

# Aula brugertilfredshed

Resultater af undersøgelser gennemført juni 2021.

15. sept. 2021

# Aula

# Aula tilfredshedsundersøgelse - metode

I juni 2021 gennemførte Aula en tilfredshedsundersøgelse blandt forældre og medarbejdere på skole- og dagtilbudsområdet.

Dette var den anden undersøgelse på skoleområdet, mens der ikke tidligere er blevet gennemført en undersøgelse på dagtilbudsområdet, der først har taget Aula i brug i det seneste halvår.

Undersøgelsen blev gennemført ved hjælp af analysevirksomheden Epinion. Blandt forældre foregik undersøgelsen via en omnibusundersøgelse. I denne del af undersøgelsen indgår godt 1.300 besvarelser fordelt på forældre til børn og elever i folkeskoler og dagtilbud, der bruger Aula.

Mange forældre vil naturligvis kende til Aula både i skoler og dagtilbud, hvis de har børn begge steder. I disse tilfælde er forældrene i undersøgelsen blevet bedt om at svare med udgangspunkt i ét af deres børn – udvalgt tilfældigt i

forbindelse med undersøgelsen.

Medarbejderundersøgelsen er gennemført blandt medarbejdere i seks kommuner. Også her indgår der godt 1.300 besvarelser fordelt på knap 1.000 besvarelser fra medarbejdere i skoler og de resterende fra medarbejdere i dagtilbud.

Alle respondenter er blevet lovet anonymitet.

## Hvad bruges resultaterne til?

Resultaterne af Aulas tilfredshedsundersøgelse bruges i arbejdet med at videreudvikle og forbedre Aula. Blandt andet indgår tilfredsheden med de enkelte moduler af Aula direkte i Aulas prioriteringsmodel, [som beskrives her](#).

Derudover bruges resultaterne til analyser af, om der er andre steder, der bør sættes ind for at forbedre tilfredsheden med Aula. Det kan fx være indsatser i

forhold til anvendelsen af Aula i institutionerne, Aulas support og supportorganisationen både lokalt og centralt, forbedringer i drift eller teknologi i øvrigt samt integrationer med andre systemer udenfor Aula.

## Suppleres af andre data

Resultaterne af Aulas tilfredshedsundersøgelse står ikke alene. I arbejdet med at forbedre Aula suppleres resultaterne blandt andet af andre undersøgelser – fx blandt de supportberettigede brugere af Aula, og målrettede undersøgelser i samarbejde med interesseorganisationer, og af kvalitative undersøgelser i forbindelse med udvikling og prioritering af Aulas videreudvikling herunder workshop og møder med brugere.

Desuden kigges der på data for brugen af Aula i praksis, og viden om udviklingen i blandt andet pædagogik og didaktik, teknologi, datasikkerhed mv.

# Aula tilfredshedsundersøgelse - indsatser

Undersøgelsen af brugertilfredsheden med Aula sker naturligvis ud fra et ønske om at forbedre brugernes oplevelse. Resultaterne af undersøgelsen af tilfredsheden med Aula viser, at der er relativt høj tilfredshed med Aula blandt forældre, mens tilfredsheden blandt medarbejdere – især på skoleområdet er lav.

For at øge tilfredsheden skal der arbejdes på mange forskellige fronter. Nogle er nye, mens andre egentlig allerede har været i gang et stykke tid - men formentligt først rigtigt vil begynde at udmønte sig i resultater i det kommende halvår.

- **Videreudvikling af Aula**

Den næste opdatering af Aula kommer i november 2021 og vil blandt andet indeholde forbedringer af komme-gå-modulet, af beskeder og forbedringer i forhold til tilgængelighed.

Næste opdatering derefter forventes i første kvartal 2022. Indholdet er i øjeblikket ved at blive lagt fast – blandt andet på baggrund af resultaterne af denne undersøgelse. Når indholdet ligger fast, vil [det kunne læses på aulainfo.dk](http://det.kunne.laeses.pa.aulainfo.dk)



- **Kig på anvendelse**

Resultaterne af undersøgelsen tyder på, at der er relativt stor forskel på tilfredsheden med Aula på tværs af kommuner og institutioner. I samarbejde med projektets kommunale styregruppe og KL vil KOMBIT i de kommende måneder derfor kigge nærmere på, om der kan laves nogle tiltag for at forbedre anvendelsen af Aula i institutionerne – herunder udbrede viden om god brug og deling af gode erfaringer.

- **Forbedring af supporten**

Resultaterne af undersøgelsen viser, at det i nogle tilfælde har været svært for brugerne at vide, hvor de skal få hjælp eller indmelde fejl.

KOMBIT vil derfor informere kommunerne om, at det er vigtigt, at brugerne ved hvor de skal få hjælp, ligesom der i løbet af sommeren 2021 er sket en markant opgradering af den support de supportberettigede brugere i kommunerne har adgang til.

- **Fokus på forventningsafstemning**

Nogle af de ting som Aula gennem tiden – og også i denne

undersøgelse - er blevet kritiseret for, er ting, som det aldrig har været meningen, at Aula skulle løse – fx opgaver, som løses mere naturligt i andre af kommunernes systemer. Andre er ting, som følger af skærpet lovgivning – fx GDPR-regler om opmærkning af billeder. Der synes derfor at være behov for mere information omkring de valg, der enten er truffet forud for beslutningen om Aula, eller om de love og regler der påvirker Aula. Dette vil projektet derfor nu kigge nærmere på.

