

1. udgave



årgang 2006

# VIS KVALITET

- læs det før din kollega



**S.8**  
Omformulerede  
uddannelsesmål gav  
højere tilfredshed

**LÆS I DAG**

- informér din kollega  
i morgen



**S.11**  
Side 11-manden  
på side 11



**S.24**  
Viskvalitet.dk  
i kombination  
med andre  
evaluerings-  
systemer



**S.31**  
Viskvalitet.dk løstes  
med selvevaluering



**S.35**  
De lokale uddannel-  
sesudvalg inddrages  
i udviklingen af  
kvaliteten

**S.41**  
Kvalitetsforbedringer  
gennem tæt samar-  
bejde mellem udvalg  
og skole



**S.5**  
Viskvalitet.dk - sådan  
bruger vi standard-  
rapporterne

## Hello eller Good-bye?

I det engelske hospitalssystem indførte myndighederne for nogle år siden en række kvalitetsindikatorer, som hospitalerne blev målt på. Måleresultaterne skulle offentliggøres, og gøre det muligt for brugerne/ patienterne at vælge de hospitaler, der scorede bedst, og dermed havde den bedste kvalitet. Én af indikatorerne var en opgørelse af det tidsrum, der gik fra patienten ankom, til vedkommende mødte faguddannet personale: Altså en indikator på hospitalets ventetid mellem ankomst og et påbegyndt behandlingsforløb.

Indførelse af denne indikator medførte, at nogle hospitaler besluttede, at bestemte sygeplejersker som en

hovedarbejdsopgave skulle møde alle nytilkomne patienter, straks de ankom, og sige goddag og velkommen. Herefter kunne der gå timer, inden den egentlige behandling gik i gang. Ordningen er blevet kendt som "Hello-nurses". "Hello-nurses" betød, at hospitalet scorede optimalt på den pågældende indikator. Vi har altså at gøre med en virkning af evaluering, men ikke én, der er tilsigtet, og fremfor alt ikke én, der er forbundet med hovedopgaven: Pleje. Vi har ikke Hello-nurses på AMU-området, og får det sikkert aldrig. Men vi skal alligevel hele tiden være opmærksomme på, hvor der er risiko for, at systemer og metoder sander til i admini-

stration, ikke bliver brugt hensigtsmæssigt, eller hvor der er risiko for, at de fremmer forkert adfærd, snarere end god kvalitet i uddannelsesindsatsen og bedre undervisning. Systemer som Viskvalitet.dk skal spille sammen med den dagligdag, man har som lærer, og brugernes vurderinger skal være lette at gå til og kunne bruges i arbejdet. Systemer skal understøtte og bidrage til en evalueringsskultur, hvor der arbejdes med løbende at sætte mål, evaluere og tænke sig om før der sættes nye mål. Uden evalueringssystemer og evalueringsskultur hos lærere, ledelse og administration på skolen, kan man ikke dokumentere eller

holde på viden om dét, der virker, og man kan ikke effektivt udvikle kvaliteten af kurserne. Skolen bliver med et fodbold-udtryk, spillet tynd på banen. Og så hjælper det ikke at sætte plaster på med nogle Hello-løsninger, så bliver det Good-bye for skolens udbud. Konstruktiv anvendelse af evalueringer og evalueringresultater fra Viskvalitet.dk er et vigtigt bidrag til, at arbejdsmarkedsuddannelse generelt forbliver et andet ord for gode og velfungerende kurser.

*Venlig hilsen,  
Jørgen Brogaard Nielsen,  
Kontor for livslang læring,  
3392 5751*

## Indholdsfortegnelse

Viskvalitet.dk - sådan bruger vi standardrapporterne	4
Omformulerede uddannelsesmål gav højere tilfredshed	8
Side 9 manden	11
Viskvalitet.dk - Ét kvalitetssystem	12
Vi sætter kvalitetsmål med Viskvalitet.dk	18
Fokus på læse-/stavesvage kursister styrker kvalitetsarbejdet	20
Viskvalitet.dk i kombination med andre evalueringssystemer	24
Fast kvalitetsgruppe arbejder med to evalueringssystemer	28
Viskvalitet.dk løftes med selvevaluering	30
De lokale uddannelsesudvalg inddrages i udviklingen af kvaliteten	35
Kvalitetsforbedringer gennem tæt samarbejde mellem udvalg og skole	41
Overvågning af kvalitet af arbejdsmarkedsuddannelserne	46

# VISKVALITET.DK

## - sådan bruger vi standardrapporterne

Hos AMU-Vest arbejder man systematisk med at få størst muligt udbytte af informationerne fra Viskvalitet.dk. AMU-Vest har indarbejdet kvalitetssikringsprocedurer i dagligdagens rutiner.

### Kvalitetsprocedurer

AMU-Vest har flere års erfaringer med at arbejde med udvikling af kvaliteten af arbejdsmarkedsuddannelserne. Centeret har udviklet procedurer for evalueringerne, der skal medvirke til at sikre, at AMU-Vests uddannelser og serviceydelser lever op til de fastlagte kvalitetsmål.

Kvalitetsleder Hans Jørgen Clausen fortæller:

- Vores kvalitetsprocedurer beskriver, hvordan vi gennemfører såvel deltagerevalueringerne som virksomhedsevalueringerne med Viskvalitet. Det fremgår f.eks. også af beskrivelsen, at evalueringerne skal suppleres med mundtlige evalueringer mellem faglærere og kursister. Af kvalitetsprocedurerne fremgår det desuden, hvilke evalueringsrapporter, jeg som kvalitetsleder skal sikre bliver udskrevet og videregivet til kvalitetsstyringsgruppen.

### Kvalitetsstyringsgruppe

AMU-Vest har nedsat en kvalitetsstyringsgruppe, der ud over forstander Atly Sylvestersen og kvalitetsleder Hans Jørgen Clausen består af en serviceleder, sekretariatschef, økonomichef, markedsførings- og udviklingschef, samt to uddannelseschef.

Kvalitetsstyringsgruppens opgave er løbende at vurdere



AMU-Vest betjener ca. 1.300 private og offentlige virksomheder.

kvalitetsstyringssystemets effektivitet. Minimum én gang om året vurderer kvalitetsstyringsgruppen centerets målsætning og kvalitetspolitikker for eventuel revidering. Samtidig fastlægges det kommende års kvalitetsmål. Kvalitetsstyringsgruppen holder møde efter behov, dog minimum én gang pr. kvartal.

Som grundlag for udviklingen af kvaliteten af arbejdsmarkedsuddannelserne trækker Hans Jørgen Clausen seks forskellige rapporter over evalueringresultaterne ud fra [www.Viskvalitet.dk](http://www.Viskvalitet.dk). (se tekstboks s.7).

Samtlige rapporter afleveres til kvalitetsstyringsgruppen,

som drøfter resultaterne på deres møder og tager stilling til, hvordan der skal handles på baggrund af evalueringresultaterne.

### Gennemførelse af deltager-evalueringerne

Administrationen sikrer, at der er udskrevet et eksemplar af spørgeskemaet til alle lærere inden kursusstart. Af skemaets forside fremgår det, hvilken kode kursisterne skal anvende for at komme ind og gennemføre en online besvarelse af evalueringsskemaet. For tre år siden besluttede AMU-Vest, at alle evalueringer skulle gennemføres online.

Forstander Atly Sylvestersen fortæller:  
- Vi har besluttet, at evalu-

eringerne skal gennemføres via computere. Der er computere i alle undervisningslokaler, og det gør det muligt at sikre, at evalueringerne almindeligvis kan gennemføres online. Dette sparer os for meget tid, der tidligere gik med at indtaste evalueringsskemaerne. I dag er det sådan, at ca. 90 % af evalueringerne gennemføres online. Det er således kun kurser, der foregår ude i byen, der gennemføres på papir.

### Fokus på evalueringresultaterne

Kvalitetsleder Hans Jørgen Clausen går hver måned ind og ser på den foregående måneds evalueringer. For at sikre sig et godt overblik over evalueringerne på de enkelte kurser, har AMU-

"... ca. 90 % af evalueringerne gennemføres on-line."

centeret besluttet at udprinte resultaterne for hvert enkelt kursus hver for sig.

- Når måneden er gået, udprinter jeg en rapport for hver eneste af de arbejdsmarkedsuddannelser, vi har gennemført. Nogle måneder er det rigtigt mange kurser, vi har gennemført, mens der i andre måneder er færre, fortæller Hans Jørgen Clausen.

- Jeg starter med at udprinte det, der hedder 'rapport 1' for hvert af kurserne. Et udprint af de 30 kurser, der f.eks. blev gennemført i løbet af en måned, fylder dermed 30 sider. Af rapporten fremgår det, hvad kurssets nummer og titel er, og

man kan se evalueringresultaterne af de syv systemfællede spørgsmål fra Undervisningsministeriet, der bliver udregnet point på. Jeg går ind og kigger på point på hvert af de syv spørgsmål, og jeg sætter en markering ved alle besvarelser, der har point på under 3,4.

### Lave evalueringresultater

- Når jeg er færdig med at kigge evalueringerne igennem, tager jeg en kopi af de besvarelser, som har en lav score, og som kræver en nærmere undersøgelse. Jeg printer også en oversigt over de eventuelle tekstbesvarelser, som kursisterne har givet, da disse i nogle tilfælde giver en forklaring på kursisternes lave vurdering af et evalueringsspørgsmål.

Kopi af rapporterne lægges til de pågældende funktionsledere, der er ansvarlige

for området. Herefter tages der kontakt til lærerne for at få drøftet eventuelle forklaringer på de lave evalueringresultater, fortæller Hans Jørgen Clausen.

- Som kvalitetsstyringsgruppe har vi simpelthen behov for at få nogle forklaringer, hvis der er lave besvarelser fra enkelte hold. Derfor er det nødvendigt, at uddannelseslederne går i dialog med lærerne om eventuelle forklaringer på, hvorfor kursisterne har vurderet kurset lavt på et eller flere punkter.

- En af de evalueringer, vi har reageret på, har f.eks. været et kursus, hvor en del af kursisterne ikke mener, at

de kan anvende det, de har lært i deres arbejde fremover. Den samlede vurdering på holdet var på 3,3, men på det specifikke spørgsmål var vurderingen 2,9, og det er ikke godt nok, siger Hans Jørgen Clausen.

### Udtræk af rapport 3

For at få et bredere billede af samtlige kurser, der er gennemført i den pågældende måned, tager Hans Jørgen Clausen også et udtræk af rapport 3. Denne viser et gennemsnit af hvert tilfredshedsspørgsmål på tværs af alle mål/ EUD-fag, og dermed kan den give en samlet vurdering for alle kurser gennemført på AMU-Vest.

"... Det er interessant for os at vide, hvor kursisterne har fået oplysninger om kurserne."



Kvalitetsstyringsgruppen på AMU-Vest består af (fra venstre): Serviceleder Jørgen Møller Andersen, sekretariatschef Karen Westh Nielsen, kvalitetsleder Hans Jørgen Clausen, forstander Atly Sylvestersen, økonomichef Carsten Hansen, markedsførings- og udviklingschef Torben Pedersen og uddannelseschef Niels Jørgen Pedersen.

"... kun besvarelsen af ét enkelt spørgsmål, som ligger under 4 point, og det er spørgsmål 2 ..."

Hans Jørgen Clausen fortæller:

- Hvis vi ser på sidste måned, så viser det sig, at den gennemsnitlige vurdering på kurserne har været 4,0. Når vi går ind og ser på besvarelsen af hvert af de 7 systemfælles evalueringsspørgsmål fra Undervisningsministeriet, er det faktisk kun besvarelsen af ét enkelt spørgsmål, som ligger under 4 point. Det er spørgsmål 2, der lyder: "Kendte du kursets formål, inden du startede?" Her er besvarelsen 3,3.

Den næstlaveste vurdering har kursisterne på spørgsmålet, der handler om, om de kan anvende det lærte i deres arbejde fremover.

- Vi har erfaringer med, at det især er på kurser, hvor der er arbejdsløse, at det kan være svært for dem at vide, om de kan anvende det lærte fremover, siger Hans Jørgen Clausen.

- Det viser sig, at det især er kursister, der deltager i åbent værksted inden for f.eks. transportområdet, der giver dårlige evalueringer, fordi de ikke på forhånd vidste, hvordan de skulle undervises. Derfor gør vi nu meget for at informere kursisterne grundigt den første dag, således at de forstår den undervisningsform, de bliver præsenteret for på kurset, fortsætter Hans Jørgen Clausen.



Amu-Vest uddanner årligt ca. 16.000 kursister.

### Rapport 5 - oversigtsrapport

Den næste rapport, Hans Jørgen Clausen trækker fra [www.Viskvalitet.dk](http://www.Viskvalitet.dk), er rapport 5, der er en oversigtsrapport. Af denne rapport fremgår baggrundsoplysningerne samtidig med, at der er en oversigt over den procentvise fordeling af kursisters svar på tilfredsheds/ utilfredshedsskalaen.

Baggrundsoplysningerne kan give et hurtigt billede af, hvem det var, der fik ideen til, at kursisten skulle deltage i et kursus. Det fremgår f.eks. også, hvor mange beskæftigede og hvor mange ledige, der har deltaget i kurserne. På AMU-Vest bruger man desuden rapporten til at blive klogere på, hvor kursisterne har fået oplysninger om det kursus, de har deltaget i. Det er interessant for os at vide, hvor kursisterne har fået oplysninger om kurserne, siger Hans Jørgen Clausen.

### Forbedringsområder

- Jeg synes også, at vi har glæde af at trække rapport 7. Denne rapport beskæftiger

sig med de forbedringsområder, vi som skole kan arbejde videre med, for at gøre arbejdsmarkedsuddannelserne endnu bedre. Rapporten viser en rangordning af de områder, hvor de største dele af kursisterne har svaret: "Utilfreds" eller "Meget utilfreds". I sidste måned var det spørgsmålet, der vedrører om kursisterne kendte til kursets formål inden de startede, der var topscoreren med hele 21 %, fortæller Hans Jørgen Clausen.

### Tekstbesvarelser

Rapport 9 viser en oversigt over alle de tekstbesvarelser, der har været på alle holdene i den pågældende måned. Denne rapport er den sidste, som AMU-Vest trækker ud.

- Kvalitetsstyringsgruppen har god nytte af at se den samlede oversigt over de tekstbesvarelser, der har været i den pågældende måned, siger forstander Atly Sylvestersen.

- Det kan hurtigt give et indtryk af de problemer, der eventuelt har været. Det giver os også et billede af, hvad det er, kursisterne lægger vægt på af positive ting. Vi kan se, at kursisterne i høj grad anvender denne mulighed for tekstbesvarelser til at rose lærerne og undervisningsstedet. Af besvarelserne fremgår det også, at enkelte kursister har været utilfredse med lærerne eller med indholdet i undervisningen.

Hans Jørgen Clausen fortæller, at kursisters kommentarer til sidste måneds kurser var på 11 sider, og alle siderne blev udleveret til kvalitetsstyringsgruppen.

- På sidste kvalitetsstyringsmøde drøftede vi et meget ringe evalueringresultat fra et hold. Af kursisters kommentarer fremgik det, at en af underviserne havde været meget fraværende, og at der havde været alt for meget tidsspilde på kurset. Dette affødte en alvorlig samtale med den pågældende lærer, fortæller Atly Sylvestersen.

"... jeg sætter en markering ved alle besvarelser, der har point på under 3,4."

Hos AMU-Vest benytter man sig af følgende rapporter fra [Viskvalitet.dk](http://Viskvalitet.dk):

- Gennemsnit af de 7 systemfælles spørgsmål for en periode på en måned, opdelt på mål.
- Oversigt over tekstbesvarelser opdelt på mål.
- Gennemsnit af hvert tilfredshedsspørgsmål på tværs af mål.
- Oversigtsrapport for besvarelser.
- Forbedringsområder (rangordnet oversigt over største andele af utilfreds/meget utilfreds-besvarelser).
- Oversigt over tekstbesvarelser - opdelt på spørgsmål.

"Vi forsøger således at tage hånd om de eventuelle kritikpunkter, der er af de arbejdsmarkedsuddannelser, vi gennemfører."

### Kvalitetssikring

Det er ikke kun kvalitetsstyringsgruppen, der ser på resultaterne fra evalueringerne i [Viskvalitet.dk](http://Viskvalitet.dk). Resultaterne bliver også bragt op på de afdelingsmøder, som uddannelsescheferne holder med lærerne.

