

## ES Benchmarkingnetværket samlet

Svarprocent: 66% (24.372 besvarelser ud af 37.085 mulige)



<b>Indhold</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Indledning og Konklusion</li><li>2. Tilfredshed og Loyalitet</li><li>3. Overordnede faktorer og Prioriteringskort – prioritering af det videre arbejde</li><li>4. Specifikke spørgsmål (Planlægning og organisering, Undervisere, Undervisning, Fysisk miljø, Socialt miljø og Image)</li><li>5. Temaer: Vejledning og Undervisningsmiljøvurdering</li><li>6. Baggrundsvariable: resultater fordelt på demografi</li><li>7. Appendiks</li></ol>
<b>Indledning</b>	Denne rapport belyser elever, lærlinges og studerendes tilfredshed med skoledelen af deres uddannelse på de skoler, som medvirker i ES Benchmarkingnetværket og viser, hvor man mest effektivt kan sætte ind med udviklingsarbejdet. Initiativet til undersøgelsen er oprindeligt taget af ES Benchmarkingnetværket i 2004, for at arbejde sammen for forbedringer og proaktivt understøtte fælles lærings- og forbedringsforløb. (Læs mere om formålet med og arbejdet i netværket på <a href="http://www.es-benchmarking.dk">http://www.es-benchmarking.dk</a> ).
<b>Formål</b>	De overordnede formål med denne rapport er at støtte ES Benchmarkingnetværket i: <ul style="list-style-type: none"><li>• at sikre at ressourcer anvendes effektivt på skolerne</li><li>• at sikre at kvaliteten af uddannelserne er tilfredsstillende</li><li>• at skabe dialog og læring på tværs af områder decentralt i organisationen omkring det løbende forbedringsarbejde.</li></ul>
<b>Et dialogværktøj</b>	Analyserne indeholdt i rapporterne hjælper skolerne i dialogen omkring: <ul style="list-style-type: none"><li>- Early warning – dvs. "har vi et problem?"</li><li>- at identificere ændringer i elever, lærlinge og studerendes opfattelser – dvs. "gør vi det rigtige?"</li><li>- at identificere de faktorer, der BETYDER noget for elever, lærlinges og studerendes tilfredshed og loyalitet – dvs. "hvordan kommer vi videre?"</li><li>- at evaluere forbedringsinitiativer – dvs. "gjorde vi det rigtige?"</li></ul>
<b>Spørgerammen – nyt siden sidste måling!</b>	For at gøre resultaterne endnu mere målrettede mod de forskellige uddannelser indenfor ES benchmarkingnetværket, er der i år blevet brugt 2 spørgerammer – en til EUD/KVU/MVU-uddannelser og en til gymnasiale uddannelser (HHX, HTX, HF, Alment Gym. og IB). Dog er der stadigvæk mange spørgsmål, som muliggør sammenligninger på tværs af skoler og uddannelser – grundlaget for læring indenfor og på tværs af skoler i netværket! Hvor spørgsmålene er uddannelsesspecifikke, er det markeret tydeligt i rapporten. Udover udvidelsen af spørgerammen, er der også visse spørgsmål, som efter en fælles evalueringsrunde blandt skolerne er taget ud i år, mens andre nye er kommet til. For den interesserede læser kan det i appendiks ses, hvilke spørgsmål, som er udgået, og hvilke som er nye, samt de fulde formuleringer fra spørgeskemaerne.
<b>Datagrundlag</b>	Dataindsamlingen er gennemført i efteråret 2006. I alt 24.372 erhvervsskole- og gymnasie-elever har deltaget i undersøgelsen fordelt på 20 institutioner og 112 uddannelser. I appendiks er det fulde datagrundlag anført.
<b>Resultater i rapporten</b>	I rapporten finder du følgende resultater: <ul style="list-style-type: none"><li>• Årets samlede resultat. Hvad er status?</li><li>• 2004 og 2005-målingens resultat. Har vi rykket os?</li><li>• Sammenligning med højeste resultat for en skole. Hvad er Best Practice?</li><li>• Resultater for medvirkende skoler. Hvad er resultatet fra skole til skole?</li></ul>
<b>Projektledelse</b>	Ennova har varetaget analyse og rapportering, og for visse skoler også dataindsamlingen.  God fornøjelse!

**Tilfredshed og loyalitet fastholdes på samme niveau**

På de to overordnede resultater, Tilfredshed og Loyalitet, er niveauet i forhold til sidste år uændret på henholdsvis 60 og 69 point (på en skala fra 0-100). Den stigning, som skete fra 2004 til 2005 er derfor fastholdt, hvilket må betegnes som positivt. Dog er der al mulig grund til at fastholde fokus på arbejdet med at forbedre tilfredsheden, da 60 point bør kunne hæves yderligere. Den højeste score på Tilfredshed indenfor ES Benchmarkingnetværket er på 67.

**Fremgang i Indsatsområdet Planlægning og organisering**

ES Benchmarkingnetværket har forbedret sig med hele 3 point på sidste års anbefalede indsatsområde "Planlægning og organisering". Dette er en meget flot stigning, og hvis den fastholdes eller forbedres vil det få en positiv effekt på den overordnede tilfredshed og loyalitet i fremtiden. Når forbedringen ikke afspejler sig direkte i den overordnede tilfredshed i år, kan det hænge sammen med at ES Benchmarkingnetværket falder lidt på både Fysisk og Socialt miljø samt Image. Det er kun marginale fald på 1 point, men faldene på de tre faktorer udligner stort set stigningen i Planlægning og Organisering.

**Det gode arbejde med Planlægning og organisering bør fortsættes**

På trods af den flotte stigning i Planlægning og Organisering er det stadig indenfor dette område, det anbefales, at indsatsen primært lægges. Området har fortsat stor betydning for elever, lærlinge og studerende, mens scoren stadig er lav sammenlignet med de øvrige faktorer, som skolerne kan arbejde med. Det er især områderne "Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen", "Åbenhed overfor initiativer og forslag til forbedringer" og "Information om aflysninger og ændringer af undervisning", der med størst effekt vil hæve scoren på Planlægning og Organisering.

**Undervisere får et skulderklap fra elever, lærlinge og studerende**

Vurderingen af underviserne er uforandret på 70 point i ES Benchmarkingnetværket. Dette er en flot gennemsnitsscore, som underviserne på de medvirkende skoler bør være stolte af. Der, hvor underviserne i særlig grad "trækker stikket hjem" er deres evne til at være engagerede, at de er fagligt dygtige og at de opfattes som lette at snakke med. Undervisernes største udfordring er generelt, at blive bedre til at samarbejde på tværs af hold og opgaveafleveringer, så eleverne oplever en større sammenhæng og koordination i forhold til deadlines o.lign.

**Det betaler sig på Tilfredshed og Loyalitet at arbejde med Image**

Undersøgelsen viser også, at Image fortsat er et område som skolerne med fordel kan forbedre. Området har en betydelig effekt på elever, lærlinge og studerendes tilfredshed og loyalitet. Derfor kan beslutninger om ressourcer brugt på at påvirke skolernes image i positiv retning varmt anbefales ud fra denne undersøgelses resultater.

**Ingen tvivl vedrørende uddannelsernes brugbarhed**

Uagtet elevens, lærlinges og studerendes tilfredshed med forskellige områder (eller i visse tilfælde mangel på samme), så er det overordentligt vigtigt og positivt, at der ikke er nogen tvivl vedrørende uddannelsernes brugbarhed. Spørgsmålene "Giver et godt grundlag for at uddanne sig videre bagefter" og "Giver mulighed for at få et spændende job bagefter" scorer meget højt (76 og 79 point). Selve fundamentet og eksistensberettigelsen af hele skolesystemet er derfor sikkert forankret i bevidstheden hos elever, lærlinge og studerende. Endnu mere vigtigt er det, at SAMTLIGE skoler opnår over 70 point på de to dimensioner.

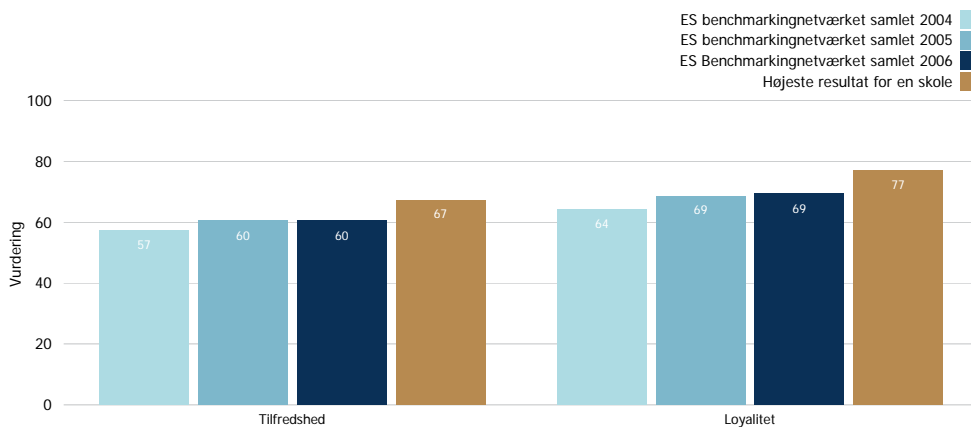
**Specielt om EUD**

Blandt de områder, som kun vedrører EUD, er det interessant, at vurderingen af de to spørgsmål vedrørende kontaktlæreren er steget med hhv. 2 og 4 point. Dette kan være et tegn på at kontaktlæreren rolle i højere og højere grad bliver synlig og relevant for eleverne.

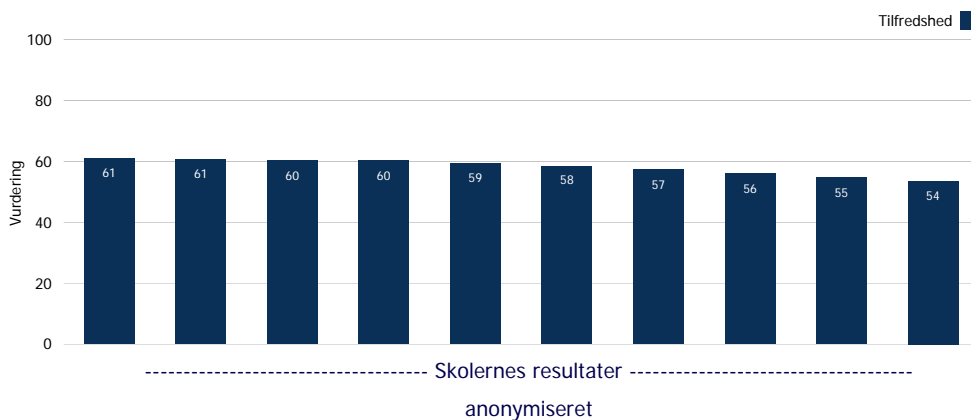
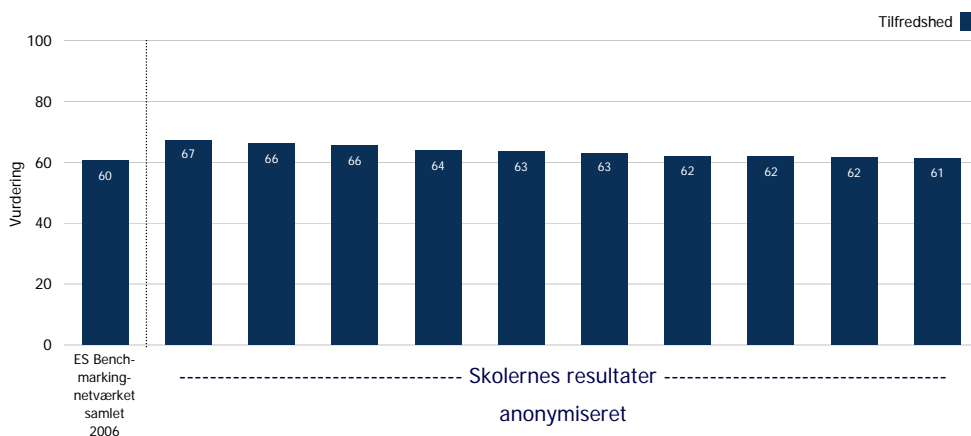
**Specielt om gymnasiale uddannelser**

Studievejledningen betegnes generelt som støttende og nyttig (65 point). Dog kan man med fordel undersøge, om studievejlednings tilbud til eleverne er godt nok kendt blandt eleverne. Spørgsmålet "Der er et sted at gå hen på skolen ved personlige problemer" scorer nemlig kun 49 point – et meget lavt resultat, hvis man har en ambition om, at studievejledningen skal opfylde denne rolle. Herudover er der en udbredt opfattelse af at Lektiecafé er et godt tilbud (74 point), men Studieplan stadig kun benyttes i begrænset omfang (22%).

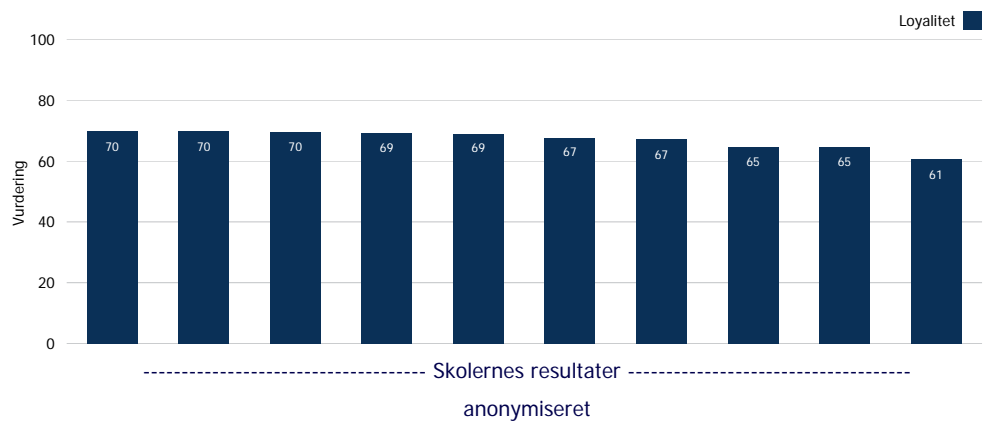
## Tilfredshed og Loyalitet



## Tilfredshed fordelt på uddannelsesområder



Loyalitet fordelt på uddannelsesområder



Underliggende resultater fordelt på uddannelsesområder

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

\* = Best practice

	Tilfredshed	Loyalitet
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>60</b>	<b>69</b>
Skolernes resultater	60	69
	61	71
	61	71
	62	71
	64	71
	57	67
	63	71
	66	76
	62	70
	66	70
Anonymiseret	55	65
	54	61
	56	65
	60	70
	62	69
	58	70
	59	67
	67*	77*
	63	72
	61	71

