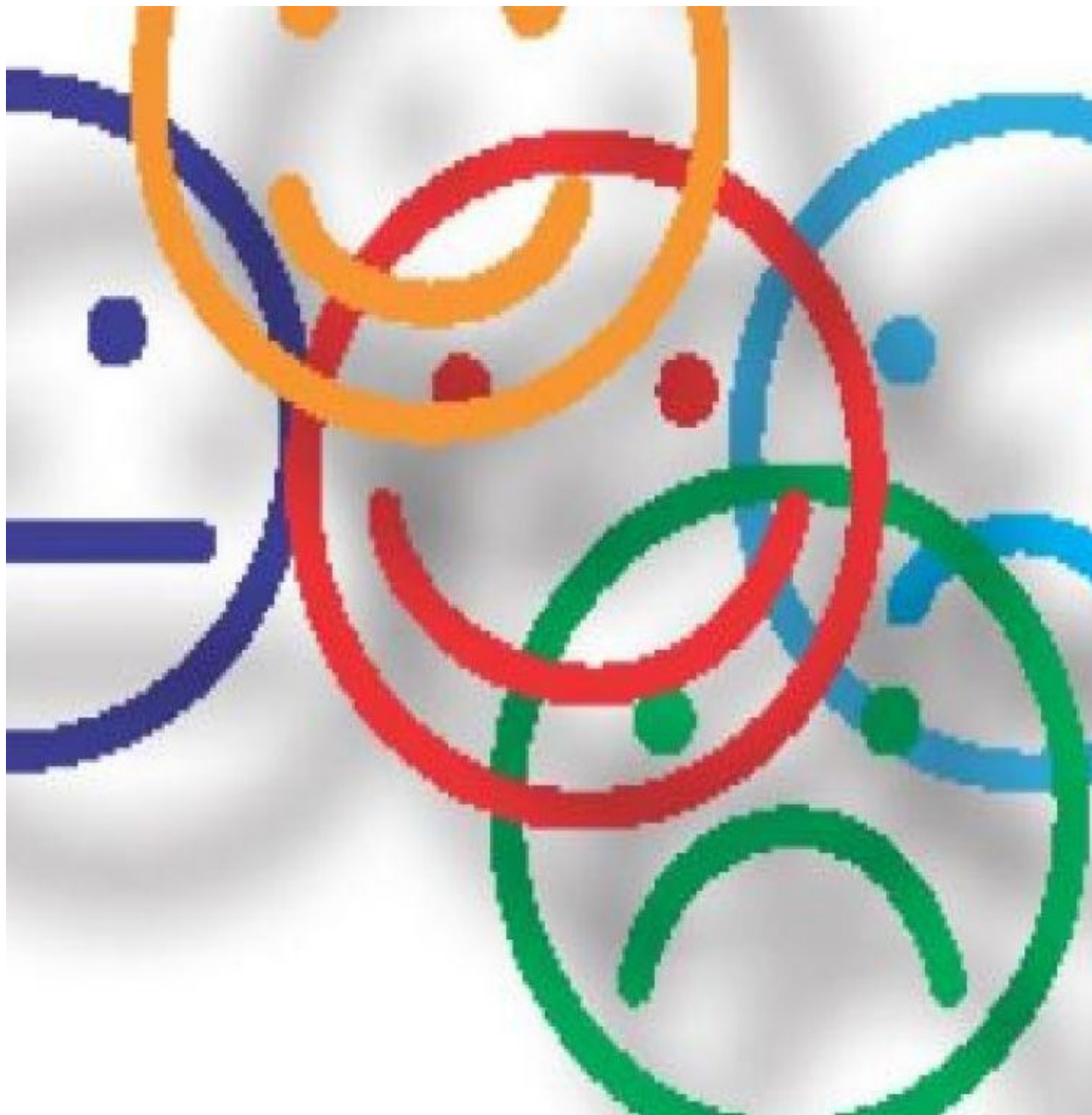


Brugertilfredshedsundersøgelse 2017



FORDELINGSSEKRETARIATET
FOR FRISKOLER OG PRIVATE GRUNDSKOLER

Om brugertilfredsundersøgelse 2017

Omfang

Undersøgelsen omfatter de skoler, der den 21. februar 2017 i sekretariatet var registreret som tilskudsberettigede skoler. Undersøgelsen er udsendt til 547 skoler.

Indsamling

Undersøgelsen er påbegyndt den 22. februar 2017 og afsluttet den 8. marts 2017. Der er den 28. februar og 6. marts udsendt påmindelsesmails til de skoler, der på det tidspunkt ikke havde besvaret spørgeskemaet.

Undersøgelsen er gennemført som en web-baseret spørgeskemaundersøgelse. Hver skole har modtaget en invitation indeholdende et unikt link til undersøgelsen. Hver skole er systemmæssigt blevet begrænset til kun at kunne afgive én besvarelse. Skolerne er i invitationen blevet opfordret til, at lade den person, som har mest kontakt med Fordelingssekretariatet, besvare spørgeskemaet.

Skolerne har i besvarelsen haft mulighed for at besvare spørgeskemaet helt eller delvist. Den helt overvejende del af skolerne (94%) har besvaret skemaet helt.

Undersøgelsen er teknisk forløbet uden væsentlige problemer. 16 skoler har tidligere frabedt sig at blive kontaktet og 3 invitationsmail er blevet afvist af skolernes mailsystem.

Fortrolighed

Skolerne er i undersøgelsen m.h.p. at sikre fortrolighed og for at undgå copycat-effekter systemmæssigt blevet afgrænset fra at se andre skolers besvarelse, men alene sin egen besvarelse.

Svarpersonerne er lovet fortrolighed, dvs. vil ikke fremstå som identificerbare personer, når undersøgelsens resultat offentliggøres.

Spørgeskema

Spørgeskemaet omfatter 59 spørgsmål opdelt i 10 temaer:

1. Baggrundsinformation
2. Service
3. Kommunikation
4. Faglighed
5. Omdømme
6. Administrative byrder
7. IT-systemer
8. Kontrol
9. Opgaver
10. Kursusvirksomhed

Besvarelse af alle 5 spørgsmål i temaet Baggrundsinformation har været obligatorisk. Alle andre spørgsmål har været valgfrie. I 9 af spørgsmålene har respondenterne skulle svare i fritekst. Det har været muligt at supplere besvarelsen af spørgsmål med lukkede svarmuligheder med fritekstkommentarer.

I svarmulighederne er der som hovedregel anvendt en bipolar, balanceret skala til at måle styrken af holdninger til et udsagn, f.eks. meget enig – meget uenig eller i meget høj grad – slet

ikke. Der er som svarmulighed i hvert spørgsmål anvendt "Ved ikke/ikke relevant". Det er en kendt risiko ved anvendelse af bipolare skalaer, at respondenterne undgår de yderlige svarmuligheder. Dette synes imidlertid ikke at gælde i denne undersøgelse.

Svarprocent

I alt har 379 skoler besvaret undersøgelsen. Dette svarer til en svarprocent på 69,3%, hvilket ifølge Danmarks Statistik resultatmæssigt er i den høje ende for denne type undersøgelser, hvor en svarprocent på 40-50% normalt anses for acceptabel ud fra et repræsentativitets-synspunkt.

Det forhold, at alle skoler og ikke kun et udvalg er blevet spurgt samt den gode svarprocent, gør at undersøgelsen må siges at have en god repræsentativitet; især hvis man betragter undersøgelsen som et hele og fravælger at analysere på undergrupper, f.eks. viceskoleleders besvarelser om Fordelingssekretariatets kommunikation.

Svarprocenten anses som god i betragtning af:

- Besvarelse af spørgeskemaet har været frivilligt
- Undersøgelsen er gennemført som en web-baseret – dvs. upersonlig - undersøgelse
- Spørgeskemaet er ret omfangsrigt
- Danmark ligger europæisk set i top 5 i uvilje mod at besvare spørgeskemaer

Frafald

Det er god praksis, at man i denne type undersøgelser interesserer sig for den del af populationen, der ikke har svaret, m.h.p. at undersøge, om frafaldet er skævt. Det konkrete frafald i undersøgelsen er blevet screenet, og der er umiddelbart ikke noget, der tyder på, at frafaldet er systematisk og/eller skævt. Det er altså ikke sådan, at f.eks. de kristne friskoler systematisk har undladt at svare på undersøgelsen.

Repræsentativitet

Undersøgelsens repræsentativitet i.f.t. alle skoler kan matematisk vurderes ud fra konfidensniveauet (som er sat til 95%, hvilket er det normale niveau for denne type undersøgelser) og konfidensintervallet, som er beregnet til +/- 2.79 procentpoint ved en 51-49% svarfordeling (som er worst case, når man søger sikre ekstrapoleringer) på et givent spørgsmål.

Eks: 44% af respondenterne har svaret, at de synes, at det er let at komme i kontakt med Fordelingssekretariatet. Ud fra ovennævnte konfidensniveau- og -interval, kan vi med 95% sikkerhed sige, at hvis alle skoler havde svaret, så ville 44% +/- 2.79 procentpoint have svaret, at de synes, at det er let at komme i kontakt med Fordelingssekretariatet.

Baggrundvariable

Der er i undersøgelsen medtaget 5 baggrundvariable vedrørende respondenterne. Som det fremgår af resultatet stammer langt hovedparten af besvarelserne fra skolesekretærer (58%) med skolelederne (22%) som den andenstørste svargruppe.

Knap 36% af respondenterne har arbejdet over 10 år i deres nuværende stilling. Godt 37% har mellem 3 og 10 års anciennitet og 27% har under 3 års anciennitet. Størstedelen af respondenterne er således erfarne skolefolk, der må antages at have et godt kendskab til Fordelingssekretariatet.

Over 79% af respondenterne arbejder på skoler, der har eksisteret i over 10 år og under 7% på skoler med en levealder på 3 år og derunder.

Den største andel af respondenterne (knap 36%%) arbejder på skoler med 100-200 elever. Godt 39% arbejder på de større skoler, dvs. +200 elever.

Respondenternes kontaktflade til Fordelingssekretariatet er meget stærkt præget af telefonkontakt, email-korrespondance, besøg på hjemmeside og anvendelse af Eunomia. Personlig face-to-face kontakt til Fordelingssekretariatet udgør en meget lille kontaktflade.

Fritekstkommentarer – og forslag

I forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet har skolerne kunnet afgive fritekstkommentarer – og forslag. Der er indkommet 263 af sådanne kommentarer. Alle kommentarer analyseres, og der tages stilling til den enkelte kommentar. Skolernes kommentarer og sekretariatets stillingtagen vil fremgå af en separat rapport, som offentliggøres på sekretariatets hjemmeside.

Udviklingen 2013 til 2017

Sekretariatet gennemførte i 2013 en brugerundersøgelse blandt alle frie grundskoler med spørgsmål, der svarer til de, der var medtaget i undersøgelsen fra 2017.

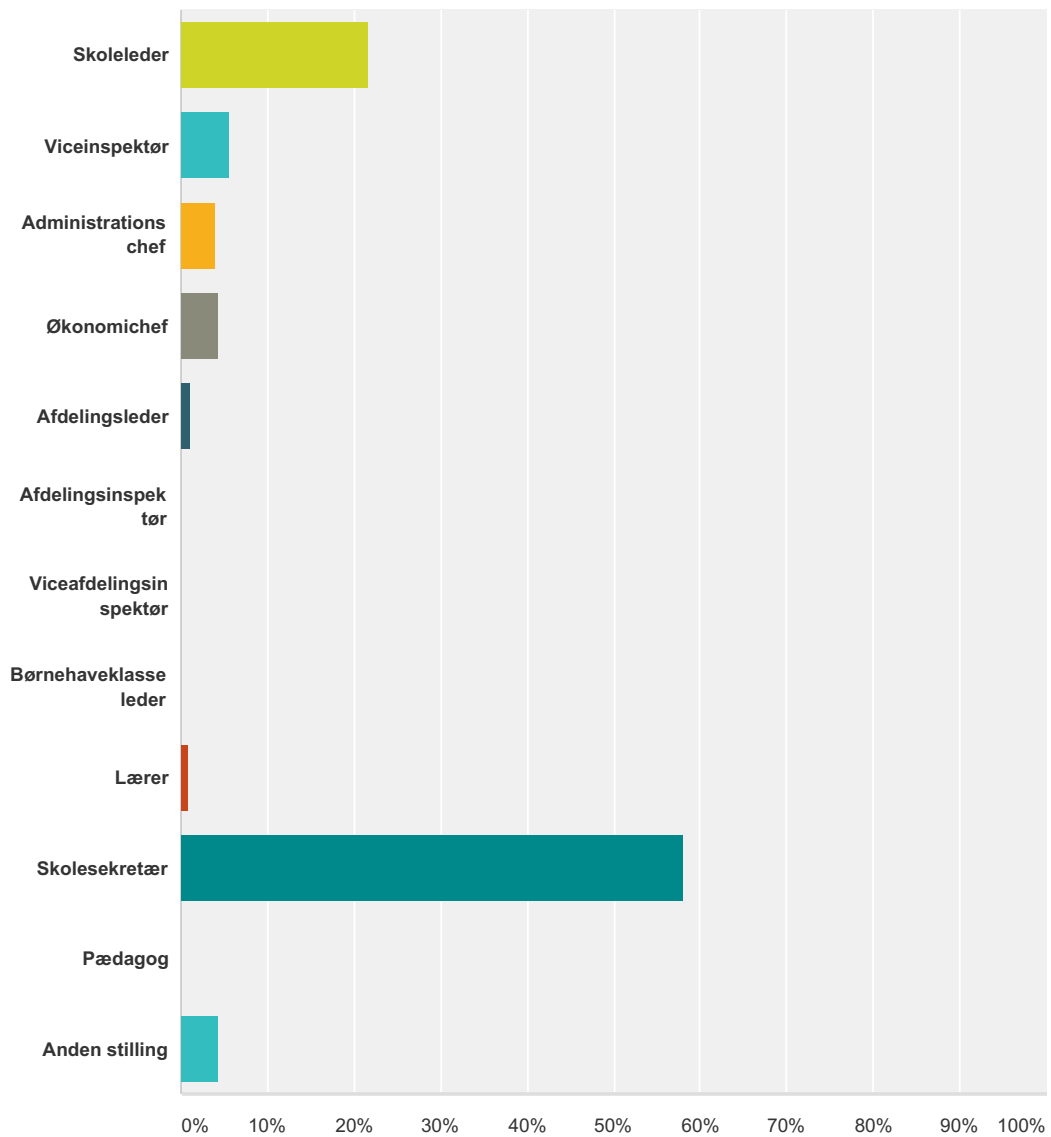
Respondenternes svar fra 2013 er blevet sammenholdt med svarene fra 2017. På alle spørgsmål/parametre (bortset fra eet) er der fra 2013 til 2017 sket en gunstig udvikling hen imod de mest positive svarmuligheder (meget tilfreds/i meget høj grad/meget enig).

De parametre, der har udviklet sig mest gunstigt (+10 procentpoint) hen imod de mest positive svarmuligheder er:

- Empati/forståelse for skolens situation
- Rimelighed
- Redelighed
- Imødekommenhed
- Reduktion af kontroller
- IT-driftsstabilitet

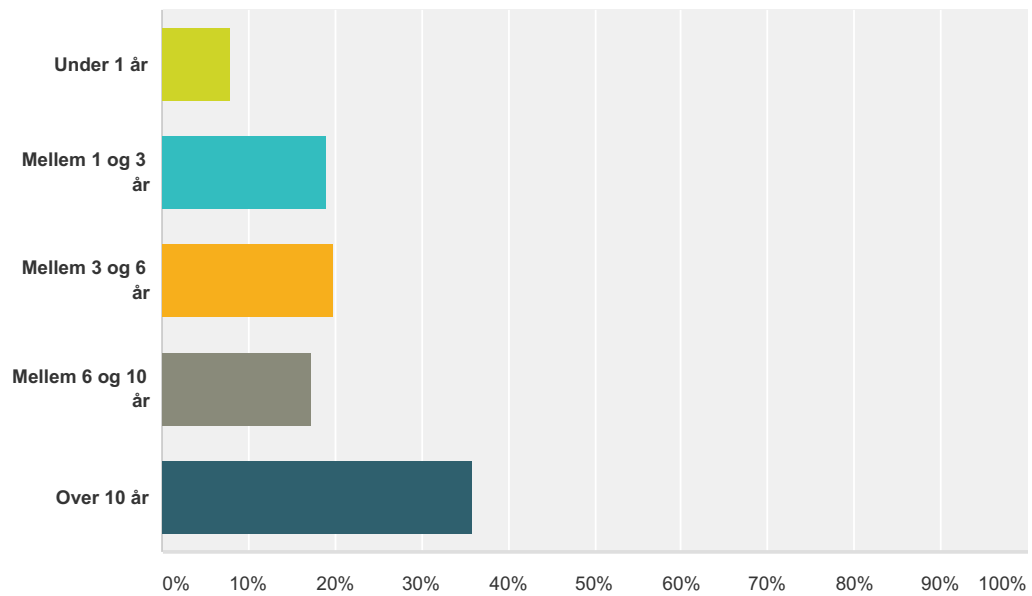
Q1 Hvilken hovedbeskæftigelse har du på din skole ?

