

ETU 2008 | Elevtilfredshedsundersøgelse

VUC Nordjylland

Svarprocent: 48% (1.523 besvarelser ud af 3.149 mulige)

Skolerapport



Introduktion

Indhold	1. Indledning og Konklusion 2. Tilfredshed og Loyalitet 3. Overordnede faktorer og Prioriteringskort – prioritering af det videre arbejde 4. Specifikke spørgsmål (Planlægning og organisering, Undervisere, Undervisning, Socialt miljø, Fysisk miljø og Image) 5. Temaer: Vejledning og Undervisningsmiljøvurdering (ikke med i alle rapporter) 6. Baggrundsvariable: resultater fordelt på demografi 7. Appendiks
Indledning	Denne rapport belyser brugerne af VUC Nordjylland's tilfredshed med skoledelen af deres uddannelse på de skoler, som medvirker i ESB netværket og viser, hvor man mest effektivt kan sætte ind med udviklingsarbejdet. Initiativet til undersøgelsen er oprindeligt taget af ESB netværket i 2004, for at arbejde sammen for forbedringer og proaktivt understøtte fælles lærings- og forbedringsforløb. (Læs mere om formålet med og arbejdet i netværket på http://www.esb-netvaerk.dk).
Formål	De overordnede formål med denne rapport er at støtte VUC Nordjylland i : • at sikre at ressourcer anvendes effektivt på skolen • at sikre at kvaliteten af uddannelserne er tilfredsstillende • at skabe dialog og læring på tværs af områder decentralt i organisationen omkring det løbende forbedringsarbejde.
Et dialogværktøj	Analyserne indeholdt i rapporterne hjælper skolen i dialogen omkring: • Early warning – dvs. "har vi et problem?" • at identificere ændringer i brugernes opfattelser – dvs. "gør vi det rigtige?" • at identificere de faktorer, der BETYDER noget for brugernes tilfredshed og loyalitet – dvs. "hvordan kommer vi videre?" • at evaluere forbedringsinitiativer – dvs. "gjorde vi det rigtige?"
Spørgerammen – nyt siden sidste måling!	For at gøre resultaterne endnu mere målrettede mod de forskellige uddannelser indenfor ESB netværket, er der i år blevet brugt 3 spørgerammer – en til EUD/SOSU/KVU/MVU-uddannelser, en til gymnasiale uddannelser (HHX, HTX, HF, Alment Gym. og IB) og en til VUC-uddannelser, hvor det er aktuelt. Dog er der stadigvæk mange spørgsmål, som muliggør sammenligninger på tværs af skoler og uddannelser – grundlaget for læring indenfor og på tværs af skoler i netværket! Hvor spørgsmålene er uddannelsesspecifikke, er det markeret tydeligt i rapporten.
Datagrundlag	Dataindsamlingen er gennemført i efteråret 2008. I alt 57.522 erhvervsskole-, gymnasie-elever, SOSU studerende og VUC kursister har deltaget i undersøgelsen fordelt på 39 institutioner og 121 uddannelser.
Resultater i rapporten	I rapporten finder du følgende resultater: • Årets samlede resultat. Hvad er status? • 2006 og 2007-målingens resultater. Sammenlignet med tidligere år (hvis muligt) • Sammenligning med højeste resultat for en skole. Hvad er Best Practice? • Resultater for uddannelser på skoler. Hvad er resultatet fra uddannelse til uddannelse?
Projektledelse	Ennova har varetaget analyse og rapportering, og for visse skoler også dataindsamlingen. God fornøjelse!

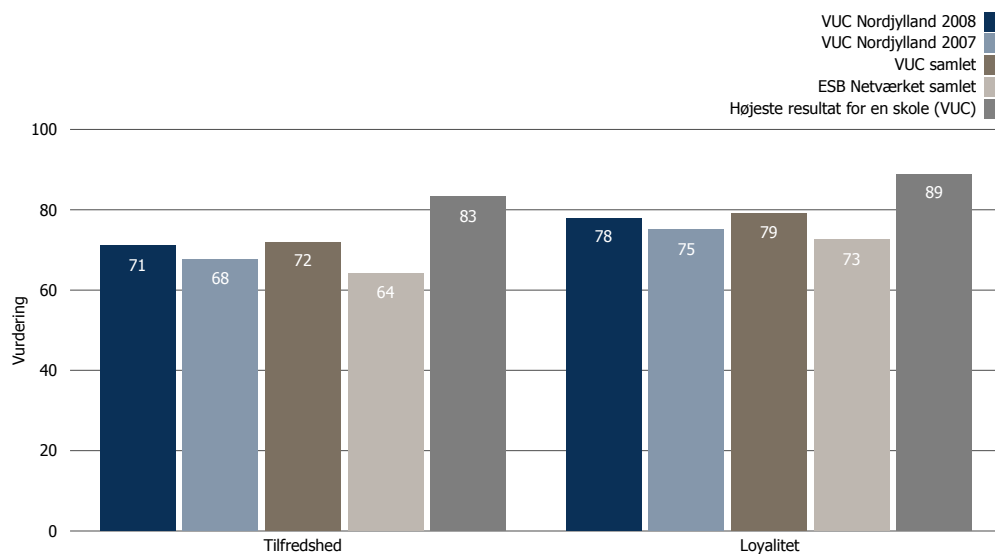
Datagrundlag

	Antal mulige svar	Antal svar	Svarprocent
ESB Netværket	57522	36792	64%
EUD/HTX/HHX	37505	26343	70%
Aarhus Tekniske Skole	2930	2008	69%
Bornholms Erhvervsskole	560	466	83%
CELF	2289	1180	52%
Erhvervsskolen Nordsjælland	3343	2300	69%
EUC Lillebælt	669	390	58%
EUC Nordvestsjælland	1358	864	64%
EUC Vest	Ikke oplyst	1220	
HANSENBERG	3041	1886	62%
Holstebro TS	2093	1569	75%
Hotel og Restaurationsskolen København	873	635	73%
Københavns Tekniske Skole	4332	2713	63%
Kold College	1839	1010	55%
Nykøbing Katedralskole	758	599	79%
Odense Tekniske Skole	3044	2129	70%
Randers Tekniske Skole	1288	989	77%
Selandia CEU	3724	2139	57%
Skive Tekniske Skole	824	660	80%
TEC	3081	2424	79%
Tech College Aalborg	616	485	79%
Uddannelsescenter Roskilde - Slagteriskolen	291	204	70%
Vordingborg Gymnasium & HF	552	473	86%
SOSU	3647	2244	62%
Århus Social- og Sundhedsskole	231	185	80%
Social- og Sundhedsskolen Fyn	769	514	67%
Social- og Sundhedsskolen Vestsjælland	656	340	52%
SOSU C	866	253	29%
SOSU Esbjerg	258	237	92%
SOSU Fredericia-Horsens	276	247	89%
SOSU Nykøbing F	279	163	58%
SOSU Randers	312	305	98%
VUC	16370	8205	50%
KVUC	2113	1085	51%
TH. Langs HF & VUC	1075	532	49%
Uddannelsescenter Ringkøbing - Skjern	665	376	57%
VUC Århus	3389	917	27%
VUC Nordjylland	3149	1523	48%
VUC Nordsjælland	2261	1324	59%
VUC Roskilde	1761	895	51%
VUC Skive-Viborg	994	678	68%
VUC Storstrøm	Ikke oplyst	566	
VUC Vestsjælland Nord	963	309	32%
Uddannelser på VUC Nordjylland			
2-årig HF	71	49	69%
AVU	1851	905	49%
FVU	48	15	31%
HF enkeltfag	1179	554	47%

Tilfredshed og Loyalitet i fremgang	VUC Nordjylland ligger en anelse under gennemsnittet for alle VUC'er på både Tilfredshed (72) og Loyalitet (79). Begge faktorer ligger således 1 point lavere end gennemsnittet. I forhold til sidste måling har begge faktorer haft en flot fremgang, hvor Tilfredshed er steget med 3 point, hvilket også er gældende for Loyalitet. Denne flotte fremgang er tilfredsstillende, da den indikerer rigtige tendenser, som gerne skal fortsætte i samme retning. På trods af den positive tendens ligger begge faktorer markant under det højeste resultat for en skole.
Variation i resultaterne for forskellige uddannelsesretninger	Der er variation i resultatet for Tilfredshed på tværs af uddannelsesretningerne på VUC Nordjylland. Ofte er der meget værdi i at diskutere, hvorfor der er forskelle mellem de højeste og de laveste scorende uddannelsesretninger: AVU og FVU har de mest tilfredse kursister (hhv. 75 og 74), mens udfordringerne er størst på Hf-enkeltfag og 2-årig HF (hhv. 65 og 59) .
Ambassadører og På-vej-væk kursister	Stigningen i Tilfredshed og Loyalitet ses også i segmenteringen af eleverne. Der er nu 45% Ambassadører i forhold til 33% i ETU 2007, er der sket et fald på hele 6% point. Ambassadører kendetegnes ved høj tilfredshed og høj loyalitet. Deres yderst positive holdning bevirker, at de bidrager positivt til skolens virke, og at de anbefaler skole og uddannelse til venner og bekendte. Andelen af På-vej-væk kursister er dog faldet fra 9% til 10% - dette er kursister, som er kendetegnet ved at være utilfredse og i tvivl om deres valg af uddannelse og uddannelsessted.
Forbedringer i de operationelle områder	Det er ikke kun på de overordnede resultatmål Tilfredshed og Loyalitet, der er fremgang. Det samme gør sig gældende for de operationelle områder, hvor der er fremgang på samtlige faktorer med undtagelse af Socialt miljø, hvor niveauet er uændret. VUC Nordjylland ligger generelt under niveauet for ESB Netværket samlet på de fleste faktorer.
Det videre arbejde	Når forbedringsarbejdet skal fastlægges, bør der tages hensyn til, at nogle områder i højere grad skaber Tilfredshed blandt kursisterne end andre. Hvis disse områder samtidigt vurderes lavt er de deciderede indsatsområder, som skal prioriteres først. Områder som har høj betydning for kursisternes tilfredshed og som samtidigt vurderes godt, skal dog også vedligeholdes, da det fastholder eller endda forbedrer niveauet i Tilfredshed.
Anbefalinger	Undersøgelsens resultater for VUC Nordjylland leder til følgende anbefalinger: Prioriter kursisternes opfattelse af skolens Planlægning og Organisering ved primært at fokusere på - Åbenhed over for initiativer og forslag til forbedringer - Skemaplanlægningen Vedligehold kursisternes opfattelse af skolens Undervisning. Vedligehold især at - information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen - information om aflysninger og ændringer af undervisning Vedligehold kursisternes opfattelse af skolens undervisere. Vedligehold især ved at -Forklare emnerne, så de bliver interessante -samarbejde godt (koord. Af opgaver, leveringer og beskeder) -Løse konflikter, når det er nødvendigt

