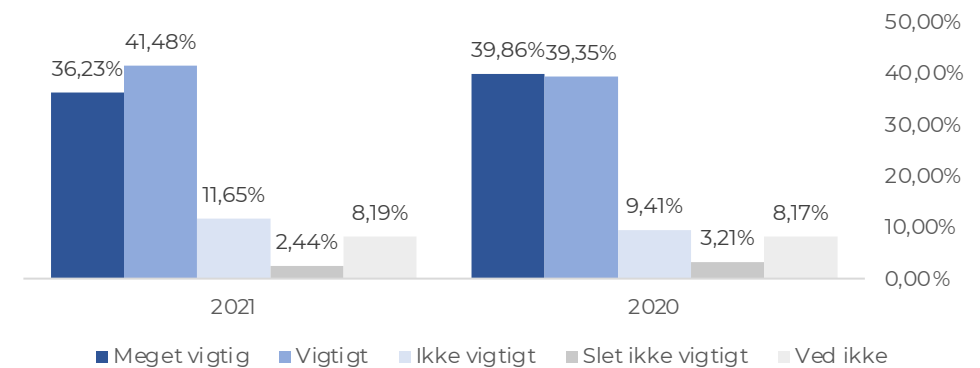
Rådgivning og konsulentassistance - overordnet

Bemærk: Tallene er et gennemsnit af svarene på de enkelte kategorier – der er ikke spurgt til kategorien generelt.

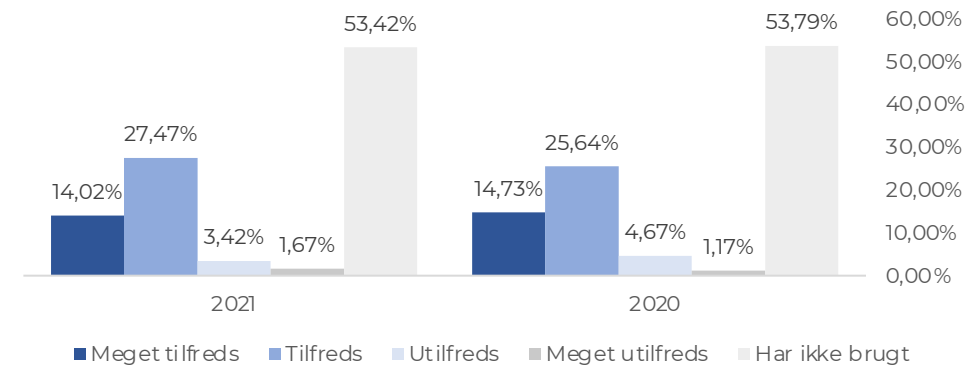
På næste sider gennemgås de enkelte områder under kategorien.

Overordnet er der generelt tale om et stabilt niveau for både væsentlighed og tilfredshed. Der ses en lille stigning i tilfredshed og et lille fald i væsentlighed.

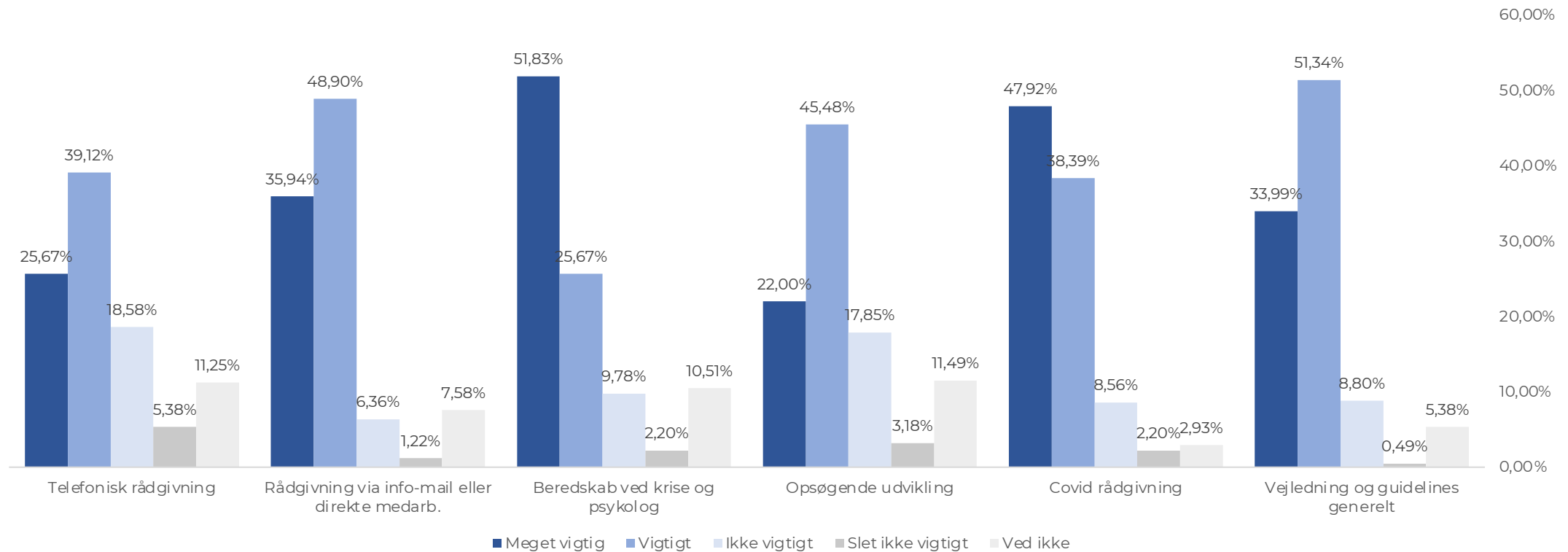
Væsentlighed



Tilfredshed

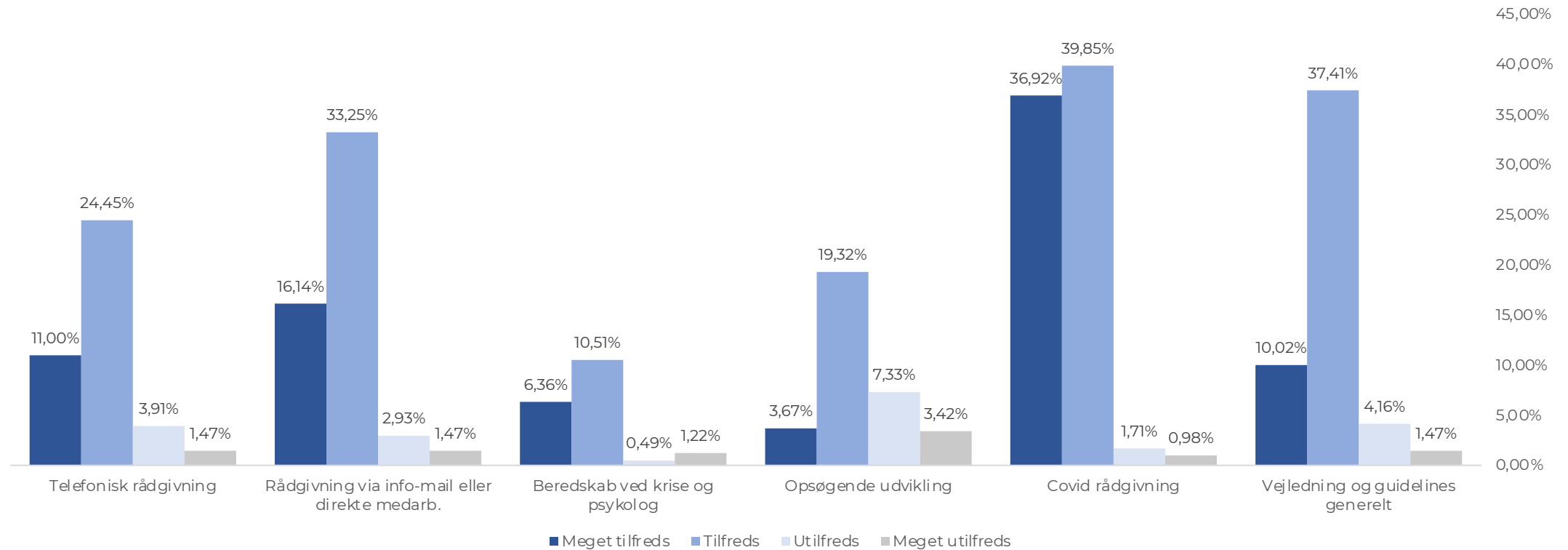


Rådgivning og konsulentassistance - væsentlighed



Her spørges til, hvor væsentlige de forskellige typer af rådgivning og konsulentassistance er. Størst udsving i forhold til 2020 ses på Covid-rådgivning, der på tidspunktet for undersøgelsen ansås som mindre vigtigt end sidste år.

