

Introduktion

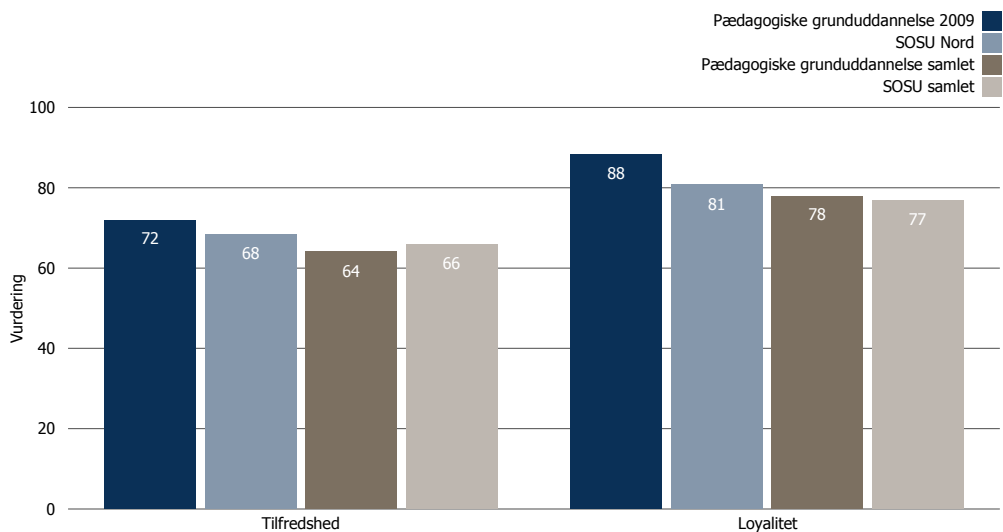
Indhold	<ol style="list-style-type: none">1. Indledning2. Tilfredshed og Loyalitet3. Overordnede faktorer og Prioriteringskort – prioritering af det videre arbejde4. Specifikke spørgsmål (Planlægning og organisering, Undervisere, Undervisning, Socialt miljø, Fysisk miljø og Image)5. Temaer: Vejledning og Undervisningsmiljøvurdering (ikke med i alle rapporter)6. Appendiks
Indledning	Denne rapport belyser brugerne af Pædagogiske grunduddannelse's tilfredshed med skoledelen af deres uddannelse på de skoler, som medvirker i ESB netværket og viser, hvor man mest effektivt kan sætte ind med udviklingsarbejdet. Initiativet til undersøgelsen er oprindeligt taget af ESB netværket i 2004, for at arbejde sammen for forbedringer og proaktivt understøtte fælles lærings- og forbedringsforløb. (Læs mere om formålet med og arbejdet i netværket på http://www.esb-netvaerk.dk).
Formål	De overordnede formål med denne rapport er at støtte Pædagogiske grunduddannelse i: <ul style="list-style-type: none">• at sikre at ressourcer anvendes effektivt på skolen• at sikre at kvaliteten af uddannelserne er tilfredsstillende• at skabe dialog og læring på tværs af områder decentralt i organisationen omkring det løbende forbedringsarbejde.
Et dialogværktøj	Analyserne indeholdt i rapporterne hjælper skolen i dialogen omkring: <ul style="list-style-type: none">• Early warning – dvs. "har vi et problem?"• at identificere ændringer i brugernes opfattelser – dvs. "gør vi det rigtige?"• at identificere de faktorer, der BETYDER noget for brugernes tilfredshed og loyalitet – dvs. "hvordan kommer vi videre?"• at evaluere forbedringsinitiativer – dvs. "gjorde vi det rigtige?"
Spørgerammen – nyt siden sidste måling!	For at gøre resultaterne endnu mere målrettede mod de forskellige uddannelser indenfor ESB netværket, er der i år blevet brugt 3 spørgerammer – en til EUD/SOSU/KVU/MVU-uddannelser, en til gymnasiale uddannelser (HHX, HTX, HF, Alment Gym. og IB) og en til VUC-uddannelser, hvor det er aktuelt. Dog er der stadigvæk mange spørgsmål, som muliggør sammenligninger på tværs af skoler og uddannelser – grundlaget for læring indenfor og på tværs af skoler i netværket! Hvor spørgsmålene er uddannelsesspecifikke, er det markeret tydeligt i rapporten.
Datagrundlag	Dataindsamlingen er gennemført i efteråret 2009. I alt 33.061 erhvervsskole-, gymnasie-elever og SOSU studerende har deltaget i undersøgelsen fordelt på 29 institutioner og næsten 100 uddannelser. Af disse tilhører 1.181 SOSU Nord, hvoraf 79 tilhører Pædagogiske grunduddannelse.
Resultater i rapporten	I rapporten finder du følgende resultater: <ul style="list-style-type: none">• Årets samlede resultat (og eventuelle tidligere resultater). Hvad er status?• Sammenligning med det samlede resultat for SOSU Nord. Adskiller vi os fra skolen?• Sammenligning med gennemsnittet og andre skolars resultater for uddannelsen Pædagogiske grunduddannelse (Indgår kun hvis der er andre skoler, som også har samlet ind på uddannelsen). Hvor langt er vi fra andre skoler og hvem kan vi lærer noget af?
Projektledelse	Ennova har varetaget analyse og rapportering, og for visse skoler også dataindsamlingen. God fornøjelse!

Datagrundlag

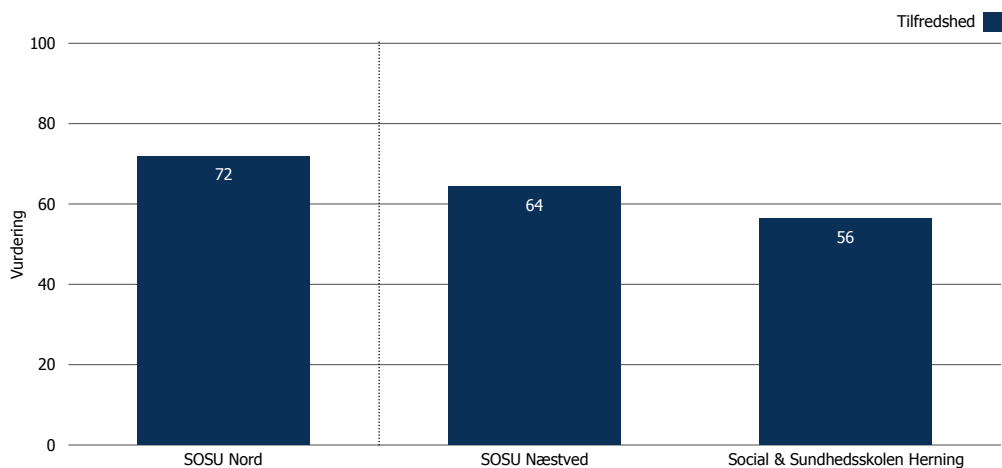
	Antal mulige svar	Antal svar	Svarprocent
SOSU Nord	1181	475	40%
Uddannelser på SOSU Nord			
Pædagogiske grunduddannelse	79	31	39%
Social- og sundhedsassistentudd.	198	72	36%
Social- og sundhedshjælperudd.	542	212	39%
SOSU Grundforløb	362	160	44%
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler			
Social & Sundhedsskolen Herning	42	41	98%
SOSU C	24	10	42%
SOSU Næstved	32	26	81%
SOSU Skive-Thisted-Viborg	14	12	86%

Tilfredshed og Loyalitet

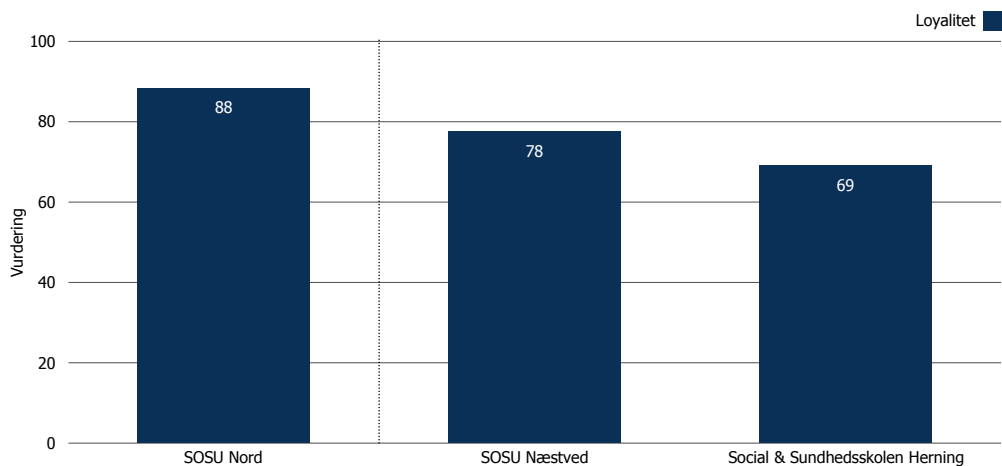
Tilfredshed og Loyalitet



Tilfredshed på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse



Loyalitet på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse



Tilfredshed og Loyalitet

Tilfredshed Loyalitet

	Tilfredshed	Loyalitet
Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	72*	88*
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler		
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	56	69
SOSU Næstved (81%)	64	78

- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)

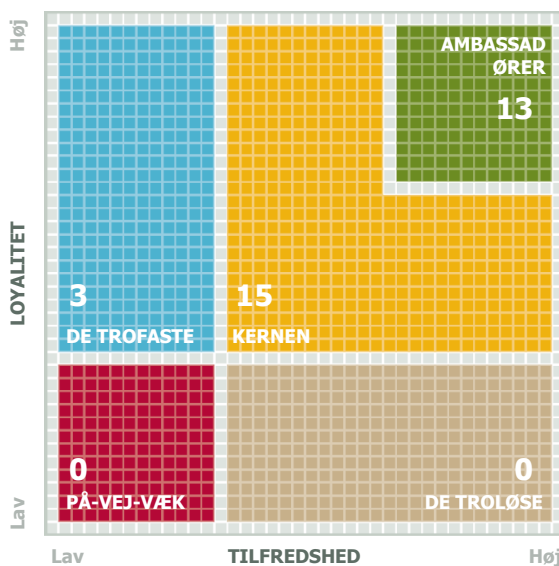
Segmentering

Segmentering

Figuren viser, hvordan eleverne kan inddeles i typer ud fra samspillet mellem deres tilfredshed og loyalitet.

Du kan læse mere om de fem typer karakteristika under figuren.

Nederst på denne side kan du se den konkrete sammensætning af eleverne i Pædagogiske grunduddannelse.



Tallene i figuren til venstre, er det eksakte antal elever, lærlinge, kursister eller studerende i hver segmentering for Pædagogiske grunduddannelse

AMBASSADØRER

Ambassadører kendetegnes ved høj tilfredshed og høj loyalitet. Deres yderst positive holdning bevirker, at de bidrager positivt til skolens virke, og at de anbefaler skole og uddannelse til venner og bekendte.

KERNEN

Kernen er positivt stemt over for skolen og uddannelsen og er kendetegnet ved en mellem til høj tilfredshed og loyalitet. De bidrager ligesom Ambassadørerne positivt til skolens virke.

DE TROFASTE

De Trofaste udtrykker lav tilfredshed og mellem til høj loyalitet. Når de - trods den lave tilfredshed - ikke ønsker eller overvejer at forlade uddannelsen/skolen, vil det typisk være begrundet i de betragtelige personlige omkostninger, der kan være ved at skifte uddannelse og/eller skole.

