



# ETU 2005

Elevtilfredshedsanalyse



## Benchmarkingrapporten: Erhvervsskolerne samlet



Rapporten er baseret på 14.370  
besvarelser ud af 23.923 mulige.  
Svarprocenten er 60%.



### Formålet med Benchmarkingrapporten

Denne rapport afdækker det samlede niveau i tilfredsheden blandt alle de skoler, som er med i Benchmarkingnetværket (se næste side). Rapporten giver overblik over de *samlede* indsatsområder og styrker på Erhvervsskoleområdet, og giver også et indblik i, hvilke skoler der nyder høj tilfredshed og hvilke der fortsat har udfordringer. Rapporten kan være baggrund for erfaringsudveksling på tværs af skoler og bruges som generelt debatgrundlag blandt øvrige relevante interessenter.

Rapporten er på det samlede erhvervsskoleområde værktøjet til:

- *"Early warning" – dvs. "har vi et problem?"*
- *at identificere ændringer i elevernes opfattelser – dvs. "gør vi det rigtige?"*
- *at identificere de faktorer, der BETYDER noget for elevernes tilfredshed og loyalitet – dvs. "hvordan kommer vi videre?"*
- *at evaluere forbedringsinitiativer – dvs. "gjorde vi det rigtige?"*

Rapporten giver desuden mulighed for:

- *sammenligning af resultater – afledte muligheder for læring og forbedringstiltag.*
- *dokumentering af systematisk arbejde med elevtilfredshed overfor relevante interessenter.*
- *at få klarhed over hvor prioriteringer på det samlede erhvervsskoleområde har størst effekt.*

### Modellen bag analysen

MarkedsConsult har udviklet undersøgelsesmodellen specielt til erhvervsskolemiljøet, hvilket garanterer for den bedste beskrivelse af tilfredsheds- og loyalitetsskabelse på erhvervsskoler. Modellen giver mulighed for sammenligning af resultater på tværs af uddannelser, da alle bruger samme model.

Modellen giver svar på to centrale spørgsmål:

- Hvor tilfredse og loyale er eleverne?
- Hvilke faktorer har størst betydning for elevernes tilfredshed og loyalitet?

### Udvikling af modellen

Hver faktor i modellen måles ved hjælp af en række spørgsmål, som samlet set giver en dækkende beskrivelse af faktoren.

For at finde ud af hvilke faktorer og spørgsmål der er relevante, blev der forud for den første spørgeskemaundersøgelse i Benchmarkingnetværket i 2004 gennemført en række repræsentative fokusgrupper på 4 forskellige skoler. Herigennem blev det klarlagt hvilke forhold, der spiller centralt ind i tilfredsheds- og loyalitetsdannelsen. Med andre ord hvilke spørgsmål undersøgelsen skulle indeholde.

### Modelstruktur & tolkning

Det efterfølgende analytiske arbejde viste, at de fem første faktorer i modellen påvirker hvordan eleven oplever sin skole – dvs. skolens image (se figur nedenfor). Analysen viste også, at skolen ved at forbedre de fem indsatsområder og skolens image alt andet lige vil få det forventede udbytte: mere tilfredse og mere loyale elever!

### Rapportens opbygning

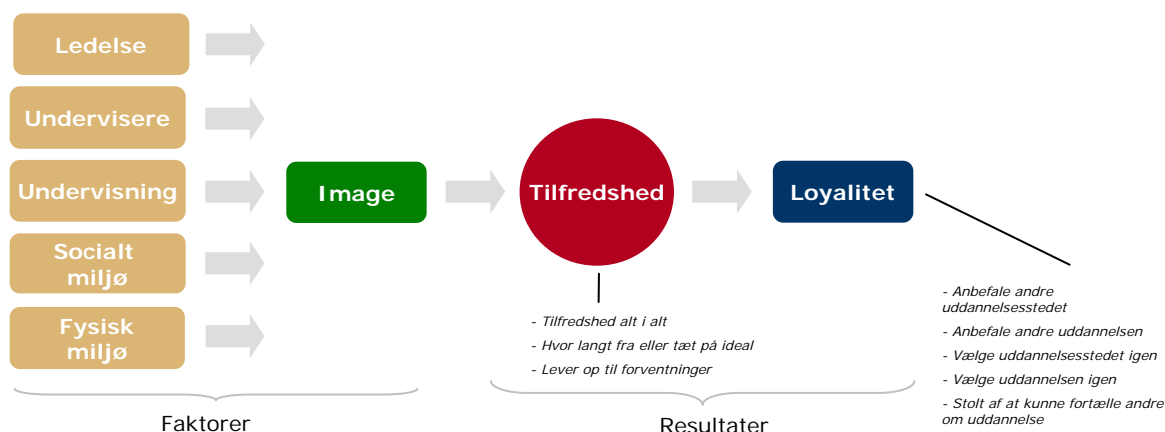
Rapporten viser først data-grundlaget og derpå rapportens konklusioner. Herefter illustreres hvor tilfredse og loyale eleverne generelt er samt elevernes vurdering af de seks faktorer. I den resterende del af rapporten sættes fokus på vurderingen af de enkelte spørgsmål bag indsatsområderne. Vurderingerne er angivet i søjle-diagrammer kombineret med prioriteringskort, som er værktøjet til det videre arbejde.

### Det videre arbejde på skolen

Mens det i denne rapport afdækkes hvad der *samlet* set betyder noget for tilfredsheden på erhvervsskolerne, har enkelte skoler valgt at få udarbejdet en skolerapport, som mere detaljeret afdækker, hvad der er betydende for netop deres elever – analysen af skolernes individuelle data viser nemlig, at hvad der skaber tilfredshed, rent faktisk kan variere fra skole til skole. Man skal derfor være opmærksom på, at denne rapport primært er værdifuld i forhold til benchmarking.

Der er også dog mulighed for at arbejde endnu mere detaljeret med de enkelte uddannelser. Til dette formål er der udarbejdet "områderapporter", hvor der udover at være specifikke anbefalinger for området også er suppleret med resultater fra samme uddannelse på andre skoler. Meningen er, at disse rapporter kan danne baggrund for læring på tværs af skolerne indenfor samme uddannelse.

Alt i alt giver hele undersøgelsen derfor mulighed for arbejde på mange forskellige strategiske niveauer.



### Datagrundlaget

Dataindsamlingen er gennemført i efteråret 2005.

Antal besvarelser fordelt på de deltagende skoler er vist til højre.

I forhold til andre brugerundersøgelser er den samlede svarprocent yderst tilfredsstillende.

### Statistisk usikkerhed

Enhver statistisk analyse er naturligvis behæftet med en vis usikkerhed, som er central at holde sig for øje, når resultaterne skal fortolkes. Usikkerhedens størrelse er blandt andet afhængig af antallet af elever i undersøgelsen og hvilke skolers resultater sammenligner. Som en generel tommelfingerregel er usikkerheden i denne rapport på 1 indekspoint. Det betyder, at der skal være en forskel på 2 indekspoint for at man kan konkludere at der er en signifikant forskel i vurderingen mellem to skolers resultater.

### Projektdeltagelse

Skolerne har selv varetager dataindsamlingen. MarkedsConsult har varetager analyse og rapportering.

Skoler	Antal mulige		
	svar	Antal svar	Svarprocent
Erhvervsskolen Hamlet	2229	990	44%
Aalborg tekniske skole	4503	1681	37%
Odense Tekniske Skole	3454	1772	51%
TEKO	756	518	69%
Silkeborg Tekniske Skole	711	547	77%
CEU Kolding	N/A	656	N/A
Dalum UddannelsesCenter	541	398	74%
Den jyske Haandværkerskole	153	108	71%
EUC Vest	973	741	76%
Selandia	2021	1703	84%
Randers Tekniske Skole	1395	839	60%
Aarhus tekniske Skole	2683	2107	79%
Fredericia-Middelfart Tekniske Skole	295	232	79%
Uddannelsescenter Herning	2404	1623	68%
København TS	713	455	64%
<b>Samlet</b>	<b>23923</b>	<b>14370</b>	<b>60%</b>

### Det skal man være opmærksom på:

- *Den jyske Haandværkerskole* har kun samlet ind på Elektriker-uddannelsen.
- *København TS* har kun samlet ind på Bygge og Anlægs-uddannelserne.

### Spørgsmål bag de enkelte faktorer i modellen

#### LOYALITET

- anbefale andre uddannelsesstedet
- anbefale andre uddannelsen
- Vælge uddannelsesstedet igen
- Vælge uddannelsen igen
- Stolt af at kunne fortælle andre om uddannelsen

#### TILFREDSHED

- Samlet tilfredshed med uddannelsessted og uddannelse
- Hvor langt fra eller tæt på ideal
- Uddannelse og uddannelsessted lever op til forventninger

#### IMAGE

- Lærer det, man har brug for
- Andre opfatter uddannelsesstedet som et godt sted at uddanne sig
- Uddannelsesstedet er på forkant med udviklingen
- Giver mulighed for at få spændende job bagefter
- Uddannelse er erhvervsrelevant

#### LEDELSE

- Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen
- Lydhør overfor initiativer og forslag
- Muligheder for at få vejledning
- Ledelsen af uddannelsen er synlig i dagligdagen
- Skemaplanelægningen
- Information om aflysninger og ændringer
- Konsekvens overfor dem, der ikke følger skolens regler

#### UNDERVISERE

- Fagligt dygtige
- Forklarer emnerne, så de bliver interessante
- Engagerede
- Brug af praktiske eksempler i undervisningen
- Forklarer emnerne, så de forstås
- Samarbejder godt omkring elever/lærlinge/studerende
- Giver hjælp, hvis der er brug for det
- Seriøse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler
- Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)
- Løser konflikter, når det er nødvendigt
- Konsekvens overfor useriøse elever/lærlinge/studerende
- Giver lyst til at komme til undervisningen

- Lette at snakke med
- Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats

#### UNDERVISNING

- Undervisningen udfordrer fagligt
- Opgaverne/Projekterne er spændende
- Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag
- Forhold mellem teori og praksis i undervisningen
- Sjældent stressest på grund af arbejdsmængden
- Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb
- Det faglige samarbejde med holdkammerater
- Holdet/klassen fungerer godt (tilstrækkelig ro og orden)

#### SOCIALT MILJØ

- Det sociale samvær på holdet/i klassen
- Stemningen på uddannelsesstedet
- Der afholdes tilstrækkeligt med arrangementer

#### FYSISK MILJØ

- Skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende (maskiner, værktøj, bøger)
- Uddannelsesstedets lokaler har en god standard
- Uddannelsesstedets lokaler er rene
- God adgang til Pc'ere
- God adgang til Internet
- Fysiske arbejdsforhold er gode (borde, stole, værksteder)
- Undervisningslokalerne er behagelige at være i (plads, lys, varme)
- Nemt at komme til og fra uddannelsesstedet
- Prisniveauet på uddannelsesstedet er rimeligt

#### Udenfor modellen:

#### KONTAKTLÆREREN (kun målt for relevante uddannelsen)

- Min uddannelsesplan er nyttig og støtter mig i min uddannelse
- Det er nemt at få en aftale med min kontaktlærer
- Min kontaktlærers vejledning er nyttig og støtter mig i min uddannelse

#### SKOLENS ÆSTETIK

- Undervisningslokalerne er indrettet så de virker inspirerende
- Fællesarealerne er spændende at opholde sig i
- Skolen er flot udsmykket
- Skolens udemiljø er spændende
- Skolen er generelt godt vedligeholdt

# Konklusioner og anbefalinger

## Hvordan forbedres elevernes tilfredshed og loyalitet?

I forhold til sidste måling er nye skoler indtrådt i datagrundlaget. Dog vurderes de nye skoler at være repræsentative mht. både størrelse og geografisk placering i en sådan grad, at der kan drages sammenligning med sidste undersøgelses resultater.