Rådgivning og konsulentassistance - tilfredshed



Den største stigning i tilfredshed i forhold til sidste år ses i kategorien "opsøgende udvikling". Største fald ses i telefonrådgivning. Der er tale om mindre ændringer på begge områder.

Bemærk: Svarmuligheden "Har ikke brugt" er ikke medtaget i grafen.

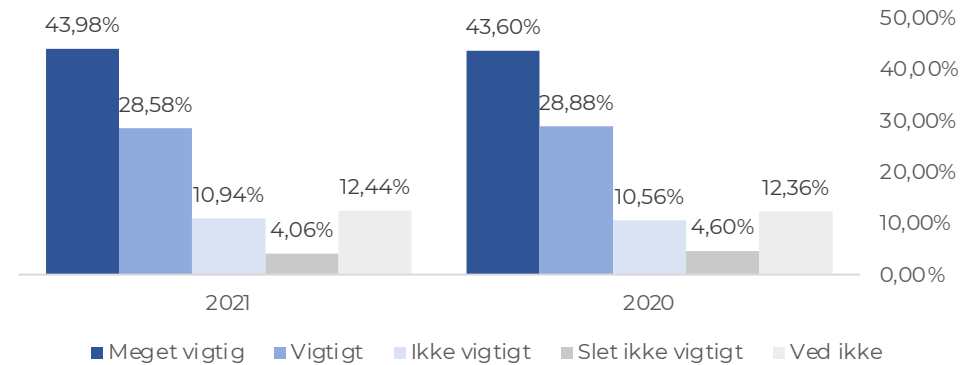
Administrative redskaber

Administrative redskaber - overordnet

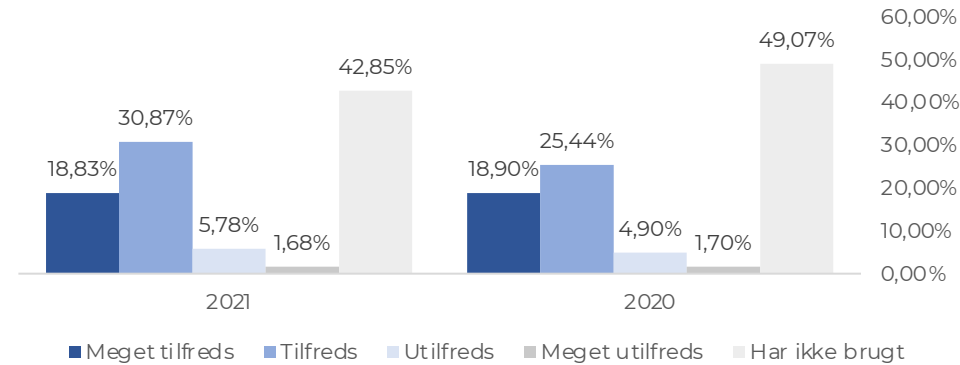
Der er generelt tale om et stabilt niveau for både væsentlighed og tilfredshed på tværs af administrative redskaber. Der ses en mindre stigning i tilfredshed.

Bemærk: Tallene er et gennemsnit af svarene på de enkelte kategorier – der er ikke spurgt til kategorien generelt.