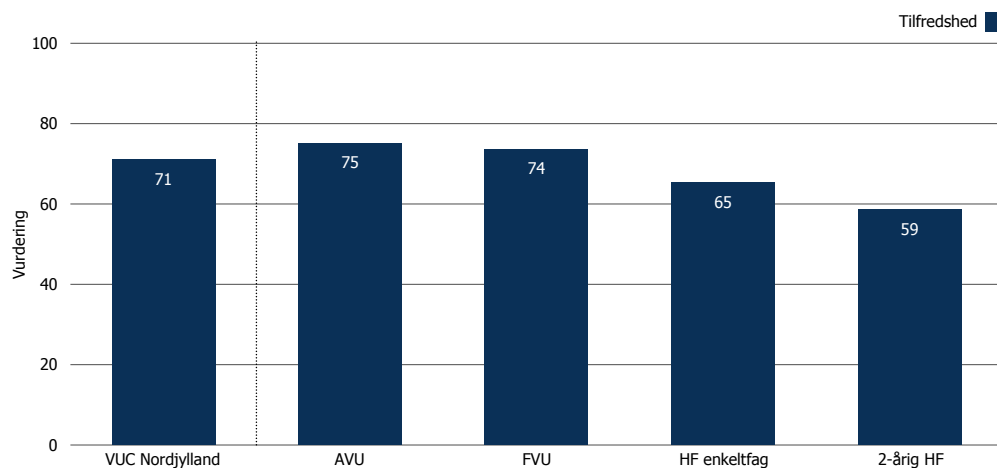
Tilfredshed og Loyalitet

Tilfredshed og Loyalitet

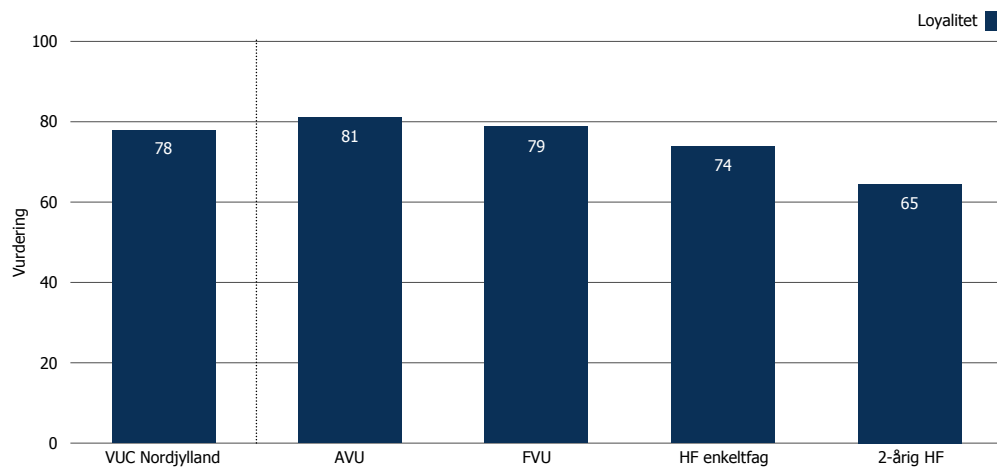


Tilfredshed fordelt på uddannelsesretninger

Bemærk, at der vises resultater for de uddannelser, hvor der er mindst 5 besvarelser



Loyalitet fordelt på uddannelsesretninger



Tilfredshed og Loyalitet

	Tilfredshed	Loyalitet
VUC Nordjylland	71	78
Uddannelser på VUC Nordjylland		
2-årig HF (69%)	59	65
AVU (49%)	75*	81*
FVU (31%)	74	79
HF enkeltfag (47%)	65	74

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

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

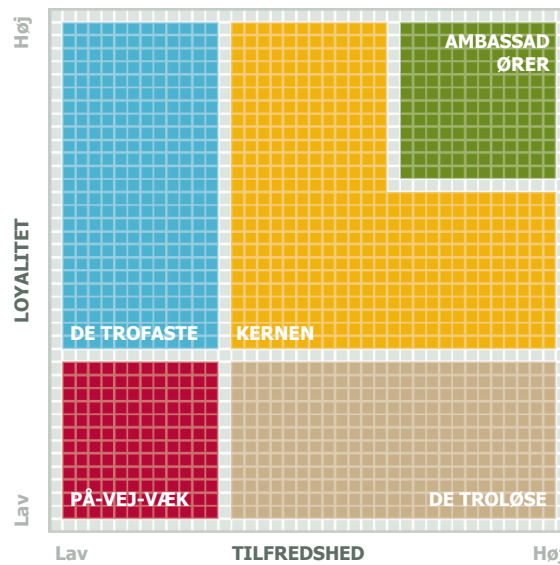
Segmentering

Segmentering

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

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

Nederst på denne side kan du se den konkrete sammensætning af eleverne i VUC Nordjylland.



■ AMBASSADØRER

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

■ KERNEN

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

■ DE TROFASTE

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

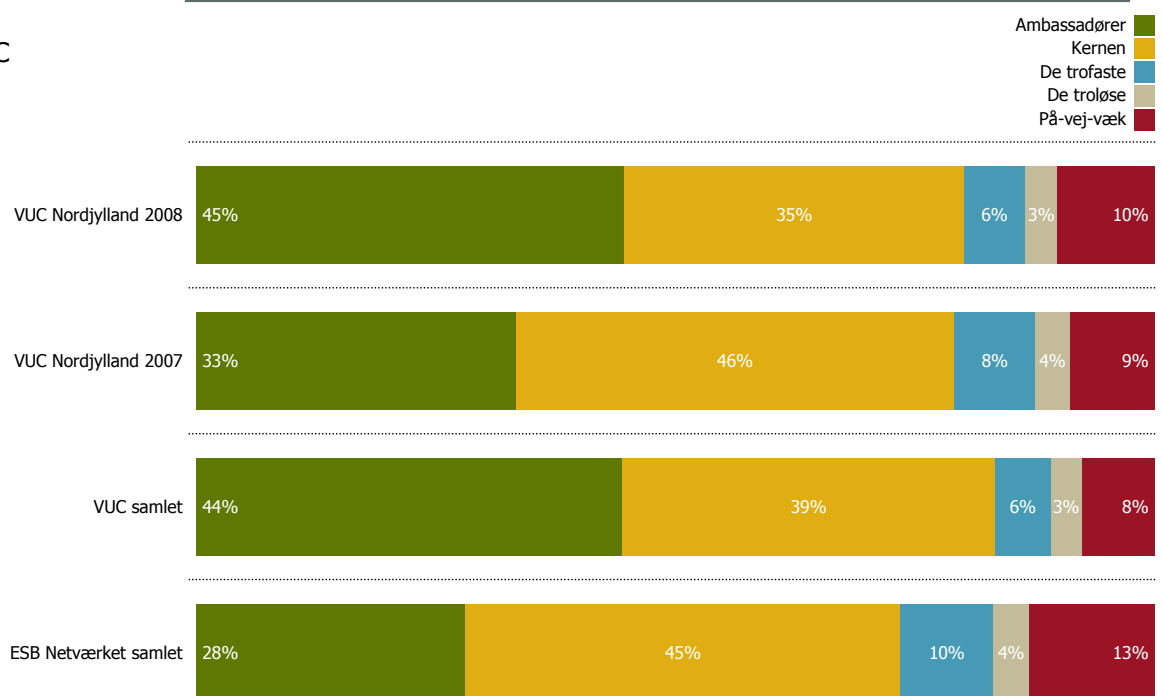
■ DE TROLØSE

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

■ PÅ-VEJ-VÆK

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

Elevtyper på VUC Nordjylland

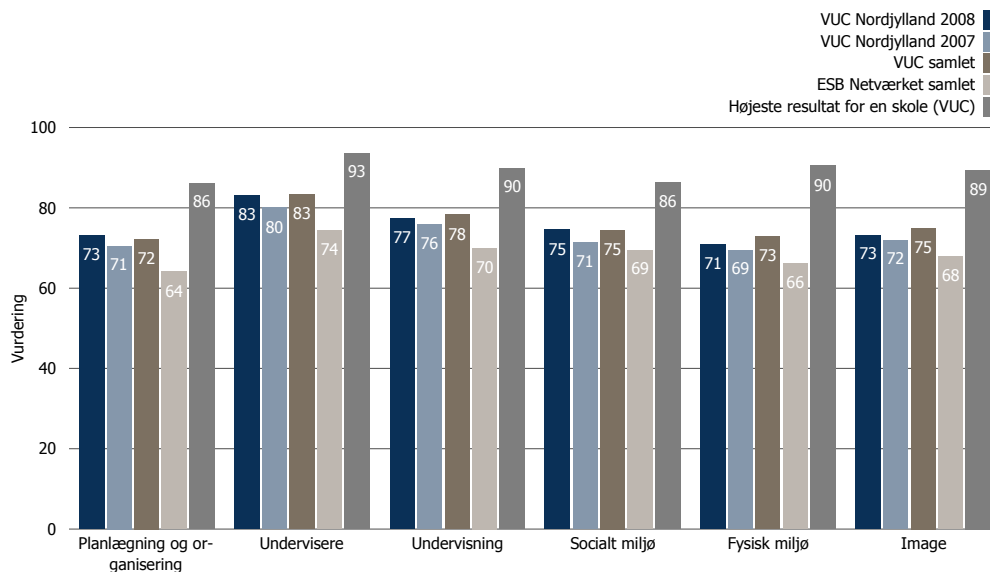


Hvor skal der sættes ind for at forbedre kursisternes tilfredshed og loyalitet?

Vurdering af overordnede områder (Indsatsparametre)

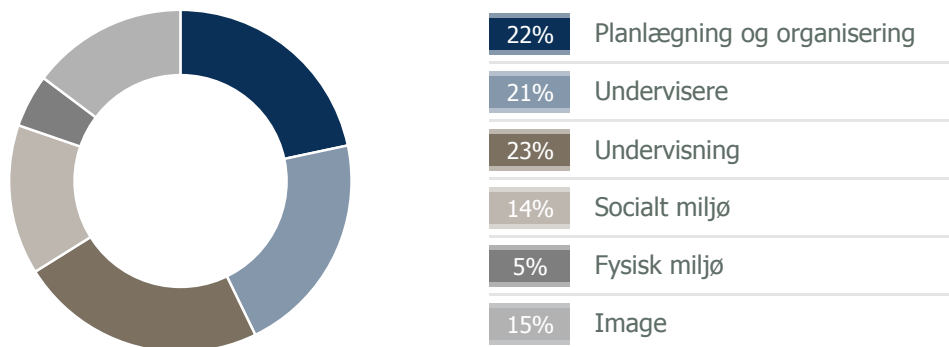
Figuren viser kursisternes vurdering af de seks overordnede områder, som påvirker Tilfredshed og Loyalitet.

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



Effekt på Tilfredshed og Loyalitet

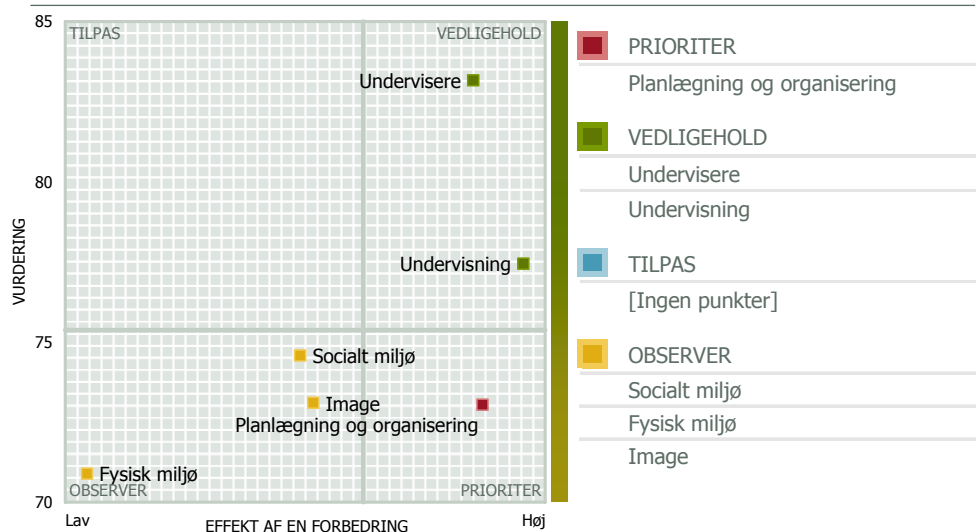
I cirkeldiagrammet kan du se, hvilke områder der har størst betydning på kursisternes i VUC Nordjylland.