- Uddannelsescheferne og lærerne har et fælles ansvar for at højne kvaliteten af de kurser, der gennemføres på AMU-Vest. Evalueringsrapporterne er et godt grundlag for at drøfte, hvordan kvalitetsudviklingen bedst kan iværksættes, siger Atly Sylvestersen.

- Vi betragter i høj grad [Viskvalitet.dk](http://Viskvalitet.dk) som et arbejdsredskab for os som uddannelsessted, der gør, at vi til stadighed kan sikre den bedst mulige kvalitet af de arbejdsmarkedsuddannelser, vi udbyder og gennemfører, afslutter forstander Atly Sylvestersen.

### Færdige rapporter i [Viskvalitet.dk](http://Viskvalitet.dk) - et overblik

Nedenstående rapporter kan genereres direkte fra [Viskvalitet.dk](http://Viskvalitet.dk):

#### 1. RAPPORT

Gennemsnit af hvert tilfredshedsspørgsmål opdelt på mål/EUD-fag.

#### 1a. RAPPORT

Gennemsnit af hvert tilfredshedsspørgsmål opdelt på mål/EUD-fag og FKB.

#### 2. RAPPORT

Gennemsnit af samtlige tilfredshedsspørgsmål opdelt på mål/EUD-fag.

#### 2a. RAPPORT

Gennemsnit af samtlige tilfredshedsspørgsmål opdelt på mål/EUD-fag og FKB.

#### 3. RAPPORT

Gennemsnit af hvert tilfredshedsspørgsmål på tværs af mål/EUD-fag.

#### 4. RAPPORT

Gennemsnit af samtlige tilfredshedsspørgsmål på tværs af mål/EUD-fag.

#### 5. RAPPORT

'Oversigtsrapport', procentfordeling på samtlige spørgsmål.

#### 6. RAPPORT

'Top 10 rapport', de 10 spørgsmål, hvor størst andel har svaret "Meget tilfreds"/"Tilfreds" eller "I meget høj grad"/"I høj grad".

#### 7. RAPPORT

'Forbedringsområder', de 10 spørgsmål, hvor størst andel har svaret "Meget utilfreds"/"Utilfreds" eller "I meget høj grad"/"I høj grad".

#### 8. RAPPORT

'Variabel rapport', lav analyse af udvalgte besvarelser.

#### 9. RAPPORT

'Oversigt over tekstbesvarelser - opdelt', udskriver alle tekstbesvarelser i datasættet - opdelt på spørgsmål.

#### 10. RAPPORT

'Oversigt over tekstbesvarelser - samlet', udskriver alle tekstbesvarelser i datasættet - samlet per svarperson.

# Omformulerede uddannelsesmål gav højere tilfredshed

Alt for mange kursister har ikke et tilstrækkeligt kendskab til kursets formål inden de starter på kurset. Det har de gjort noget ved på Aarhus tekniske Skole.

"... Vi har i større eller mindre grad valgt at omformulere, forkorte, uddybe eller præcisere ca. 1000 målbeskrivelser, for at kommunikere indholdet på kurserne mere målrettet til kursisterne inden de starter."

"... vi bruger udskrifter af de systemfælles spørgsmål på alle vores chefmøder, der finder sted en gang om måneden, og overvåger løbende kvaliteten på den måde."

## Gennemsnittet på spørgsmål 2 skal op!

Kursuschef Aage Krogsdal, sekretariatsleder Bente Villadsen og sekretær Susanne Ranthe, som er superbruger på Viskvalitet.dk, er sat i stævne for at fortælle om deres brug af resultaterne fra Viskvalitet.dk.

Snakken falder hurtigt på

spørgsmål 2: "I hvilken grad kendte du kursets formål, inden du startede?" - nok det mest omdiskuterede af de systemfælles spørgsmål.

- Vi har ligesom mange andre uddannelsessteder oplevet, at gennemsnittet på besvarelserne af dette spørgsmål er lavere end de andre spørgsmål, siger Aage Krogsdal.

## Bedre beskrivelser af uddannelsesmålene

En undersøgelse af besvarelserne af spørgsmål 2 foretaget af Teknologisk Institut i 2004 viste, at respondenterne ikke har misforstået spørgsmål 2, men at de rent faktisk oftest ikke havde et tilstrækkeligt kendskab til formålet med kurset (kursusmålene), inden kursusstarten. Dette har Aarhus tekniske Skole taget fat på.

- Vi har i større eller mindre grad valgt at omformulere, forkorte, uddybe eller præcisere ca. 1000 målbeskrivelser, for at

kommunikere indholdet på kurserne mere målrettet til kursisterne inden de starter, siger Aage Krogsdal.

- Sekretæren og uddannelseslederne har samarbejdet om at omformulere uddannelsesmålene, så de er blevet mere forståelige for kursisterne. Mange gange har lixtallet i beskrivelserne været alt for højt, og mange ufaglærte forstår ikke det meget akademiske

"... Og det ser endda ud til, at bedre information inden kursets start smitter af på den generelle tilfredshed med kurserne."

Fra højre: Aage Krogsdal, kursuschef, Bente Villadsen, sekretariatsleder, og Susanne Ranthe, sekretær.



## Kort om spørgsmål 2 diskussionen

Spørgsmål 2 har generelt været omdiskuteret. Drøftelserne mellem aktørerne omkring Viskvalitet.dk vedrørende spørgsmål 2 har haft udgangspunkt i den generelt lave score på netop det spørgsmål sammenlignet med de andre systemfælles spørgsmål. Nogle uddannelsessteder har ment, at den lave score hænger sammen med, at spørgsmålet misforstås af respondenterne derhen, at spørgsmålet relaterer sig til arbejdsgiverens formål med at sende kursisten på kursus.

En undersøgelse af besvarelserne af spørgsmål 2 foretaget af Teknologisk Institut i 2004 viste, at respondenterne ikke tillægger spørgsmål 2 denne betydning, men at de opfatter det sådan, at der spørges til, om man som kursist kendte kursets indholdsmæssige formål (kursusmålene), inden kursusstarten.

Dette har fra Undervisningsministeriets side også været hensigten med spørgsmål 2. Det tyder således på, at spørgsmålet ikke bliver misforstået af respondenterne. Når mange kursister giver dette spørgsmål en lav vurdering, hænger det altså sammen med, at de synes, at de havde et forholdsvist lavt kendskab til kurset inden de startede.

sprog, som uddannelsesmålene ofte er formuleret i.

Mange målbeskrivelser er blevet bearbejdet, men Aarhus tekniske Skole har også en ret omfattende kursusaktivitet. Til gengæld har arbejdet ifølge Aage Krogsdal allerede lønnet sig på tilfredsheds gennemsnittet.

- De nye formuleringer har betydet, at vi har fået et højere gennemsnit på besvarelserne af spørgsmål 2 i de systemfælles spørgsmål, fortæller Aage Krogsdal. På eksempelvis 'Almen fødevarerhygiejne' er vi faktisk steget fra 4,2 til 4,3 fra tredje til fjerde kvartal i 2005, og det er vi da stolte af, siger Aage Krogsdal.

- Og det ser endda ud til, at en bedre information inden kursets start 'smitter' af på den generelle tilfredshed med kurserne, tilføjer Aage Krogsdal.

### Proceduren med Viskvalitet.dk

Hos Aarhus tekniske Skole benyttes Viskvalitet.dk til at give et fingerpeg om, hvordan det aktuelt står til med kvalitetsniveauet.

- Vi bruger udskrifter af resultater fra de systemfælles spørgsmål på alle vores chefmøder, der finder sted en gang om måneden, og overvåger løbende kvaliteten på den måde.

- Også ved uddannelsesledernes møder med det lokale efteruddannelsesudvalg, har vi udprint fra viskvalitet.dk med, siger Aage Krogsdal.

Kursisterne udfylder evalueringsskemaerne online i det omfang, der er adgang til på de pågældende kurser. Ellers udfyldes evalueringsskemaerne på papir og ind-

## Eksempel på et omformuleret uddannelsesmål - 'Kommunikation og konflikthåndtering'

Beskrivelsen fra efteruddannelse.dk er:

### Mål:

Du kan efter gennemført uddannelse:

- Skelne mellem professionel (saglig, serviceorienteret) adfærd, og mellem volds- og konfliktfremmende og dæmpende adfærd, så du kan anvende dette i konfliktsituationer på arbejdet.
- Med baggrund i de symptomer, der naturligt følger efter en konflikt- eller voldsepisode, udvise forståelse for krisereaktioner.
- Anvende enkle teknikker til håndtering af konflikt- og voldsepisoder med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller og dermed afklaring af egen rolle/adfærd.
- Anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres arbejdssituationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig og mindre konfrontativ måde.

Aarhus tekniske Skoles tilrettede kursusbeskrivelse:

På kurset lærer du blandt andet at:

- Skelne mellem professionel, serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd, så du kan anvende dette ved serviceydelser i en konfliktsituation.
- Med baggrund i de symptomer, der naturligt følger efter en konflikt eller konfrontation at være forberedt på krisereaktioner, anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller og derved afklare egen rolle og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx. kunder, patienter, beboere m.v.
- Anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres livs- og arbejdssituationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

scannes efterfølgende hos sekretariatet.

Aarhus tekniske Skole har som mål, at gennemsnittet for de systemfælles spørgsmål skal ligge på 4,0, og de vil gerne lære af andre skoler for at blive bedre.

### Samarbejdsaftale med EUC Sjælland

I dag er der af anonymitetshensyn over for lærerne en nedre grænse på 35 deltagere på et kursus, før evalueringresultatet er åbent tilgængeligt på Viskvalitet.dk. Aage Krogsdal ville imidler-

tid gerne kunne se evalueringresultater for andre skoler, selvom der har været under 35 kursister på kurserne, for at kunne sammenligne sig med andre.

- Vi har indgået en samarbejdsaftale med EUC Sjælland vedrørende uddannelsesmålet 'Deponi og affaldspladser', hvor de 'låner' vores godkendelse til at udbyde kurset. Derfor er det vigtigt for os at kunne overvåge den kvalitet, de producerer under vores godkendelse, også selvom der ofte er under 35 deltagere på

kurset. EUC Sjælland udveksler derfor evalueringresultater med Aarhus tekniske Skole, og begge parter kan ad den vej opnå en dialog om forbedring af kvaliteten.

- Ved altid at se evalueringresultaterne, kan vi jo også bremse vores egen afvikling af dette kursus op mod EUC Sjælland, og derved holde øje med kvaliteten, siger Aage Krogsdal.



## Jørgen Brogaard

Jørgen Brogaard er Undervisningsministeriets ansvarlige for tilsyn med skolernes brug af Viskvalitet.dk. Jørgen, som her er fotograferet på vej til dialogmøde med en gruppe skoler med tilfredsheds gennemsnit under 4,1, siger: "Mange skoler tror jeg kun er interesserede i at kontrollere og dunke dem oven i hovedet med Viskvalitet.dk. Det er ikke det signal, jeg ønsker at sende, for jeg synes faktisk, at den bløde dimension af Viskvalitet.dk er den vigtigste - nemlig at skolerne med Viskvalitet.dk får udviklet kvaliteten i arbejdsmarkedsuddannelserne, så det rigtig kan mærkes hos kursisterne og virksomhederne. - Det vil jeg gerne slå rigtig hårdt fast", tilføjer Jørgen

# Viskvalitet.dk – Et kvalitetssystem

Det kan være en stor fordel for en skole kun at have ét evalueringssystem, og derfor har Skovskolen satset på at anvende Viskvalitet.dk til evaluering af alle uddannelsesforløb på skolen.

## Skolens anvendelse af Viskvalitet.dk

Skov & Landskab - i daglig tale Skovskolen - anvender Viskvalitet.dk til evaluering af alle uddannelsesforløb på skolen.

Uddannelseskonsulent Ib Christensen fortæller:

- Det er helt naturligt for os at anvende Viskvalitet.dk til evaluering af alle de uddannelser, vi gennemfører. Det er en stor fordel for skolen, at vi kun har ét evalueringssystem, og derfor har vi været meget opmærksomme på, at vi vil benytte Viskvalitet.dk til evaluering af alle former for kurser og uddannelsesforløb, der gennemføres på Skovskolen.

## Dialog med lærerne

Ib Christensen fortæller endvidere om kvalitetsudviklingen:

- Vores helt centrale mål med at anvende viskvalitet.dk er at sikre en kvalitetsudvikling med de uddannelser, vi udbyder.

Kvalitetsudviklingen sker gennem den dialog, jeg har med lærerne om evalueringresultaterne fra de enkelte kurser, som de enkelte lærere har haft ansvaret for. Jeg har intet ledelsesansvar i forhold til mine kolleger, så det er en dialog om evalueringresultaterne på lige niveau mellem en kollega og mig. Dialogen har fokus på, hvordan evalueringresultaterne kan højnes, og der har endnu aldrig været behov for at indblande et ledelsesniveau.

## Viskvalitet.dk på EUD-området

Skovskolen anvender også Viskvalitet.dk til evaluering af EUD-uddannelserne.

Når EUD-eleverne vælger valgfag eller påbygningsfag, deltager de i disse forløb sammen med kursister, der deltager i arbejdsmarkedsuddannelser. Det er derfor helt naturligt for skolen at anvende Viskvalitet.dk til evaluering af disse forløb.

## Brugen af resultaterne

Ib Christensen, der i mange år har arbejdet med at anvende resultaterne fra Viskvalitet.dk, siger:

- Som administrator af Viskvalitet.dk er det mig, der går ind og henter resultaterne af deltagernes evaluering på hvert eneste hold. Jeg lægger resultaterne over i et Excel-ark, da det gør tallene mere overskuelige. Jeg ser tallene fra alle kurserne, og derfor har jeg efterhånden også et godt overblik over, hvordan resultaterne almindeligvis ser ud.

- Der er nogle kurser, der generelt scorer højere end andre, uanset hvilke lærere, der underviser på de pågældende kurser. Hvis der er evalueringresultater, der afviger fra det normale, tilfredsstillende resultat, tager jeg en snak med de pågældende lærere om årsagen til de mindre gode evalueringresultater. Jeg kommenterer dog hvert eneste hold ved at sende den lærer, der har undervist på kurset, en e-mail, der fortæller om resultaterne af evalueringen. Dette betyder, at lærerne også får et par ord med på vejen, hvis et hold har scoret gennemsnitlige eller gode point. Det er helt centralt i vores forståelse af evaluering, at vi også kan lære af gode evalueringresultater, fortsætter Ib Christensen.

*Ib Christensen er ansat på Skovskolen. Han har en dobbeltrolle som ansvarlig for udvikling af skolens kvalitetsarbejde samt som konsulent for Mejeri- og Jordbrugets Efteruddannelsesudvalg*

## Kursisternes viden om kurset

Analyser af Skovskolens evalueringresultater viser, at nogle spørgsmål almindeligvis altid scorer højere point end andre. Skolen er særligt opmærksom på spørgsmål 2, der vedrører kursisternes kendskab til kursets formål, inden de startede kurset.

Ib Christensen fortæller:

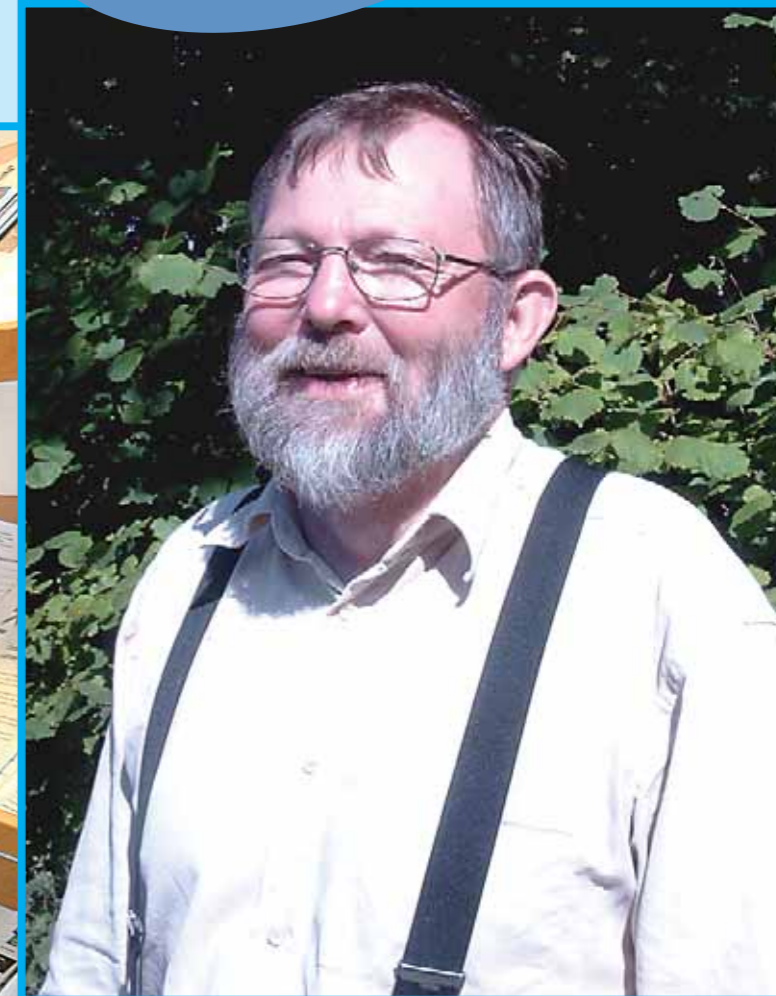
- Vi har et evalueringsgennemsnit på 4,2 på de arbejdsmarkedsuddannelser, vi gennemfører. Der er dog spørgsmål 2, som scorer markant lavere end de øvrige evalueringsspørgsmål. Her har vi kun et gennemsnit på 3,1.