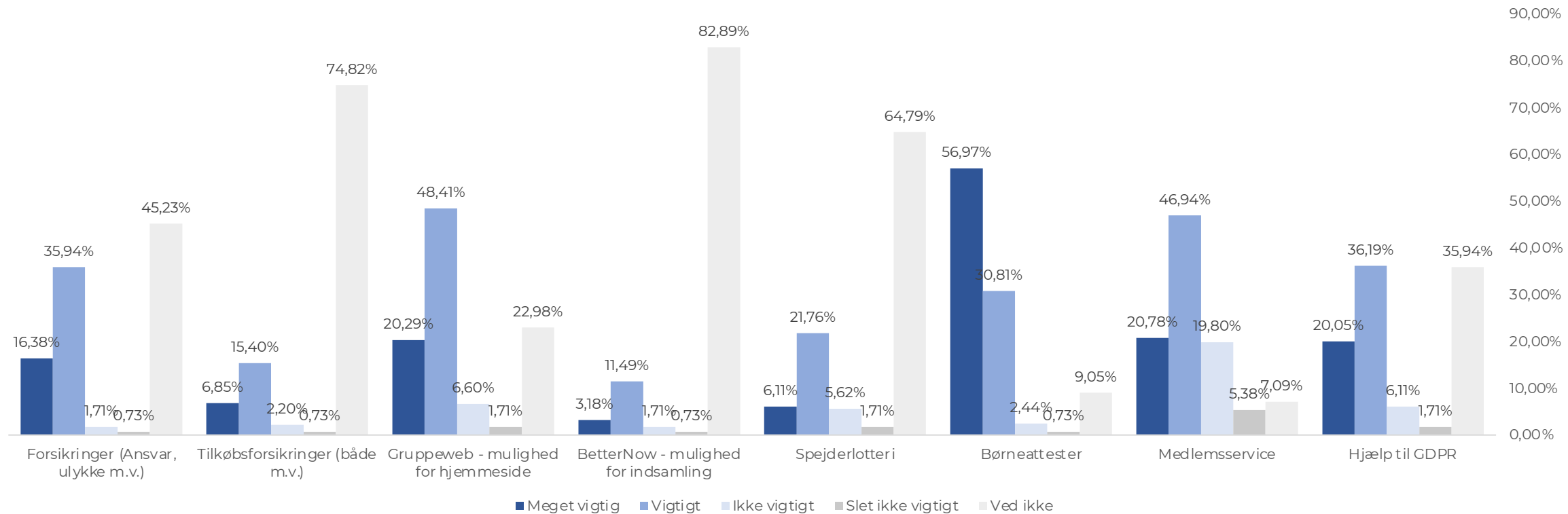
Væsentlighed



Tilfredshed

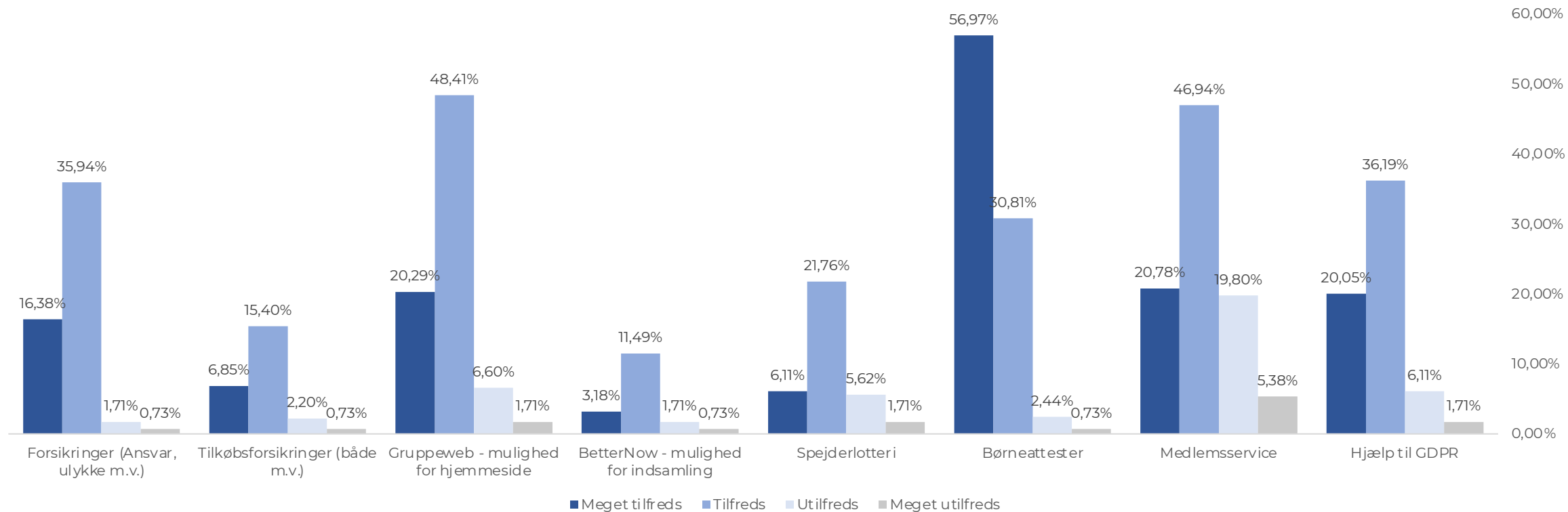


Administrative redskaber - væsentlighed



Her spørges til, hvor væsentlige de forskellige typer af adm. redskaber er. Størst udsving i forhold til 2020 ses på Gruppeweb, der på tidspunktet for undersøgelsen ansås som lidt mere vigtigt end sidste år.

Administrative redskaber - tilfredshed



Der er generelt tale om meget stabil tilfredshed. Den største stigning i tilfredshed ses i kategorien "hjælp til GDPR". Største fald ses vedr. spejderlotteriet, hvor en øget andel af respondenter er utilfredse.

Bemærk: Svarmuligheden "Har ikke brugt" er ikke medtaget i grafen.

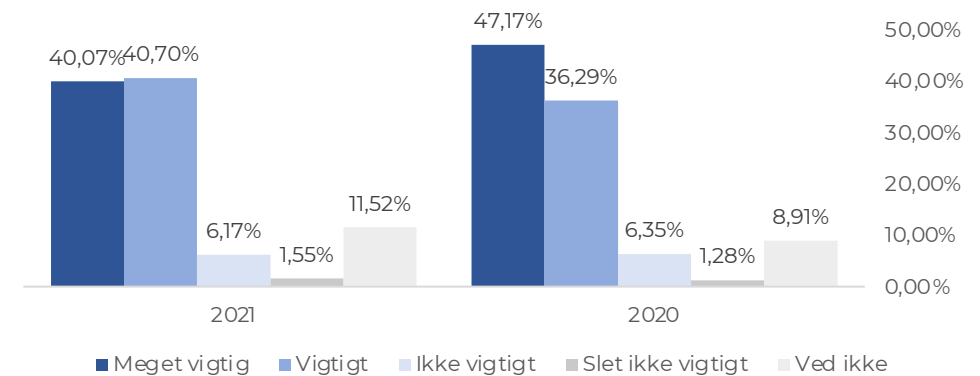
Centrale kurser & events

Centrale kurser og events - overordnet

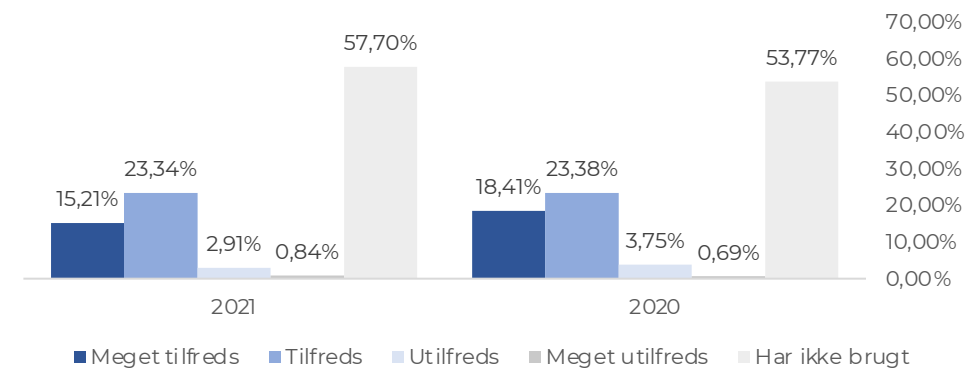
Der ses et mindre fald for både væsentlighed og tilfredshed, der muligvis kan tilskrives corona-aflysninger.

Bemærk: Tallene er et gennemsnit af svarene på de enkelte kategorier – der er ikke spurgt til kategorien generelt.