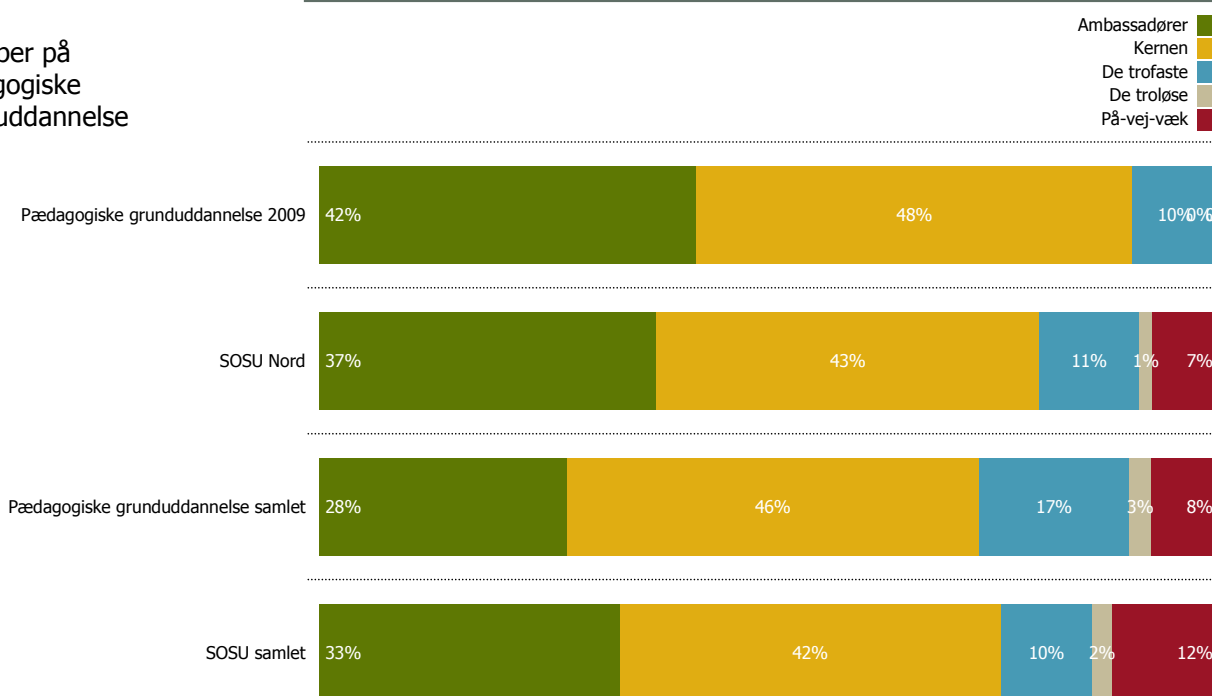
DE TROLØSE

De Troløse er meget kritiske og ikke afskrækkede ved tanken om at skifte uddannelse/skole, såfremt et markant bedre alternativ tilbyder sig.

PÅ-VEJ-VÆK

På-vej-væk er generelt kendetegnet ved at være utilfredse, og der er i tvivl om deres valg af uddannelse og uddannelsessted.

Elevtyper på Pædagogiske grunduddannelse

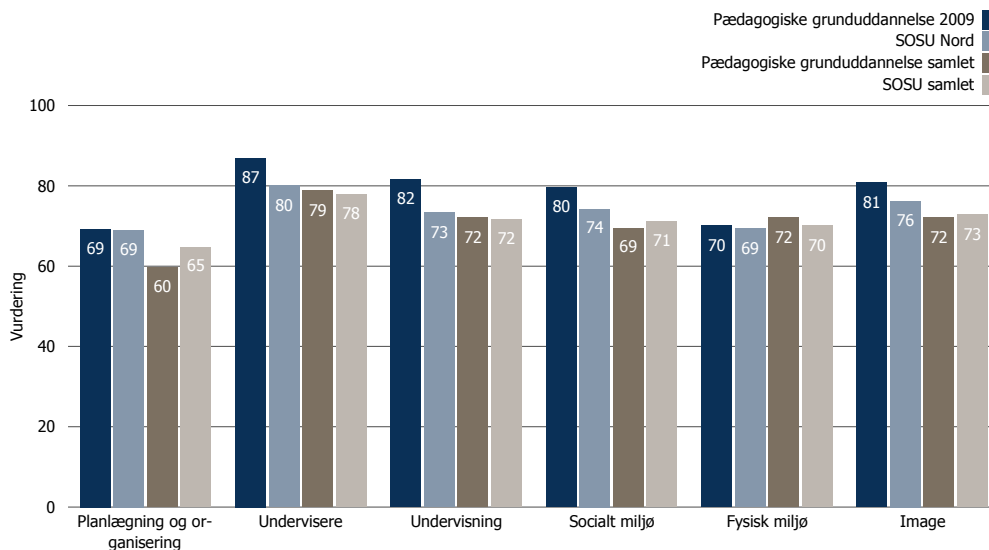


Hvor skal der sættes ind for at forbedre de studerendes tilfredshed og loyalitet?

Vurdering af overordnede områder (Indsatsparametre)

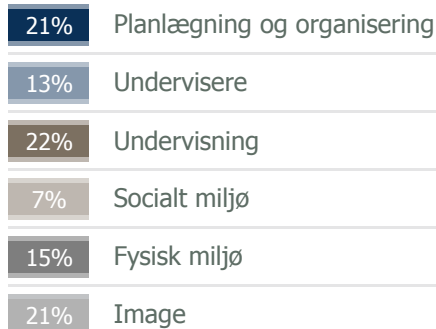
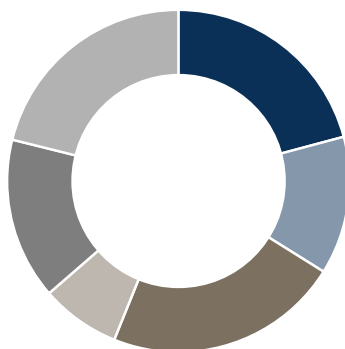
Figuren viser de studerendes vurdering af de seks overordnede områder, som påvirker Tilfredshed og Loyalitet.

Alle områder behandles i detaljer i resten af rapporten, hvor du kan se de specifikke spørgsmål, der danner de viste resultater



Effekt på Tilfredshed og Loyalitet

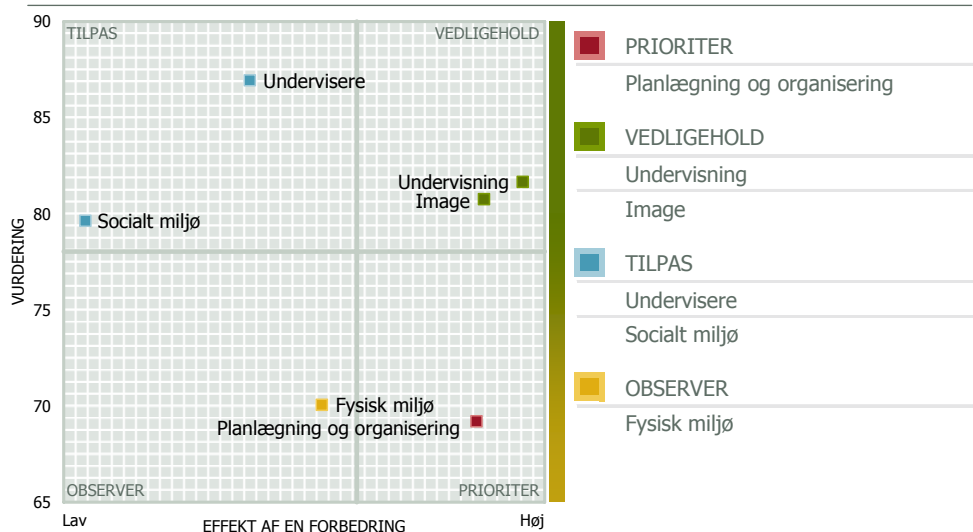
I cirkeldiagrammet kan du se, hvilke områder der har størst betydning på de studerendes i Pædagogiske grunduddannelse.



Overordnet prioriteringskort

Det overordnede prioriteringskort viser de studerendes vurdering af de overordnede områder i kombination med den effekt, en forbedring vil have for de studerendes Tilfredshed og Loyalitet.

Når I skal udvælge indsatsområder, kan prioriteringskortene inspirere jer i debatten om, hvor der skal ske forbedringer hos jer. Prioriteringskortet er med andre ord et hjælperedskab og ikke en facitliste over, hvor der skal sættes ind.





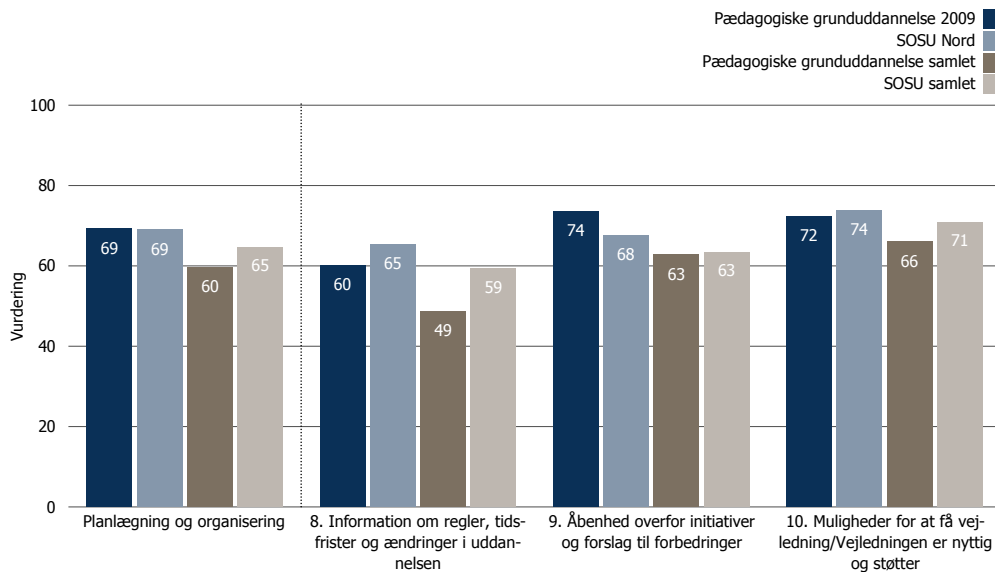
Gennemgang af de seks indsatsområder

De seks indsatsområder er dem du aktivt kan arbejde med for at forbedre den samlede tilfredshed og loyalitet. Derfor gennemgår vi på de følgende sider indsatsområderne hver for sig. Vi viser en vurdering af hvert spørgsmål, der er stillet for at vurdere forholdet. Prioriteringsskemaet på de følgende sider er kun gældende for det enkelte forhold. For at du kan vide, hvilken placering forholdet har i det overordnede prioriteringskort kan du kigge øverst til højre på siden. Der har vi angivet, hvor du er i kortet og hvad du derfor bør gøre.

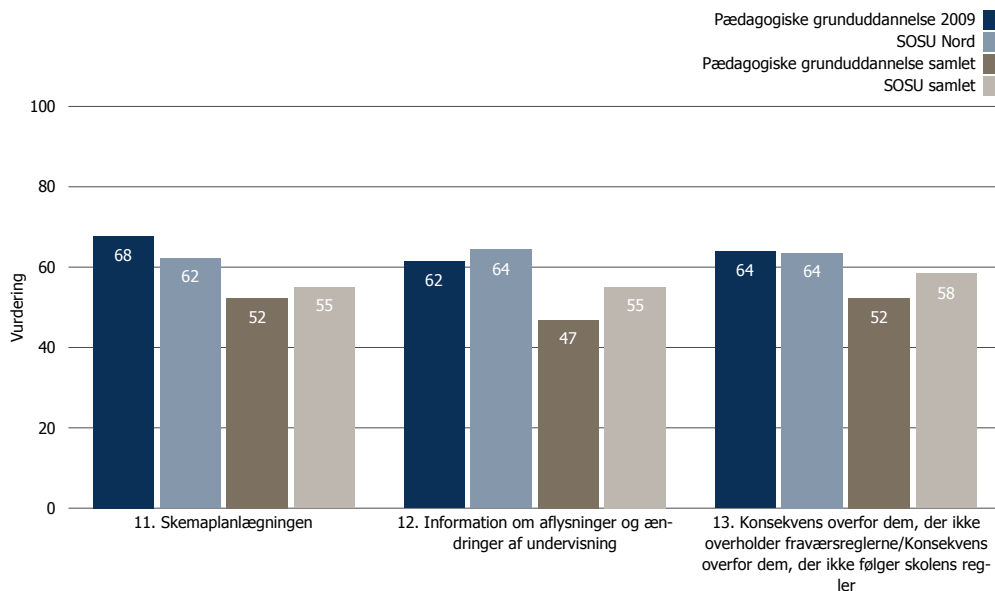
Planlægning og organisering

Her ser du de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Planlægning og organisering i Pædagogiske grunduddannelse.

