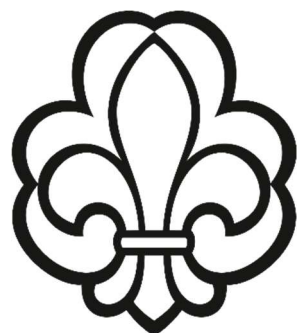


Tilfredshedsundersøgelse 2023

Gennemgang af undersøgelsens resultater og kommentarer



DET DANSKE
SPEJDERKORPS

Indhold

Introduktion	3
Undersøgelsens metode	3
Opbygning	3
Forbehold og læringspunkter	4
Konklusioner	5
Undersøgelsen	6
Administration, rådgivning og beredskab	8
Uddannelse	11
Program og arbejdsstof	13
Lokale events	14
Kommunikation	15
Øvrige services og opgaver	17
Korpskontoret	19

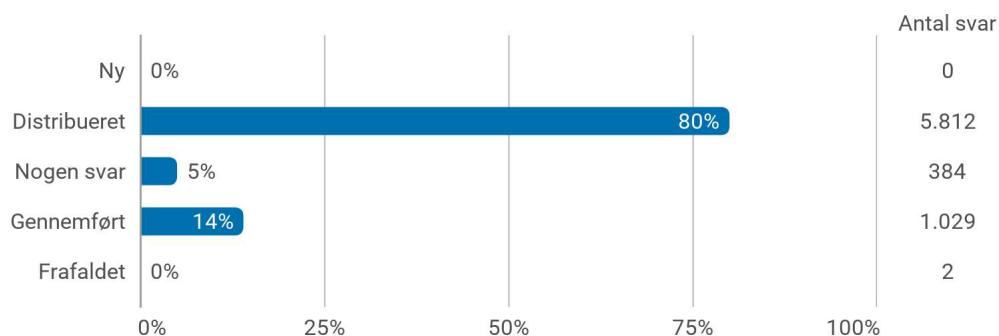
Introduktion

Undersøgelsens metode

Tilfredshedsundersøgelsens dataindsamling blev gennemført i perioden fra den 29. november til den 10. december 2023. Den blev udsendt til 7.227 personer i Det Danske Spejderkorps, der alle bestrider en eller flere lederfunktioner, bestyrelsesfunktioner, arbejder i korpsets fællesorganisation osv.

I perioden er der blevet udsendt 2 gentagelser af invitationen – populært kaldet rykkermails.

1.029 personer, svarende til 14%, gennemførte undersøgelsen helt. 384 personer, svarende til 5%, gennemførte undersøgelsen delvist. Alle svar er taget med i denne rapport.



Opbygning

Undersøgelsen er opbygget i 4 elementer:

Først er der blevet spurgt til respondenternes bopæl, alder og funktioner i Det Danske Spejderkorps.

Herefter er respondenterne blevet bedt om at vurdere vigtigheden af en række udbudte services, opdelt i kategorier

Så er der blevet spurgt til respondenternes tilfredshed med de udbudte services. Har respondenterne svaret 'Ved ikke', da der skulle vurderes vigtighed, er respondenterne ikke blevet spurgt til tilfredsheden med den udbudte service. Derfor er der varierende svarrater på de enkelte services

Alle 'Ved ikke'-svar og 'Har ikke benyttet mig af servicen'-svar er fraregnet i denne rapport, således at vigtighed og tilfredshed ene og alene vurderes ud fra de respondenter, der har taget aktiv stilling til spørgsmålet.

Slutteligt har alle respondenter haft mulighed for at komme med kommentarer, ved at skrive i to fritekstfelter:

- 'Hvilke ydelser savner du fra den fællesorganisation og korpskontoret'
- 'Ønsker du at uddybe dine svar'

Alle disse kommentarer er blevet gennemlæst og opdelt i kategorier, hvor de hører bedst hjemme. Mange af kommentarerne er blevet skåret op, og fordelt rundt på de enkelte kategorier, da mange respondenter har givet input til flere services. Enkelte kommentarer går igen flere steder, da de er blevet vurderet til at passe ind i flere kategorier

Se bilag 1 til tilfredshedsundersøgelsen 2023 (excel-fil med kategoriinddelinger)

Omkring kommentarfelterne er det vigtigt at nævne, at de respondenter der skriver kommentarer, meget ofte er dem med mest på hjertet i forhold til forbedringer og kritik. Derfor vil nogle kommentarer stå i kontrast til et ellers positivt syn fra den kvantitative del af undersøgelsen.

Forbehold og læringspunkter

Respondenterne er udvalgt på baggrund af de funktioner, de har i Medlemsservice. En forudsætning for det er, at grupperne fører et opdateret medlemskartotek hvor funktionerne bliver både åbnet, men især også bliver lukket igen. Det vurderes meget sandsynligt at en række af de inviterede respondenter ikke har svaret på undersøgelsen, fordi de ikke længere er tilknyttet til en enhed i korpset, og at deres medlemsprofil ikke var opdateret korrekt, da mailadresserne blev trukket ud.

Det vides også, at mange har tilknyttet deres arbejdsmail eller "spammail" til profilen i Medlemsservice, og derfor enten ikke har set invitationen til undersøgelsen, eller ikke haft mulighed for at deltage i undersøgelsen pga. af arbejde.

Nogle respondenter har givet udtryk for, at mængden af rykkermails var for stor, ligesom det har været ønsket at man kunne vælge at trykke på en "jeg ønsker ikke at deltage i undersøgelsen"-knap.

Nogle respondenter har bemærket, at sprogbruget har været for systemisk ved blandt andet bruge udtryk som 'afdelingsleder' og 'afdelingsassistent'. Mange spejderledere identificerer sig i højere grad som 'grenledere' og 'grenassistenter', og det har fået enkelte respondenter til at afbryde undersøgelsen, da de ikke kunne finde et sted "at høre hjemme" i undersøgelsen.

Meget få respondenter har givet udtryk for, at undersøgelsen ikke kan betragtes som anonym, når der spørges ind til funktion, kommune og alder. Som en respondent har bemærket i undersøgelsen: *"Der fx kun 2 gruppeledere i vores kommune!"*

De ovenstående tilbagemeldinger vil blive taget med i det fremadrettede arbejde med brugerundersøgelser.

Konklusioner

Da dette blot er en præsentation af selve undersøgelsen, vil der ikke blive draget konklusioner på undersøgelsens resultater. Dette skal gøres i regi af korpsledelsen og daglig ledelse.