- Skovskolen har taget forskellige initiativer for at for- ▶▶

"Det er en stor fordel for skolen, at vi kun har ét evalueringssystem..."

"Der er nogle kurser, der generelt scorer højere end andre uanset hvilke lærere, der underviser..."

Skovskolens mål: Skolen har et stort ønske om at have et gennemsnit på 4,2-4,3 i samtlige svar i Viskvalitet.dk.





**God kvalitet i arbejdsmarkedsuddannelserne er, når:**

- Kursisterne når de mål, der er hensigten.
- De opnåede kompetencer er relevante for kursisten, virksomheden og/eller samfundet

Undervisningsministeriet

søge at forhøje evalueringseresultatet på spørgsmål 2. Hvis kursisterne skal give dette spørgsmål en højere vurdering, kræver det naturligvis, at de er bedre orienterede om, hvad der foregår på det enkelte kursus. I en periode har vi derfor forsøgt at lade nogle lærere orientere arbejdsstedet om kursernes hensigt, relevans og indhold, men det har desværre vist sig, at det ikke rigtigt har flyttet noget.

Skovskolen er begyndt at udarbejde let læselige kursusbeskrivelser, der kan orientere kursisterne nærmere om de enkelte kursers mål og indhold.

Ib Christensen fortæller:

Det er vores forhåbning, at de nye kursusbeskrivelser vil være med til at højne kursisternes viden om formålet med det pågældende kursus. Vi kan allerede nu se, at evalueringseresultaterne på de kurser, hvor vi har udarbejdet de nye kursusbeskrivelser, ligger en del højere end gennemsnittet. Det er grunden til, at vi har besluttet at udarbejde beskrivelser til alle vores kurser.

Skovskolen er meget opmærksom på, at kursusbeskrivelserne ikke må være for vanskelige at læse.

Ib Christensen fortæller: - Her på skolen tager vi udgangspunkt i, at alt vores materiale, uanset om det er



Sammenskrivning af to stykker rund-tømmer

undervisningsmateriale eller informationsmateriale, skal være let at læse. Vi taler om, at teksterne skal bestå af billeder og tegneserier med tilhørende tekst. Mange af vores kursister er ikke specielt boglige, og det stiller særlige krav til de skriftlige materialer, vi anvender.

#### Anvendelse af baggrundsspørgsmål

Ib Christensen fortæller, at det er vigtigt at analysere på tallene fra evalueringerne, hvis man vil have en mere konkret viden om, hvorfor

evalueringseresultaterne ser ud, som de gør. Han fortæller f.eks., at han har opdaget, at kursister, der i de indledende spørgsmål har fortalt, at de selv har fået ideen til at tage på kursus, generelt har en højere viden om kursets formål, end de kursister, der har svaret, at det er deres leder, der fik ideen. - Det er naturligt nok, at en person, der selv ønsker at komme på kursus, også selv undersøger hvilke kursusmuligheder, der er. Dermed er personen ofte godt informeret om, hvad vedkom-

mende skal lære. De medarbejdere, der blot af deres chef får at vide, at de skal deltage i et kursus, føler ofte ikke, at de har fået tilstrækkelig viden om kursets mål og indhold, samt information om hvorfor virksomheden ønsker, at de skal deltage i det pågældende kursus. Dette skaber dermed lavere tilfredshed.

#### Anvendelse af kurset

Skovskolen har været overrasket over enkelte kursers forholdsvist lave score på spørgsmålet om kursisterne

Skovskolen har:

- Udarbejdet en kursusbeskrivelse på en lille A4 side, der fortæller om kursets formål og indhold. Beskrivelserne sendes ud til kursisterne sammen med deres indkaldelse til kurset.



Kursisterne på kursusforløbet 'Tagkonstruktioner i rundtømmer' består både af EUD-elever og AMU-kursister.

Arbejdsgiverens opgave:

- Blive bedre til at informere kursisterne om både kursets formål og om virksomhedens mål med at sende medarbejderne på de pågældende kurser.

kan anvende det, de har lært på kurset, i deres arbejde fremover. En nærmere analyse af resultaterne - med inddragelse af baggrundsspørgsmålene - har dog vist, at de lave besvarelser ofte hænger sammen med, at de pågældende kursister er arbejdsløse. Det kan derfor være vanskeligt for dem at vide, om de kan anvende det tillærte i deres fremtidige arbejde.

- Denne problemstilling sætter fokus på behovet for, at vores lærere medvirker til at give kursisterne en forståelse af kursets relevans set i relation til den enkelte kursists nuværende eller fremtidige job. Det er jo helt centralt, at kursisterne har en ople-

velse af, at kurserne er arbejdsmarkedsrelevante, siger Ib Christensen.

#### Målrettet markedsføring

Ib Christensen fortæller, at skolen har meget glæde af spørgsmål 3 i de systemfælles spørgsmål fra Undervisningsministeriet, hvor der bliver spurgt til, hvor kursisten har fået oplysninger om kurset.

- Kursisternes besvarelse af dette spørgsmål er et væsentligt input til vores markedsføring. Det er helt centralt for os at vide, hvor kursisterne har fået information om det pågældende kursus, så vi ved, hvor vi skal sætte ind i forhold til markedsføring. Det er nu således, at

det er Internettet, der har den højeste score. Dette sætter fokus på, at vi skal være ekstra gode til at markedsføre via Internettet, og ikke mindst via vores egen hjemmeside.

#### Efteruddannelsesudvalgets spørgsmål

Skolen har stor glæde af at se nærmere på kursisternes besvarelser af efteruddannelsesudvalgets spørgsmål.

- Ved at analysere resultaterne fra nogle af kurserne, har vi fået den overraskende oplevelse, at nogle kursister giver udtryk for, at de ikke i tilstrækkelig grad har lært visse faglige temaer, som er indbygget i den daglige undervisning. Et eksempel





**Af skolens evalueringsmanual fremgår det:**

- Hvem der evaluerer
- Hvad der evalueres
- Hvilke krav der er til evalueringerne
- Hvordan de skal gennemføres
- Hvordan der skal følges op på evalueringerne

evalueringer og resultater for de enkelte hold.

**Benchmarking**

Skovskolen er meget interesseret i at sammenligne skolens evalueringer med andre skoler. Dette gælder ikke mindst benchmarking i forhold til uddannelsesudbydere, der udbyder nogle af de samme uddannelser. Skolen har et mål om at være blandt de ti skoler, der har den højeste score.

Ib Christensen fortæller:  
- Vi ligger p.t. på en 11. plads blandt samtlige udbydere af arbejdsmarkedsuddannelser med en score på 4,2. Vi har et stort ønske om at have et gennemsnit på 4,2-4,3 i samtlige svar i Viskvalitet.dk.

**Evalueringsmanual**

Skovskolen har udarbejdet en evalueringsmanual. Af manualen fremgår skolens overordnede strategi i forhold til evalueringen.

Ib Christensen fortæller:  
- Vores evalueringsmodel har fokus på, om vi opnår de resultater, vi selv har fastsat. Desuden er der fokus på, hvor

gode vi er til løbende at forbedre os.

Af evalueringsmanualen fremgår det, at alle studerende, elever og kursister, der deltager i uddannelsesforløb på skolen, skal deltage i en tilfredshedsmåling ved uddannelsesforløbets afslutning.

Det fremgår desuden, at der ved forløb på over fire uger gennemføres midtvejsevalueringer.

Alle praktikværter for de længerevarende uddannelsesforløb samt udvalgte arbejdsgivere, der har medarbejdere på kortere eller længere kursusforløb, deltager i evalueringer.

Af evalueringsmanualen fremgår det desuden, at alle evalueringer af arbejdsmarkedsuddannelserne foregår elektronisk, og at der opsamles og analyseres på evalueringsværktøjet 'Viskvalitet.dk' samt i Excel.

Evalueringsmanualen indeholder desuden en køreplan, der kort fortæller, hvem der gør hvad - og hvornår. ✓

herpå er undervisningen i ergonomi og arbejdsmiljø. Disse faglige temaer er ofte centrale elementer i uddannelsesmålene, da de fleste af arbejdsopgaverne inden for vores arbejdsområde indebærer tunge løft og en del risikomomenter i forbindelse med udførelse af arbejdet, fortæller Ib Christensen.

- Resultaterne undrede os meget, da vi ved, at lærerne i den praktiske undervisning gør rigtigt meget ud af at vejlede kursisterne i forhold til at arbejde ergonomisk rigtigt og i forhold til forskellige risikomomenter.

- Ved at drøfte resultaterne med kursisterne, har vi nu fundet ud af, at de har en oplevelse af, at de ikke har lært noget om ergonomi og risikomomenter, fordi det ikke har været del af den teoretiske undervisning,

men 'kun' en del af den praktiske undervisning. Vi har derfor ændret praksis således, at lærerne eksplicit gør kursisterne opmærksomme på, at de nu fortæller dem noget, der vedrører ergonomi og risikomomenter ved arbejdet. Efter vi har gjort dette, er scoren på disse evalueringsspørgsmål forhøjet ganske gevaldigt. Vi må dog erkende, at det var en stor overraskelse for os, at kursisterne ikke selv havde en forståelse af, at de havde lært noget om dette.

**Kvalitetsudviklingsmøder**

Skovskolen afholder kvartalsvise møder med deltagelse af skolens forstander, leder og lærere, hvor evalueringerne fra Viskvalitet.dk drøftes. De kvartalsvise møder har fokus på den mere generelle kvalitetsudvikling på skolen. På disse møder drøftes der ikke

”...Nogle kursister giver udtryk for, at de ikke har lært faglige temaer, som er indbygget i den daglige undervisning

**K Ø R E P L A N  
Hvem gør hvad, hvornår?**

**Kursusansvarlig underviser**

- Redegør klart for kursets formål ved kursusstart samt henvis til det faktablad om kurset, der er udsendt sammen med indkaldelsen til kurset.
- Oplyser uddannelseskonsulenten om antallet af kursister på holdet (antal AMU-kursister, antal EUD-elever og antal andre, der skal evalueres sammen) samt undervisernes navne.

**Uddannelseskonsulenten**

- Tilpasser derefter evalueringsskemaerne til de ovenstående data.
- Udmelder password for hver gruppe på kurset.

**Kursusansvarlig underviser**

- Resumerer kursets formål inden evalueringen og husker kursusdeltagerne på det kendte kursusindhold (faktabladet).
- Gennemfører kursusevalueringerne for hvert kursus.
- Overfører data til 'Viskvalitet.dk' i de tilfælde, hvor evalueringerne ikke gennemføres online.

**Uddannelseskonsulenten**

- Gennemgår de enkelte evalueringsskemaer og videreformidler resultat og indtryk til underviser(e) på kurset med kopi til den kursusansvarlige underviseres team og planlægningslederen.

**Undervisere**

- Har pligt til at tage konklusionerne til efterretning og reflektere over, hvorledes denne efterretning vil forbedre undervisningens kvalitet fremover.

**Team**

- Har pligt til at gennemføre de seneste evalueringer og vurdere indsatsen på de kommende kurser.
- Har ansvaret for at aftale med den kursusansvarlige underviser hvor og hvordan, der sættes ind.
- Har pligt til at tage konstaterede faglige/pædagogiske kompetenceudviklingsbehov op ved GRUS-samtaler.

Uddrag af Skov & Landskab, Skovskolens evalueringsmanual (Er tilgængelig på Skovskolens hjemmeside [www.sl.kvl.dk](http://www.sl.kvl.dk))

# Vi sætter kvalitetsmål med VISKVALITET.DK

På Århus Købmandsskole anvendtes Viskvalitet.dk som grundlag for en målsætning i 2005 om at have et gennemsnit på de systemfælles spørgsmål på 4,0. I 2006 er målet, at gennemsnittet skal stige til 4,1 både på deltager- og virksomheds-siden. Viskvalitet.dk bruges også som input til medarbejder-udviklingssamtalen med de enkelte konsulenter.

## Mål: Gennemsnit på 4,1 i 2006

Kursusafdelingen på Århus Købmandsskole har ca. 49 årselever plus AF-finansierede forløb, hvor skolen oplever en stigning i antallet af gennemførte forløb. Skolen har desuden oplevet en markant stigning i antallet af ledige på AMU-kurserne.

Der er sat mål for vores kvalitet via Viskvalitet.dk, fortæller kursuschef Lene With.

- Vi arbejdede med en målsætning i 2005 om, at vi skulle have et gennemsnit på de systemfælles spørgsmål på 4,0. I 2006 er målet, at gennemsnittet skal stige til 4,1 både på deltager- og virksomheds-siden.

## Løbende dialog med det lokale efteruddannelsesudvalg

Kvalitet er et tilbagevendende tema på de årlige møder med det lokale efteruddannelsesudvalg.

Som forberedelse til disse møder trækker Lene With følgende rapporter ud fra Viskvalitet.dk:

Tilfredshed fordelt på skoler. Tilfredshed fordelt på spørgsmål. Tilfredshed fordelt på uddannelsesområder. Tilfredshed fordelt på forskellige mål.

”... Dialogen med konsulenterne går ikke så meget på tilfredshedsgennemsnittet eller de enkelte spørgsmål, men mere på om der er nogen generelle træk i de kommentarer, som kurserne har givet gennem perioden

Det lokale efteruddannelsesudvalg er naturligvis interesseret i, at vi ligger så højt som muligt på tilfredsheden, siger Lene With.

- Men det vi bruger resultaterne til i fællesskab med det lokale efteruddannelsesudvalg, er at kigge efter om der er nogen røde lamper, der lyser - eksempelvis tilfælde, hvor gennemsnittet på et eller flere spørgsmål er lavere end det sædvanligvis er.

I det daglige er det den administrative medarbejder, der ser efter røde lamper, og hvis der er nogen, får Lene With det at vide. Desuden foretager Lene With stikprøver for udvalgte perioder.

**Viskvalitet.dk bruges i medarbejderudviklingssamtalerne** Evalueringresultaterne fra Viskvalitet.dk bliver på



Århus Købmandsskole i Hans Brogesgade, Århus

Århus Købmandsskole anvendt i forbindelse med medarbejderudviklingssamtalerne. Lene sørger for at trække samtlige evalueringer for kurser, den pågældende konsulent har været involveret i, og dette bruges som en del af samtalen.

Dialogen med konsulenterne går ikke så meget på tilfredshedsgennemsnittet eller

de enkelte spørgsmål, men mere på om der er nogen generelle træk i de kommentarer, som kurserne har givet gennem perioden, siger Lene With.

- Dette bidrager til mere konkrete samtaler og har også givet anledning til forandringer i eksempelvis kursusmateriale.

## Opmærksomhed på konsulenterne, når der evalueres!

Lene With påpeger, at man skal være opmærksom på, at det kan være hårdt for konsulenterne, at deres evalueringresultater lægges ud til offentligt skue.

- Konsulenterne bliver til forskel fra mange andre faggrupper hele tiden bedømt på deres arbejde, og en umiddelbar og konstant feedback på ens arbejde kan være hårdt, fortæller Lene With.

- Desuden er det spørgsmålet, om kursisterne overhovedet ved noget om, hvordan undervisningen er tilrettelagt og afvikles. Man skal altså ikke bruge Viskvalitet.dk ukritisk - man skal tænke på, at alt ikke kan måles, og at der kan være et højere formål end det faglige, for eksempel personlig udvikling. Evalueringresultaterne afspejler en kompleksitet, som ikke nødvendigvis kan læses ud af tallene. Dialogen og de skriftlige kommentarer giver ofte noget nyt. Det er derfor vi bruger informationerne fra Viskvalitet.dk som grundlag for en dialog både i forbindelse med medarbejderudviklingssamtaler og i dialog med de lokale uddannelsesudvalg, siger Lene With.