- **Øget bruger- og interessentinddragelse**

Det har gennem hele Aula-projektets levetid været et erklæret mål at få brugerne inddraget i alle beslutninger og aspekter af udviklingen af løsningen.

Brugertilfredshedstallene tyder på at dette ikke er lykkedes i tilstrækkelig grad, og Aula-projektet har derfor søgt at øge inddragelsen yderligere – blandt andet via en tilpasning af projektets [governancestruktur](#) – herunder oprettelsen af egentlige brugerpaneler.

## Samlet resultat – overordnet tilfredshed med Aula:

Nedenstående tabeller viser den samlede tilfredshed blandt medarbejdere og forældre på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste. Som det kan ses giver medarbejderne i henholdsvis folkeskole og dagtilbud gennemsnitlige karakterer på ca. 2,5 og 3. Forældrene er derimod noget mere tilfredse med karakterer på knap 3,5.

KOMBITs bestyrelse har et mål på en tilfredshed på 3,5 på alle løsninger i drift. Mens forældrene er tæt på denne score, er medarbejderne – især på skoleområdet – altså stadig langt fra, og resultatet er derfor ikke tilfredsstillende.

Sammenligner man med resultaterne fra den tilsvarende

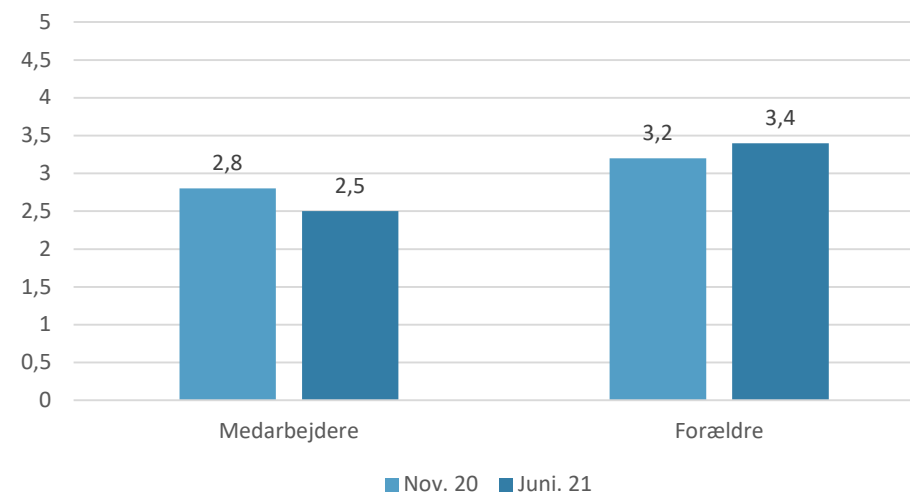
undersøgelse i november 2020 kan det ses, at tilfredsheden blandt medarbejderne er faldet i perioden, mens den er steget blandt forældrene.

Da dagtilbud først har taget Aula i brug i år, er der ikke tidligere gennemført en tilfredshedsmåling på dagtilbudsområdet.

Medarbejdere	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds (5)	7	2,01%	9	0,91%
Tilfreds (4)	115	33,05%	201	20,26%
Hverken tilfreds eller utilfreds (3)	130	37,36%	297	29,94%
Utilfreds (2)	76	21,84%	313	31,55%
Meget utilfreds (1)	20	5,75%	172	17,34%
Total	348	100%	992	100%
<b>Værdi</b>		<b>3,04</b>		<b>2,53</b>

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds (5)	42	6,95%	68	9,55%
Tilfreds (4)	304	50,33%	313	43,96%
Hverken tilfreds eller utilfreds (3)	174	28,81%	211	29,63%
Utilfreds (2)	64	10,60%	89	12,50%
Meget utilfreds (1)	20	3,31%	31	4,35%
Total	604	100%	712	100%
<b>Værdi</b>		<b>3,47</b>		<b>3,42</b>

Tilfredshed (folkeskoleområdet)