Spørgsmålene i den øverste graf danner det samlede resultat for området Planlægning og organisering.



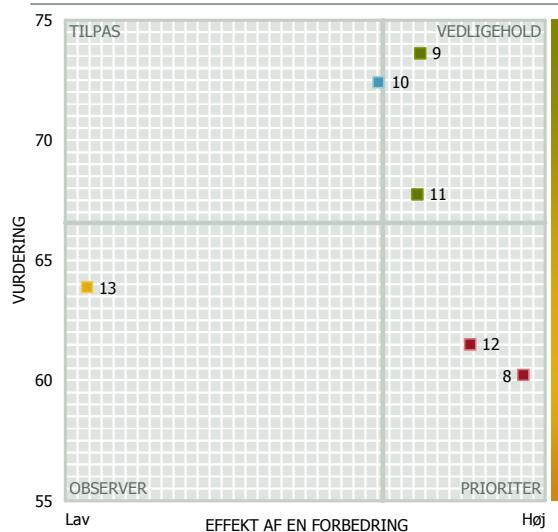
De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Planlægning og organisering.





Prioriteringskort for Planlægning og organisering

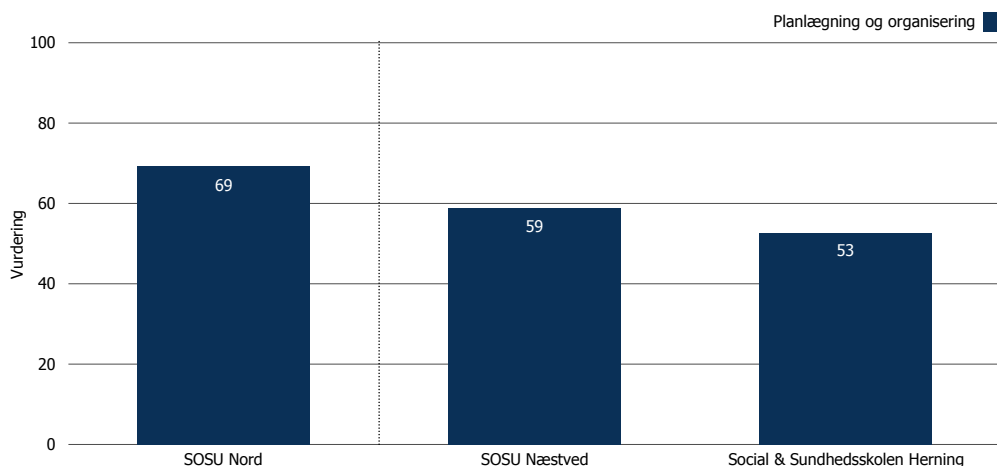
Prioriteringskortet viser de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Planlægning og organisering, og den effekt en forbedring vil have på de studerendes samlede vurdering af Pædagogiske grunduddannelses Planlægning og organisering.



- **PRIORITER**
 - 8. Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen
 - 12. Information om aflysninger og ændringer af undervisning
- **VEDLIGEHOOLD**
 - 9. Åbenhed overfor initiativer og forslag til forbedringer
 - 11. Skemaplanlægningen
- **TILPAS**
 - 10. Muligheder for at få vejledning/Vejledningen er nyttig og støtter
- **OBSERVER**
 - 13. Konsekvens overfor dem, der ikke overholder fraværsreglerne/Konsekvens overfor dem, der ikke følger skolens regler

Planlægning og organisering

Planlægning og organisering på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse



Planlægning og organisering på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

	8. Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen	9. Åbenhed overfor initiativer og forslag til forbedringer	10. Muligheder for at få vejledning/vejledning er nyttig og støtter	11. Skemaplanlægningen	12. Information om aflysninger og ændringer af undervisning	13. Konsekvens overfor dem, der ikke overholder fraværsreglerne/Konsekvens overfor
--	--	--	---	------------------------	---	--

Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	69*	60*	74*	72*	68*	62*	64*
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler							
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	53	40	53	63	47	37	57
SOSU Næstved (81%)	59	47	64	63	39	40	39

- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

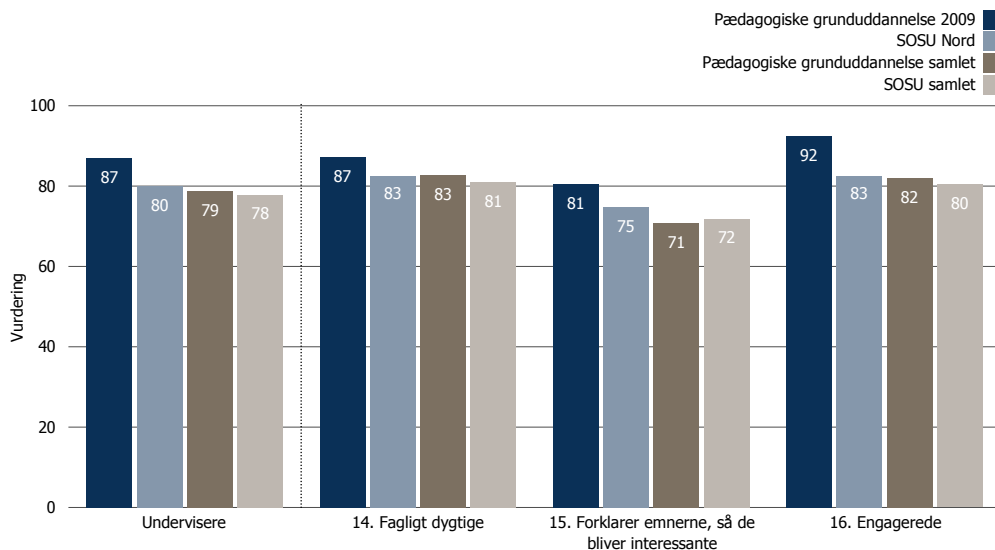
* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)



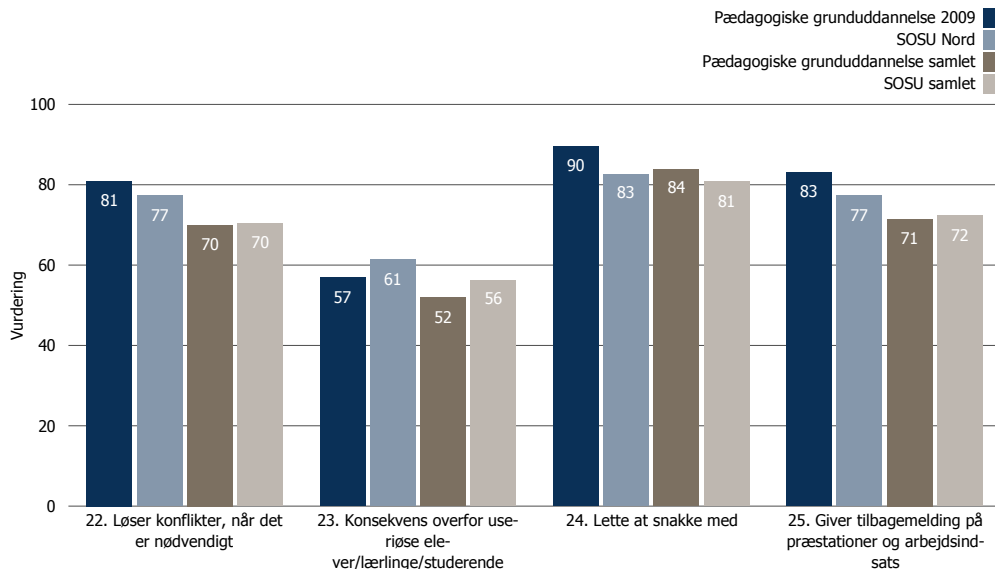
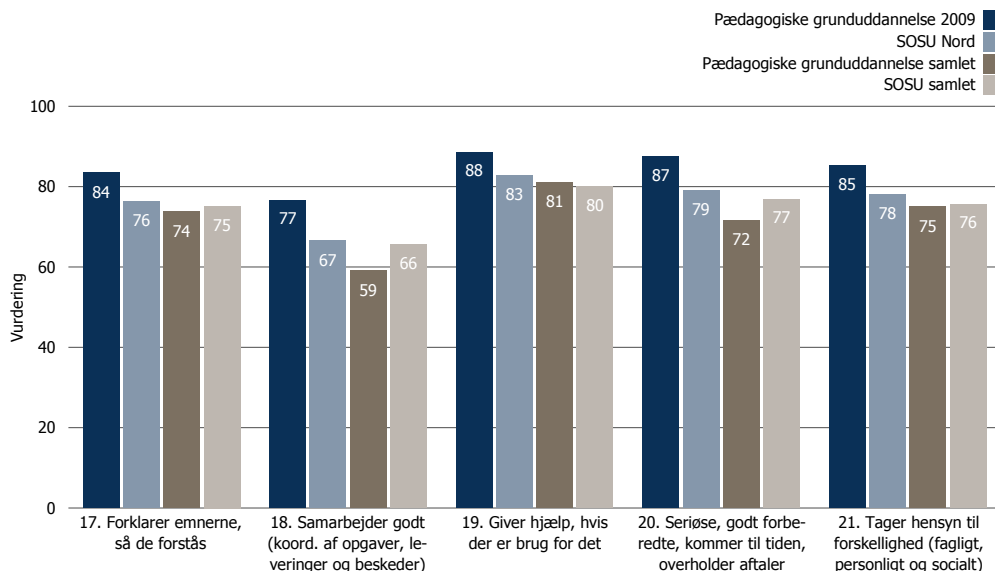
Undervisere

Her ser du de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Undervisere i Pædagogiske grunduddannelse.

Spørgsmålene i den øverste graf danner det samlede resultat for området Undervisere.



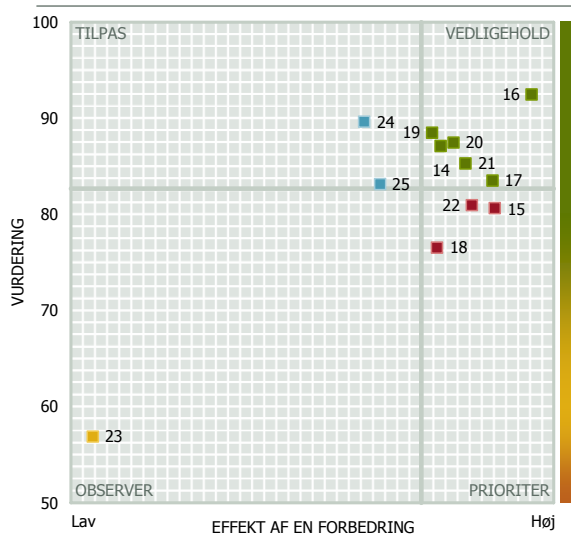
De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Undervisere.





Prioriteringskort for Undervisere

Prioriteringskortet viser de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Undervisere, og den effekt en forbedring vil have på de studerendes samlede vurdering af Pædagogiske grunduddannelses Undervisere.