## Svært at inddrive evalueringsskemaerne fra virksomhederne

Det er ikke altid en dans på roser at arbejde med Viskvalitet.dk. Århus Købmandsskole har, som de fleste andre af uddannelsesstederne, svært ved at inddrive evalueringssvarene fra virksomhederne.

Derfor er strategien nu at sende spørgeskemaet ud til virksomhederne via mail sammen med en vejledning

i hvordan skemaet skal udfyldes og returneres, siger Lene With.

- Der kan være flere grunde til, at det er så svært at inddrive virksomhedsspørgsmålene. Dels er det et område, som vi ikke har prioriteret så højt. Desuden tror jeg, at evalueringerne ofte havner et forkert sted i virksomhederne. Endelig er det jo helt frivilligt for virksomhederne at svare, og det er risikofrit ikke at gøre det, siger Lene With.

## Supplerer med egne spørgsmål til virksomhederne

På rekvirerede forløb gennemfører Århus Købmandsskole i dag kvalitative evalueringer ved hjælp af et spørgeskema, som skolen selv har udviklet til formålet. Skemaet har især fokus på at afdække mulighederne for gensalg, og evalueringen er baseret på interview, som gennemføres med den person hos kunden, der har været kontaktperson i forbindelse med det rekvirerede uddannelsesforløb.

Disse evalueringer gennemføres som stikprøver og fungerer dels som en opfølgning og dels som en kvalitetskontrol på uddannelsesforløbene, hvor det afdækkes, om den aftalte kvalitet efterleveres. I enkelte tilfælde har evalueringen afstedkommet udskiftning af konsulenter på opgaverne.

Evalueringen bruges desuden i markedsføringsøjemed til at afdække eventuelle muligheder for at skabe flere uddannelsesaktiviteter hos kunden, slutter Lene With.



# Fokus på læse-/stavesvage kursister styrker kvalitetsarbejdet

I dialog med kursisterne foretager Kolding Pædagogseminarium løbende justeringer af mange forskellige forhold omkring undervisningen. Seminariet introducerer evalueringen allerede ved kursernes start. I forbindelse med evalueringen af kurserne udvises der særlig opmærksomhed fra undervisernes side, hvis der viser sig at være læse-/stavesvage blandt kursisterne - eller kursister, der ikke kan bruge en pc.

Undervisningssituation på Kolding Pædagogseminarium

”... Alternativet er jo, at vi ikke får det fulde udbytte af evalueringssvarene, hvis ikke vi giver læse-/stavesvage den fornødne hjælp...”



## Særlig fokus på læse-/stavesvage

Kolding Pædagogseminarium arbejder inden for FKB'en 'Børn og unge', og seminariet er desuden godkendt til 'Specialområdet', som dækker over omsorgsområdet. Kolding Pædagogseminarium gennemfører især mange kurser for dagplejeområdet og for børnehaver samt skole-/fritidsordninger. Som mange andre uddan-

nessteder, der udbyder arbejdsmarkedsuddannelser, oplever Kolding Pædagogseminarium ofte, at nogle kursister har svært ved at læse og skrive og/eller at bruge en pc. Holdningen hos Kolding Pædagogseminarium er, at dette kræver særlig opmærksomhed for ikke at være begrænsende både for deltagerens udbytte af kurserne og for de tilbagemeldinger, som seminariet

kan få i evalueringerne med Viskvalitet.dk.

- Hvis en kursist har svært ved at skrive og skrive, får vi i en skriftligt baseret evaluering som Viskvalitet.dk jo reelt ikke nogen brugbar tilbagemelding, medmindre vi giver disse kursister særlig støtte til at udfylde evalueringsskemaerne, fortæller udviklingschef Ulla Gerner Wohlgemuth.

- For at vi kan bruge evalueringerne, er det vigtigt, at også læse-/stavesvage svarer på evalueringerne, siger Ulla Gerner Wohlgemuth.

Kolding Pædagogseminarium har på forskellige måder valgt at gøre noget ved de læse-/stavesvage kursisters muligheder for at få et større udbytte af undervisningen og i højere grad at kunne bidrage ved evalueringerne.

- Da vanskeligheder med at læse og skrive netop sætter meget store begrænsninger, hvad angår udbyttet af kurserne, gennemfører vi særligt designede forløb for læse-/stavesvage kaldet AMU med Integreret Dansk (AIDA). Disse forløb gennemføres i samarbejde med Netværkslokomotivet og VUC, fortæller Ulla Gerner Wohlgemuth.

- Kurserne starter med information om Viskvalitet.dk. Vi fortæller deltagerne hvordan systemet virker - at data bliver tastet ind i en database - og de får samtidig at vide, hvad oplysningerne bliver brugt til. Vi fortæller, at seminariet er forpligtet over for Undervisningsministeriet til at evaluere kurserne, og at vi også selv bruger evalueringresultaterne som et styringsredskab.

- Vi udleverer evalueringsskemaet i papirform på den sidste kursusdag. Vi har prøvet at få deltagerne til at taste ind direkte på pc, men kursisters IT-kompetencer er mange gange ikke tilstrækkelige - og de læse-/stavesvage kursister tøver med at udfylde skemaerne, fortæller Ulla Gerner Wohlgemuth.

- Når der er læse-/stavesvage deltagere på et kursus, er underviseren i særlig dialog med dem mens de udfylder skemaerne, fortsætter hun. Underviseren hjælper den enkelte med at sætte kryds i evalueringsskemaet, der hvor det passer med kursistens holdninger, og hvis kursisten ønsker at supplere sine svar med uddybende kommentarer, hjælper underviseren også med det.

- Vi er meget opmærksomme på, at vores hjælp til de

læse-/stavesvage ikke bliver oplevet som en 'prikken ud' i forhold til de øvrige kursister. Dette prøver vi at komme lidt i forkøbet: Hvis vi inden kursusstart bliver gjort opmærksomme på, at en kursist har vanskeligt ved at læse og skrive, har vi mulighed for at indlæse de artikler, der skal bruges på kurset, på bånd eller cd-rom. Det samme overvejer vi at gøre med hensyn til Viskvalitet.dk, siger Ulla Gerner Wohlgemuth.

Alternativet er jo, at vi ikke får det fulde udbytte af evalueringssvarene, hvis vi ikke giver læse-/stavesvage den fornødne hjælp. På denne måde får vi et langt bedre udbytte.

## Evalueringsprocedurerne hos Kolding Pædagogseminarium

- Hos os er proceduren omkring Viskvalitet.dk sådan, at en administrativ medarbejder indtaster kursisternes evalueringer. Resultatet printes ud, og underviseren og jeg ser evalueringerne igennem. Tit vil rekvirenten også gerne se evalueringresultaterne, og det sørger vi så for sker, siger Ulla Gerner Wohlgemuth.

- Jeg udprinter udtræk fra Viskvalitet.dk og sammenligner vores evalueringresultater med andre udbydere af de samme kurser - det gør vi

en del ud af, da vi har brugt af evalueringer som et strategisk satsningsområde. 'Omsorg og pleje'-området har et netværk, hvor vi mødes et par gange om året og blandt andet taler evaluering. Derudover holder efteruddannelsesudvalget EPOS et årligt sommermøde, hvor der udveksles erfaringer. Faktisk deltager seminariet i tre fora om året, hvor der diskuteres kvalitet, siger Ulla Gerner Wohlgemuth.

Som en del af kvalitetssikringen gennemgår Ulla Gerner Wohlgemuth udskriftene fra Viskvalitet.dk og ser efter evalueringresultater, der ligger under de sædvanlige gennemsnit, og spørger ind til dem over for underviserne.

- Her bruger vi de kommentarer, som kursisterne har givet på de enkelte hold, som en mulighed for at drøfte baggrunden for kursisternes evaluering med den enkelte underviser, siger Ulla Gerner Wohlgemuth.

## Forsøg med virksomheds- og skolespørgsmål

Kolding Pædagogseminarium udsender evalueringsskemaerne til virksomhederne (institutionerne) sammen med en frankeret svarkuvert. Virksomhederne får skemaet tilsendt ca. en uge efter afholdelsen af kurset.



**"... vi er meget opmærksomme på, at vores hjælp til de læse-/stavesvage ikke bliver oplevet som en 'prikken ud' i forhold til de øvrige kursister..."**

Som mange andre udbydere af arbejdsmarkedsuddannelser modtager Kolding Pædagogseminarium ret få virksomhedsbesvarelser, men virksomhedsbesvarelserne har på forskellige måder alligevel været med til at forbedre uddannelserne.

- Eksempelvis har vi ændret på afholdelsesformen på et af kurserne. Det var et kursus, der var blevet afholdt som splitkursus, men i tilbagemeldingerne fra institutionerne kom det frem, at det ville være bedre at afholde de tre kursusuger i ét stræk. Det skyldtes, at institutionerne derved kunne nøjes

med at hente én vikar ind, fortæller Ulla Gerner Wohlgemuth.

Kolding Pædagogseminarium evaluerer desuden meget på de grundlæggende uddannelser - og på det område, kan Viskvalitet.dk godt inspirere:

#### **Eksempler på kvalitetsforbedringer**

Evalueringsresultaterne har bidraget til forskellige kvalitetsforbedringer af arbejdsmarkedsuddannelserne på Kolding Pædagogseminarium.

men med de andre studerende, eller om det er bedst at forskyde AMU-kursisternes mødetidspunkt.

Vi prøver os frem på baggrund af kursisternes tilbagemeldinger, siger Ulla Gerner Wohlgemuth

- Eksempler på konkrete forandringer ud fra Viskvalitet.dk er endvidere, at vi nu ændrer hele skiltningen på seminariet, så den i højere grad tilgodeser læse-/stavesvage kursister. Alle skilte bliver nu forsynet med billeder eller symboler, så det bliver lettere at finde rundt på skolen. Vi havde et skilt, hvor der stod

'Konferencefaciliteter, henvendelse', og det bliver lavet om til 'Kursus' og får et billede på, slutter Ulla Gerner Wohlgemuth.

- Evalueringerne har givet anledning til forsøg med undervisningsformen, f.eks. mængden af gruppearbejde, siger Ulla Gerner Wohlgemuth, ligesom der er sket tilpasning af undervisningstidspunktet i forhold til tog- og bustider.

- Kvalitetsforbedringer er også sket i forhold til start- og sluttidspunkter for undervisningen, hvor kursisterne havde særlige ønsker.

- Det har desuden været en overvejelse, om det er bedst, at AMU-kursisterne oplever 'rushet' ved at møde sam-

## **UDDRAG FRA KOLDING PÆDAGOGSEMINARIUMS HJEMMESIDE**

### **Generelt om evaluering og kvalitetssikring**

På Kolding Pædagogseminarium er det et overordnet mål, at undervisningen skal foregå på et højt fagligt niveau. Seminariets kvalitetsudvikling er et centralt element heri. Kvalitetsbegrebet har af Undervisningsministeriet ikke fået et absolut indhold, men ser kvalitet som den sociale og kulturelle opfattelse af, hvad den enkelte institution vurderer som god undervisning og læring. Kvalitetsopfattelsen forudsætter således dialog mellem de studerende, underviserne, ledelsen og andre interessenter (bestyrelse m.fl.). Dermed er grundlaget en dynamisk kvalitetsopfattelse, hvor begrebet hele tiden indholdsbestemmes i samspil med det omgivende samfund.

Fokus er i de senere år skiftet fra især at rette sig mod de givne rammer til i højere grad at se på processen og de resultater, undervisningsaktiviteten resulterer i. Det betyder, at seminariet fastsætter, hvad der er god kvalitet for os.

Det medfører, at den lokale selvevalueringsproces er blevet det vigtigste omdrejningspunkt i kvalitetssikringen og -udviklingen. Det er i selvevalueringen, at seminariet sammenholder sine mål med de resultater, vi opnår. En afgørende forudsætning for, at denne proces lykkes, er, at vi kan udvikle en kultur for evaluering, der bygger på tillid, åbenhed og dialog.

### **Evaluering**

Kvaliteten af uddannelserne og deres delelementer evalueres løbende og systematisk eksternt i form af prøver og eksamener og internt på Kolding Pædagogseminarium. Resultaterne af de interne og eksterne evalueringer systematiseres og integreres i uddannelsernes kvalitetsudvikling, i planlægningen af uddannelserne og i budgetlægningen.

### **Det vil vi måles på**

Kolding Pædagogseminarium har som sin mission at skabe læring og øge kompetencerne hos vores "kunder" (studerende, kursister m.m.), så de bliver bedre i stand til at nå deres mål. Vi har fokus på "kunderne" og den værdi, vores processer skaber for dem. Kerneydelserne består i at skabe læring og kompetencer hos vores kunder via uddannelser. Kvalitetssikringen og evalueringerne på Kolding Pædagogseminarium har dette omdrejningspunkt.

# VISKVALITET.DK

## i kombination med andre evalueringssystemer

Teknisk Erhvervsskolecenter (TEC) har et solidt fokus på kvalitetsudvikling af arbejdsmarkedsuddannelserne. Skolen kombinerer evalueringer i Viskvalitet.dk med effektmålinger, og lærere og ledere deltager i selvevalueringer, der sætter fokus på, hvor langt de er med kvalitetsudvikling.

### Fokus på tilfredshedsmålinger

TEC har gode erfaringer med at anvende Viskvalitet.dk til evaluering af arbejdsmarkedsuddannelserne. Carsten Eliassen er kvalitetskonsulent for landtransportområdet. Hvert kvartal trækker han evalueringresultaterne fra de uddannelser, han har ansvaret for.

- Ved afslutningen af et kvartal trækker jeg rapporter fra tilfredsmålingerne i Viskvalitet.dk. Hvis der er uddannelsesmål, der har et gennemsnit under 4, går jeg ind og gennemfører en nærmere analyse af evalueringresultaterne. Nogle gange er det nødvendigt, at jeg går helt ned og kigger på hvert enkelt holds tilfredshed, mens det i andre tilfælde hurtigt fremgår, at kursisterne mere generelt er mindre tilfredse med f.eks. kursets faglige niveau. Hvis utilfredsheden på et enkelt hold er lav, bliver det dog opfanget, inden Carsten Eliassen ser på resultaterne for hele kvartalet. En administrativ medarbejder gennemser nemlig resultaterne fra de enkelte hold og markerer, hvis der er udsving, der ikke er tilfredsstillende.

Der kan være mange forskellige grunde til, at kursisterne på nogle hold er mindre til-



"Vi vil gerne have en høj tilfredshed og en høj kvalitet."

TEC gennemfører en række arbejdsmarkedsuddannelser inden for blandt andet landtransport.

fredse. En nærmere analyse kan f.eks. vise, at deltagerens utilfredshed knytter sig til forhold, der vedrører den mere praktiske gennemførelse af kurset. Læreren kan have været syg, og en vikar har måttet overtage kurset. I andre tilfælde kan det dog også vise sig, at en lærer i modsætning til andre lærere generelt har en lav tilfredshed på sine kurser.

Carsten Eliassen fortæller: - I sådanne tilfælde er det vigtigt, at afdelingslederen går ind og drøfter med den enkelte lærer, hvorledes del-

tagernes tilfredshed på de fremtidige kurser kan øges. Vi vil gerne have en høj tilfredshed og en høj kvalitet.

Analysen af resultaterne i Viskvalitet.dk kan således give skolen mulighed for at øge tilfredsheden med uddannelserne gennem kvalitetsudvikling. Lærere og ledere bidrager til kvalitetsudvikling ved, at de på afdelingsmøderne i fællesskab drøfter evalueringresultaterne og hvordan disse kan forbedres.

"... KVIK er TECs helt overordnede kvalitetsevaluering"

### Lærerrapport

Carsten Eliassen fortæller, at TEC tidligere har arbejdet med forsøg med lærerevalueringer efter hver kursusgenmørelse. Det er en idé, som han ønsker at tage op igen.

Lærerrapporten består af et evalueringsskema, hvor læreren kort noterer, om der var ændringer i forhold til de skemalagte lærere, og hvis der var, hvorfor dette var nødvendigt. Der skal også svares på, om der var ændringer i forhold til de skemalagte køretøjer eller i forhold til det fastlagte ugeske-

"Hvis vores målinger i Viskvalitet.dk giver dårlige resultater... går vi ind og bruger CUE som en form for effektmåling..."

ma. Læreren skal desuden svare på, om der var andre uforudsete ændringer af kurset. Endelig er der mulighed for, at læreren kan skrive andre bemærkninger.