Besvaret: 379 Sprunget over: 0



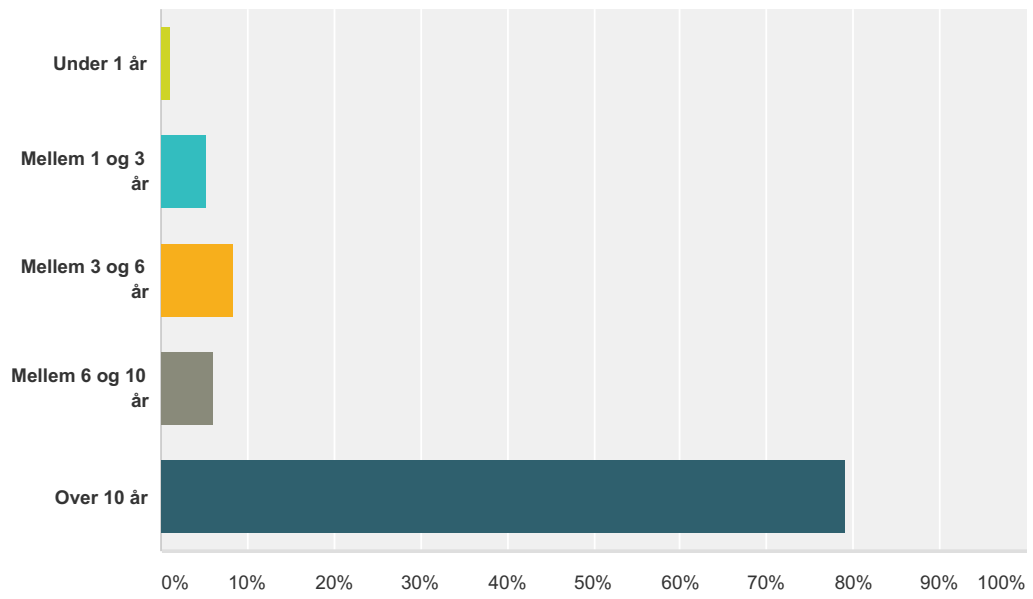
Q2 Hvor lang tid har du arbejdet i din nuværende stilling ?

Besvaret: 379 Sprunget over: 0



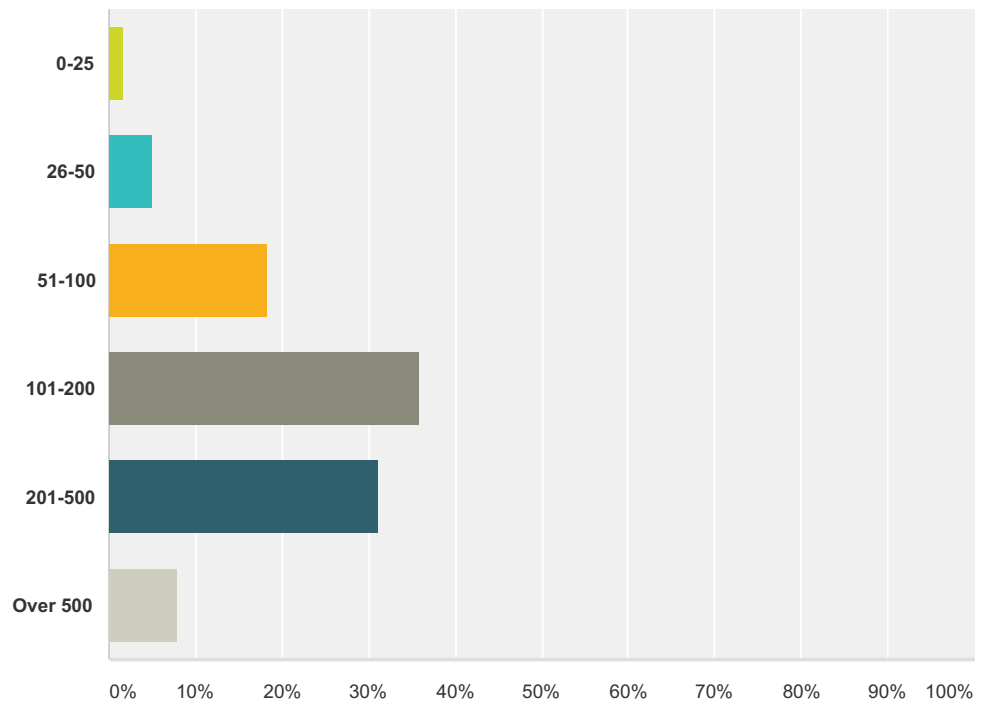
Q3 Hvor mange år har din skole eksisteret ?

Besvaret: 379 Sprunget over: 0



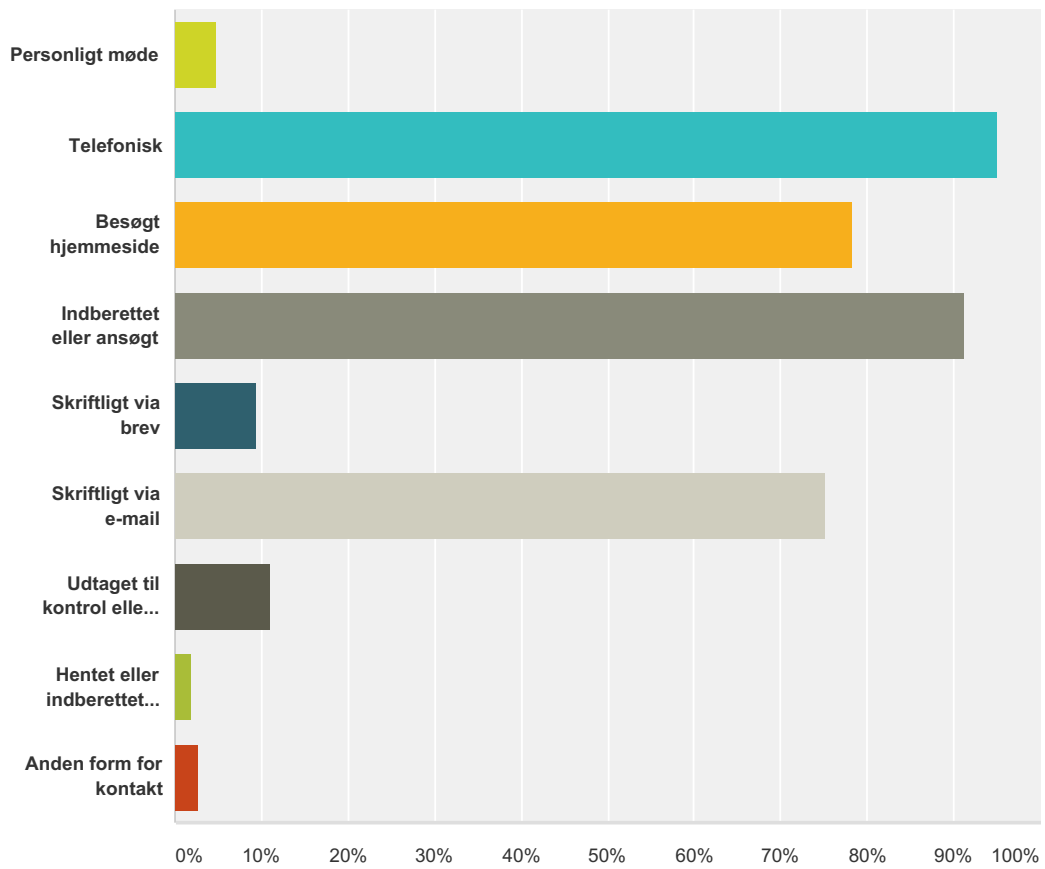
Q4 Hvor mange elever går på din skole ?

Besvaret: 379 Sprunget over: 0



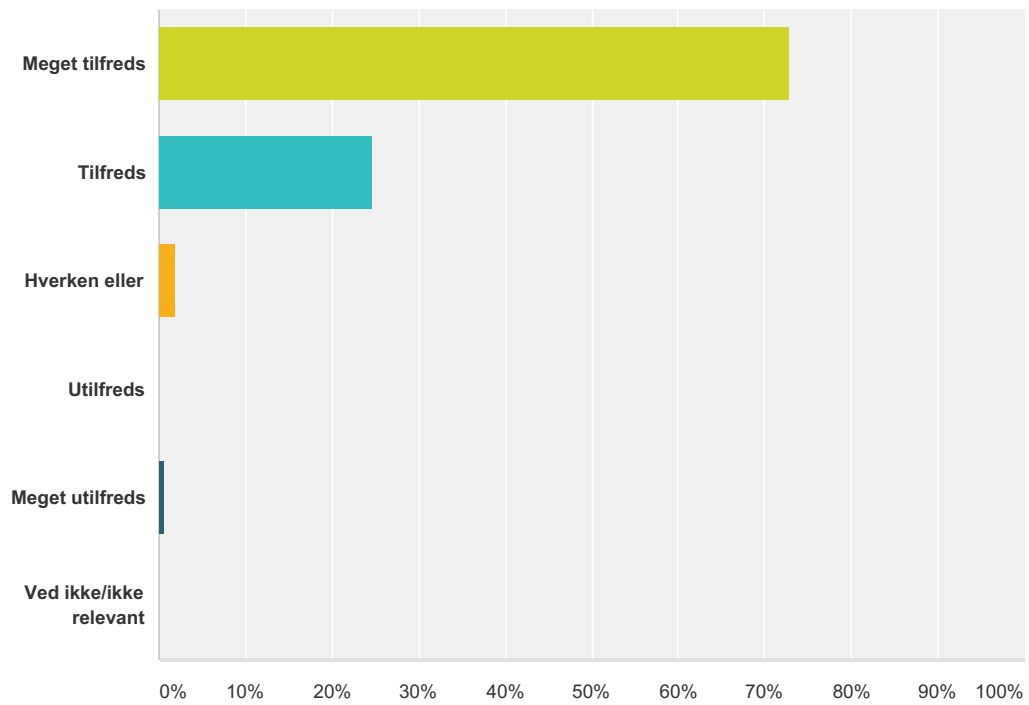
Q5 På hvilken måde har du været i kontakt med Fordelingssekretariatet indenfor det seneste år ? Sæt gerne flere kryds.

Besvaret: 379 Sprunget over: 0



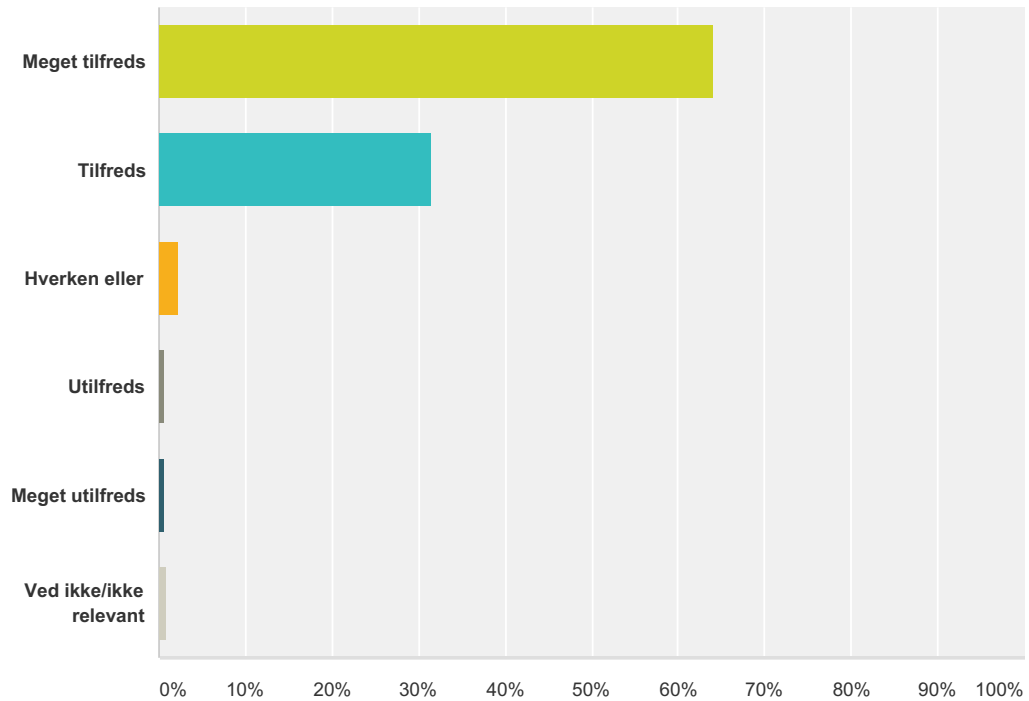
Q6 Hvor tilfreds er du alt i alt med den service, som du modtager fra Fordelingssekretariatet ?