PRIORITER

- 15. Forklarer emnerne, så de bliver interessante
- 18. Samarbejder godt (koord. af opgaver, leveringer og beskeder)
- 22. Løser konflikter, når det er nødvendigt

VEDLIGEHOOLD

- 14. Fagligt dygtige
- 16. Engagerede
- 17. Forklarer emnerne, så de forstås
- 19. Giver hjælp, hvis der er brug for det
- 20. Seriøse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler
- 21. Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)

TILPAS

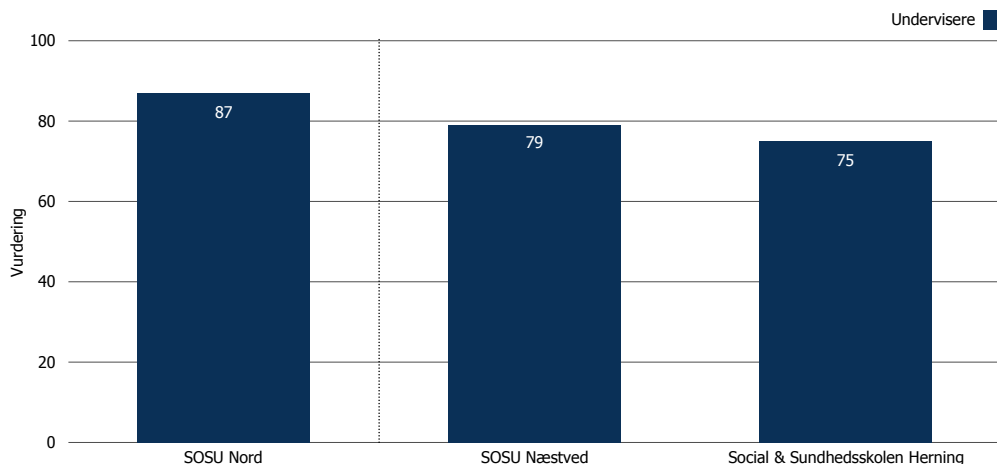
- 24. Lette at snakke med
- 25. Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats

OBSERVER

- 23. Konsekvens overfor useriøse elever/lærlinge/studerende

Undervisere

Undervisere på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse



Undervisere på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

Undervisere	14. Fagligt dygtige	15. Forklarer emnerne, så de bliver interessante	16. Engagerede	17. Forklarer emnerne, så de forstås	18. Samarbejd er godt (koord. af opgaver, leveringer og beskeder)	19. Giver hjælp, hvis der er brug for det	20. Seriøse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler	21. Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)	22. Løser konflikter, når det er nødvendigt	23. Konsekvens overfor useriøse elever/læringer/studerende	24. Lette at snakke med	25. Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats
-------------	---------------------	--	----------------	--------------------------------------	---	---	--	---	---	--	-------------------------	--

Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	87*	87*	81*	92*	84*	77*	88*	87*	85*	81*	57*	90*	83*
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler													
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	75	80	67	78	70	40	77	64	68	67	51	80	65
SOSU Næstved (81%)	79	84	74	79	73	69	82	62	77	70	53	84	69

- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

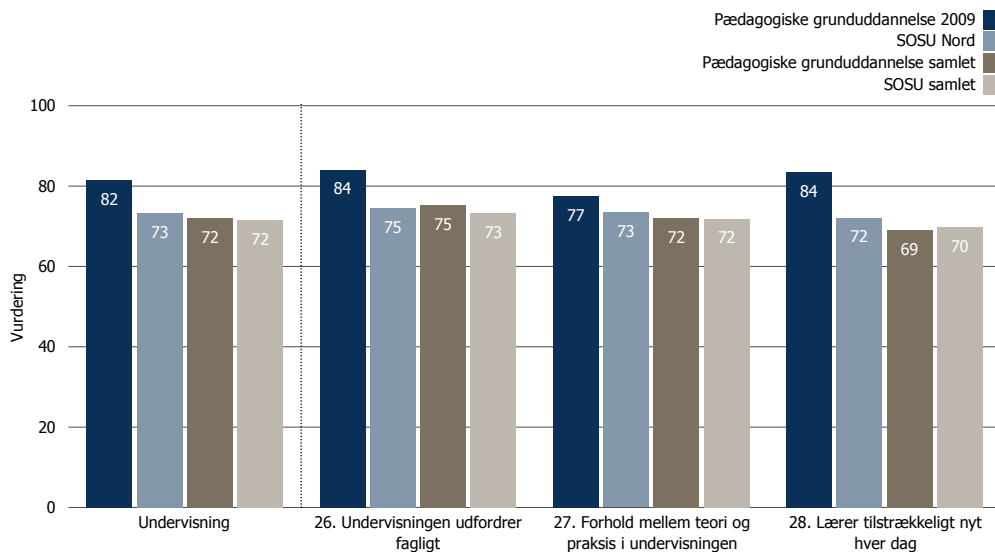
* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)



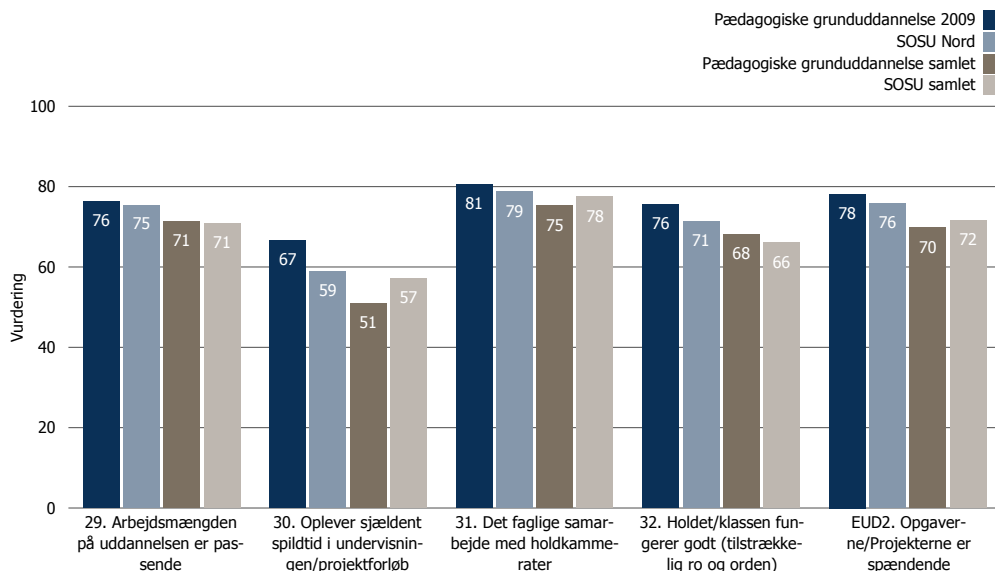
Undervisning

Her ser du de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Undervisning i Pædagogiske grunduddannelse.

Spørgsmålene i den øverste graf danner det samlede resultat for området Undervisning.



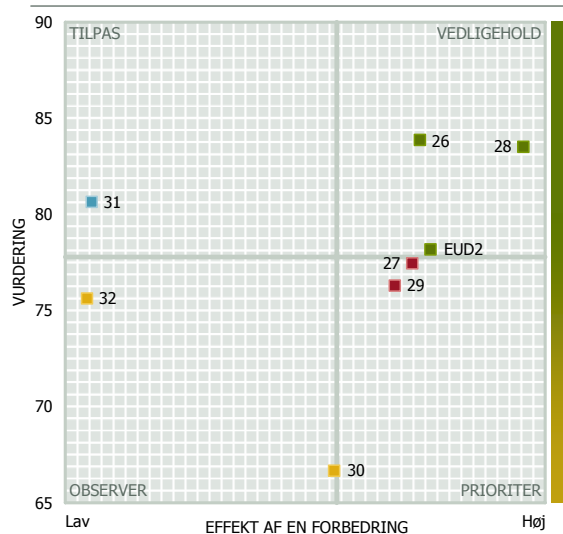
De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Undervisning.





Prioriteringskort for Undervisning

Prioriteringskortet viser de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Undervisning, og den effekt en forbedring vil have på de studerendes samlede vurdering af Pædagogiske grunduddannelses Undervisning.



PRIORITER

- 27. Forhold mellem teori og praksis i undervisningen
- 29. Arbejds mængden på uddannelsen er passende

VEDLIGEhold

- 26. Undervisningen udfordrer fagligt
- 28. Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag
- EUD2. Opgaverne/Projekterne er spændende

TILPAS

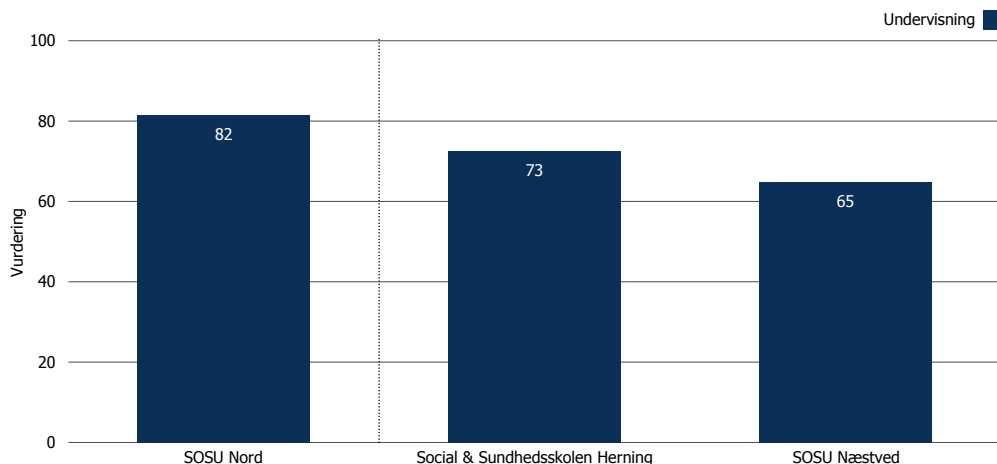
- 31. Det faglige samarbejde med holdkammerater

OBSERVER

- 30. Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb
- 32. Holdet/klassen fungerer godt (tilstrækkelig ro og orden)

Undervisning

Undervisning på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse



Undervisning på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

26. Undervisningen udfordrer fagligt	27. Forhold mellem teori og praksis i undervisningen	28. Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag	29. Arbejdsomgængden på uddannelsen er passende	30. Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projekforløb	31. Det faglige samarbejde med holdkammerater	32. Holdet/klassen fungerer godt (tilstrækkelig ro og orden)	EUD2. Opgaverne/Projekterne er spændende
--------------------------------------	--	---------------------------------------	---	---	---	--	--

Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	82*	84*	77*	84*	76*	67*	81*	76*	78*
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler									
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	73	79	74	66	69	44	73	65	67
SOSU Næstved (81%)	65	62	69	64	72	51	74	68	70

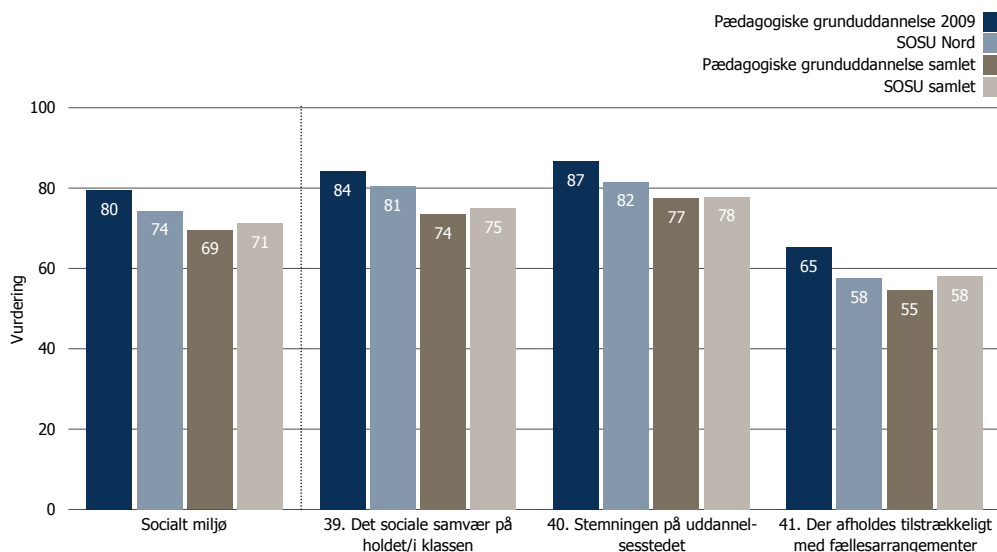
- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)