Læreren skal underskrive lærerrapporten og aflevere den sammen med kursisternes evalueringer.

Carsten Eliassen fortæller: - Lærerrapporten giver gode muligheder for hurtigt at få et overblik over eventuelle problemer på det pågældende hold, som muligvis også afspejler sig i kursisternes besvarelse.

Når der foreligger en lærerrapport, er det i mange tilfælde ikke nødvendigt at undersøge nærmere, hvis deltagerens tilfredshed med kurset ikke er tilstrækkeligt høj. Man kan altså lettere gå direkte til at samle op på de problemer, der var på det pågældende kursus. Dette vil i øvrigt ske uanset om de problemer, som faglæreren påpeger, ikke har givet sig udslag i lavere deltagerevaluering.

### CUE-evaluering

TEC har i flere år anvendt evalueringssystemet CUE på

arbejdsmarkedsuddannelserne som et supplement til Viskvalitet.dk. Senere er TEC også begyndt at bruge CUE på erhvervsuddannelserne.

Ved hjælp af CUE er skolen i stand til at undersøge i hvilken udstrækning deltagerne har haft en videtilvækst i forbindelse med deltagelse i uddannelserne.

Carsten Eliassen fortæller: - Hvis vores målinger i Viskvalitet.dk giver dårlige resultater i to på hinanden følgende kvartaler, går vi ind og bruger CUE som en form for effektmåling på de efterfølgende hold. Dette betyder, at deltagerne ved kursets start besvarer et CUE-spørgeskema, og at de efter

deres deltagelse i kurset besvarer de samme spørgsmål. Man kan derigennem se hvilken videtilvækst, deltagerne har haft.

CUE-evalueringerne anvendes i særlig grad, hvis skolen mener, at deltagerens utilfredshed kan hænge sammen med det faglige niveau på kurset. Deltagerne kan enten direkte have givet udtryk for utilfredshed med det faglige niveau - som kan være for højt eller for lavt - eller de kan mene, at de kun i begrænset grad har lært det, der var kursets formål.


Gennem en belysning af deltagerforudsætningerne ved kursets start, samt den faglige progression i løbet af kurset, kan evalueringen

## CUE CONSULT A/S

Kernen i Cue Consults evalueringssystemer består i måling af tilfredshed, viden, indlæringseffekter, transformation af indlæring, holdninger og jobadfærd ved hjælp af overskuelige analyser, der gør processerne til handlingsanvisende brikker i den samlede kompetenceudvikling og kompetencestrategi.



Carsten Eliassen trækker hvert kvartal evalueringresultater fra Viskvalitet.dk.



har fokus på forskellige måder at strukturere kvalitetsarbejdet på, fortæller Rasmus Thomsen.

Rasmus Thomsen fortæller desuden, at lærere og ledere i afdelingerne anvender KVIK-evalueringssystemet til at vurdere deres eget arbejde med kvalitetsudvikling af uddannelserne.

KVIK danner rammen for kvalitetsudviklingen på TEC, og de enkelte evalueringresultater fra uddannelserne indgår i det samlede kvalitetskoncept. Man kan sige, at KVIK er TECs helt overordnede kvalitetsevaluering.

- Alle afdelingerne har her i foråret anvendt KVIK-evalueringværktøjet til at vurdere, hvor langt de var i forhold til at arbejde med kvalitetsudvikling. Afdelingslederne har fremlagt vurderingerne med pointangivelser for Annemette Kolringen, der er souschef, og mig. Vi har drøftet selvevalueringerne igennem, og det har givet et godt overblik over kvalitetssituationen inden for den enkelte uddannelse. Desuden har det givet os overblik over den samlede kvalitetssituation på TEC. Vi har fået et langt bedre billede af, hvad vi som uddannelsessted har gjort godt, og hvad vi kan gøre bedre.

Viskvalitet.dk i kombination med KVIK og CUE er således med til at sikre udviklingen af kvaliteten i arbejdsmarkedsuddannelserne på TEC, da de tre systemer supplerer hinanden godt.

**Viskvalitet.dk som et markedsføringsredskab**  
I storkøbenhavnområdet er der en stor konkurrence mellem de skoler, der udby-

der de samme arbejdsmarkedsuddannelser, og det er derfor centralt at kunne dokumentere, hvis man har en høj tilfredshed fra deltagerne.

der de samme arbejdsmarkedsuddannelser, kan det fungere som direkte markedsføring af arbejdsmarkedsuddannelserne.

Via skolens hjemmeside er det muligt for virksomheder, potentielle deltagere eller andre interesserede at se skolens resultater på Viskvalitet.dk. Dermed er Viskvalitet.dk et meget centralt redskab i forhold til markedsføringen af arbejdsmarkedsuddannelserne i virksomhederne.



Rasmus Thomsen er TECs koordinerende kvalitetskonsulent.

bidrage til at sætte fokus på, hvor der skal sættes ind. Der kan f.eks. være problemer i forhold til:

Gennem anvendelsen af CUE får skolen ikke kun et billede af kursisternes tilfredshed med deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser, men også mulighed for at gennemføre effektmålinger.

### Kvalitetsudvikling i TEC som helhed

Overvågningen af kvaliteten i arbejdsmarkedsuddannel-

serne gennemføres i et samarbejde mellem den koordinerende kvalitetskonsulent og kvalitetskonsulenterne i de forskellige afdelinger.

Rasmus Thomsen er TECs koordinerende kvalitetskonsulent. Han arbejder med kvalitetssikring inden for alle de uddannelser, som TEC udbyder - AMU, EUD, KVU, VEUD og HTX.

Han fortæller:  
- Hvert kvartal samler jeg evalueringresultaterne for

de forskellige uddannelser. Der gennemføres en lang række målinger på forskellige områder inden for de forskellige uddannelser, og ud over Viskvalitet.dk ser vi på beståelsesprocenter, karaktergennemsnit, fravær og frafald på uddannelserne. Jeg præsenterer evalueringresultaterne på et møde, der afholdes for hele chefgruppen.

Skolens koordinerende kvalitetskonsulent er med til at sikre, at evalueringerne danner grundlag for kvalitetsforbedringer af de forskellige uddannelser.

### Etablering af en evalueringsskultur

TECs ledelse er meget opmærksom på, at der skal udvikles en kultur og en praksis for, at lærerne drøfter evalueringerne og derefter søger at skabe de kvalitetsløft, der er behov for.

- Vi kan sige, at kvalitetsudviklingen i væsentlig grad handler om at skabe et godt udviklingsmiljø. Her på TEC er vi gode til at sætte ting i gang, men vi skal blive endnu bedre til at evaluere de forskellige tiltag. Som led heri deltager vi i EFQM-netværket, hvor vi diskuterer kvalitetsarbejdet, og hvor vi

- Visitationen til kurset.
- De faglige mål for uddannelsen kan være urealistiske i forhold til den tid, der er afsat.
- Behov for justeringer i den pædagogiske og didaktiske tilrettelæggelse af kursusforløbet.

# KVIK

## - et selvevalueringsværktøj

KVIK er blevet udviklet af SCKK i samarbejde med en række offentlige institutioner. Selvevalueringsværktøjet lægger op til, at ledere og medarbejdere tager et gensidigt ansvar for kvalitetsudviklingen, og er derfor et godt værktøj til at forankre kvalitetsarbejdet bredt på arbejdspladsen.

Følgende 5 stadier er typiske i en KVIK-selvevalueringsproces:

1. Det besluttes at gennemføre en selvevaluering.
2. Selvevaluering foregår i en repræsentativ gruppe bestående af både ledere og medarbejdere.
3. Den enkelte deltager i selvevalueringsgruppen forholder sig til styrker og forbedringsområder.
4. Gruppen foretager en fælles vurdering og beskriver konsensus i en rapport.
5. Opsamling og prioritering af forbedringsprojekter.

Læs mere på SCKKs hjemmeside:  
[www.SCKK.dk](http://www.SCKK.dk)

# Fast kvalitetsgruppe arbejder med to evalueringssystemer

På Skive Tekniske Skole har man de seneste 1 1/2 år arbejdet med eget evalueringssystem, der bruges sideløbende med Viskvalitet.dk. Systemerne supplerer hinanden på arbejdsmarkedsuddannelsesområdet, og en fast kvalitetsgruppe bestående af en lærer, en uddannelsesleder og uddannelseschefen tager sig af at følge op på de evalueringer, der kommer ind.

## To evalueringssystemer

På Skive Tekniske Skole bruger man to evalueringssystemer. For 1 1/2 år siden indførte skolen deres eget evalueringssystem, som i dag bruges som supplement til Viskvalitet.dk på arbejdsmarkedsuddannelserne. Evalueringssystemet bruges herudover til evaluering af HTX, EUD og KVVU.

Skolens eget evalueringssystem fungerer elektronisk ved, at der udsendes et link til respondenterne via e-mail. Fra linket bringes respondenterne videre til spørgeskemaet, der så kan besvares. Der er lagt en spærre ind, så spørgeskemaet kun kan besvares én gang.

"Her koncentrerer kvalitetsindsatsen først". I skolens eget evalueringssystem fokuseres der på at sikre løbende forbedringer i læreprocessen, studiemiljøet, servicefaciliteterne samt psykiske og fysiske forhold. I evalueringen spørges der både til den kvalitetsoplevelse, respondenterne har haft af et bestemt forhold, samt den betydning, som det pågældende forhold tillægges.

Når evalueringresultaterne bedømmes, sker det ved, at dimensionerne 'tilfredshed' og 'betydning' krydses.

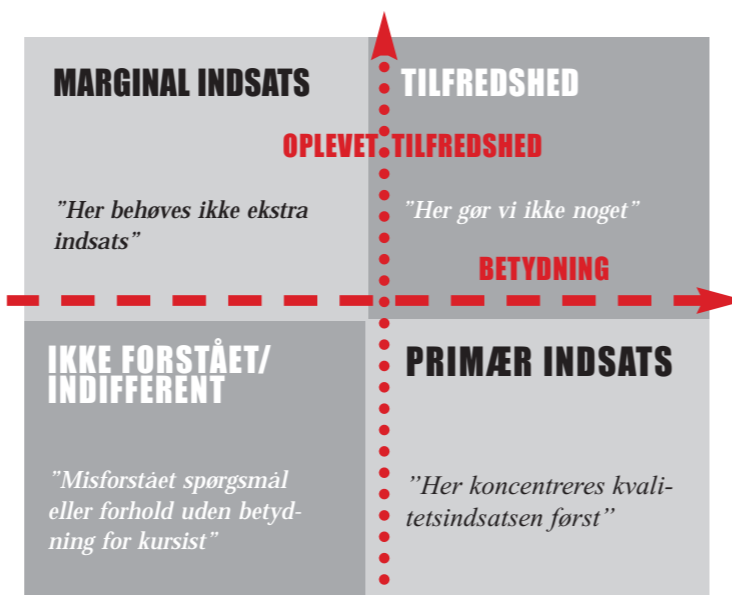
Herved opstår fire udfaldsrum, der indikerer for Skive Tekniske Skole, hvor kræfterne om at forbedre undervisningen skal koncentreres.

## Udfaldsrummene og pejlingerne er:

- Høj tilfredshed og stor betydning: Her er kursisterne tilfredse med de forhold, der har betydning for dem. Her laver skolen ikke om på noget – tingene fungerer som ønsket.
- Lav tilfredshed og stor betydning: Her lægges kræfterne først - primær indsats.
- Høj tilfredshed og lille betydning: Her behøver der ikke at blive gjort en ekstra indsats.
- Lav tilfredshed og lille betydning: Denne vurdering viser, at der enten er noget galt med spørgsmålene, at indholdet ikke vægtes af kursisterne, eller at kursisterne kan være indifferente over for kurssets indhold. Se diagram.

Ovenfor ses et eksempel på hvordan de samlede resultater fra skolens eget evalueringssystem fremstilles grafisk.

Koordinatsystemets skæringspunkt viser gennemsnitsværdien af alle besvarelser på alle spørgsmål for henholdsvis 'Oplevet tilfredshed' (y-akse) og 'Betydning' (x-akse).



De markerede punkter viser gennemsnitsværdien for besvarelserne af hvert enkelt spørgsmål for såvel oplevet tilfredshed (koordinat y) som betydning (koordinat x).

I eksemplet ovenfor ville evalueringresultatet fremstå som tilfredsstillende, da skæringspunktet mellem x og y er i feltet 'tilfreds'.

## Supplement til Viskvalitet.dk

De forhold, som skolens eget evalueringssystem eventuelt viser kunne trænge til at blive forandret, bliver også undersøgt nærmere i Viskvalitet.dk. Udskrevne standardrapporter fra Viskvalitet.dk indgår sammen med resultaterne fra skolens eget evalueringssystem på den måde i en samlet vurdering af tilfredsheden med uddannelserne.

**"... Vi følger op over for kursister, der har påpeget nogle forhold, der burde ændres, og giver besked om, at vi faktisk har gjort noget ved det, og har ændret på tingene."**



Undervisningssituation på Skive Tekniske Skole

På den baggrund fastlægger skolen, hvilke aktiviteter, der skal sættes i gang.

## Evalueringssystemet bruges også til 'arbejdspladsvurdering'

Skolens evalueringssystem bruges også til den interne kvalitetsudvikling, fortæller uddannelseschef Knud Hansen:

- Vores eget evalueringssystem er udviklet sådan, at det også kan benyttes blandt personalet til at evaluere selve arbejdspladsen, en slags arbejdspladsvurdering. Her bedømmer kollegerne forskellige forhold ud fra en fem-skala, og når kvalitetsgruppen har samlet op på evalueringresultaterne, bli-

ver der også på det interne område indstillet til ændringer. Det kan for eksempel dreje sig om akustikken i lokalerne eller om indretningen med borde og stole. Vi gennemfører evalueringen en gang om året, og hvis det på baggrund af evalueringen viser sig, at der er behov for ændringer, så indstiller kvalitetsgruppen til, at der sker ændringer i de pågældende afdelinger.

## Fast kvalitetsgruppe

Kvalitetsgruppen er således tværgående mellem skolens afdelinger, og den står for at give indstillinger til ændringer over for direktionen - også hvad angår skolens interne udviklingsprojekter.

Kvalitetsgruppen består af tre personer: En lærer, en uddannelsesleder og Knud Hansen selv som uddannelseschef. Gruppen diskuterer kvalitetsforhold ud fra de evalueringer, der kommer ind. De spørgsmål, der stilles, tages op til revision én gang om året.

## Evalueringerne fra kursister og kolleger betyder ændringer

Skolens eget system har også afstedkommet ændringer i afholdelsesformerne på nogle af vores kurser, siger Knud Hansen.

- Vi har eksempelvis foretaget ændringer i vores måde at køre værkstedsundervisning på. Det har også drejet

sig om, hvordan vi modtager eleverne, hvordan miljøet omkring undervisningen i øvrigt er, pauser eller arbejdstidslængde - som er et vigtigt spørgsmål for kursisters mestres.

- På længere forløb på op til 14 dage supplerer vi anvendelsen af Viskvalitet.dk med vores eget evalueringssystem, fortæller Knud Hansen. På alle forløb tager læreren evalueringresultaterne op over for holdet ved undervisningens eller kurssets afslutning og drøfter resultaterne med dem. Brugen af Viskvalitet.dk har ligesom vores andet evalueringssystem medført ændringer.

”... vi bruger evalueringerne som et styringsredskab - ikke som det store strategiske værktøj til langsigtet planlægning.”



Værkstedundervisning på Skive Tekniske Skole

### Virksomhedsspørgsmålene i Viskvalitet.dk bruges også

Vi er lige gået i gang med også at bruge Viskvalitet.dk til virksomhedsevalueringen, fortæller Knud Hansen.

- På virksomhedssiden supplerer vi Viskvalitet.dk-evalueringerne med vores eget system. Resultaterne fra de to systemer bruges som udgangspunkt for en dialog med virksomheden.

### Evalueringerne bruges som styringsredskab

- Vi bruger evalueringerne fra Viskvalitet.dk som styringsredskab til de løbende kvalitetsjusteringer - ikke som det store strategiske værktøj til langsigtet planlægning, fortæller Knud Hansen og supplerer:

- Noget af det vigtigste er at kunne tage kursisternes udmeldinger alvorligt; man

må ikke sidde dem overhørigt - og det er netop hér, evalueringerne er et godt redskab. Vi følger op over for kursister, der har påpeget nogle forhold, som burde ændres, og giver besked om, at vi faktisk har gjort noget ved det, og har ændret på tingene. Vi kontakter ganske enkelt dem, der har fremsat kritikken, på baggrund af de oplysninger, vi fik ved tilmeldingen.