Besvaret: 377 Sprunget over: 2



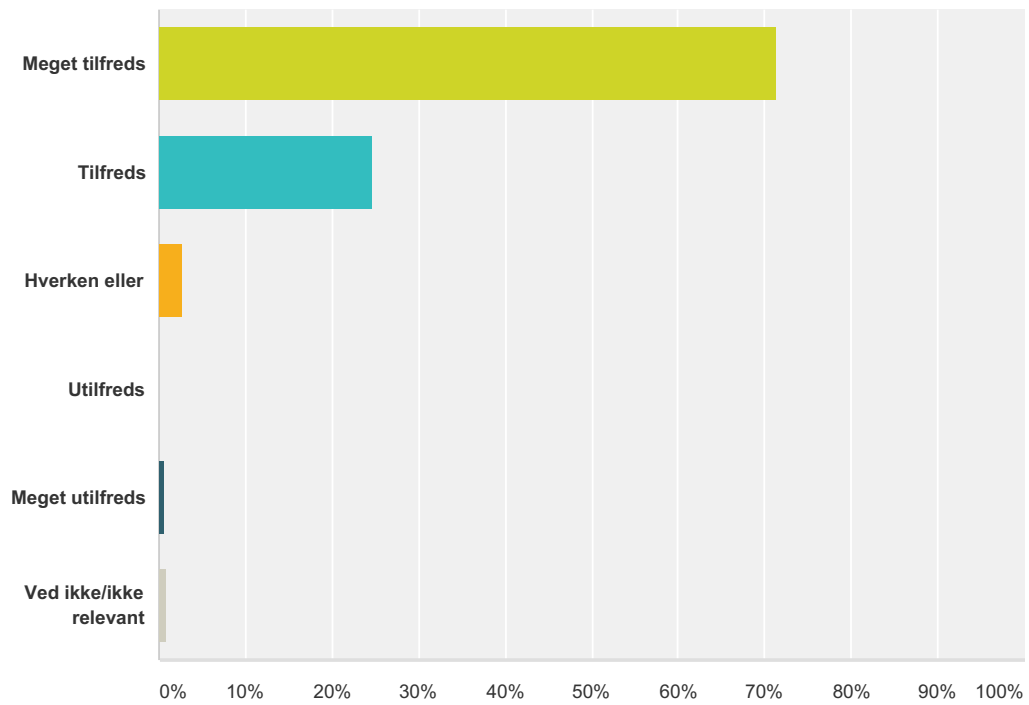
**Q7 Hvor tilfreds er du samlet set med
Fordelingssekretariatets svartider f.eks. på
ansøgninger, breve, e-mails, spørgsmål,
henvendelser m.v.**

Besvaret: 377 Sprunget over: 2



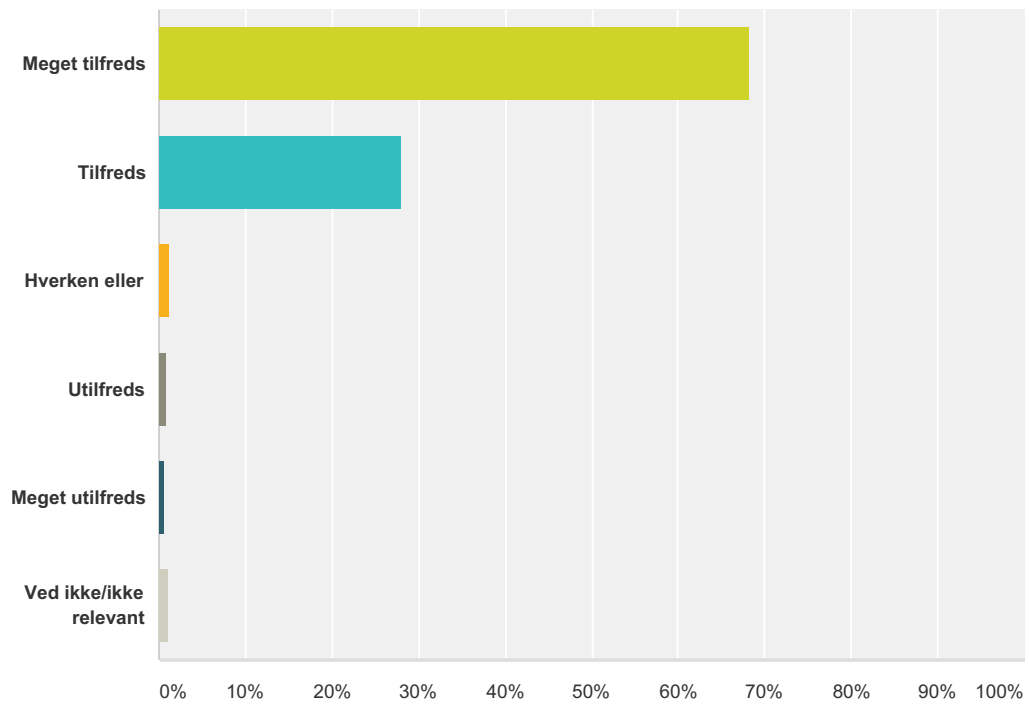
Q8 Hvor tilfreds er du med muligheden for at få personlig vejledning/betjening fra Fordelingssekretariatet ?

Besvaret: 374 Sprunget over: 5



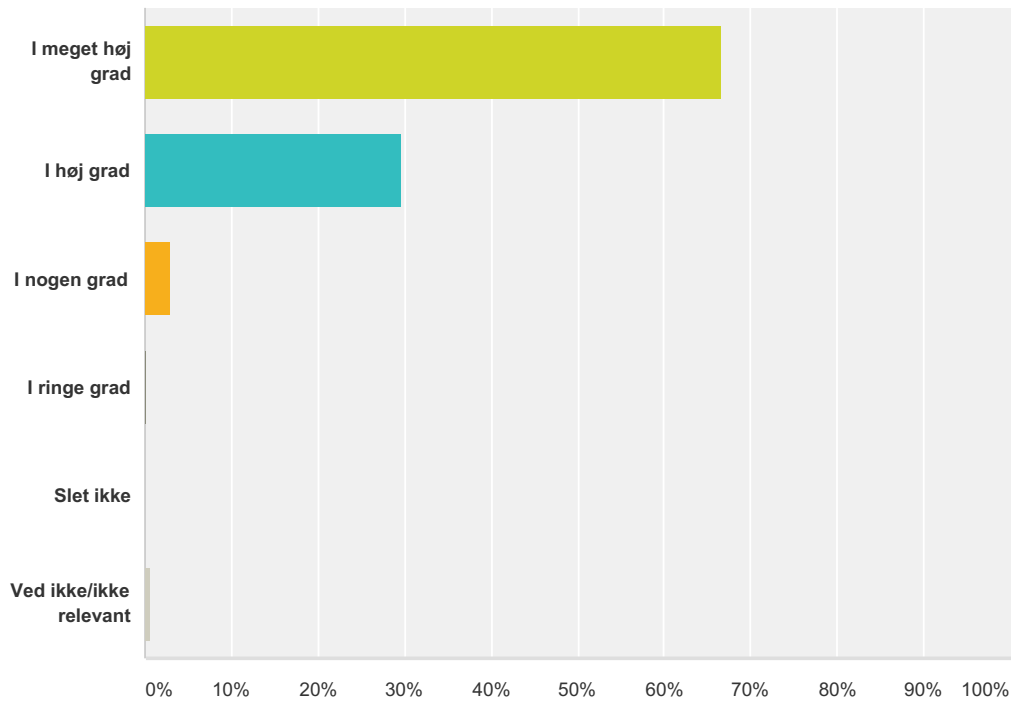
Q9 Hvor tilfreds er du med muligheden for at få kontakt med den rette medarbejder over telefonen ?

Besvaret: 374 Sprunget over: 5



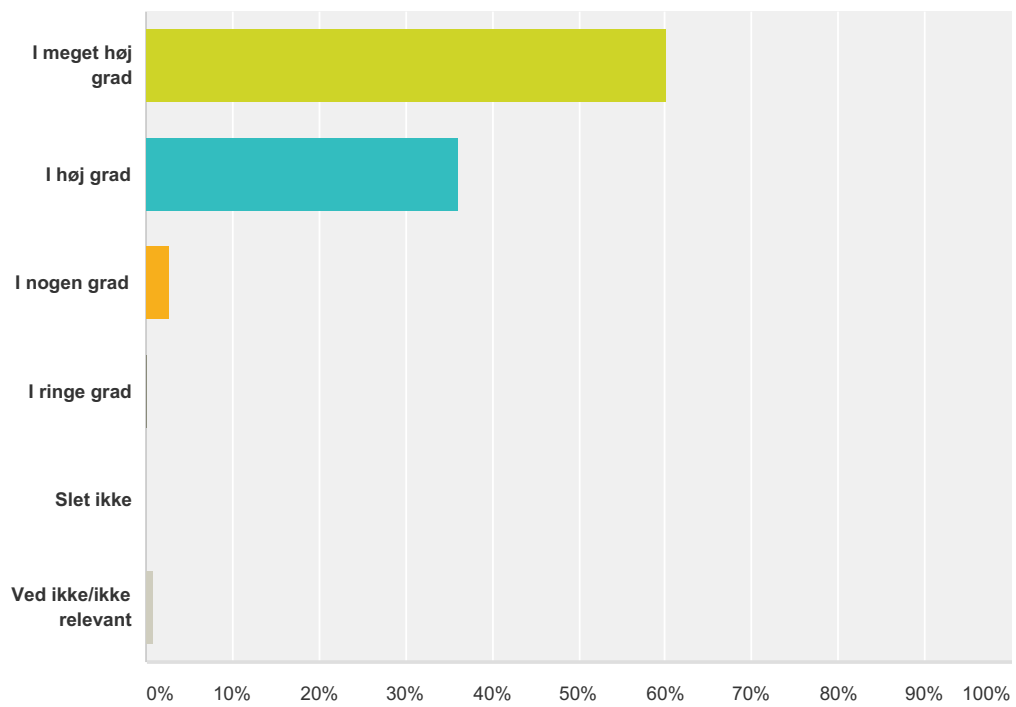
Q10 Oplever du, at Fordelingssekretariatets telefonbetjening er høflig og hjælpsom

Besvaret: 374 Sprunget over: 5



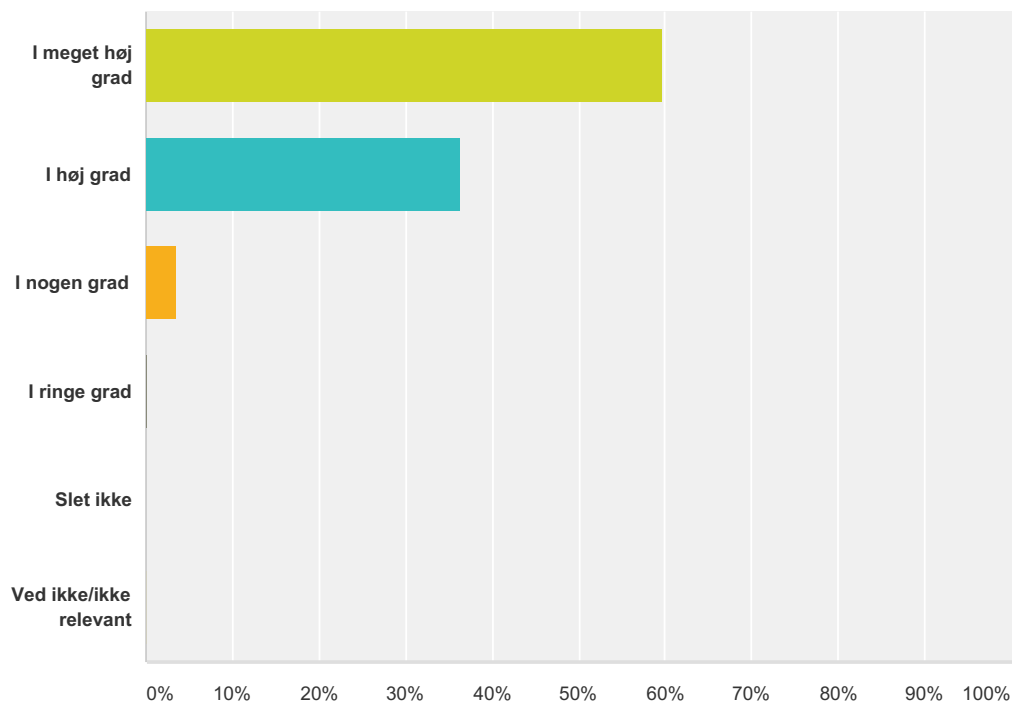
Q11 Er det din oplevelse, at du får løst dit problem, når du kontakter Fordelingssekretariatet ?

Besvaret: 374 Sprunget over: 5



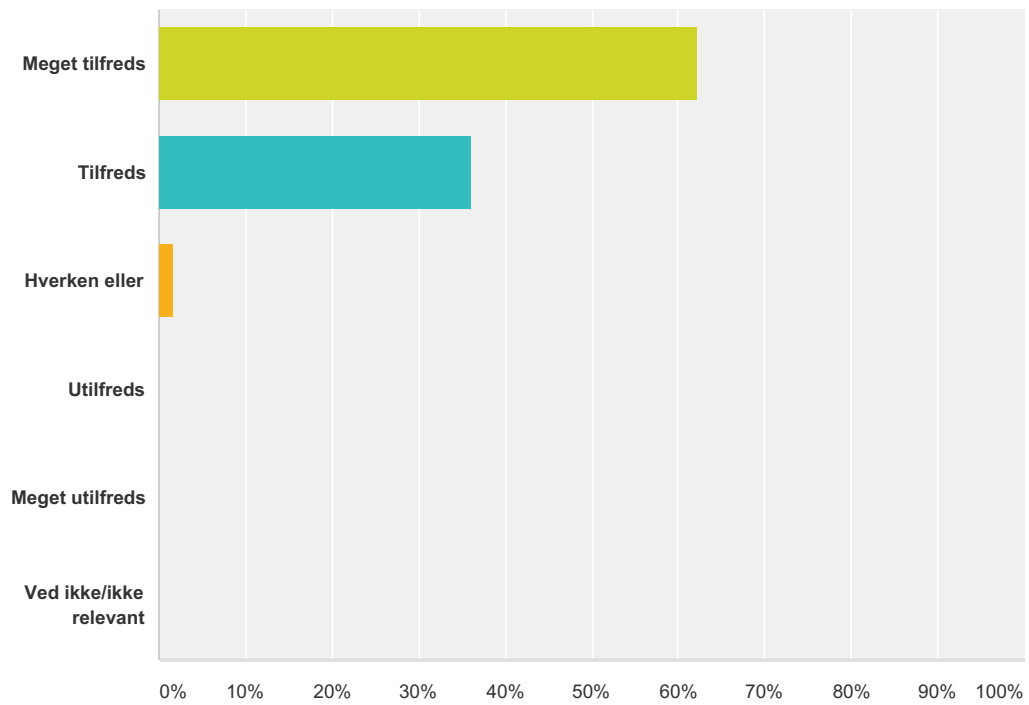
Q12 Oplever du, at du får korrekt og god information, når du kontakter Fordelingssekretariatet ?

Besvaret: 377 Sprunget over: 2



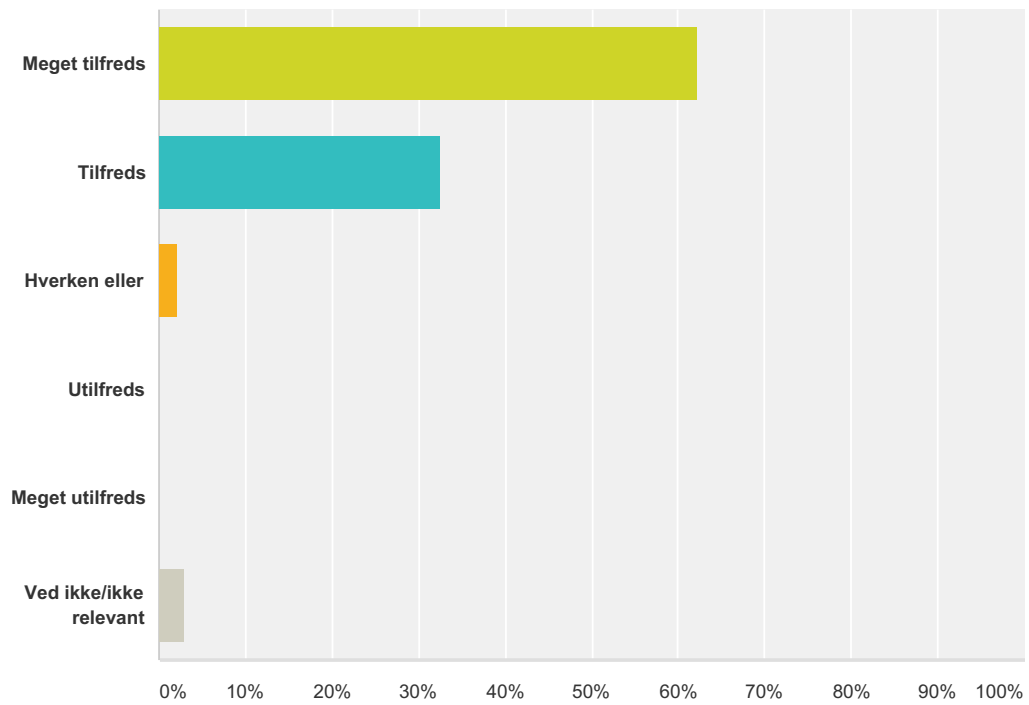
Q14 Hvor tilfreds er du alt i alt med kommunikationen fra og med Fordelingssekretariatet ?

