

49%

Halvdelen af brugerne mener, at CFU er uundværligt

90%

er enige eller meget enige i, at CFU har et bredt og varieret udvalg af materialer til udlån og gennemsyn

74%

Tre ud af fire tilkendegiver, at CFU er et oplagt valg, når undervisningen og fagligheden skal suppleres og udvikles



92%

er enige eller meget enige i, at kvaliteten af de lånte materialer er stor!

Hver fjerde er uenig eller meget uenig i, at bookingsystemet fungerer fint



Er du tilfreds?

Opsamling på CFU'ernes kendskabs- og tilfredshedsundersøgelse efterår 2012

85%

benytter det lokale CFU-site

49%

streamer/låner/køber film og tv på CFU

76%

deltager mindst en gang årligt i et CFU-kursus

83%

låner årligt inspirationsmaterialer i informationssamlingen

CFU

CENTRE FOR
UNDERVISNINGSMIDLER
DANMARK

Er du tilfreds?

CFU'ernes kendskabs- og tilfredshedsundersøgelse, efterår 2012

I september 2012 udsendte CFU Danmark en online tilfredshedsundersøgelse blandt centrenes brugere.

Dette dokument samler kort op på undersøgelsens resultater ved at fremhæve tendenser og high-lighte større forskelle centrene imellem. Resultaterne kan nærstuderes i vedsendte filer:

- Dokument med de samlede landsdækkende resultater af undersøgelsen samt krydstabuleringer af udvalgte spørgsmål. Bilag med brugernes prosakommentarer om bookingsystemet samt spørgeskemaet i sin tomme form er tilføjet
- Syv dokumenter med resultaterne for hvert enkelt CFU

Sidetallene i parentes i denne opsamling henviser til dokumentet 'Samlet resultat af tilfredshedsundersøgelsen 2012'.

Undersøgelsens formål

Undersøgelsen formål er at tegne et billede af brugernes kendskab til CFU's eksisterende ydelser og deres oplevelse af ydelsernes kvalitet – både på landsplan og på det enkelte center. Denne indsigt kan være afsæt for landsdækkende indsatsområder og for refleksioner på centrene med henblik på intern udvikling og forbedring - blandt andet ved sammenligning centrene imellem.

Hvor denne kvantitative undersøgelse fokuserer på kvaliteten af det eksisterende, vil en opfølgende kvalitativ undersøgelse i form af fokusinterviews i starten af 2013 fokusere på fremtidige indsatsområder. Her vil brugernes formulerede behov blive et omdrejningspunkt.

Baggrund for den kvantitative undersøgelse

Undersøgelsen er blevet til på baggrund af et opdrag fra CFU Danmark og er udformet som et online spørgeskema, der i september 2012 kunne tilgås på linket www.erdutilfreds.dk. Den er forberedt og udarbejdet af en undergruppe af kvalitetsarbejdsgruppen, der repræsenterer seks CFU'er.

Gruppen har udarbejdet plakater og hjemmesidebannere/-tekst til alle centre med link til undersøgelsen. De enkelte CFU'er har derudover selv formidlet linket gennem forskellige kommunikationskanaler som mails, konferencer, flyers med videre.

3010 CFU-brugere har svaret. Dette antal er nationalt set et udmærket repræsentativt grundlag. Dog er CFU'erne i Aabenraa og Esbjerg underrepræsenterede med henholdsvis 83 og 62 besvarelser – se tabel 1a (side 1).

De få besvarelser bevirker, at resultaterne ikke er valide på et 95 % signifikansniveau. Dette gælder - om end i en mindre grad - også for Vordingborg, som eksempelvis har 14 % af brugerne, men kun 6 % af besvarelserne. Det betyder, at resultaterne for disse centre må tages med forbehold, mens man heller ikke kan afvise, at det afstedkommer en lille skævvridning af de landsdækkende resultater.

Under alle omstændigheder er resultaterne af en undersøgelse foretaget på denne vis aldrig entydige sandheder, men er dog utvivlsomt solide nok til at kunne vise tendenser og pejlemærker.