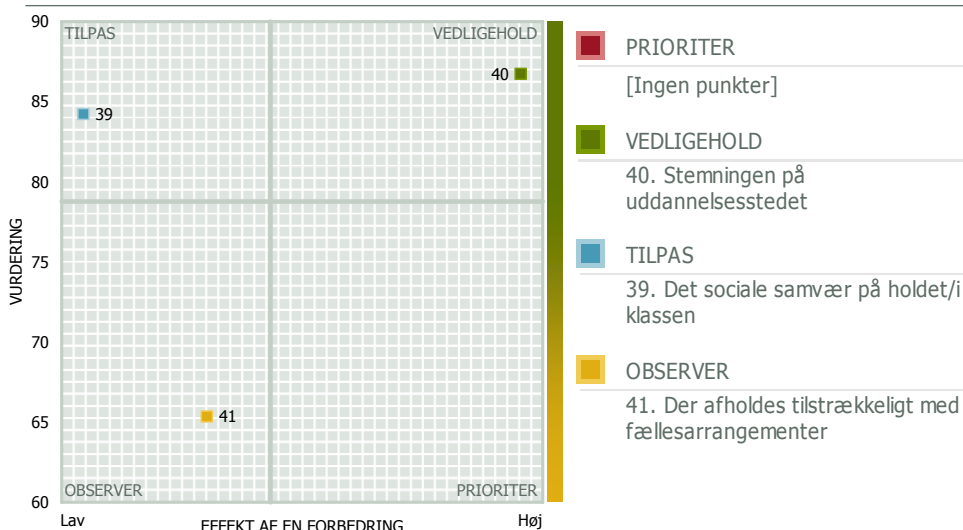
Socialt miljø

Her ser du de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Socialt miljø i Pædagogiske grunduddannelse.



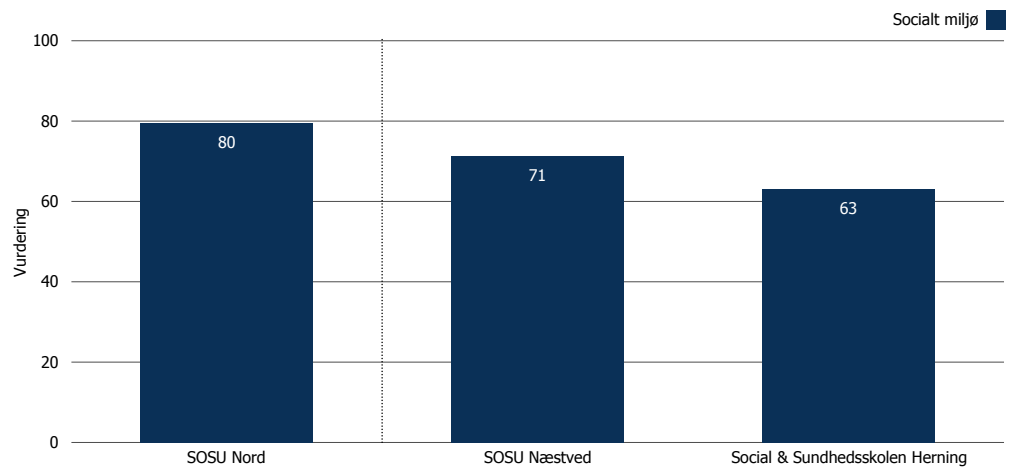
Prioriteringskort for Socialt miljø

Prioriteringskortet viser de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Socialt miljø, og den effekt en forbedring vil have på de studerendes samlede vurdering af Pædagogiske grunduddannelses Socialt miljø.



Socialt miljø

Socialt miljø på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse



Socialt miljø på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

	Socialt miljø	39. Det sociale samvær på holdet/i klassen	40. Stemningen på uddannelsesstedet	41. Der afholdes tilstrækkeligt med fællesarrangementer
Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	80*	84*	87*	65*
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler				
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	63	70	69	51
SOSU Næstved (81%)	71	72	81	57

- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

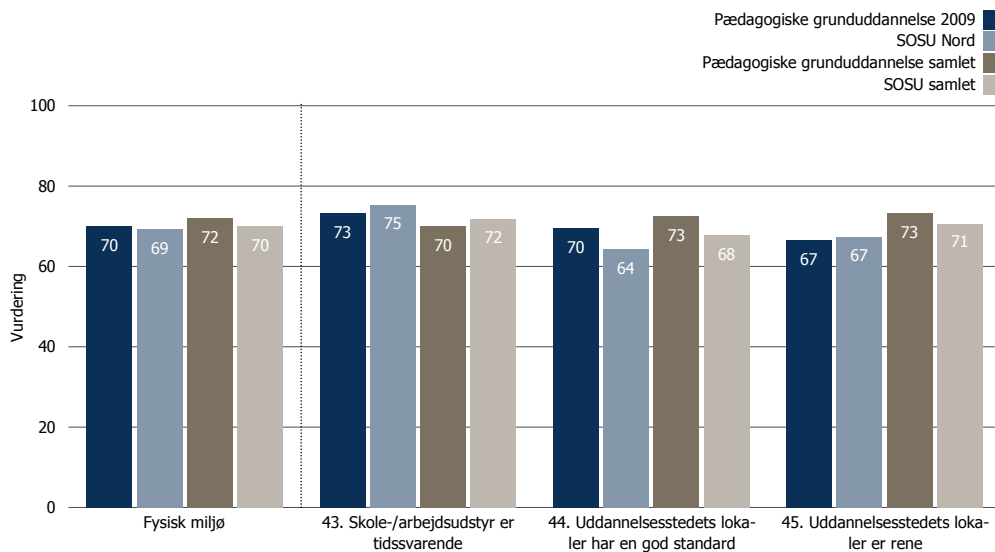
* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)



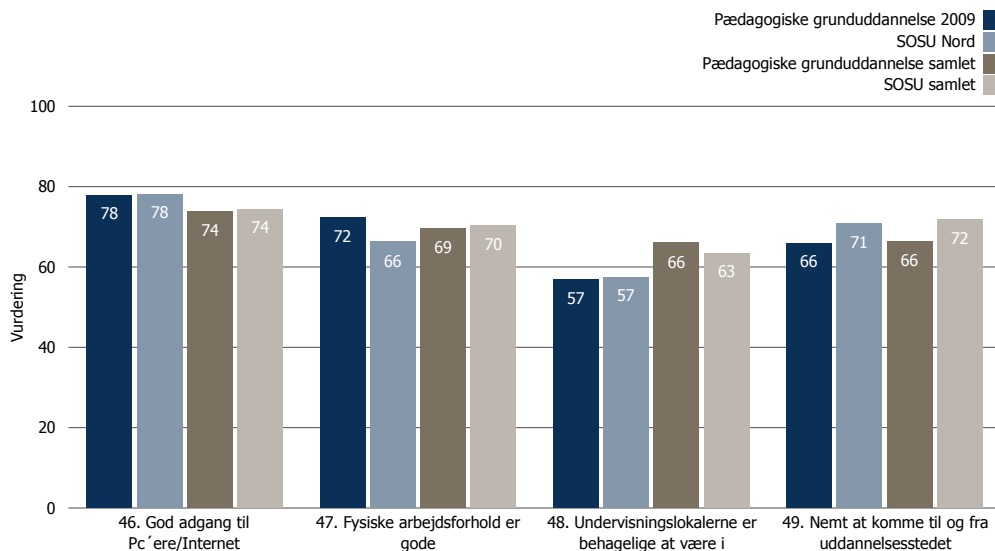
Fysisk miljø

Her ser du de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Fysisk miljø i Pædagogiske grunduddannelse.

Spørgsmålene i den øverste graf danner det samlede resultat for området Fysisk miljø.



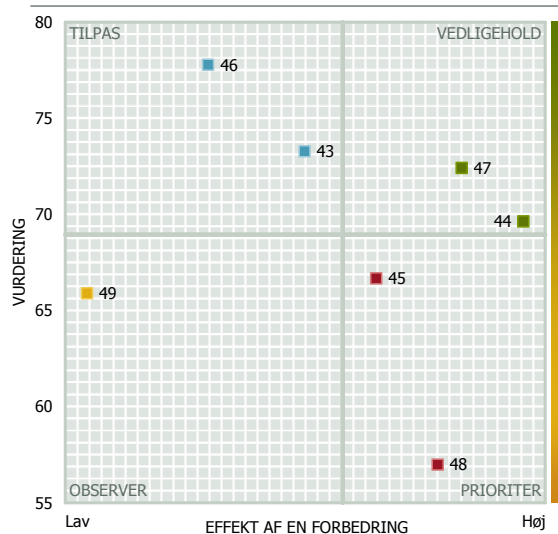
De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Fysisk miljø.





Prioriteringskort for Fysisk miljø

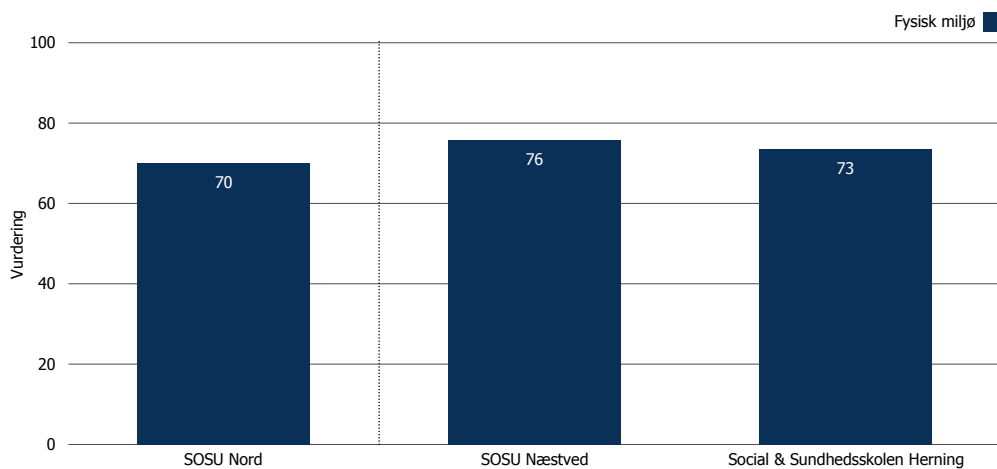
Prioriteringskortet viser de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Fysisk miljø, og den effekt en forbedring vil have på de studerendes samlede vurdering af Pædagogiske grunduddannelses Fysisk miljø.