Besvaret: 374 Sprunget over: 5



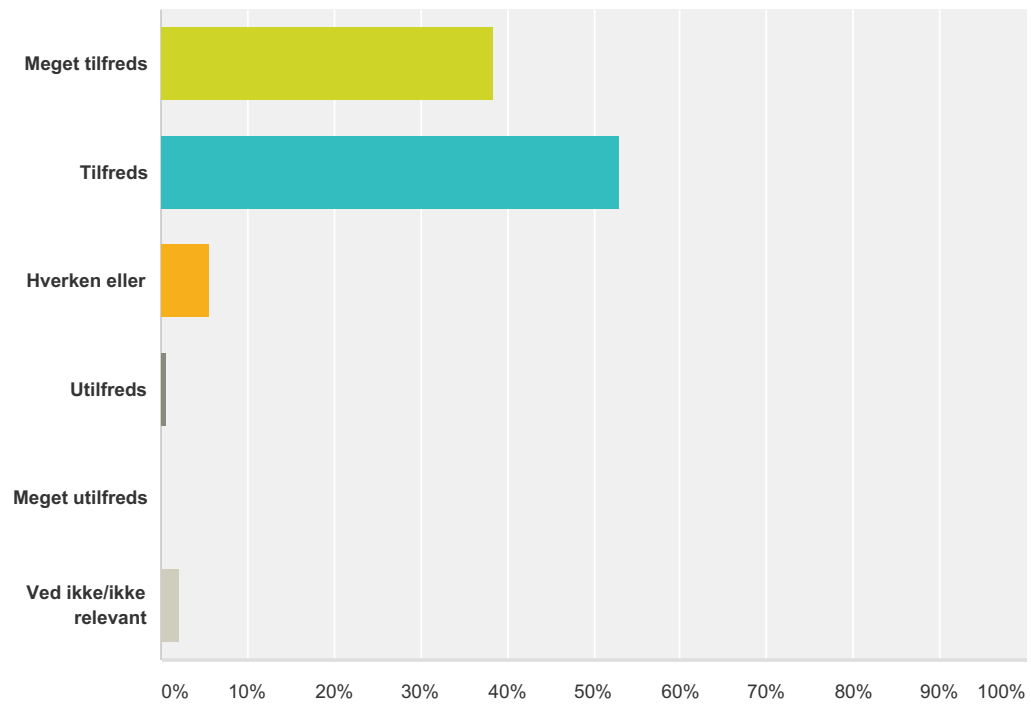
Q15 Hvor tilfreds er du med Fordelingssekretariatets mundtlige kommunikation ?

Besvaret: 374 Sprunget over: 5



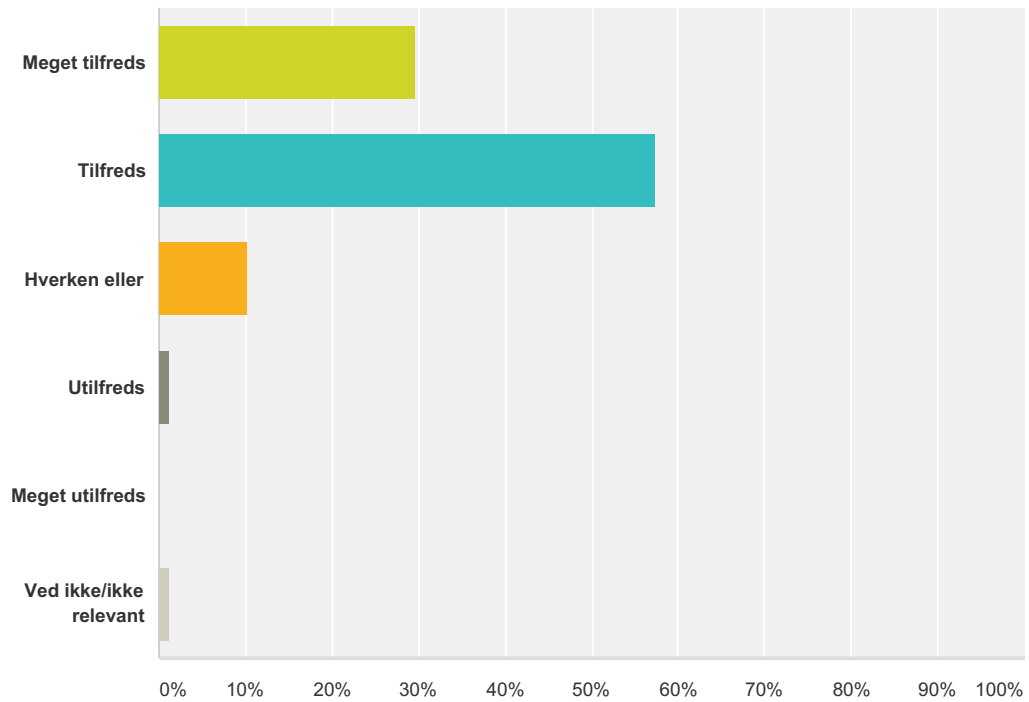
Q16 Hvor tilfreds er du med Fordelingssekretariatets skriftlige vejledninger ?

Besvaret: 369 Sprunget over: 10



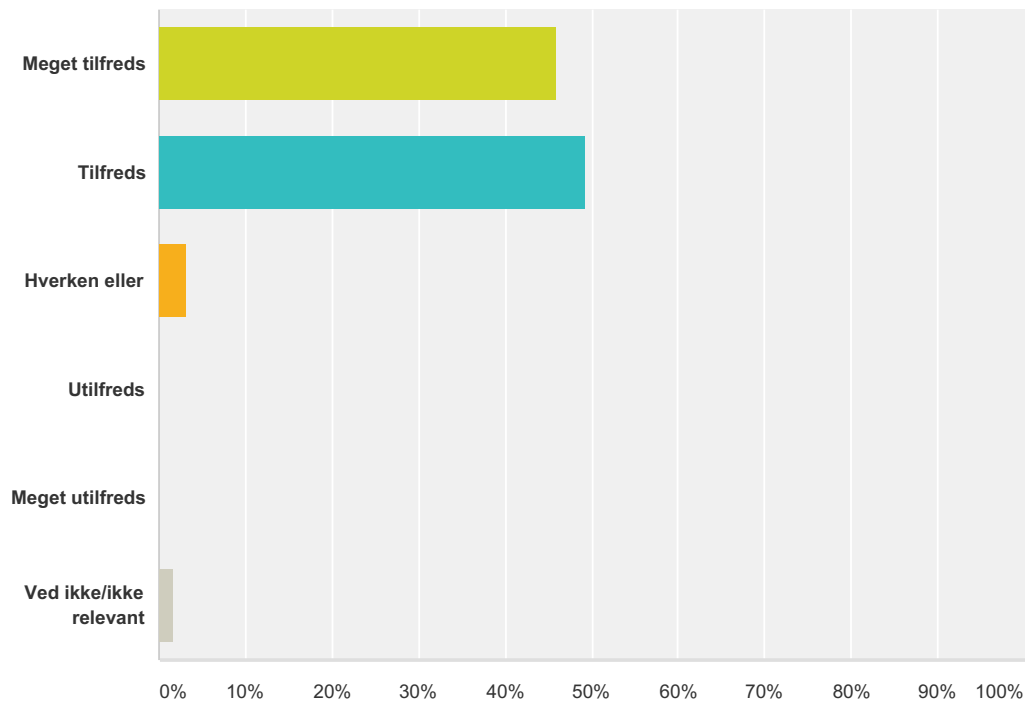
Q17 Hvor tilfreds er du med Fordelingssekretariatets hjemmeside ?

Besvaret: 371 Sprunget over: 8



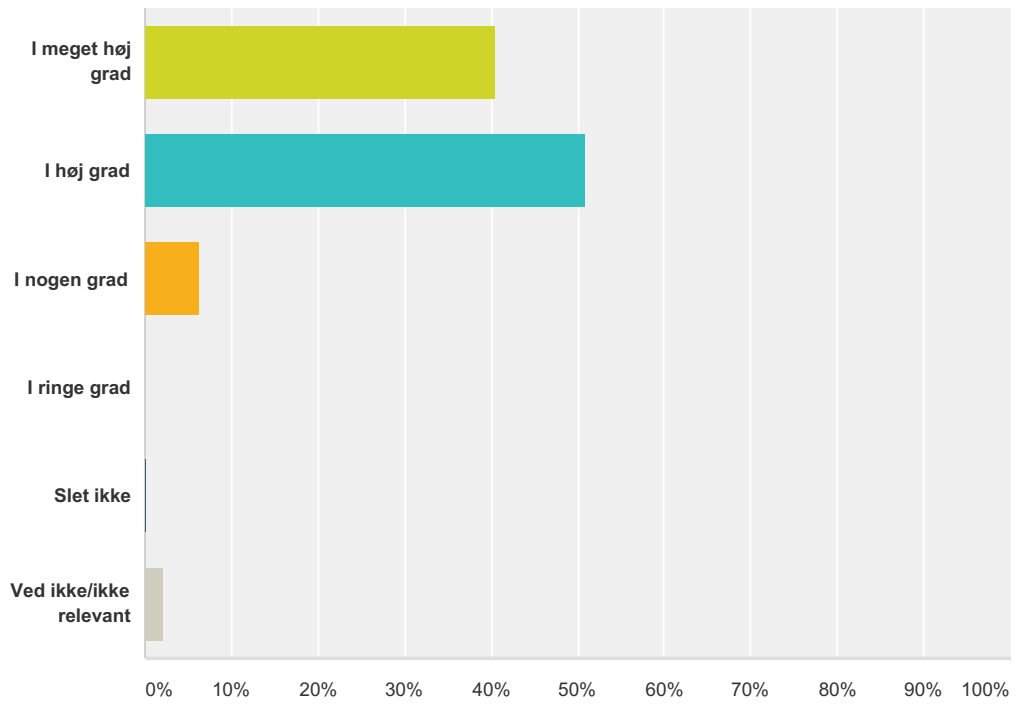
Q18 Hvor tilfreds er du med kommunikationen i Fordelingssekretariatets breve og e-mails ?

Besvaret: 372 Sprunget over: 7



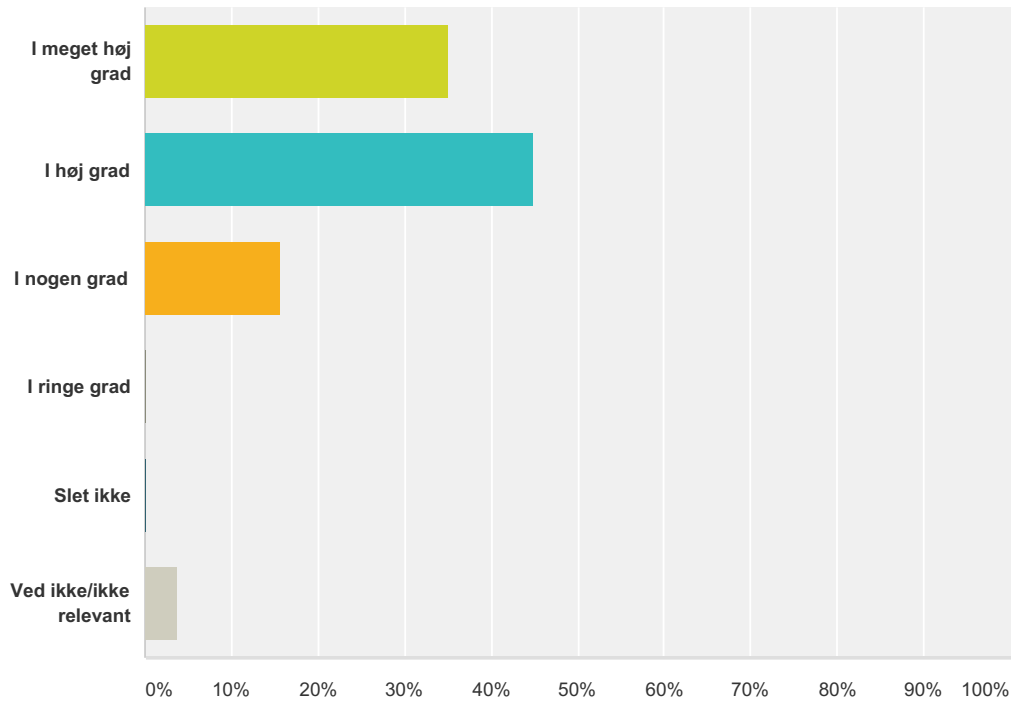
Q19 Hvor tilfreds er du med kommunikationen i ServiceNyt ?

Besvaret: 371 Sprunget over: 8



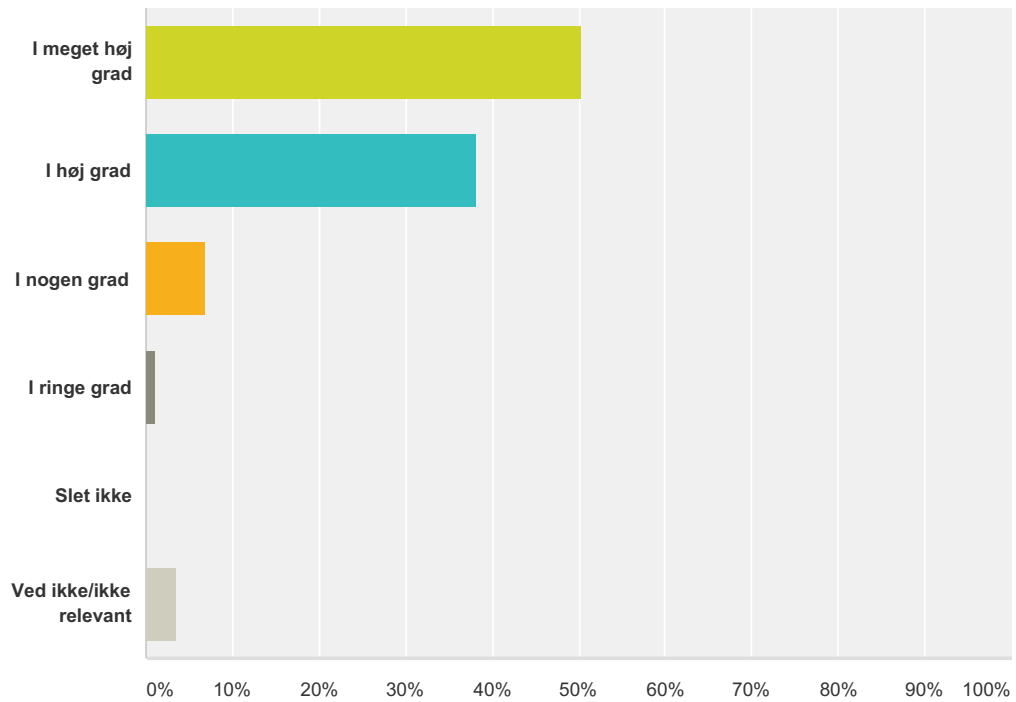
Q20 Giver den skriftlige kommunikation fra og med Fordelingssekretariatet konkret og relevant vejledning til, at dit samarbejde med Fordelingssekretariatet lettes ?

Besvaret: 370 Sprunget over: 9



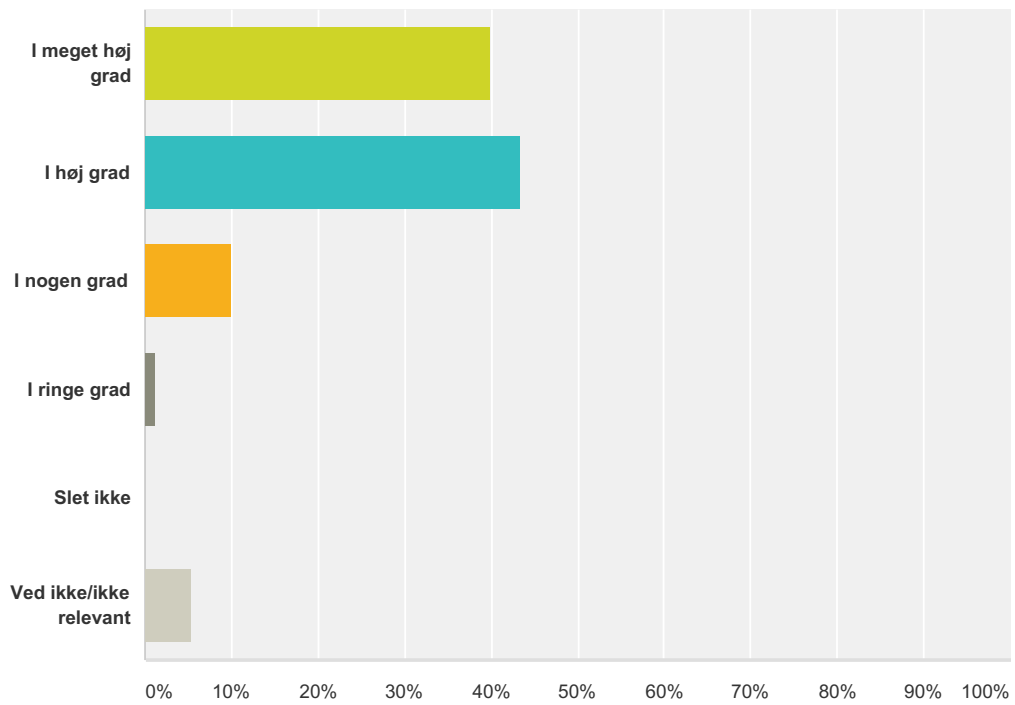
Q21 Synes du, at det er let at komme i dialog med Fordelingssekretariatet ?

