

Indstilling til korpsledelsen		Punktet er åbent					
Overskrift: Tilfredshedsundersøgelse 2021							
Beslutning:		Drøftelse:		Orientering:		Mødedato: 1.12.21	Afsender: Morten Gade

Indledning

- For at skabe et databaseret grundlag til at vurdere vægtningen og kvaliteten af korpsets ydelser til enheder og medlemmer, har korpskontoret oktober 2021 gennemført en tilfredsundersøgelse blandt frivillige i korpset.
- Respondenterne er blevet bedt om at tage stilling til en række af korpsets ydelser og vurdere dels hvorvidt ydelsen er *vigtig* at udbyde, dels hvor tilfredse de er med ydelsen (hvis de har benyttet den). Denne måde at spørge på, giver rum for at man kan mene, at en ydelse er væsentlig, selvom man ikke har benyttet den (fx forsikring).
- Endvidere er respondenterne blevet spurgt til deres overordnede tilfredshed med korpskontorets service, rådgivning og ydelser.
- Spørgsmålene er i al væsentlighed gentaget fra sidste års tilsvarende tilfredshedsundersøgelse
- Resultatet vedlægges til korpsledelsens orientering.

Baggrund

- Tilfredshedsundersøgelserne gennemføres som led i professionalisering af korpsets arbejde.
- De vigtigste formål er at:
 - Afdække det generelle tilfredshedsniveau
 - Afdække (u)overensstemmelser mellem frivilliges oplevede behov, strategiske prioriteringer og ressourceforbrug
 - Afdække "blinde pletter" (u)tilfredsheder vi ikke er bekendt med
 - Følge udviklingen i tilfredshed på forskellige områder

Hovedpointer

- De vigtigste pointer er fremhævet i bilaget.
- Det generelle niveau for tilfredshed er meget stabilt og ligeledes er sammensætningen af respondenterne. Af ressourcemæssige årsager er der derfor endnu ikke dykket ned i om fordelingen af "de tilfredse" og "de utilfredse" har ændret sig væsentligt i forhold til sidste år.