- **PRIORITER**
 - 45. Uddannelsesstedets lokaler er rene
 - 48. Undervisningslokalerne er behagelige at være i
- **VEDLIGEHOOLD**
 - 44. Uddannelsesstedets lokaler har en god standard
 - 47. Fysiske arbejdsforhold er gode
- **TILPAS**
 - 43. Skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende
 - 46. God adgang til Pc 'ere/Internet
- **OBSERVER**
 - 49. Nemt at komme til og fra uddannelsesstedet

Fysisk miljø

Fysisk miljø på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse



Fysisk miljø på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

	Fysisk miljø	43. Skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende	44. Uddannelsessteder har lokaler der har en god standard	45. Uddannelsessteder har lokale der er rene	46. God adgang til Pc'ere/Internettet	47. Fysiske arbejdsforhold er gode	48. Undervisningslokaler er behagelige at være i	49. Nemt at komme til og fra uddannelsesstedet
Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	70	73*	70	67	78	72*	57	66
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler								
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	73	69	76	75	69	68	72	53
SOSU Næstved (81%)	76*	67	78*	84*	79*	65	78*	77*

- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

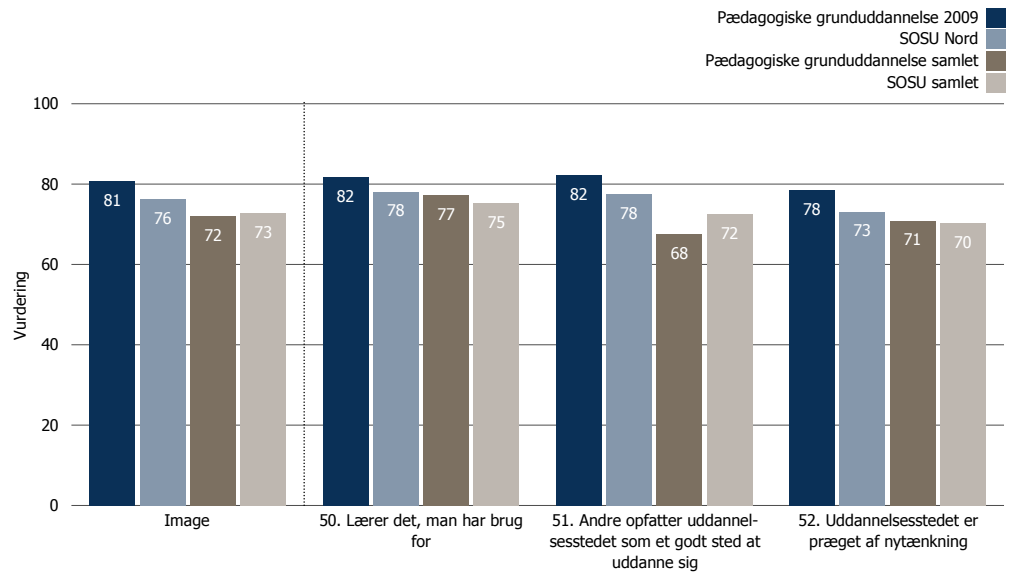
* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)



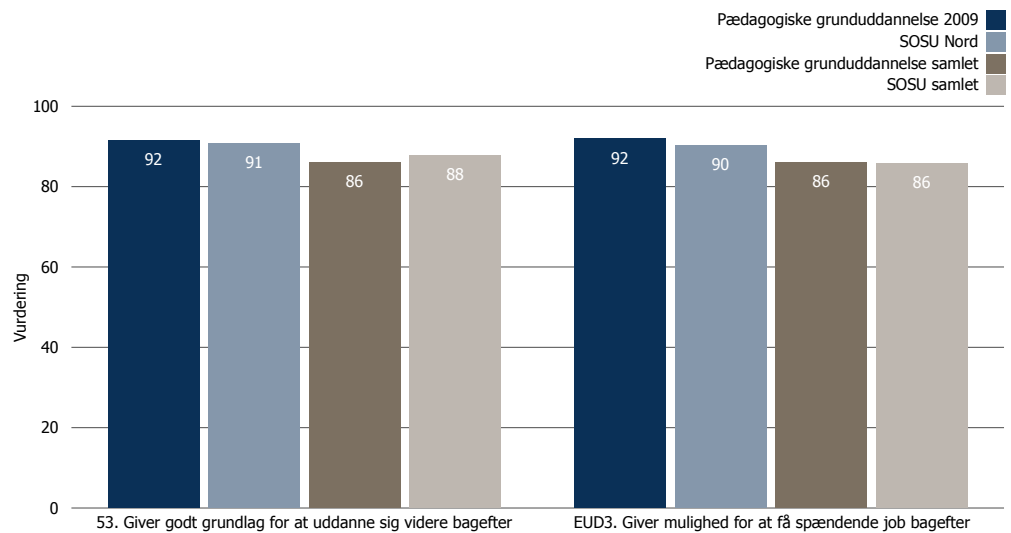
Image

Her ser du de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Image i Pædagogiske grunduddannelse.

Spørgsmålene i den øverste graf danner det samlede resultat for området Image.



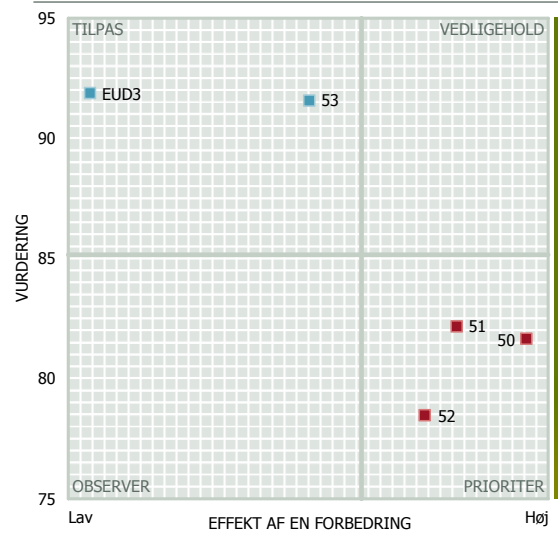
De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Image.





Prioriteringskort for Image

Prioriteringskortet viser de studerendes vurdering af de specifikke forhold under Image, og den effekt en forbedring vil have på de studerendes samlede vurdering af Pædagogiske grunduddannelses Image.



■ PRIORITER

50. Lærer det, man har brug for

51. Andre opfatter uddannelsesstedet som et godt sted at uddanne sig

52. Uddannelsesstedet er præget af nytænkning

■ VEDLIGEhold

[Ingen punkter]

■ TILPAS

53. Giver godt grundlag for at uddanne sig videre bagefter

EUD3. Giver mulighed for at få spændende job bagefter

■ OBSERVER

[Ingen punkter]

Image

Image på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

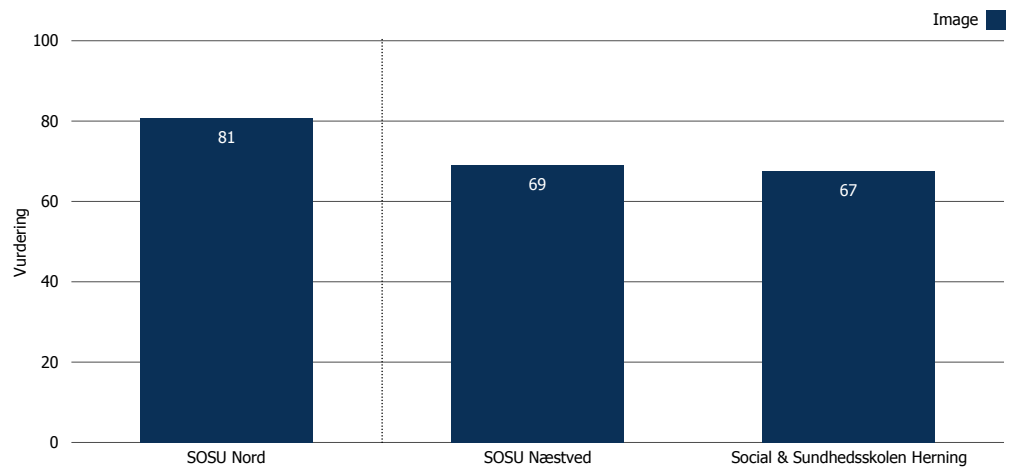


Image på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

Image	50. Lærer det, man har brug for	51. Andre opfatter uddannelsesstedet som et godt sted at uddanne sig	52. Uddannelsesstedet er præget af nytænkning	53. Giver godt grundlag for at uddanne sig videre bagefter	EUD3. Giver mulighed for at få spændende job bagefter
-------	---------------------------------	--	---	--	---

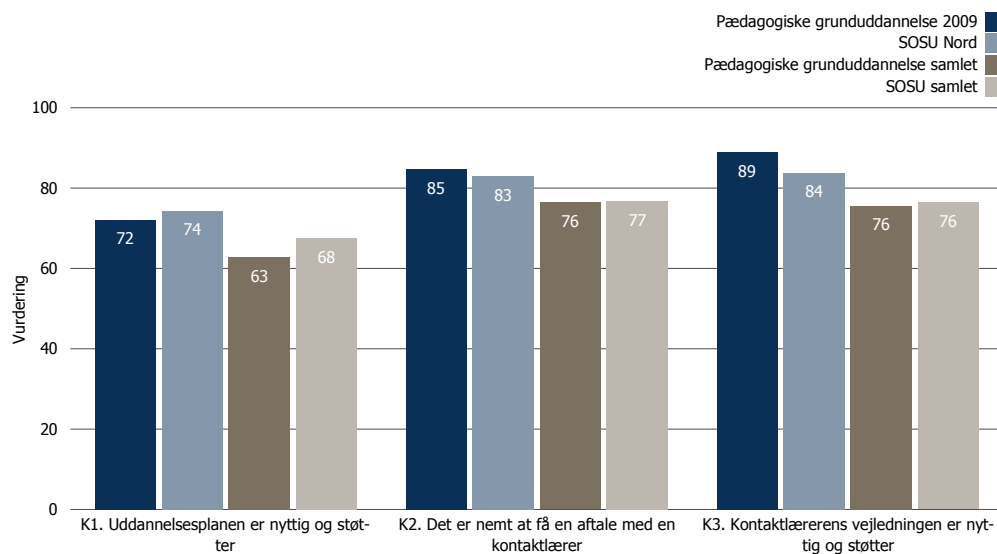
Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	81*	82*	82*	78*	92*	92*
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler						
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	67	77	57	67	85	83
SOSU Næstved (81%)	69	71	66	70	84	89

- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)

Kontaktlærerordning og uddannelsesplan

Vurdering af spørgsmålene vedrørende kontaktlærerordning og uddannelsesplan



Kontaktlærerordnings resultaterne fordelt på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

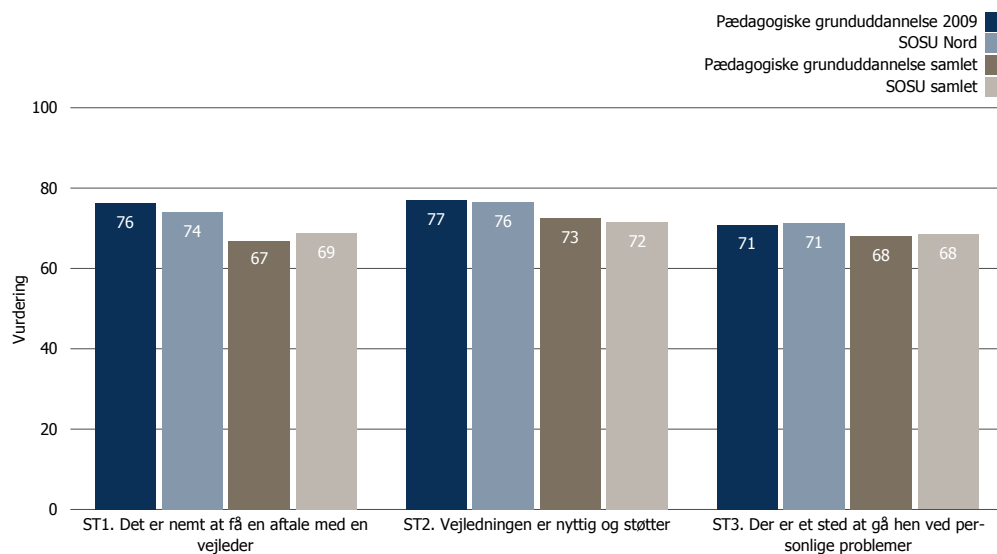
	K1. Uddannelsesplanen er nyttig og støtter	K2. Det er nemt at få en aftale med en kontaktlærer	K3. Kontaktlærerens vejledningen er nyttig og støtter
Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	72*	85*	89*
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler			
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	53	68	70
SOSU Næstved (81%)	69	77	71

- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)

Vejledning og støtte under uddannelsen

Vurdering af spørgsmålene vedrørende vejledning og støtte under uddannelsen



Vejledning og støtte spørgsmåls resultaterne fordelt på andre skoler med Pædagogiske grunduddannelse