Besvaret: 372 Sprunget over: 7



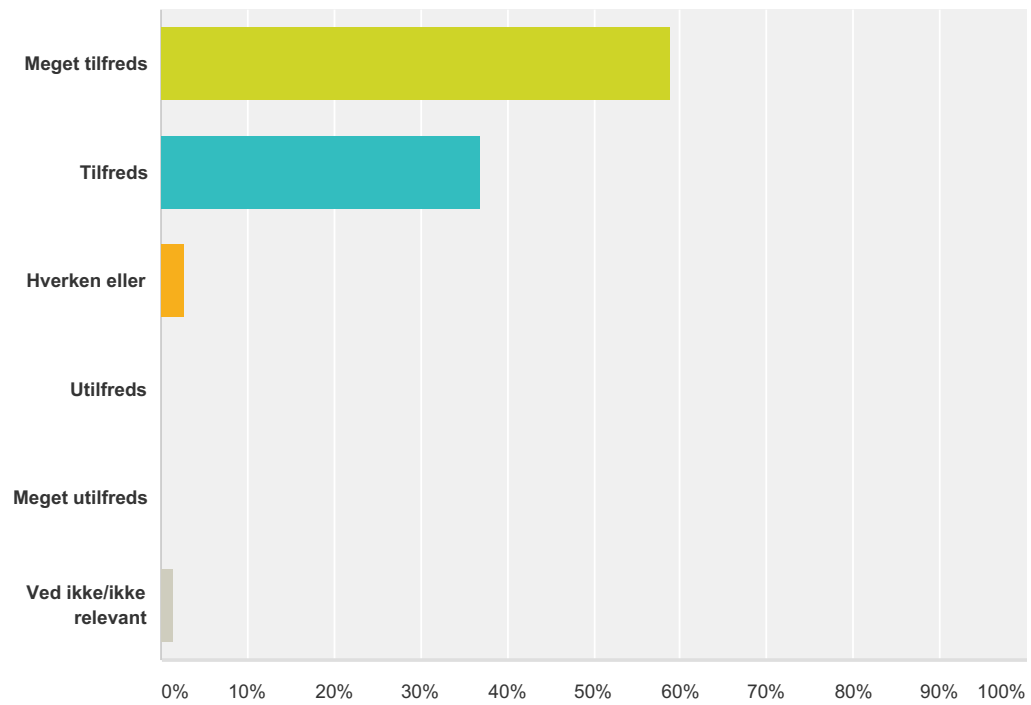
Q22 Synes du, at Fordelingssekretariatet i dialogen med dig fokuserer på dine behov og din situation ?

Besvaret: 371 Sprunget over: 8



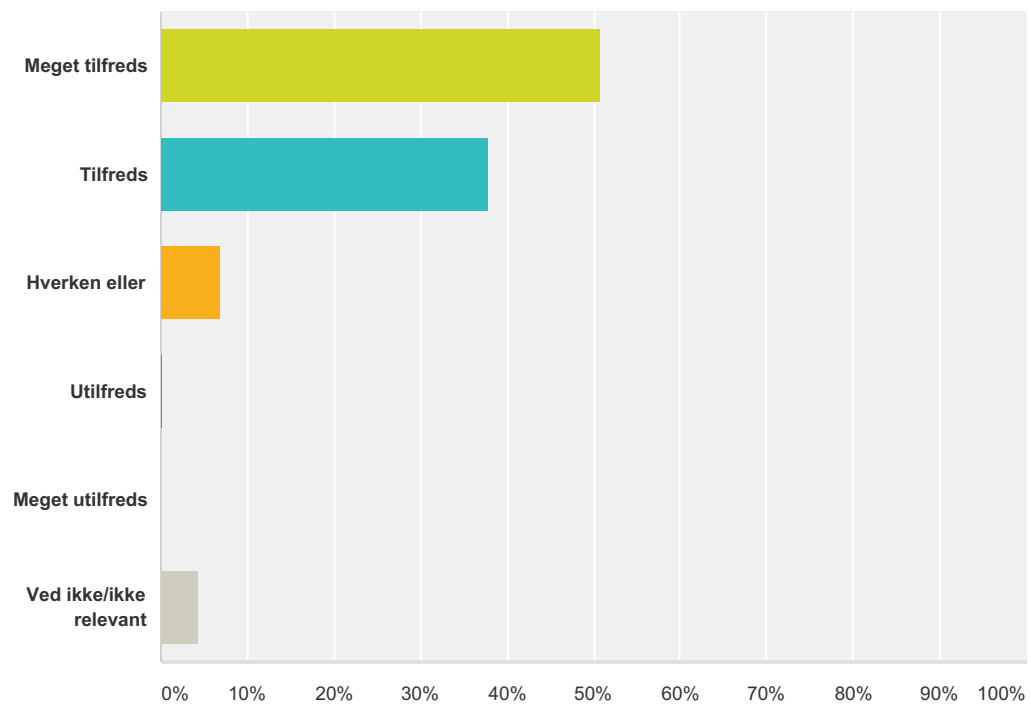
Q24 Hvor tilfreds er du alt i alt med den faglige kvalitet i Fordelingssekretariatets arbejde ?

Besvaret: 362 Sprunget over: 17



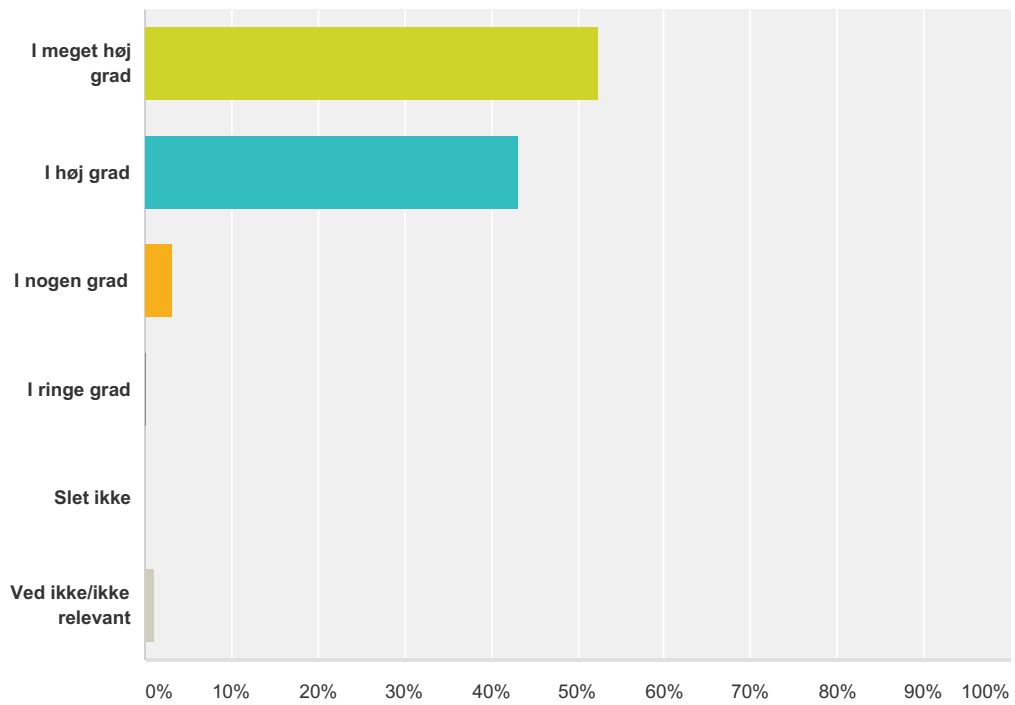
Q25 Hvor tilfreds er du med Fordelingssekretariats evne til at sætte sig ind i din eller din skoles situation ?

Besvaret: 363 Sprunget over: 16



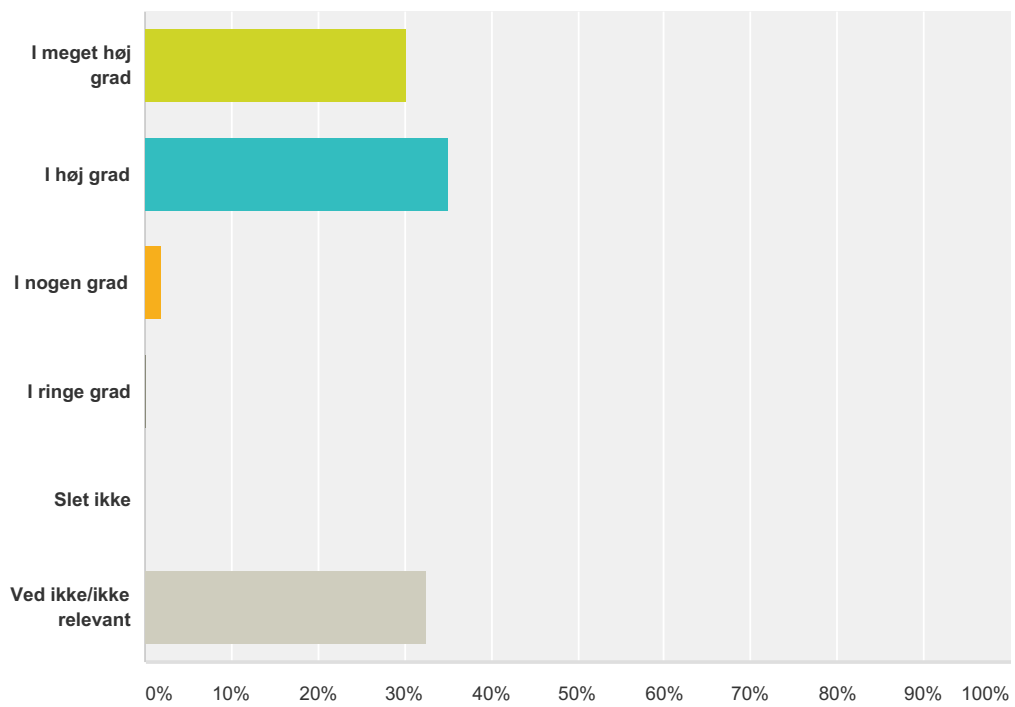
Q26 Oplever du Fordelingssekretariatets administration og sagsbehandlere som fagligt godt funderet ?

Besvaret: 361 Sprunget over: 18



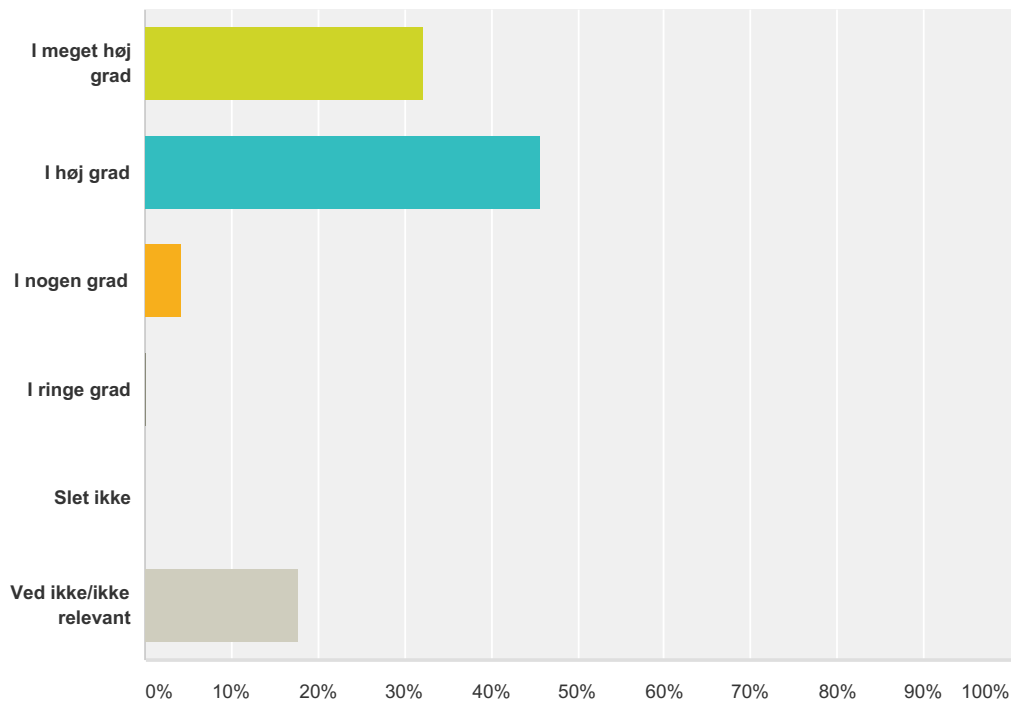
**Q27 Er det din opfattelse, at
Fordelingssekretariatets administration er
retfærdig og ensartet overfor skolerne ?**

Besvaret: 360 Sprunget over: 19



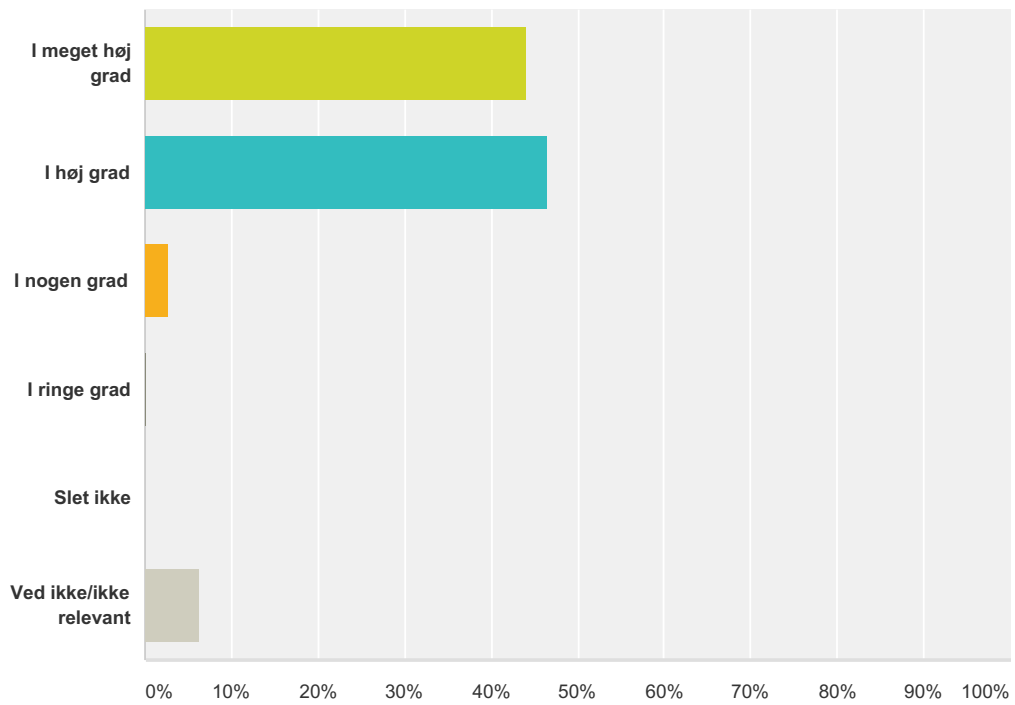
Q28 Er det din opfattelse, at Fordelingssekretariatet træffer afgørelser på et godt oplyst og objektivt grundlag ?