Knud Hansen giver gerne andre et godt råd med på vejen:  
- Et godt råd når man arbejder med evalueringssystemer er at være ihærdig. Vi har været to år om at få vores op at køre

# VISKVALITET.DK løftes med selvevaluering

På Social- og Sundhedsskolen i Viborg Amt vil man gerne kombinere lærernes planlægning, gennemførelse og evaluering af kursusforløbene med de evalueringresultater, som Viskvalitet.dk viser. Derfor arbejder SOSU Viborg Amt på at igangsætte et udviklingsprojekt omkring selvevaluering. Skolen deltager også i et TUP-projekt, der mere bredt skal give flere erfaringer med evalueringmodeller, der kan supplere Viskvalitet.dk



### TUP-projekt om brug af Viskvalitet.dk med andre evalueringssystemer

Social- og Sundhedsskolerne, Kolding Pædagogseminarium og de lokale uddannelsesudvalg i Nordjyllands Amt, Ribe Amt, Vejle Amt og Viborg Amt er gået sammen om at ansøge om et TUP-projekt, der skal bruges til at sætte fokus på at udvikle et skoleevalueringssystem, der i samspil med Viskvalitet.dk kan være med til at kvalitetssikre arbejdsmarkedsuddannelserne.

### Formålet med dette udviklingsprojekt er blandt andet:

- At udvikle et redskab, som i samspil med Viskvalitet.dk, også kan anvendes af de lokale uddannelsesudvalg og skolernes ledelse i forhold til kvalitetsudvikling af efteruddannelsesaktiviteterne i de FKB'er, som skolerne er godkendt til.
- At udvikle et redskab, der kan støtte deltagerne, når de skal vurdere udbyttet og anvendeligheden af deltagelsen i en konkret arbejdsmarkedsuddannelse. Dette vil

Kursister vejledes her i at bruge hjælpedstyr.



**"... I det daglige bruger vi Viskvalitet.dk til at holde øje med 'røde lamper' på de enkelte arbejdsmarkedsuddannelser. Resultaterne danner udgangspunkt for dialogen med underviserne, hvis der er noget, der afviger fra det normale."**

*Elever fra SOSU Viborg Amt instrueres i brugen af løfteudstyr*



- Samtidig er det vigtigt, at resultaterne fra Viskvalitet.dk kombineres med lærernes pædagogiske overvejelser. Vores projekt om selvevaluering skal understøtte dette arbejde, siger Lene Dahlgaard.

**Startskuddet til selvevaluering på SOSU Viborg Amt**

Hos SOSU Viborg Amt er selvevaluering netop en god del af svaret på, hvordan Viskvalitet.dk for alvor kan bringes i spil som kvalitetsudviklingsværktøj.

Startskuddet til at arbejde med selvevaluering på Social- og Sundhedsskolen i Viborg Amt lød på en pædagogisk dag i starten af januar 2005 med deltagelse af alle skolens undervisere og ledelsen.

Selvevalueringprojektet tager afsæt i skolens ønske om at kombinere lærernes egen planlægning, gennemførelse og evaluering af forløbene med de evalueringresultater, som Viskvalitet.dk viser.

**"... selvevaluering er en intern evalueringsform, som varetages af lærerne individuelt og i dialog med hinanden med henblik på at udvikle den faglige og pædagogiske kvalitet af undervisningen og vejledningen"**

Lærerne må i princippet selv om, hvordan de vil evaluere forløbene - om de eksempelvis vil anvende en logbog, portfolio eller lignende, fortæller Lene Dahlgaard.

- Men vi tilbyder rekvirenterne af kurserne undervisernes evaluering af forløbene og anbefalinger til implementeringsar-

samtidig øge validiteten af evalueringresultaterne.

■ At anvende evalueringresultaterne i portfoliomodellerne (en slags læringsdagbog) i kombination med Viskvalitet.dk, således at skolerne, institutionerne og de lokale uddannelsesudvalg systematisk kan arbejde med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling af undervisningen på arbejdsmarkedsuddannelserne.

■ At udvikle en samtaleguide til virksomhederne, der supplerer og inspirerer til brug af Viskvalitet.dk med henblik på at støtte kvalitetsudviklingen både når det gælder udbud og gennemførelse af arbejdsmarkedsuddannelserne.

**Viskvalitet.dk i det daglige**

- I det daglige bruger vi Viskvalitet.dk til at holde øje med 'røde lamper' på de enkelte arbejdsmarkedsuddannelser. Resultaterne danner udgangspunkt for dialogen med underviserne, hvis noget afviger fra det normale, fortæller Lene Dahlgaard, som er leder af kursus- og udviklingsafdelingen på Social- og Sundhedsskolen i Viborg Amt.

- Men i kraft af vores TUP-projekt og et udgangspunkt i særlige principper for selvevaluering (se mere herom

senere i artiklen), har vi en ambition om, at vores måde at bruge Viskvalitet.dk på kan løftes, så Viskvalitet.dk bliver et bedre kvalitetsudviklingsværktøj for os, siger Lene Dahlgaard og fortsætter:

- Samlet set er det vigtigt, at alle niveauer på skolen tager del i kvalitetsudviklingen med den erfaring, de hver især har. Ligesådan er det vigtigt for os at holde os i dialog med virksomhederne (eller "vores kunder"), så vi løbende har en klar fornemmelse af det aktuelle behov for uddannelse.

SOSU Viborg Amt har som mange af de andre uddannelsessteder svært ved at få svarprocenten fra institutionerne/virksomhederne op.

- Men vi har til gengæld en meget tæt dialog med de ledere på institutionerne, der efterspørger kurser hos os, siger Lene Dahlgaard.

Og det er netop vigtigt, mener Lene Dahlgaard, at have et tæt partnerskab med virksomhederne og institutionerne omkring evalueringresultaterne fra Viskvalitet.dk, så alt det skriftlige suppleres med en mere indgående dialog omkring arbejdsmarkedsuddannelsernes form, indhold og rammer.

forbindelse med evaluering af hvert kursusforløb. Derfor bliver resultaterne fra Viskvalitet.dk suppleret af underviserens sammenskrivning med kommentarer og anbefalinger til det videre arbejde.

Sammenskrivningen er en rapport, der skal indeholde:

- En samlet beskrivelse af forløbet.

■ Underviserens anbefalinger til rekvirenten på baggrund af hvad Viskvalitet.dk-evalueringen viser. Det kan være en sammenskrivning, tolkning eller bemærkninger til Viskvalitet.dk, der bygger på underviserens oplevelser, erfaringer og pædagogiske overvejelser undervejs i forløbet.

Rapporten skal have en udformning, så den kan anvendes som dokumentation og udviklingsredskab for lederne hos rekvirenten. En af måderne at arbejde med evalueringresultater og efterfølgende anbefalinger er SMITTE-modellen (se tekstboks). Andre modeller har også været i anvendelse på SOSU i Viborg Amt. Det centrale er, at virksomhederne

får en samlet evaluering med anbefalinger til det videre arbejde med implementeringen af den nye viden, de nye færdigheder og eventuelt holdningsændringer.

### Selvevaluering – hvad og hvordan?

Selvevalueringsbegrebet bliver i et internt notat defineret af Lene Dahlgaard som:

- Den interne evalueringsform, som varetages af lærerne individuelt og i dialog med hinanden med henblik på at udvikle den faglige og pædagogiske kvalitet af undervisningen og vejledningen på skolen.

Selvevalueringen skal også omfatte den dialog og de relationer, der er mellem lærer og elever/kursister.

Formålet med, at lærerne arbejder med selvevaluering er, at de skal arbejde mere bevidst pædagogisk med evaluering i forhold til konkrete undervisningsforløb. Tanken er, at dette skal øge den enkelte undervisers didaktiske kompetence og derigennem være med til at udvikle og kvalificere den pædagogiske og faglige kvalitet i undervisningen og vejledningen på skolen.

SOSU Viborg Amt arbejder med selvevaluering på flere niveauer:

- Individniveau (den enkelte underviser).
- Teamniveau (alle undervisere i teamet).
- Organisationsniveau (alle undervisere og ledere).

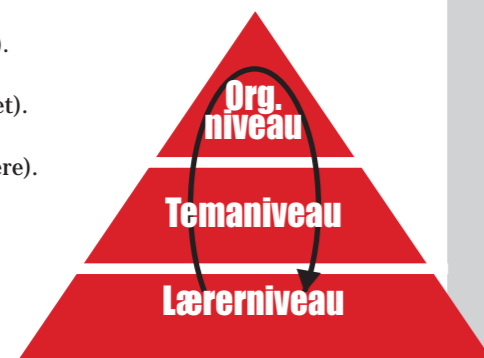
Grafisk fremstiller Lene Dahlgaard princippet således:

Den enkelte undervisers selvevaluering omfatter refleksioner over egen undervisning, vejledning og relationerne mellem eleverne, samt relationerne mellem underviseren selv og eleverne.

På teamniveauet bringes den enkelte lærers selvevaluering i spil med de øvrige læreres selvevaluering inden for teamet. Hos SOSU Viborg Amt er det i den forbindelse også sådan, at man gennemfører Team Udviklingssamtaler (TUS) hvert forår i kombination med de traditionelle medarbejderudviklingssamtaler (MUS).

Med udgangspunkt i dialogen omkring evaluering identificerer hvert team principielle pædagogiske og faglige problemstillinger, der diskuteres i den samlede lærer- og ledelsesgruppe på det tredje niveau (organisationsniveauet).

Vi forventer, at Viskvalitet.dk i kombination med vores arbejde med selvevaluering vil give os den største mulige kvalitet i vores arbejdsmarkedsuddannelser, slutter Lene Dahlgaard.



## SMTTE-modellen

**SMTTE-modellen** giver et praktisk bud på, hvordan kvalitetsforbedringer kan gribes an.

**SMTTE-modellen** har følgende elementer:

**S** = Sammenhæng, den kontekst hvori kompetenceudviklingen finder sted.

**M** = Mål med kompetenceudviklingen - AMU-målene.

**T** = Tegn, medarbejderne viser på, at det er lykkedes - en slags succeskriterier.

**T** = Tiltag, som kan støtte, at det sker (anbefalinger fra medarbejderne i de skriftlige produkter).

**E** = Evaluering - hvornår og hvordan går vi ind og måler de nye kompetencer? Under dette punkt kan det tages op og aftales med rekvirenten, hvordan implementeringen skal finde sted. Det er ledernes udviklingsredskab.

# De lokale uddannelsesudvalg inddrages i udviklingen af kvaliteten

Social- og sundhedsskolen i Nykøbing Falster bruger de lokale uddannelsesudvalg som sparringspartnere i udviklingen af kvaliteten i arbejdsmarkedsuddannelserne.

### Årlig udarbejdelse af rapport

Kursuskonsulent Lise Gerd Larsen fra Social- og sundhedsskolen i Nykøbing Falster præsenterer skolens resultater i Viskvalitet.dk for de lokale uddannelsesudvalg. Der er to lokale uddannelsesudvalg for området: Ét for sundhedsområdet og ét for det pædagogiske område.

Viskvalitet.dk er et fast punkt på dagsordenen på udvalgenes møder. Alle evalueringerne fra de kurser, der har været siden det foregående møde, drøftes. Lise Gerd Larsen medbringer udprint fra Viskvalitet.dk - herunder også de skriftlige kommentarer, som både skole og udvalg ofte kan få meget ud af at læse.

Hun fortæller:  
- De lokale uddannelsesudvalg skal være sparringspartnere i forhold til skolens virke. Dette sikrer vi ved at fortælle, hvor det er gået godt eller mindre godt. Det er ofte de skriftlige kommentarer, vi bliver klogest af at læse. Vi dykker også ned i årsager til resulta-

Når teori og praksis mødes i klasseværelset, har det en synergieffekt.

"De lokale uddannelsesudvalg skal være sparringspartnere i forhold til skolens virke."





TRØMS AMTS VASKEFIELD

*Øvelse i korrekt lejrning.*

terne, og vi drøfter med udvalget, hvad vi eventuelt har foretaget os for at rette op på problemerne.

Skolen har desuden en god dialog med udvalgene om de igangværende kursusaktiviteter, og de kursusaktiviteter, der endnu kun er på idéplan, vendes også på møderne.

**Styrket kendskab til kursets formål**

- En af de problemstillinger, vi har haft oppe i det lokale

uddannelsesudvalg, er kursisternes besvarelse af spørgsmål 2, som handler om kursisternes kendskab til kursets formål, inden de startede på kurset. Besvarelserne har ligget helt nede omkring 2,0, og det var vi meget utilfredse med. Det irriterede os, at kursisterne ikke vidste mere om kursets formål, fortæller Lise Gerd Larsen.

Teknologisk Institut gennemførte sidste år en undersøgelse, der viste, at kursisternes lave vurdering af

*Flerkulturelt undervisningsforløb.*

dette spørgsmål hang sammen med, at mange kursister kun havde fået ringe information om kursets mål og indhold inden den første kursusdag.

- Vi traf en beslutning om, at vi ville gøre noget for at informere kursisterne bedre. Vi besluttede derfor, at vi fremover ville beskrive det

konkrete kursusbemærkninger på bagsiden af den tilsagnsskrivelse, som vi sender til kursisterne. Efter vi har gjort dette, er kursisternes vurdering af spørgsmålet ændret til et gennemsnit på 2,5. Dette resultat er vi dog heller ikke tilfredse med, så vi har nu besluttet, at vi fremover også vil 'oversætte' de formelle kursusbemærkninger til mere

prosaagtige beskrivelser af kursets indhold og undervisningsform, så det bliver mere konkret for kursisterne, hvad kurset handler om, og hvad de skal lære, siger Lise Gerd Larsen.

**Tæt opfølgning og kvalitets sikring i det daglige**

Evalueringerne fra de gennemførte kurser følges nøje

af Lise Gerd Larsen. Hvis evalueringseresultaterne på de enkelte kurser ligger under et gennemsnit på 3, reagerer hun. Det samme gælder, hvis evalueringsspørgsmålet vedrørende lærerens tilrettelæggelse af kurset ligger under 3.

Alle kursusevalueringer ses igennem, og de sendes i cir-

kulation til underviserne og uddannelsesleder. Hvis der er problemer, kontakter Lise Gerd Larsen uddannelseslederen, som

efterfølgende tager en snak med underviseren fra kurset for at få afdækket, hvad årsagen eventuelt kan være. Det er uddannelseslederens

*"... nogle gange skal vi acceptere at have utilfredse/usikre kursister. Det kan ske, når vi i undervisningssituationen pirker til, at de skal reflektere."*



ansvar at finde en løsning på, hvordan kritikpunktet kan forbedres, fortæller Lise Gerd Larsen.

- Da det er en mindre kursusafdeling, har jeg også mulighed for at følge kursusafviklingen lidt tættere. Jeg kigger f.eks. ind den første dag på kurset, for at få en fornemmelse af gruppen af kursister og den umiddelbare reaktion på kurset. Vi er også meget opmærksomme ved kurser, som afvikles første gang. Hvad siger kursister og lærer - og er der behov for justeringer?

- Men nogle gange skal vi acceptere at have utilfredse/usikre kursister. Det kan ske, når vi i undervisningssituationen pirker til, at de skal reflektere. Nogle kursister kan opleve det meget 'forstyrrende' at skulle ændre tankesæt, og så udmønter det sig i kritiske evalueringer. Men så ved vi som regel, at det er derfor, vi ser sådanne evalueringer, siger Lise Gerd Larsen.

#### 'Dårlig' kursusevaluering førte til hurtige ændringer

Social- og sundhedsskolen har haft et kursus i sårpleje, hvor det gik rigtig galt med kursusevalueringerne. Både deltagerne og virksomhederne var rigtig utilfredse, og dette resulterede i, at skolen ændrede i såvel kursusforløbet som

på hvilke lærere, der underviser på kurserne.

Lise Gerd Larsen fortæller:

- Det var et helt nystartet kursus, som vi havde gjort en del reklame for, og der var derfor også et stort forventningspres til kurset. Det var derfor også vigtigt for os at reagere hurtigt på den kritik, der var af kurset.

- Vores analyse af evalueringresultaterne viste blandt andet, at evalueringerne fra de ledige var meget dårlige. Dette har nu gjort, at vi har lavet helt om på disse hold. Det er jo ikke de lediges eget problem, men vores, og derfor gør vi meget for at gribe kurset an på en anden måde. Vi har ændret i såvel kronologien som i undervisningens rettelæggelse. Vi er også blevet opmærksomme på, at det kræver nogle særlige lærerkompetencer at undervise de ledige, og derfor selekterer vi også lærerne i forhold til målgruppen.