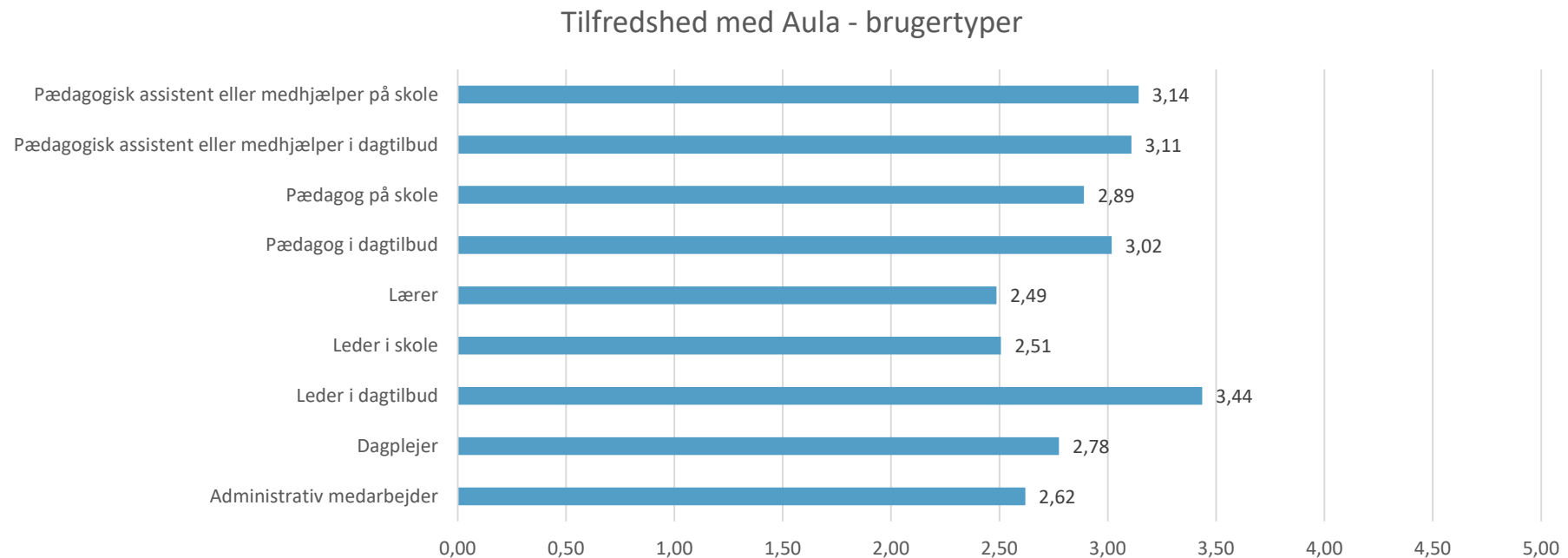


## Samlet tilfredshed for forskellige brugertyper

Undersøgelsen viser, at der er stor forskel på tilfredsheden mellem de forskellige brugertyper af Aula. Lærere og skoleledere har således en gennemsnitlig tilfredshed på

omkring 2,5, mens andre brugertyper scorer noget højere. For at blive klogere på, hvordan brugertilfredsheden blandt skoleledere og lærere kan øges, har Aula blandt andet

indgået et samarbejde og en dialog med Skolelederforeningen for at undersøge, hvordan vi kan øge tilfredsheden med Aula på skolerne.



## Tilfredshed med moduler - medarbejdere

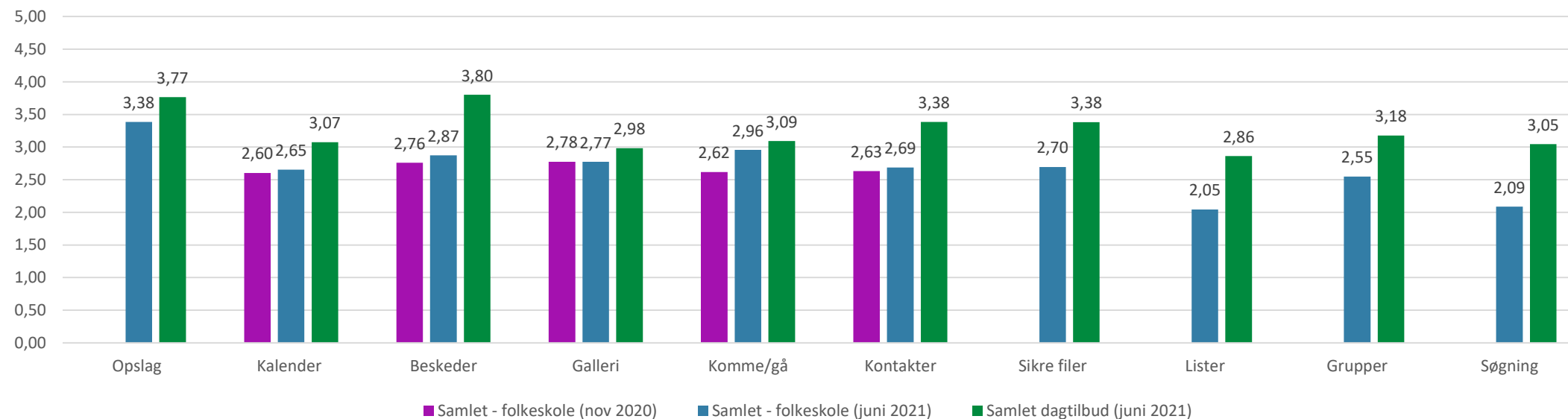
Tabellen nedenfor viser medarbejdernes tilfredshed med de enkelte moduler i Aula på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste. Undersøgelsen er blevet udvidet siden seneste undersøgelse i november 2020, og derfor er der ikke sammenlignelige tal for alle moduler. Da dagtilbud først

tog løsningen i brug i 2021 er alle tal fra 2020-undersøgelsen fra skoleområdet.

Som det kan ses har der været en svag stigning i tilfredsheden på alle områder siden 2020. Desuden er

medarbejderne på dagtilbudsområdet på alle moduler markant mere tilfredse end medarbejderne på skoleområdet.