Besvaret: 357 Sprunget over: 22



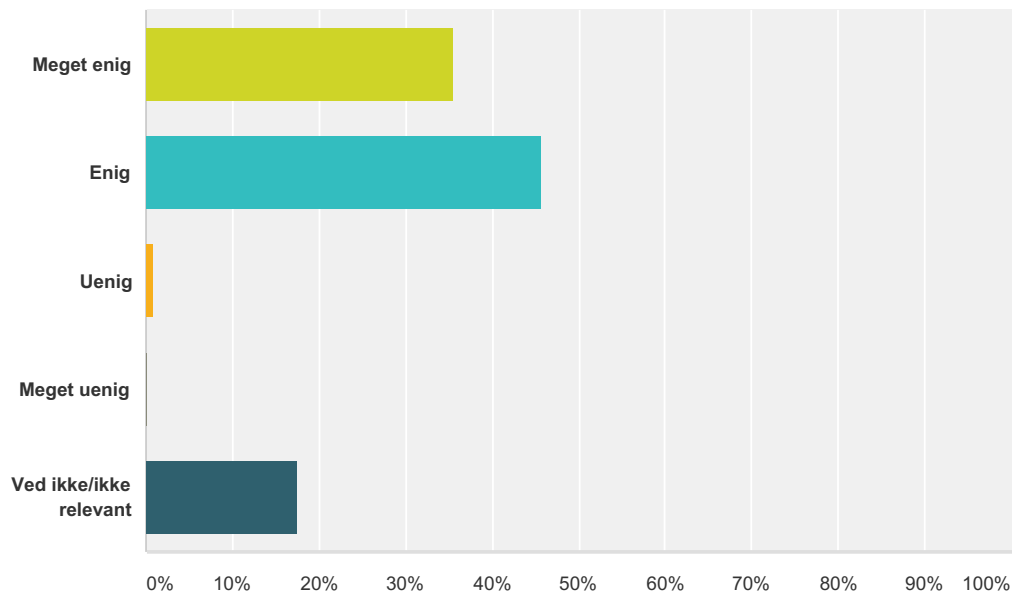
**Q29 Er det din opfattelse, at
Fordelingssekretariatets administration alt i
alt er rimelig og retfærdig ?**

Besvaret: 363 Sprunget over: 16



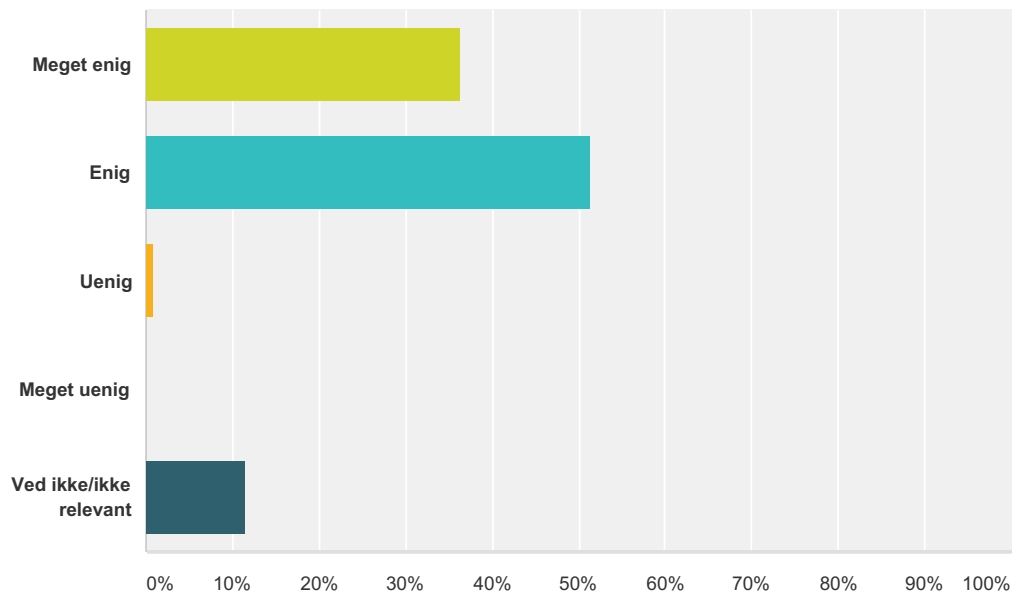
Q31 Fordelingssekretariatet har generelt et godt omdømme ?

Besvaret: 358 Sprunget over: 21



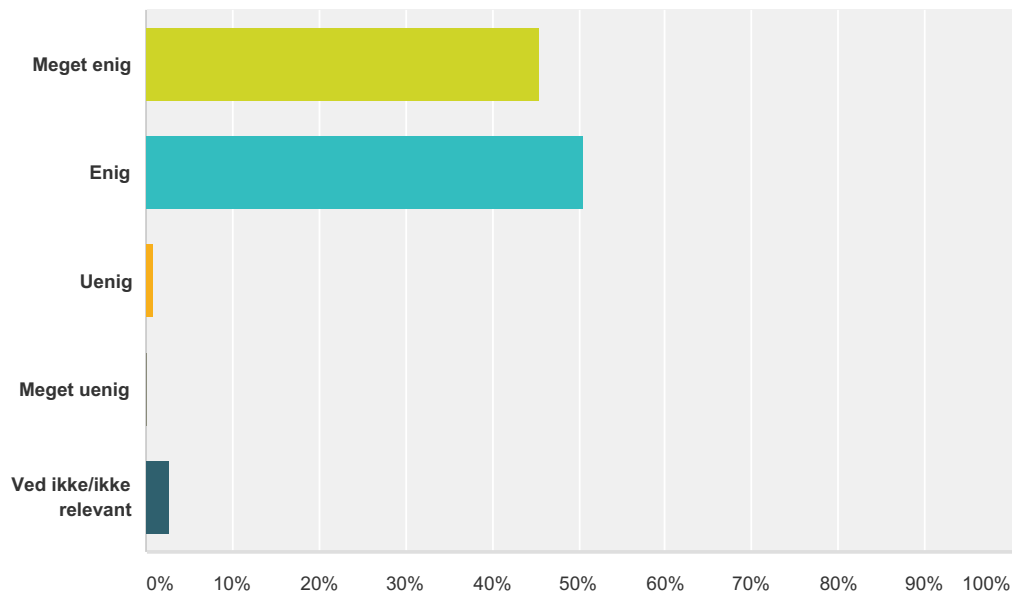
Q32 Fordelingssekretariatet er en løsningsorienteret virksomhed

Besvaret: 358 Sprunget over: 21



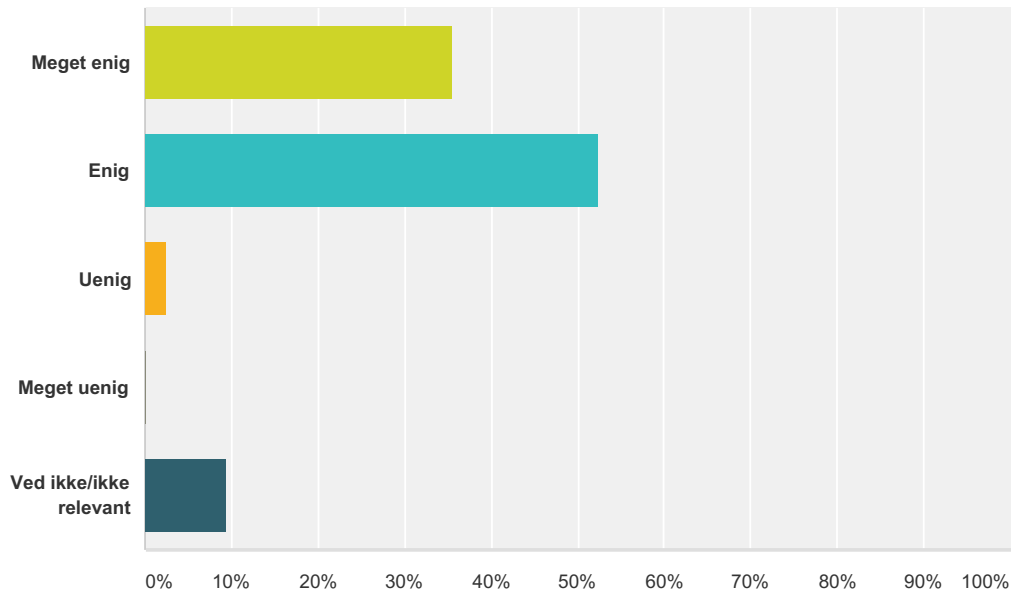
Q33 Fordelingssekretariatet er en virksomhed, der samarbejder med skolerne

Besvaret: 356 Sprunget over: 23



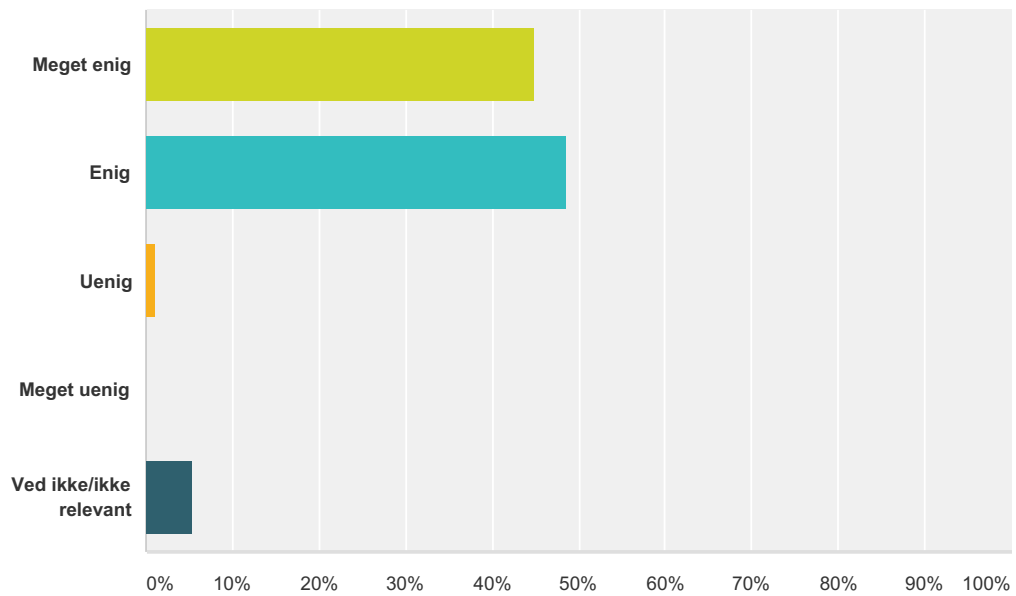
Q34 Fordelingssekretariatet er en brugerorienteret virksomhed

Besvaret: 353 Sprunget over: 26



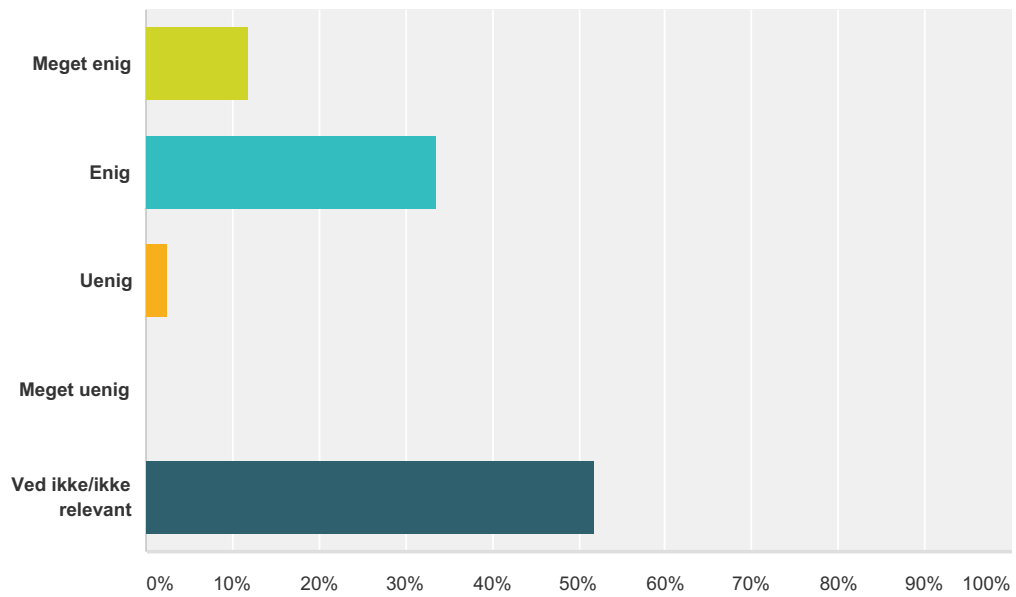
Q35 Fordelingssekretariatet er en åben og imødekomende virksomhed

Besvaret: 356 Sprunget over: 23



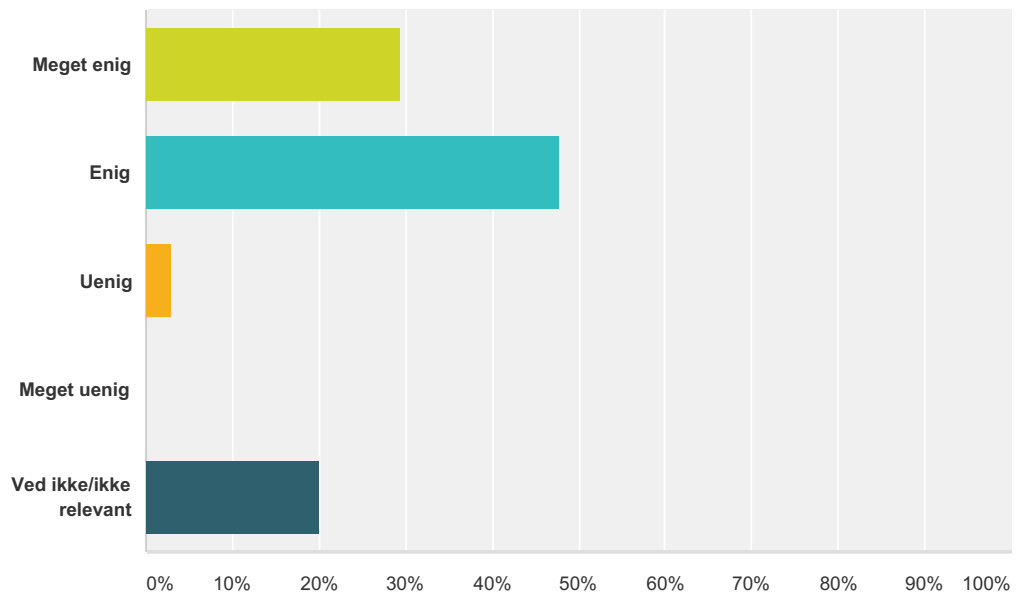
Q36 Fordelingssekretariatet er en virksomhed, som lytter til kritik og forslag fra skolerne

Besvaret: 353 Sprunget over: 26



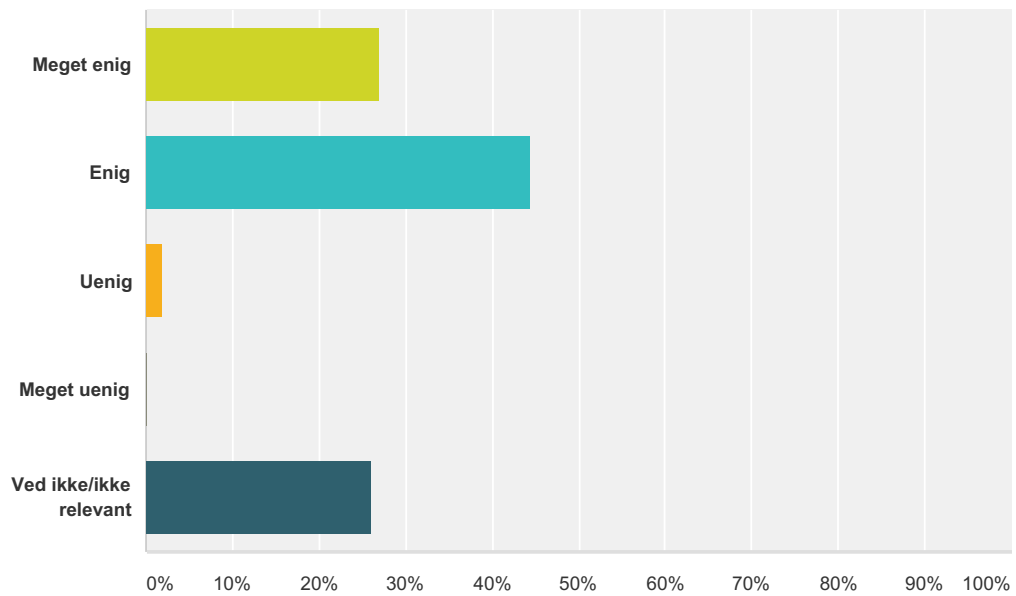
Q37 Fordelingssekretariatet er en del af de frie skolers fællesskab