## Segmentering

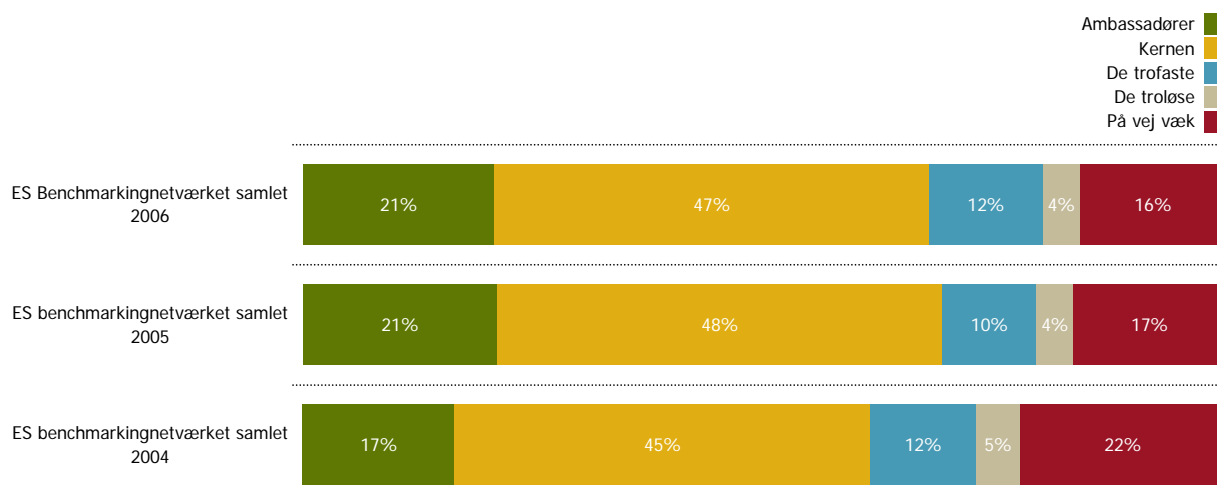
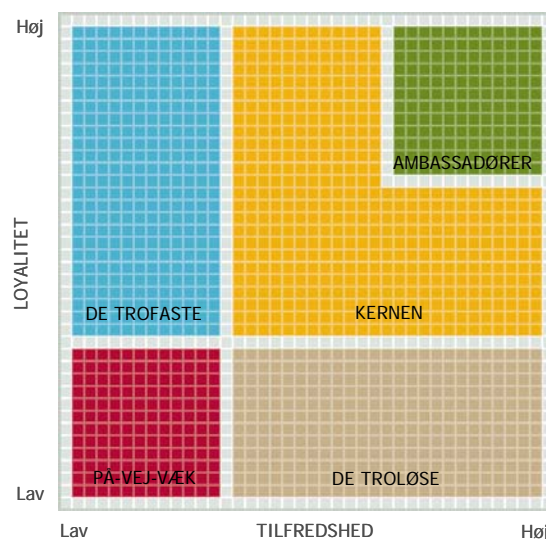
*Ambassadører* kendetegnet ved høj tilfredshed og høj loyalitet. Deres yderst positive holdning bevirker, at de bidrager positivt til skolens virke, og at de anbefaler skole og uddannelse til venner og bekendte.

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

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

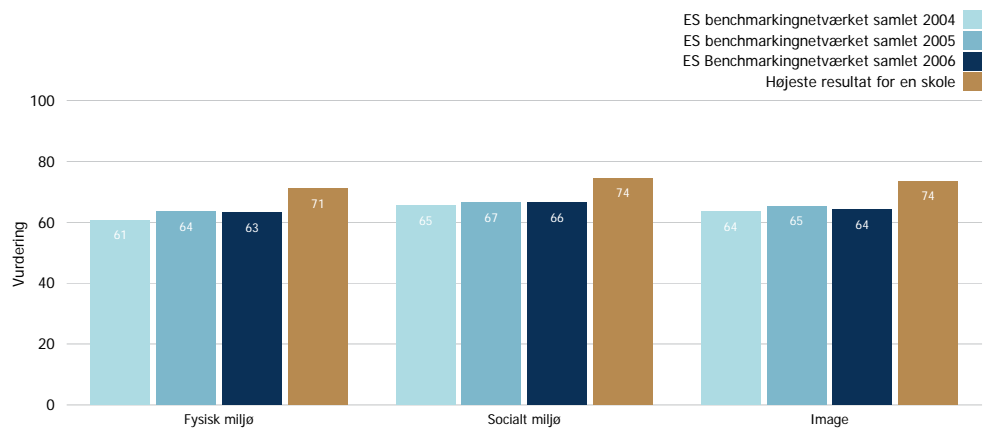
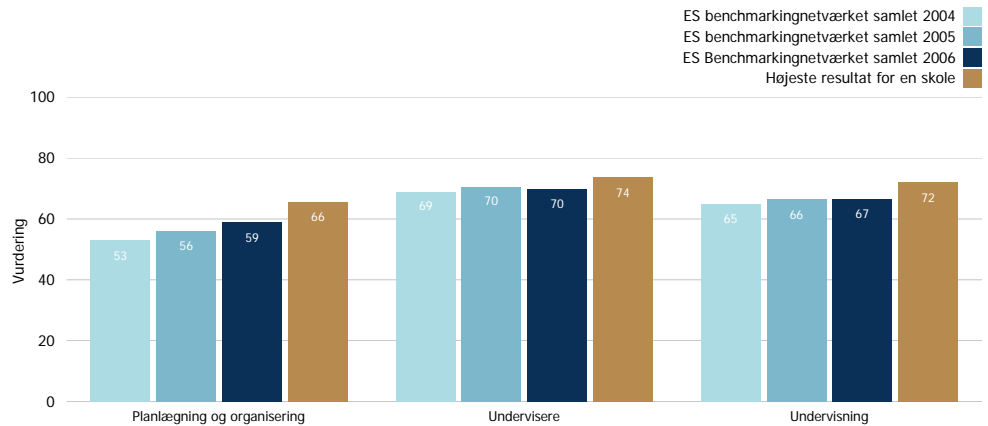
*De Troløse* er meget kritiske og ikke afskrækkede ved tanken om at skifte uddannelse/skole, såfremt et markant bedre alternativ tilbyder sig.

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

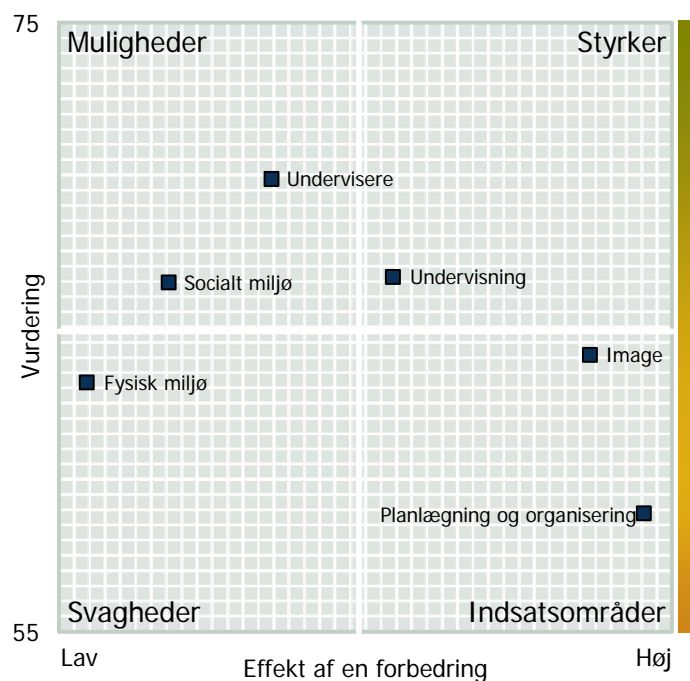


# Overordnede faktorer og Prioriteringskort

## Overordnede faktorer

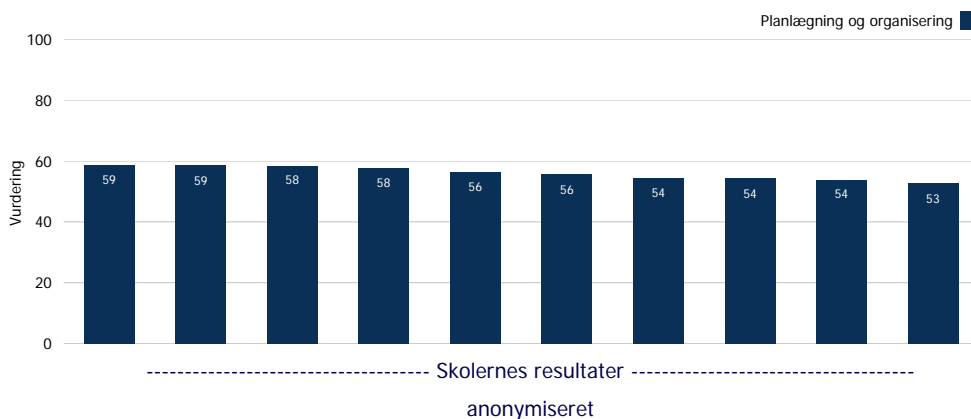
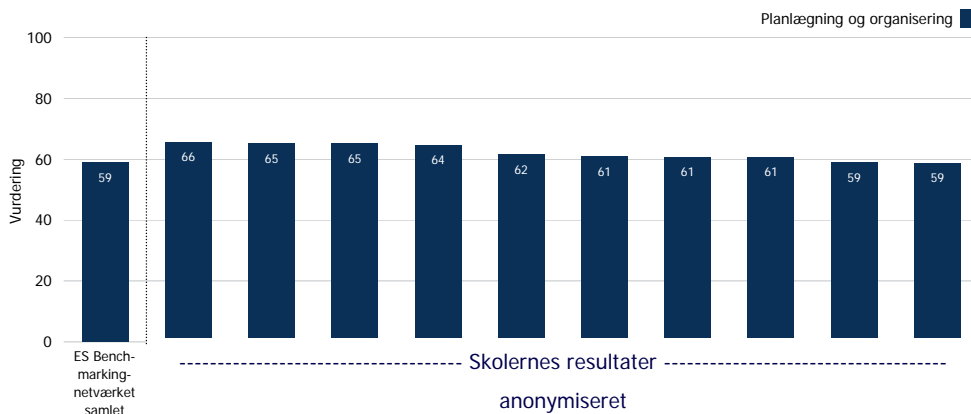


**Prioriteringskort**  
 Prioriteringskortet viser, hvilke faktorer, der har størst effekt på tilfredsheden og loyaliteten. (Læs mere om tolkning af prioriteringskort i appendiks)



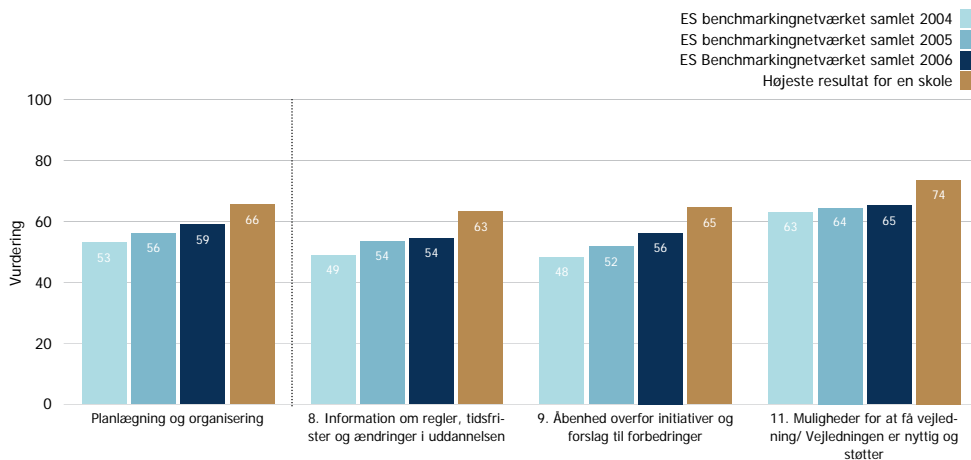
- Indsatsområder**  
 Planlægning og organisering  
 Image
- Styrker**  
 Undervisning
- Mulighed**  
 Undervisere  
 Socialt miljø
- Svaghed**  
 Fysisk miljø

## Resultatet fordelt på uddannelsesområder

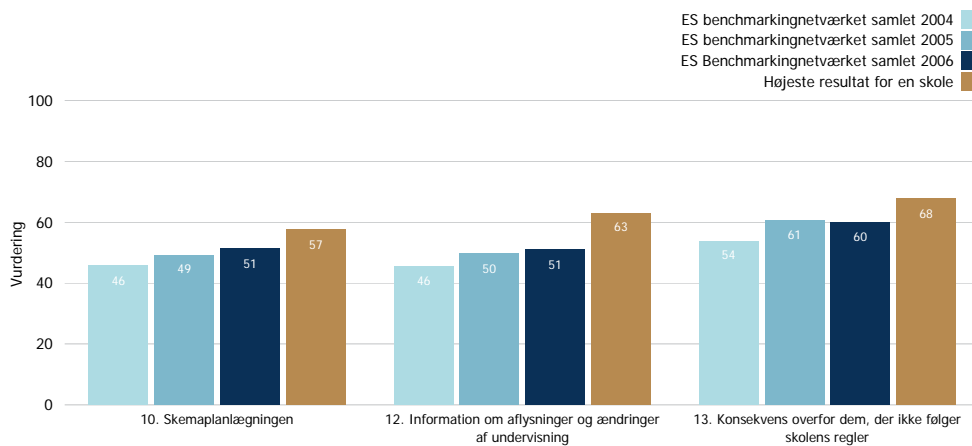


## Vurderingen af de underliggende spørgsmål under faktoren Planlægning og organisering

NB: Resultatet for den samlede faktor Planlægning og organisering beregnes af disse tre spørgsmål, mens de resterende er uddybende og derfor kan ændres fra år til år.







**Prioriteringskort**

(Læs mere om tolkning af prioriteringskort i appendiks)

**Indsatsområder**

- 8. Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen
- 9. Åbenhed overfor initiativer og forslag til forbedringer
- 12. Information om aflysninger og ændringer af undervisning

**Styrker**

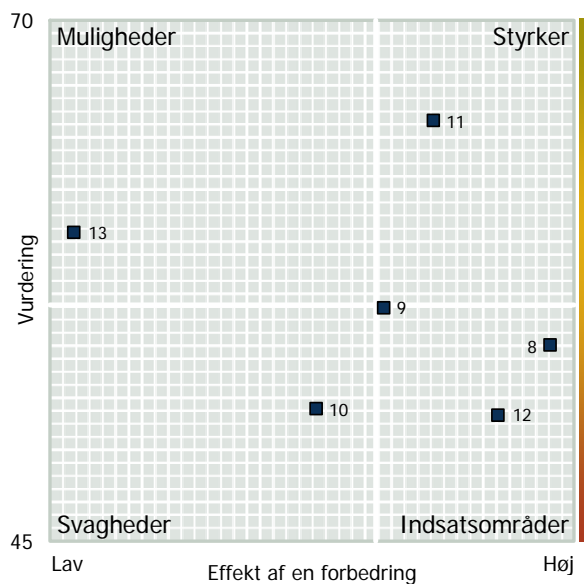
- 11. Muligheder for at få vejledning/ Vejledningen er nyttig og støtter