Tilfredshed med moduler



## Tilfredshed med moduler - forældre

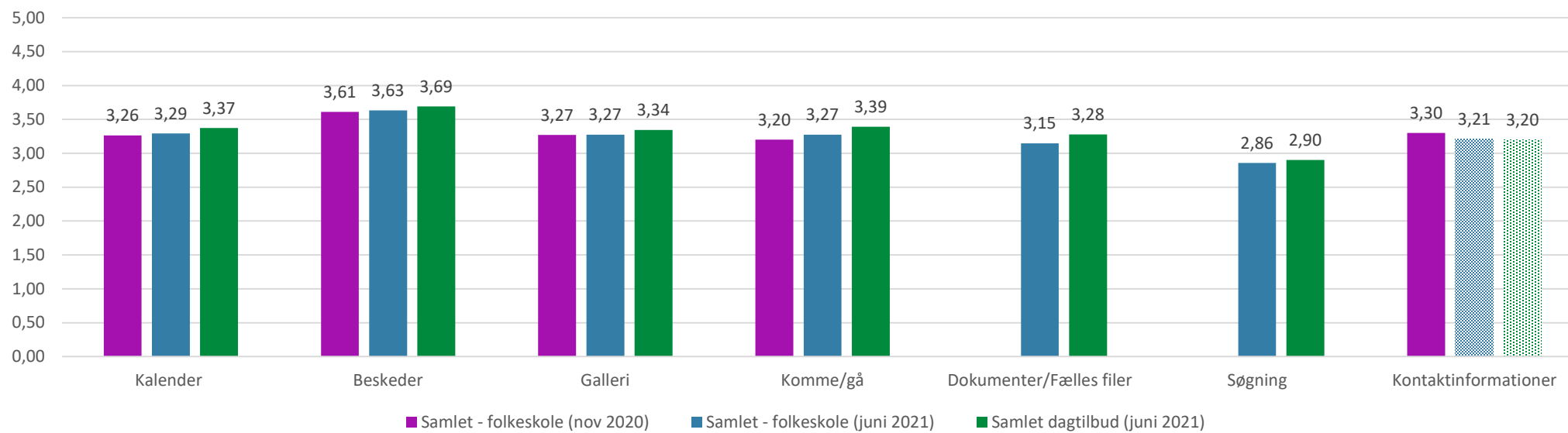
I denne tabel ses forældrenes tilfredshed med enkelte moduler i Aula på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste. Også her er undersøgelsen udvidet siden seneste undersøgelse i november 2020, og derfor er der ikke sammenlignelige tal for alle moduler. Og da dagtilbud først tog løsningen i brug i 2021 er alle tal fra 2020-

undersøgelsen fra skoleområdet.

Som det kan ses har tilfredsheden på alle moduler været stort set konstant siden 2020. Forældre i dagtilbud er generelt en anelse mere tilfredse end forældre til børn i skoler.

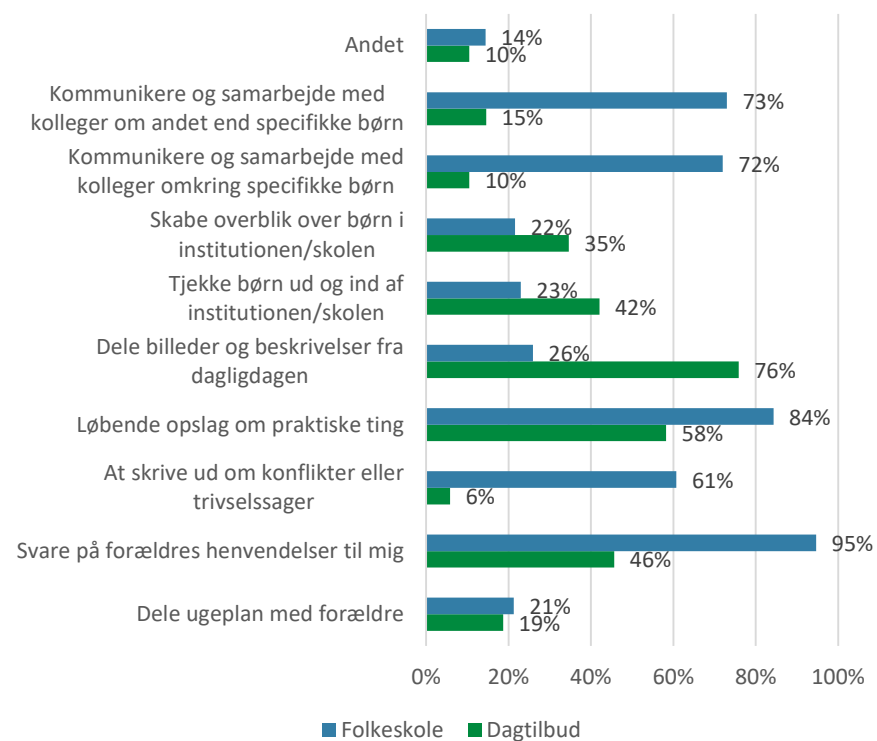
Spørgsmålet vedrørende kontaktoplysninger er blevet ændret siden seneste undersøgelse og kan derfor ikke direkte sammenlignes.