Besvaret: 354 Sprunget over: 25



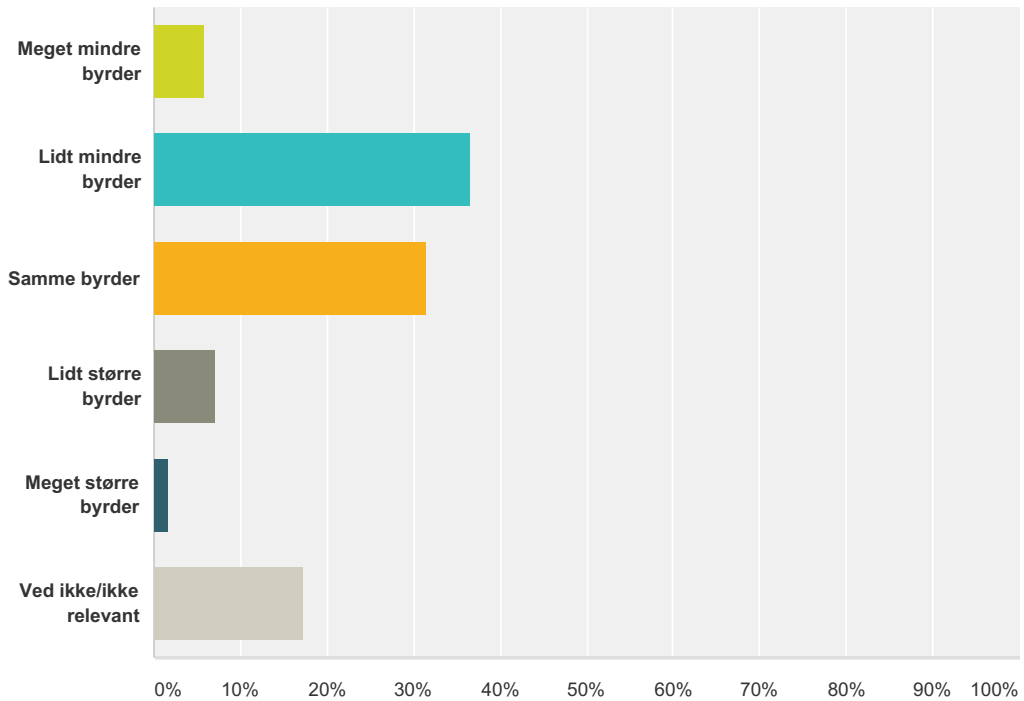
Q38 Fordelingssekretariatet bidrager til at skabe gunstige vilkår for de frie skoler

Besvaret: 359 Sprunget over: 20



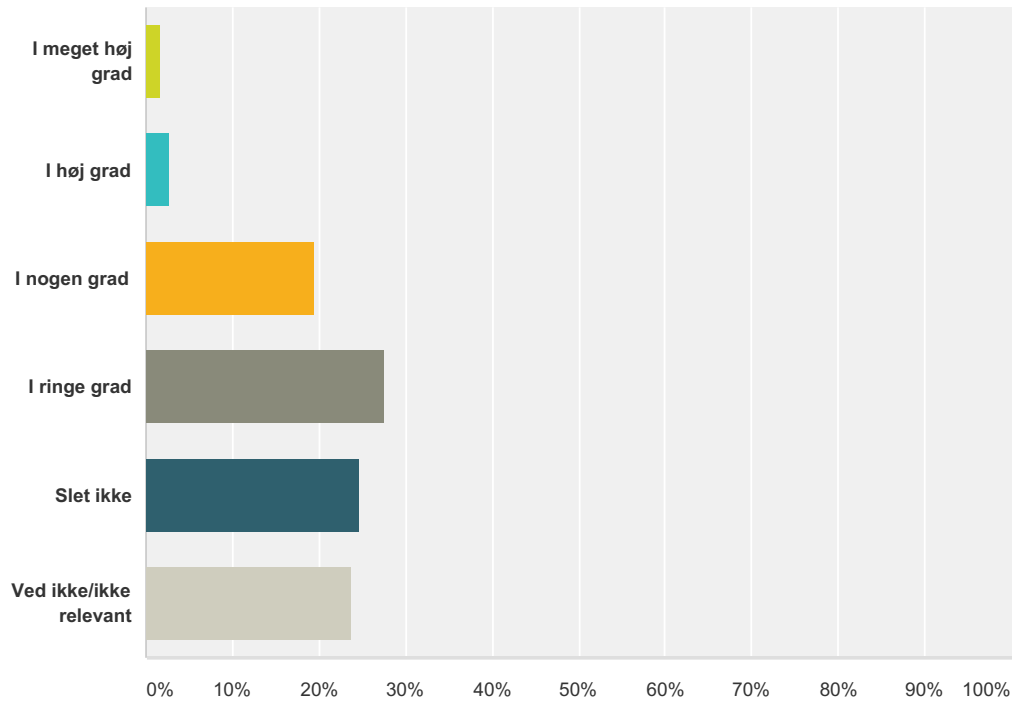
Q40 Hvordan oplever du, at de administrative byrder, der hidrører fra Fordelingssekretariatet, har udviklet sig de sidste 2-3 år ?

Besvaret: 356 Sprunget over: 23



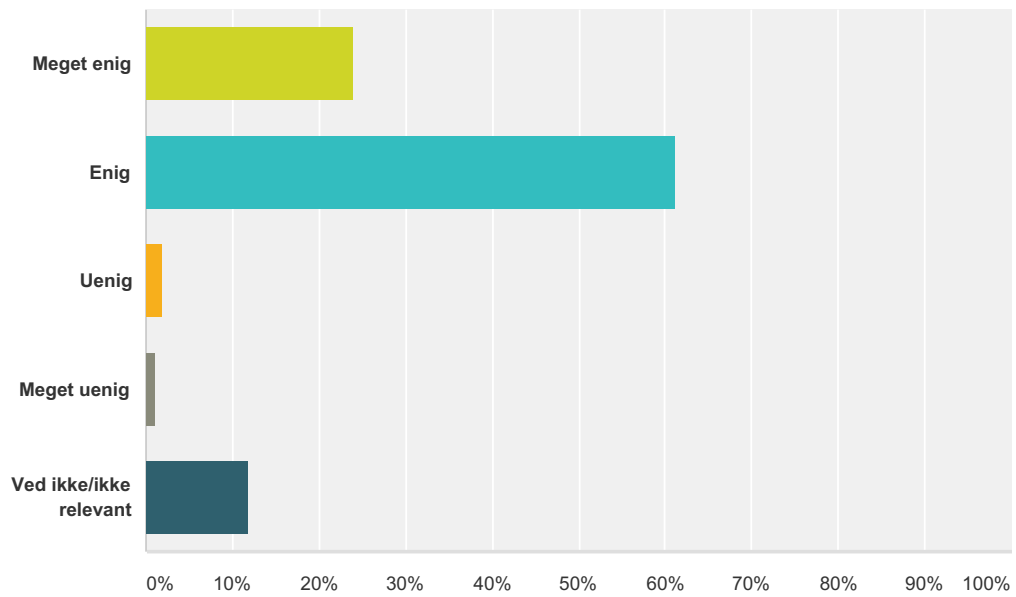
**Q11 Er det din opfattelse, at
Fordelingssekretariatet pålægger skolerne
flere administrative byrder end nødvendigt
?**

Besvaret: 356 Sprunget over: 23



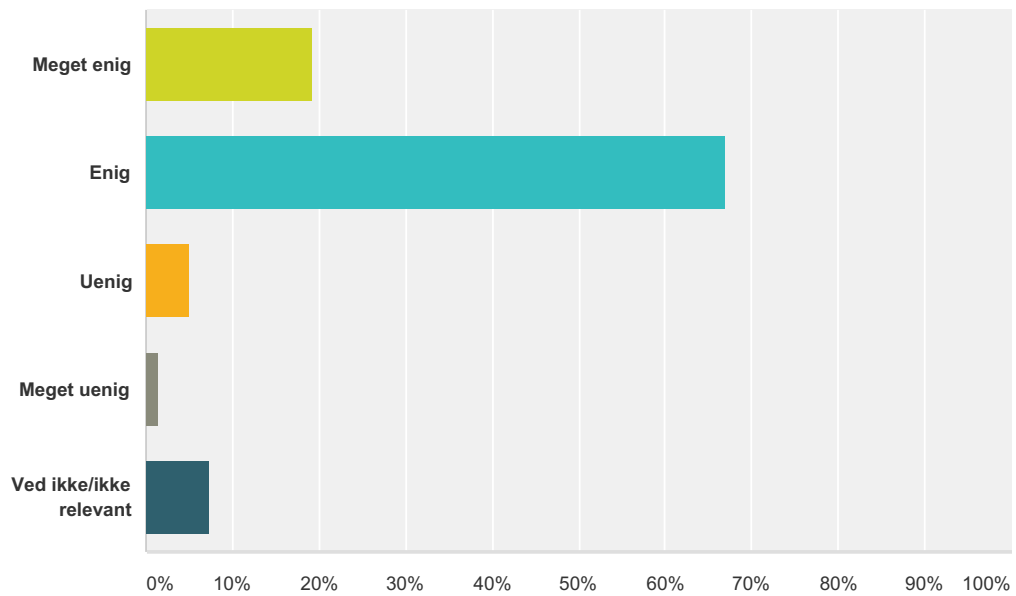
Q43 Eunomia dækker mine behov for IT-systemer i relation til mit samarbejde med Fordelingssekretariatet

Besvaret: 355 Sprunget over: 24



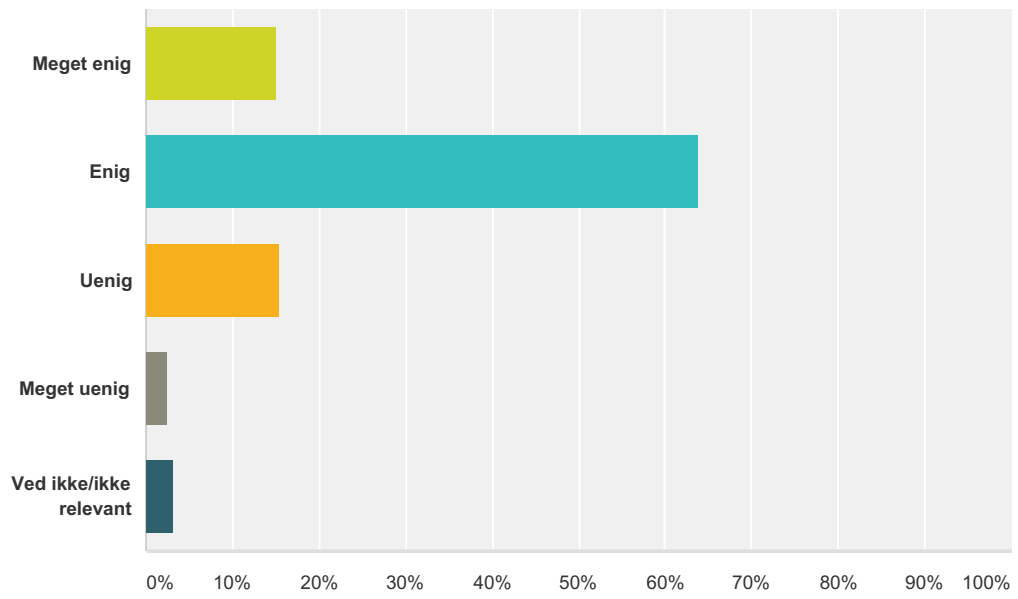
Q44 Brugervejledningerne til Eunomia er forståelige og dækker mine behov

Besvaret: 354 Sprunget over: 25



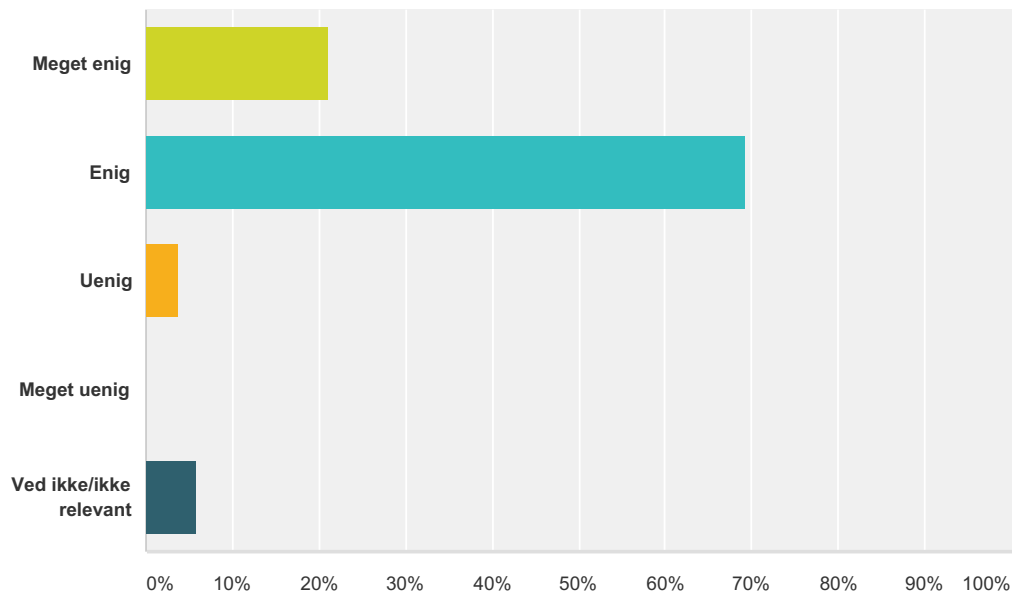
Q45 Eunomia er et brugervenligt system

Besvaret: 355 Sprunget over: 24



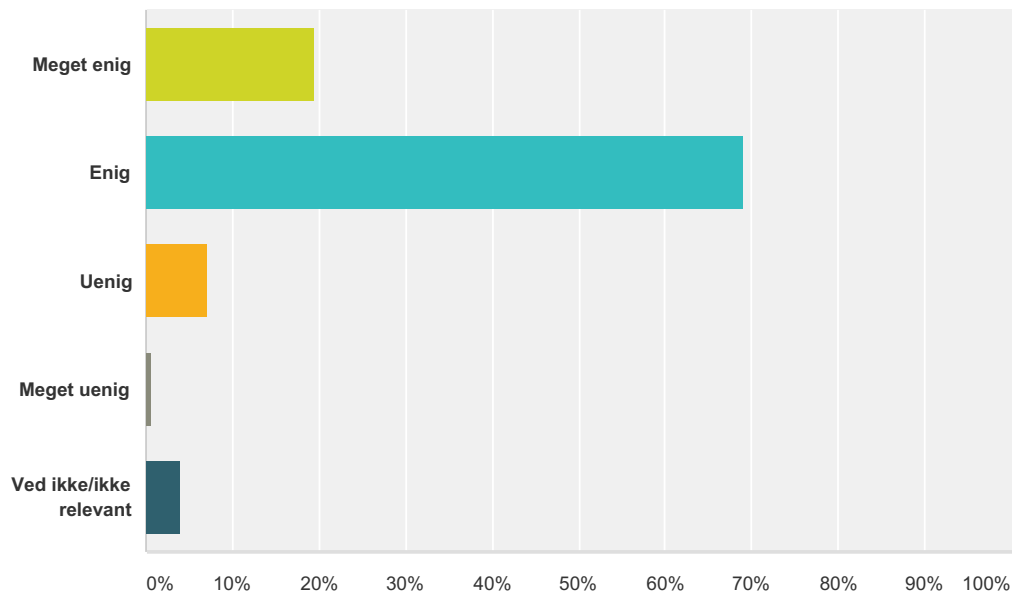
Q46 Fordelingssekretariatets hjemmeside dækker mit informationsbehov i relation til Fordelingssekretariatet.