**Mulighed**

- 13. Konsekvens overfor dem, der ikke følger skolens regler

**Svaghed**

- 10. Skemaplanlægningen



Uddannelsernes resultater

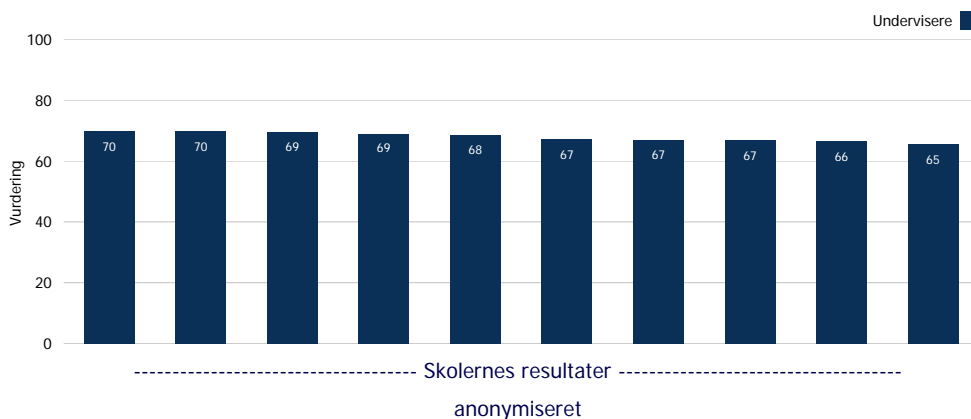
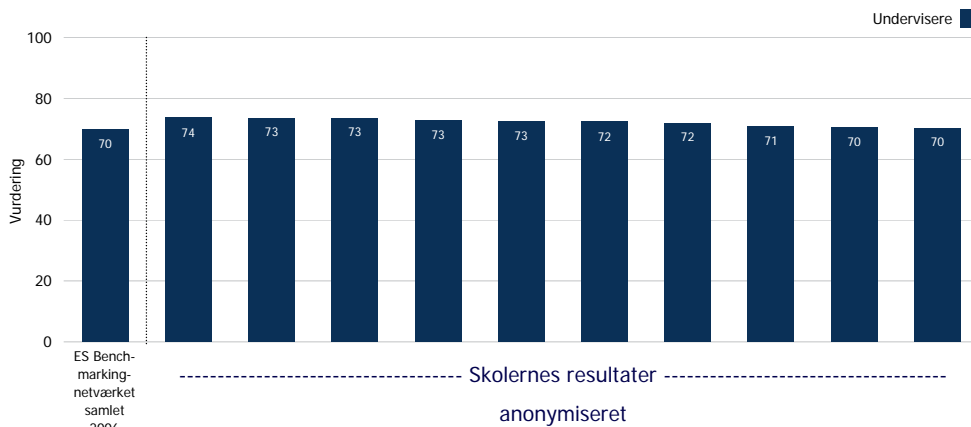
\* = Best practice

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

	Planlægning og organisering	8. Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen	9. Åbenhed overfor initiativer og forslag til forbedringer	11. Muligheder for at få vejledning/ Vejledningen er nyttig og støtter
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>59</b>	<b>54</b>	<b>56</b>	<b>65</b>
	59	56	56	62
	61	54	59	69
	59	54	57	64
	59	55	55	65
	61	56	57	70
	56	53	50	62
	62	60	57	68
	64	63*	62	68
	61	57	58	67
	65	58	63	74*
	54	49	53	60
	54	47	54	60
	54	46	50	67
	59	53	57	65
	65	63	62	72
	53	42	50	64
	58	55	56	64
	66*	61	65*	72
	56	54	53	59
	58	52	54	65

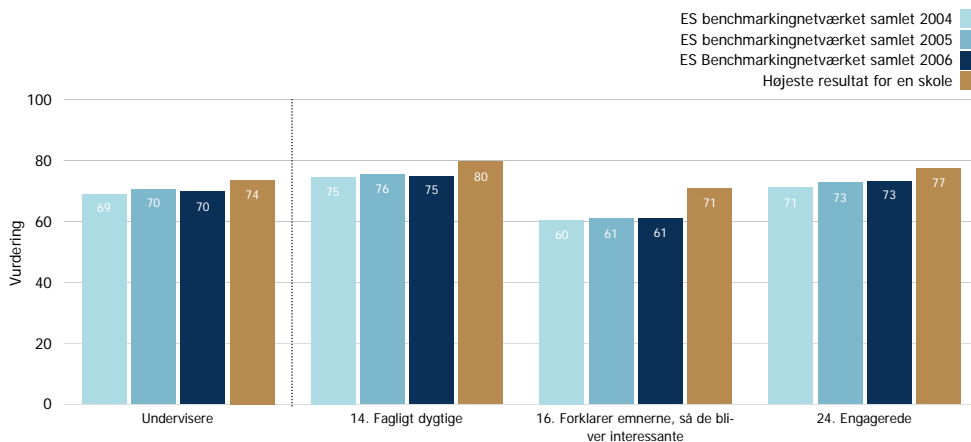
	10. Skemaplanlægningen	12. Information om aflysninger og ændringer af undervisning	13. Konsekvens overfor dem, der ikke følger skolens regler
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>60</b>
	49	45	63
	47	48	66
	51	50	62
	51	52	62
	48	51	56
	48	52	58
	57	57	58
	56	57	65
	56	57	58
	54	54	65
	46	45	55
	51	41	50
	49	44	59
	51	53	53
	57*	63*	65
	41	51	37
	53	50	61
	57	59	68*
	52	51	64
	55	54	59

Resultatet fordelt på uddannelsesområder

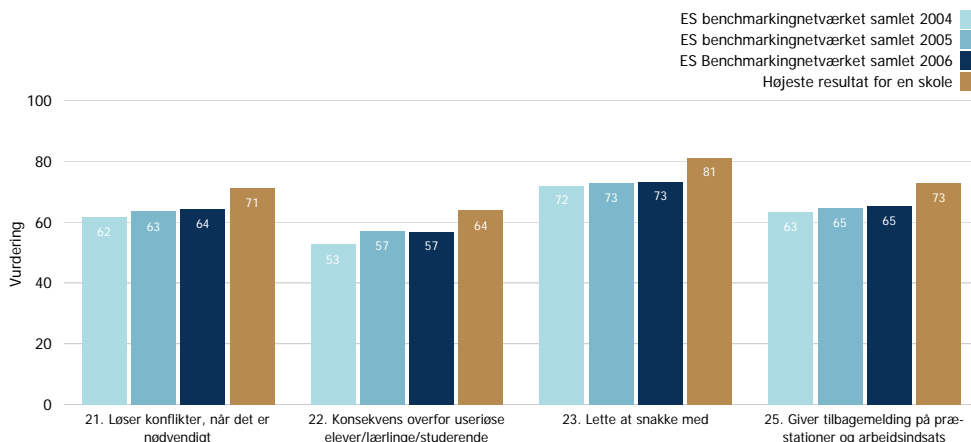
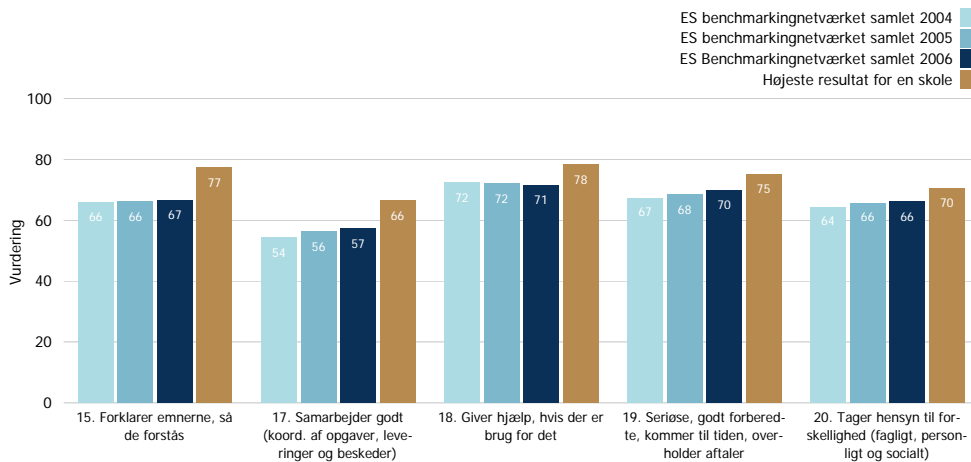


Vurderingen af de underliggende spørgsmål under faktoren Undervisere

NB: Resultatet for den samlede faktor Undervisere beregnes af disse tre spørgsmål, mens de resterende er uddybende og derfor kan ændres fra år til år.



Vurderingen af de underliggende spørgsmål under faktoren Undervisere (fortsat)



Prioriteringskort (Læs mere om tolkning af prioriteringskort i appendiks)

**Indsatsområder**

- 16. Forklarer emnerne, så de bliver interessante
- 15. Forklarer emnerne, så de forstås
- 20. Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)
- 21. Løser konflikter, når det er nødvendigt

**Styrker**

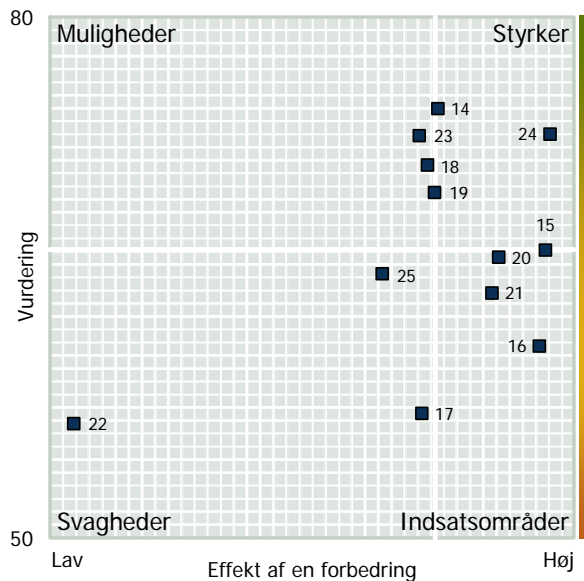
- 14. Fagligt dygtige
- 24. Engagerede

**Mulighed**

- 18. Giver hjælp, hvis der er brug for det
- 19. Seriøse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler
- 23. Lette at snakke med

**Svaghed**

- 17. Samarbejder godt (koord. af opgaver, leveringer og beskeder)
- 22. Konsekvens overfor useriøse elever/lærlinge/studerende
- 25. Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats



Uddannelsernes resultater

\* = Best practice

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

	Undervisere	14. Fagligt dygtige	16. Forklarer emnerne, så de bliver interessante	24. Engagerede
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>70</b>	<b>75</b>	<b>61</b>	<b>73</b>
	67	72	58	71
	70	75	61	74
	71	76	61	74
	72	74	71*	72
	74*	78	65	77
	70	75	63	72
	73	78	63	77
	73	78	65	76
	70	75	61	73
	70	74	60	74
	66	71	57	70
	65	71	54	69
	69	76	60	73
	68	73	59	73
	72	78	61	76
	73	77	66	76
	69	73	60	73
	73	80*	63	77*
	67	75	52	73
	67	73	51	73

	15. Forklarer emnerne, så de forstås	17. Samarbejder godt (koordinat. af opgaver, leveringer og beskeder)	18. Giver hjælp, hvis der er brug for det
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>71</b>
	64	56	69
	67	58	73
	67	56	75
	77*	66*	65
	70	58	78
	68	59	70
	69	60	74
	69	62	74
	66	57	73
	65	60	73
	62	51	69
	61	49	70
	67	56	70
	65	57	73
	67	63	72
	70	49	78*
	65	59	71
	67	59	76
	59	49	70
	58	48	66

Uddannelsernes resultater

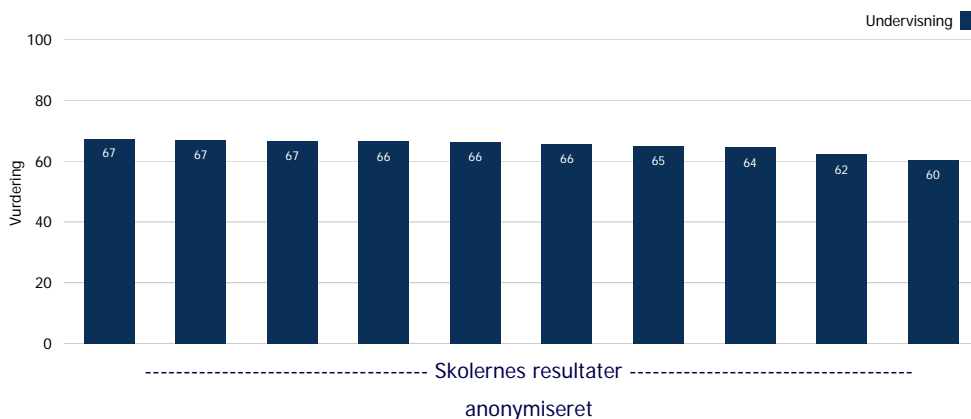
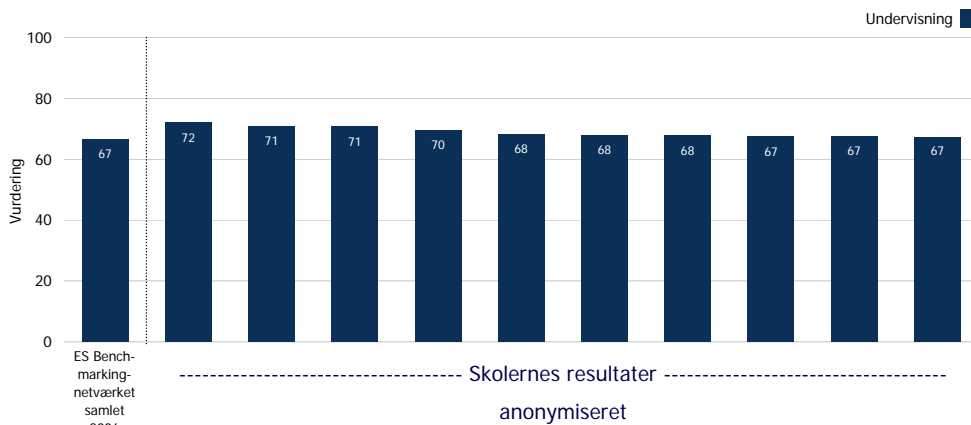
\* = Best practice

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

	19. Serieuse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler	20. Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)	21. Løser konflikter, når det er nødvendigt
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>64</b>
	68	65	63
	68	68	66
	71	67	64
	74	70	68
	75*	70	65
	68	67	65
	71	67	65
	72	69	69
	72	67	65
	71	68	71
	65	63	60
	64	61	58
	68	67	64
	69	66	64
	74	70	71*
	69	69	60
	69	65	63
	74	70*	69
	72	57	54
	70	54	54

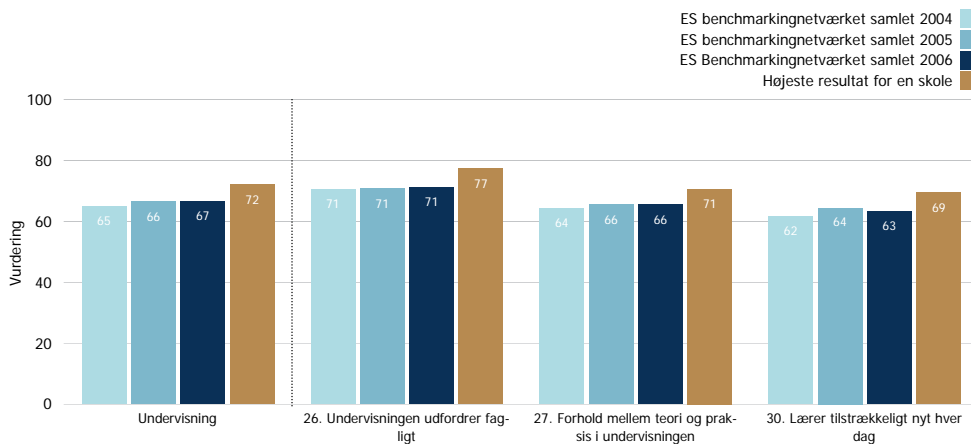
	22. Konsekvens overfor useriøse elever/lærlinge/studerende	23. Lette at snakke med	25. Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>57</b>	<b>73</b>	<b>65</b>
	57	71	65
	60	76	65
	57	76	65
	64*	63	73*
	51	77	67
	56	74	65
	59	75	68
	61	75	70
	56	75	65
	62	75	67
	54	73	59
	49	70	62
	58	72	66
	52	76	64
	60	77	69
	43	81*	57
	56	73	66
	58	77	67
	48	63	62
	48	64	61

## Resultatet fordelt på uddannelsesområder



## Vurderingen af de underliggende spørgsmål under faktoren Undervisning

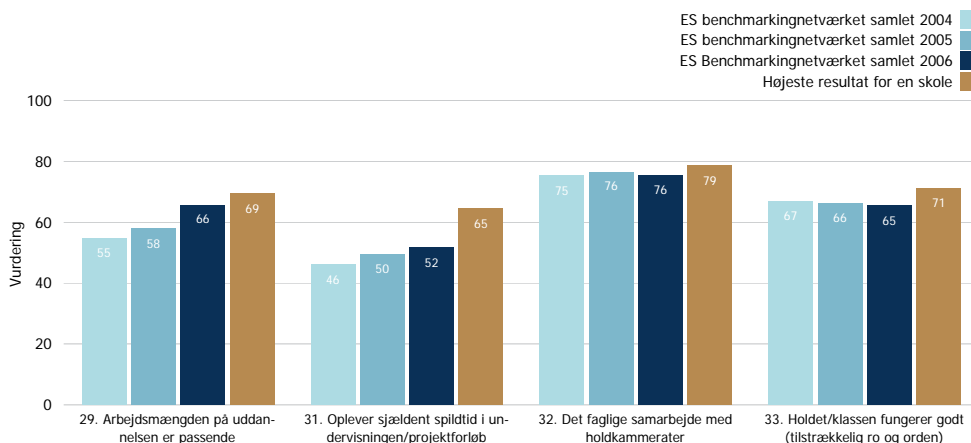
NB: Resultatet for den samlede faktor Undervisning beregnes af disse tre spørgsmål, mens de resterende er uddybende og derfor kan ændres fra år til år.