Overordnet prioriteringskort

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

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





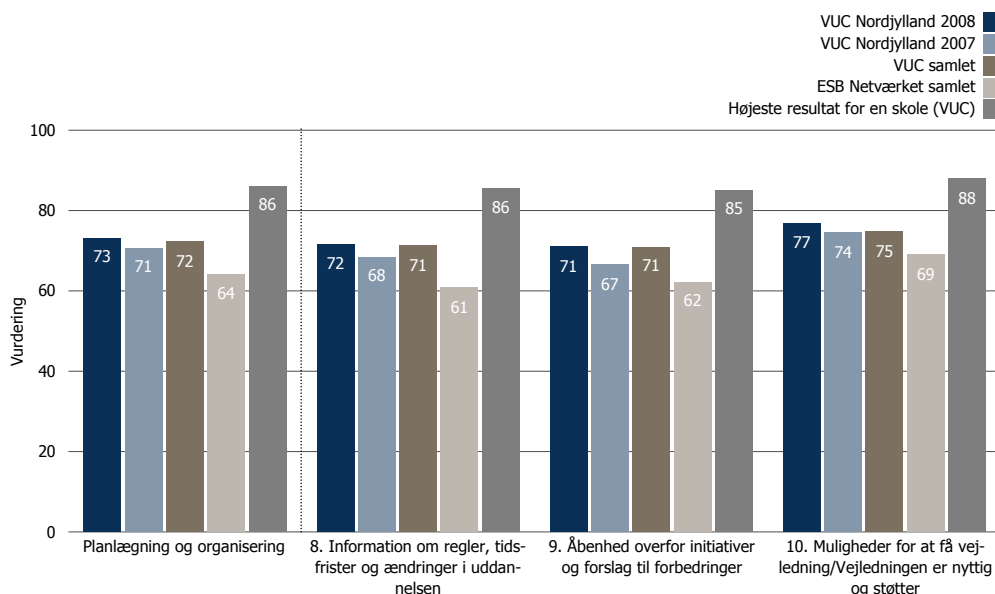
Gennemgang af de seks indsatsområder

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

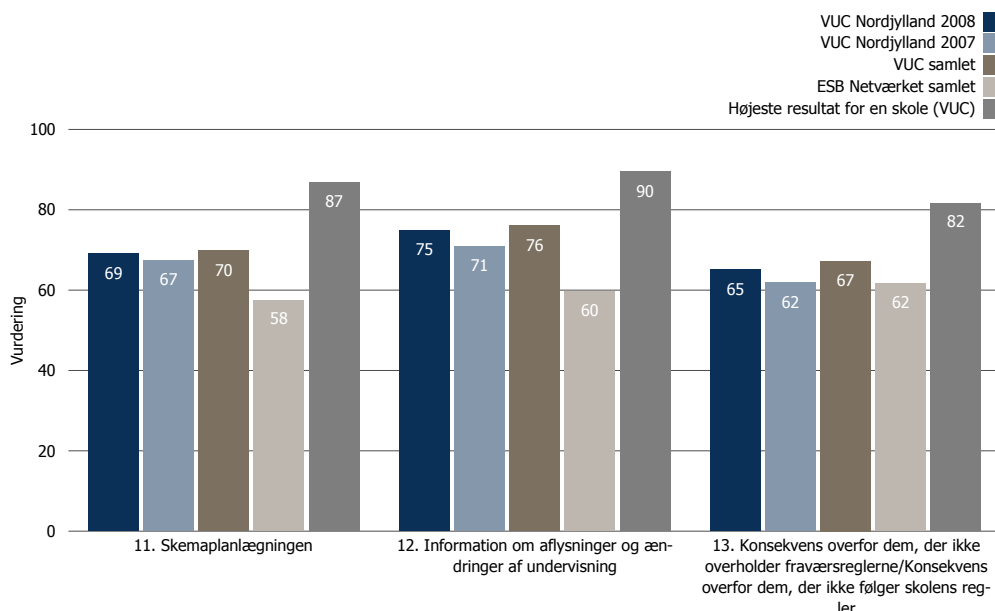
Planlægning og organisering

Her ser du kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Planlægning og organisering i VUC Nordjylland.

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



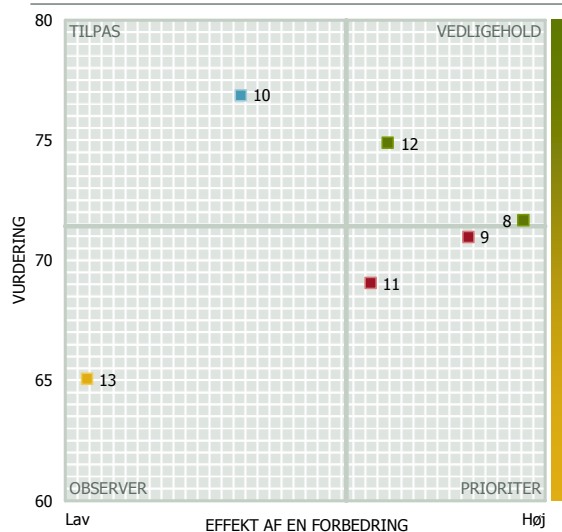
De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Planlægning og organisering.





Prioriteringskort for Planlægning og organisering

Prioriteringskortet viser kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Planlægning og organisering, og den effekt en forbedring vil have på kursisternes samlede vurdering af VUC Nordjyllands Planlægning og organisering.



■ PRIORITER

- 9. Åbenhed overfor initiativer og forslag til forbedringer
- 11. Skemaplanlægningen

■ VEDLIGEhold

- 8. Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen
- 12. Information om aflysninger og ændringer af undervisning

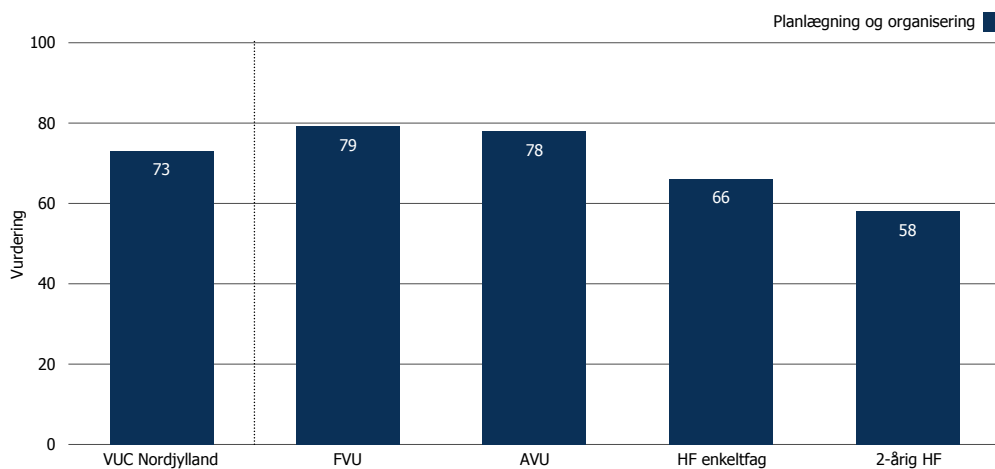
■ TILPAS

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

■ OBSERVER

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

Planlægning og organisering fordelt på uddannelsesretninger



Planlægning og organisering fordelt på uddannelsesretninger

Planlægning og organisering fordelt på uddannelsesretninger	8.	9.	10.		12.	13.	
	Information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen	Åbenhed overfor initiativer og forslag til forbedringer	Muligheder for at få vejledning/ Vejlledning er nyttig og støtter	11. Skemaplanlægningen	Information om aflysninger og ændringer af undervisning	Konsekvens overfor dem, der ikke overholder fraværsreglerne/Kons ekvens overfor	
VUC Nordjylland	73	72	71	77	69	75	65
Uddannelser på VUC Nordjylland							
2-årig HF (69%)	58	59	54	64	53	52	45
AVU (49%)	78	77	76	81*	77*	82*	74
FVU (31%)	79*	79*	79*	80	70	76	78*
HF enkeltfag (47%)	66	63	64	71	58	65	55

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

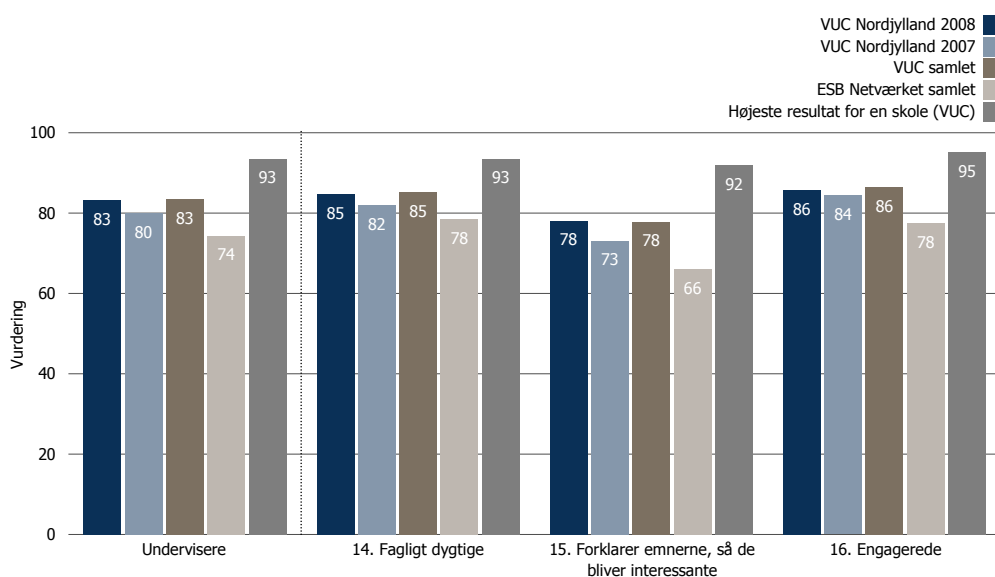
* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelse)



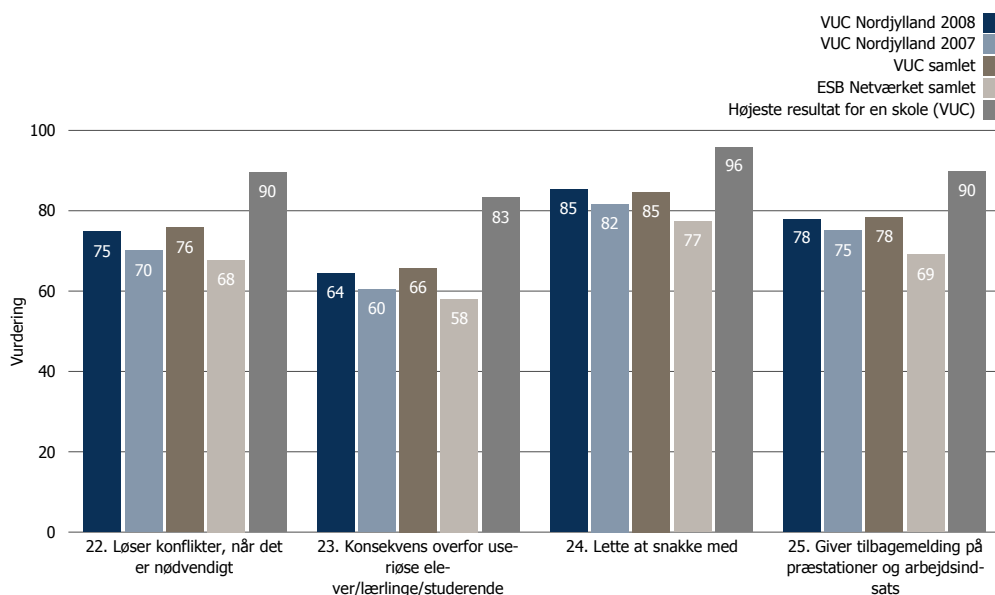
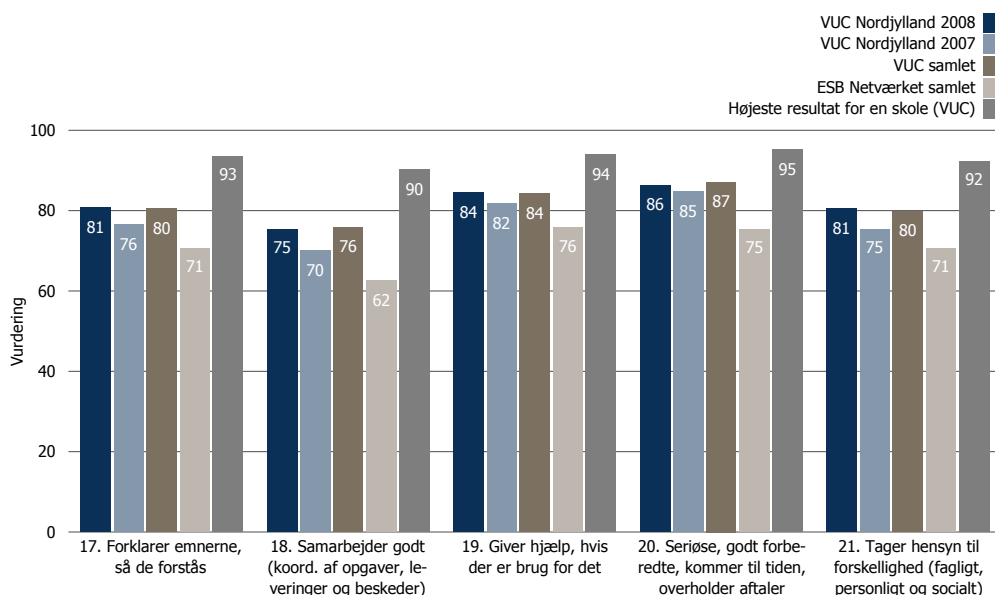
Undervisere

Her ser du kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Undervisere i VUC Nordjylland.