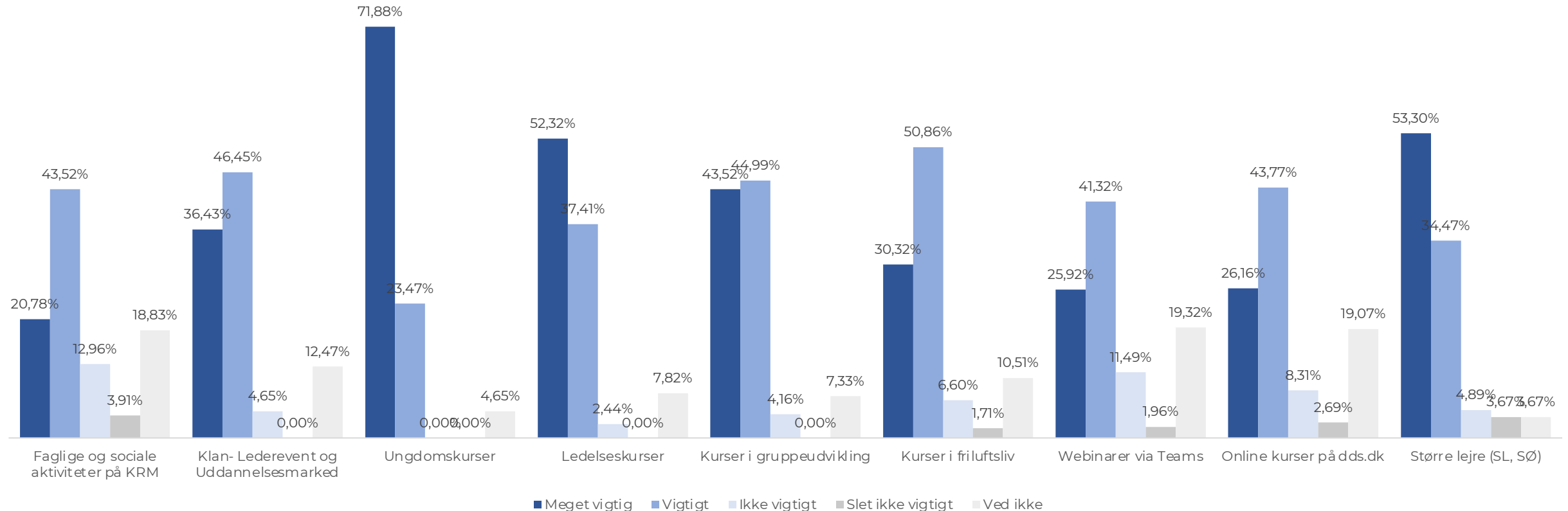
Væsentlighed



Tilfredshed

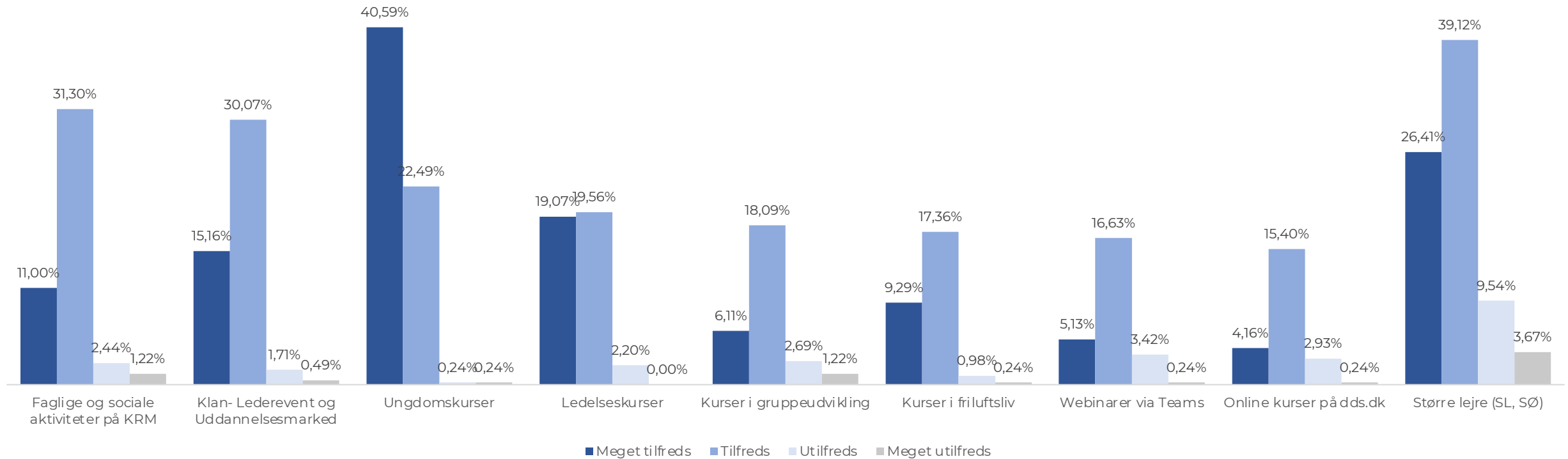


Centrale kurser og events - væsentlighed



Her spørges til, hvor væsentlige de forskellige typer af centrale kurser og events er. Størst udsving i forhold til 2020 er en stigning på kurser i friluftsliv, en stigning på kurser i gruppeudvikling og et fald i faglige og sociale aktiviteter på KRM.

Centrale kurser og events - tilfredshed



Her er generelt et stabilt tilfredshedsniveau. Dog en lille stigning vedr. kurser i gruppeudvikling.

Bemærk: Svarmuligheden "Har ikke brugt" er ikke medtaget i grafen.

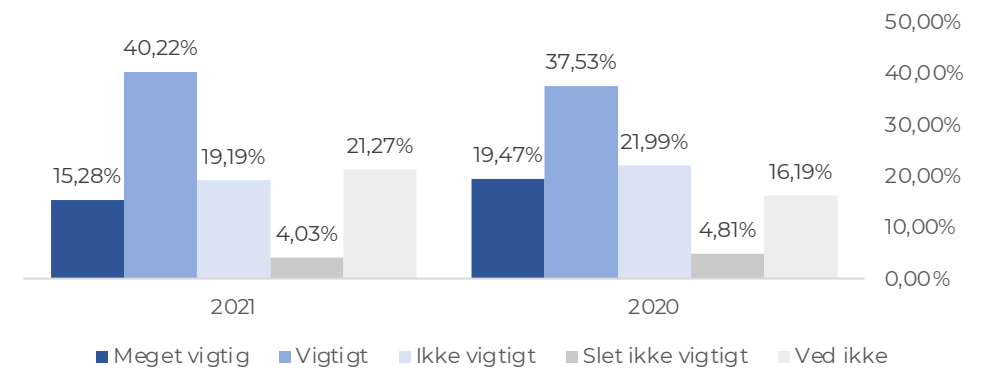
Lokale events

Lokale events - overordnet

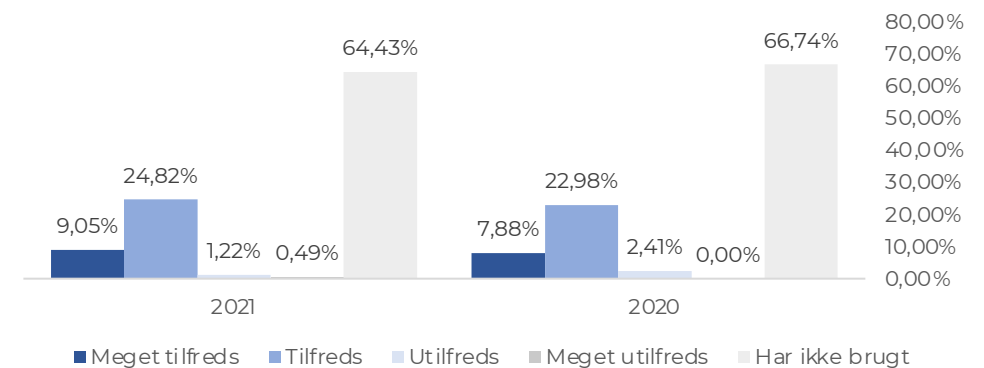
Der er generelt tale om et faldende niveau oplevet væsentlighed, der muligvis kan tilskrives corona-situationen. og tilfredshed. Omvendt ses en mindre stigning i tilfredshed. Udviklingen i tilfredshed er mest markant for Familiespejderdagen.

Bemærk: Tallene er et gennemsnit af svarene på de enkelte kategorier – der er ikke spurgt til kategorien generelt.