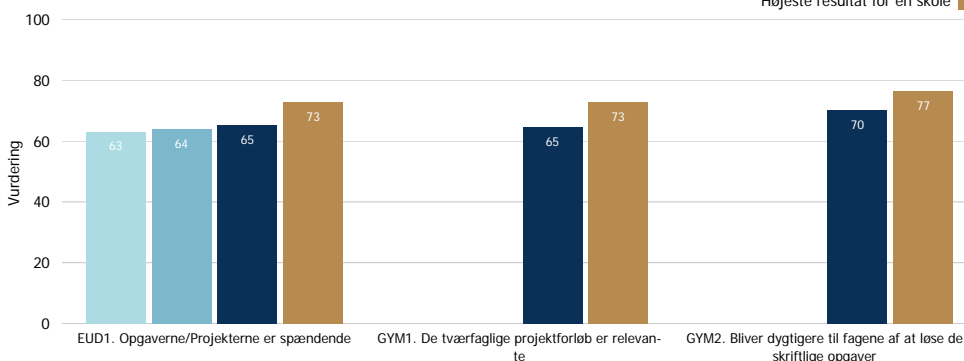
## Vurderingen af de underliggende spørgsmål under faktoren Undervisning (fortsat)

**NB vedrørende sammenligning:** Spørgsmålene GYM1 og GYM2 er kun stillet til elever på de gymnasiale uddannelser.

Spørgsmålet EUD1 er kun stillet på EUD samt videregående uddannelser.



ES benchmarkingnetværket samlet 2004  
 ES benchmarkingnetværket samlet 2005  
 ES Benchmarkingnetværket samlet 2006  
 Højeste resultat for en skole



**NB:** Spørgsmålene GYM1 og GYM2 er kun stillet til elever på de gymnasiale uddannelser og indgår derfor ikke i prioriteringskortet i denne skolerapport. I områderapporter for gymnasiale uddannelser vil de 2 spørgsmål være med i prioriteringskortet.

**NB:** Spørgsmålet EUD1 er kun stillet på EUD samt videregående uddannelser og indgår derfor ikke i prioriteringskortet i denne skolerapport. I områderapporter for EUD samt videregående uddannelser vil spørgsmålet være med i prioriteringskortet.

## Prioriteringskort (Læs mere om tolkning af prioriteringskort i appendiks)

### Indsatsområder

- 30. Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag
- 31. Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb

### Styrker

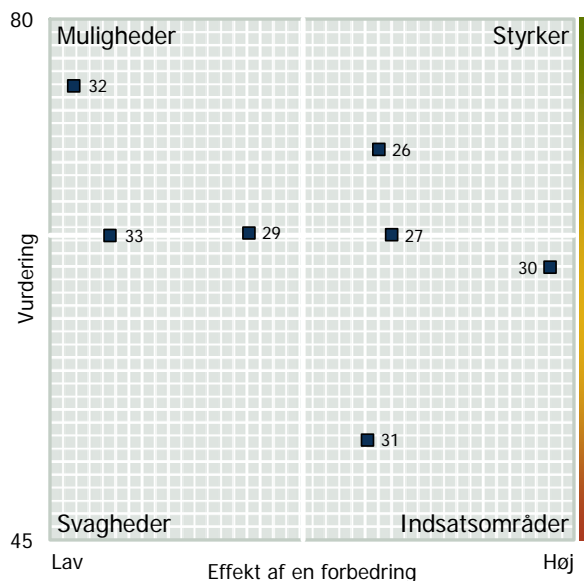
- 26. Undervisningen udfordrer fagligt
- 27. Forhold mellem teori og praksis i undervisningen

### Mulighed

- 29. Arbejdsindsatsen på uddannelsen er passende
- 32. Det faglige samarbejde med holdkammerater

### Svaghed

- 33. Holdet/klassen fungerer godt (tilstrækkelig ro og orden)





Uddannelsernes resultater

\* = Best practice

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

	26. Undervisningen udfordrer fagligt	27. Forhold mellem teori og praksis i undervisningen	30. Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag	29. Arbejdsmængden på uddannelsen er passende
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>71</b>	<b>66</b>	<b>63</b>	<b>66</b>
Skolernes resultater Anonymiseret	70	65	64	67
	71	67	64	66
	72	65	64	65
	77*	68	60	68
	70	67	65	69*
	70	66	62	59
	71	67	66	68
	76	71*	69*	69
	72	69	65	67
	72	65	65	69
	67	62	58	64
	65	60	57	63
	70	64	60	64
	72	64	64	64
	75	70	68	66
	72	69	62	60
	69	62	64	65
	75	71	67	66
76	62	66	62	
73	62	64	64	

	31. Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb	32. Det faglige samarbejde med holdkammerater	33. Holdet/klassen fungerer godt (tilstrækkelig ro og orden)	EUD1. Opgaverne/Projekterne er spændende
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>52</b>	<b>76</b>	<b>65</b>	<b>65</b>
Skolernes resultater Anonymiseret	51	77	63	61
	51	78	66	63
	51	79*	68	66
	65*	65	58	73*
	50	76	67	67
	47	76	65	63
	55	76	65	64
	57	77	68	69
	53	78	69	66
	52	78	68	64
	45	75	69	65
	43	71	54	54
	50	75	59	61
	53	77	68	68
	57	78	61	69
	41	76	71*	69
	52	76	66	61
	54	77	65	66
52	73	60		
51	72	57		

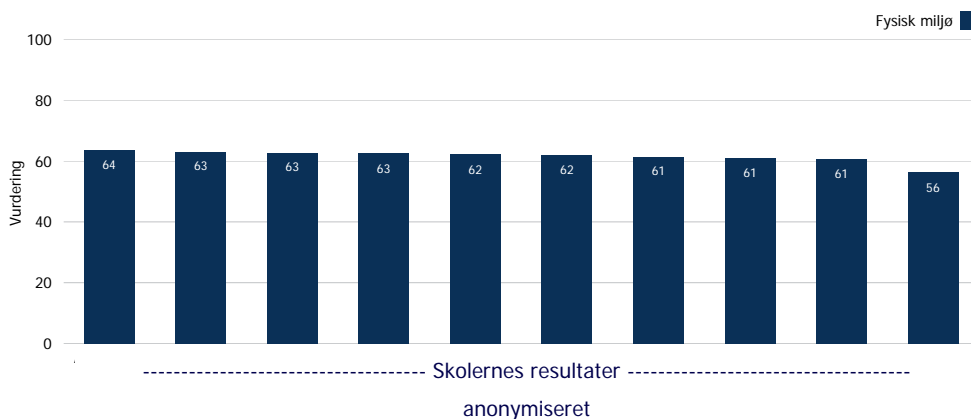
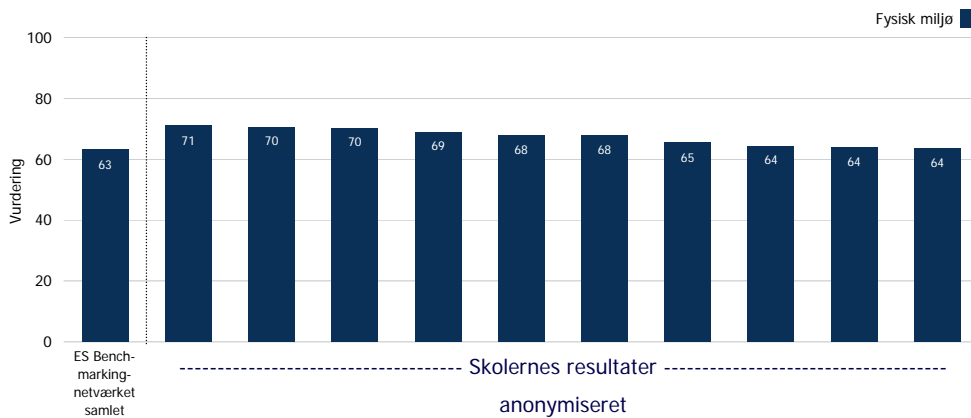
## Uddannelsernes resultater

\* = Best practice

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

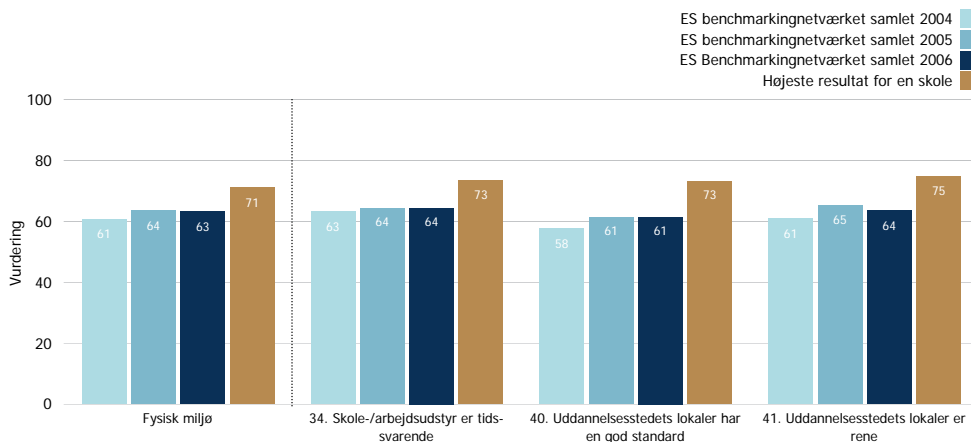
	GYM1. De tværfaglige projektforb er relevante	GYM2. Bliver dygtigere til fagene af at løse de skriftlige opgaver
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>65</b>	<b>70</b>
	65	71
	68	73
	64	67
	71	77*
	67	76
	71	73
	67	68
Skolernes resultater	68	72
	73*	76
Anonymiseret	62	68
	63	68
	62	68
	62	61
	69	68
	63	69
	67	68
	57	70
	57	68

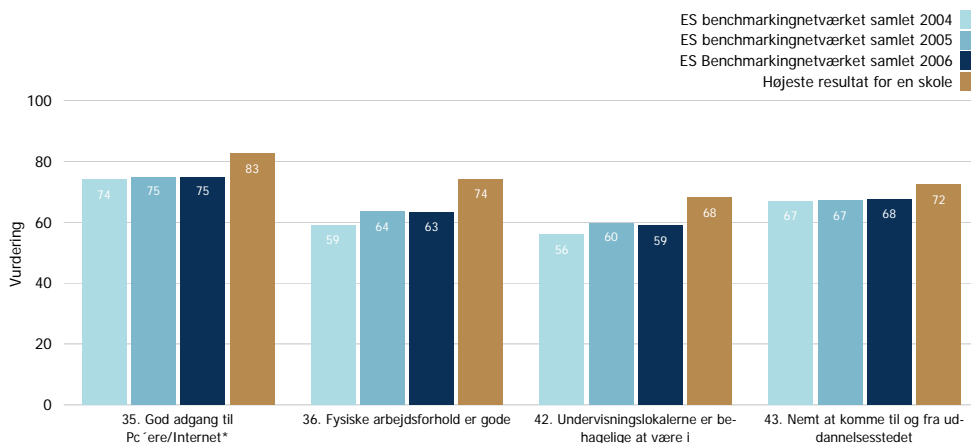
Resultatet fordelt på uddannelsesområder



Vurderingen af de underliggende spørgsmål under faktoren Fysisk miljø

NB: Resultatet for den samlede faktor Fysisk miljø beregnes af disse tre spørgsmål, mens de resterende er uddybende og derfor kan ændres fra år til år.





\* Spørgsmålet er ændret i år - se appendiks.