Undersøgelsen

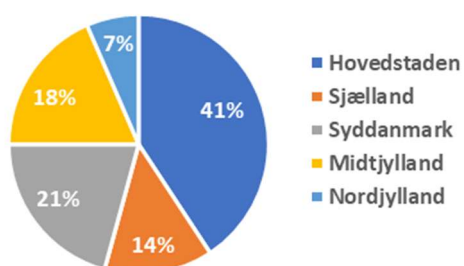
Sammensætningen af respondenterne

Bopæl

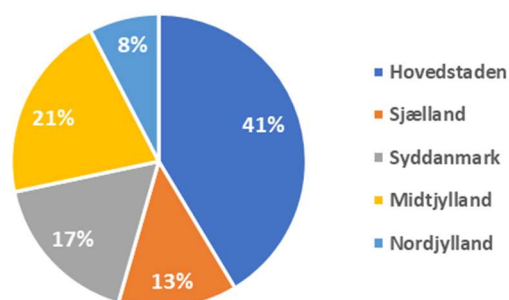
Baseret på svarmuligheder, hvor man kunne vælge sin hjemstedskommune

Fordeling over korpsets medlemmer pr. 31.12.2023 er medtaget til sammenligning

Fordeling af respondenter



Fordeling af korpsets medlemmer



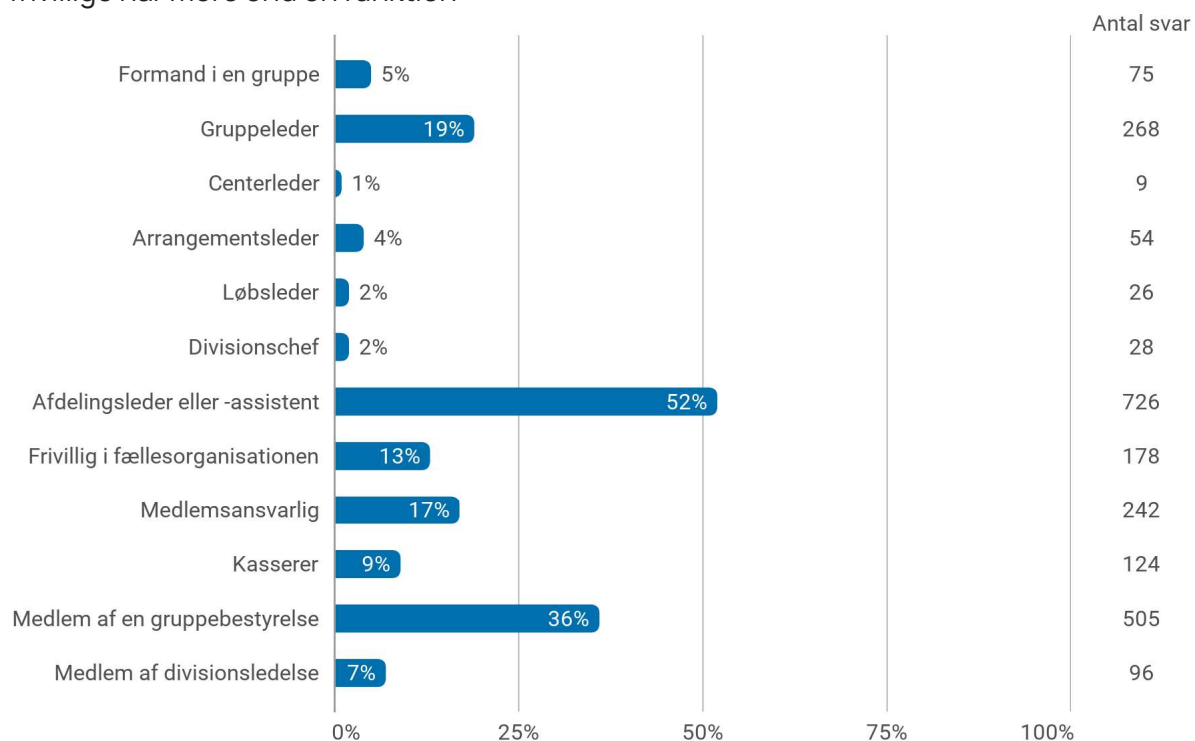
Alder – top 10

Baseret på svarmuligheder, hvor man kunne vælge sit fødselsår fra 1920 til 2009.

48 år	3,90 %
49 år	3,62 %
43 år	3,62 %
42 år	3,40 %
45 år	3,19 %
46 år	3,12 %
44 år	3,05 %
18 år	2,84 %
52 år	2,70 %
38 år	2,70 %

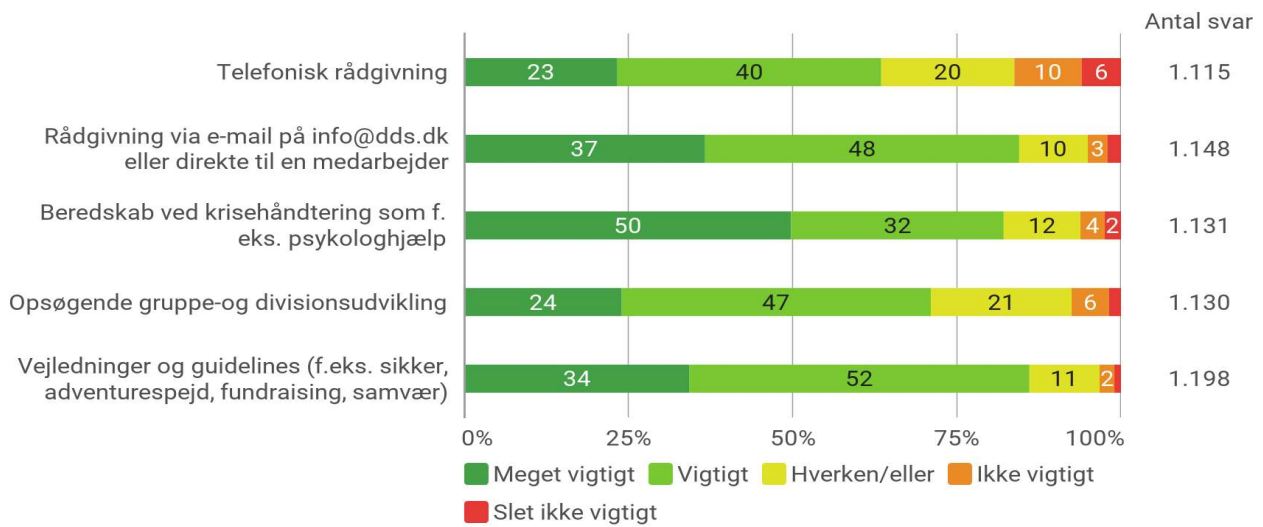
Roller i korpset

Her har det været muligt for respondenterne at vælge hvilke roller de har i Det Danske Spejderkorps. Det har været muligt at vælge alle rollerne, da en meget stor del af korpsets voksne frivillige har mere end én funktion