Tilfredshed med moduler

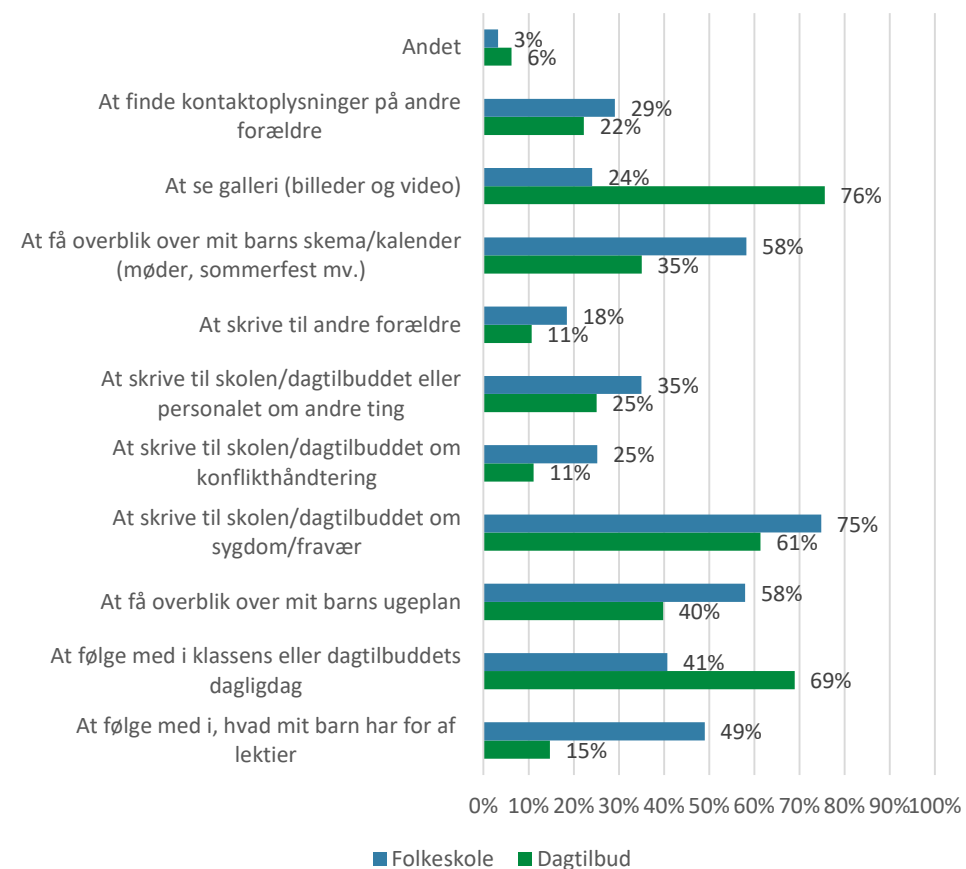


# Hvad bruger man Aula til?

Medarbejdere: Hvad har du brugt Aula til indenfor den seneste måned?



Forældre: Hvad bruger du typisk Aula til?





## Tilfredshed med specifikke emner

Hvor tilfreds er du med... Aulas tekniske stabilitet (fx tekniske reaktionstider)?

Medarbejdere	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds (5)	15	4,48%	44	4,50%
Tilfreds (4)	129	38,51%	385	39,41%
Hverken tilfreds eller utilfreds (3)	110	32,84%	367	37,56%
Utilfreds (2)	61	18,21%	142	14,53%
Meget utilfreds (1)	20	5,97%	39	3,99%
<b>Værdi</b>		<b>3,17</b>		<b>3,26</b>

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds (5)	61	10,41%	63	9,03%
Tilfreds (4)	257	43,86%	335	47,99%
Hverken tilfreds eller utilfreds (3)	150	25,60%	198	28,37%
Utilfreds (2)	91	15,53%	81	11,60%
Meget utilfreds (1)	27	4,61%	21	3,01%
<b>Værdi</b>		<b>3,40</b>		<b>3,48</b>

Hvor tilfreds er du med... Hvor nemt det er at finde det, du leder efter?

Medarbejdere	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds (5)	9	2,56%	12	1,21%
Tilfreds (4)	107	30,48%	139	14,04%
Hverken tilfreds eller utilfreds (3)	111	31,62%	236	23,84%
Utilfreds (2)	94	26,78%	286	28,89%
Meget utilfreds (1)	30	8,55%	317	32,02%
<b>Værdi</b>		<b>2,92</b>		<b>2,24</b>

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds (5)	30	4,97%	41	5,79%
Tilfreds (4)	169	27,98%	197	27,82%
Hverken tilfreds eller utilfreds (3)	201	33,28%	220	31,07%
Utilfreds (2)	154	25,50%	171	24,15%
Meget utilfreds (1)	50	8,28%	79	11,16%
<b>Værdi</b>		<b>2,96</b>		<b>2,93</b>

Hvor tilfreds er du med... Aulas udseende?