**Prioriteringskort**

(Læs mere om tolkning af prioriteringskort i appendiks)

**Indsatsområder**

- 40. Uddannelsesstedets lokaler har en god standard
- 41. Uddannelsesstedets lokaler er rene
- 36. Fysiske arbejdsforhold er gode
- 42. Undervisningslokalerne er behagelige at være i

**Styrker**

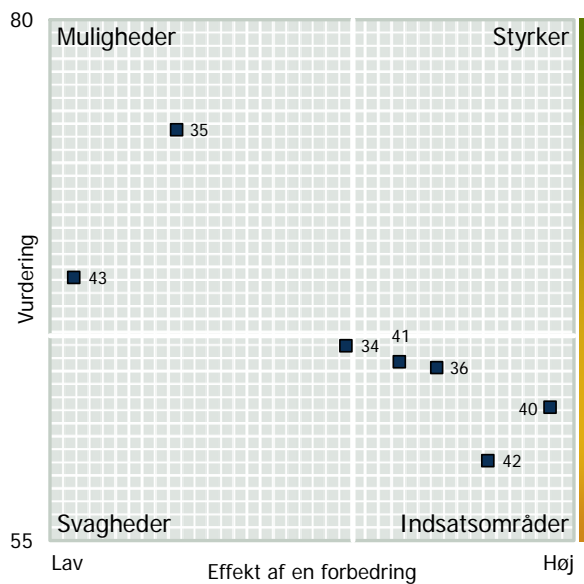
(ingen punkter)

**Mulighed**

- 35. God adgang til Pc'ere/Internet\*
- 43. Nemt at komme til og fra uddannelsesstedet

**Svaghed**

- 34. Skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende



Uddannelsernes resultater

\* = Best practice

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

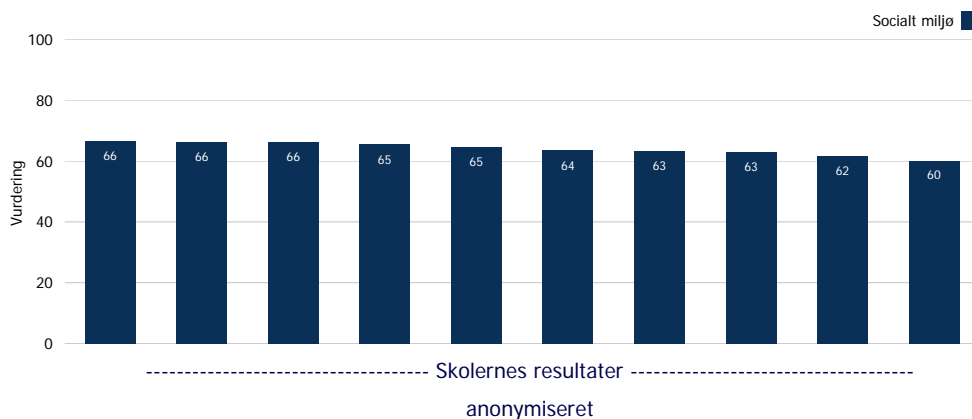
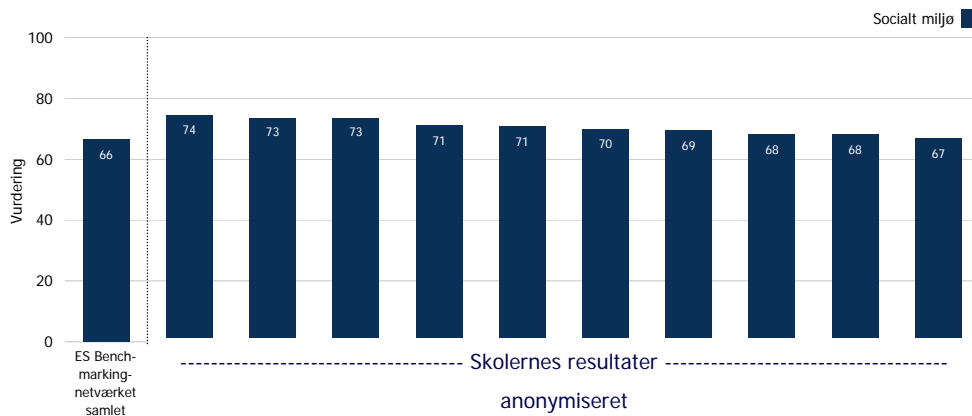
	Fysisk miljø	34. Skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende	40. Uddannelsesstedets lokaler har en god standard	41. Uddannelsesstedets lokaler er rene
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>64</b>
	62	61	59	67
	63	65	59	64
	64	65	59	68
	70	73*	72	60
	68	63	67	74
	61	59	61	64
	64	66	62	64
	63	64	62	62
	64	65	61	65
	68	69	65	71
	56	63	52	54
	64	63	59	69
	63	64	62	62
	62	67	61	57
	71*	66	73*	75*
	65	65	64	68
	61	60	61	60
	70	69	68	74
	69	65	72	69
	61	59	62	63

Skolernes resultater Anonymiseret

	35. God adgang til Pc'ere/Internet*	36. Fysiske arbejdsforhold er gode	42. Undervisningslokalerne er behagelige at være i	43. Nemt at komme til og fra uddannelsesstedet
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>75</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>68</b>
	74	59	59	64
	77	61	59	62
	82	63	59	68
	73	74*	60	69
	78	64	63	70
	69	64	60	66
	79	63	57	69
	73	62	57	66
	75	64	62	70
	83*	63	63	67
	70	62	52	72*
	82	65	55	66
	75	63	59	58
	74	60	58	69
	80	73	68	71
	78	70	62	51
	69	61	60	67
	70	68	65	67
	82	60	68*	65
	68	55	54	72

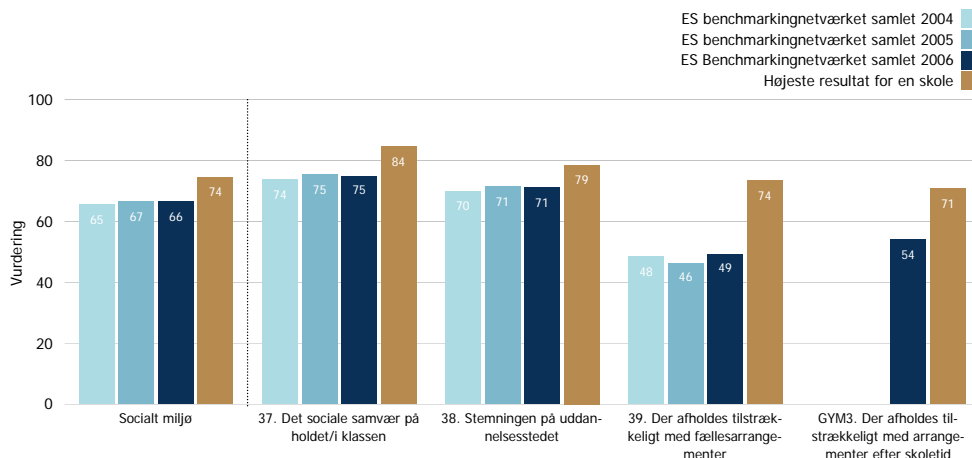
Skolernes resultater Anonymiseret

Resultatet fordelt på uddannelsesområder



Vurderingen af de underliggende spørgsmål under faktoren Socialt miljø

NB: Resultatet for den samlede faktor Socialt miljø beregnes af de tre første spørgsmål. Spørgsmålet GYM3 er kun stillet til elever på de gymnasiale uddannelser



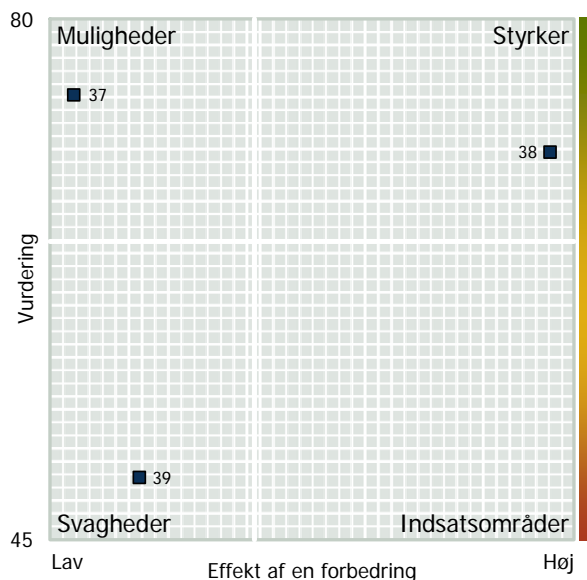
**Prioriteringskort**  
(Læs mere om tolkning af prioriteringskort i appendiks)

**Indsatsområder**  
(ingen punkter)

**Styrker**  
38. Stemningen på uddannelsesstedet

**Mulighed**  
37. Det sociale samvær på holdet/i klassen

**Svaghed**  
39. Der afholdes tilstrækkeligt med fællesarrangementer



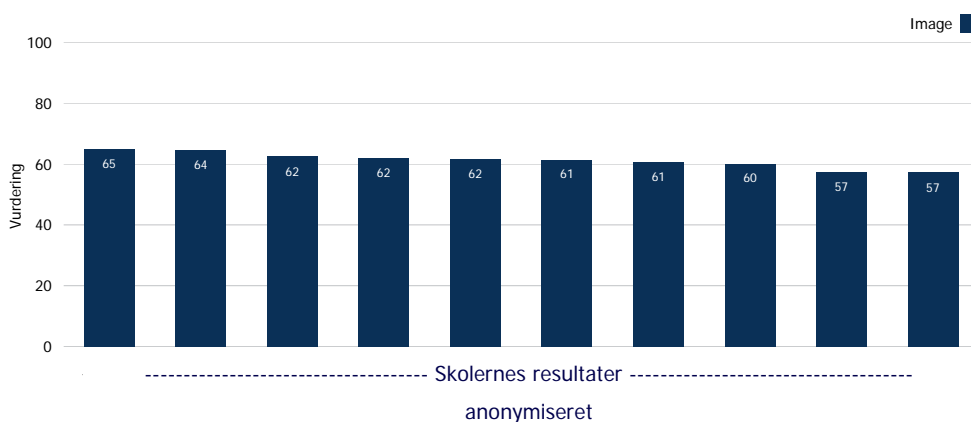
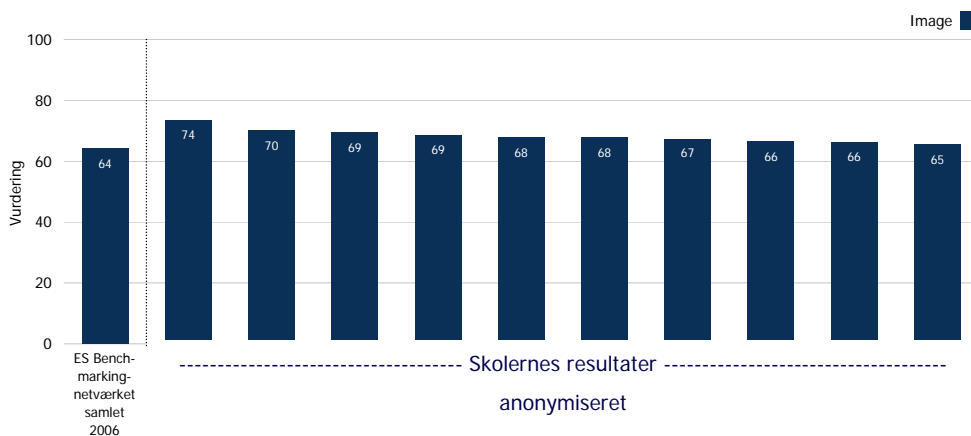
**NB:** Spørgsmålet GYM3 er kun stillet til elever på de gymnasiale uddannelser og indgår derfor ikke i prioriteringskortet i denne skolerapport. I områderapporter for gymnasiale uddannelser vil spørgsmålet være med i prioriteringskortet.

**Uddannelsernes resultater**

- \* = Best practice
- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

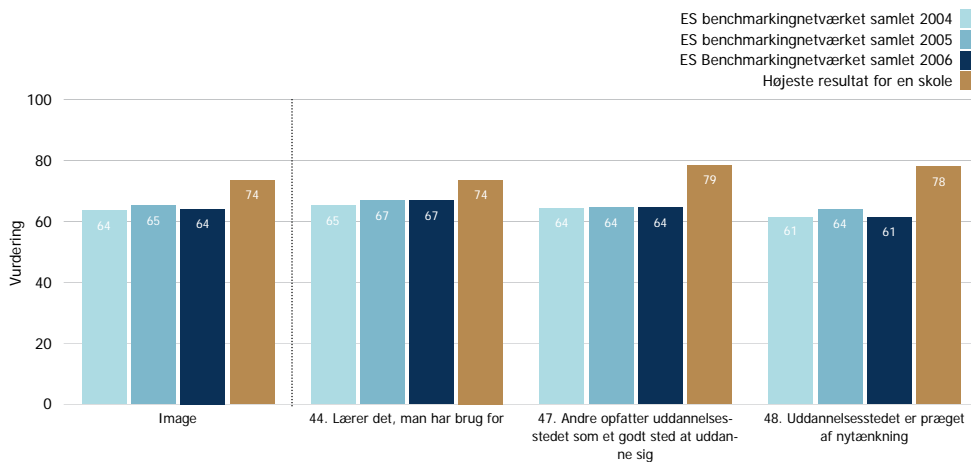
	Socialt miljø	37. Det sociale samvær på holdet/i klassen	38. Stemningen på uddannelsesstedet	39. Der afholdes tilstrækkeligt med fælles-arrangementer	GYM3. Der afholdes tilstrækkeligt med arrangementer efter skoletid
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>66</b>	<b>75</b>	<b>71</b>	<b>49</b>	<b>54</b>
	63	74	69	43	52
	66	76	72	46	60
	66	76	71	45	58
	74*	84*	67	71	53
	68	74	74	50	66
	64	75	69	42	
	65	72	70	46	46
	68	76	74	47	28
	66	76	73	45	51
	71	76	75	60	49
	63	73	69	40	52
	62	68	66	49	46
	60	72	65	39	25
	70	74	74	60	60
	67	73	74	49	53
	69	77	74	58	
	65	75	70	48	50
	71	76	79*	54	68
	73	71	78	68	71*
	73	69	76	74*	67

Resultatet fordelt på uddannelsesområder



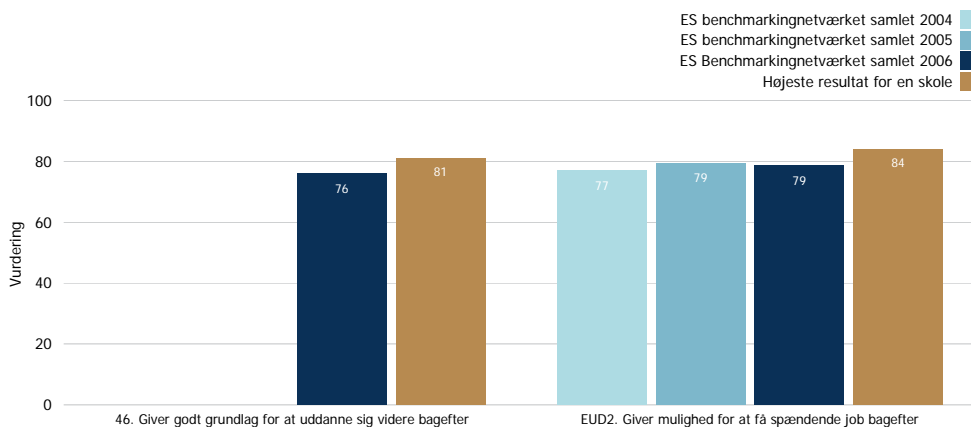
Vurderingen af de underliggende spørgsmål under faktoren Image

NB: Resultatet for den samlede faktor Image beregnes af disse tre spørgsmål, mens de resterende er uddybende og derfor kan ændres fra år til år.





NB vedrørende sammenligning:  
Spørgsmålet EUD2 er kun stillet på EUD  
samt videregående uddannelser.



### Prioriteringskort

(Læs mere om tolkning af prioriteringskort i appendiks)

#### Indsatsområder

- 44. Lærer det, man har brug for
- 47. Andre opfatter uddannelsesstedet som et godt sted at uddanne sig
- 48. Uddannelsesstedet er præget af nytænkning

#### Styrker

(ingen punkter)

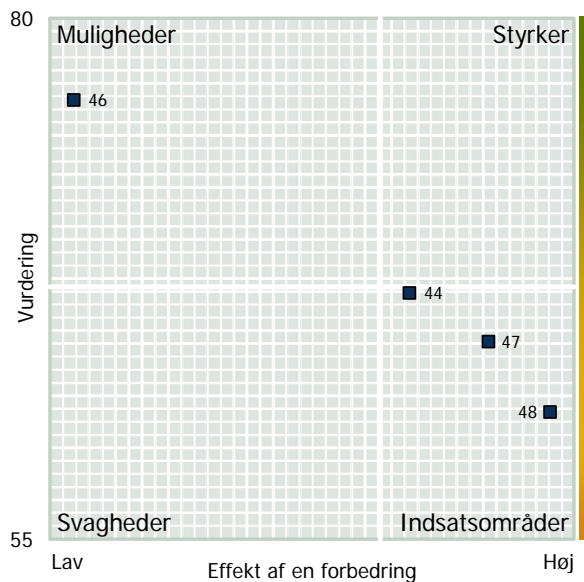
#### Mulighed

- 46. Giver godt grundlag for at uddanne sig videre bagefter

#### Svagheder

(ingen punkter)

**NB:** Spørgsmålet EUD2 er kun stillet på EUD samt videregående uddannelser og indgår derfor ikke i prioriteringskortet i denne skolerapport. I områderapporter for EUD samt videregående uddannelser vil spørgsmålet være med i prioriteringskortet.