### Stigninger i Tilfredshed & Loyalitet

Udviklingen siden sidste måling i 2004 bærer præg af en flot fremgang i både Tilfredshed og Loyalitet. En signifikant stigning på 3 indekspoint i tilfredsheden viser, at det målrettede arbejde har betalt sig. Endvidere er eleverne blevet mere loyale (+5 point) - endda i en periode, hvor hele erhvervsskoleområdet har været meget i medierne som følge af det øgede fokus på praktikordningen. På denne baggrund er udviklingen endnu mere tilfredsstillende.

På trods af fremgangen bør arbejdet med at forbedre elevernes Tilfredshed og Loyalitet ikke stoppe her. Med hhv. indeks 60 og 69 på Tilfredshed og Loyalitet er der stadig plads til yderligere forbedring.

Hvis erhvervsskolerne fortsat vil blive taget i betragtning, når der skal vælges uddannelse, og hvis man vil nedbringe frafaldet blandt nuværende elever, skal det gode arbejde fortsættes.

### Loyalitetssegmentering

Den positive udvikling i både Tilfredshed og Loyalitet afspejler sig også i elev-segmenteringen. Skolerne har nu hele 21 % "Ambassadører" mod kun 17 % i 2004 – dvs. elever som er meget tilfredse og loyale, og som tilmed anbefaler skolen og uddannelsen til andre. Der skal dog stadig fokuseres på at nedbringe andelen af "Kritiske brugere" (17% af eleverne). Disse elever er meget tæt på at droppe ud, da de hverken er særligt tilfredse eller loyale.

### Behersket stigning i vurdering af Ledelse smitter af på tilfredsheden

Det var kendetegnende for analysen i 2004, at faktoren Ledelse var det centrale indsatsområde.

Dette hænger sammen med, at man vil få den markant største effekt på Tilfredshed ved en forbedring af netop denne faktor.

Således skulle en ændring i Ledelse siden sidste måling gerne afspejle sig i niveauet for tilfredsheden: Ledelse er steget med 3 indekspoint siden 2004 – en statistisk signifikant stigning, som i høj grad understøtter tesen om en årsags-virknings-sammenhæng mellem Ledelse og Tilfredshed.

Også på de øvrige Indsatsområder er der positive ændringer at spore. Fysisk miljø er ligeledes steget med 3 indekspoint, mens de øvrige forhold alle er steget med 1-2 indekspoint. Alt i alt kan det konkluderes, at billedet af Erhvervsskolerne på samtlige faktorer er bedre end ved sidste måling.

### Fokus på Ledelse, Undervisning og Image

Analysen viser, at det fortsat er Ledelse og Undervisning, der er de markante skabere af Tilfredshed. Dog skal man være opmærksom på, at Image i årets analyse er medtaget som endnu en faktor, man kan påvirke direkte i det daglige arbejde. Analysen har vist, at netop Image også har en stor betydning for elevernes tilfredshed.

Da Ledelse samtidigt med den store betydning vurderes lavt, er det dette område og de specifikke spørgsmål herunder, der skal fokuseres på for at forbedre den overordnede tilfredshed.

Sekundært skal man fokusere på Undervisning og Image, da disse har en noget højere vurdering.

### De konkrete indsatsområder

Analysen peger på følgende primære indsatsområder i forhold til at forbedre faktorerne Ledelse, Undervisning og Image og dermed elevernes tilfredshed:

#### Ledelse - indsatsområder

- Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen
- Lydhør overfor initiativer og forslag
- Information om aflysning og ændringer

#### Undervisning – indsatsområder

- Opgaverne/Projekterne er spændende
- Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb

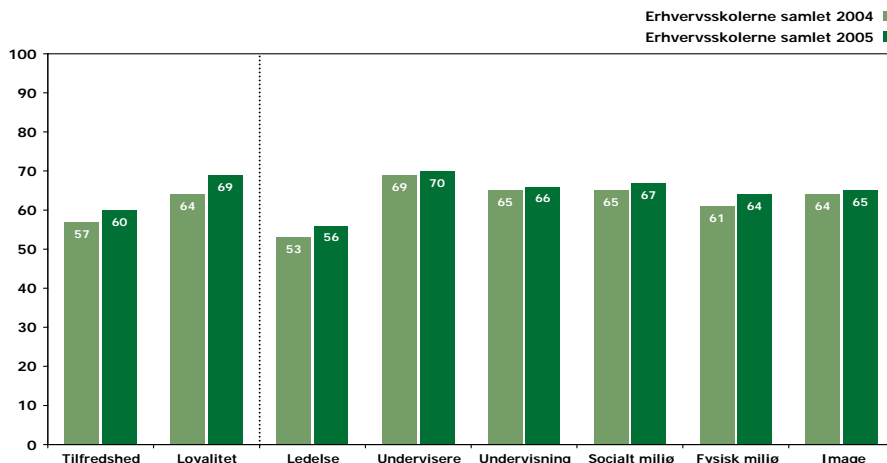
#### Image – indsatsområder

- Lærer det, man har brug for
- Uddannelsesstedet er på forkant med udviklingen

Undervisere, Socialt miljø og Fysisk miljø har ikke i samme grad som de øvrige faktorer en effekt på tilfredsheden. Her er det dog værd at bemærke, at Undervisere får en fin vurdering af eleverne (indeks 70), som bør kunne bruges aktivt i forbedringsarbejdet.

### Undervisningsmiljø-vurderingen (UVM)

Spørgsmålene der danner grundlag for UVM kan deles op på 3 forskellige anskuelser af skolemiljøet, nemlig det æstetiske, det sociale og det fysiske miljø. Resultaterne viser her, at der er meget lave indeks i vurderingen af især det æstetiske miljø, hvor mange indeks under 50 må betegnes som uacceptabelt. Dette opvejes dog af det sociale miljø, hvor indeks over 70 vidner om en god stemning blandt eleverne.



# Tilfredshed og Loyalitet (1)

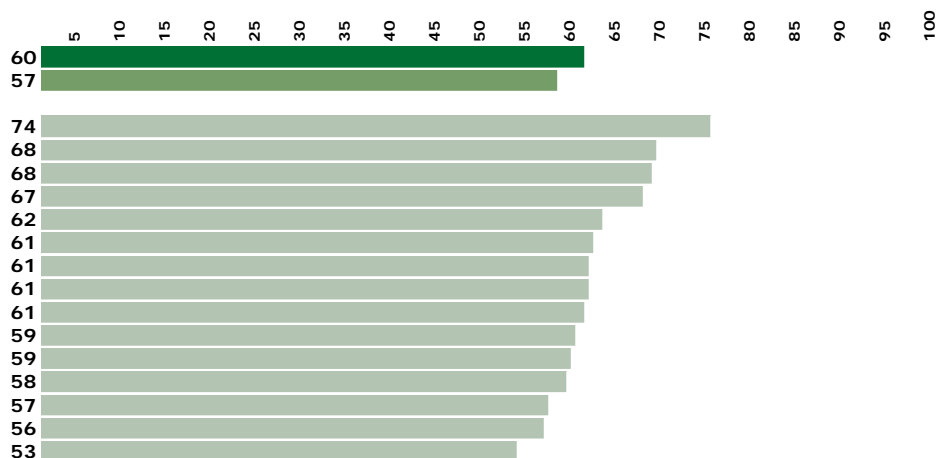
Elevernes overordnede vurdering



## Tilfredshed

Erhvervsskolerne samlet 2005  
Erhvervsskolerne samlet 2004

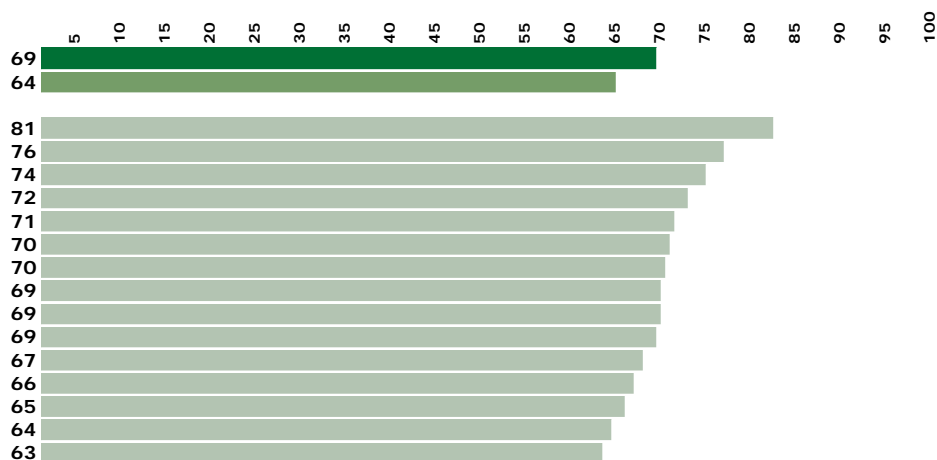
**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



## Loyalitet

Erhvervsskolerne samlet 2005  
Erhvervsskolerne samlet 2004

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**





### Elevsegmentering

Figuren viser, hvordan eleverne kan inddeles i segmenter ud fra samspillet mellem deres tilfredshed og loyalitet. I parentes er angivet udviklingen i forhold til sidste måling.

#### Ambassadører:

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

#### Kernebrugere:

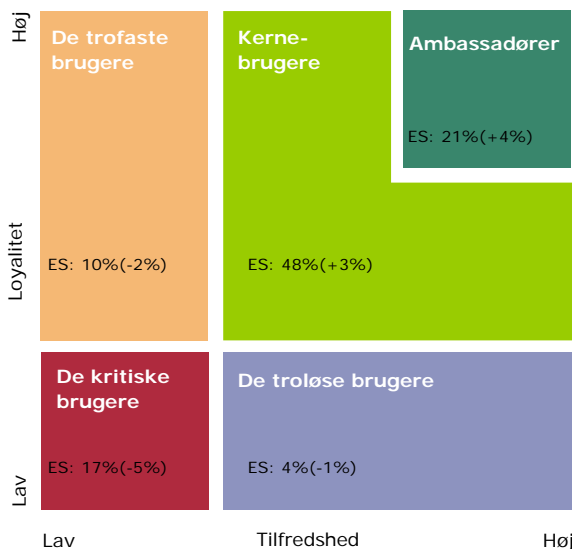
Disse elever er positivt stemt over for skolen og uddannelsen og er kendetegnet ved en mellem til høj tilfredshed og loyalitet. De bidrager ligesom Ambassadørerne positivt til skolens virke.