Medarbejdere	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds (5)	40	11,53%	68	7,03%
Tilfreds (4)	164	47,26%	383	39,61%
Hverken tilfreds eller utilfreds (3)	122	35,16%	399	41,26%
Utilfreds (2)	17	4,90%	82	8,48%
Meget utilfreds (1)	4	1,15%	35	3,62%
<b>Værdi</b>		<b>3,63</b>		<b>3,38</b>

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Meget tilfreds (5)	57	9,45%	71	10,14%
Tilfreds (4)	288	47,76%	334	47,71%
Hverken tilfreds eller utilfreds (3)	211	34,99%	226	32,29%
Utilfreds (2)	44	7,30%	57	8,14%
Meget utilfreds (1)	3	0,50%	12	1,71%
<b>Værdi</b>		<b>3,58</b>		<b>3,56</b>

## Tilfredshed med specifikke emner (kun stillet til forældre)

I hvilken grad oplever du, at det er nemt på Aula at...

Skelne mellem vigtige og mindre vigtige informationer?

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
I meget høj grad (5)	15	2,62%	33	4,82%
I høj grad (4)	76	13,26%	89	12,99%
I nogen grad (3)	213	37,17%	217	31,68%
I mindre grad (2)	200	34,90%	222	32,41%
Slet ikke (1)	69	12,04%	124	18,10%
<b>Værdi</b>		<b>2,60</b>		<b>2,54</b>

Finde kontaktoplysninger på andre forældre?

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
I meget høj grad (5)	38	8,10%	53	8,29%
I høj grad (4)	152	32,41%	195	30,52%
I nogen grad (3)	168	35,82%	253	39,59%
I mindre grad (2)	87	18,55%	111	17,37%
Slet ikke (1)	24	5,12%	27	4,23%
<b>Værdi</b>		<b>3,20</b>		<b>3,21</b>

Få overblik over dit barns ugeplan?

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
I meget høj grad (5)	35	6,84%	58	8,50%
I høj grad (4)	132	25,78%	212	31,09%
I nogen grad (3)	213	41,60%	254	37,24%
I mindre grad (2)	99	19,34%	129	18,91%
Slet ikke (1)	33	6,45%	29	4,25%
<b>Værdi</b>		<b>3,07</b>		<b>3,21</b>

Finde den rigtige person, når du skal sende en besked?

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
I meget høj grad (5)	45	9,24%	60	8,72%
I høj grad (4)	149	30,60%	218	31,69%
I nogen grad (3)	189	38,81%	251	36,48%
I mindre grad (2)	86	17,66%	126	18,31%
Slet ikke (1)	18	3,70%	33	4,80%
<b>Værdi</b>		<b>3,24</b>		<b>3,21</b>

## Tilfredshed med Aula - forældre

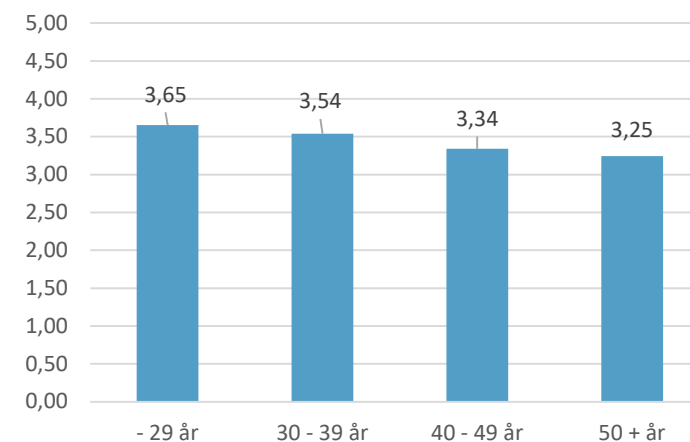
Blandt forældrene er der en række faktorer, der er afgørende for brugerens tilfredshed med Aula.

Kvinder er generelt mere tilfredse med løsningen end mænd – både på dagtilbuds- og skoleområdet. Og jo yngre man er des mere tilfreds er man med systemet. Blandt folk under 29 er der således en gennemsnitlig tilfredshed på ca. 3,65, hvorimod personer over 50 år har en gennemsnitlig tilfredshedsscore på 3,25.

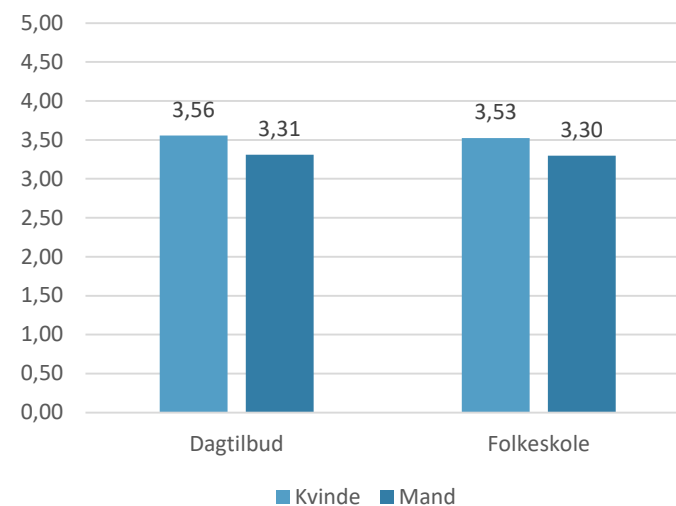
Jo bedre man selv synes man er til it jo lavere er tilfredsheden med Aula. Og personer med lange uddannelser er gennemsnitligt markant mindre tilfreds med Aula end personer med kortere uddannelser.