Uddannelsernes  
resultater

\* = Best practice

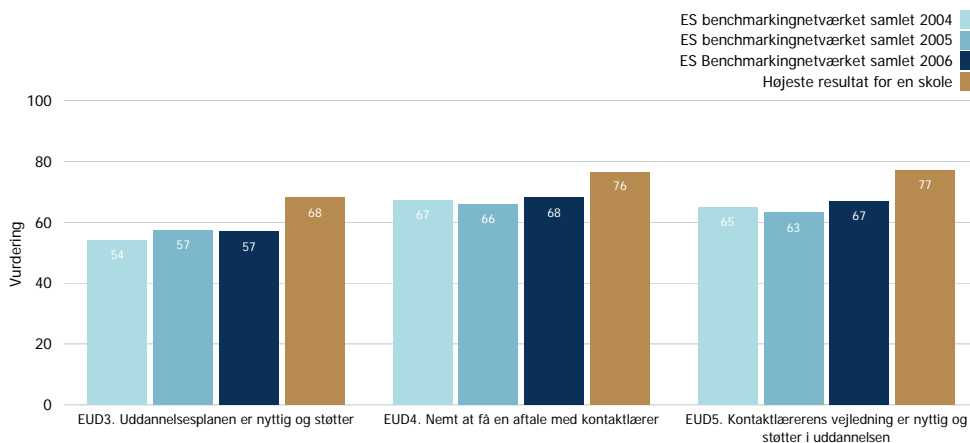
- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

	Image	44. Lærer det, man har brug for	47. Andre opfatter uddannelsesstedet som et godt sted at uddanne sig	48. Uddannelsesstedet er præget af nytænkning
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>61</b>
	62	66	62	58
	64	68	62	63
	65	69	63	62
	74*	66	79*	78*
	68	69	71	64
	62	65	62	61
	66	69	67	63
	69	74*	70	63
	62	66	59	58
	70	72	68	70
	57	61	56	53
	57	62	55	54
	61	67	61	54
	65	67	68	62
	68	71	66	67
	60	63	66	49
	61	65	61	57
	69	70	72	67
	66	68	73	59
	67	67	74	63

	46. Giver godt grundlag for at uddanne sig videre bagefter	EUD2. Giver mulighed for at få spændende job bagefter
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>76</b>	<b>79</b>
	74	76
	78	83
	79	82
	71	73
	81*	80
	76	78
	77	76
	80	84*
	79	80
	78	78
	72	75
	71	70
	76	79
	77	80
	78	81
	81	80
	75	80
	81	83
	76	
	74	

## Vurderingen af spørgsmålene vedrørende kontaktlærerordning og uddannelsesplan

NB vedrørende sammenligning: Disse spørgsmål er ikke stillet til elever fra de gymnasiale uddannelser + visse andre udvalgte uddannelser.



## Uddannelsernes resultater

\* = Best practice

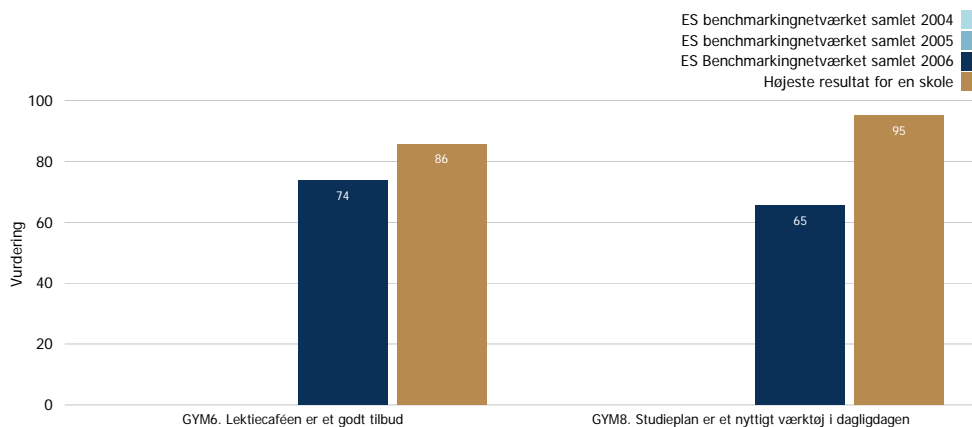
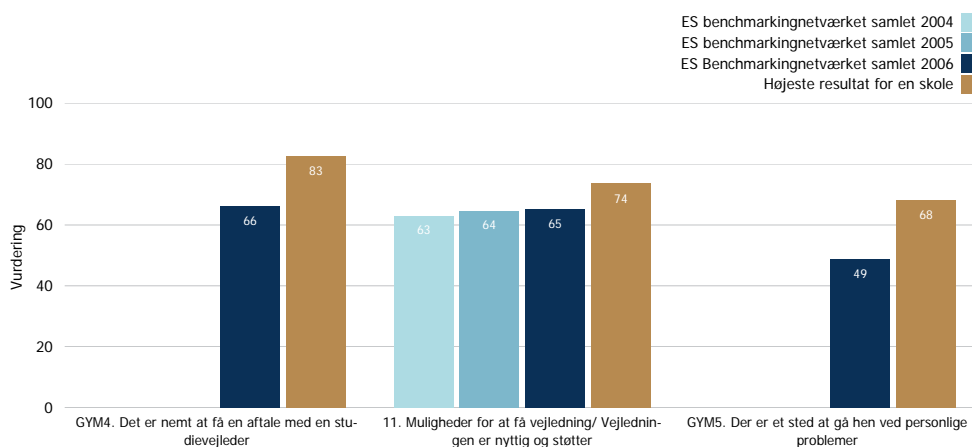
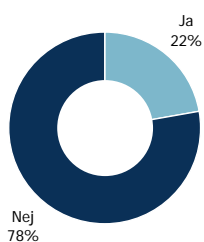
- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

	EUD3. Uddannelsesplanen er nyttig og støtter	EUD4. Nemt at få en aftale med kontaktlærer	EUD5. Kontaktlærerens vejledning er nyttig og støtter i uddannelsen
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>57</b>	<b>68</b>	<b>67</b>
Skolernes resultater	56	67	64
	55	70	69
	59	66	67
	59	66	68
	59	71	68
	58	70	70
	59	67	66
	62	73	71
	57	69	65
	68*	76*	77*
	50	63	62
	50	70	65
	56	70	70
	59	67	66
	57	71	68
	39	65	54
	58		
	59	73	70
Anonymiseret			

## Vurderingen af spørgsmålene vedrørende vejledning og støtte under uddannelsen

NB vedrørende sammenligning: Disse spørgsmål er ikke stillet på EUD samt videregående uddannelser (spørgsmål 11 undtaget).

## Andel som har brugt Studieplan



## Uddannelsernes resultater

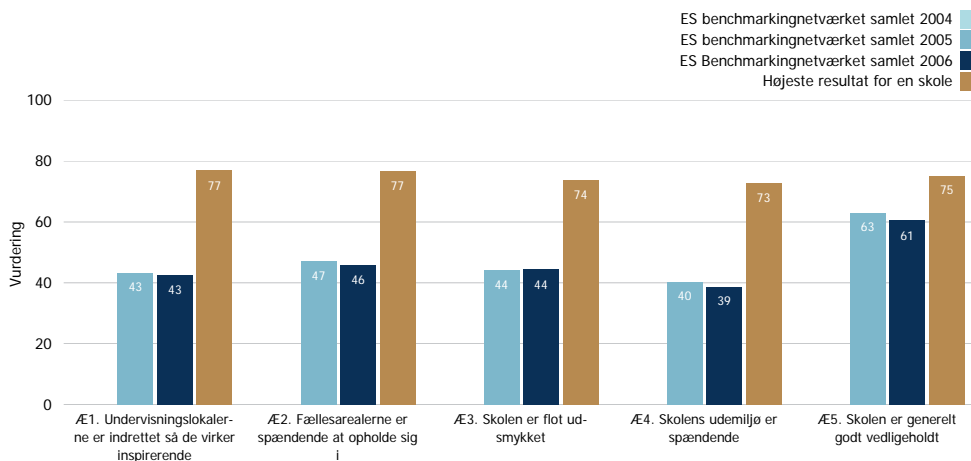
\* = Best practice

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

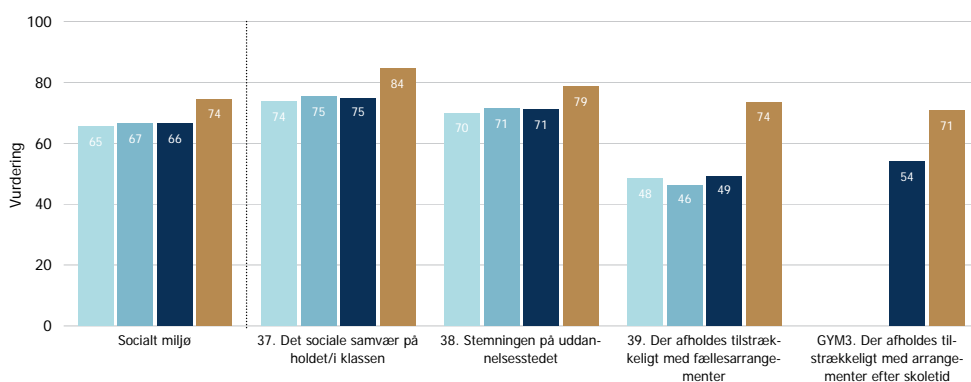
	GYM4. Det er nemt at få en aftale med en studievejleder	11. Muligheder for at få vejledning/ Vejledningen er nyttig og støtter	GYM5. Der er et sted at gå hen ved personlige problemer
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>49</b>
	59	62	45
	72	69	53
	56	64	40
	79	65	59
	81	70	63
		62	
	69	68	50
	69	68	53
	72	67	46
	83*	74*	68
	56	60	34
	51	60	44
	70	67	55
	66	65	45
	79	72	68*
		64	
	57	64	45
	74	72	54
	58	59	45
	64	65	46

	GYM6. Lektiecaféen er et godt tilbud	GYM8. Studieplan er et nyttigt værktøj i dagligdagen
<b>ES Benchmarkingnetværket samlet 2006</b>	<b>74</b>	<b>65</b>
	75	68
	65	64
	72	58
	81	67
	82	46
	73	66
	35	51
	72	60
	78	95*
	60	53
	51	57
	72	57
	78	54
	67	65
	67	56
	79	63
	82	60
	86*	59

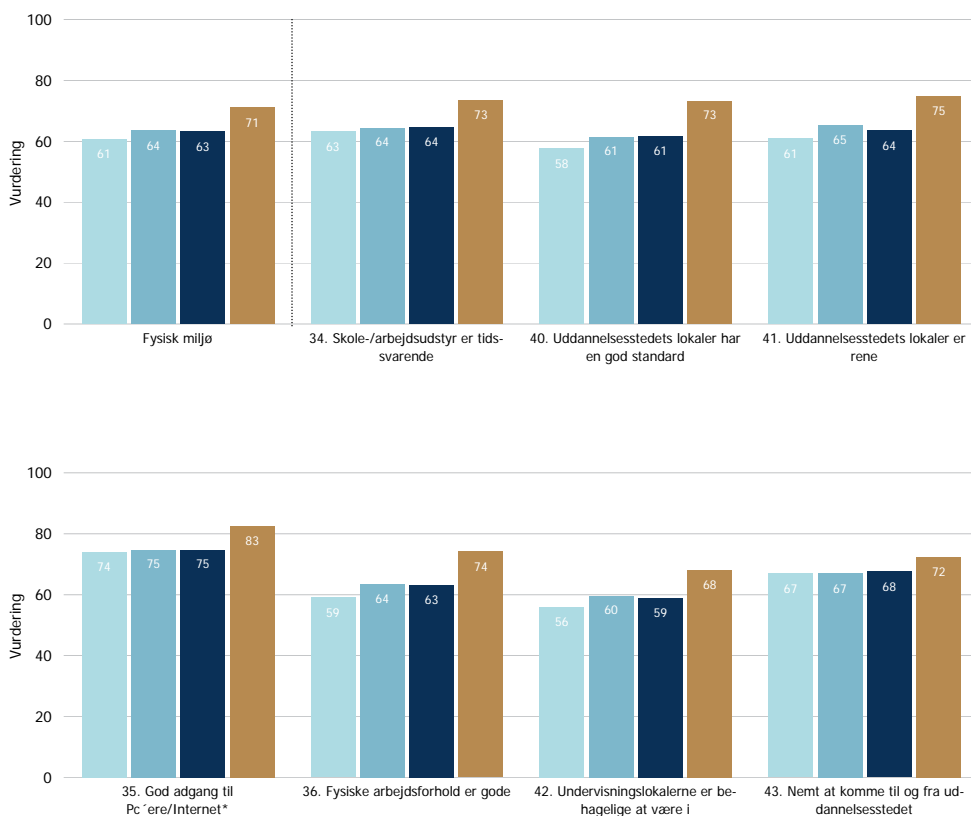
Æstetisk miljø



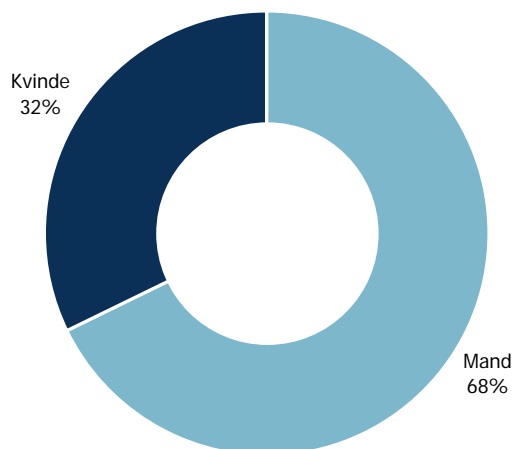
Socialt miljø



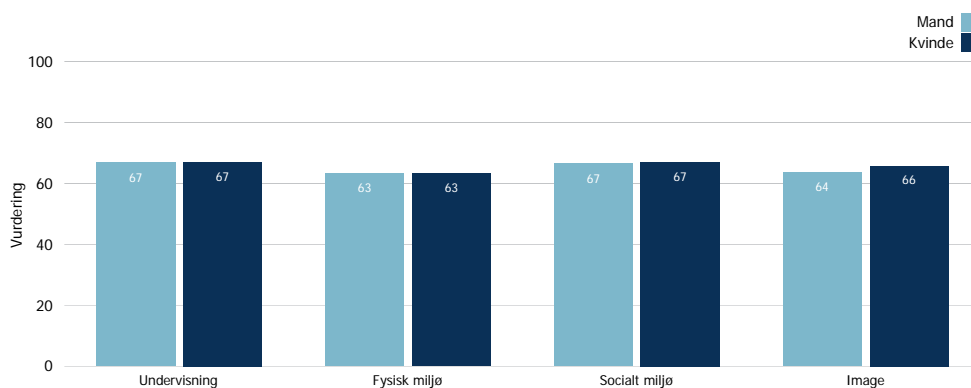
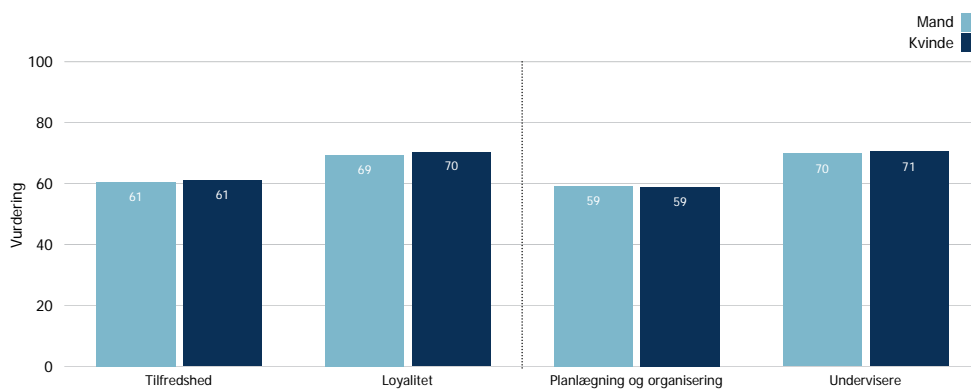
Fysisk miljø



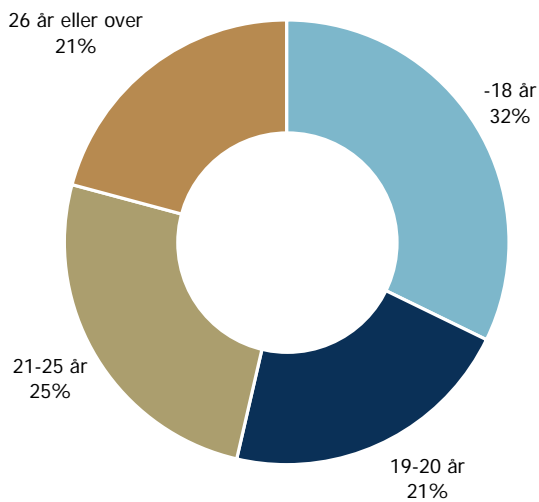
Fordeling af undersøgelsens deltagere efter køn.