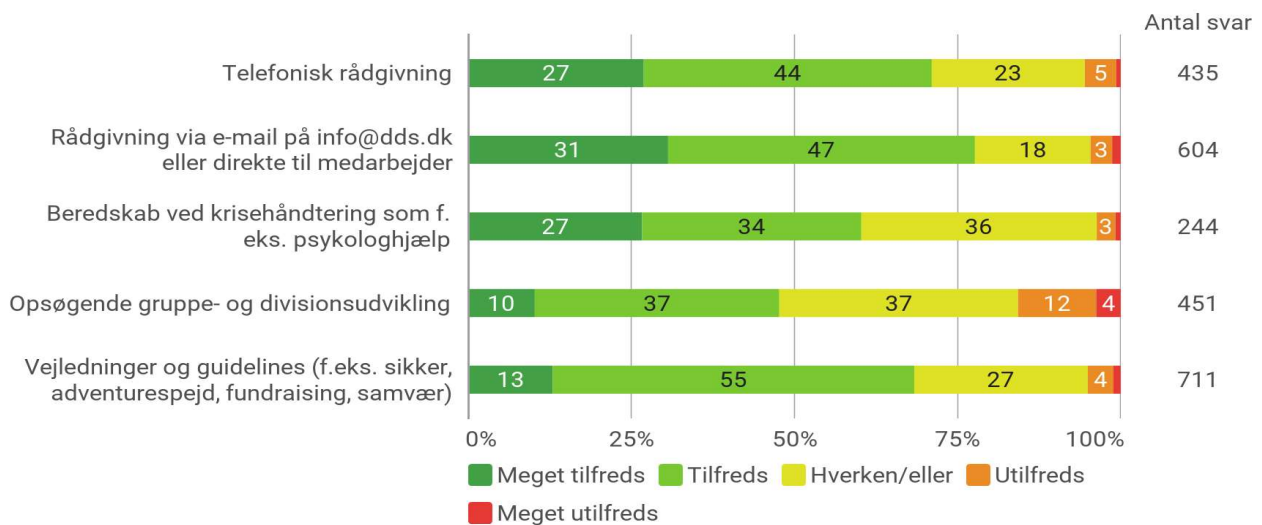


Administration, rådgivning og beredskab

Hvor vigtigt er det, at der tilbydes følgende services?



Hvor tilfreds er du med følgende services?



Fra kommentarfeltene

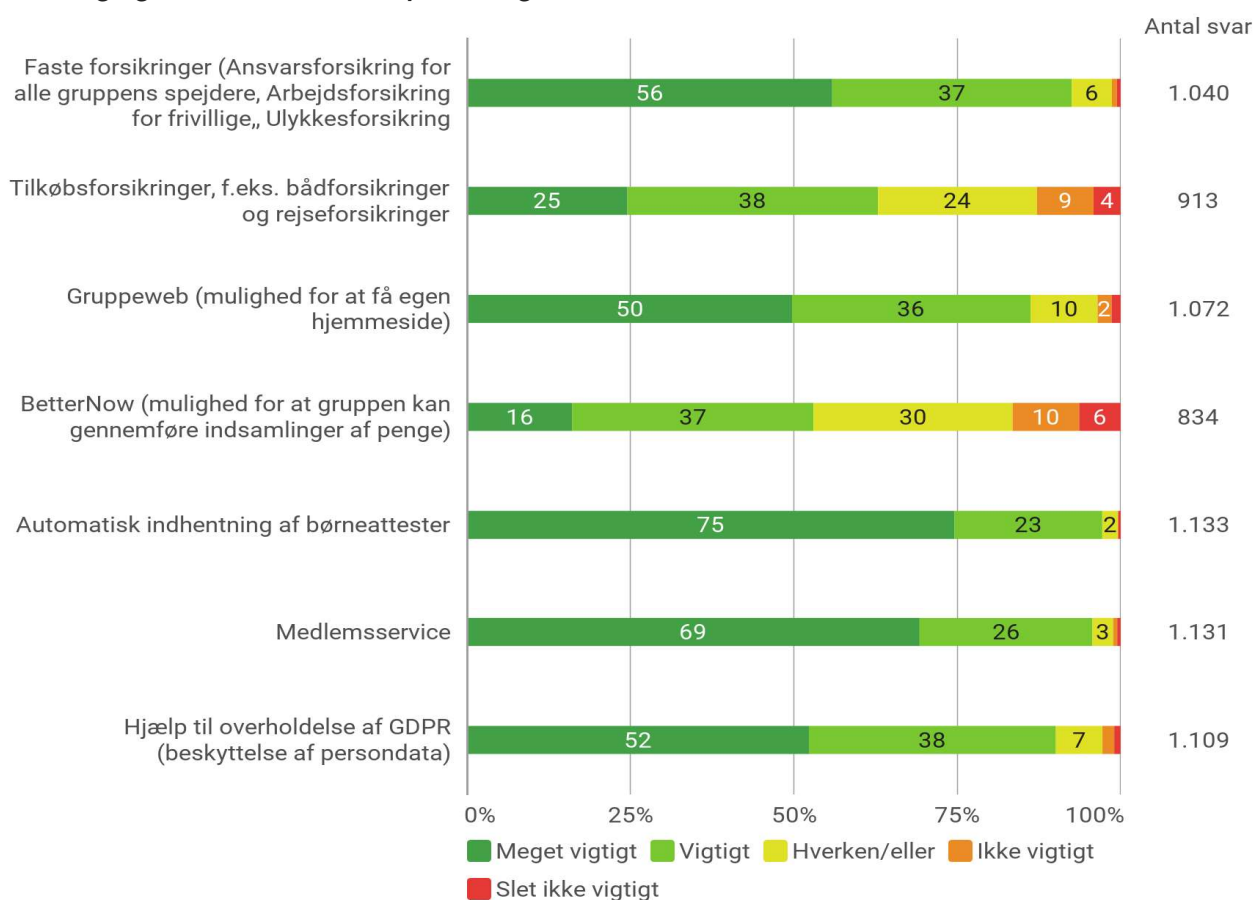
"Større tilgængelighed og mulighed og råd telefonisk vedr økonomi"

"Det ville være fedt om jeres telefon åbningstider kunne udvides mere."

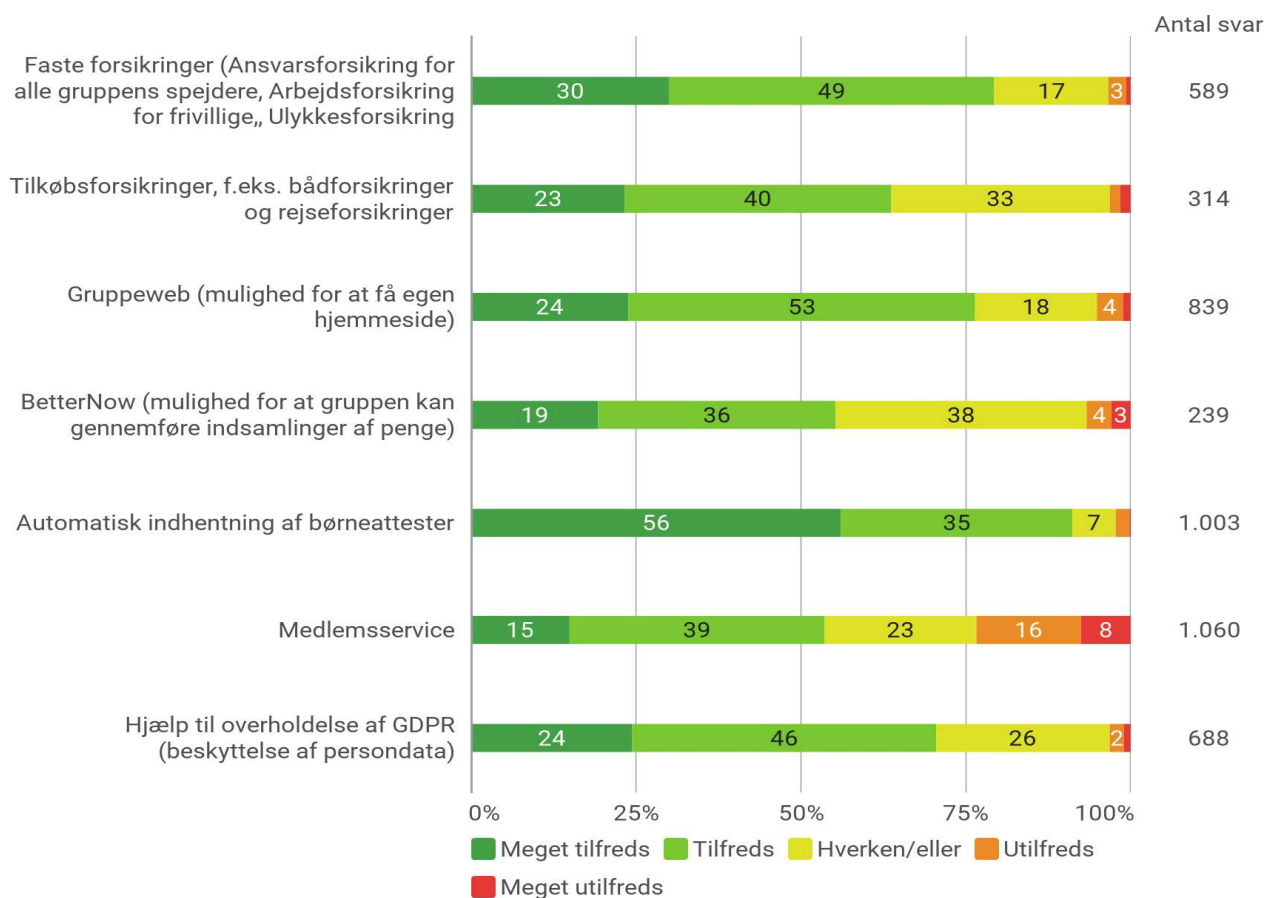
"Altid god krisehjælp og rådgivning, når vi har haft brug for det."