Desuden spiller det en stor rolle hvor ofte man bruger Aula. Personer der bruger Aula flere gange om dagen har således en gennemsnitlig tilfredshedsgrad på 3,54, mens personer der bruger løsningen en gang månedligt eller sjældnere har en gennemsnitlig tilfredshed på 2,73.

Tilfredshed med Aula - alder

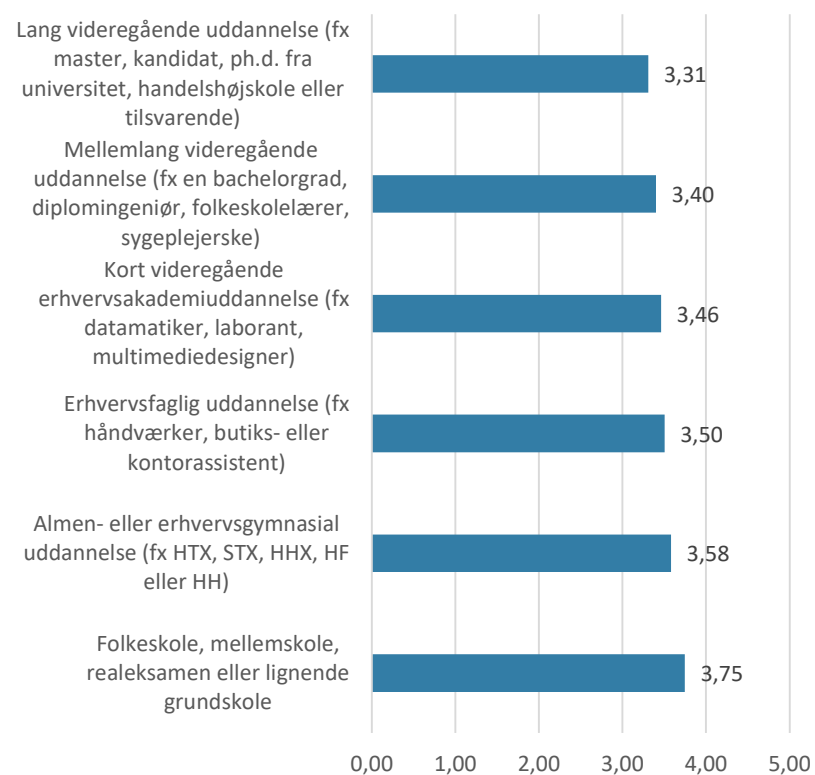


Tilfredshed med Aula - køn

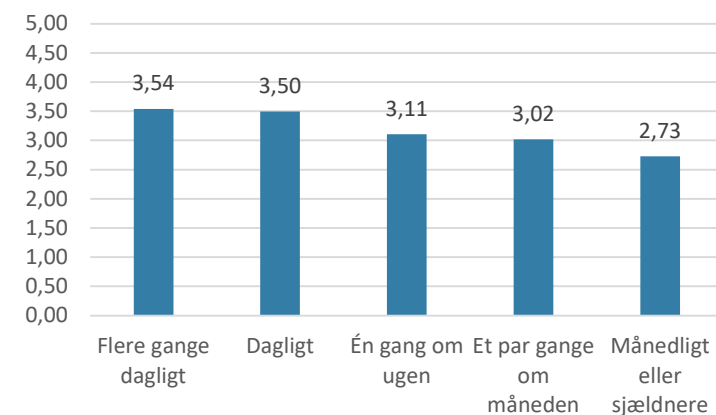


## Tilfredshed med Aula – forældre (fortsat)

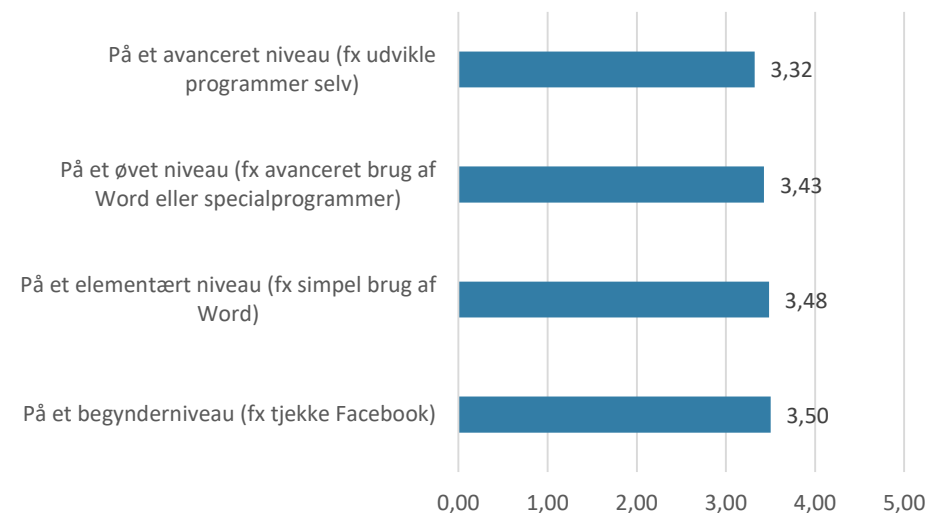
Tilfredshed med Aula - uddannelse



Hvor ofte holder du dig orienteret via Aula?



