

# ESB-netværkets temadag

## Den 20. juni 2017

### "Evaluering & kvalitet"



## Opsamling

### 1. Velkomst v/Ebbe S. Hargbøl, ESB-sekretariatet

- ESH bød velkommen til temadagen. Temaet lægger vægt på kvalitetsmedarbejdernes arbejde i det daglige. Der bliver hands-on opgaver fra EVA – og Lea giver et oplæg på, hvordan det er at være kvalitetsleder og på hvilke dilemmaer, der kan opstå. Carsten giver et oplæg om, hvordan kvalitetsmedarbejderens arbejde kan bruges som ledelsesrapportering.

### 2. Udviklingen af og arbejdet med det gode spørgeskema (v/ EVAs specialkonsulenter)

- Cecilie og Mia arbejder med ungdomsuddannelserne i EVA og har ligeledes arbejdet som metodekonsulenter ift. hvordan man kan udarbejde/bruge spørgeskemaer.
- Spørgeskemaundersøgelsen – hvad kan det give svar på, og hvad vil man vide noget om. Der er forskellige faser i en spørgeskemaundersøgelse – bla. fokus på operationalisering, spørgsmålsformulering og svarskalaer samt datahåndtering, analyse og formidling. Vigtigt at gøre sig nogle overvejelser, om hvad man vil vide noget om.

- Spørgeskemaundersøgelsen kan give svar på: En bestemt holdning, adfærd eller praksis, og hvilke sammenhænge, der er mellem disse og andre forhold.

- Der er følgende faser i en spørgeskemaundersøgelse:

- **Udvælgelsesmetode** – hvem skal svare – 1) totalundersøgelser (undersøgelse udsendes til alle) eller 2) en stikprøve (mindre antal) – overveje om det skal være en simpel tilfældig stikprøve eller stratificeret stikprøve.

- **Operationalisering** af undersøgelsesspørgsmål – ideen er fastlagt – og det er afgjort hvem der skal spørge og problemstillingen er afklaret, altså hvad er det, der skal undersøges. En god operationalisering = et solidt fundament "*Hvis det går galt her, er resten jo bare et sminket lig*".

Operationalisering er vigtig, fordi spørgeskemaet bliver skarpere, nemmere at lave en god analyse og besvare det overordnede undersøgelsesspørgsmål, giver mere præcise og dækkende spørgsmål, hvilket øger svarmotivationen. Undgår overflødige spørgsmål, fordi man ved, hvad der skal spørges om.

Cecilie gav et eksempel på operationalisering – emnet: kompetence og kvalifikationsbehov hos socialrådgivere: Levere en viden om den nye socialrådgiveruddannelser og kompetencer hos nyuddannede socialrådgiver.

Proces: Emne – undersøgelsesspørgsmål – temaer/delspørgsmål – hypoteser/argumenter – konkrete spørgsmål til spørgeskema!

Gruppearbejde vedr. operationalisering, og det at skabe et godt fundament – tilbagemeldinger:

- Hvem er det, der skal have svaret på undersøgelsen, og hvad er formålet med undersøgelsen og hvor mange skal spørges – det er de vigtigste opgaver i operationaliseringen.

- **Formulering** af spørgsmål og svarskalaer – 1) Spørgsmålstyper, hvor man skelner mellem faktuelle og holdnings-/vurderingsspørgsmål (multiple choice spørgsmål). Der kan spørges på følgende måder: "Lukkede spørgsmål, åbne spørgsmål, spørgsmålsbatterier og filterspørgsmål". 2) Principper for, hvordan man formulerer gode spørgsmål:

Stil enkle spørgsmål, spørg kun til én ting i et spørgsmål, stil neutrale spørgsmål, dvs. *ikke-ledende*, stil relevante spørgsmål og stil genkaldelige spørgsmål og vær konkret.

Brug hverdagsprog. 3) Principper for valg af svarskalaer – svarmulighederne skal være udtømmende, svarkategorier skal være gensidigt udelukkende, svarkategorierne skal matche spørgsmålsordlyden, svarskalaen skal være balanceret (menes at der skal være

lige gode mulighed for at svare både positivt & negativt), man skal overveje midterkategori (EVA undlader ofte denne kategori) og overvej "ved ikke" (giver respondenter mulighed for ikke at tage stilling)

- **Pilottest** – en interviewundersøgelse som fører spørgeskemaet til eksamen ved at teste om spørgsmål og svarkategorier fungerer efter hensigten. Formålet er at gøre det muligt at indsamle data med færrest mulige måleproblemer og dermed at højne validiteten af de data, der indsamles. Pilottesten undersøger om spørgsmålene er entydige og klare, om der er de svarkategorier der er brug for mv. Pilottest er kvalitativ.
  - **Udsendelsesmetode**
  - **Vurdering af data**
  - **Datahåndtering og analyse** – Der skal være en "rød tråd" for, hvordan data præsenteres – gerne simpelt, da det letter formidlingen og pointer opfattes positivt. Figurer og krydstabeller er med til at lette formidlingen.
- Vigtigt at gøre sig nogle metodiske overvejelser.
  - Spørgeskemaet er en form for kommunikation, hvor interaktionen mellem to fjernes – vigtig at overveje, hvordan spørgsmål stilles.
  - **Det udleverede materiale kan rekvireres hos EVA:**
    - *Det gode spørgeskema (kan også downloades)*
    - *Den gode evaluering (kan også downloades)*
    - *Principper for spørgsmålsformulering og svarskalaer.*

### 3. Hvilke dilemmaer i forhold til ledelse og den øvrige organisation møder i ny og næ kvalitetsmedarbejderne? (v/Lea Bergstedt, Roskilde Tekniske Skole)

- Arbejder med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling – bla. ift. dataindsamling – og få det til at virke i organisationen.
- Bruger uddannelsesadministrationen ift. træk af aktivitets-/holdoversigter, når der skal igangsættes trivselsundersøgelser ud fra "råmateriale". Dette gøres hvert år efter sommerferien.
- Lea gennemgik, hvordan hun opretter spørgeskemaundersøgelser i Survey Xact.
- Video-vejledninger til både elev og lærer.
- Handlingsrapporter til ledelsen og resultaterne tages op hvert halve år i chefgruppen.
- Der udarbejdes statistikker over, hvor mange elever har evalueret.

### 4. Hvordan bruger ledelsen kvalitetsmedarbejderens arbejde? Roller og ansvarsfordeling mellem ledelse og kvalitetsmedarbejder. (v/Carsten Kobberø, EUC Nordvest)

- Carsten orienterede om samspillet mellem ledelse og kvalitetsmedarbejder og gav en gennemgang af den nyudviklede kvalitetspolitik for EUC Nordvest, og hvordan organisationen bruger data fra trivselsundersøgelserne til bla. Studierettet ledelsesinformation ift. de 4 klare mål.

Oplægsholdernes præsentationer er vedlagt.

Referent  
Lajla Pedersen  
ESB-sekretariatet  
Mobil 25157909  
Mail [lajla@projektcare.dk](mailto:lajla@projektcare.dk)