Besvaret: 354 Sprunget over: 25



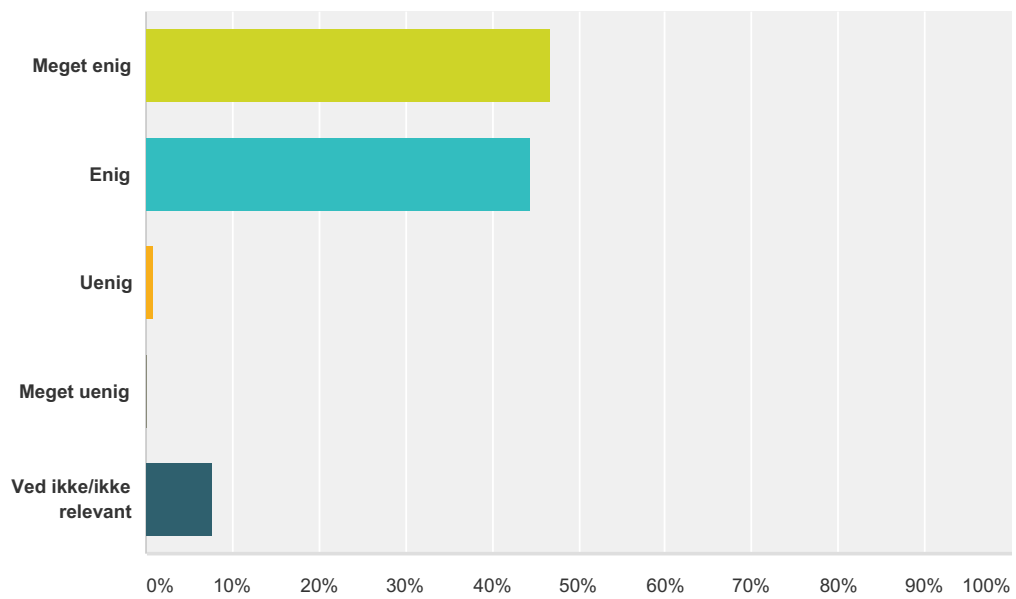
Q47 Fordelingssekretariatets hjemmeside er brugervenlig.

Besvaret: 355 Sprunget over: 24



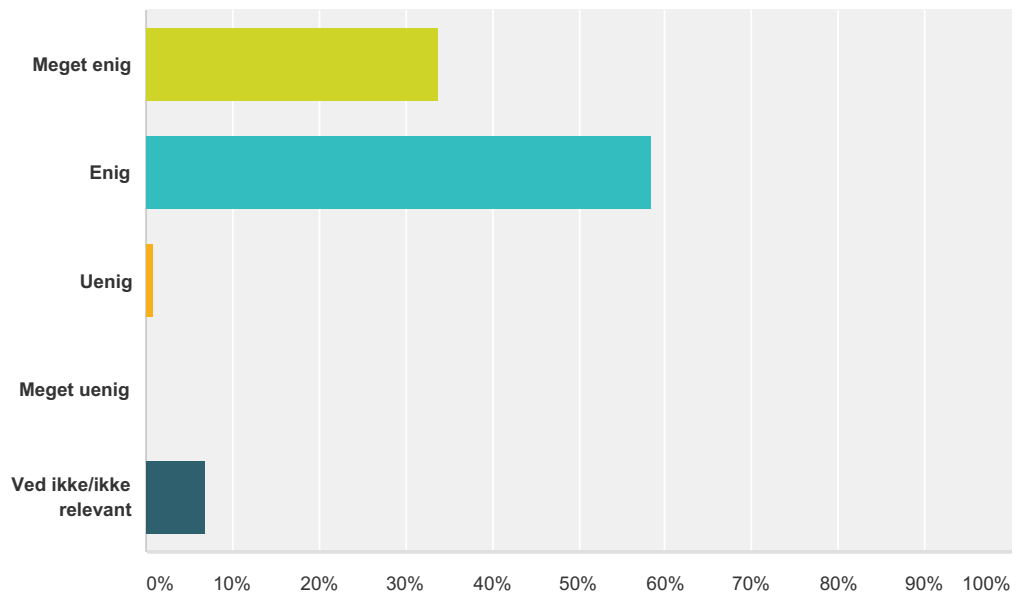
Q48 Hvis jeg har problemer med Eunomia eller hjemmesiden, er det let at få hjælp hos Fordelingssekretariatet.

Besvaret: 351 Sprunget over: 28



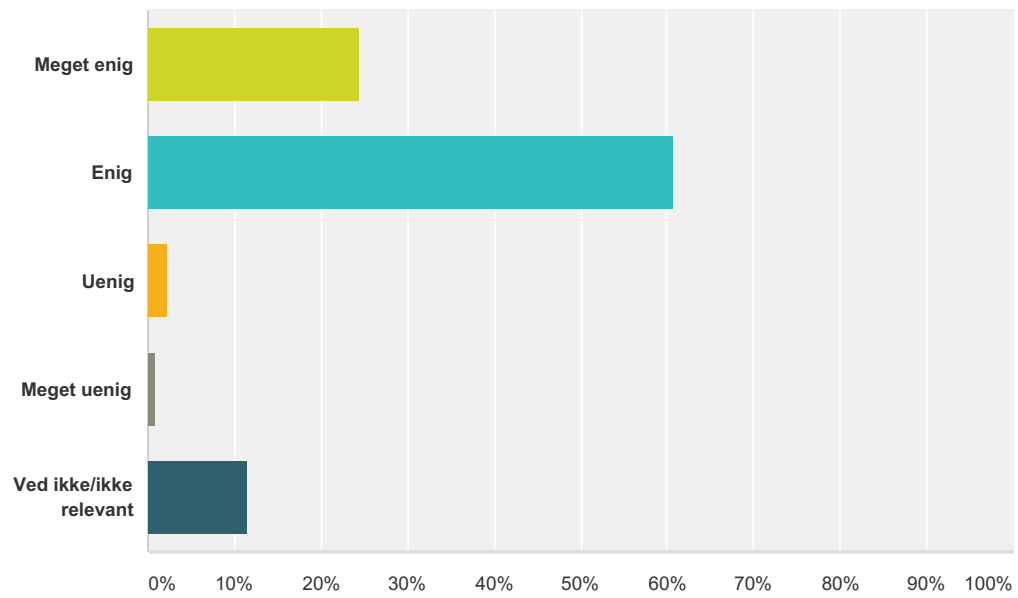
Q49 Jeg opfatter Fordelingssekretariatets IT-systemer som drifts stabile

Besvaret: 352 Sprunget over: 27



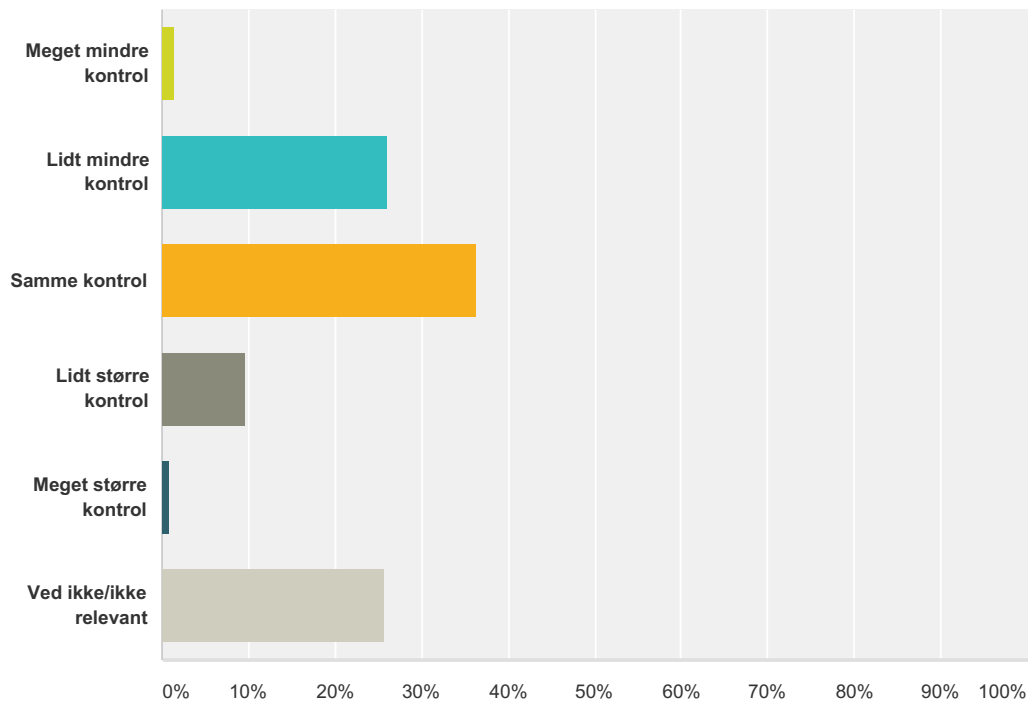
Q50 Fordelingssekretariatets IT-systemer har hurtige svartider

Besvaret: 355 Sprunget over: 24



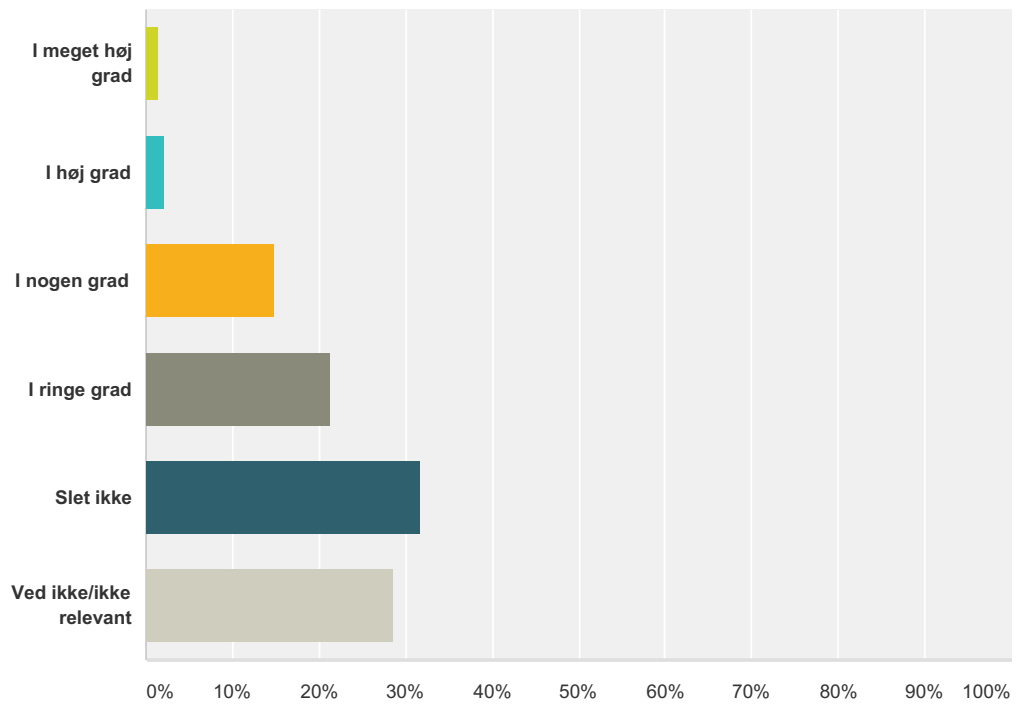
Q52 Hvordan oplever du, at den kontrol, der hidrører fra Fordelingssekretariatet, har udviklet sig de sidste 2-3 år ?

Besvaret: 355 Sprunget over: 24



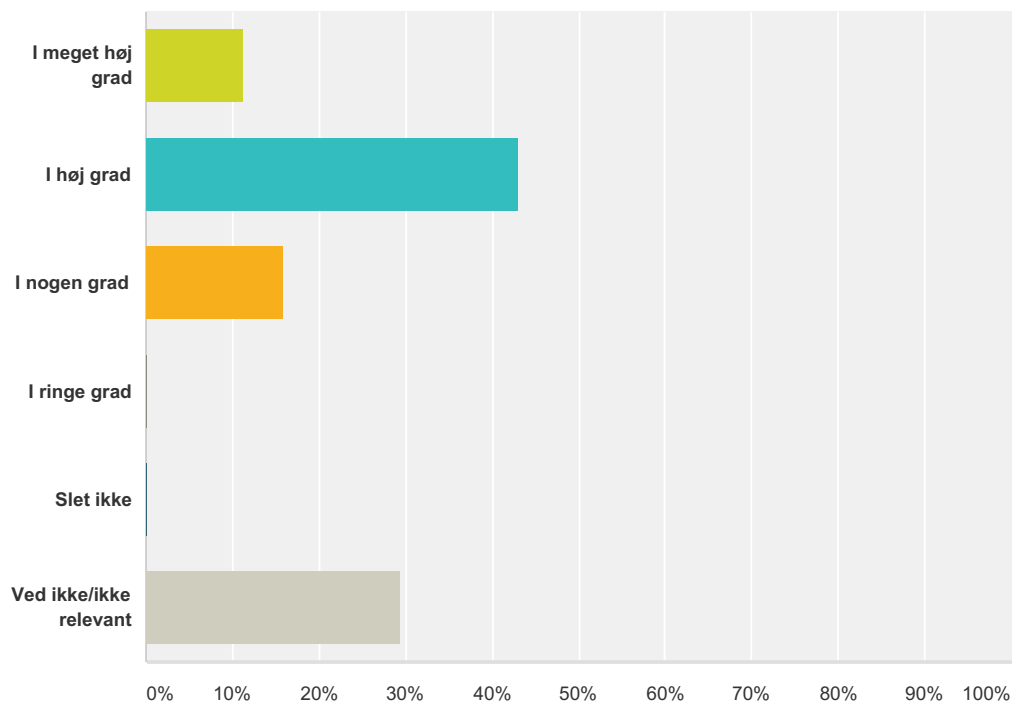
Q53 Er det din opfattelse, at Fordelingssekretariatet kontrollerer skolerne mere end nødvendigt ?

Besvaret: 352 Sprunget over: 27



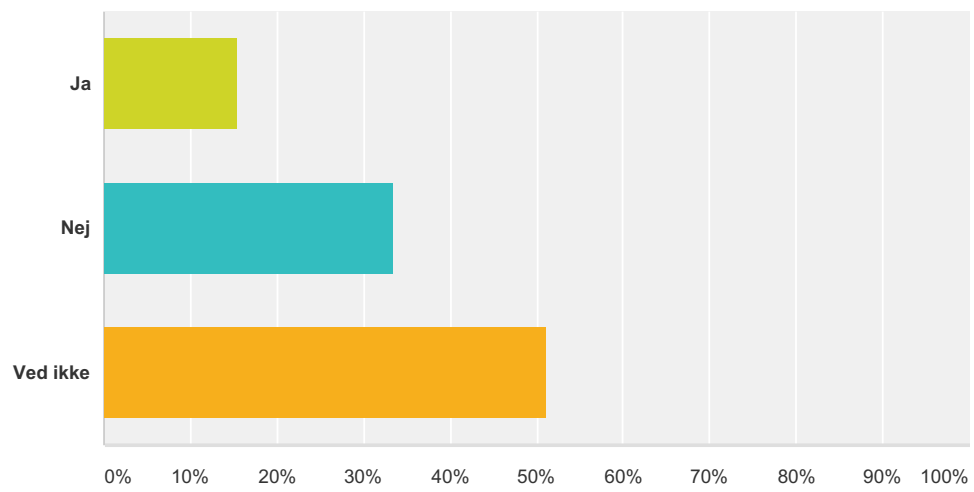
Q54 Vurderer du, at Fordelingssekretariatets kontrol af skolerne er fagligt godt funderet ?

Besvaret: 354 Sprunget over: 25



**Q58 Synes du, at Fordelingssekretariatet
bør øge sin
undervisnings/kursusvirksomhed ?**

Besvaret: 348 Sprunget over: 31



Q59 Synes du, at Fordelingssekretariatet bør øge sin informationsvirksomhed ?

Besvaret: 349 Sprunget over: 30