"Der opleves ikke konsulentfokus udenfor de største byer, men vi klarer os."

Hvor vigtigt er det, at der tilbydes følgende services?



Hvor tilfreds er du med følgende services?



Fra kommentarfelterne

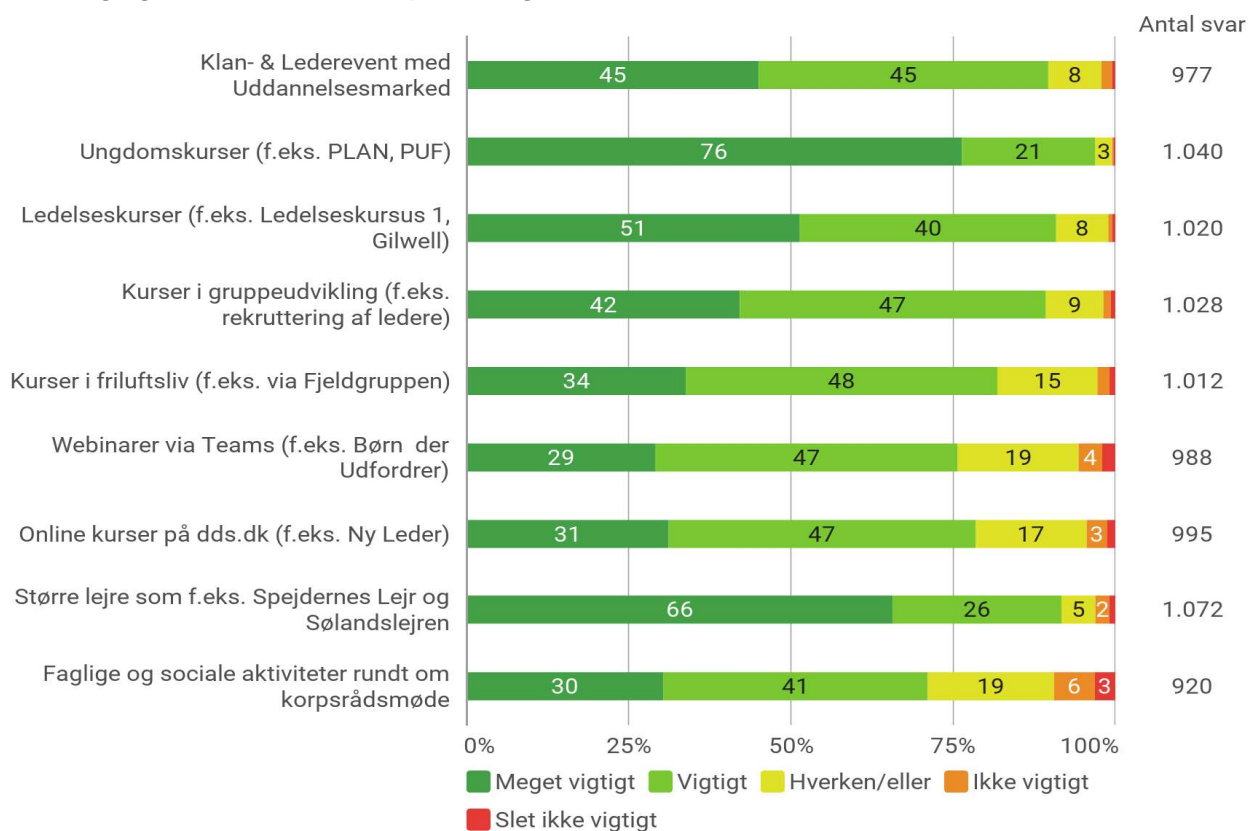
"Har oplevet forringet service fsva forsikringer via DDS (meget lange svartider fra forsikringsselskabet). Det kunne klart blive bedre."

Hertil er der en lang række kommentarer vedrørende Medlemsservice. Det overordnede budskab fra respondenterne er:

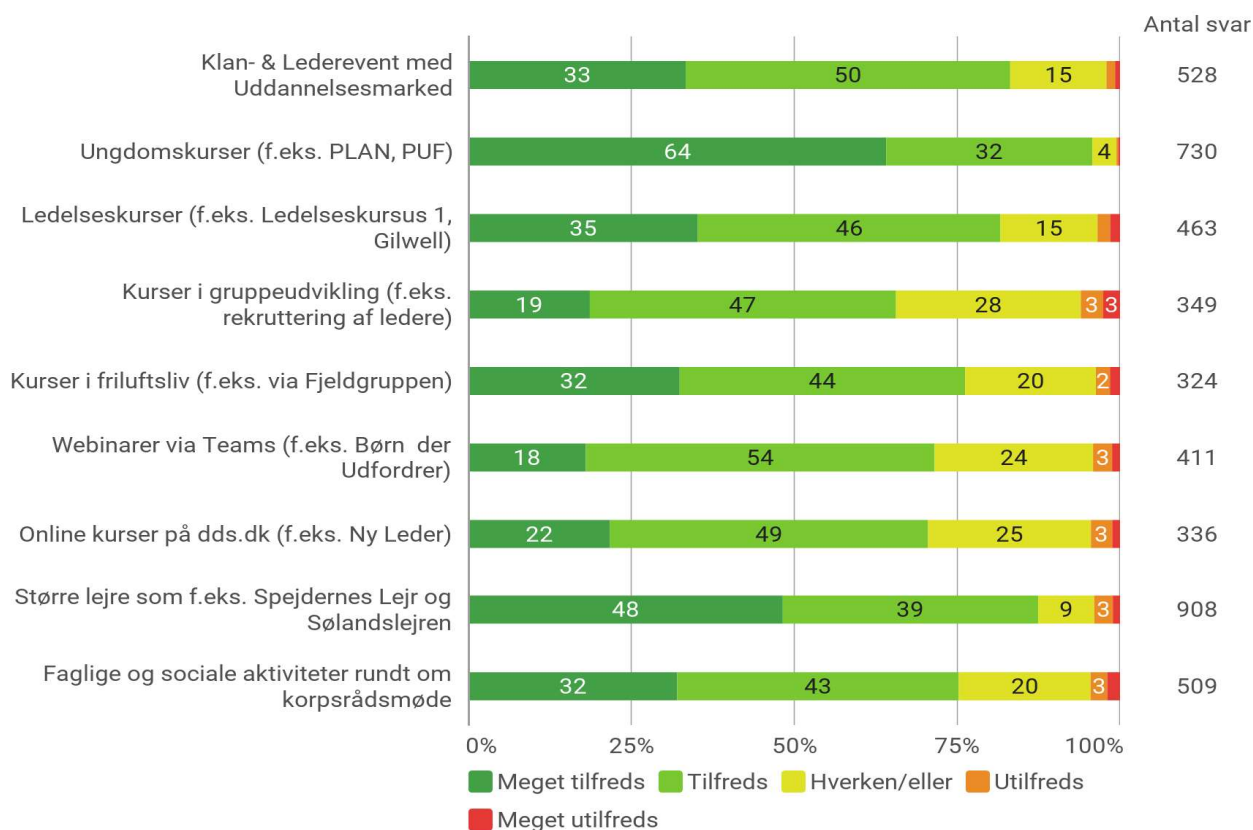
- Mere hastighed på systemet.
- Bedre økonomimodul.
- En række kommentarer der både ønsker større og mindre kompleksitet i systemet.

Uddannelse

Hvor vigtigt er det, at der tilbydes følgende services?



Hvor tilfreds er du med følgende services?



Fra kommentarfelterne

"flere lederkurser og ikke KUN uddannelses marked. Gør det nemmere at finde kurser"

"Mere fokus på det decentrale udd arbejde. Få uddannelse ud i region/ division så divisionsledelser er veluddannede og støttes i jobbet med udd " videre ud" i grupperne."

"Flere af de små korte aften kursuser"

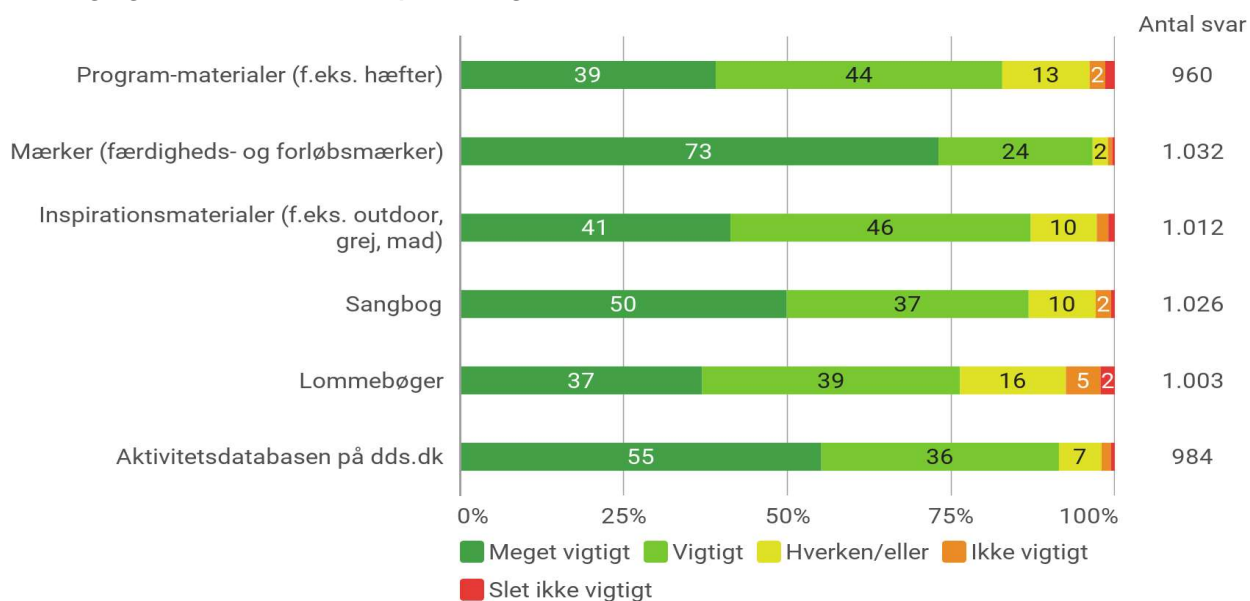
"Mere samarbejde med/service til fællesorganisations egne kurser"

"Lederkurser, der kan tilpasses i en travl hverdag"

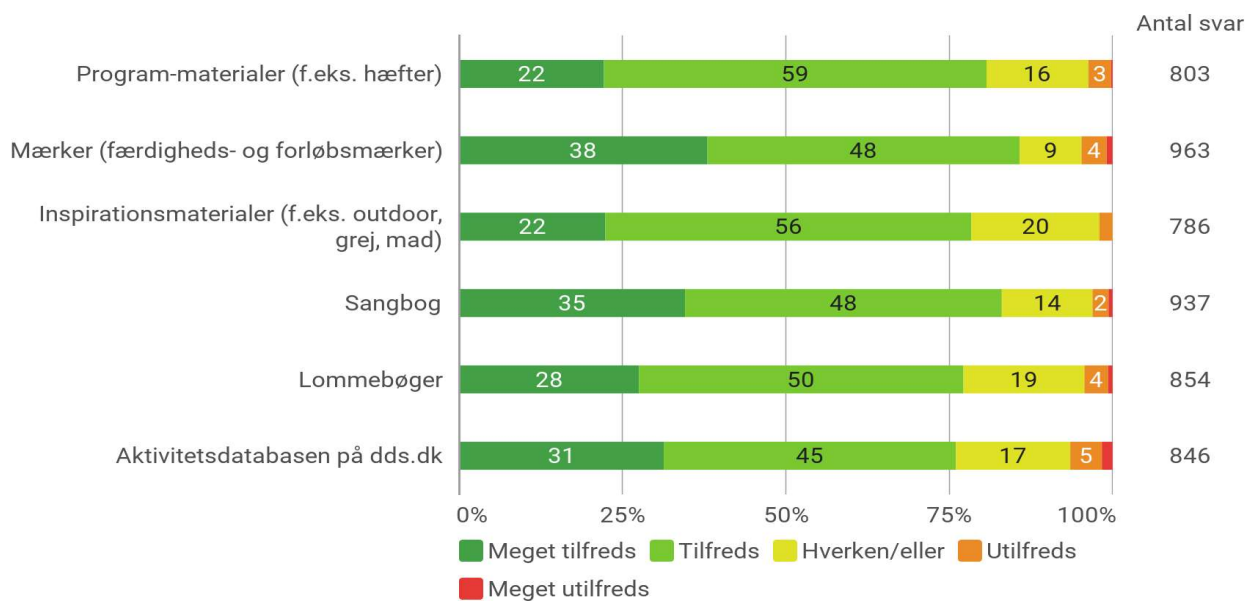
" Sendes der automatisk en mail ud fra Korpskontoret til nye ledere ... hvis ikke kun det være en fin idé ... og måske også et par nyhedsmails 2-3 gange om året til netop ledere med idéer og inspiration."