#### Trofaste brugere:

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

### Sammenhæng mellem tilfredshed og loyalitet

I kortet til højre kan du se variationen i tilfredsheden og loyaliteten blandt skolerne. Desuden kan du se udviklingen i de medvirkende skolars samlede resultat. Man kan tydeligt se, at høj tilfredshed medfører en høj loyalitet, mens lav tilfredshed medfører lav loyalitet.



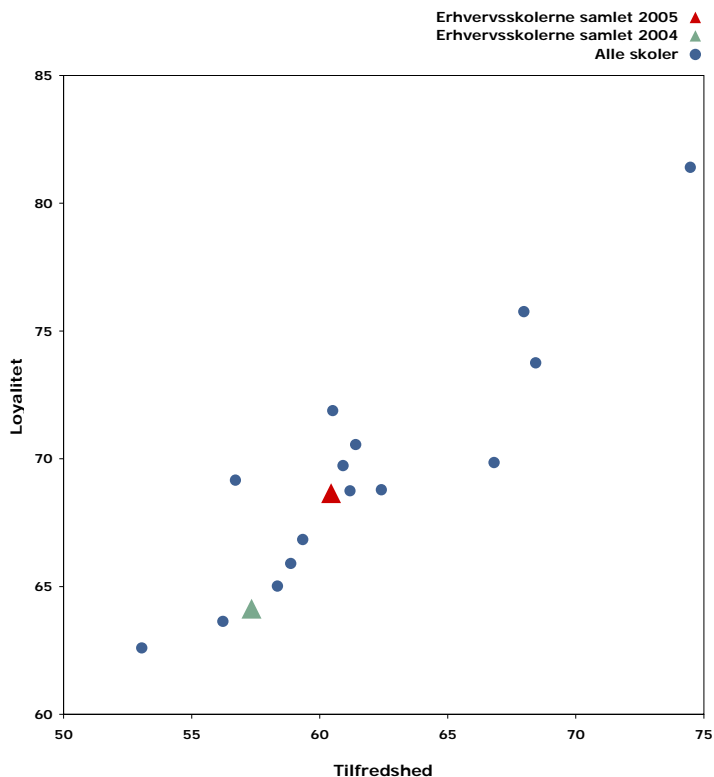
NB: Kassernes størrelse afspejler ikke antallet af elever i segmentet. Hvor mange procent, der udgør hvert segment, skal aflæses inden i kasserne.

#### Troløse brugere:

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

#### Kritiske brugere:

Denne type elever er generelt kendetegnet ved at være utilfredse, og de er i tvivl om deres valg af uddannelse og uddannelsessted.



# Overordnede faktorer (1/3)

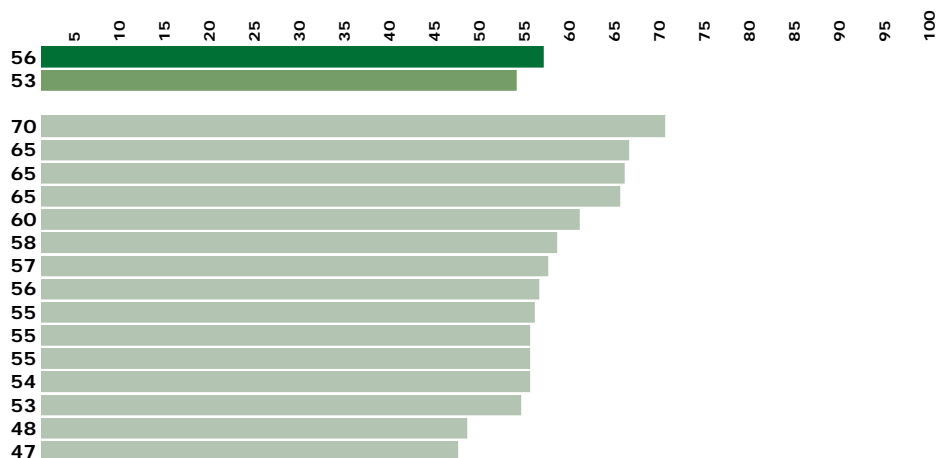
Elevernes overordnede vurdering af Ledelse og Undervisere



## Ledelse

Erhvervsskolerne samlet 2005  
Erhvervsskolerne samlet 2004

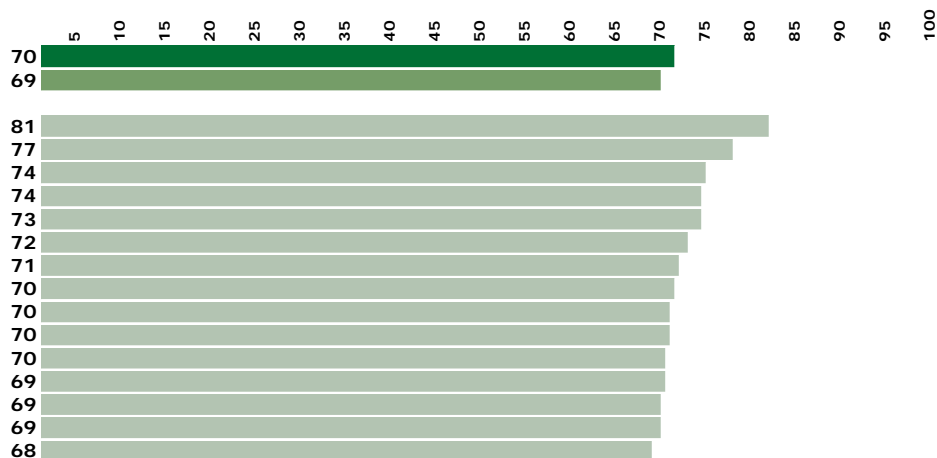
**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



## Undervisere

Erhvervsskolerne samlet 2005  
Erhvervsskolerne samlet 2004

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



# Overordnede faktorer (2/3)

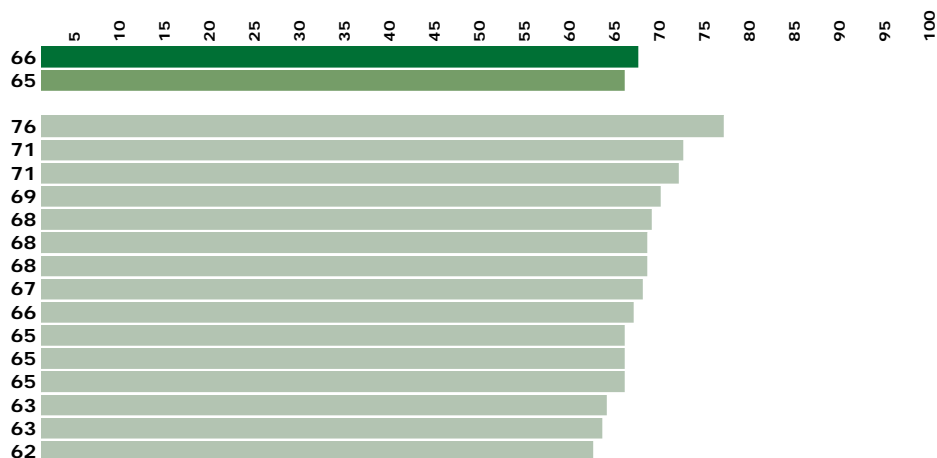
Elevernes overordnede vurdering af Undervisning og Socialt miljø



## Undervisning

Erhvervsskolerne samlet 2005  
Erhvervsskolerne samlet 2004

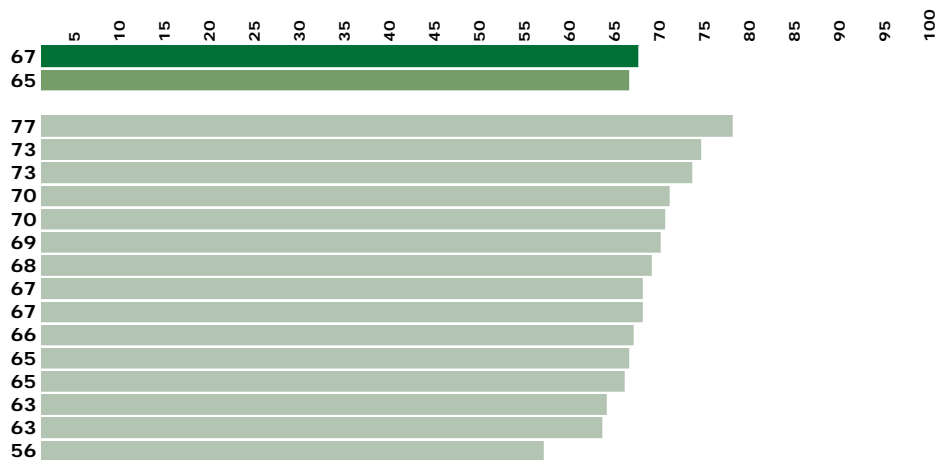
**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



## Socialt miljø

Erhvervsskolerne samlet 2005  
Erhvervsskolerne samlet 2004

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**





# Overordnede faktorer (3/3)

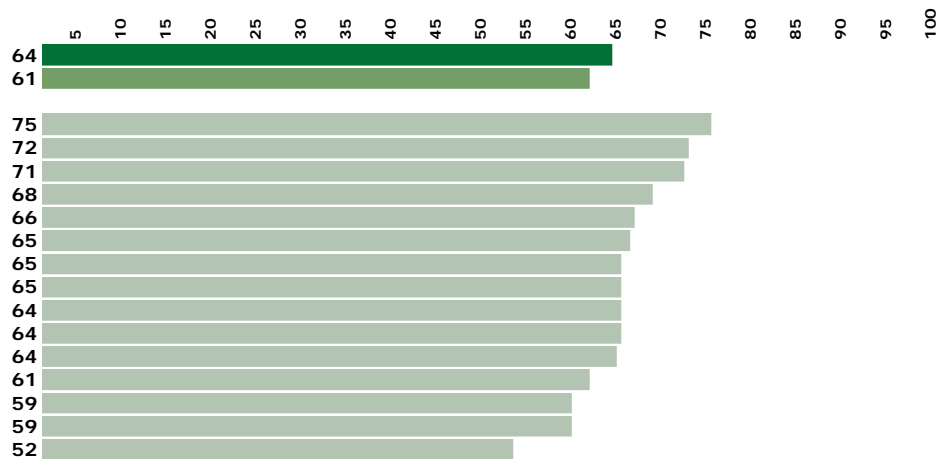
Elevernes overordnede vurdering af Fysisk miljø og Image



## Fysisk miljø

Erhvervsskolerne samlet 2005  
Erhvervsskolerne samlet 2004

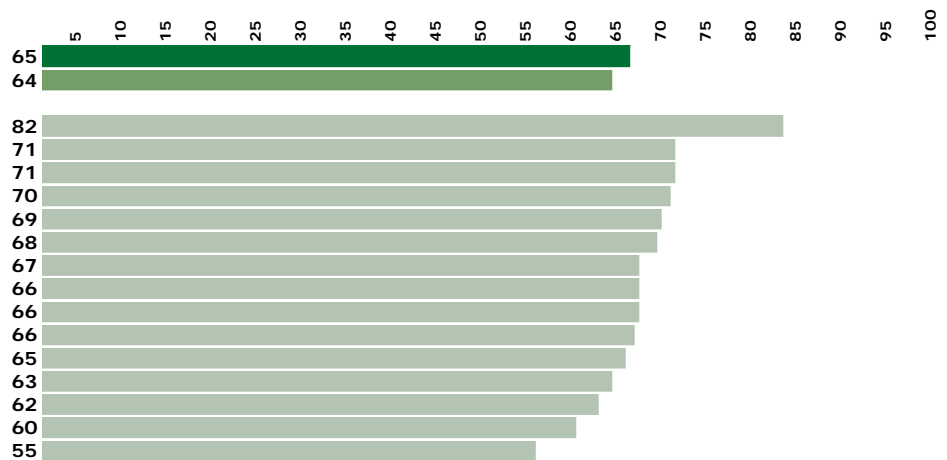
**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



## Image

Erhvervsskolerne samlet 2005  
Erhvervsskolerne samlet 2004

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**





### Om det overordnede Prioriteringskort

Denne side er central i rapporten, da Prioriteringskortet viser samspillet mellem elevernes tilfredshed og den betydning, de enkelte faktorer har for dem. Her kan man se, hvilke faktorer erhvervsskolerne *samlet set* med størst fordel kan prioritere i den fremtidige indsats.