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

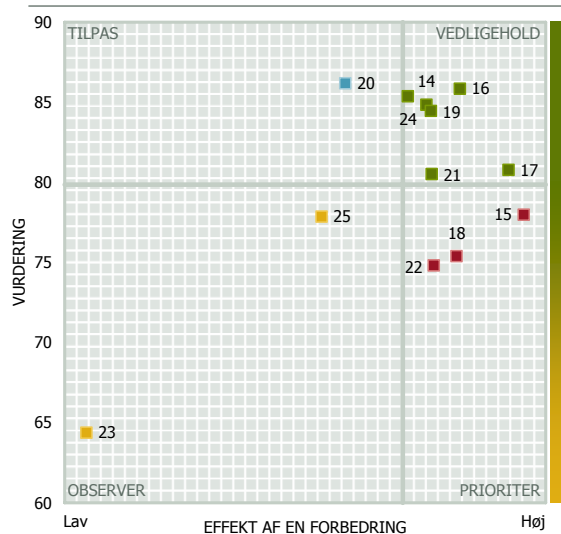


De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Undervisere.



Prioriteringskort for Undervisere

Prioriteringskortet viser kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Undervisere, og den effekt en forbedring vil have på kursisternes samlede vurdering af VUC Nordjyllands Undervisere.



PRIORITER

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

VEDLIGEhold

- 14. Fagligt dygtige
- 16. Engagerede
- 17. Forklarer emnerne, så de forstås
- 19. Giver hjælp, hvis der er brug for det
- 21. Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)
- 24. Lette at snakke med

TILPAS

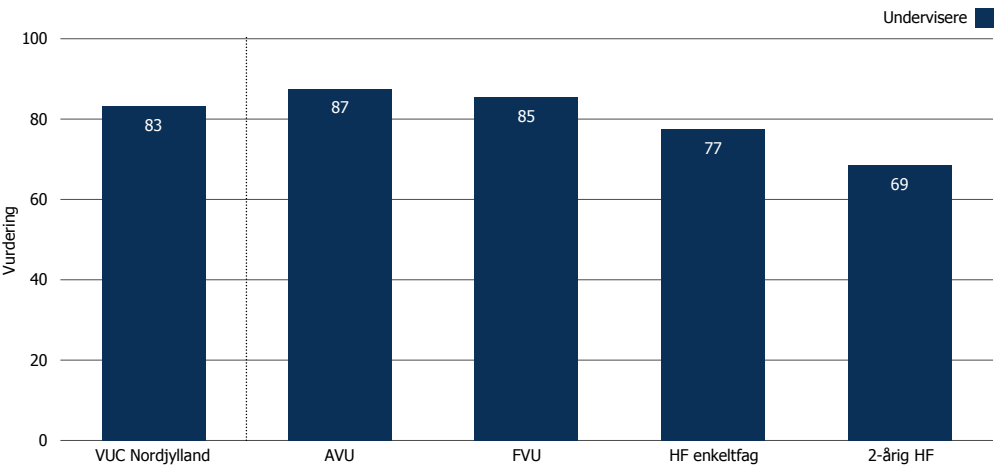
- 20. Seriøse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler

OBSERVER

- 23. Konsekvens overfor useriøse elever/lærlinge/studerende
- 25. Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats

Undervisere

Undervisere fordelt på uddannelsesretninger



Undervisere fordelt på uddannelsesretninger

	Undervisere	14. Fagligt dygtige	15. Forklarer emnerne, så de bliver interessante	16. Engagerede	17. Forklarer emnerne, så de forstås	18. Samarbejde er godt (koordinering af opgaver, leveringer og beskeder)	19. Giver hjælp, hvis der er brug for det	20. Seriøse, godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler	21. Tager hensyn til forskellighed (fagligt, personligt og socialt)	22. Løser konflikter, når det er nødvendigt	23. Konsekvens overfor useriøse elever/læringer/studerende	24. Lette at snakke med	25. Giver tilbagemelding på præstationer og arbejdsindsats
VUC Nordjylland	83	85	78	86	81	75	84	86	81	75	64	85	78
Uddannelser på VUC Nordjylland													
2-årig HF (69%)	69	71	59	75	62	56	72	78	65	57	44	72	66
AVU (49%)	87*	88*	84	89*	87	83	89*	90*	87*	82	74*	90*	83
FVU (31%)	85	87	84*	85	87*	85*	86	82	85	82*	70	87	87*
HF enkeltfag (47%)	77	80	69	81	73	65	78	80	71	66	54	79	70

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

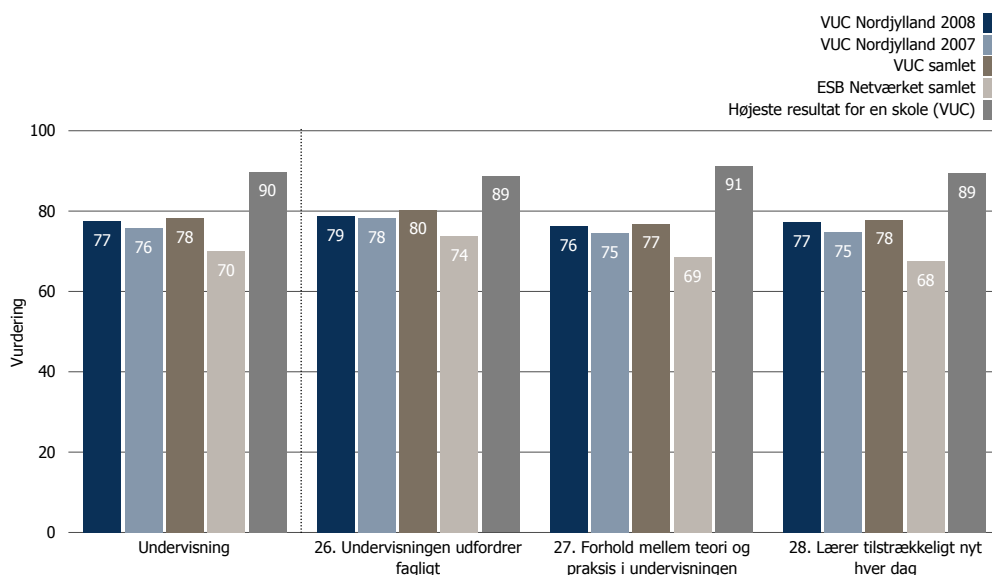
* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelse)



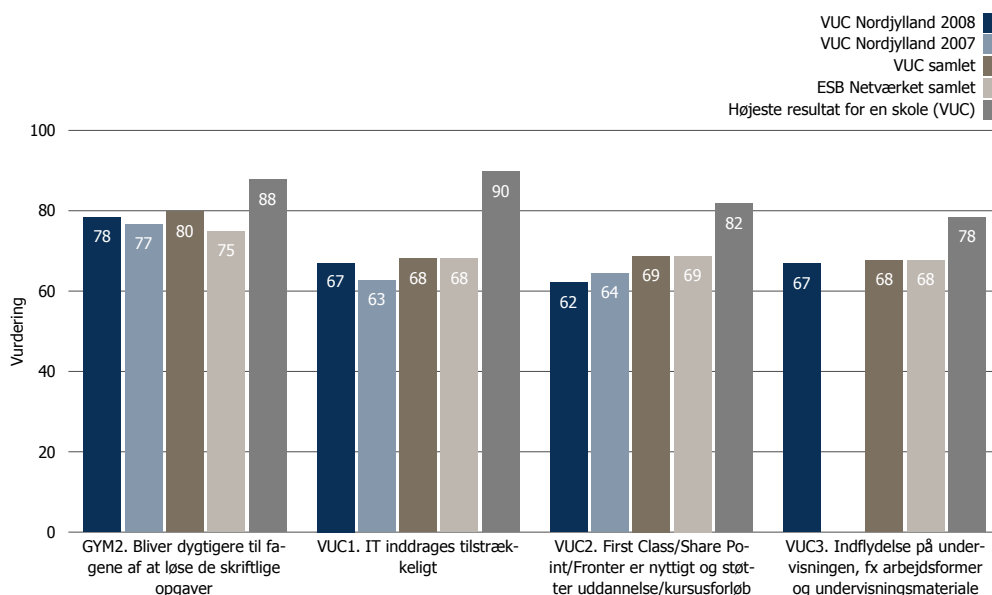
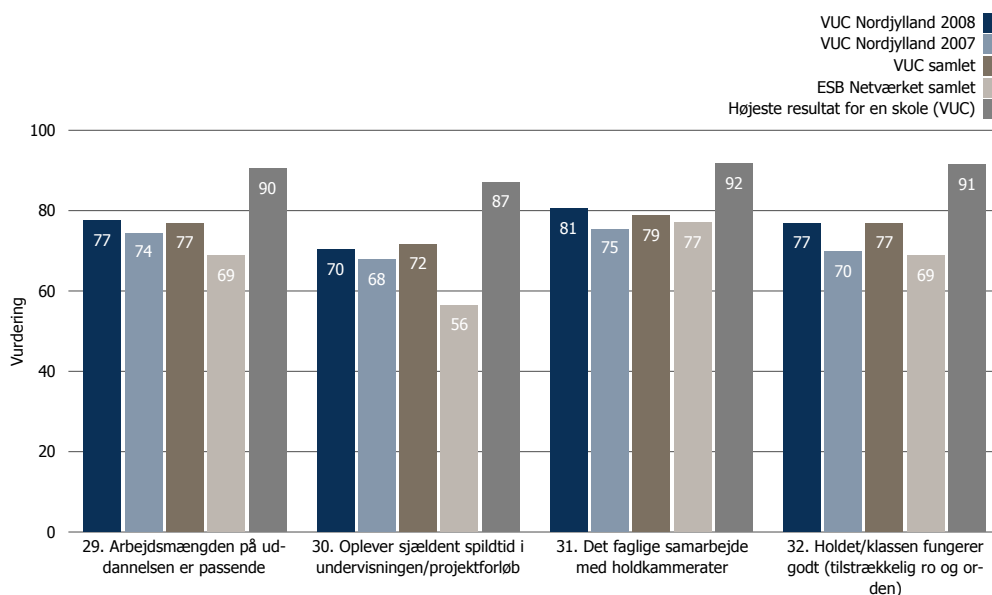
Undervisning

Her ser du kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Undervisning i VUC Nordjylland.

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



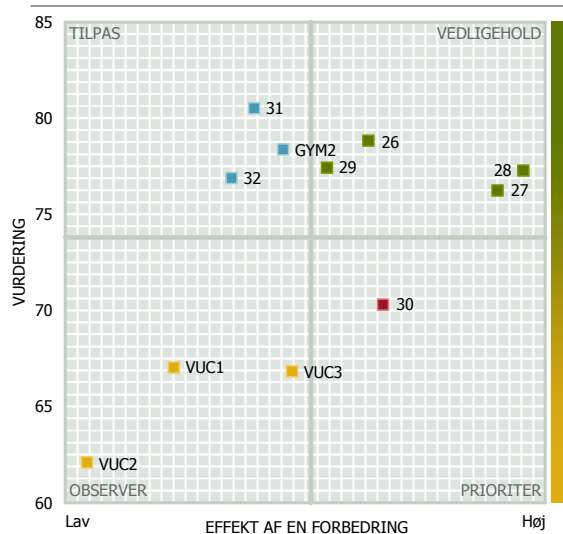
De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Undervisning.





Prioriteringskort for Undervisning

Prioriteringskortet viser kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Undervisning, og den effekt en forbedring vil have på kursisternes samlede vurdering af VUC Nordjyllands Undervisning.