Væsentlighed

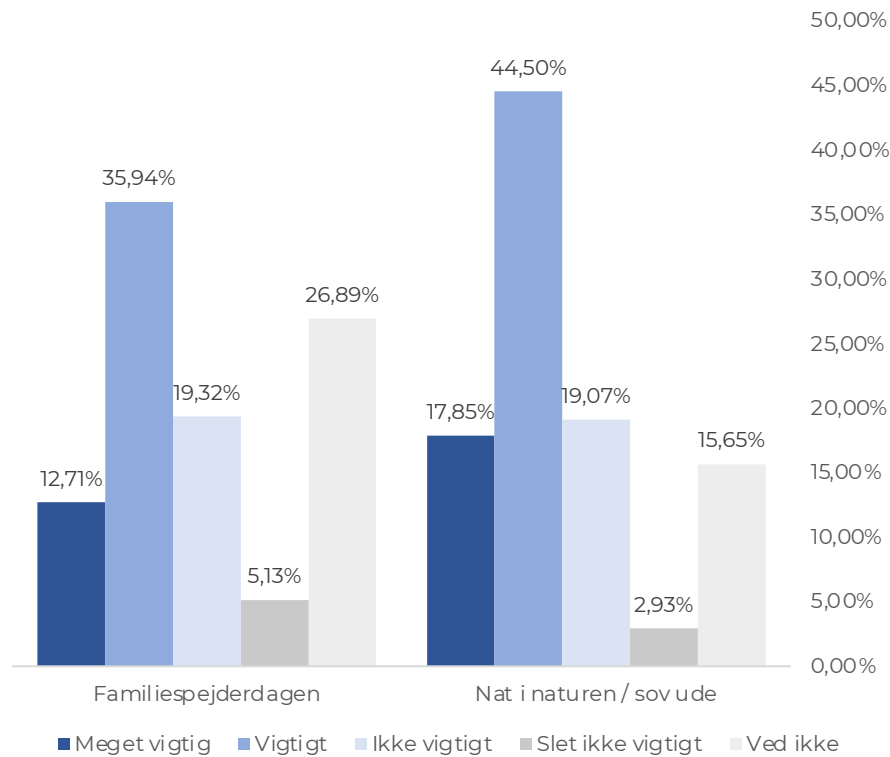


Tilfredshed

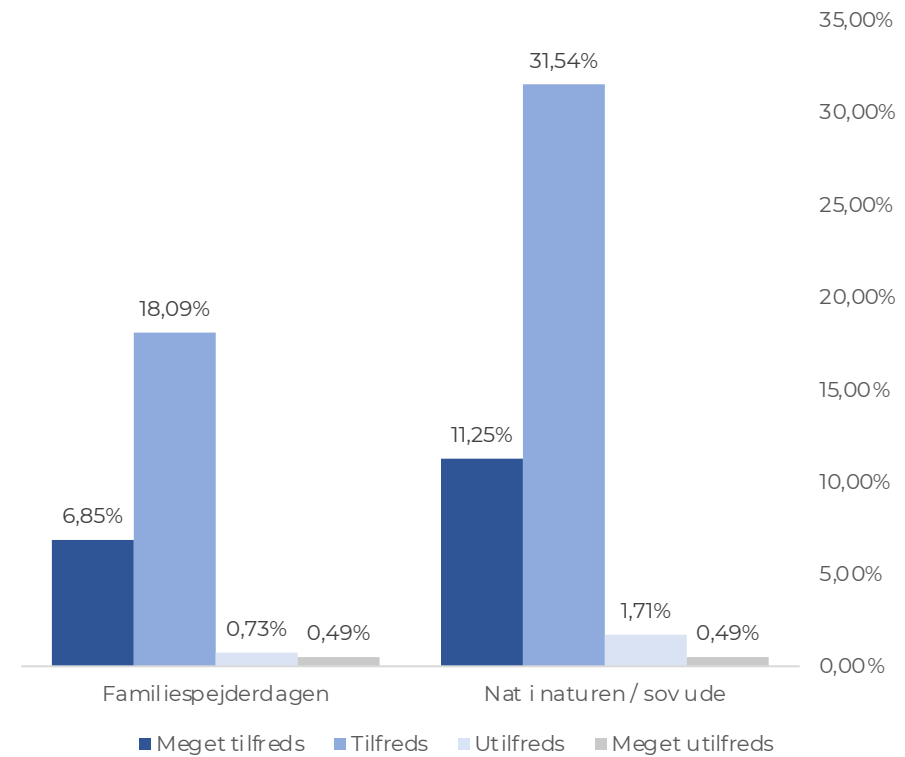


Lokale events

Væsentlighed



Tilfredshed



Bemærk: Svarmuligheden "Har ikke brugt" er ikke medtaget i grafen.

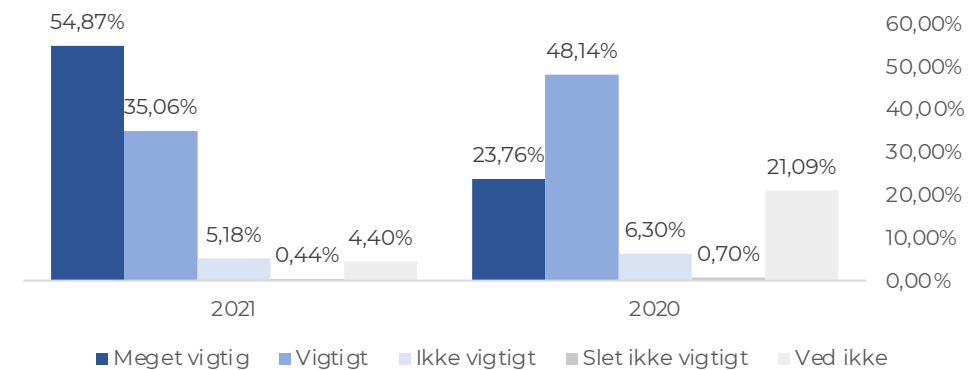
Program- & inspirationsmateriale

Program- & inspirationsmateriale - overordnet

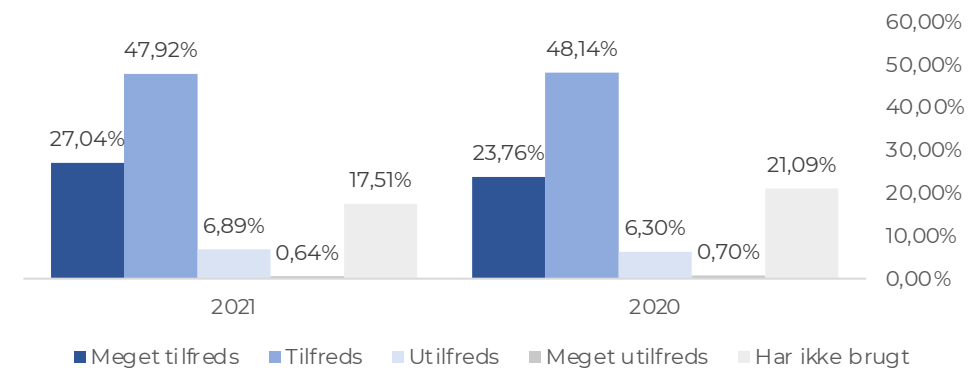
Der ses en markant stigning i oplevet væsentlighed og en mindre stigning i oplevet tilfredshed, herunder en markant vækst i andelen der er meget tilfredse.

Bemærk: Tallene er et gennemsnit af svarene på de enkelte kategorier – der er ikke spurgt til kategorien generelt.