Prioriteringskortene på de efterfølgende sider viser hvilke specifikke elementer, der skal arbejdes med for at fastholde styrkerne og forbedre indsatsområderne.

### Det betyder felterne i Prioriteringskortet

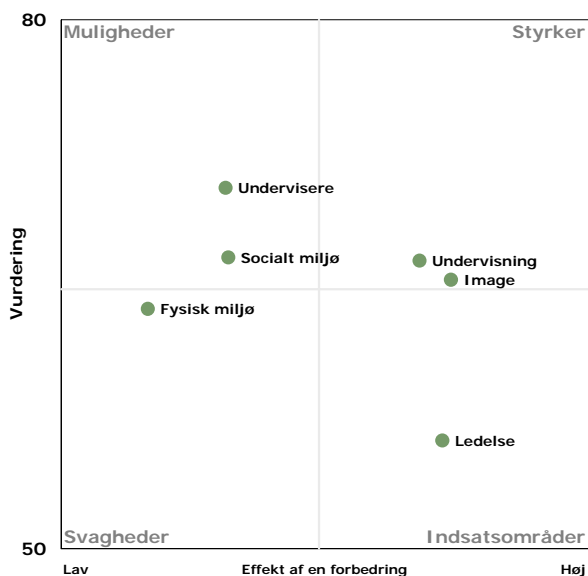
**Indsatsområder** er områder, hvor tilfredsheden er relativt lav, samtidig med at området er af stor betydning for den overordnede tilfredshed. Ethvert forbedringsarbejde bør tage afsæt i indsatsområderne, da en indsats her, alt andet lige, vil give den største effekt (dvs. større overordnet tilfredshed).

Områder kaldes *Styrker*, når de har stor betydning for den overordnede tilfredshed, samtidig med at tilfredsheden på området er relativt høj. Her gælder det om at fastholde tilfredsheden, så den ikke falder, og det potentielt bliver et indsatsområde.

*Muligheder* er områder, hvor tilfredsheden er relativt høj, men hvor området ikke er af særlig stor betydning for den overordnede tilfredshed. Her kan det være relevant enten at nedjustere ressourceforbruget eller alternativt at øge elevernes opmærksomhed på området for at øge dets betydning for dem.

*Svagheder* er områder, hvor tilfredsheden er relativt lav, samtidig med at området ikke har særlig stor betydning for den overordnede tilfredshed. Svagheder bør derfor primært prioriteres, hvis der er en forventning om, at området i fremtiden vil få større betydning for eleverne.

## Overordnet prioriteringskort



### Indsatsområder

- Ledelse

### Styrker

- Undervisning  
- Image

### Muligheder

- Undervisere  
- Socialt miljø

### Svagheder

- Fysisk miljø



### Ledelse

	9. Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen	11. Lydhør overfor initiativer og forslag	13. Muligheder for at få vejledning	10. Ledelsen af uddannelsen er synlig i dagligdagen	12. Skema-planlægningen	14. Information om aflysninger og ændringer	15. Konsekvens overfor dem, der ikke følger skolens regler
Erhvervsskolerne samlet 2005	54	52	64	53	49	50	61
Erhvervsskolerne samlet 2004	49	48	63	51	46	46	54
Best practise #1:	66	69	75	65	71	67	81
Best practise #2:	65	61	74	64	63	59	70
	55	51	61	55	51	46	64
	51	54	66	51	40	43	67
	51	51	63	49	46	49	57
	35	48	60	41	44	45	45
	59	52	68	57	51	50	64
	52	49	60	49	44	49	67
	63	60	75	65	52	55	64
	63	69	74	64	71	67	81
	51	50	62	51	42	49	59
	56	49	67	49	52	51	57
	65	58	72	63	57	59	65
	53	50	63	54	52	52	56
	66	61	70	63	63	58	70
	54	52	62	55	53	50	62
	45	43	57	42	47	48	58

NB: Indekset for den samlede faktor Ledelse dannes af spørgsmål 9, 11 og 13. Øvrige spørgsmål er supplerende i forhold til at forbedre faktoren Ledelse.

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



#### Indsatsområder

- 9. Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen
- 11. Lydhør overfor initiativer og forslag
- 14. Information om aflysninger og ændringer

#### Styrker

(ingen punkter)

#### Muligheder

- 13. Muligheder for at få vejledning
- 15. Konsekvens overfor dem, der ikke følger skolens regler

#### Svagheder

- 10. Ledelsen af uddannelsen er synlig i dagligdagen
- 12. Skema-planlægningen

# Undervisere (1/2)

## Elevernes vurdering af de underliggende forhold



### Undervisere

	17. Fagligt dygtige	19. Forklarer emnerne, så de bliver interessante	28. Engagerede	16. Brug af praktiske eksempler i undervisningen	18. Forklarer emnerne, så de forstås	20. Samarbejder godt omkring elever/lærlinge/studerende	21. Giver hjælp, hvis der er brug for det
Erhvervsskolerne samlet 2005	76	61	73	66	66	56	72
Erhvervsskolerne samlet 2004	75	60	71	65	66	54	72
Best practise #1:	84	75	81	78	77	69	82
Best practise #2:	81	67	80	72	72	63	81
	73	58	71	63	63	57	71
	77	62	74	68	67	57	73
	77	61	72	65	66	51	73
	74	63	74	68	65	43	72
	76	60	73	68	67	61	75
	78	67	75	68	70	57	69
	81	66	80	70	72	63	81
	84	75	81	78	77	69	82
	74	62	70	66	67	58	69
	75	58	72	65	64	57	72
	78	67	76	72	70	63	75
	74	59	72	65	64	56	72
	74	60	74	68	68	62	74
	74	60	72	65	64	57	70
	69	57	68	65	69	51	67

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**

NB: Indekset for den samlede faktor Undervisere dannes af spørgsmål 17, 19 og 28. Øvrige spørgsmål er supplerende i forhold til at forbedre faktoren Undervisere.

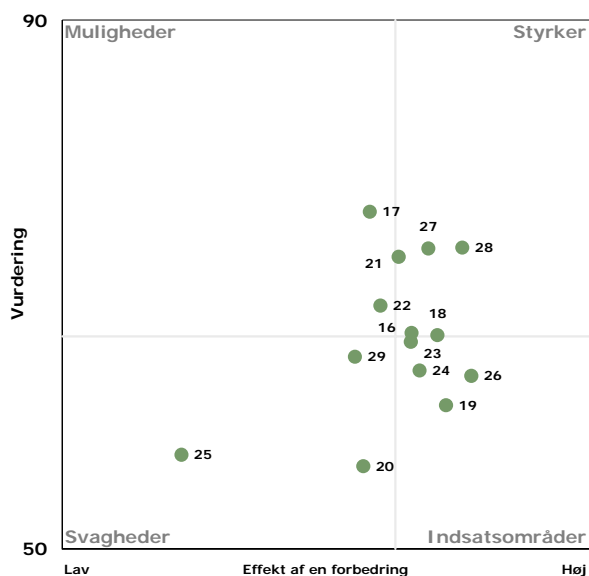


### Undervisere

	22. Serøse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler	23. Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)	24. Løser konflikter, når det er nødvendigt	25. Konsekvens overfor useriøse elever/lærlinge/studerende	26. Giver lyst til at komme til undervisningen	27. Lette at snakke med	29. Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats
Erhvervsskolerne samlet 2005	68	66	63	57	63	73	65
Erhvervsskolerne samlet 2004	67	64	62	53	60	72	63
Best practise #1:	78	76	73	69	73	82	71
Best practise #2:	73	73	68	66	72	81	70
	67	64	61	58	60	68	65
	67	67	67	62	65	75	67
	69	65	62	54	62	73	62
	71	63	59	43	62	73	60
	70	68	64	62	65	75	67
	69	67	66	58	68	75	65
	78	73	68	57	72	81	70
	73	76	73	69	73	82	71
	65	66	62	57	63	72	63
	66	64	62	57	62	71	65
	73	69	68	61	68	75	70
	68	66	63	55	62	73	63
	71	68	67	66	64	71	67
	69	63	62	56	61	71	63
	64	62	58	57	60	68	59

NB: Indekset for den samlede faktor Undervisere dannes af spørgsmål 17, 19 og 28. Øvrige spørgsmål er supplerende i forhold til at forbedre faktoren Undervisere.

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



### Indsatsområder

- 19. Forklarer emnerne, så de bliver interessante
- 23. Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)
- 24. Løser konflikter, når det er nødvendigt
- 26. Giver lyst til at komme til undervisningen

### Styrker

- 28. Engagerede
- 16. Brug af praktiske eksempler i undervisningen
- 18. Forklarer emnerne, så de forstås
- 21. Giver hjælp, hvis der er brug for det
- 27. Lette at snakke med

### Muligheder

- 17. Fagligt dygtige
- 22. Serøse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler

### Svagheder

- 20. Samarbejder godt omkring elever/lærlinge/studerende
- 25. Konsekvens overfor useriøse elever/lærlinge/studerende
- 29. Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats



### Undervisning

	30. Undervisningen udfordrer fagligt	32. Opgaverne/Projekterne er spændende	50. Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag	31. Forhold mellem teori og praksis i undervisningen	33. Sjældent stresset på grund af arbejdsmængden	34. Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb	35. Det faglige samarbejde med holdkammerater	36. Holdet/klassen fungerer godt (tilstrækkelig ro og orden)
Erhvervsskolerne samlet 2005	71	64	64	66	58	50	76	66
Erhvervsskolerne samlet 2004	71	63	62	64	55	46	75	67
Best practise #1:	79	76	75	75	67	64	81	75
Best practise #2:	75	70	70	73	65	58	79	74
	70	61	64	64	56	52	74	61
	72	63	68	68	60	48	79	67
	73	64	65	63	55	48	77	65
	65	63	61	64	38	39	72	74
	71	64	64	69	65	51	77	66
	72	68	65	67	57	49	77	68
	74	70	69	73	65	53	76	67
	79	76	75	75	63	64	81	75
	65	63	61	64	64	43	76	65
	69	61	63	64	57	51	75	64
	75	67	70	72	60	58	77	66
	71	64	62	65	60	49	77	70
	73	66	68	68	59	56	74	59
	72	64	65	64	53	52	75	65
	65	64	57	60	67	46	75	73

NB: Indekset for den samlede faktor Undervisning dannes af spørgsmål 30, 32 og 50. Øvrige spørgsmål er supplerende i forhold til at forbedre faktoren Undervisning.