Ønsker fra det enkelte center om uddybelse og specifikke krydstabuleringer samt om rådata og wordfiler imødekommes ved henvendelse til Helge Blom Andersen på heba@ucl.dk

Udvalgte resultater og bud på tendenser

Undersøgelsen er delt ind i fire hovedområder, hvorunder der spørges ind til CFU'ernes forskellige ydelser. Områdernes numre svarer til spørgsmålenes/svarenes talangivelser i resultatfilerne:

1. Brugernes profil
2. Brugers brug af CFU
3. Brugernes tilfredshed med CFU
4. Brugers syn på CFU

Det vedlagte materiale lægger op til nærstuderen på det enkelte center afhængigt af opmærksomhedsfelter og indsatsområder. Men her følger udvalgte highlightede resultater, tendenser og pejlemærker:

Ad 1: Brugernes profil

Det er en pointe, at samtlige besvarelser er fra CFU-brugere – forstået som folk, der inden for de seneste fem år har besøgt CFU, lånt materialer, været på kursus, brugt CFU-hjemmesider og/eller haft kontakt med CFU's fagkonsulenter. Respondenter uden erfaring med CFU's ydelser er sorteret fra undervejs i spørgeskemaet.

2200 personer (73 %) af de 3010 besvarende brugere opgiver 'lærer i grundskolen' som den primære funktion, når de bruger CFU. Skolebibliotekarrollen tegner sig for den anden store kasket (15 %).

Seks ud af 10 af de besvarende er mellem 35 og 55 år, mens hver fjerde er fra 55+-gruppen. Kun 15 % er under 35. *Se tabel 1b (side 2) og 1c (side 4).*

Man kan overveje, om repræsentationen af de yngre lærere er god nok, men som pejlemærke har vi sammenlignet med aldersfordelingen af aktive lærere i Danmarks Lærerforening, og her er fordelingen ikke alarmerende anderledes:

	CFU-undersøgelsens besvarende brugere	DLF's fraktion 1
Under 35 år	15 %	19 %
35 – 55 år	60 %	57,5 %
Over 55 år	25 %	23,5

Aldersfordelingen blandt brugerbesvarelserne sammenlignet med aldersfordelingen blandt de aktive medlemmer af DLF

Ad 2: Brugernes brug af CFU

Hvad angår kontakten

Brugerne anvender ikke bare én kommunikationskanal, når de søger inspiration, rådgivning eller vejledning på CFU. 85 % kigger typisk på det lokale CFU-site, mens 47 % (også) vælger at besøge os på centrene, når de søger inspiration, rådgivning eller vejledning. Billedet er faktisk ret jævnt hen over hele aldersspektret, selvom en lidt større procentdel af gruppen over 55 år vil besøge CFU end procentdelen af gruppen under 35 år (henholdsvis 52 % og 46 %), og der tilsvarende er lidt flere fra den yngste gruppe, der peger på hjemmesiden end fra den ældste gruppe (88 % over for 83 %).

Se tabel 2a (side 4) samt krydstabulering 2a x 1c (side 19).

At nærheden til det lokale CFU betyder meget for mange fremgår også tydeligt af mange af prosakommentarerne. Lukningen af centre kommenteres, og den geografiske afstand problematiseres.

Se spgm. 4: Andet (side 11)

Vores hjemmesider kendes og bruges altså af langt de fleste, samtidig med at det fysiske center opleves relevant af næsten halvdelen af respondenterne. Mange veje fører til CFU – både digitale og fysiske...

Hvad angår læremidler

Når det kommer til de læremidler, som brugerne låner på CFU, er følgende værd at fremhæve:

- Informationssamlingerne: 83 % af brugerne låner inspirationsmaterialer mindst en gang årligt - 49 % af brugerne flere gange årligt. *Se tabel 2b₁ (side 4)*
- Udlånssamlingerne: 84 % låner klassesæt en eller flere gange årligt - 65 % flere gange årligt. *Se tabel 2b₂ (side 5)*
- Film og tv: Syv ud af ti af brugere streamer/låner/køber film og tv fra CFU mindst en gang årligt. Brugerandelen er størst i VIA (81 %) og mindst i UCL (60 %). På landsplan bruger 49 % denne tjeneste flere gange om året, mens kun 5 % ikke kender til muligheden. *Se tabel 2b₄ (side 5)*

Samlingerne anvendes næsten lige meget af brugerne uanset alder. Men når det kommer til film og tv er der store udsving! Hvor 58 % af brugerne over 55 år streamer/låner/køber film og tv årligt, gør kun 40 % af brugerne under 35 år det samme. Og hvor kun 3 % af de ældste lærere ikke kender til denne ydelse, ved næsten 11 % af de yngre lærere ikke, at de har denne mulighed...