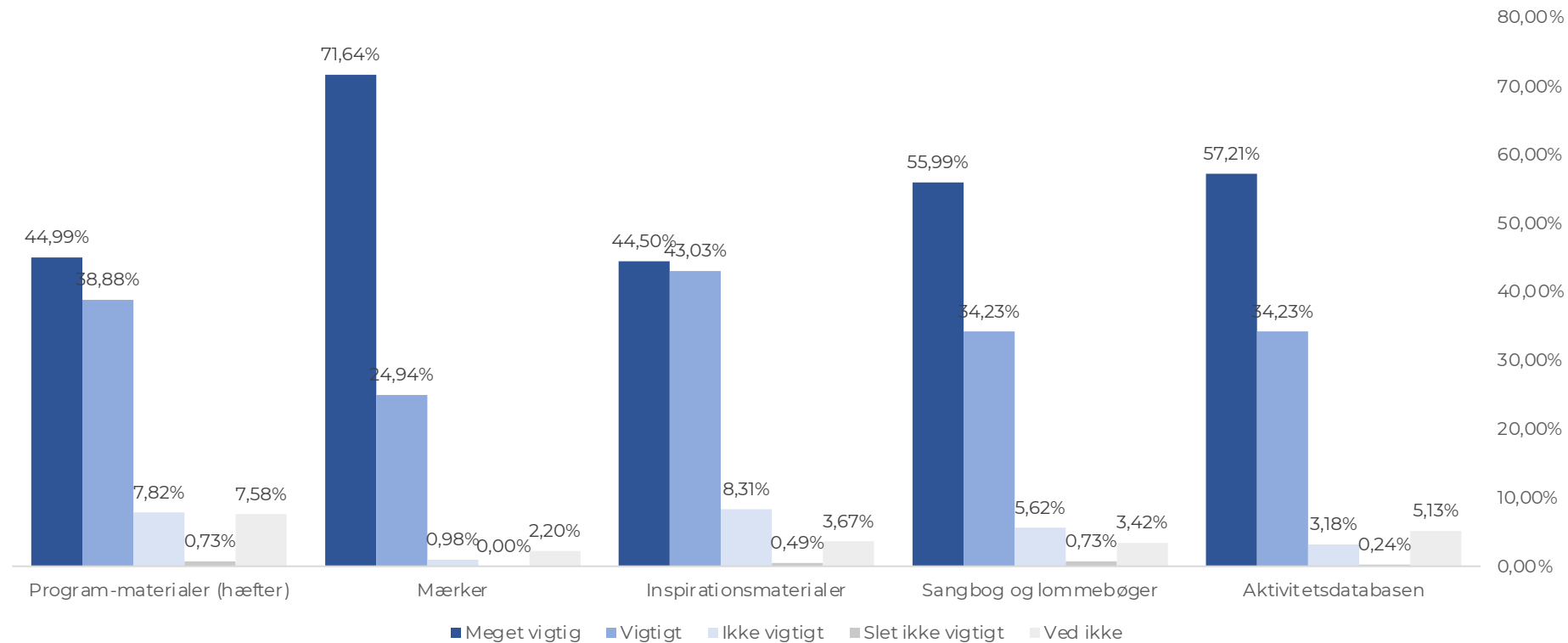
Væsentlighed



Tilfredshed

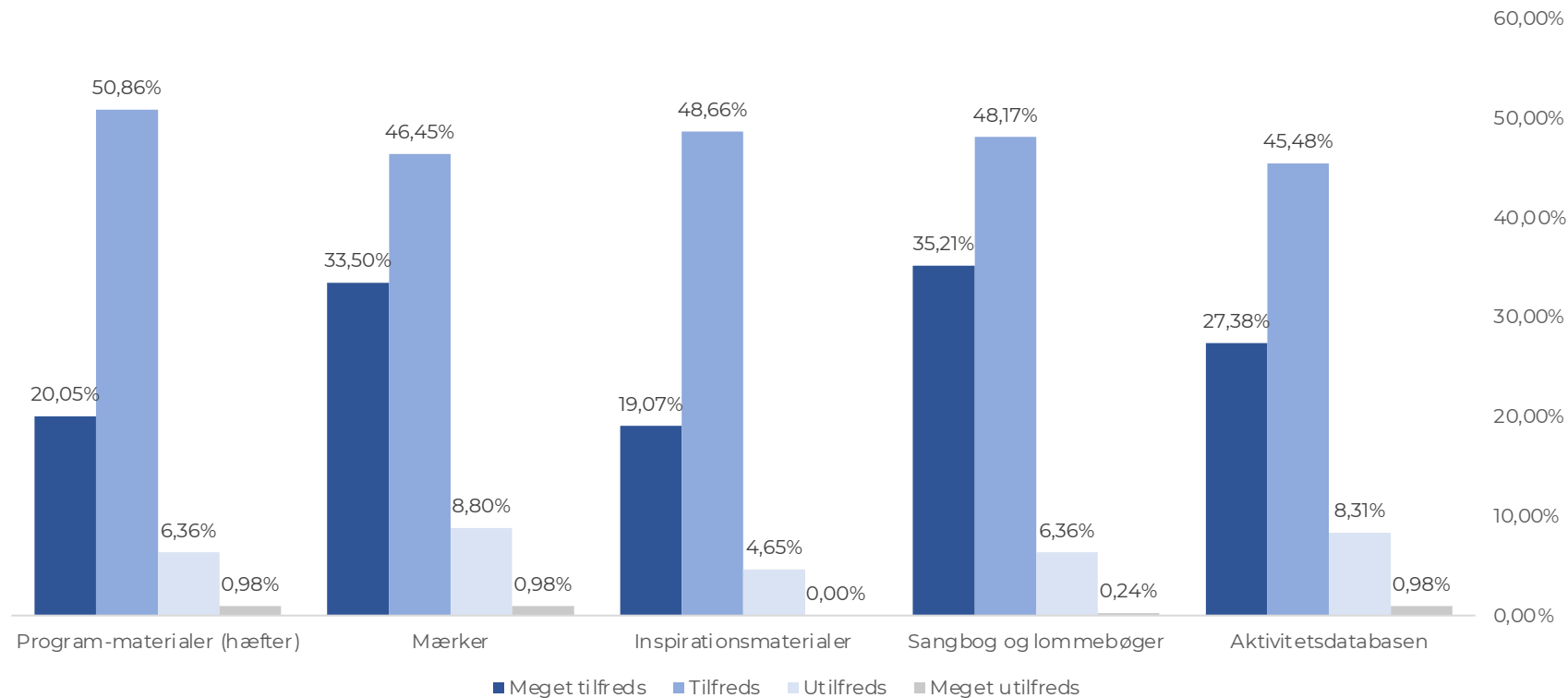


Program- & inspirationsmateriale - væsentlighed



Det er særligt Program-materialer (hæfter), Inspirationsmaterialer og Aktivitetsdatabasen, der opleves øget væsentlighed.

Program- & inspirationsmateriale - tilfredshed



Stigningen i oplevet tilfredshed er tydelig i alle kategorier på nær Mærker. På alle andre områder stiger andelen af respondenter, der er "meget tilfredse".

Bemærk: Svarmuligheden "Har ikke brugt" er ikke medtaget i grafen.

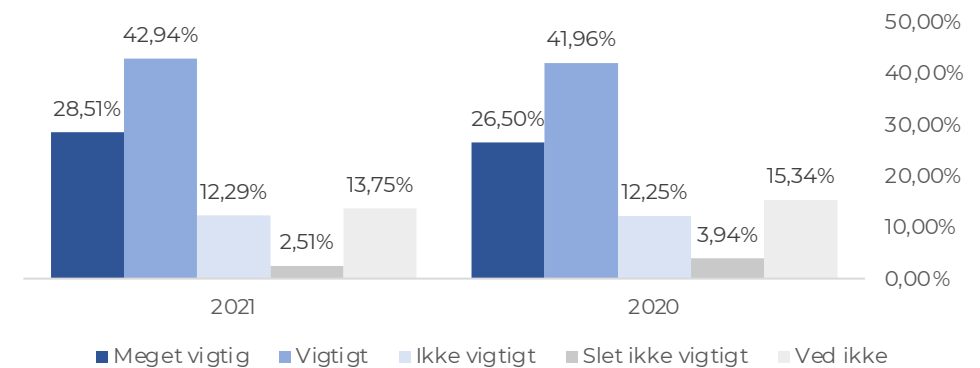
Kommunikation

Kommunikation - overordnet

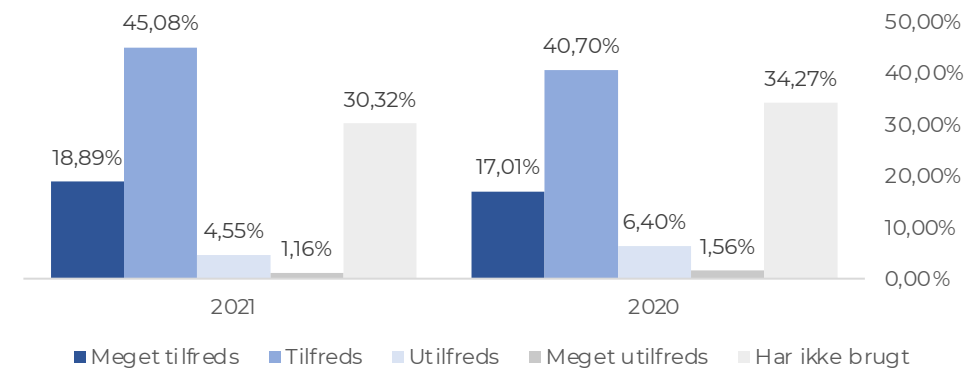
Der er generelt tale om et stabilt niveau for væsentlighed og et let øget grad af tilfredshed som skyldes øget brug.