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



#### Indsatsområder

- 32. Opgaverne/Projekterne er spændende
- 34. Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb

#### Styrker

- 30. Undervisningen udfordrer fagligt
- 50. Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag
- 31. Forhold mellem teori og praksis i undervisningen

#### Muligheder

- 35. Det faglige samarbejde med holdkammerater
- 36. Holdet/klassen fungerer godt (tilstrækkelig ro og orden)

#### Svagheder

- 33. Sjældent stresset på grund af arbejdsmængden

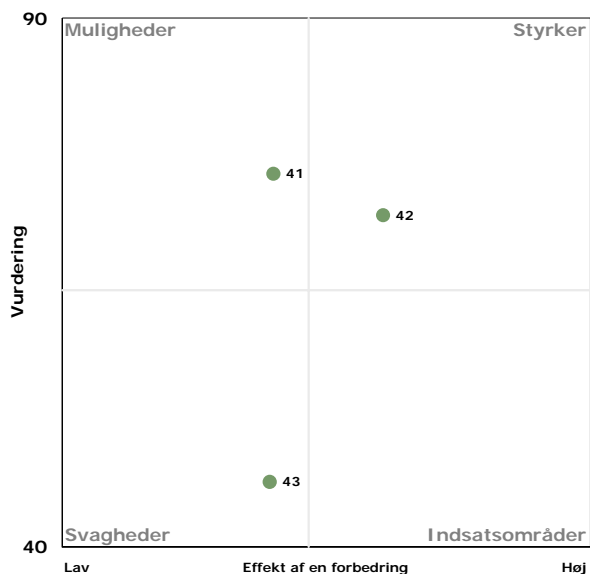


### Socialt miljø

	41. Det sociale samvær på holdet/i klassen	42. Stemningen på uddannelsesstedet	43. Der afholdes tilstrækkeligt med arrangementer
Erhvervsskolerne samlet 2005	75	71	46
Erhvervsskolerne samlet 2004	74	70	48
Best practise #1:	80	81	67
Best practise #2:	78	79	66

72	68	42
78	74	50
75	71	44
72	74	67
76	74	39
77	72	50
74	79	57
80	81	66
77	70	43
73	68	45
76	75	46
77	70	44
72	76	53
75	73	44
73	63	31

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



#### Indsatsområder

(ingen punkter)

#### Styrker

42. Stemningen på uddannelsesstedet

#### Muligheder

41. Det sociale samvær på holdet/i klassen

#### Svagheder

43. Der afholdes tilstrækkeligt med arrangementer

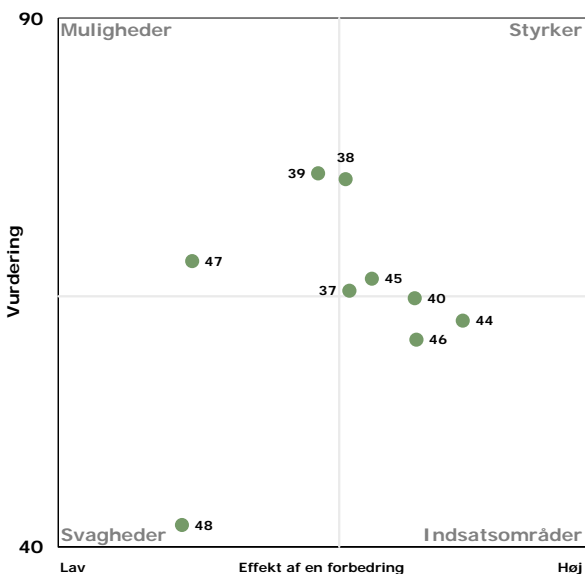


### Fysisk miljø

	37. Skole-/arbejdsudstyr er tidsvarende (maskiner, værktøj, bøger)	44. Uddannelsesstedets lokaler har en god standard	45. Uddannelsesstedets lokaler er rene	38. God adgang til Pc'ere	39. God adgang til Internet	40. Fysiske arbejdsforhold er gode (borde, stole, værksteder)	46. Undervisningslokalerne er behagelige at være i (plads, lys og varme)	47. Nemt at komme til og fra uddannelses-stedet	48. Prisniveauet på uddannelsesstedet er rimeligt
Erhvervsskolerne samlet 2005	64	61	65	75	75	64	60	67	42
Erhvervsskolerne samlet 2004	63	58	61	74	75	59	56	67	44
Best practise #1:	77	74	76	87	86	76	75	77	63
Best practise #2:	71	71	74	84	85	74	70	74	56
	65	61	67	76	71	59	59	66	38
	68	64	67	74	76	66	60	62	46
	67	62	66	84	85	65	61	68	31
	77	74	70	74	80	74	65	77	53
	62	64	69	73	76	63	65	58	46
	65	58	70	78	82	58	50	56	49
	66	68	73	81	80	68	64	72	56
	68	71	76	78	78	76	75	74	63
	54	57	66	63	61	63	58	67	46
	60	57	60	71	71	57	56	68	39
	65	63	64	73	75	61	61	67	48
	61	61	63	74	74	64	63	71	41
	71	71	74	87	86	65	70	67	46
	67	61	68	78	77	68	57	69	44
	58	51	48	57	58	58	51	63	29

NB: Indekset for den samlede faktor Fysisk miljø dannes af spørgsmål 37, 44 og 45. Øvrige spørgsmål er supplerende i forhold til at forbedre faktoren Fysisk miljø.

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



#### Indsatsområder

- 44. Uddannelsesstedets lokaler har en god standard
- 40. Fysiske arbejdsforhold er gode (borde, stole, værksteder)
- 46. Undervisningslokalerne er behagelige at være i (plads, lys og varme)

#### Styrker

- 37. Skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende (maskiner, værktøj, bøger)
- 45. Uddannelsesstedets lokaler er rene
- 38. God adgang til Pc'ere

#### Muligheder

- 39. God adgang til Internet
- 47. Nemt at komme til og fra uddannelsesstedet

#### Svagheder

- 48. Prisniveauet på uddannelsesstedet er rimeligt



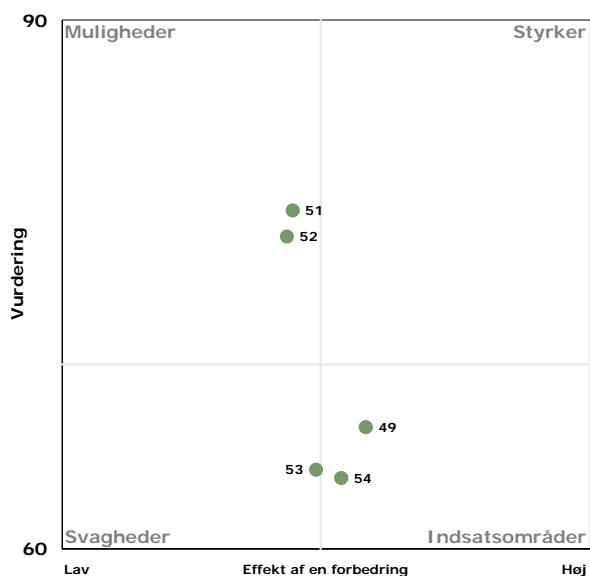


### Image

	49. Lærer det, man har brug for	53. Andre opfatter uddannelsesstedet som et godt sted at uddanne sig	54. Uddannelsesstedet er på forkant med udviklingen	51. Giver mulighed for at få spændende job bagefter	52. Uddannelsen er erhvervsrelevant
Erhvervsskolerne samlet 2005	67	64	64	79	78
Erhvervsskolerne samlet 2004	65	64	61	77	77
Best practise #1:	78	89	80	85	86
Best practise #2:	73	76	75	85	83
	66	63	66	78	78
	70	67	68	84	81
	68	63	66	81	80
	62	76	75	76	79
	70	66	63	82	78
	69	67	65	81	81
	72	72	68	85	83
	78	89	80	85	86
	63	62	60	78	78
	64	63	63	73	69
	73	70	65	84	82
	65	56	57	78	77
	70	65	70	78	77
	67	68	64	78	79
	61	55	51	76	73

NB: Indekset for den samlede faktor Image dannes af spørgsmål 49, 53 og 54. Øvrige spørgsmål er supplerende i forhold til at forbedre faktoren Image.

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**



#### Indsatsområder

- 49. Lærer det, man har brug for
- 54. Uddannelsesstedet er på forkant med udviklingen

#### Styrker

(ingen punkter)

#### Muligheder

- 51. Giver mulighed for at få spændende job bagefter
- 52. Uddannelse er erhvervsrelevant

#### Svagheder

- 53. Andre opfatter uddannelsesstedet som et godt sted at uddanne sig

# Udenfor modellen

## Kontaktlæreordning og uddannelsesplan

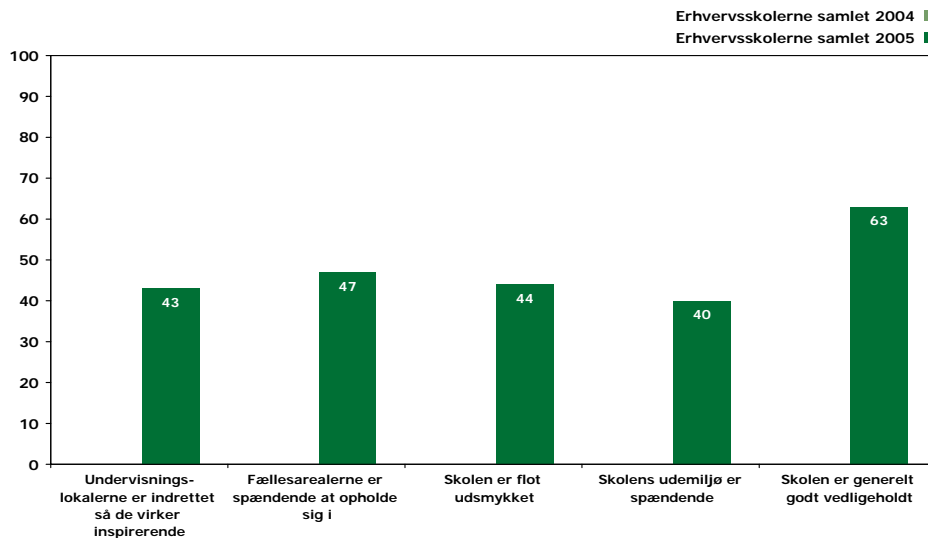
	55. Uddannelses- planen er nyttig og støtter	56. Nemt at få en aftale med kontakt- lærer	57. Kontakt- lærerens vejledning er nyttig og støtter i uddannelsen
Erhvervsskolerne samlet 2005	57	66	63
Erhvervsskolerne samlet 2004	54	67	65
Best practise #1:	67	75	70
Best practise #2:	63	73	70
	59	66	64
	59	66	69
	56	64	64
	56	64	58
	57	71	68
	67	66	42
	63	75	70
	55	70	67
	56	68	67
	62	73	70
	56	65	63
	61	70	68
	53	63	62
	54	57	57