Se krydstabulering 2b₄ x 1c (side 21)

Og kigger man på udtrækket for skolebibliotekarer alene, kan man se, at 76 % af skolebibliotekarerne streamer/låner/køber film og tv-udsendelser flere gange om året. At film og tv-servicen bruges mest af de ældre lærere og allermest af skolebibliotekarerne tyder på, at der primært ligger lån/køb af film og tv bag svaret – og at streamingsmuligheden endnu ikke er slået ordentligt igennem blandt brugerne.

Hvad angår konsulentvirksomheden

Hvad angår rådgivning og vejledning, har vi fat i mange af vores brugere.

Næsten halvdelen (46 %) af brugerne anvender aldrig de pædagogiske fagkonsulenter - 5 % kender ikke til muligheden – men mere end hver anden bruger (54 %) gør faktisk mindst én gang årligt brug af muligheden for direkte kontakt til en konsulent. *Se tabel 2c₁ (side 5)*

Det er især de garvede lærere, der bruger konsulentydelsen. Hvor 62 % af gruppen over 55 år mindst en gang årligt er i kontakt med en konsulent, er kun 41 % af gruppen under 35 det. Og 11 % af den yngste gruppe kender ikke til muligheden, hvilke er næsten 9 procentpoint mere end tilsvarende tal fra den ældste gruppe. *Se krydstabulering 2c₁ x 1c (side 22)*

Hvad angår billedet på tværs af landet, har UCN med 71 % procentuelt den største andel af brugere, der benytter de pædagogiske konsulenter, mens UCC med 42 % af deres brugere har den mindste procentandel.

Hvad angår kursusvirksomhed og teammøder

I forhold til kursusvirksomhed (herunder også temadage/konferencer) deltager tre ud af fire (76 %) af CFU-brugerne mindst en gang årligt i et CFU-kursus. Det er den ældre del af brugerne, der hiver tallet så højt op. Hvor 40 % af de yngste brugere aldrig er på et CFU-kursus, er det kun 16 % af den ældste gruppe, der aldrig er det. *Se tabel 2c₂ (side 6) og krydstabulering 2c₂ x 1c (side 22)*.

Blandt centrene er UCC's og VIAs andele med henholdsvis 68 % og 71 % under de øvrige centres andele, som ellers alle har omkring 80 % af de respektive brugere på mindst et årligt kursus.

Muligheden for at afholde teammøder på CFU er til gengæld sjældent benyttet. 83 % gør det aldrig – og en stor del af disse kender slet ikke til muligheden. *Se tabel 2c₃ (side 6)*

Dette billede går med små udsving igen på samtlige centre.

Hvad angår de lokale hjemmesider & Dantek

Fire ud af fem benytter årligt de lokale hjemmesider – til inspiration og til praktiske oplysninger – og 79 % af brugerne anvender bookingsystemet Dantek – om end ikke med udelt begejstring.

Se tabel 2d₁, 2d₂ og 2d₃ (side 6-7) samt bilaget 'Om bookingsystemet' (side 28)

Ad 3: Brugernes tilfredshed med CFU

Hvad angår materialer

Tilfredsheden med CFU's materialer er stor på samtlige centre. På landsplan er 90 % af brugerne enige eller meget enige i, at CFU har et bredt og varieret udvalg af materialer til udlån og gennemsyn. Og 92 % er enige eller meget enige i, at kvaliteten af de lånte materialer er stor! *Se tabel 3a₁ og 3a₃ (side 7-8)*

At kun 86 % tilkendegiver, at de får materialerne til tiden, er til gengæld en tanke værd... Cirka hver 12. bruger - 8 % - oplever, at materialer ikke kommer rettidigt... *Se tabel 3a₂ (side 8)*

Hvad angår kurser

CFU's kursusudbud opleves af næsten tre ud af fire (72 %) som bredt og dækkende. Dog svarer mere end hver femte 'ved ikke'. Om det skyldes, at brugeren kun forholder sig til egne fag/interesser og derfor ikke kan vurdere bredden, eller om det skyldes, at de slet ikke orienterer sig kursusudbuddet, er ikke til at vide. *Se tabel 3b₁ (side 8)*

Hvad angår kvaliteten af kurser, er syv ud af 10 enige eller meget enige i, at den er høj. Hver fjerde svarer dog 'ved ikke'. Ser man kun på de brugere, der rent faktisk har benyttet et CFU-kursus, er kursustilfredsheden en anelse højere uden at være prangende; 78 % er enige eller meget enige i, at CFU's kurser/temadage/konferencer har en høj kvalitet. *Se krydstabulering 2c₂x 3b₂ (side 22-23)*

På centerniveau er det UCN og UCL, der topper med en kursustilfredshed på henholdsvis 80 % og 79 %, og UCC, der ligger lavest med 60 %. *Se tabel 3b₂ (side 9)*

Hvad angår konsulentvirksomheden

55 % af brugerne tilkendegiver, at de har fået god og brugbar sparring af en eller flere af CFU's konsulenter, mens 5 % er af modsatte opfattelse - men tallet forstyrres af, at 40 % har svaret 'ved ikke'.