Bemærk: Tallene er et gennemsnit af svarene på de enkelte kategorier – der er ikke spurgt til kategorien generelt.

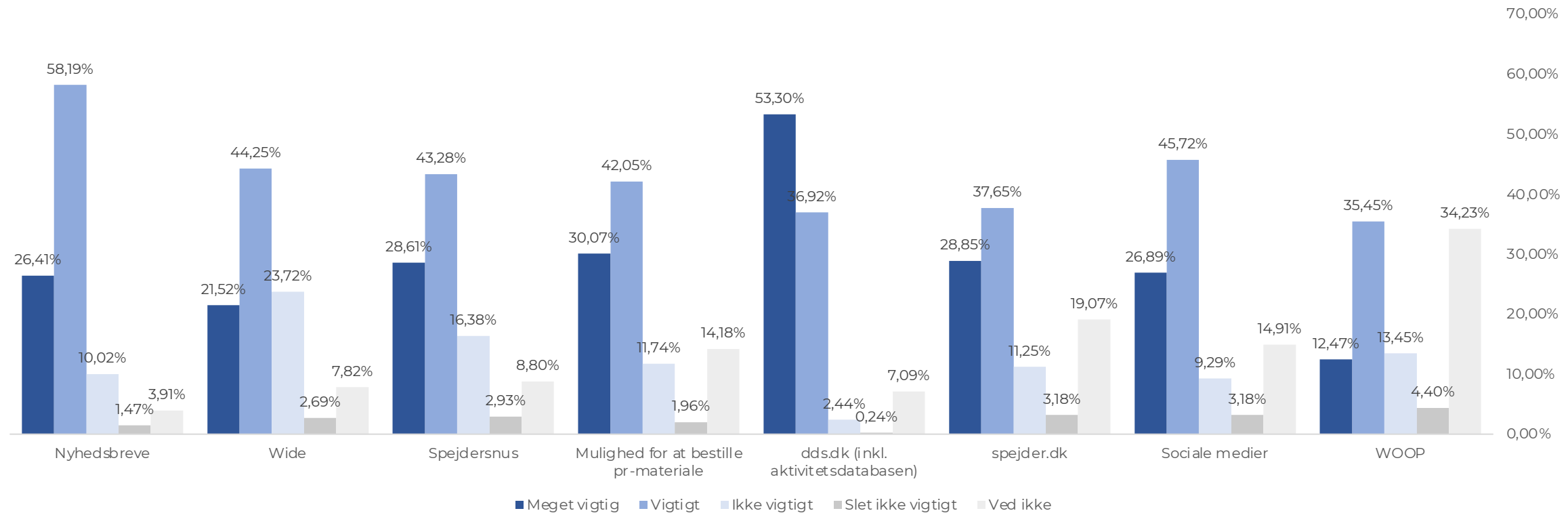
Væsentlighed



Tilfredshed

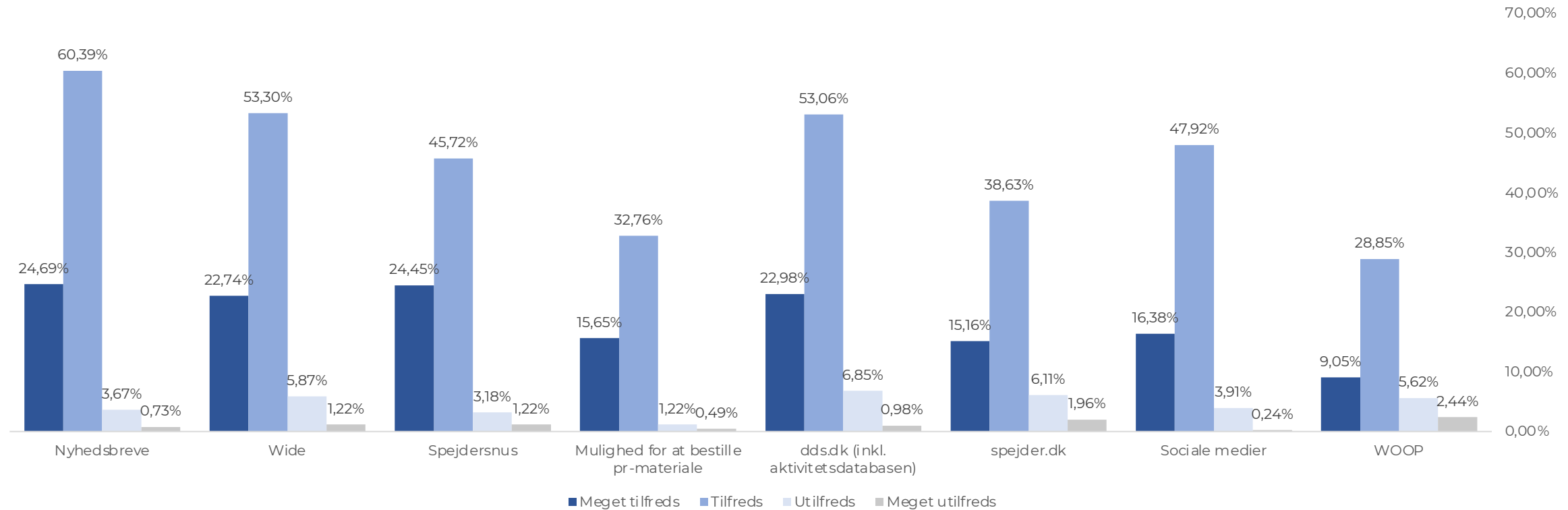


Kommunikation - væsentlighed



Der er generelt tale om et stabilt niveau uden udsving med én undtagelse: Woop, der markant vokser fra 27 % der oplever app'en vigtig eller meget vigtig til 48 % i 2021.

Kommunikation - tilfredshed



Der er generelt tale om et stabilt niveau uden udsving med én undtagelse: Woop, der markant vokser fra 19 % af de adspurgte der oplever app'en vigtig eller meget vigtig til 38 % i 2021.

Bemærk: Svarmuligheden "Har ikke brugt" er ikke medtaget i grafen.