Vurdering af egne it-kompetencer



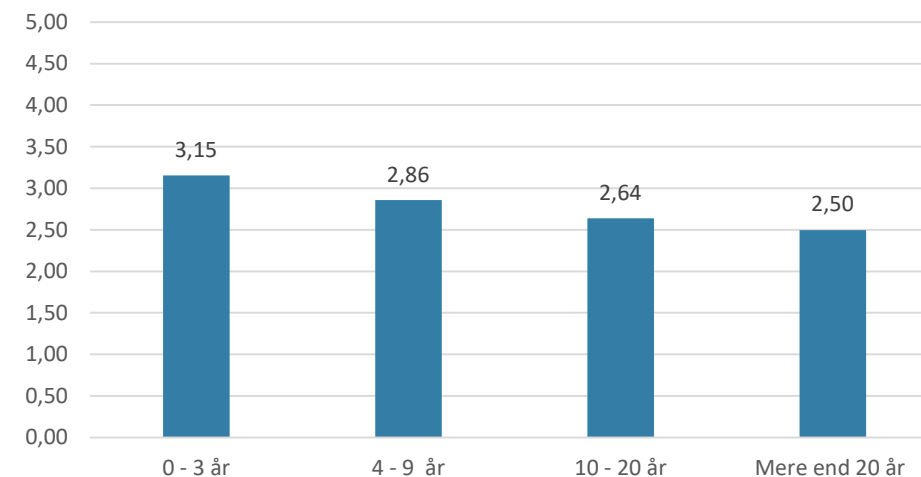
## Tilfredshed med Aula - medarbejdere

På medarbejdersiden er der en meget klar sammenhæng mellem, hvor længe man har arbejdet i skole- eller dagtilbudsverdenen, og hvor tilfreds man er med Aula.

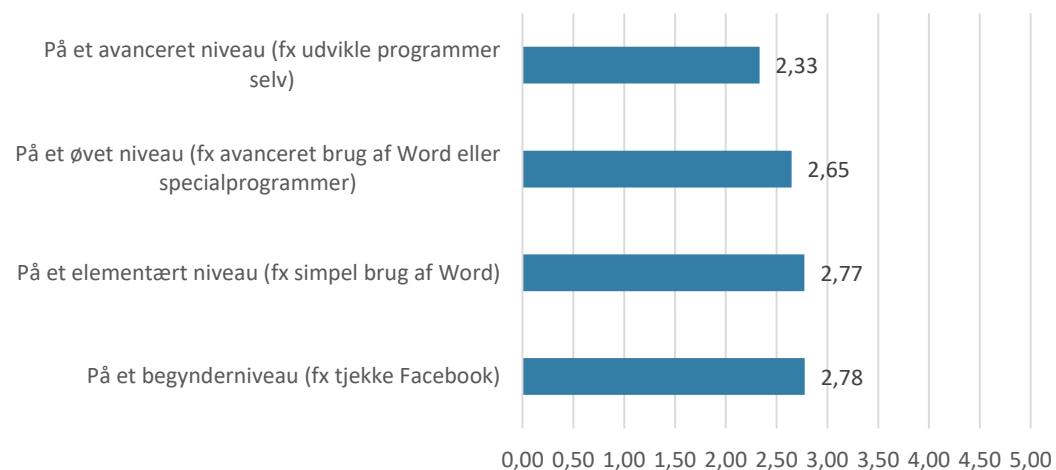
Blandt medarbejdere med en anciennitet på mere end 20 år er den gennemsnitlige tilfredshed med Aula således 2,5, mens den for medarbejdere, der har mellem 0 og 3 års anciennitet er 3,15 i gennemsnit.

Også ens egen vurdering af it-kundskaber har betydning for tilfredsheden med Aula. Personer der vurderer, at de kan it på et avanceret niveau giver Aula en gennemsnitlig score på 2,33, mens personer der angiver, at de kan it på begynderniveau har en tilsvarende score på 2,78.

Anciennitet



Vurdering af egne it-kompetencer



## Tillid til datasikkerheden i Aula

I hvilken grad har du tillid til... At dine data på Aula (fx kontaktoplysninger eller det du skriver) opbevares sikkert?

Medarbejdere	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
I meget høj grad (5)	68	20,54%	125	13,63%
I høj grad (4)	165	49,85%	437	47,66%
I nogen grad (3)	81	24,47%	285	31,08%
I mindre grad (2)	12	3,63%	55	6,00%
Slet ikke (1)	5	1,51%	15	1,64%
<b>Værdi</b>		<b>3,66</b>		<b>3,84</b>

Forældre	Dagtilbud		Folkeskole	
	Antal	Procent	Antal	Procent
I meget høj grad (5)	81	14,44%	93	14,70%
I høj grad (4)	219	43,48%	280	39,75%
I nogen grad (3)	200	30,90%	199	36,30%
I mindre grad (2)	40	8,39%	54	7,26%
Slet ikke (1)	11	2,80%	18	2,00%
<b>Værdi</b>		<b>3,58</b>		<b>3,58</b>