PRIORITER

30. Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforløb

VEDLIGEHOLD

26. Undervisningen udfordrer fagligt

27. Forhold mellem teori og praksis i undervisningen

28. Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag

29. Arbejdsbelastningen på uddannelsen er passende

TILPAS

31. Det faglige samarbejde med holdkammerater

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

GYM2. Bliver dygtigere til fagene af at løse de skriftlige opgaver

OBSERVER

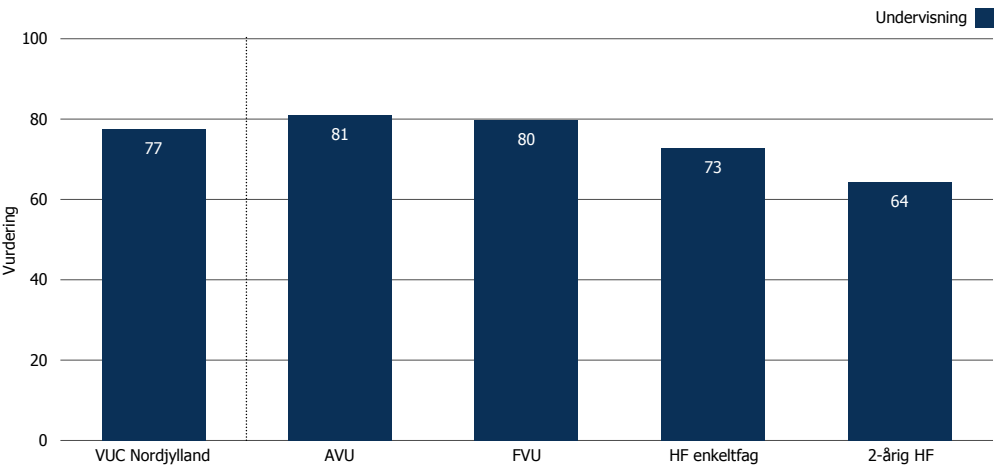
VUC1. IT inddrages tilstrækkeligt

VUC2. First Class/Share Point/Fronter er nyttigt og støtter uddannelse/kursusforløb

VUC3. Indflydelse på undervisningen, fx arbejdsformer og undervisningsmateriale

Undervisning

Undervisning fordelt på uddannelsesretninger



Undervisning fordelt på uddannelsesretninger

Undervisning fordelt på uddannelsesretninger	VUC1. IT inddrages tilstrækkeligt									VUC2. First Class/Share Point/Fronter er nyttigt og støtter uddannelses/kursusfo	VUC3. Indflydelse på undervisningen, fx arbejdsformer og undervisningsmateriale	
	26. Undervisningen udfordrer fagligt	27. Forhold mellem teori og praksis i undervisningen	28. Lærer tilstrækkeligt nyt hver dag	29. Arbejdsmængden på uddannelsen er passende	30. Oplever sjældent spildtid i undervisningen/projektforsløb	31. Det faglige samarbejde med holdkammerater	32. Holdet/klassen fungerer godt (tilstrækkelig ro og orden)	GYM2. Bliver dygtigere til fagene af at løse de skriftlige opgaver				
VUC Nordjylland	77	79	76	77	77	70	81	77	78	67	62	67
Uddannelser på VUC Nordjylland												
2-årig HF (69%)	64	66	64	62	65	55	65	56	67	55	57	56
AVU (49%)	81*	81*	81	81*	82*	75	84	82	81	75*	69	73
FVU (31%)	80	80	84*	76	71	79*	87*	86*	83*	56	70*	79*
HF enkeltfag (47%)	73	77	69	73	71	65	76	70	76	56	54	59

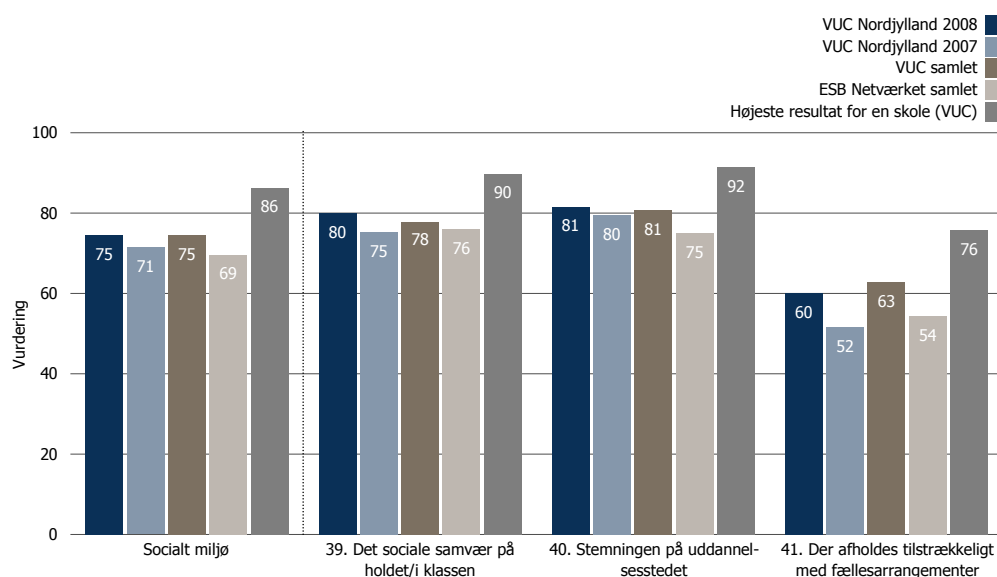
- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

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



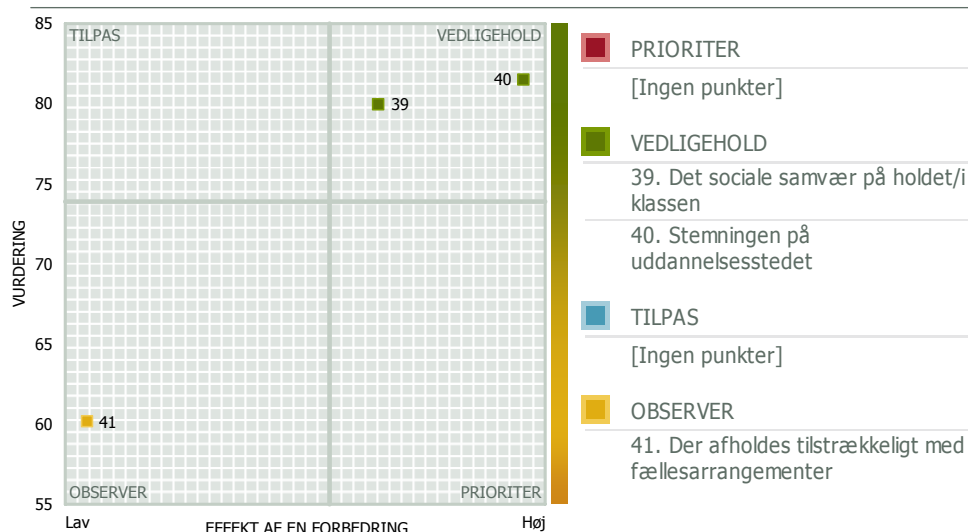
Socialt miljø

Her ser du kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Socialt miljø i VUC Nordjylland.

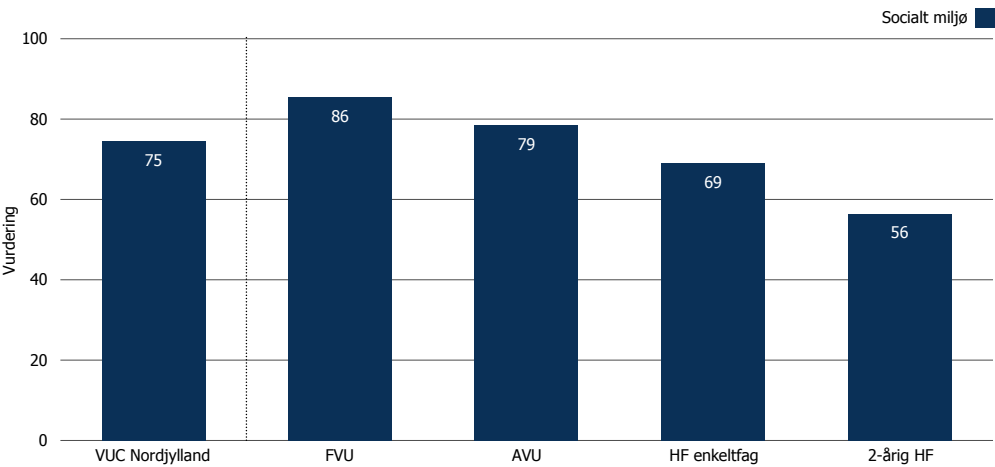


Prioriteringskort for Socialt miljø

Prioriteringskortet viser kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Socialt miljø, og den effekt en forbedring vil have på kursisternes samlede vurdering af VUC Nordjyllands Socialt miljø.



Socialt miljø fordelt på uddannelsesretninger



Socialt miljø fordelt på uddannelsesretninger

	Socialt miljø	39. Det sociale samvær på holdet/i klassen	40. Stemningen på uddannelsesstedet	41. Der afholdes tilstrækkeligt med fællesarrangementer
VUC Nordjylland	75	80	81	60
Uddannelser på VUC Nordjylland				
2-årig HF (69%)	56	64	62	39
AVU (49%)	79	83	85	66
FVU (31%)	86*	87*	89*	78*
HF enkeltfag (47%)	69	76	77	52

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

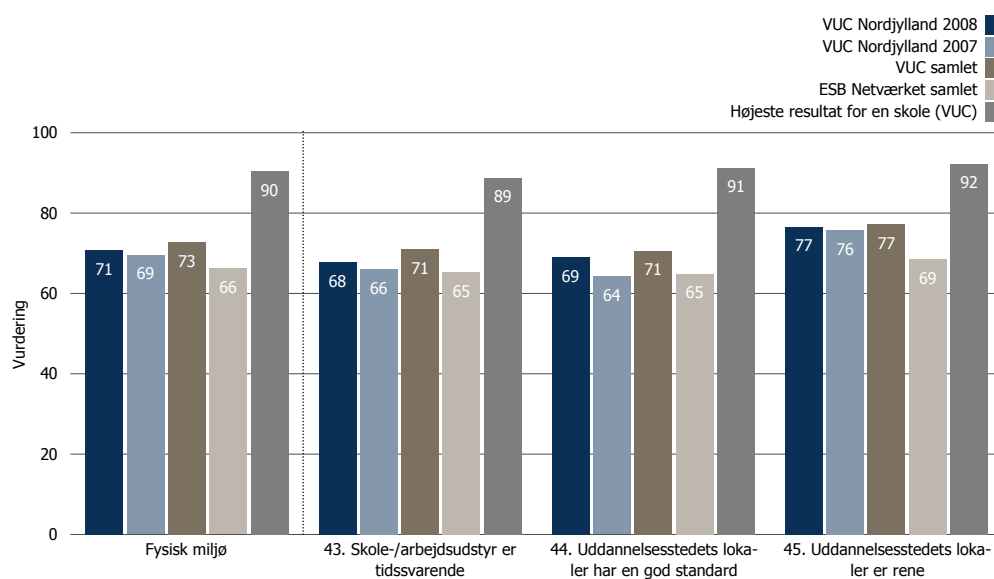
* Best Practice (denne skole/uddannelse har opnået det bedste resultat indenfor de viste skoler/uddannelse)



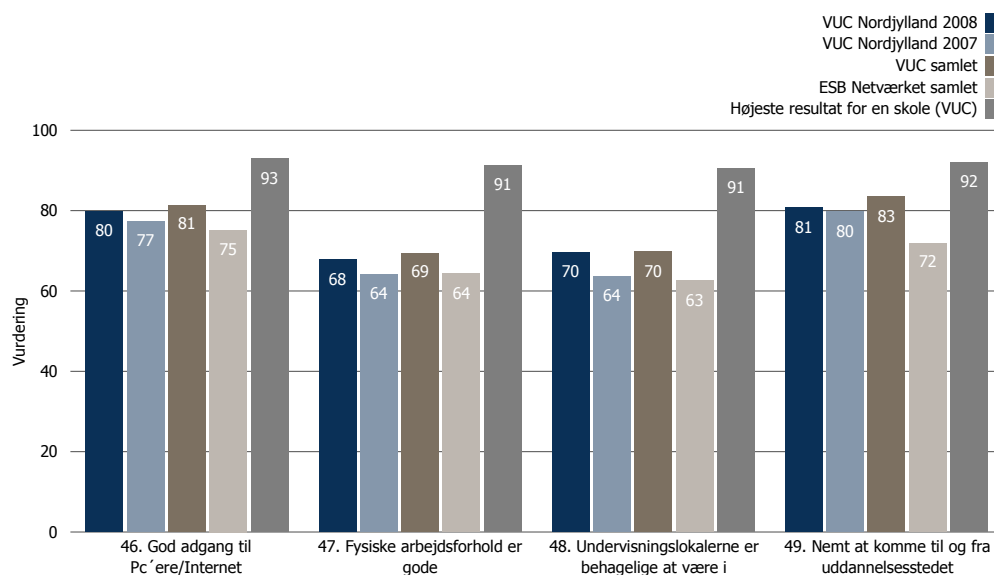
Fysisk miljø

Her ser du kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Fysisk miljø i VUC Nordjylland.