**SKOLERNES  
RESULTATER  
ANONYMISERET**

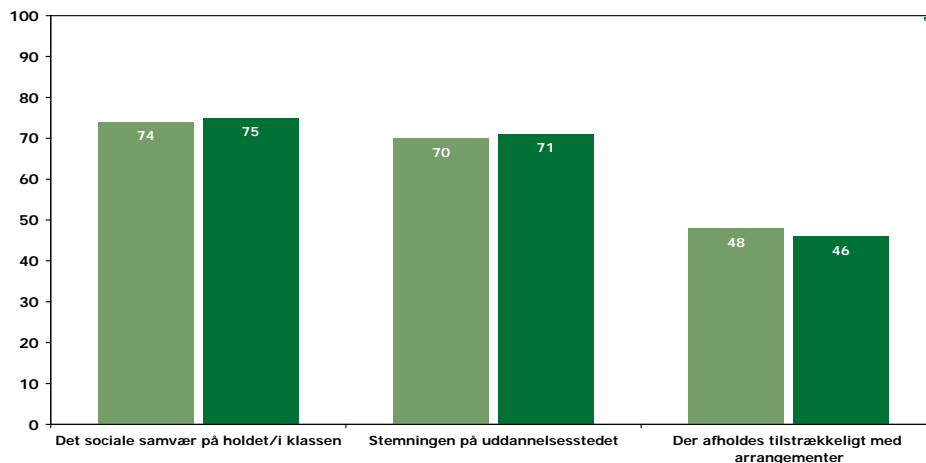
# Undervisningsmiljøvurdering

Vurdering af det æstetiske, psykiske og fysiske miljø

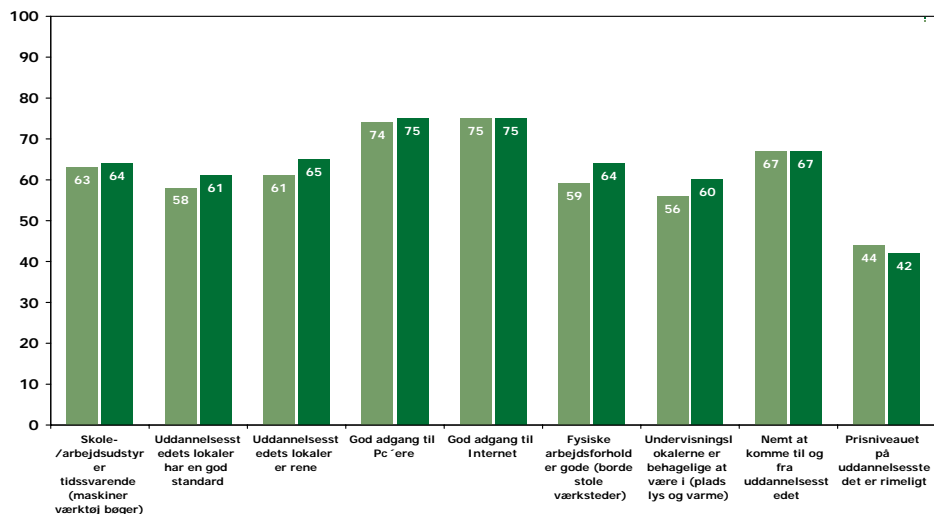
## Æstetisk miljø



## Socialt miljø

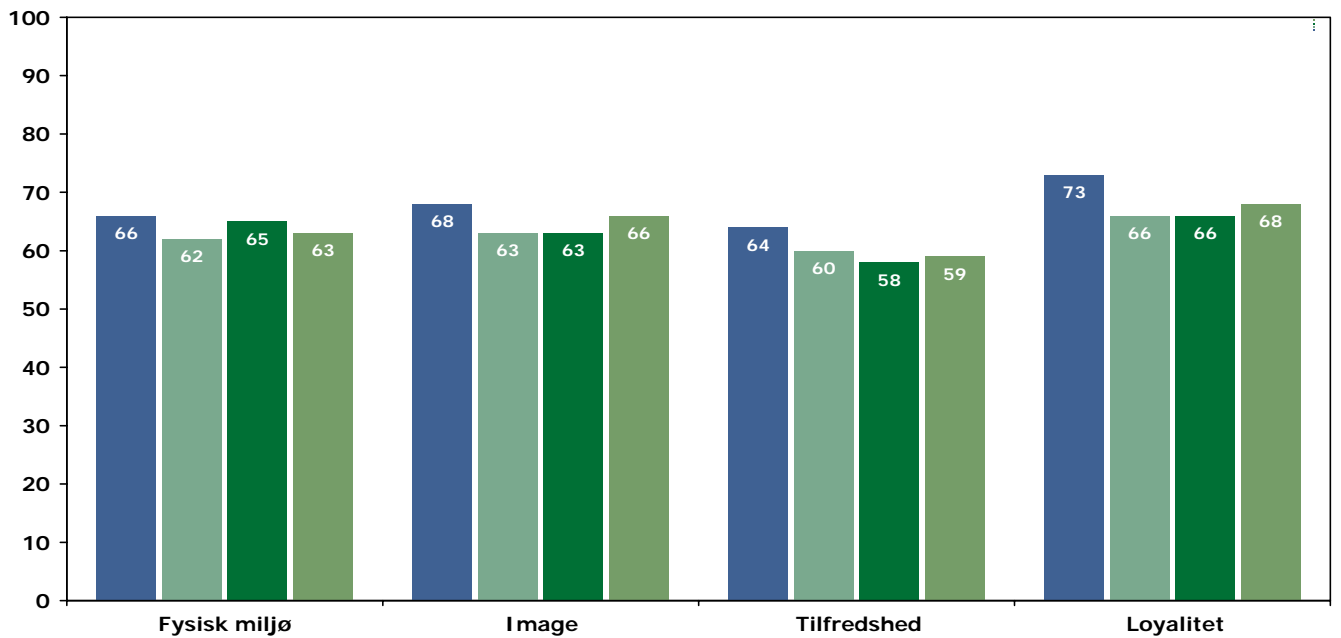
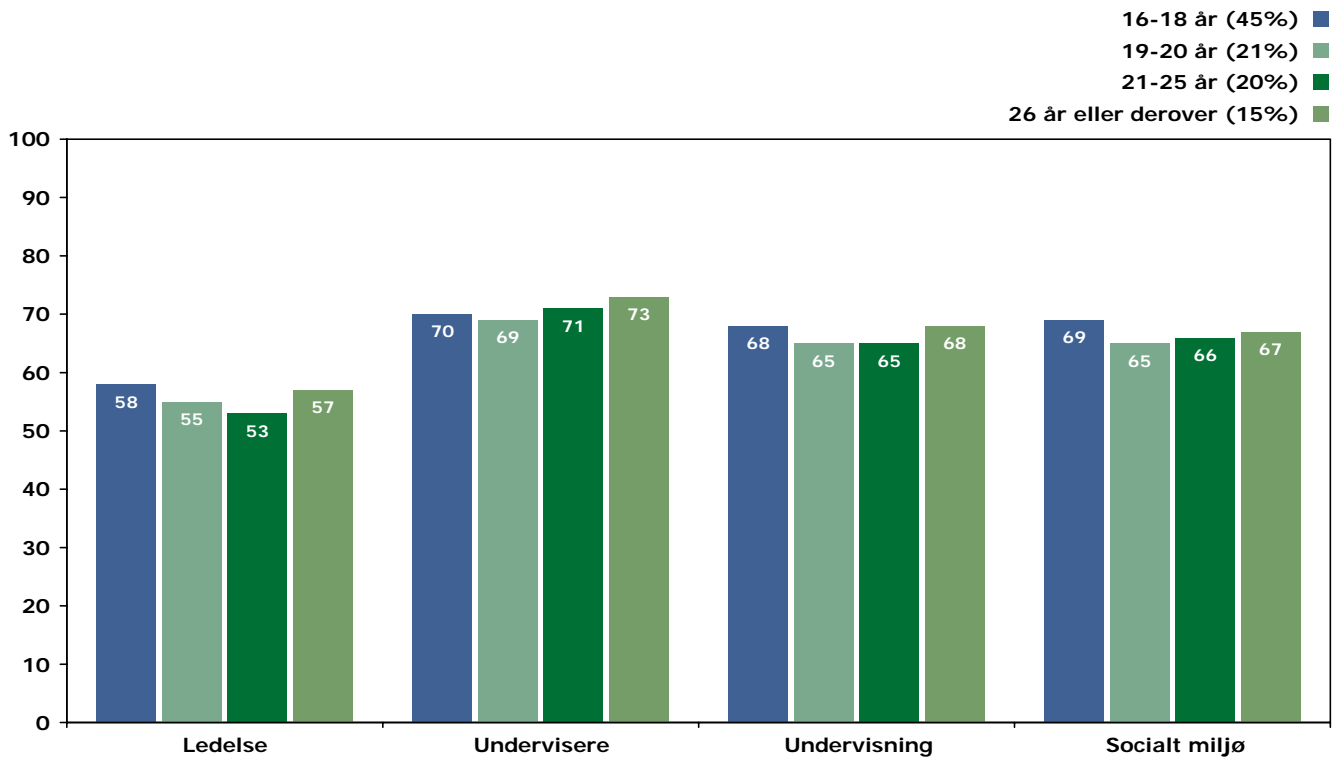