Skolen har efterfølgende ændret på kurset, og der er blevet sat nye lærere på. Skolen informerer om dette via hjemmesiden, så virksomheder og kursisterne kan se, at skolen har ændret praksis.

- Det er vigtigt, at de er trygge ved os, og derfor tog vi også direkte kontakt til de virksomheder, der havde været utilfredse med kursusforløbet.

Vi skal jo imødekomme vores kunder - det er dem vi lever af. Vi er dybt afhængige af vores rygte, fortæller Lise Gerd Larsen.

#### Virksomhedsevalueringer - måske fremover via e-mail

Kursisterne får på sidste kursusdag et evalueringsskema

*"Det er vigtigt, at de er trygge ved os, og derfor tog vi også direkte kontakt til de virksomheder, der havde været utilfredse med kursusforløbet."*

i en kuvert, som de efterfølgende skal give til deres nærmeste foresatte hjemme i virksomheden. Hvis der er flere kursister fra samme virksomhed, beslutter kursisterne selv hvem, der tager et skema med tilbage til virksomheden. Virksomhederne får en svarfrist på 6 uger.

Lise Gerd Larsen fortæller, om skolens nye ideer for gennemførelse af virksomhedsevalueringerne:

- Vi overvejer, om vi fremover skal maile evalueringsskemaet direkte til virksomheden. Det er vores erfaring, at virksomhederne reagerer hurtigt på e-mails - f.eks. når vi efterlyser flere kursusdeltagere. Vi kunne eventuelt give virksomhederne en svarfrist på 8 dage og på denne måde få en hurtigere respons end i dag. Vi tror

også, at vi ville få flere skemaer retur, hvis vi i stedet sendte en e-mail. Som det er nu, får vi ikke altid tilstrækkeligt mange virksomhedsevalueringer retur til, at de

tegner et validt billede af virksomhedernes tilfredshed.

Social- og sundhedsskolen overvejer, om de fremover skal bede deltagerne om at oplyse e-mailadressen på deres leder allerede på

ansøgningsskemaet til kurset, da dette ville lette arbejdet med virksomhedsevalueringerne.

#### Kvaliteten vises frem

Resultaterne fra Viskvalitet.dk offentliggøres hvert kvartal

på skolens hjemmeside. Dette er et krav fra Undervisningsministeriet, men skolen synes også, at det er en god idé.

- Vi synes, at det er vigtigt, at kursisterne og virksomhe-

derne har god mulighed for at se, hvordan vores kurser vurderes. Vi håber, at der med tiden er endnu flere, der vil benytte sig af denne informationskilde, fortæller Lise Gerd Larsen.



*"Vores analyse af evalueringresultaterne viste blandt andet, at evalueringerne fra de ledige var meget dårlige... det er jo ikke de lediges eget problem..."*

"De fleste har fået kendskab til kurset via nettet eller ugeaviserne..."

### Styrket markedsføring med afsæt i Viskvalitet.dk

Oplysningerne fra Viskvalitet.dk om, hvor kursisterne har fået oplysninger om kurset, bruger Social- og sundhedsskolen i Nykøbing Falster til at målrette deres markedsføringsstrategi.

Lise Gerd Larsen fortæller:  
- De fleste har fået kendskab til kurset via nettet eller ugeaviserne. I dag har næsten alle adgang til Internettet, så vi satser meget på dette. Når jeg får telefoniske henvendelser, guider jeg altid personer til at finde oplysninger på nettet. Det er meget sjældent, at jeg sender skriftligt materiale til dem.

- To gange om året sender vi en kursuskalender i papirform til virksomhederne. Hvis de vil have nærmere oplysninger om kurserne, må de gå på Internettet og finde dem. Her i Storstrøms Amt har vi en aftale om at spare på papiret, så vi sender ikke en masse papir og kataloger ud til virksomhederne. Når vi har kurser, som mangler enkelte deltagere for at være fyldt op, sender vi e-mails til de potentielle brugere.

### Netværkssamarbejde og udbredelse af Viskvalitet.dk

- Social- og sundhedsskolerne i vores område har et godt netværkssamarbejde. Det er ikke alle skolerne, der er lige glade for Viskvalitet.dk. Jeg argumenterer for, at det er et godt, brugbart system,

og jeg har også givet en præsentation af systemet på et af vores netværksmøder. Her fortalte jeg blandt andet om, hvordan redskabet kan bruges, og hvordan man kan tilføje skolespørgsmål, fortæller Lise Gerd Larsen.

Der deltager fem Sosu-skoler i netværket: Nykøbing Falster, Næstved, Holbæk-Ringsted, Roskilde og Dianalund.

### Viskvalitet kan bruges på andre kursusområder

- Vi er p.t. ved at udarbejde et IKA-forløb i samarbejde med en erhvervsskole og AF. Det er et IDV-forløb, der er målrettet seniorer, som AF betaler, fortæller Lise Gerd Larsen.

På disse forløb er skolerne ikke forpligtigede til at anvende Viskvalitet, men de har besluttet at gøre det, fordi de synes, at det er et godt redskab. Erhvervsskolen har også erfaringer med at anvende redskabet på andre former for kurser.

### Fremtidig brug af Viskvalitet

Social- og sundhedsskolen i Nykøbing Falster har en idé om, at lærerne fremover selv skal oprette og udskrive rapporter fra Viskvalitet. Dette vil give lærerne en tættere føling med evalueringresultaterne.

- Jeg tror også, at en højere grad af involvering af lærerne vil kunne ske ved, at de selv kom i gang med at

udvikle gode, relevante skolespørgsmål, som kan bidrage til kvalitetsforbedringer af de arbejdsmarkedsuddannelser, vi udbyder, afslutter Lise Gerd Larsen.



# Kvalitetsforbedringer gennem tæt samarbejde mellem udvalg og skole

**Mejeri- og Jordbrugets Efteruddannelsesudvalg har et tæt samarbejde med skolerne om kvalitetsudvikling af arbejdsmarkedsuddannelserne. Udvalgets medlemmer er meget opmærksomme på, hvordan kvaliteten af arbejdsmarkedsuddannelserne kan forbedres. Evalueringresultaterne fra Viskvalitet.dk drøftes på efteruddannelsesudvalgets halvårige møder.**

### Efteruddannelsesudvalgets samarbejde med skolerne

Mejeri- og Jordbrugets Efteruddannelsesudvalg er delt i to underudvalg: Jordbruget og mejeriindustrien.

Den FKB, som arbejdsmarkedsuddannelserne inden for mejeriindustrien hører under, gennemføres næsten udelukkende på Dalum UddannelsesCenter, og Marianne Eltong, der er uddannelseskonsulent i efteruddannelsesudvalget for mejeriindustriens underud-

valg, synes, at samarbejdet med skolen er rigtig godt. - Vi har et godt samarbejde med Dalum UddannelsesCenter. Det er derfor ofte således, at vi straks efter, at et kursus er afsluttet, får en melding fra uddannelsescentret om, at der eventuelt har været problemer med det faglige indhold eller kursisters tilfredshed på de enkelte kurser. Det betyder, at vi ikke venter et halvt år med at rette op på eventuelle skævheder, men at vi som skole og efteruddannelsesudvalg straks tager en dialog om, hvordan vi kan forbedre deltagernes tilfredshed.

### Fokus på uddannelsesaktiviteterne

Når udvalget for mejeriindustrien holder deres halvårige møde, har de en række faste punkter på dagsordenen. Punkt 5 på dagsordenen hedder: Aktiviteter, udvikling og evaluering. Under dette punkt kommer først en status på de efteruddan-



Marianne Eltong er uddannelseskonsulent i Mejeri- og Jordbrugets Efteruddannelsesudvalg.

"... det betyder, at vi som skole og efteruddannelsesudvalg straks tager en dialog om, hvordan vi kan forbedre deltagernes tilfredshed."

nellesaktiviteter, som udvalget har haft, og dernæst er der fokus på evalueringresultaterne fra Viskvalitet.dk.

Marianne Eltong giver først udvalget et overblik over, hvilke kurser, der er blevet gennemført i den givne periode. Af et oversigtskema kan udvalget blandt andet se kursustitlerne og antallet af kursister på de enkelte kurser.

Skemaet viser desuden, hvilke virksomhedskurser, der er blevet gennemført. Endelig fremgår det af skemaet, hvilke kurser, der er blevet aflyst på grund af manglende tilmeldinger.

Marianne Eltong fortæller,

at de fra efteruddannelsesudvalgets side gør meget for at få gennemført alle opslæde kurser. Hvis det kniber for skolen at gennemføre et kursus på grund af manglende deltagere, kontakter skolen efteruddannelsesudvalget, som sender e-mails rundt til de relevante virksomheder med oplysninger om kurset. Dette får ofte virksomhederne til at tilmelde medarbejdere til kurserne, og det betyder, at der i en del tilfælde kan gennemføres kurser, som ellers ikke havde tilstrækkeligt mange deltagere.

Udover den aktuelle oversigt over kurser inden for det givne forløb halvår, præsenteres efteruddannelsesudvalget også for en over-

sigt over tilgangen af deltagere til kurserne i de foregående 5 år.

#### Interne procedurer

Efteruddannelsesudvalget er meget fokuseret på at sikre en kvalitetsudvikling af arbejdsmarkedsuddannelserne.

Efteruddannelsesudvalget har besluttet, at der skal ses nærmere på alle de kurser, der har en lavere tilfredshed end 4,0 i Viskvalitet.dk-evalueringerne.

Inden afholdelsen af et udvalgsmøde gennemgår Marianne Eltong evalueringerne af alle de kurser, der er blevet gennemført inden for det sidste halvår.

- Jeg starter med at gennemgå evalueringerne for at se hvilke af kurserne, der er under 4,0 i Viskvalitet.dk. Vi har valgt at tage udgangspunkt i en gennemsnitlig beregning af de systemfælles spørgsmål fra Undervisningsministeriet og af de spørgsmål, som efteruddannelsesudvalget stiller, fortæller Marianne Eltong.

- Det er typisk således, at kursisternes besvarelser af de faglige spørgsmål får et højere pointtal end besvarelsen

”... vi har mindre behov for feedback via evalueringsskemaerne fra Viskvalitet.dk Feedback en fra virksomhederne kommer ofte på anden vis og meget direkte...”

af de systemfælles spørgsmål. For hvert enkelt kursus går jeg også ned og ser på, hvor scoren i de enkelte spørgsmål ligger under 4,0.

- Når jeg har analyseret evalueringresultaterne fra kursisterne, udarbejder jeg en kort opsummering af resultaterne, som sendes til udvalgsmedlemmerne sammen med indkaldelsen til efteruddannelsesudvalgets møde.

”... virksomhederne har et stort ansvar for at motivere medarbejderne til at deltage i kurserne på en aktiv måde.”



Marianne Eltong deltager i møder med skolerne.

”... vi har valgt, at tage udgangspunkt i en gennemsnitlig beregning af de systemfælles spørgsmål fra Undervisningsministeriet og af de spørgsmål, som efteruddannelsesudvalget stiller.”

#### Fokus på evalueringresultaterne

Det er især de systemfælles spørgsmål, der handler om, hvorvidt kursisterne kendte kursets formål, inden de startede, der får en lav score på nogle kurser.

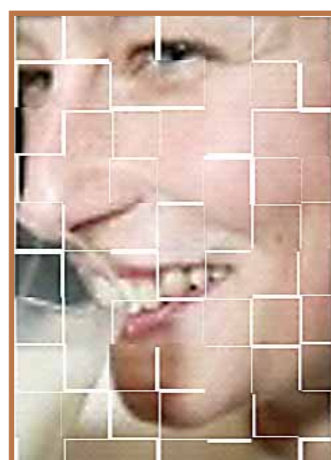
- Kursisternes besvarelse af dette spørgsmål svinger på de enkelte kurser fra 2,3 og op til 3,9, og det er bare ikke godt nok, siger Marianne Eltong.

- Et andet spørgsmål, som

også ind imellem scorer meget lave resultater, er, om kursisterne har lært det, der var kursets formål.

- Endelig er der også en del kursister, der giver det en lav vurdering, om de har lært noget på kurset, der kan

anvendes i deres arbejde fremover. På et af kurserne viste evalueringen, at vurderingen var helt nede på 3,2. Vi kunne i øvrigt konstatere, at der gennem årene var en faldende tilfredshed med netop dette kursus.



**”... skolen vil udarbejde nogle spørgsmål, der går mere på at spørge ind til kursisternes tilfredshed med uddannelsesstedet.”**

Marianne Eltong fortæller, at hun tog kontakt til skolen, som havde to forklaringer på, hvorfor deltagerne tilfredshed på netop dette kursus var så lav. Den ene forklaring gik på, at kurset blev gennemført som splitkursus, og at det netop for nogle af uddannelsesdeltagerne ikke var særligt hensigtsmæssigt.

Et andet centralt problem var, at mange af kursisterne ikke på forhånd var særligt motiverede for at deltage i kurset, og at virksomhederne slet ikke havde gjort det klart for medarbejderne, hvad de skulle på kursus i, og hvad de skulle bruge det til hjemme i virksomheden.

#### **Efteruddannelsesudvalgets møde**

Da ovennævnte kursus efterfølgende blev drøftet på efteruddannelsesudvalgets møde, var der et af medlemmerne af udvalget, der også kunne bidrage med forklaringer på kursisternes lave tilfredshed med kurset.

På baggrund af den lave evaluering og de mangeartede problemer omkring kurset, der også gennem årene havde fået en lavere og lavere tilfredsscore, blev det besluttet at afholde et møde

mellem repræsentanter for efteruddannelsesudvalget og skolen.

#### **Møde med skolen**

Mødet mellem efteruddannelsesudvalget og skolen blev afholdt på skolen. Det blev først og fremmest drøftet, hvordan deltagerne tilfredshed med kurserne kunne højnes. Desuden blev der også lejlighed til at drøftet antallet af aflyste kurser og kursusudbud mere generelt.

#### **Måltrettet information**

Marianne Eltong fortæller, at efteruddannelsesudvalget og skolen synes, at virksomhederne har et stort ansvar for at motivere medarbejderne til at deltage i kurserne på en aktiv måde.

- Det er udvalgsmedlemmernes klare overbevisning, at virksomhederne ikke gør nok for at motivere og informere medarbejderne.

- Det er vigtigt, at skolen informerer om kursernes mål og indhold, men reelt bør 80 % af informationsindsatsen ligge på virksomheden, som dog ofte ikke får det gjort på grund af en travl hverdag. Det er derfor nu besluttet, at efteruddannelsesudvalget og skolerne

## **MEJERI- OG JORDBRUGETS EFTERUDDANNELSESUDVALG – MEJERIINDUSTRIEN**

### **Vedrørende dagsordenens punkt 5.2**

**Vedlagt findes gennemsnittet af evalueringerne foretaget i indeværende kursus-sæson.**

**På sidste udvalgsmøde blev det besluttet, at der fremover skulle kigges nærmere på de kurser, hvor der har været en lavere tilfredshed end 4,0. På udvalgsmødet vil udskriverne for disse kurser blive omdelt.**

**Tendensen er den samme som ved sidste udvalgsmøde, nemlig at tilfredsheden med de spørgsmål, der drejer sig om kursernes faglige indhold (f.eks. ”Hvor tilfreds var du med HACCP og egenkontrol?”), evalueres langt mere positivt end de obligatoriske ’systemfælles spørgsmål’, som Undervisningsministeriet stiller.**

**Der er specielt 3 spørgsmål, der evalueres lavt af deltagerne...**

**Det indstilles, - at udvalget drøfter ovenstående evalueringer.**

**Uddrag af skrivelse udsendt fra sekretariatet til udvalgets medlemmer.**

Specielt følgende tre spørgsmål evalueres lavt af deltagerne:

1. I hvilken grad kendte du kursets formål, inden du startede?
2. I hvilken grad har du lært det, der er kursets formål?
3. I hvilken grad mener du, at det du har lært på kurset, kan anvendes i dit arbejde fremover?

vil gøre mere for at beskrive hvert enkelt kursus, således at det sikres, at kursisterne i det mindste har denne information om kurset, inden de begynder.

#### **Nye spørgsmål i Viskvalitet.dk**

Marianne Eltong fortæller, at efteruddannelsesudvalget har udformet nogle nye spørgsmål, der skal anvendes i Viskvalitet.dk. Det er desuden hensigten, at skolen vil udarbejde nogle evalueringsspørgsmål, der går mere på at spørge ind til kursisternes tilfredshed med uddannelsesstedet.