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



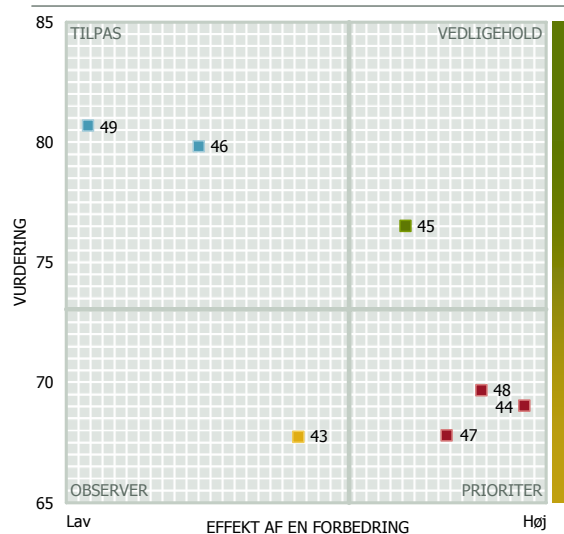
De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Fysisk miljø.





Prioriteringskort for Fysisk miljø

Prioriteringskortet viser kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Fysisk miljø, og den effekt en forbedring vil have på kursisternes samlede vurdering af VUC Nordjyllands Fysisk miljø.



PRIORITER

- 44. Uddannelsesstedets lokaler har en god standard
- 47. Fysiske arbejdsforhold er gode
- 48. Undervisningslokalerne er behagelige at være i



VEDLIGEHOLD

- 45. Uddannelsesstedets lokaler er rene



TILPAS

- 46. God adgang til Pc 'ere/Internet
- 49. Nemt at komme til og fra uddannelsesstedet

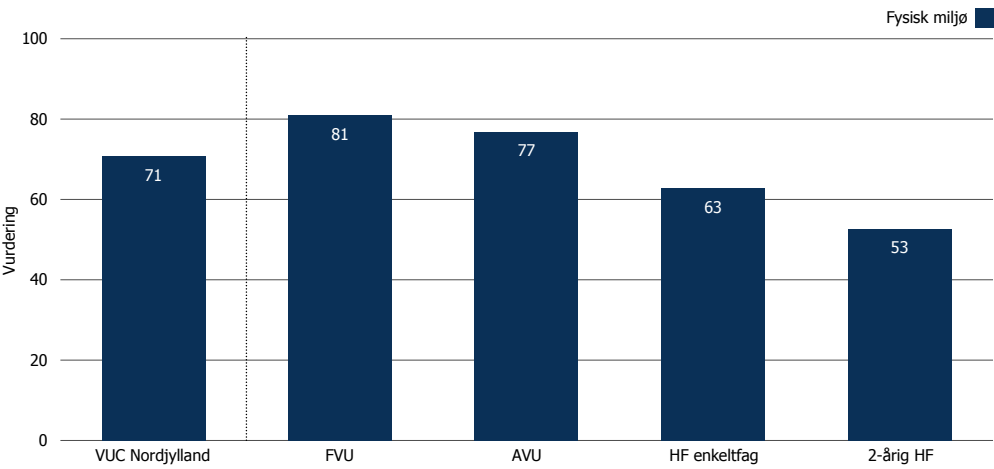


OBSERVER

- 43. Skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende

Fysisk miljø

Fysisk miljø fordelt på uddannelsesretninger



Fysisk miljø fordelt på uddannelsesretninger

	Fysisk miljø	43. Skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende	44. Uddannelsesstedets lokaler har en god standard	45. Uddannelsesstedets lokaler er rene	46. God adgang til Pc'ere/Internet	47. Fysiske arbejdsforhold er gode	48. Undervisningslokalerne er behagelige at være i	49. Nemt at komme til og fra uddannelsesstedet
VUC Nordjylland	71	68	69	77	80	68	70	81
Uddannelser på VUC Nordjylland								
2-årig HF (69%)	53	59	44	54	74	43	48	76
AVU (49%)	77	73	76	82	83	75	77*	84
FVU (31%)	81*	77*	82*	84*	83*	80*	76	88*
HF enkeltfag (47%)	63	60	60	69	75	58	60	76

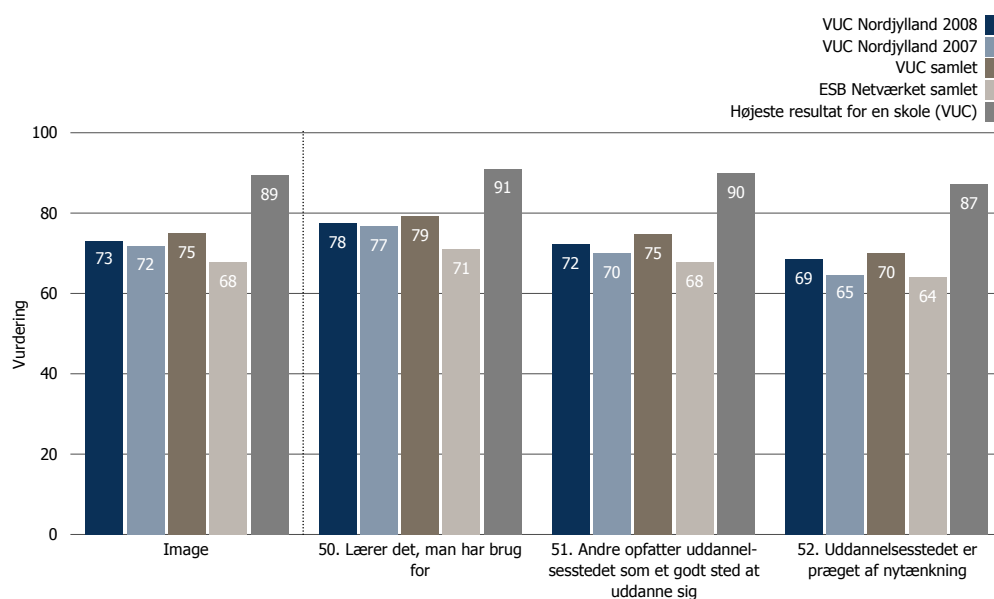
- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

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

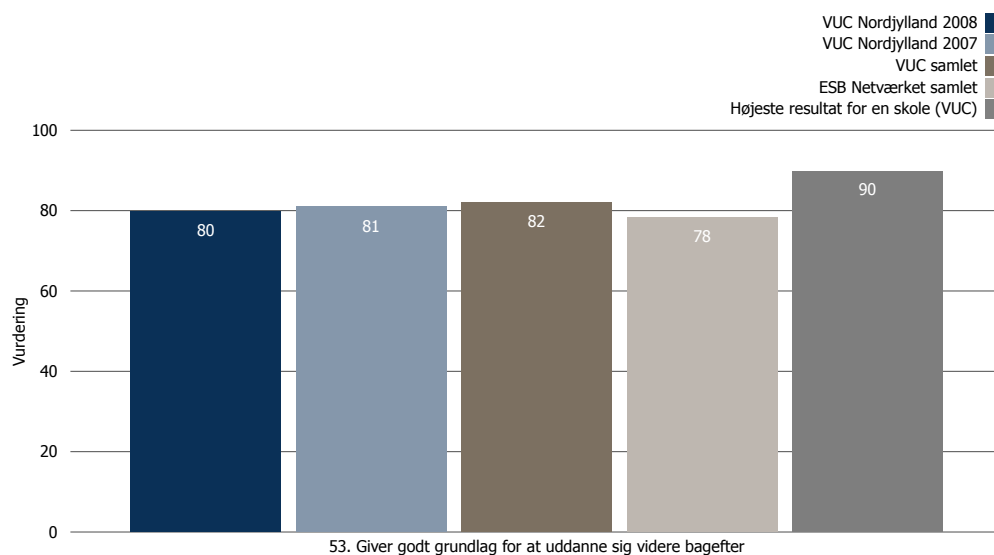
Image

Her ser du kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Image i VUC Nordjylland.

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

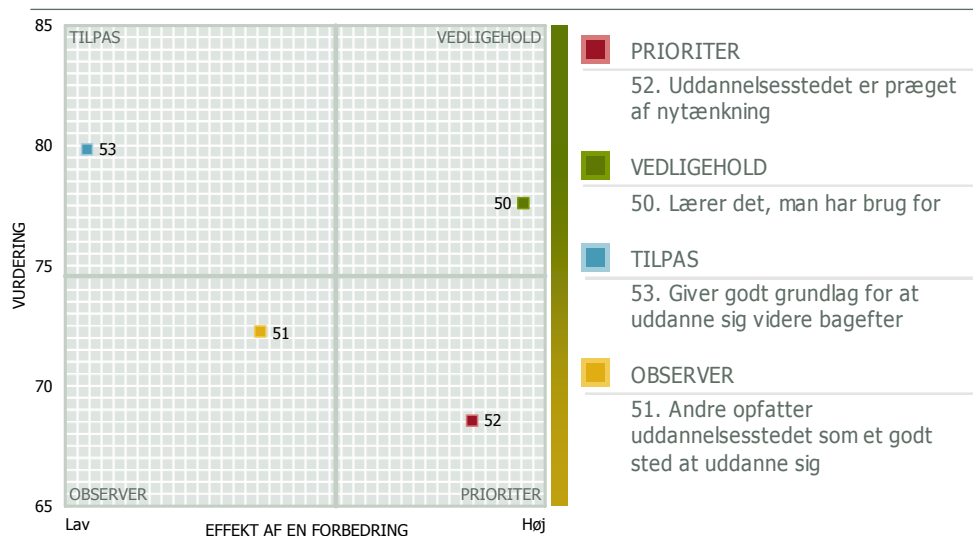


De resterende spørgsmål er uddybende i forhold til at forstå det samlede resultat for Image.



Prioriteringskort for Image

Prioriteringskortet viser kursisternes vurdering af de specifikke forhold under Image, og den effekt en forbedring vil have på kursisternes samlede vurdering af VUC Nordjyllands Image.



Image

Image fordelt på uddannelsesretninger

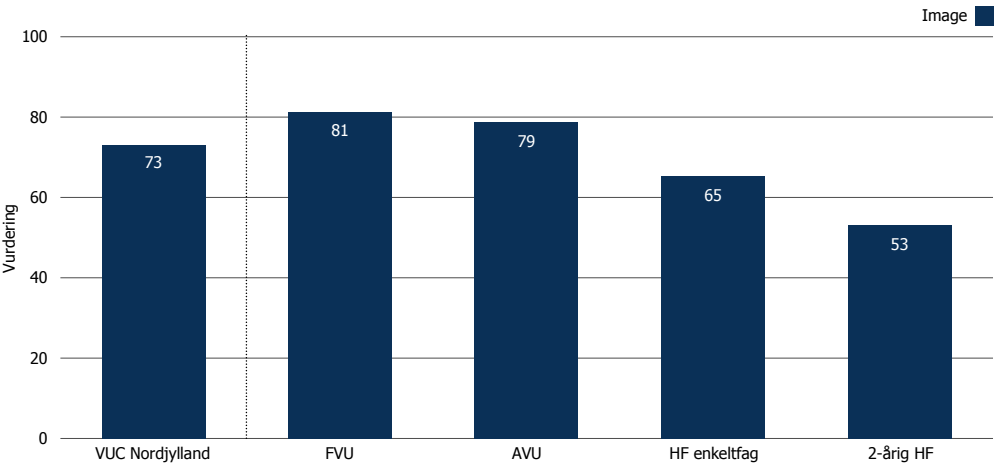


Image fordelt på uddannelsesretninger

	Image	50. Lærer det, man har brug for	51. Andre opfatter uddannelsesstedet som et godt sted at uddanne sig	52. Uddannelsesstedet er præget af nytænkning	53. Giver godt grundlag for at uddanne sig videre bagefter
VUC Nordjylland	73	78	72	69	80
Uddannelser på VUC Nordjylland					
2-årig HF (69%)	53	66	46	46	72
AVU (49%)	79	81	80	75	81
FVU (31%)	81*	84*	80*	79*	86*
HF enkeltfag (47%)	65	73	62	59	78