## Fysisk miljø



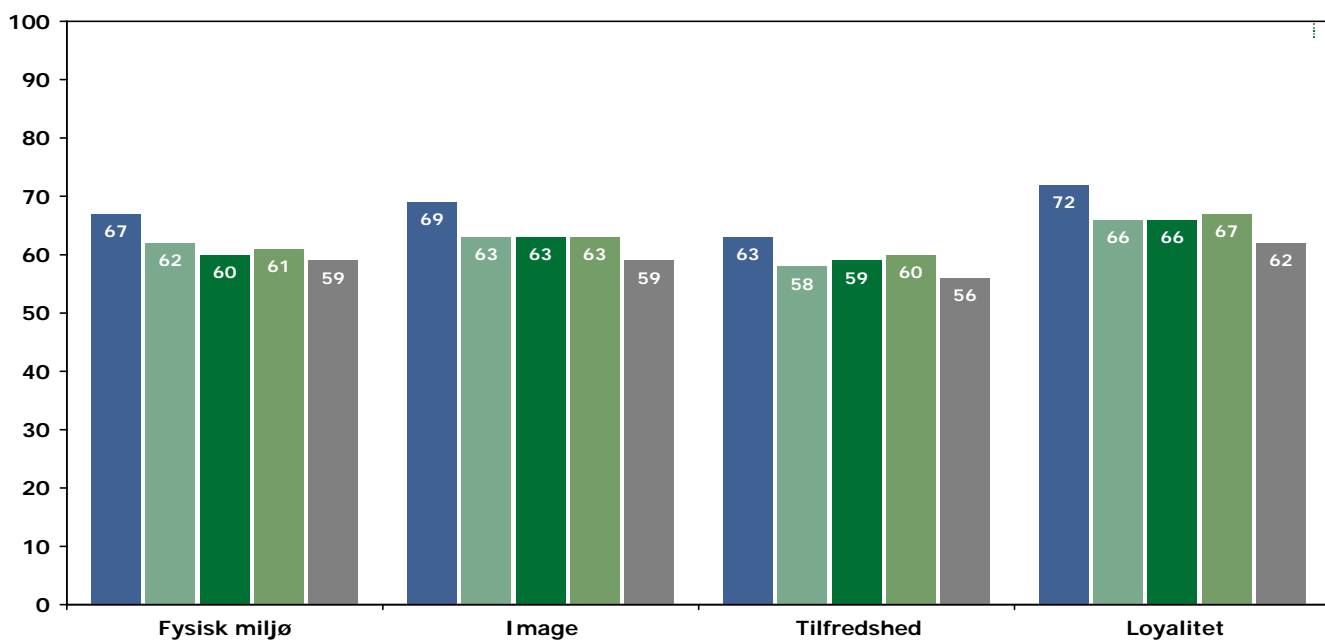
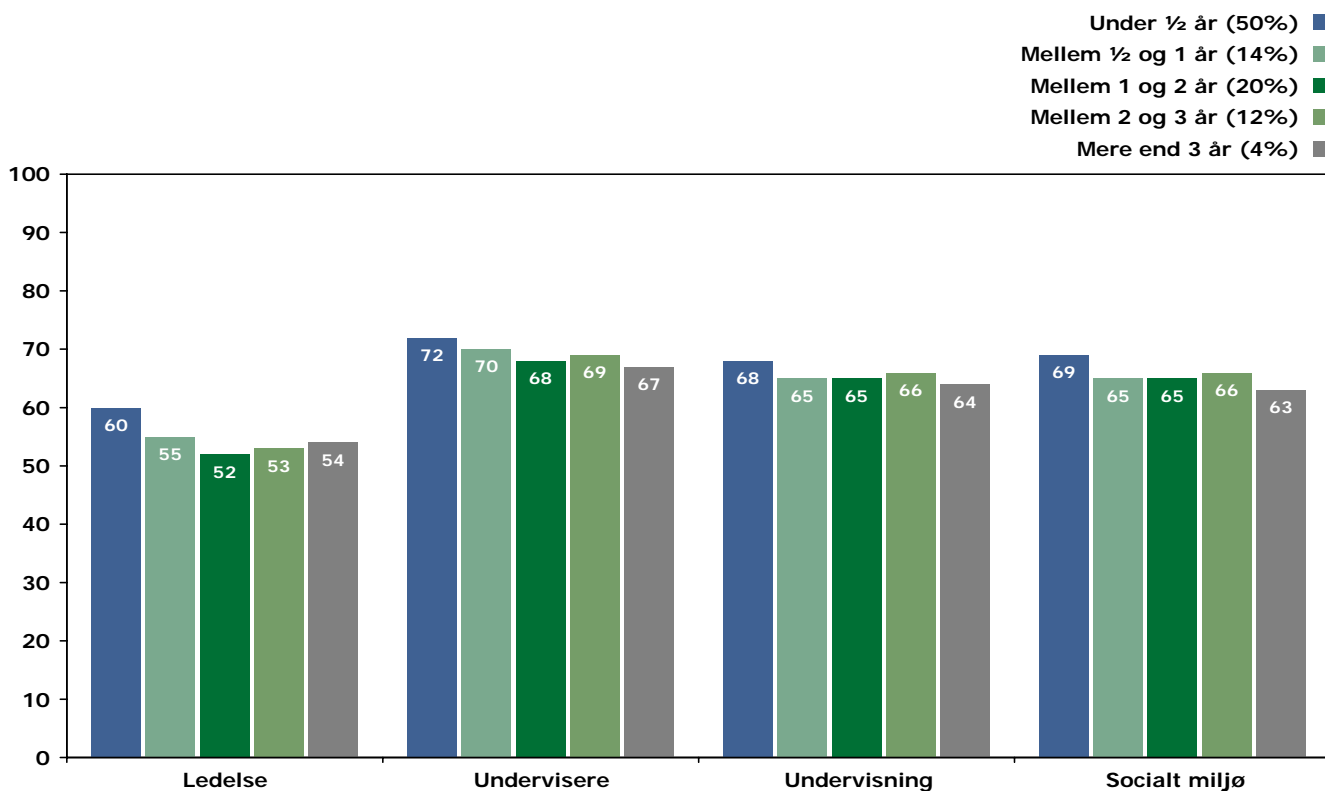
# Baggrundsresultater (1)

Alder



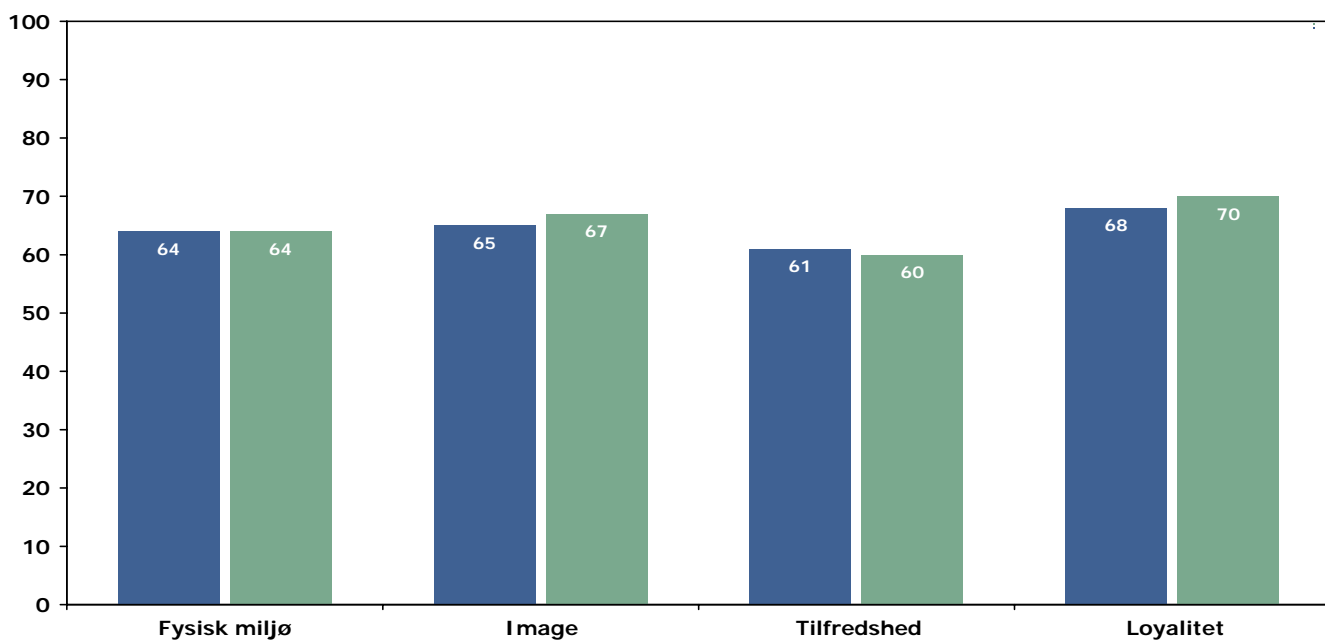
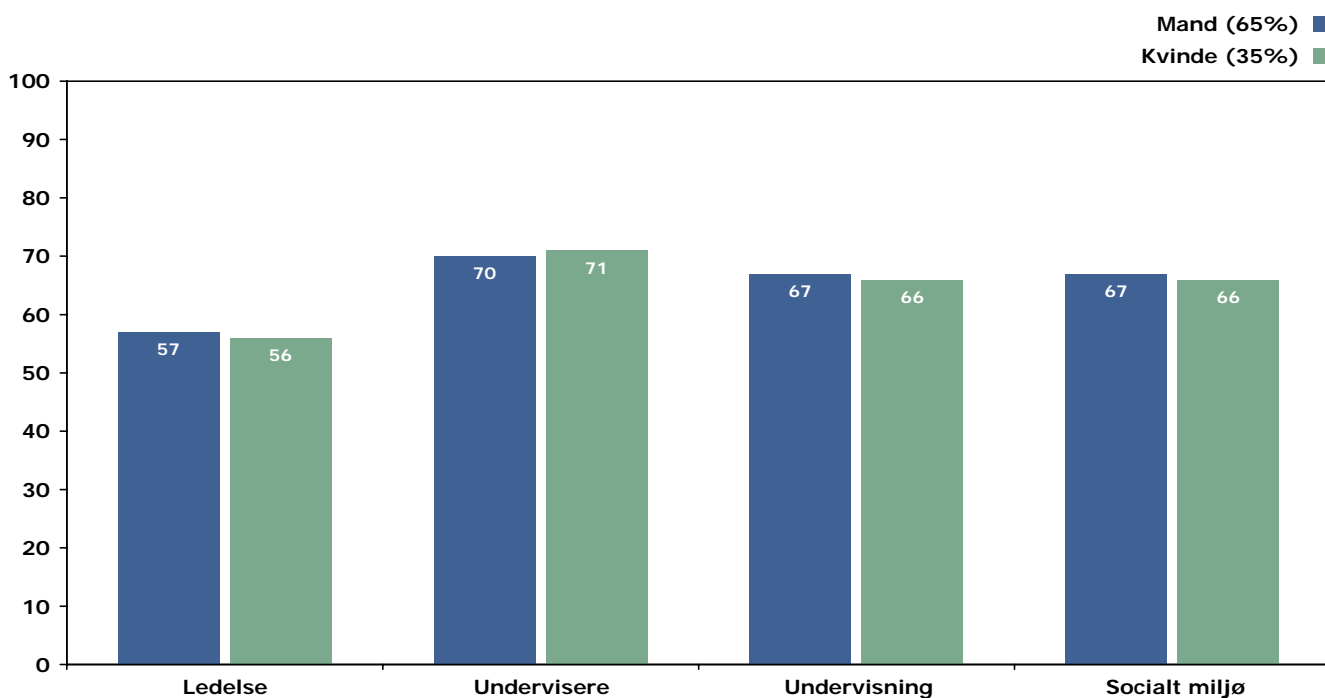
# Baggrundsresultater (2)