Program og arbejdsstof

Hvor vigtigt er det, at der tilbydes følgende services?



Hvor tilfreds er du med følgende services?

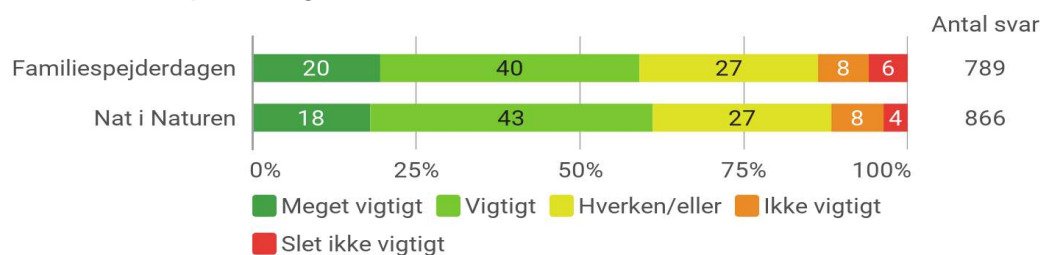


Fra kommentarfeltene

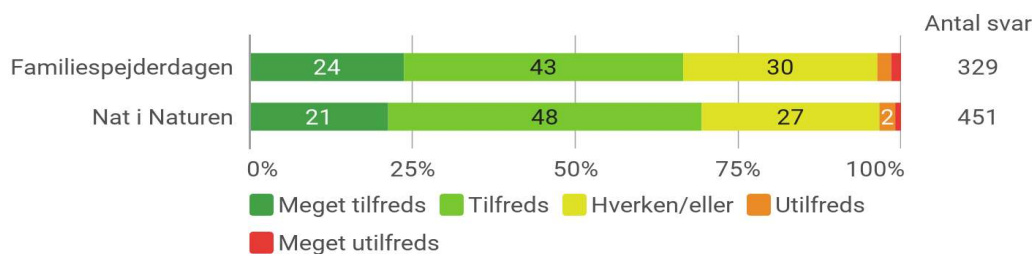
Kommentarerne er lidt for lange at gengive i dette afsnit, men det overordnede er, at der er ønske om at få revideret arbejdsstoffet, mærkebeskrivelserne og inspirationsmaterialet, så det er mere tids- og alderssvarende.

Lokale events

Hvor vigtigt er det, at der tilbydes følgende events?



Hvor tilfreds er du med følgende events?