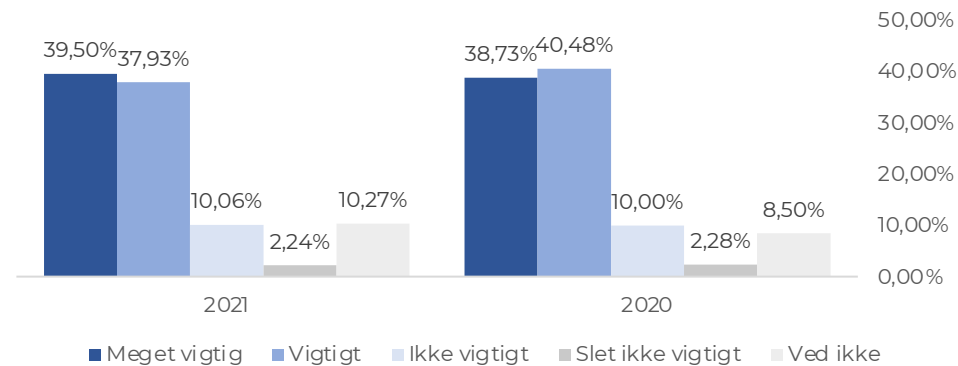
Øvrige opgaver

Administrative redskaber - overordnet

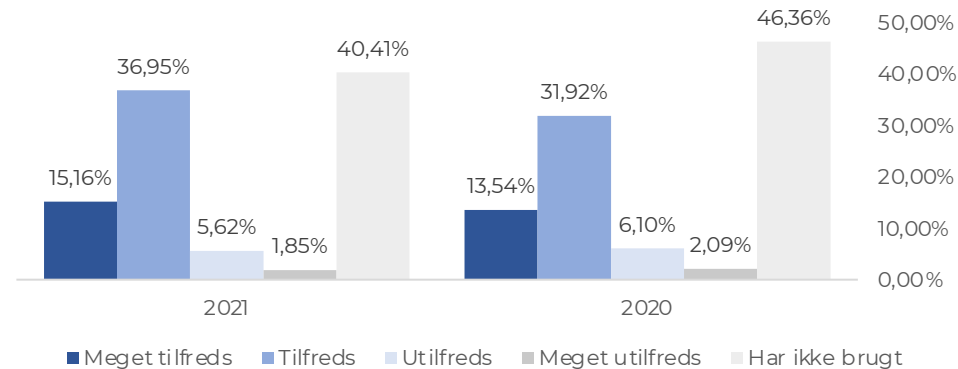
Der er generelt tale om et stabilt niveau for væsentlighed og et let øget niveau for tilfredshed.

Bemærk: Tallene er et gennemsnit af svarene på de enkelte kategorier – der er ikke spurgt til kategorien generelt.

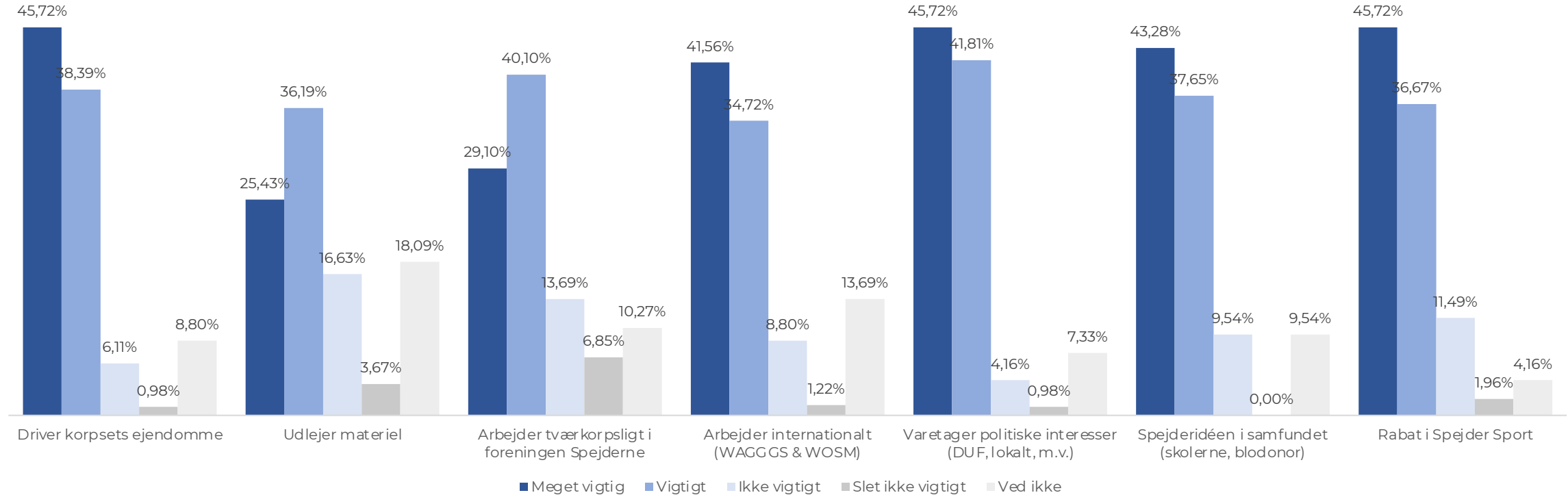
Væsentlighed



Tilfredshed

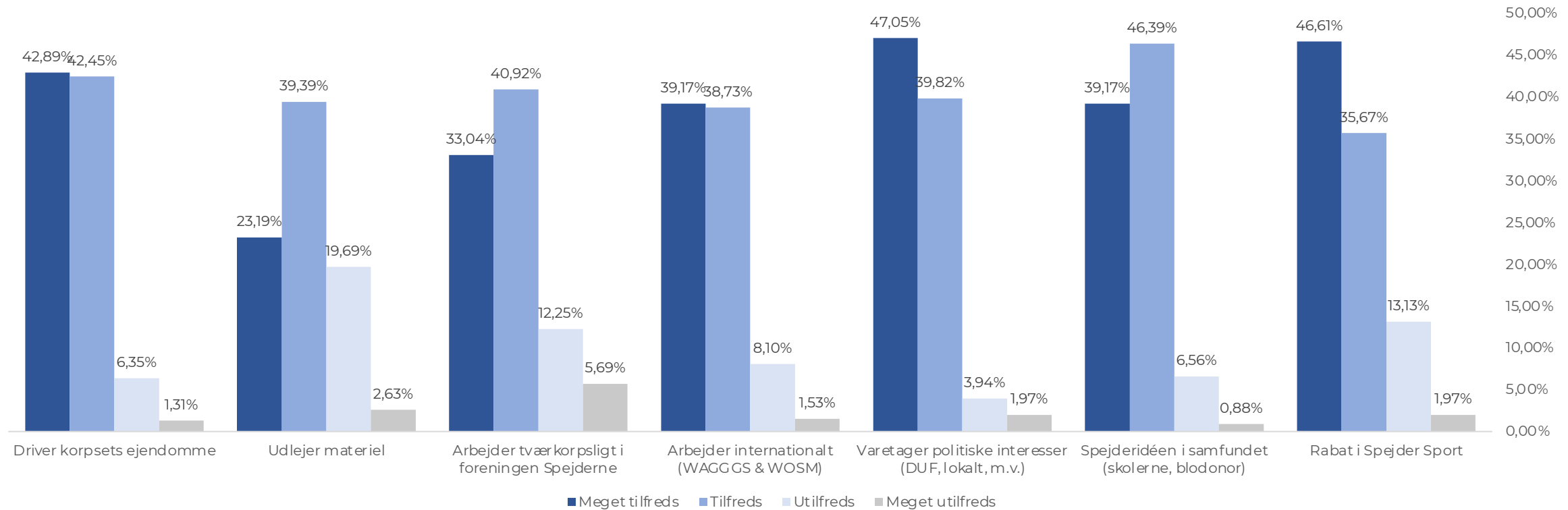


Øvrige opgaver - væsentlighed



Der er generelt tale om et stabilt niveau. Dog ses et mindre fald i den oplevede væsentlighed af det tværkorpslige arbejde i foreningen Spejderne og arbejdet med spejderideen i samfundet. Det skal dog noteres at sidstnævnte spørgsmål har en ændret formulering i 2021, der kan forklare ændringen.

Øvrige opgaver - tilfredshed



Der er her tale om fire områder med stabilt niveau og tre områder med en øget tilfredshed, nemlig korpsets ejendomme (15 ppt flere tilfredse + meget tilfredse), materieludlejning (5 ppt flere tilfredse + meget tilfredse) og det tværkorpstlige arbejde (7 ppt tilfredse + meget tilfredshed).

Bemærk: Svarmuligheden "Har ikke brugt" er ikke medtaget i grafen.