ST1. Det er nemt at få en aftale med en vejleder

ST2. Vejledningen er nyttig og støtter

ST3. Der er et sted at gå hen ved personlige problemer

	ST1. Det er nemt at få en aftale med en vejleder	ST2. Vejledningen er nyttig og støtter	ST3. Der er et sted at gå hen ved personlige problemer
Pædagogiske grunduddannelse på SOSU Nord	76*	77*	71*
Pædagogiske grunduddannelse på andre skoler			
Social & Sundhedsskolen Herning (98%)	67	72	66
SOSU Næstved (81%)	57	68	67

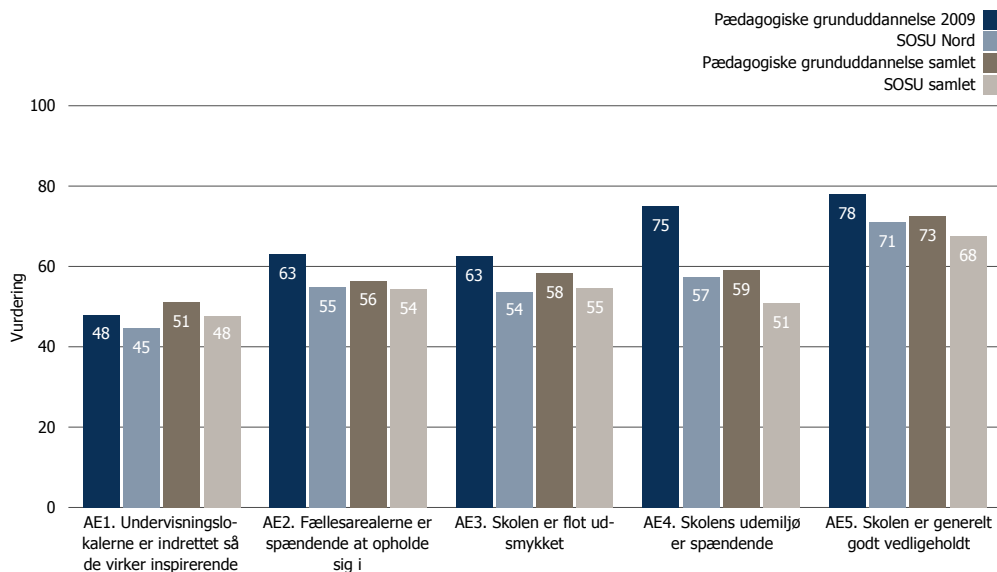
- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelser)

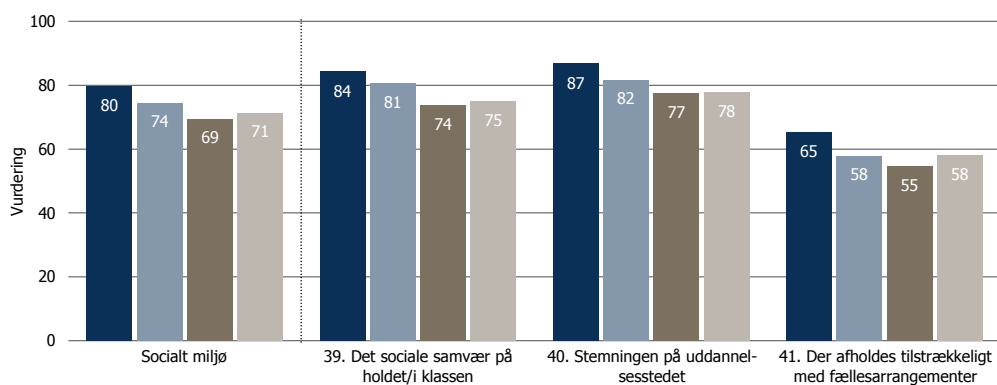
Undervisningsmiljøvurdering

Vurdering af det æstetiske, psykiske og fysiske miljø

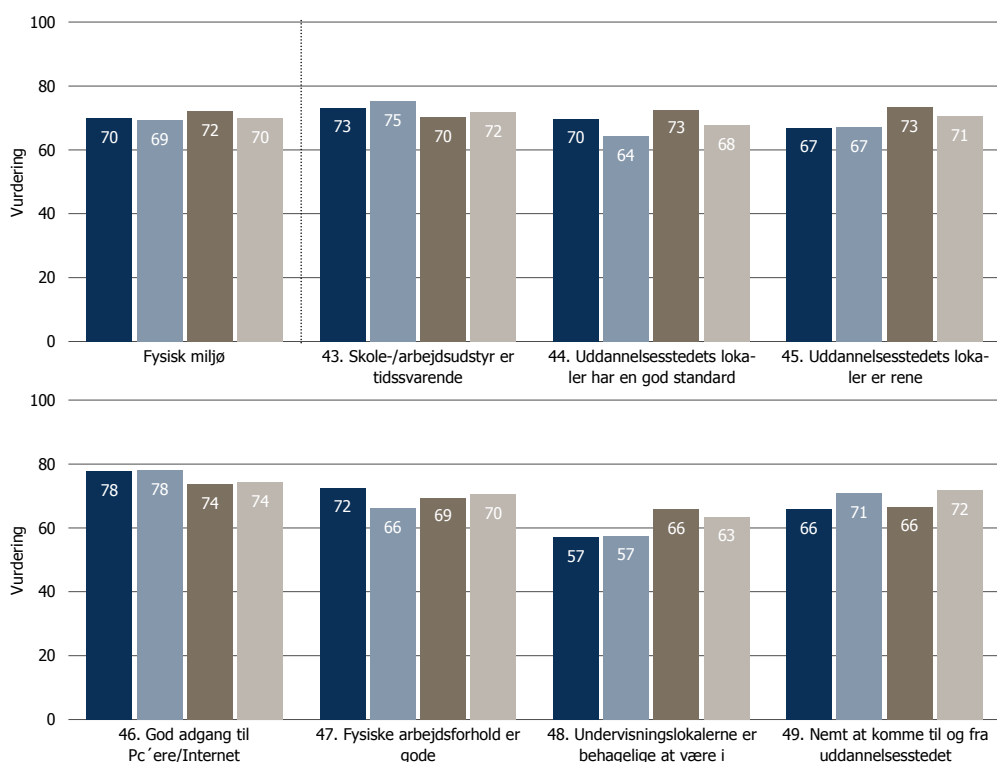
Æstetisk Miljø



Socialt miljø

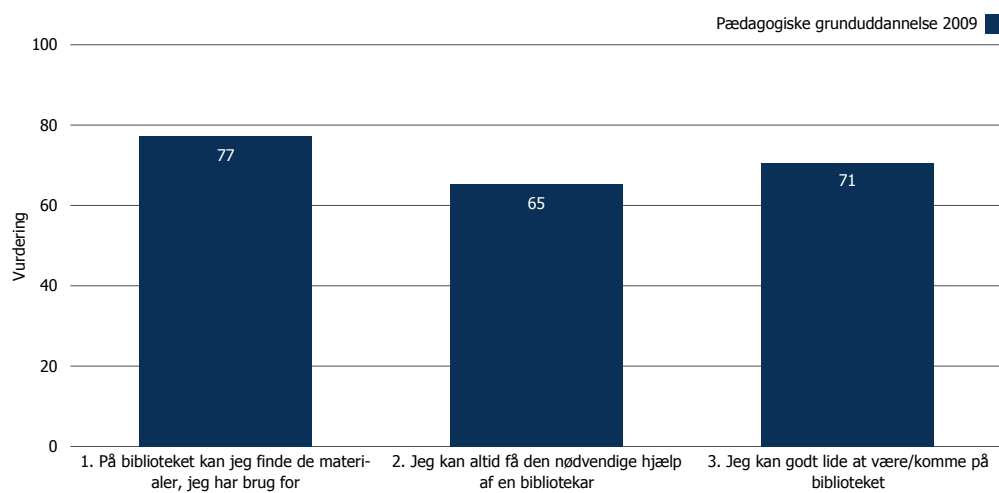


Fysisk miljø



Skole specifikke spørgsmål for Pædagogiske grunduddannelse

Figureerne til højre viser resultaterne for de skole specifikke spørgsmål for Pædagogiske grunduddannelse



Appendiks - Hvordan skabes tilfredshed og loyalitet?

Undersøgelsermodellen

Ennova har udviklet en undersøgelsesmodel specielt til erhvervs- og gymnasieskolemiljøet, hvilket garanterer for den bedst mulige beskrivelse af tilfredsheds- og loyalitetsskabelse på de mange danske uddannelsesinstitutioner.

Modellen giver svar på to centrale spørgsmål:

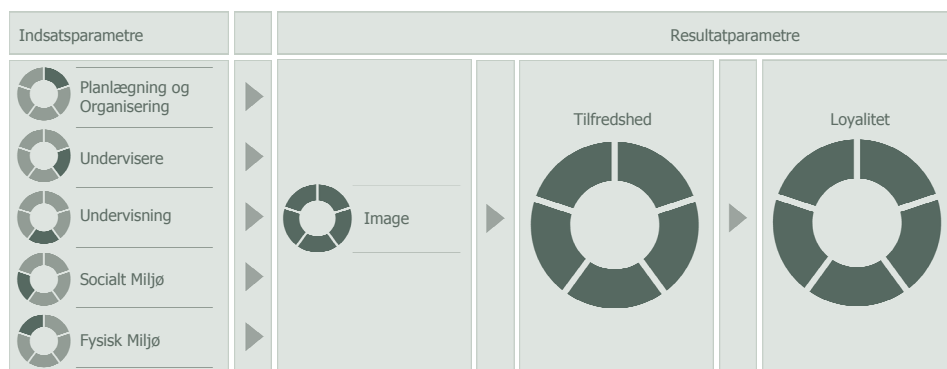
- Hvor tilfredse er eleverne, lærlingene, kursisterne og de studerende?
- Hvilke faktorer har størst betydning for elevernes, lærlingenes og de studerendes tilfredshed og loyalitet

Tolkning af modellen

Modellen viser, at de 5 første faktorer i modellen påvirker, hvordan eleverne, lærlingene, kursisterne og de studerende oplever skolen - dvs. skolens image. Det betyder, at når man arbejder med at forbedre de 5 første faktorer i modellen, vil man samtidigt indirekte forbedre elevernes, lærlingenes, kursisternes og de studerendes opfattelse af skolens image.

Image har dog også en selvstændig effekt på tilfredshed og loyalitet, som kan påvirkes direkte.

Ved at forbedre de 6 faktorer vil man alt andet lige få det ønskede udbytte: mere tilfredse elever, lærlinge, kursister og studerende, som bliver på uddannelsesstedet.



Appendiks - Undersøgelsens spørgsmål (1/2)

Blå: Spørgsmål, som kun findes i en spørgeramme. Grå: Små forskelle i formuleringen i de tre spørgerammer, men samme indhold.