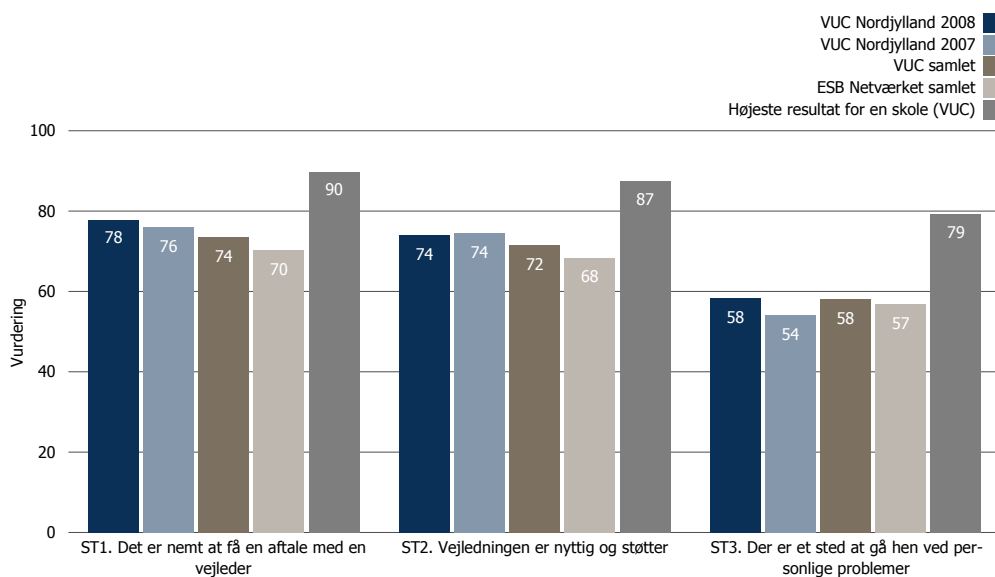
● >70: meget god vurdering
● 60-69: middel til god vurdering
● 50-59: lav til middel vurdering
● <50: meget lav vurdering

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

Vejledning og støtte under uddannelsen

Vurdering af spørgsmålene vedrørende vejledning og støtte under uddannelsen

NB: Vedrørende sammenligning - Det er kun de tre første spørgsmål der er stillet på EUD, SOSU og VUC, mens HTX og HHX har fået stillet alle spørgsmål.



Vejledning og støtte spørgsmåls resultaterne fordelt på uddannelsesretninger

	ST1. Det er nemt at få en aftale med en vejleder	ST2. Vejledningen er nyttig og støtter	ST3. Der er et sted at gå hen ved personlige problemer
VUC Nordjylland	78	74	58
Uddannelser på VUC Nordjylland			
2-årig HF (69%)	69	63	51
AVU (49%)	82*	78	66
FVU (31%)	78	79*	74*
HF enkeltfag (47%)	72	69	50

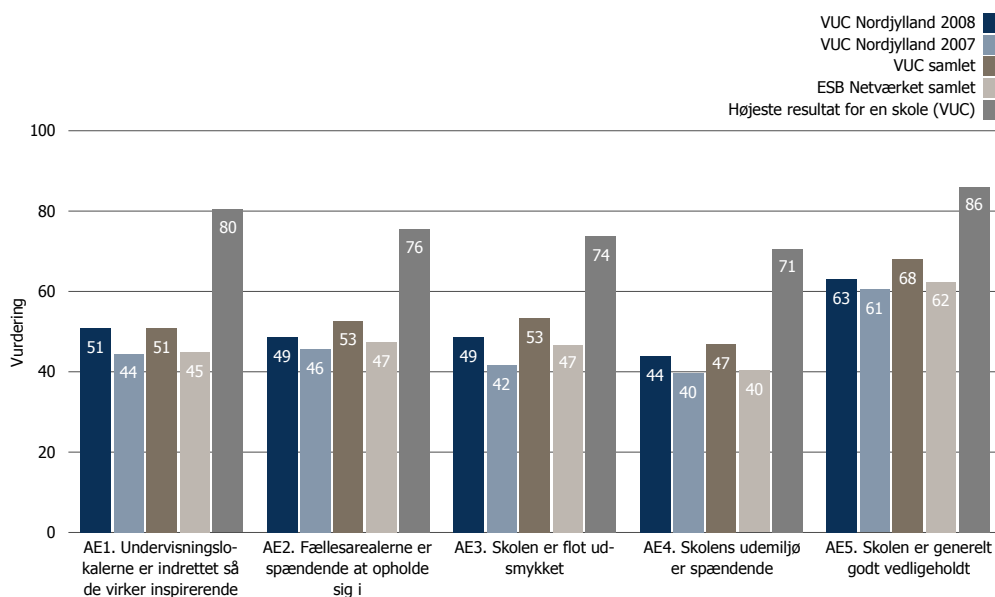
- >70: meget god vurdering
- 60-69: middel til god vurdering
- 50-59: lav til middel vurdering
- <50: meget lav vurdering