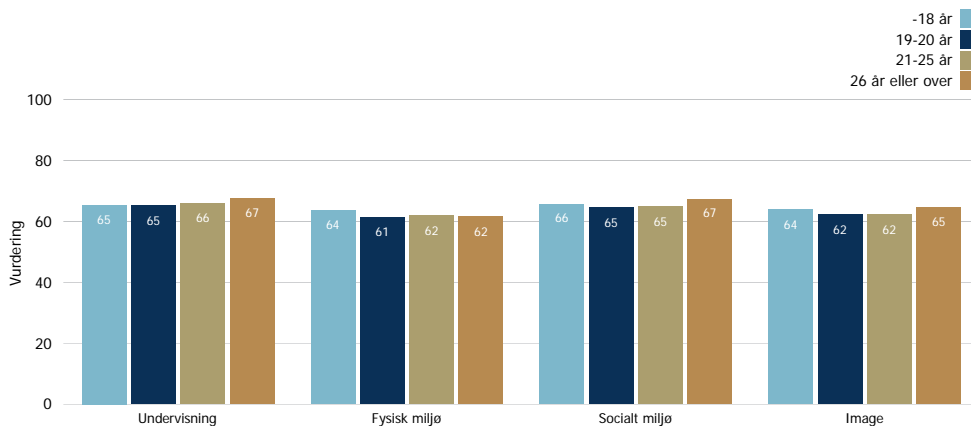
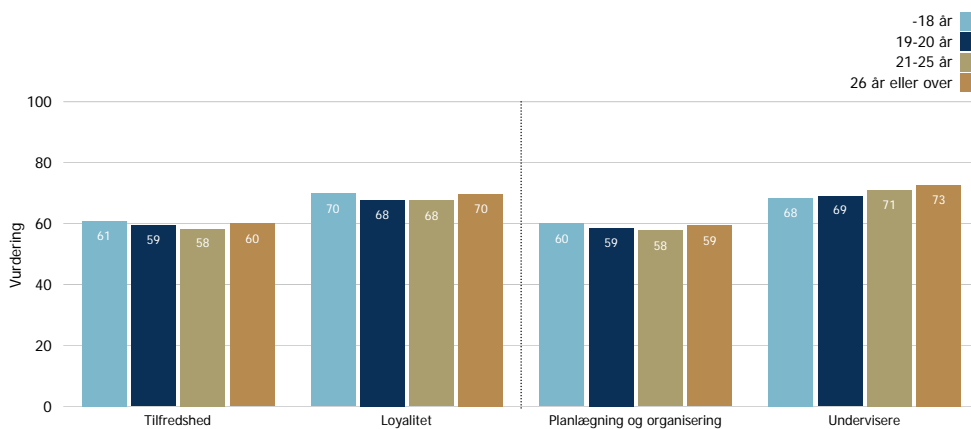
Vurdering af de overordnede faktorer



Fordeling af undersøgelsens deltagere efter alder. (Kun EUD/KVU/MVU).

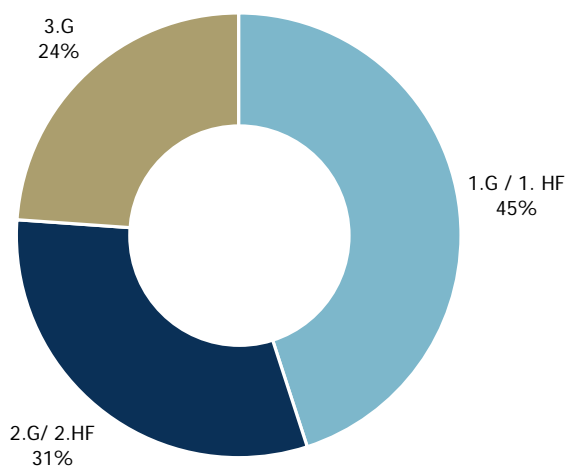


Vurdering af de overordnede faktorer

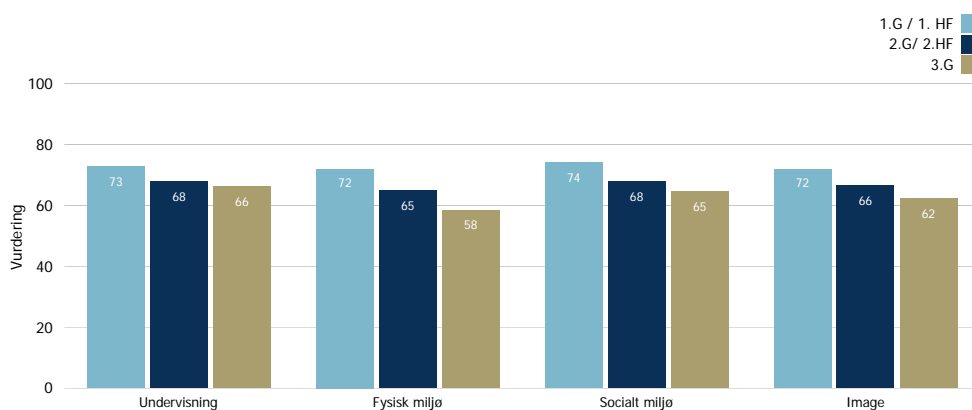
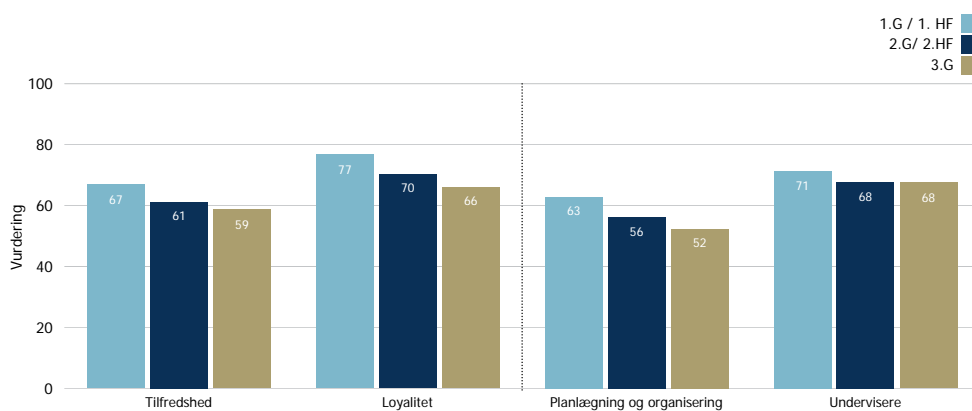




Fordeling af undersøgelsens deltagere efter årgang. (Kun gymnasiale uddannelser).



Vurdering af de overordnede faktorer



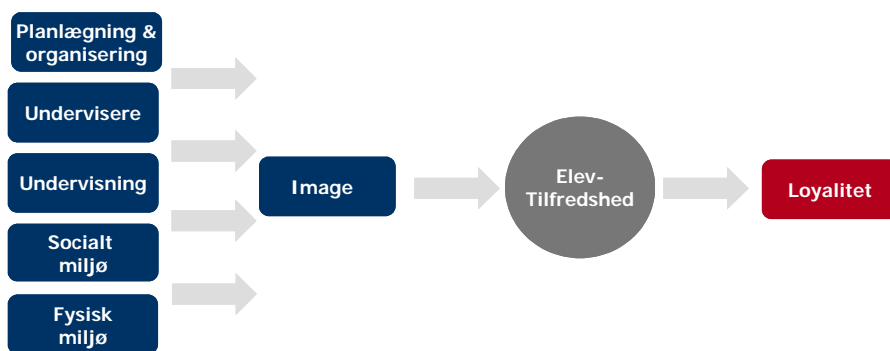
Skole	Antal mulige svar	Antal svar	Svarprocent
Erhvervsskolen Hamlet	2.351	1.450	62%
Aalborg tekniske skole	2.501	1.709	68%
Odense Tekniske Skole	3.379	2.268	67%
CEU Kolding	2.428	1.719	71%
Dalum Uddannelsescenter	1.792	1.246	70%
EUC Vest	1.871	1.347	72%
Selandia CEU	2.446	1.676	69%
Randers Tekniske Skole	1.239	976	79%
Aarhus tekniske Skole	3.273	2.438	74%
Fredericia-Middelfart Tekniske Skole	538	420	78%
København Tekniske Skole	4.660	2.986	64%
Bornholms Erhvervsskole	557	394	71%
CEUS	1.577	888	56%
Vitus Bering Danmark	2.771	862	31%
Skive	256	174	68%
Skovskolen	143	141	99%
TEC	2.990	1.886	63%
Holstebro TS	989	740	75%
Vordingborg Gymnasium & HF	579	453	78%
Nykøbing Katedralskole	745	599	80%
<b>ESB samlet</b>	<b>37.085</b>	<b>24.372</b>	<b>66%</b>

## Undersøgelsesmodellen

Ennova har udviklet en undersøgelsesmodel specielt til erhvervs- og gymnasieskolemiljøet, hvilket garanterer for den bedst mulige beskrivelse af tilfredsheds- og loyalitetsskabelse på de mange danske uddannelsesinstitutioner. Modellen giver mulighed for sammenligning af resultater på tværs af uddannelserne, da alle bruger samme model.

Modellen giver svar på to centrale spørgsmål:

- Hvor tilfredse og loyale er elever, lærlinge og studerende?
- Hvilke faktorer har størst betydning for elevers, lærlinges og studerendes tilfredshed og loyalitet?



## Tolkning af modellen

Modellen viser, at de 5 første faktorer i modellen påvirker, hvordan elever, lærlinge og studerende oplever skolen – dvs. skolens image. Det betyder, at når man arbejder med at forbedre de 5 første faktorer i modellen, vil man samtidigt indirekte forbedre elevers, lærlinges og studerendes opfattelse af skolens image.

Image har dog også en selvstændig effekt på Tilfredshed og Loyalitet, som kan påvirkes direkte.

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

*Blå: Spørgsmål, som kun findes i en spørgeramme. Grå: Små forskelle i formuleringen i de 2 spørgerammer, men samme indhold*

<p><b>TILFREDSHED</b> (Faktoren indgår i modellen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• På baggrund af dine samlede erfaringer med uddannelsen og [Skolenavn], hvor tilfreds er du så, alt i alt?</li> <li>• Forestil dig nu det perfekte uddannelsessted. Hvor langt fra eller tæt på dette ideal er [Skolenavn]?</li> <li>• I hvilken grad synes du, at din uddannelse og [Skolenavn] lever op til dine samlede forventninger?</li> </ul>
<p><b>LOYALITET</b> (Faktoren indgår i modellen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg vil anbefale andre at vælge [Skolenavn]</li> <li>• Jeg vil anbefale andre at vælge min uddannelse</li> <li>• Hvis jeg i dag skulle starte på min uddannelse og frit kunne vælge skole, ville jeg vælge [Skolenavn] igen</li> <li>• Hvis jeg skulle vælge uddannelse igen, ville jeg vælge min nuværende uddannelse</li> </ul>
<p><b>PLANLÆGNING OG ORGANISERING</b> (Faktoren indgår i modellen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg får god information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen</li> <li>• Der er åbenhed overfor mine initiativer og forslag til forbedringer</li> <li>• Skemaplanlægningen er god</li> <li>• Jeg får god information om aflysninger og ændringer af undervisning</li> <li>• EUD/KVU/MVU: Skolen er konsekvent overfor [elever/lærlinge/studerende], der ikke følger skolens regler [(fravær, hærværk, tyveri, alkohol, eksamenssnyd, rygning, etc.)]/ GYM: Skolen er konsekvent i forhold til fraværsreglerne</li> <li>• EUD/KVU/MVU: Jeg har gode muligheder for at få vejledning om min uddannelse, praktik og videre uddannelse/ GYM: Studievejledningen er nyttig og støtter mig i min uddannelse</li> </ul>
<p><b>UNDERVISERE</b> (Faktoren indgår i modellen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mine undervisere er fagligt dygtige</li> <li>• Mine undervisere er gode til at forklare emnerne, så jeg forstår dem</li> <li>• Mine undervisere er gode til at forklare emnerne, så de bliver interessante</li> <li>• Mine undervisere er gode til at samarbejde omkring mig (koordinering af opgaveaflevering og undervisningsforløb, giver samme beskeder/fortæller det samme)</li> <li>• Jeg kan få hjælp fra mine undervisere, hvis jeg har brug for det</li> <li>• Mine undervisere er seriøse, dvs. er godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler, etc.</li> <li>• Mine undervisere tager hensyn til [elevernes/lærlingenes/de studerendes] forskellighed (fagligt, personligt og socialt)</li> <li>• Mine undervisere løser konflikter, når det er nødvendigt</li> <li>• Mine undervisere er konsekvente overfor useriøse [elever/lærlinge/studerende]</li> <li>• Mine undervisere er lette at snakke med</li> <li>• Mine undervisere er engagerede</li> <li>• Mine undervisere er gode til at give tilbagemelding på mine præstationer og min arbejdsindsats</li> </ul>
<p><b>UNDERVISNING</b> (Faktoren indgår i modellen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undervisningen udfordrer mig fagligt</li> <li>• Der er et godt forhold mellem teori og praksis i undervisningen</li> <li>• Arbejds mængden på min uddannelse er passende</li> <li>• Jeg lærer tilstrækkeligt nyt hver dag i min uddannelse</li> <li>• Jeg oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb</li> <li>• Det faglige samarbejde med mine holdkammerater er godt</li> <li>• Holdet/klassen fungerer godt i undervisningen (tilstrækkelig ro og orden)</li> <li>• GYM: De tværfaglige projektforløb er relevante</li> <li>• GYM: Jeg bliver dygtigere til fagene af at løse de skriftlige opgaver</li> <li>• EUD/KVU/MVU: Opgaverne/Projekterne er spændende</li> </ul>
<p><b>FYSISK MILJØ</b> (Indgår i modellen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EUD/KVU/MVU: Mit skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende (maskiner, værktøj, bøger)/GYM: Mit skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende (bøger og laboratorie- og værkstedsudstyr)</li> <li>• Jeg har god adgang til computere og Internet på min skole</li> <li>• Mine fysiske arbejdsforhold er gode (borde, stole, laboratorier og værksteder)</li> <li>• Skolens lokaler har en god standard</li> <li>• Skolens lokaler er rene</li> <li>• Undervisningslokalerne er behagelige at være i (plads, lys og varme)</li> <li>• Det er nemt at komme til og fra [Skolenavn]</li> </ul>
<p><b>SOCIALT MILJØ</b> (Faktoren indgår i modellen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det sociale samvær på holdet/i klassen er godt</li> <li>• Der er en god stemning på [Skolenavn]</li> <li>• EUD/KVU/MVU: [Skolenavn] afholder tilstrækkeligt med fællesarrangementer/ GYM: [Skolenavn] afholder tilstrækkeligt med fællesarrangementer (Fx morgensamling og fællestimer)</li> <li>• GYM: [Skolenavn] afholder tilstrækkeligt med arrangementer efter skoletid (Fx fester, caféer, sport, o. lign.)</li> </ul>
<p><b>IMAGE</b> (Faktoren indgår i modellen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• På [Skolenavn] og uddannelsen lærer jeg det, jeg har brug for</li> <li>• Min uddannelse giver mig et godt grundlag for at kunne uddanne mig yderligere, hvis jeg senere skulle ønske det</li> <li>• Jeg tror, andre opfatter [Skolenavn] som et godt sted at uddanne sig</li> <li>• [Skolenavn] er præget af nytænkning</li> <li>• EUD/KVU/MVU: Min uddannelse giver mig mulighed for at få et spændende job bagefter</li> </ul>