#### **Nedsættelse af en arbejdsgruppe**

Efteruddannelsesudvalget har nedsat en arbejdsgruppe bestående af en lærer fra skolen, en virksomhedsrepræsentant og uddannelseskonsulent Marianne Eltong fra efteruddannelsesudvalget. Det er hensigten, at denne gruppe skal gennemse kursusudbuddet og overveje, om der er behov for udvikling af nye kurser.

- Det er vigtigt at sikre, at alle i branchen melder ind med nye uddannelsesbehov. Vi skal desuden finde ud af, hvilke virksomheder, der ikke bruger kurserne, og

hvorfor de ikke gør det. En af forklaringerne kan være, at det ikke er det rigtige kursusudbud, vi har på hylderne, fortæller Marianne Eltong.

#### **Sikre tilfredshed med nye kurser**

Med hensyn til udvikling af nye kurser og til sikring af god tilfredshed fra deltagerne side, fortæller Marianne Eltong:

- Når vi har udviklet nye kurser, sker det, at vi lader nogle af projektdeltagerne deltage i de mundtlige evalueringer, der gennemføres med kursisterne ved afslutningen af kurset. Dette er et vigtigt led i at få en tilbagemelding fra kursisterne om, hvad de synes om mål og indhold. Jeg har ikke selv tidligere deltaget i disse evalueringer med kursister, men jeg tror faktisk, at det kunne være en god ide, at jeg også deltager, så jeg kan blive lidt klogere på, hvad det er kursisterne ønsker. Som efteruddannelsesudvalg er det jo vores opgave at sikre, at der er de rette efteruddannelsesmuligheder til branchen, afslutter Marianne Eltong.

# O V E R V Å

## af kvalitet af arbejdsmarkedsuddannelserne

Efteruddannelsesudvalget for Handel, Administration, Kommunikation & Ledelse - i daglig tale HAKL - bruger Viskvalitet.dk til at få styr på deres evalueringer af de kurser og uddannelser, de har ansvaret for. De kan via Viskvalitet.dk få svar på, hvad de kan gøre bedre.

### Årlig udarbejdelse af rapport

Michael Kjær Pedersen er uddannelseskonsulent i efteruddannelsesudvalget HAKL. Han fortæller, at HAKL overvåger kvaliteten af udvalgets arbejdsmarkedsuddannelser ved at udarbejde en rapport en gang om året. Rapporten fra marts 2005 hedder: "Hvordan er temperaturen på HAKL-kurserne? Tilfredshedsmåling fra Viskvalitet.dk 2004".

Rapporten indledes med en kort introduktion til Viskvalitet.dk. Dernæst informeres om, at rapporten bygger på data trukket fra Viskvalitet.dk for hele 2004 for henholdsvis deltagere og virksomheder. Der orienteres desuden om, at datagrundlaget er analyseret, således at der kun fremkommer resultater fra kurser, hvor mindst 35 kursister har svaret, og mindst 5 virksomheder har svaret på virksomhedsspørgsmålene.

Uddannelseskonsulent Michael Kjær Pedersen fortæller:

- Rapporten gennemgår derefter resultaterne af hvert enkelt af de systemfælles spørgsmål fra Undervisningsministeriet. Dette gælder både spørgsmålene til kursis-

terne og spørgsmålene til virksomhederne.

- Vi har valgt at vise resultaterne ved hjælp af søjlediagrammer eller cirkeldiagrammer, da dette giver et godt overblik for læserne. Efter hvert diagram kommenteres resultaterne.

Efteruddannelsesudvalgets rapport indeholder også en oversigt over kursisternes generelle tilfredshed fordelt på hver af de FKB'er, HAKL har.

- Vi kan her se forholdsvist store udsving i resultaterne på FKB'erne, og dette kan danne grundlag for at dykke nærmere ned i resultaterne for at se, hvad de dækker over, siger Michael Kjær Pedersen.

Den udarbejdede rapport er blevet udleveret til udvalgets medlemmer, og den er blevet præsenteret og drøftet på det efterfølgende møde i efteruddannelsesudvalget.

Michael Kjær Pedersen siger:

- Det er primært det gennemsnitlige resultat, vi kan bruge til at se, hvordan kursisterne vurderer arbejdsmarkedsuddannelserne. Hvis der er behov for at se nærmere på specifikke uddan-

nelser, er det vigtigt, at dette sker i dialog med HAKLs referencegrupper.

### Referencegrupperne

I HAKL-regi er der syv referencegrupper. De fokuserer på følgende områder: Finans, Ledelse, Handel, Detail, Det statslige område, Medier og Kommunikation, samt Kontor. Referencegrupperne kan bede sekretariatet gennemføre analyser, når og hvis de føler et behov for det.

- Det kan f.eks. forholde sig således, at en referencegruppe gentagne gange har hørt om konkrete skoler, som deltagere eller virksomheder er utilfredse med. For at belyse en sådan utilfredshed nærmere, kan det være oplagt at gå ind og gennemføre et check via Viskvalitet.dk. Det kan derigennem være muligt at belyse, om utilfredsheden kun kommer fra visse deltagere eller virksomheder, eller om det er en generel utilfredshed med de pågældende kurser og/eller med gennemførelsen af kurserne på de konkrete skoler.

### Kursisternes tilfredshed med kurserne

Det første tilfredsheds-spørgsmål i evalueringsske-

maet til kursisterne lyder: "Hvor tilfreds er du med det kursus, du netop har gennemført?"

Michael Kjær Pedersen fortæller:

- Besvarelsen viser, at det faktisk kun er omkring 1 % af kursisterne, der er meget utilfredse med de gennemførte kurser inden for HAKLs område. Vi har dog også konstateret, at hele 11 % af kursisterne på FKB'en 'Produktion af trykt og digital kommunikation' enten er utilfredse eller meget utilfredse. Dette er ikke godt nok.

- Vi anvender Viskvalitet.dk som ét af flere redskaber til at vurdere kvaliteten af vores uddannelsesudbud. Hvis resultatet står alene, vil vi ikke umiddelbart skride til ændringer på grund af 11 %, som enten er utilfredse eller meget utilfredse, men vi er naturligvis opmærksomme på, at der kan være problemer, som vi skal følge op på ved given lejlighed.

### Justering af uddannelsesmål

- Vi er bekendte med, at der inden for FKB'en 'Produktion af trykt og digital kommunikation' er en tendens til, at personer uden for den tiltænkte målgruppe



"... oplagt at gå ind og gennemføre et tjek via Viskvalitet.dk..."

deltager på kurserne. Dette betyder, at der på kurserne er en sammenblanding af fagfolk og folk uden faglig tilknytning til området. Niveauerne er simpelthen

for forskellige, og dette kan påvirke, at begge grupper reagerer med utilfredshed;

den ene gruppe, fordi niveauet, på grund af manglende forudsætninger opleves for højt, og for den anden gruppe, fordi niveauet opleves for lavt.

Sekretariatet har desuden en

Michael Kjær Pedersen er uddannelseskonsulent i HAKL

oplevelse af, at formkravene til formuleringerne af uddannelsesmål og målgrupper besværliggør præcise formuleringer af niveau og forudsætninger for kursisterne.

- Der er beklageligt, at en del kursister inden for FKB'en er utilfredse.

Tilfredshedsmålingen har sammen med en tilbagemelding fra referencegruppen 'Medier og Kommunikation' givet anledning til, at udvalget vil se nærmere på beskrivelserne af uddannelsesmål inden for FKB'en, siger Michael Kjær Pedersen.

### Hvem deltager i kurserne?

HAKL har længe haft et ønske om at vide mere om de personer, der har deltaget i efteruddannelseskurser.

Udvalget har derfor, i en 3-måneders periode, stillet alle deltagerne på 20 udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser nogle spørgsmål ud over dem, der normalt er i evalueringsskemaet. Deltagerne er blandt andet blevet spurgt, hvilken branche de kommer fra, hvilken type virksomhed de aktuelt er beskæftigede i, hvad deres primære arbejdsfunktion er, samt

inden for hvilke uddannelsesområder de ønsker at tage yderligere uddannelse fremover. Virksomhederne er blevet stillet tilsvarende spørgsmål.

Efter at have gennemført undersøgelsen, har HAKL fået større viden om de personer, der benytter sig af efteruddannelse inden for HAKLs område. Michael Kjær Pedersen siger:

- Det er vigtigt for os, at vi kan komme til at bruge Viskvalitet.dk til at få denne viden om kursisterne. Vi vil også meget gerne bruge evalueringssystemet til at få mere viden om kursisternes og virksomhedernes ønsker for fremtidige uddannelser.

"Tilfredshedsmålingen har... givet anledning til, at udvalget vil se nærmere på beskrivelserne af uddannelsesmål inden for FKB'en"





"På møderne præsenterer jeg uddannelsesstederne for resultaterne af Viskvalitet.dk og drøfter med dem, hvordan kvaliteten af uddannelserne kan øges."

"Hvis vi i vores analyse af tallene opdager, at der er problemer, bliver vi nødt til at handle."

### Analysen af lederuddannelse

Thomas Christensen er konsulent i Ledernes Hovedorganisation, og varetager sekretariatsopgaverne for HAKLs lederkurser. Han fortæller, at han blandt andet foretager dybtgående analyser af den grundlæggende lederuddannelse, med udgangspunkt i Viskvalitet.dk.

Den grundlæggende lederuddannelse er udviklet af HAKL i samarbejde med Ledernes Hovedorganisation og Århus Ledelsesakademi.

Lederuddannelsen er en arbejdsmarkedsuddannelse, der er sammensat af fire arbejdsmarkedsuddannelser: Grundlæggende ledelses- og samarbejdsteknik, Mødelidelse, Ledelses- og samarbejdsteknik i praksis og Ledernes kommunikationsværktøjer.

Uddannelsen er målrettet nye og kommende ledere uden en lang, teoretisk uddannelsesbaggrund. Uddannelsen gennemføres

på 13 kursusdage fordelt på et halvt år.

Thomas Christensen fortæller:

- Jeg udarbejder hvert år en rapport om deltagerne evaluering af den grundlæggende lederuddannelse. Rapporten bygger dels på evalueringen gennemført med Viskvalitet.dk, og dels på data fra AMU-statistikken.

I 2004 deltog 6416 personer i en af de fire arbejdsmarkedsuddannelser, der indgår i den grundlæggende lederuddannelse, og det skønnes, at ca. 1000 ledere har deltaget i alle fire uddannelser, der til sammen udgør den grundlæggende lederuddan-

nelse. Datamaterialet er tilvejebragt ved hjælp af resultater fra Viskvalitet.dk.

Resultaterne fra Viskvalitet.dk viser, at deltagerne i høj grad er tilfredse med uddannelsen. Sammenlagt angiver 95 % af deltagerne at være enten tilfredse eller endog meget tilfredse med uddannelsen. I den årlige rapport om den grundlæggende lederuddannelse belyses en række andre faktaoplysninger om de personer, der har deltaget i uddannelsen.

- Vi har tidligere gennemført tilsvarende undersøgelser i 2001, 2002 og 2003, hvilket vil sige, at vi kan følge tendenserne i evalueringerne

lige fra uddannelsen startede i 2001, siger Thomas Christensen.

### Tæt samarbejde med skolerne

Den grundlæggende lederuddannelse var i 2004 godkendt til udbud på 9 forskellige uddannelsesinstitutioner.

Thomas Christensen fortæller:

- Da jeg varetager sekretariatsfunktionen for HAKLs lederkurser, har jeg et tæt samarbejde med de skoler, der udbyder 'Den Grundlæggende Lederuddannelse'. Jeg har møder med skolerne om, hvordan kvaliteten af uddannelserne kan forbed-

res. På møderne præsenterer jeg uddannelsesstederne for resultaterne af Viskvalitet.dk og drøfter med dem, hvordan kvaliteten af uddannelserne kan øges.

- Det er faktisk blevet sådan, at mange af skolerne nu selv tager initiativ til at analysere dataene fra Viskvalitet.dk, så de også inden mødet med mig har et bud på, hvordan de kan øge kvaliteten. Dette gælder f.eks. Skjern Tekniske Skole, som udbyder uddannelsen i samarbejde med Skive Handelsskole, Struer Erhvervsskole, Holstebro Handelsskole, Holstebro Tekniske Skole og Viborg Handelsskole.

### Benchmarking

Thomas Christensen fortæller, at han til mødet med skolerne medbringer en opgørelse af resultaterne fra Viskvalitet.dk fordelt på de forskellige skoler. Opgørelsen viser en procentvis fordeling af besvarelsen på forskellige kategorier, og på den måde kan skolerne benchmarke sig i forhold til hinanden. Dette gælder ikke mindst spørgsmålet om, hvor tilfredse deltagerne har været med det gennemførte kursus. Der er på nogle af skolerne en markant forskel på, hvor mange, der er meget tilfredse, og hvor mange, der "blot" er tilfredse med kurset.

- Da jeg var til møde med skolerne sidste gang, kunne de fortælle mig, at de havde besluttet at forbedre kursisternes viden om kursets formål, da der efter skolernes mening er for mange, der ikke kender kursets formål, inden de starter på kurset. På denne måde har skolerne indgået et samarbejde om netop kvalitetsudviklingen af HAKLs lederkurser.

score, og det var helt tydeligt, at deltagerne ikke var tilfredse med den skole, der udbød kurserne.

- Det er helt centralt for os at overvåge kvaliteten af arbejdsmarkedsuddannelserne, og det er også derfor vi udarbejder denne rapport en gang om året. Hvis vi i vores analyse af tallene opdager, at der er problemer, bliver vi nødt til at handle, siger Thomas Christensen.

### Ændring i uddannelsesmål

Thomas Christensen nævner som eksempel, at referencegruppen om 'Ledelse' konstaterede en række dårlige evalueringer af nogle af ledelseskurserne inden for logistik. Der var især fire uddannelsesmål med en lav

Ud fra resultaterne og den viden, HAKL i øvrigt har fået om kurserne, har efteruddannelsesudvalget kunnet se, at målgruppen for de pågældende kurser har forandret sig. Deltagerne er generelt på et lavere fagligt niveau end tidligere, og det har især skabt problemer på de videregående kurser.

Analysen af evalueringresultaterne har ført til en ændring i uddannelsesmålene. De er blevet delt op i 5 mindre uddannelsesmål, og det er blevet gjort mere tydeligt, hvilket indhold og niveau de enkelte uddannelsesmål er på.

HAKL-sekretariatet oplever, at der primært er tre mulige forklaringer på kursisternes utilfredshed:

1. Visiteringen har været forkert.
2. Forhold i og omkring kursets gennemførelse har påvirket kursisternes oplevelser negativt.
3. Udformningen af målet for kurset rammer ikke målgruppen.

#### Beskrivelse af uddannelses-mål

Som sekretariatsmedarbejder for referencegruppen om 'Ledelse' har Thomas Christensen udarbejdet beskrivelser af de enkelte uddannelsesmål inden for HAKLs lederuddannelser.

- Beskrivelsen af uddannelses-målet giver kursisterne et meget godt overblik over, hvad uddannelsen handler om, og dette er centralt for,

at deltagerne kan føle sig godt orienteret om uddannelsen. Desuden kan beskrivelsen medvirke til, at potentielle deltagere selv kan bidrage til at afgøre, om det er det rette kursus for dem, siger Thomas Christensen.

VISKVALITET  
Teknologisk institut

Udgivet 2006  
1. udgave. 1. oplag

Redaktion: Claus Müller og Lizzie Mærsk Nielsen  
Grafisk tilrettelæggelse: art/Grafik  
Trykning: Arco Grafisk A/S, Skive

# "Nye, mere fleksible muligheder med **Viskvalitet.dk**

Inden årsskiftet introduceres nye, fleksible muligheder for at designe spørgsmål i Viskvalitet.dk. – herunder egne skolespecifikke spørgsmål med egne valgfrie skalaer. Skolen kan nu nemmere og mere intuitivt tilpasse evalueringerne til aktuelle kvalitetsopgaver, og derved indhente oplysninger fra kursister og virksomheder, som skolen er interesseret i. – En mulighed der også er der i dag – bortset fra anvendelsen af egne skalaer - men fleksibiliteten og tilgangen i oprettelsen bliver en hel del bedre i den nye udgave. Dermed bliver det nemmere og hurtigere at gennemføre kundeanalyser og tilpasse skolens ydelser til brugernes behov. Der er mange muligheder i dag, men i den nye udgave er der meget mere at glæde sig til.."