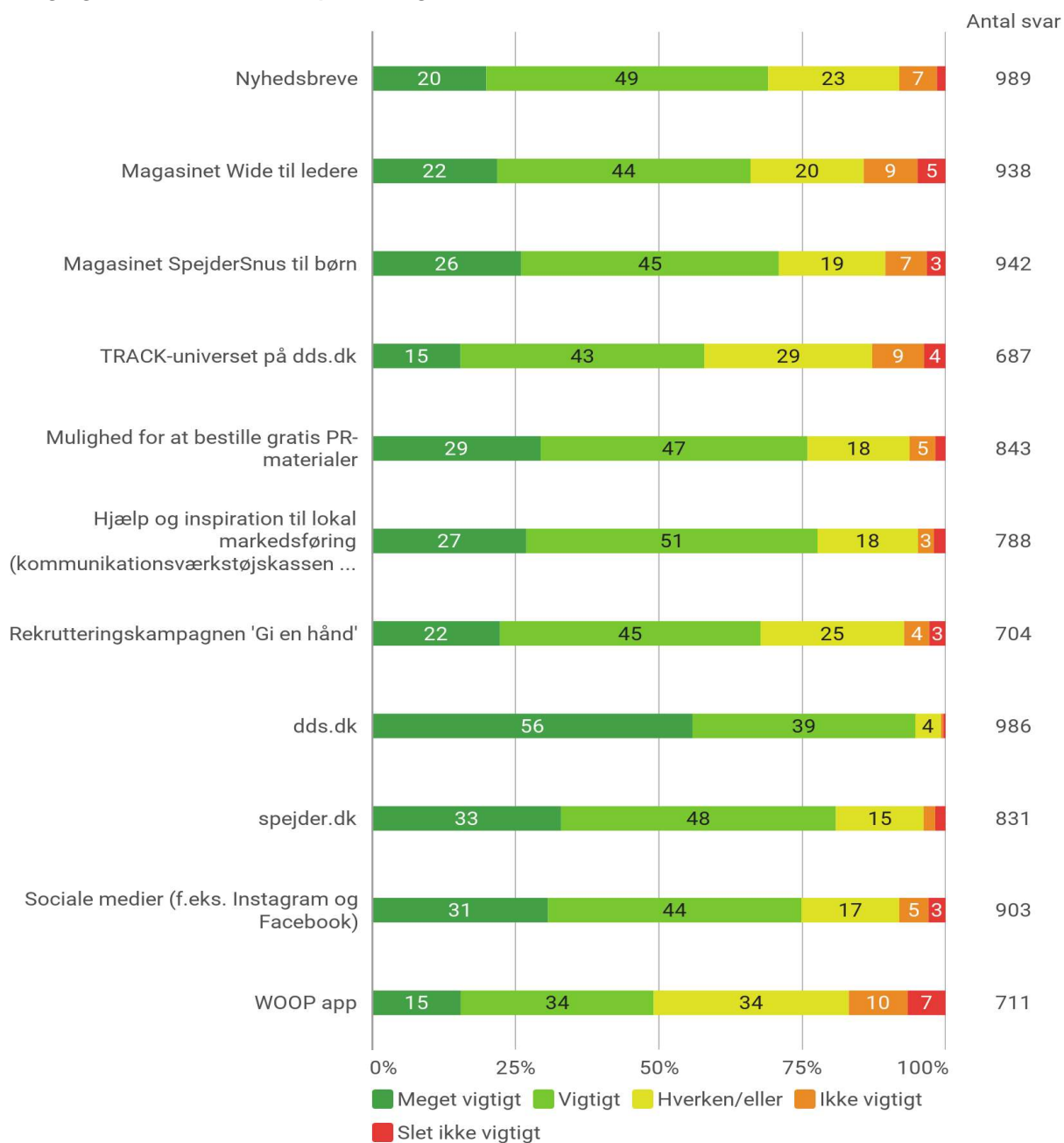


Fra kommentarfelterne

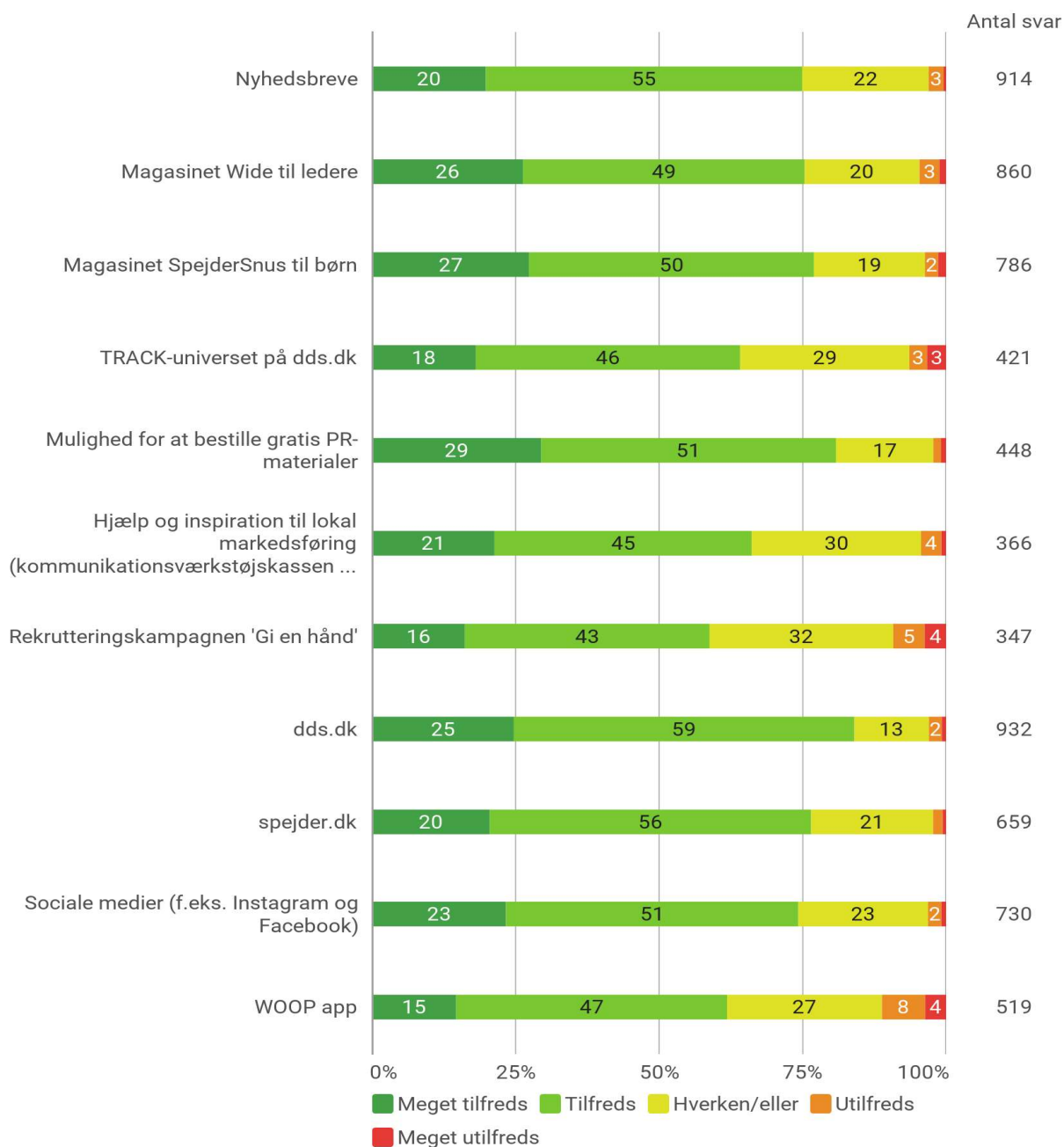
Der er ikke indkommet nævneværdige kommentarer til disse events.

Kommunikation

Hvor vigtigt er det, at der tilbydes følgende services?



Hvor tilfreds er du med følgende services?



Fra kommentarfelterne

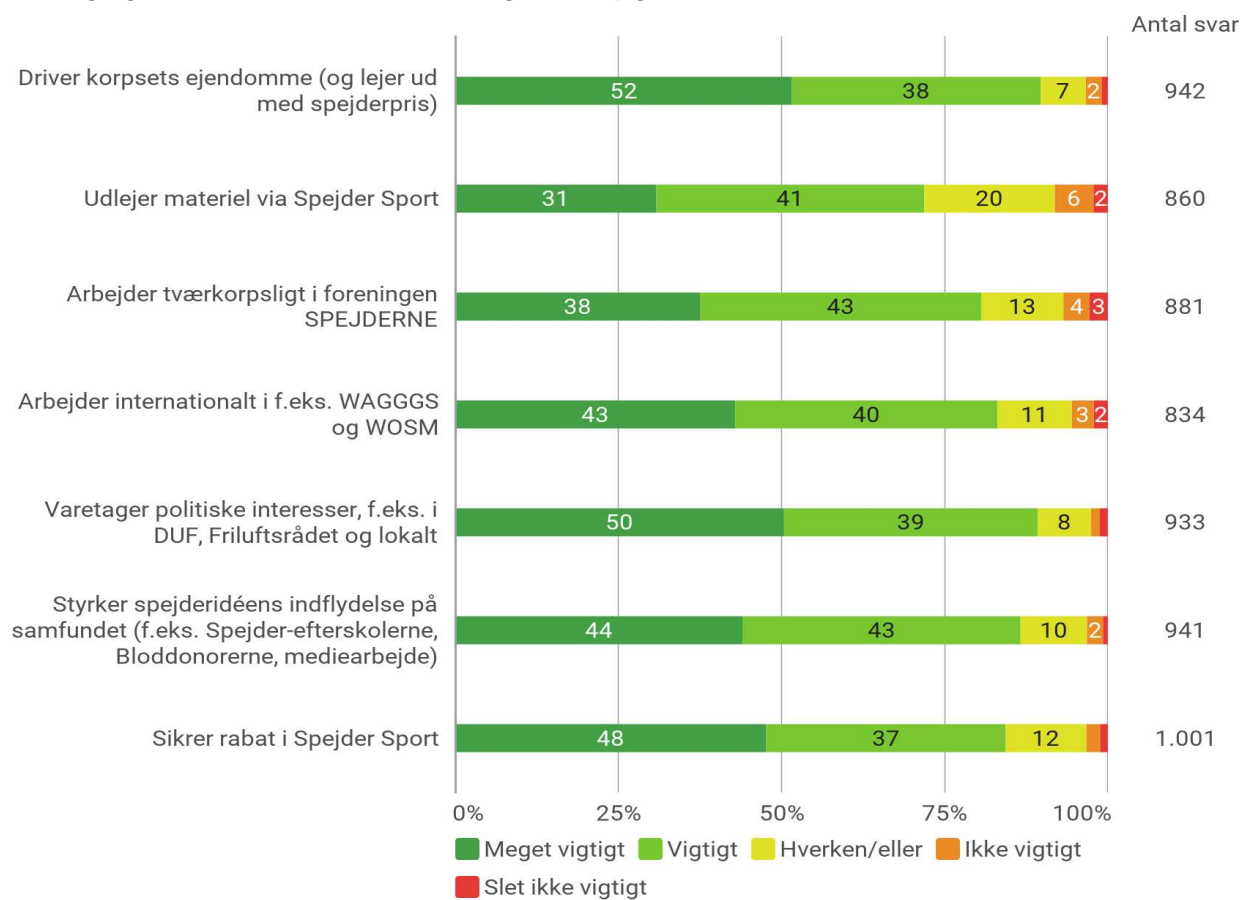
"Lave en app. I dag foregår meget kommunikation imellem ledere, forældre og spejdere via diverse sociale media platforme. F.eks. messenger"

"Ikke reklame men public service for at vise DDS i lokalområdet."