*Blå: Spørgsmål, som kun findes i en spørgeramme. Grå: Små forskelle i formuleringen i de 2 spørgerammer, men samme indhold*

### KONTAKTLÆRERORDNING OG UDDANNELSESPLAN

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

### VEJLEDNING OG STØTTE UNDER UDDANNELSEN

- GYM: Det er nemt at få en aftale med en studievejleder
- GYM: Studievejledningen er nyttig og støtter mig i min uddannelse
- GYM: Jeg føler at jeg har et sted på skolen at gå hen, hvis jeg har personlige problemer
- GYM: Lektiecaféen er et godt tilbud
- GYM: Har du brugt Studieplan?
- GYM: Studieplan er et nyttigt værktøj i dagligdagen

### ÆSTETISK MILJØ (Indgår i Undervisningsmiljøvurderingen)

- 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

### BAGGRUND/DEMOGRAFI

- Angiv venligst dit køn
- GYM: Angiv venligst din årgang
- EUD/KVU/MVU: Angiv venligst din alder

*Som opfølgning på ETU 2005 er der af ES Benchmarkingnetværkets blevet foretaget en evaluering af ETU-konceptet, herunder spørgeskema, dataindsamling og rapportering.*

*På baggrund af de mange gode input har der nu været afholdt et bearbejdningmøde, hvor de fremførte synspunkter alle er blevet gennemgået. Bearbejdningen af de mange synspunkter har resulteret i et revideret spørgeskema, hvor følgende spørgsmål er blevet vurderet til at kunne udgå eller omformuleres i ETU 2006:*

### UDGÅEDE SPØRGSMÅL I FORHOLD TIL SIDSTE ÅRS MÅLING

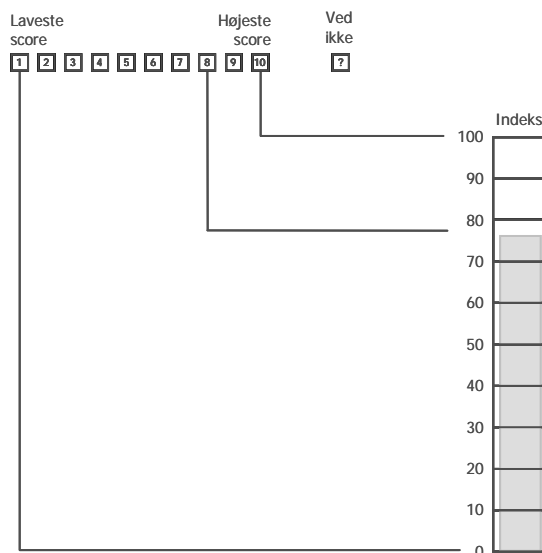
- Jeg er stolt af at kunne fortælle andre, at jeg uddanner mig på [Skolenavn]
- Ledelsen af din uddannelse er synlig i dagligdagen
- Mine undervisere er gode til at bruge praktiske eksempler i undervisningen
- Mine undervisere giver mig lyst til at komme til undervisningen
- Priseniveauet på skolen er rimeligt
- Angiv venligst hvor lang tid du samlet har gået på [Skolenavn]

### ÆNDRERE FORMULERINGER I FORHOLD TIL SIDSTE ÅRS MÅLING

- "Ledelse" er ændret til "Planlægning og organisering"
- "[Skolenavn] er lydhør overfor mine initiativer og forslag til forbedringer" er ændret til "Der er åbenhed overfor mine initiativer og forslag til forbedringer"
- "Jeg er sjældent stresset på grund af arbejdsmængden" er ændret til "Arbejdsmængden på min uddannelse er passende"
- "Jeg har god adgang til Pc'er på min skole" OG "Jeg har god adgang til Internet på min skole" er ændret til ét spørgsmål: "Jeg har god adgang til computere og Internet på min skole" Der bliver i rapporten sammenlignet tilbage i tid med "Jeg har god adgang til Pc'er på min skole".

### Vurderinger

I spørgeskemaet har elever, lærlinge og studerende besvaret spørgsmålene på en skala fra 1 til 10, hvor 1 er den laveste og 10 er den højeste vurdering. Bagefter er svarene blevet overført til en skala fra 0 til 100. Hvis der er svaret 1 på et spørgsmål, er svaret omregnet til indeksscore 0. Hvis svaret er 2, omregnes det til 11, 3 til 22 og så fremdeles.



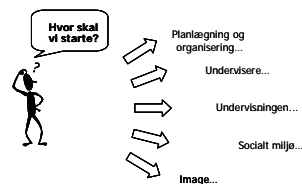
### Betydning

Undersøgelsen måler ikke blot tilfredsheden og loyaliteten, men også hvor vigtige de enkelte faktorer er for elever, lærlinge og studerende.

Ennova har således vha. statistiske beregninger undersøgt sammenhængen mellem faktorerne og den overordnede tilfredshed og loyalitet. Hvis der er stor sammenhæng mellem en faktor og loyaliteten, kan man udlede, at faktoren er af stor betydning for elever, lærlinge og studerende.

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

Undersøgelsen viser således hvilke faktorer, som er vigtigst for elever, lærlinge og studerende, og som har størst betydning for deres tilfredshed og loyalitet.



#### Eksempel på høj grad af sammenhæng:

Vurderingen af fx faktoren Planlægning og organisering og den overordnede tilfredshed følges ad – hvis man er meget tilfreds med Planlægning og organisering, er man også overordnet tilfreds med og loyal mod skolen. Og omvendt: hvis man er utilfreds med Planlægning og organisering, er man også mindre tilfreds og loyal.

#### Eksempel på lav grad af sammenhæng:

Tilfredsheden med fx faktoren Socialt miljø og den overordnede tilfredshed følges ikke ad – selvom man er meget utilfreds med det sociale miljø, afspejler det sig ikke i den overordnede tilfredshed og loyalitet.

### Hvad er et prioriteringskort?

*Prioriteringskortet er opdelt i fire felter af en vandret og en lodret linie. Disse linier angiver gennemsnittet for henholdsvis tilfredsheden (den vandrette linie) og betydningen (den lodrette linie).*

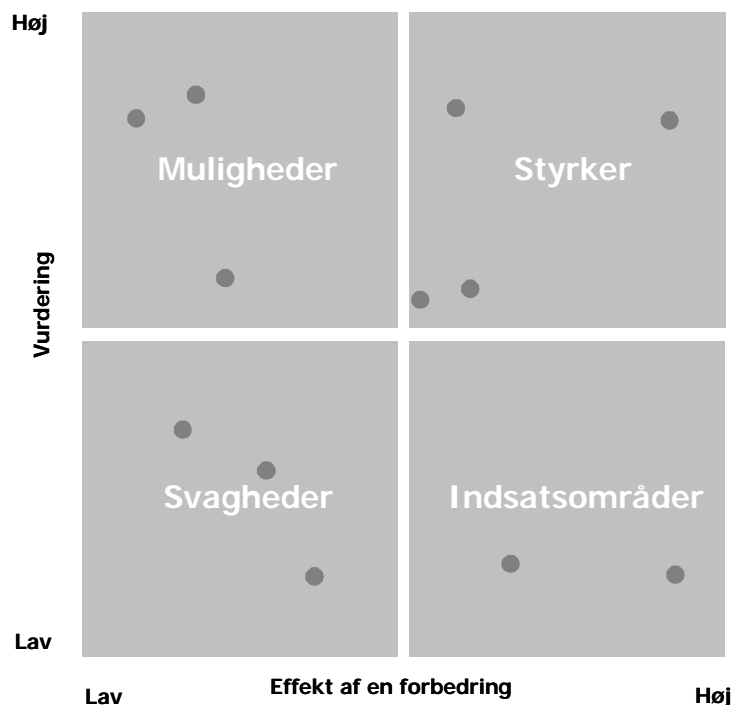
*NB: Da linierne er gennemsnittet af punkterne, vil de ligge forskelligt fra kort til kort. Af samme grund vil der altid være punkter på begge sider af linierne. Det betyder, at der altid er områder at prioritere – også når alle vurderingerne generelt er gode.*

*Dette er en af grundtankerne i arbejdet med kvalitet – der kan altid findes forbedringer!*

Samspelet mellem elevers, lærlinges og studerendes tilfredshed og loyalitet og den betydning, et bestemt område har for dem, fremgår af de såkaldte "prioriteringskort".

Den vandrette akse angiver betydningen af et område, mens den lodrette akse angiver tilfredsheden med området.

Prioriteringskortet viser, hvilke områder man med størst fordel kan prioritere i den fremtidige uddannelsesindsats.



### Indsatsområder

Indsatsområder er områder, hvor tilfredsheden er relativt lav, samtidig med at området er af stor betydning for tilfredsheden og loyaliteten. Ethvert forbedringsarbejde bør tage afsæt i indsatsområderne, da en indsats her vil give det største afkast (dvs. større tilfredshed og loyalitet).

### Styrker

Områder kaldes styrker, når de har stor betydning for tilfredsheden og loyaliteten, 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.

### Svagheder

Svagheder er områder, hvor tilfredsheden er relativt lav, samtidig med at området ikke har særlig stor betydning for tilfredsheden og loyaliteten. Svagheder bør derfor udelukkende prioriteres, hvis der er en forventning om, at området i fremtiden vil få større betydning.

### Muligheder

Muligheder er områder, hvor tilfredsheden er relativt høj, men hvor området ikke er af særlig stor betydning for tilfredsheden og loyaliteten. Her kan det være relevant enten at nedjustere ressourceforbruget eller alternativt at øge opmærksomheden på området for at øge dets betydning.

**To typer af prioriteringskort**

I rapporten bruges to typer af prioriteringskort: ét overordnet prioriteringskort og en række specifikke prioriteringskort.

**Overordnet prioriteringskort**

Det overordnede prioriteringskort angiver prioriteringen af de 6 faktorer: Planlægning og organisering, Undervisere, Undervisningen, Socialt miljø, Fysisk miljø samt 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.

*NB: Det skal som hovedregel være det overordnede prioriteringskort, som afgør, hvilken faktor man prioriterer højest i det videre udviklingsarbejde.*

*Herefter dykker man ned på det specifikke niveau for at finde ud af hvilke spørgsmål, som bidrager mest til skabelsen af denne faktor.*

**Specifikke prioriteringskort**

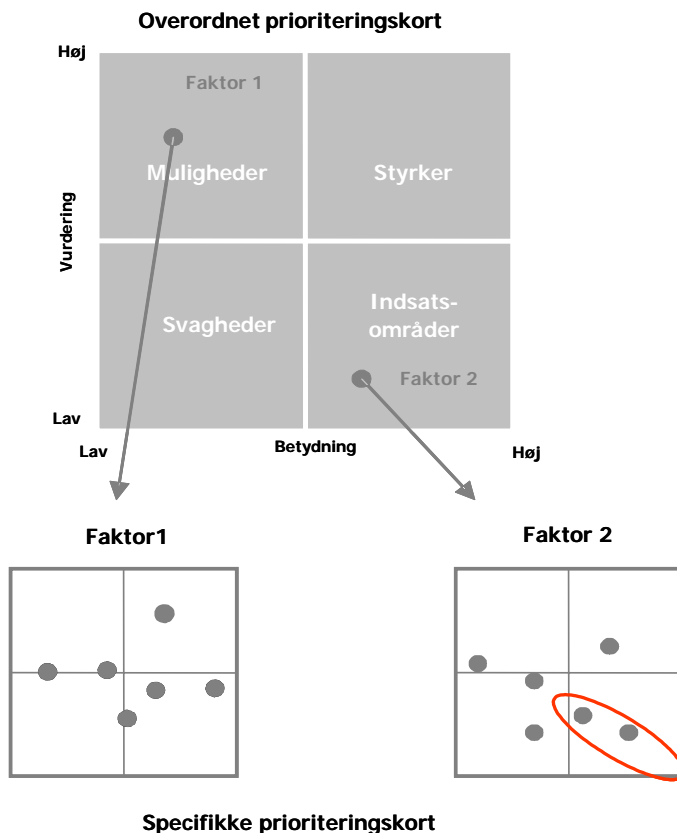
De specifikke prioriteringskort er mere detaljerede og viser prioriteringen på spørgsmålsniveau.

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 nedenfor 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.

Hvordan kan man så konkret forbedre faktor 2? Her skal man se på det specifikke prioriteringskort, som knytter sig til faktor 2. Man vil opnå den mest effektive forbedringsindsats ved at fokusere på de spørgsmål, som på dette kort ligger i feltet for indsatsområder (markeret med en rød cirkel).





**Ennova** er en af Danmarks førende konsulentvirksomheder inden for måling, rapportering og rådgivning omkring virksomheders/organisationers mest værdifulde aktiver – de immaterielle aktiver. Ennova besidder tre væsentlige kompetencer, som udgør fundamentet for virksomhedens strategiske fokus:

- Analytisk kompetence
- IT kompetence
- Kommunikativ kompetence

Med udgangspunkt i disse kompetencer har Ennova valgt at fokusere på fire typer af ydelser, som alle udgør centrale elementer i moderne ledelsesrapportering:

#### **Kunder**

Måling af tilfredshed og loyalitet blandt kunder, patienter og borgere og samarbejdspartnere

#### **Medarbejdere**

Måling af medarbejdertilfredshed og -loyalitet samt afdækning af virksomhedens/ organisationens innovationsevne.

#### **Omdømme**

Måling af virksomhedens/ organisationens omdømme i den danske befolkning.

#### **Integreret afrapportering**

Analyse og optimering af sammenhænge mellem virksomhedens/ organisationens indsatser og resultater ved brug af nøgletal fra virksomhedens/ organisationens ledelsessystem herunder nøgletal for de centrale immaterielle aktiver.

# ennova

Ennova A/S  
Daugbjergvej 26  
DK-8000 Århus C  
T +45 86 20 21 20  
[www.ennova.dk](http://www.ennova.dk)