Hvis man krydser de 55 % tilfredse brugere med de personer, der rent faktisk har benyttet en konsulent, så er tilfredsheden med rådgivnings- og vejledningskvaliteten af en anden størrelse: Blandt de brugere, der en gang årligt benytter en konsulent, svarer 79 % enig eller meget enig til, at de har fået god og brugbar sparring, mens tilsvarende tal for de brugere, der flere gange årligt benytter en konsulent, er på 89 %.

Se tabel 3c (side 9) og krydstabuleringen 3c x 2c₁ (side 26)

Hvad angår de lokale hjemmesider & Dantek

78 % mener, at den lokale CFU-hjemmeside fungerer fint til praktiske oplysninger, og 73 % mener, at den fungerer fint til faglig og pædagogisk inspiration. Mere end seks ud af 10 mener endda, at hjemmesiderne inspirerer med andre materialer og metoder, end de kendte i forvejen.

UCN og UC SJ har de største andele af brugere, der synes, at det lokale site fungerer fint ift. inspiration (81 % og 80 %), mens UCC med 63 % ligger lavest.

Se tabel 3d₁, 3d₃ og 3d₄ (side 9-10)

Booking-systemet får mange hug. Hver fjerde bruger er uenig eller meget uenig i, at bookingsystemet fungerer fint – og de markant mange kommentarer om netop bookingsystemet supplerer denne oplevelse.

Se tabel 3d₂ (side 10) og bilaget 'Kommentarer om bookingsystemet' (side 28)

Ad 4: Brugernes syn på CFU

- Tre ud af fire (74 %) på landsplan tilkendegiver, at CFU er et oplagt valg, når undervisningen og fagligheden skal suppleres og udvikles. Her ligger UCN højest blandt egne brugere med 84 %.
- Halvdelen af brugerne (49 %) mener, at CFU er decideret uundværligt! Dette billede varierer lokalt mellem 40 % af UCC's brugere og 57 % af UCN's brugere. *Se tabel 4 (side 11)*

Plads til begejstring – og til forbedring

Der er mange ting i resultaterne, man kan grave videre i – både lokalt og på landsplan. Og flere af spørgsmålene kan med fordel krydstabuleres. Men ovenstående udvalg af bearbejdede resultater efterlader dog et forholdsvist klart billede af, hvordan CFU's ydelser tager sig ud i brugernes optik.

Der er mange flotte og tilfredsstillende resultater i denne undersøgelse, som bekræfter, at det, vi går og gør på centrene, bliver brugt og værdsat. Men der er også plads til forbedring. God plads. Og slutteligt skal her fremhæves nogle af de udviklings-/opmærksomhedspunkter, som undersøgelsen lader stå tydeligst tilbage:

- Bookingsystemet genererer rigtig mange frustrationer...
- Geografisk nærhed til et fysisk CFU betyder meget for mange...
- De yngre lærere benytter ikke film og tv-servicen og de pædagogiske fagkonsulenter i nær så høj grad som deres ældre kolleger. En stor del af de nyere lærere kender slet ikke disse muligheder...
- Oplevelsen af for megen ventetid på materialer og af, at man skal være hurtig/heldig for at låne noget hjem fra CFU, fylder hos mange...
- Og endelig kan man overveje den geografiske beliggenheds betydning for oplevelsen af et CFU. Kan man tale om et storbysfænomen, hvad angår (manglende) lyst til at udtrykke tilfredshed? Er der fx i København andre/større forventninger, og spiller den stærkere konkurrence fra andre leverandører af kurser, rådgivning og vejledning og materialer også ind?

November 2012,
Doris Jepsen, UC Syd, Helge Blom Andersen, UCL,
Susanne Hansson, UCSJ, Simon Hempel-Jørgensen, UCL
og Lotte Svane S. Petersen, VIA UC