Samlet antal år på skole/uddannelse



# Baggrundsresultater (3)

Køn





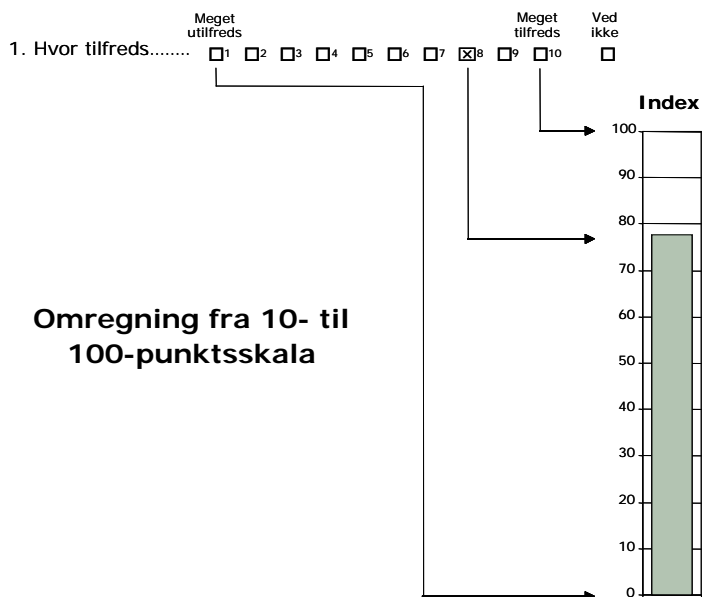
## Appendiks

# Vurderinger (Indeks)

## Beregning og fortolkning

### Beregning af indeks

Eleverne har besvaret spørgsmålene i spørgeskemaerne på en skala fra 1-10. Af hensyn til den statistiske bearbejdning er svarene efterfølgende omregnet til et indeks fra 0-100, hvor 0 er dårligst, og 100 er bedst. Hvis virksomheden har svaret 1 til et spørgsmål, bliver svaret ændret til indeks-scoren 0. Er svaret 2, bliver svaret ændret til 11,1111 osv.



### Er resultaterne gode eller dårligere?

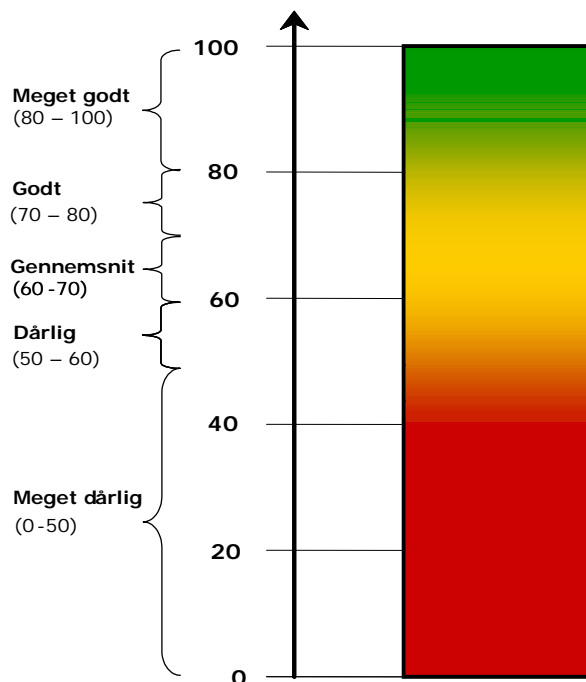
For at kunne vurdere om et bestemt resultat er godt eller dårligt, skal man kende det typiske niveau for tilfredshedsundersøgelser.

Figuren ved siden af er baseret på MarkedsConsults erfaring fra tidligere tilfredshedsundersøgelser og viser, hvordan man bør fortolke resultaterne.

Denne regel skal tages med forbehold da:

- Nogle spørgsmål har en tendens til altid at score lavt. Det drejer sig om f.eks. spørgsmål angående priser og information fra den overordnede ledelse.
- Specielle omstændigheder på skolen eller på området kan desuden gøre, at reglen er ubrugelig (kriser, usikkerhed mv.).

### Præstationsbarometer – en tommelfingerregel





### Hvad betyder noget for eleverne?

Undersøgelsen måler ikke blot tilfredsheden, men også hvor vigtige de enkelte emner er for eleverne.

MarkedsConsult har således vha. statistiske beregninger undersøgt sammenhængen mellem faktorerne og den overordnede tilfredshed og loyalitet. Hvis der er stor sammenhæng mellem et emne og den overordnede tilfredshed, kan man udlede, at emnet er af stor betydning for eleverne.

Graden af sammenhæng afgør, hvilke emner man mest effektivt kan arbejde med for at forbedre den overordnede tilfredshed: Hvis der er stor sammenhæng mellem en faktor og den overordnede tilfredshed, vil øget tilfredshed med faktoren medføre øget tilfredshed generelt. Og omvendt: Er der lav grad af sammenhæng, vil en øget tilfredshed med faktoren ikke have særlig stor betydning for den generelle tilfredshed.

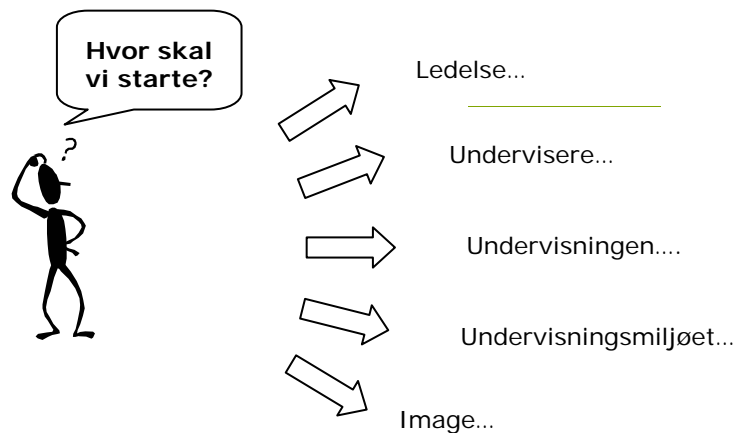
Undersøgelsen viser således hvilke faktorer, som er vigtigst for eleverne, og som har størst betydning for deres samlede tilfredshed.

#### *Eksempel på høj grad af sammenhæng: Ledelsen*

Tilfredsheden med Ledelse og den overordnede tilfredshed følges ad – hvis man er meget tilfreds med Ledelse, er man også overordnet tilfreds med skolen. Og omvendt: hvis man er utilfreds med Ledelsen, er man også generelt utilfreds med skolen.

#### *Eksempel på lav grad af sammenhæng: Socialt miljø*

Tilfredsheden med det Sociale miljø og den overordnede tilfredshed følges ikke ad – selvom man er meget utilfreds med det Sociale miljø, afspejler det sig ikke i den generelle tilfredshed med skolen.



# Prioriteringskortene

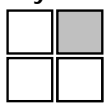
Et vigtigt værktøj i arbejdet med rapportens resultater

## Identificering af forbedringsområder

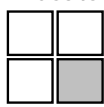
Et vigtigt værktøj i arbejdet med rapportens resultater er prioriteringskortet, som giver et handlingsorienteret indblik i de områder, der bør opprioriteres i forbedringsarbejdet.

Prioriteringskortet viser dels den betydning hver parameter har, dels den vurdering eleverne har givet parameteren. På den baggrund opdeles prioriteringskortet i fire kvadranter; Styrker, Primære indsatsområder, Svagheder og Muligheder.

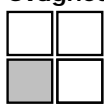
**Styrker** svarer til de områder der

 har stor betydning for elevernes vurderingen af den overordnede faktor, samtidig med at de vurderes højt. Områder, der karakteriseres som styrker skal vedligeholdes, så de ikke mister styrke og derved potentiel kan blive indsatsområder.

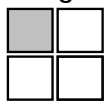
**Indsatsområder** har

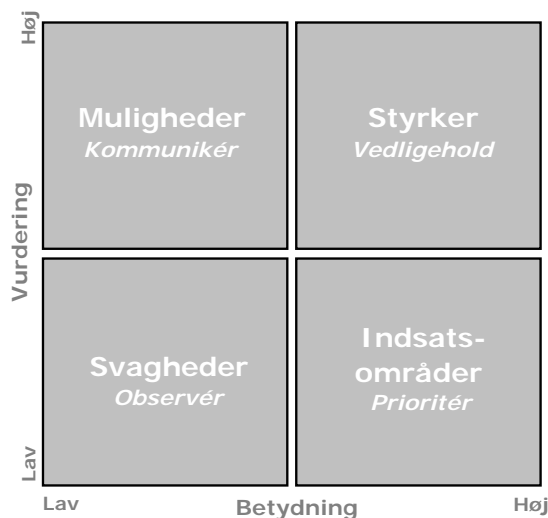
 en stor betydning for den overordnede faktor, men vurderes lavt. Ethvert forbedringsarbejde bør derfor tage sit afsæt i indsatsområderne, da en indsats her vil resultere i det største afkast (i form af en øget vurdering af den overordnede faktor).

**Svagheder** er kendetegnet ved

 at have en lille betydning for den overordnede faktor, samtidig med at de vurderes lavt. Svagheder bør derfor udelukkende prioriteres, hvis der findes en forventning om, at området i fremtiden vil få øget betydning for eleverne.

**Muligheder** er kendetegnet ved

 at have en lille betydning for den overordnede faktor, samtidig med at de vurderes højt. For disse områder er det relevant enten at nedjustere ressourceforbruget eller alternativt at øge elevernes opmærksomhed på området for derved øge betydningen.



Prioriteringskortet opdeles i fire felter af en vandret og en lodret linie. Disse linier angiver gennemsnittet for henholdsvis elevernes vurdering (den vandrette linie) og effekterne af en forbedring (den lodrette linie).

## To typer af prioriteringskort

Det overordnede prioriteringskort angiver prioriteringen af de seks faktorer: Ledelse, Undervisere, Undervisningen, Socialt miljø, Fysisk miljø og Image. Kortet viser, hvordan disse faktorer kan kategoriseres som hhv. indsatsområder, styrker, muligheder eller svagheder i forhold til at forbedre den overordnede tilfredshed og loyalitet.

De specifikke prioriteringskort er mere detaljerede og viser prioriteringen på spørgsmålsniveau.

De specifikke prioriteringskort viser således, hvordan de enkelte spørgsmål under en given faktor kan kategoriseres som hhv. indsatsområder, styrker, muligheder eller svagheder i forhold til at forbedre tilfredsheden med faktoren.

## Et eksempel

I eksemplet til højre bør man primært sætte ressourcerne ind på at forbedre faktor 2, da den ligger i feltet for indsatsområder, mens faktor 1 ligger i feltet for muligheder.

How can we concretely improve factor 2? Here we should look at the specific prioritization chart, which focuses on factor 2. We will open up the most effective improvement effort by focusing on the questions, which on this chart are in the field for action areas (marked with a red circle).