Tilfredshed (Faktor indgår i modellen)	<ul style="list-style-type: none">- På baggrund af dine samlede erfaringer med uddannelsen og [Skolenavn], hvor tilfreds er du så, alt i alt?- Forestil dig nu det perfekte uddannelsessted. Hvor langt fra eller tæt på dette ideal er [Skolenavn]?- I hvilken grad synes du, at din uddannelse og [Skolenavn] lever op til dine samlede forventninger
Loyalitet (Faktor indgår i modellen)	<ul style="list-style-type: none">- Jeg vil anbefale andre at vælge [Skolenavn]- Jeg vil anbefale andre at vælge min uddannelse- Hvis jeg i dag skulle starte på min uddannelse og frit kunne vælge skole, ville jeg vælge [Skolenavn] igen- Hvis jeg skulle vælge uddannelse igen, ville jeg vælge min nuværende uddannelse
Planlægning og Organisering (Faktor indgår i modellen)	<ul style="list-style-type: none">- Jeg får god information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen (i forhold til studieordning/ bekendtgørelse)- Der er åbenhed overfor mine initiativer og forslag til forbedringer- Skemaplanlægningen er god- Jeg får god information om aflysninger og ændringer af undervisning- EUD/KVU/MVU/SOSU: Skolen er konsekvent overfor [elever/lærlinge/studerende], der ikke følger skolens regler [(fravær, hærværk, tyveri, alkohol, eksamenssnyd, rygning, etc.)], GYM/VUC: Skolen er konsekvent i forhold til fraværreglerne- EUD/KVU/MVU/SOSU: Jeg har gode muligheder for at få vejledning om min uddannelse, praktik og videre uddannelse, GYM/VUC: Studievejledningen er nyttig og støtter mig i min uddannelse
Undervisere (Faktor indgår i modellen)	<ul style="list-style-type: none">- Mine undervisere er fagligt dygtige- Mine undervisere er gode til at forklare emnerne, så jeg forstår dem- Mine undervisere er gode til at forklare emnerne, så de bliver interessante- Mine undervisere er gode til at samarbejde (koordinering af opgaveaflevering og undervisningsforløb, giver samme beskeder/fortæller det samme)- Jeg kan få hjælp fra mine undervisere, hvis jeg har brug for det- Mine undervisere er seriøse, dvs. er godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler, etc- Mine undervisere tager hensyn til [elevernes/de studerendes] forskellighed (fagligt, personligt og socialt)- Mine undervisere løser konflikter, når det er nødvendigt- Mine undervisere er konsekvente overfor useriøse [elever/studerende]- Mine undervisere er lette at snakke med- Mine undervisere er engagerede- Mine undervisere er gode til at give tilbagemelding på mine præstationer og min arbejdsindsats
Undervisning (Faktor indgår i modellen)	<ul style="list-style-type: none">- Undervisningen udfordrer mig fagligt- Der er et godt forhold mellem teori og praksis i undervisningen- Arbejds mængden på min uddannelse er passende- Jeg lærer tilstrækkeligt nyt hver dag i min uddannelse- Jeg oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb- Det faglige samarbejde med mine holdkammerater er godt- Holdet/klassen fungerer godt i undervisningen (tilstrækkelig ro og orden)- GYM: De tværfaglige projektforløb er relevante- GYM: Jeg bliver dygtigere til fagene af at løse de skriftlige opgaver- EUD/SOSU: Opgaverne/Projekterne er spændende- VUC: IT inddrages tilstrækkeligt i undervisningen- VUC: [First Class/Share Point/Fronter/Lectio] er nyttigt og støtter mig i min uddannelse/mit kursusforløb- VUC: Indflydelse på undervisningen, fx arbejdsformer og undervisningsmateriale
Socialt miljø (Faktor indgår i modellen)	<ul style="list-style-type: none">- det sociale samvær på holdet/i klassen er godt- Der er en god stemning på [Skolenavn]- EUD/KVU/MVU/SOSU/VUC: [Skolenavn] afholder et passende antal fællesarrangementer, GYM: [Skolenavn] afholder et passende antal fællesarrangementer (Fx morgensamling og fællestimer)- GYM: [Skolenavn] afholder et passende antal arrangementer efter skoletid (Fx fester, caféer, sport, o. lign.)
Fysisk miljø (Faktor indgår i modellen)	<ul style="list-style-type: none">- Jeg har god adgang til computere og Internettet på min skole- Mine fysiske arbejdsforhold er gode (borde, stole, laboratorier og værksteder)- Skolens lokaler har en god standard- Skolens lokaler er rene- Undervisningslokalerne er behagelige at være i (plads, lys og varme)- Det er nemt at komme til og fra [Skolenavn]- EUD/KVU/MVU/SOSU: Mit skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende (maskiner, værktøj, bøger), GYM/VUC: Mit skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende (bøger og laboratorie- og værkstedsudstyr)

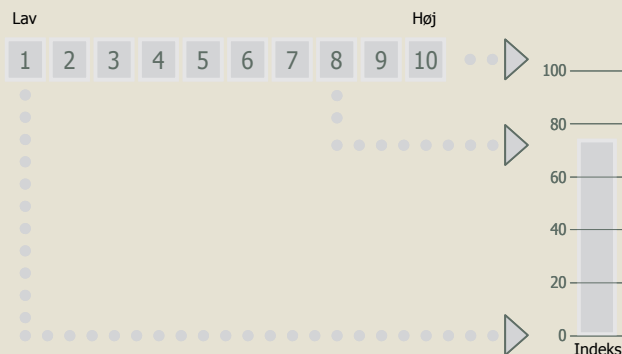
Appendiks - Undersøgelsens spørgsmål (2/2)

Blå: Spørgsmål, som kun findes i en spørgeramme. Grå: Små forskelle i formuleringen i de to spørgerammer, men samme indhold.

Image (Faktor indgår i modellen)	<ul style="list-style-type: none">- På [Skolenavn] og uddannelsen lærer jeg det, jeg har brug for- Min uddannelse giver mig et godt grundlag for at kunne uddanne mig yderligere, hvis jeg senere skulle ønske det- Jeg tror, andre opfatter [Skolenavn] som et godt sted at uddanne sig- [Skolenavn] er præget af nytænkning- EUD/KVU/MVU/SOSU: min uddannelse giver mig mulighed for at få et spændende job bagefter
Kontaktlærerordning og uddannelsesplan	<ul style="list-style-type: none">- EUD/KVU/MVU/SOSU: min uddannelsesplan er nyttig og støtter mig i min uddannelse- EUD/KVU/MVU/SOSU: det er nemt at få en aftale med min kontaktlærer- EUD/KVU/MVU/SOSU: min kontaktlærers vejledning er nyttig og støtter mig i min uddannelse
Vejledning og støtte under uddannelsen	<ul style="list-style-type: none">- Det er nemt at få en aftale med en studievejleder- Jeg føler at jeg har et sted på skolen at gå hen, hvis jeg har personlige problemer- EUD/KVU/MVU/SOSU: Uddannelses- og erhvervsvejledningen er nyttig og støtter mig i min uddannelse, GYM/VUC: Studievejledningen er nyttig og støtter mig i min uddannelse- GYM: Lektiecaféen er et godt tilbud- GYM: har du brugt Studieplan?- GYM: Studieplan er et nyttigt værktøj i dagligdagen
Æstetisk Miljø (Indgår i undervisningsmiljøvurderingen)	<ul style="list-style-type: none">- Undervisningslokalerne er indrettet så de virker inspirerende- Fællesarealerne er spændende at opholde sig i- Skolen er flot udsmykket- Skolens udemiljø er spændende- Skolen er generelt godt vedligeholdt
Optagelse på VUC og [SkoleNavn]	<ul style="list-style-type: none">- VUC: Kendskab til VUC's fagtilbud- VUC: Vurdering af tilmeldingsprocessen i forbindelse med optag på VUC og [Skolenavn]- VUC: Relevante oplysninger og præcis information om fagene og skema- VUC: Orienteret om hvad uddannelsen kan bruges til
Frafald på VUC og [Skolenavn]	<ul style="list-style-type: none">- VUC: Overvejet at holde op på VUC- VUC: Hvad er den primære årsag, hvis man har overvejet at holde op på VUC
Baggrund/Demografi	<ul style="list-style-type: none">- Angiv venligst dit køn- GYM: Angiv venligst din årgang- EUD/KVU/MVU/SOSU: Angiv venligst din alder- VUC: Angiv venligst din alder

Vurderinger

I spørgeskemaet har eleverne, lærlingene, kursisterne og de studerende besvaret spørgsmålene på en skala fra 1 til 10, hvor 1 er den laveste og 10 er den højeste vurdering. Bagefter er svarene blevet overført til en skala fra 0 til 100. Hvis en elev, lærling, kursist eller studerende har svaret 1 på et spørgsmål, er svaret omregnet til scoren 0. Hvis svaret er 2, omregnes det til 11, 3 til 22 og så fremdeles.



Betydning: Hvor skal vi starte?

Undersøgelsen måler ikke blot tilfredsheden og loyaliteten, men også hvor vigtige de enkelte områder er for eleverne, lærlingene, kursisterne og studerende.

Ennova har vha. statistiske beregninger undersøgt sammenhængen mellem områderne og den overordnede tilfredshed og loyalitet. Hvis der er tydelig sammenhæng mellem et område og tilfredsheden, kan man udlede, at området er af stor betydning for eleven, lærlingen, kursisten eller den studerende.

Graden af sammenhæng afgør, hvilke områder man mest effektivt kan arbejde med for at forbedre elevernes, lærlingenes, kursisternes eller den studerendes tilfredshed: Hvis der er stor sammenhæng mellem et område og tilfredsheden, vil højere vurdering af området også medføre øget tilfredshed. Og omvendt: Er der lav grad af sammenhæng, vil en højere vurdering af området ikke have særlig stor betydning for elevens, lærlingens, kursistens eller den studerendes tilfredshed.

Undersøgelsen viser hvilke områder, som er vigtigst for eleverne, lærlingene, kursisterne eller de studerende, og som har størst betydning for deres tilfredshed.

The diagram shows a person icon on the left and a speech bubble containing the text "Hvor skal vi starte?". To the right of the speech bubble is a vertical list of categories, each preceded by a right-pointing arrow:

- PLANLÆGNING OG ORGANISERING...
- UNDERVISERE...
- UNDERVISNING...
- SOCIALT MILJØ...
- FYSISK MILJØ...
- IMAGE...

Appendiks – overordnede og specifikke prioriteringskort

<p>To typer af prioriteringskort</p>	<p>I rapporten bruges to typer af prioriteringskort: ét overordnet prioriteringskort og en række specifikke prioriteringskort.</p>
<p>Overordnet prioriteringskort</p>	<p>Det overordnede prioriteringskort angiver prioriteringen af de seks områder: Planlægning og organisering, Undervisere, Undervisning, Socialt miljø, Fysisk miljø samt Image.</p> <p>Kortet viser, hvordan disse områder kan bestemmes som hhv. indsatsområder (Prioriter), styrker (Vedligehold), muligheder (Tilpas) eller svagheder (Observer) i forhold til at forbedre den overordnede tilfredshed og loyalitet.</p> <p>NB: Det skal som hovedregel være det overordnede prioriteringskort, som afgør, hvilket område man prioriterer højest i det videre udviklingsarbejde.</p> <p>Herefter bruger man de specifikke prioriteringskort til at finde ud af hvilke spørgsmål, som bidrager mest til skabelsen af området.</p>
<p>Specifikke prioriteringskort</p>	<p>De specifikke prioriteringskort er mere detaljerede og viser prioriteringen på spørgsmålsniveau.</p> <p>De specifikke prioriteringskort viser således, hvordan de enkelte spørgsmål under et givent område kan kategoriseres som hhv. indsatsområder (Prioriter), styrker (Vedligehold), muligheder (Tilpas) eller svagheder (Observer) i forhold til at forbedre tilfredsheden med området.</p>
<p>Et eksempel</p>	<p>I eksemplet nedenfor bør man primært sætte ressourcerne ind på at forbedre område 2, da det ligger i feltet for indsatsområder (Prioriter), mens område 1 ligger i feltet for muligheder (Tilpas).</p> <p>Hvordan kan man så konkret forbedre område 2? Her skal man se på det specifikke prioriteringskort, som knytter sig til område 2. Man vil opnå den mest effektive forbedringsindsats ved at fokusere på de spørgsmål, som på dette kort ligger i feltet for indsatsområder (markeret med en rød firkant).</p>
<p>Prioriteringskortet er opdelt i fire felter af en vandret og en lodret linie. Disse linier angiver gennemsnittet for henholdsvis vurderingen (den vandrette linie) og betydningen (den lodrette linie).</p> <p>NB: Da linierne er gennemsnittet af punkterne, vil de ligge forskelligt fra kort til kort. Af samme grund vil der altid være punkter på begge sider af linierne. Det betyder, at der altid er områder at prioritere - også når alle vurderinger generelt er gode.</p> <p>Dette er en af grundtankerne i arbejdet med kvalitet - der kan altid findes forbedringer.</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Overordnet prioriteringskort</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Specifikke prioriteringskort</p> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p>OMRÅDE 1</p> </div> <div> <p>OMRÅDE 2</p> </div> </div> </div>