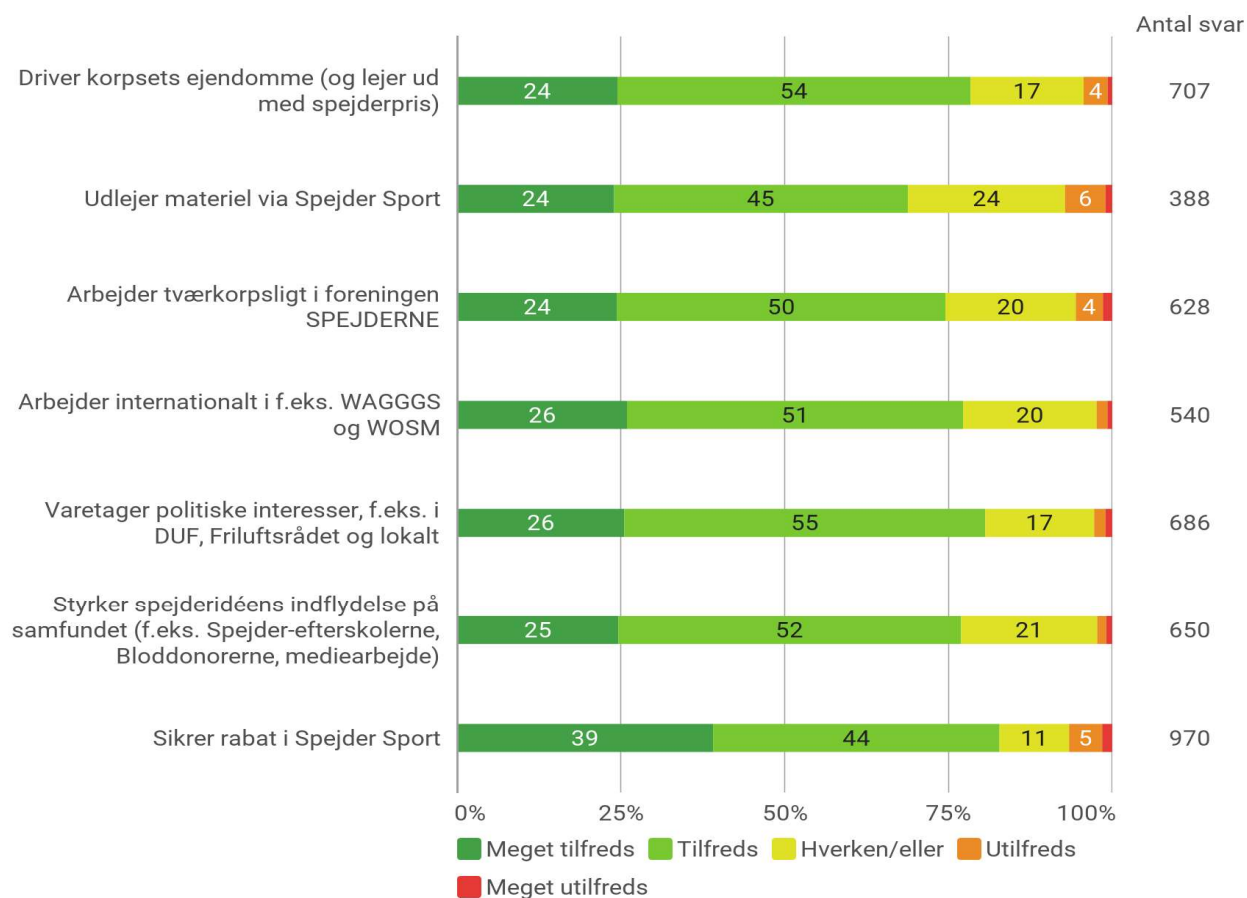
"Dog vil jeg sige at jeg som leder elsker aktivitetsdatabasen den er virkelig en god hjælp når man har haft en travlt uge!!"

Øvrige services og opgaver

Hvor vigtigt er det, at der udføres følgende opgaver?



Hvor tilfreds er du med kvaliteten af følgende opgaver?



Fra kommentarfelterne

"Større rabatter til spejdere i Spejder Sport"

"At arbejdet i "spejderne" bliver mere for og sammen med alle spejderkorps"

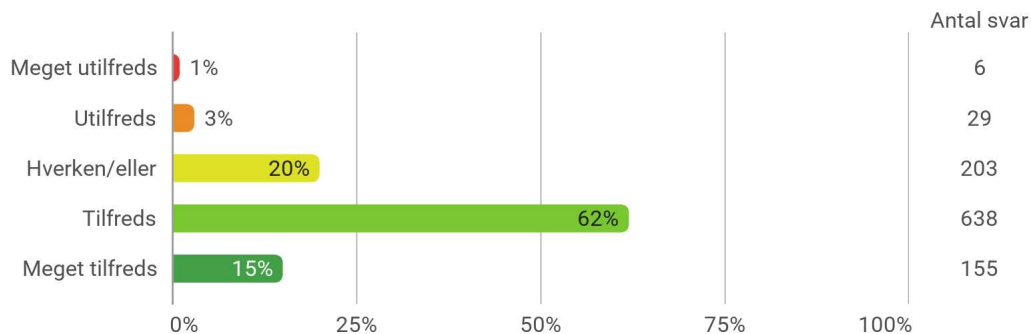
"Jeg kunne også godt tænke mig at vi står mere tydeligt frem i den offentlige debat - specielt i forhold til børns trivsel og natur"

"En meget stor og kompleks organisation som er svær at komme ind i, da det er fuldstændigt uoverskueligt hvordan man skal gribe det an. Og derfor også svært at forklar spejderne hvad den store andel af deres kontingent går til."

"Jeg synes ikke at det hænger amen med bæredygtighed i børnehøjde, at vi ikke kan få lov til at sortere i vores spejdergruppe. Jeg kender til flere andre grupper med samme problem. Er det noget enten korpset eller spejderne kunne prøve at lægge noget pres på for at få ændret?"

Korpskontoret

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



Fra kommentarfelterne

"At den er til rådighed når jeg som frivillig leder skal bruge den! Det er hamrende useriøst at møde en telefonsvarer en stor del af tiden."

"Jer vil gerne tilføje at ansættelsen af Morten som samværs konsulent, er virkelig godt. Desværre kan man sige, har jeg haft glæde af hans hjælp. Og føler mig virkelig godt og professionelt hjulpet."

"De søde ansatte på korpskontoret gør en kæmpe indsats og så er opgaven jo at fordele "pengene" på bedst muligt måde. Vi har jo alle så mange ønsker."

"Faste medarbejdere til at supportere fx. kasserer."