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

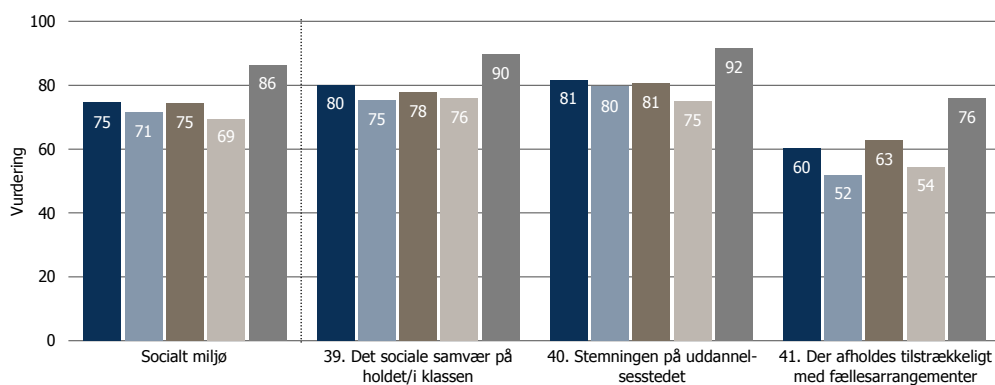
Undervisningsmiljøvurdering

Vurdering af det æstetiske, psykiske og fysiske miljø

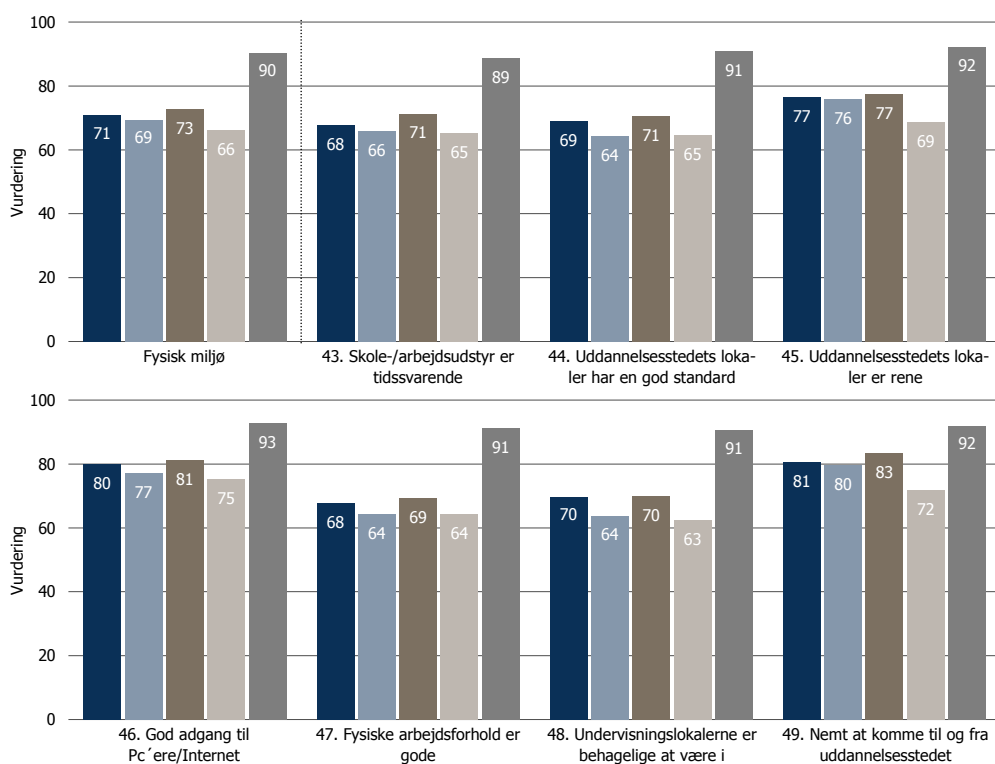
Æstetisk Miljø



Socialt miljø

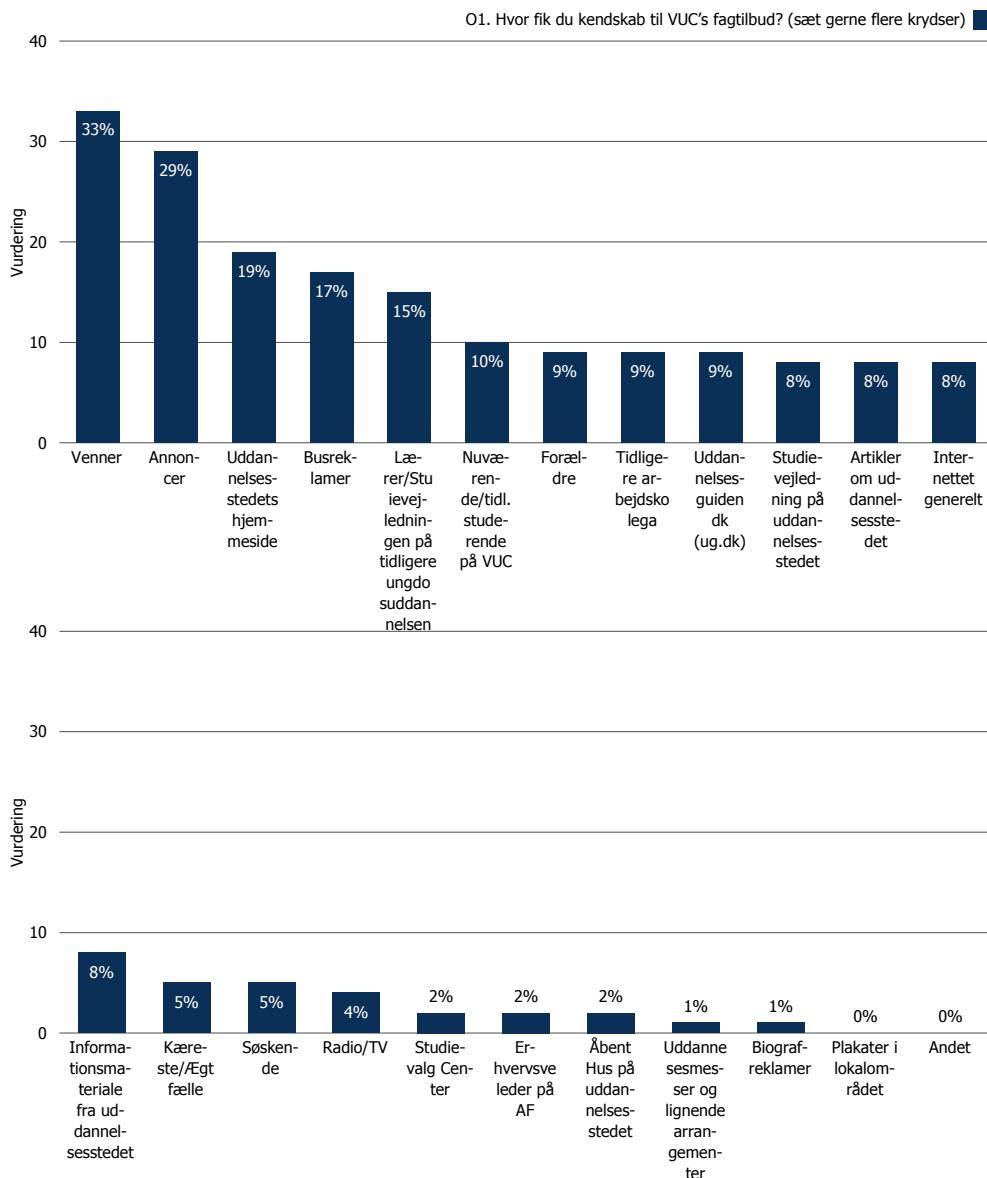


Fysisk miljø

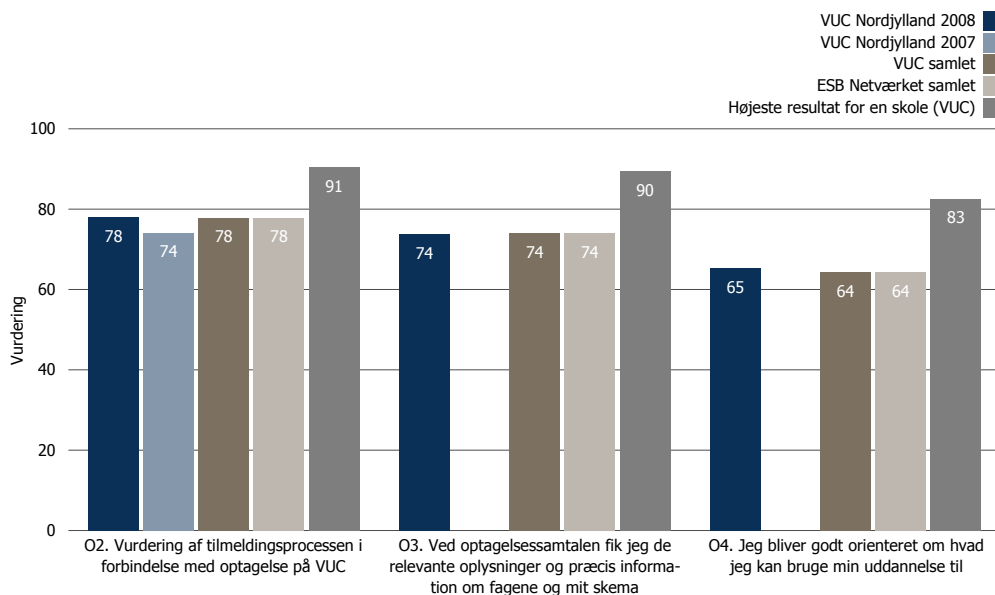


Optagelse på VUC

Kendskab til VUC's fagtilbud

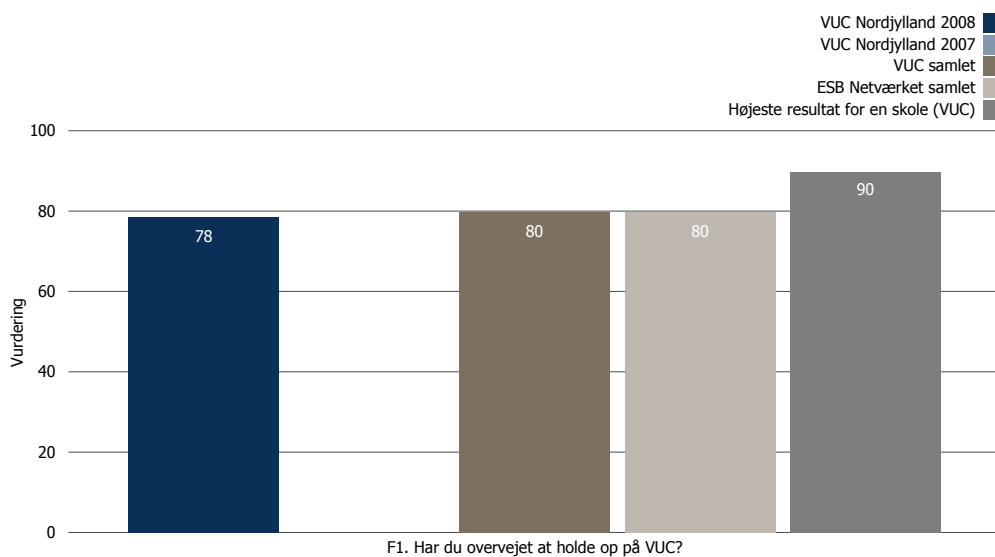


Figuren til højre viser resultaterne for spørgsmålene under "Optagelse på VUC"

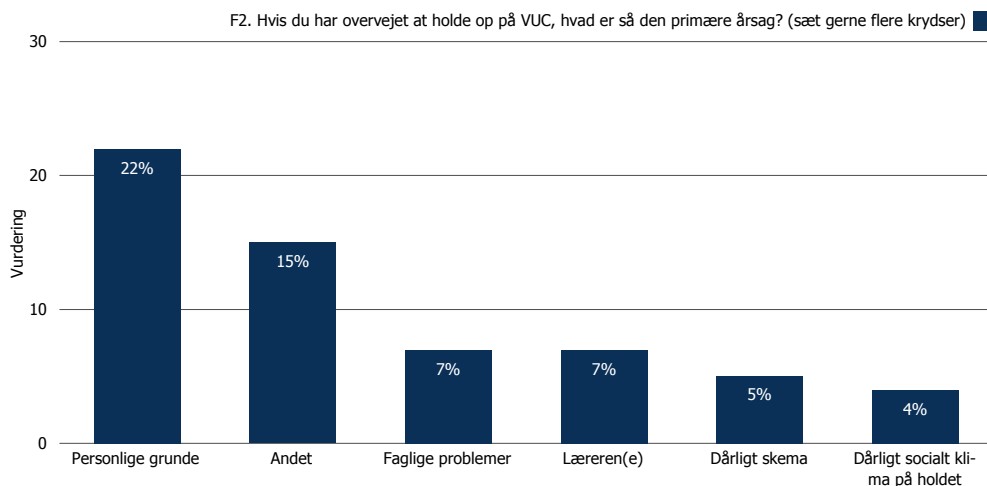


Frafald på VUC

Vurdering af overvejelse om frafald på VUC - Bemærk, at en lav score betyder at man har overvejet frafald på VUC

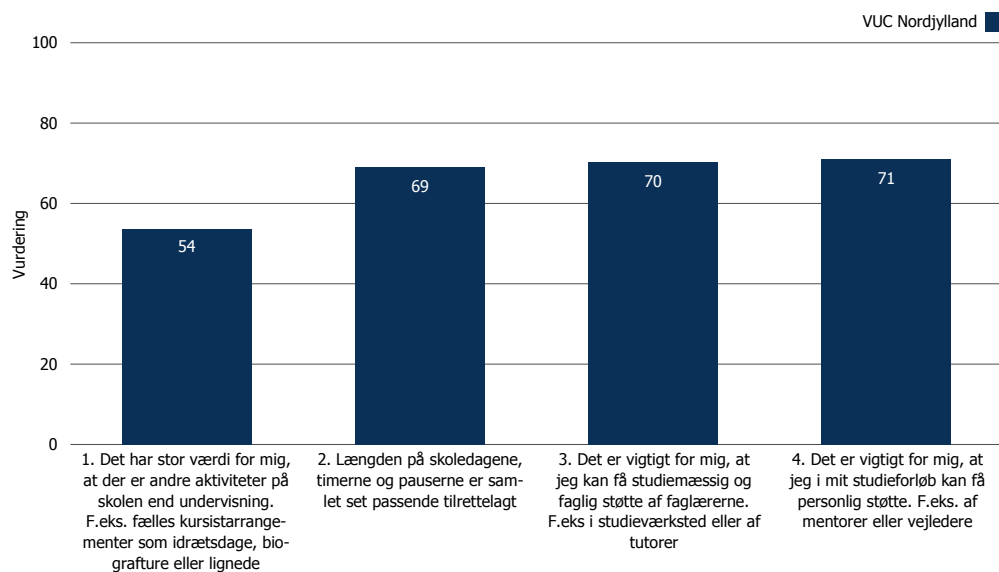


Årsager til frafald på VUC

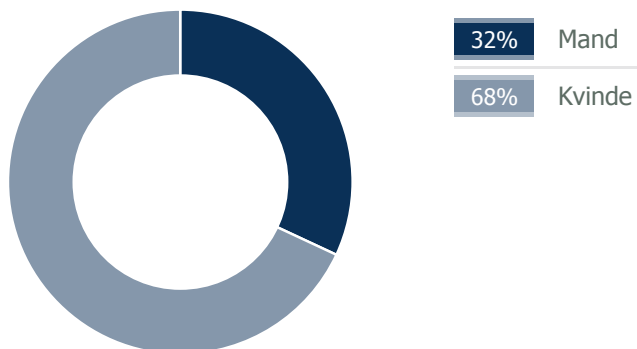


Skole specifikke spørgsmål for VUC Nordjylland

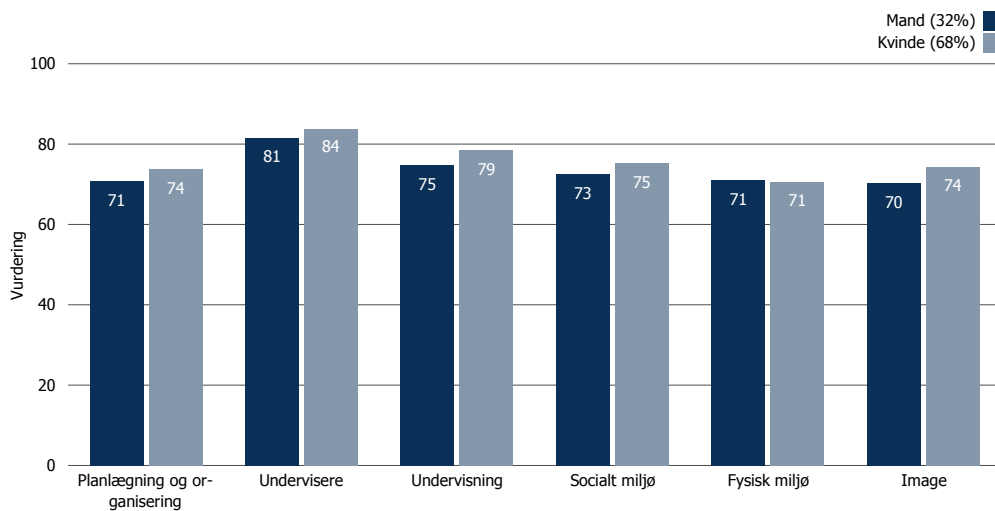
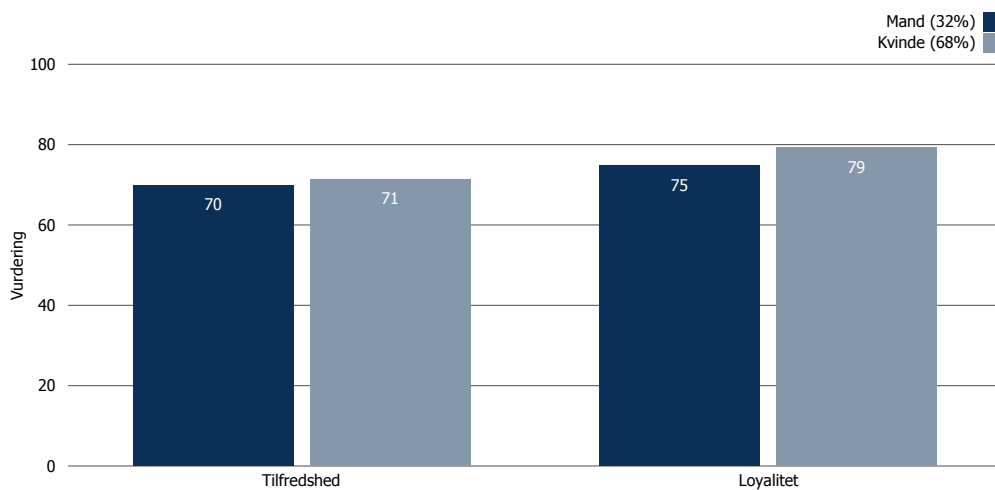
Figurerne til højre viser resultaterne for de skole specifikke spørgsmål for VUC Nordjylland



Fordeling af
undersøgelsens deltagere
efter køn

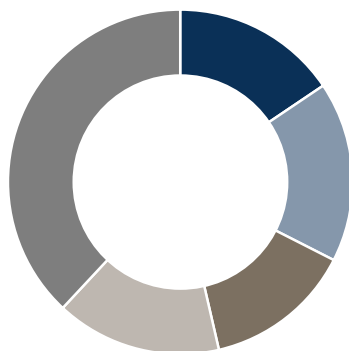


Vurdering fordelt på køn



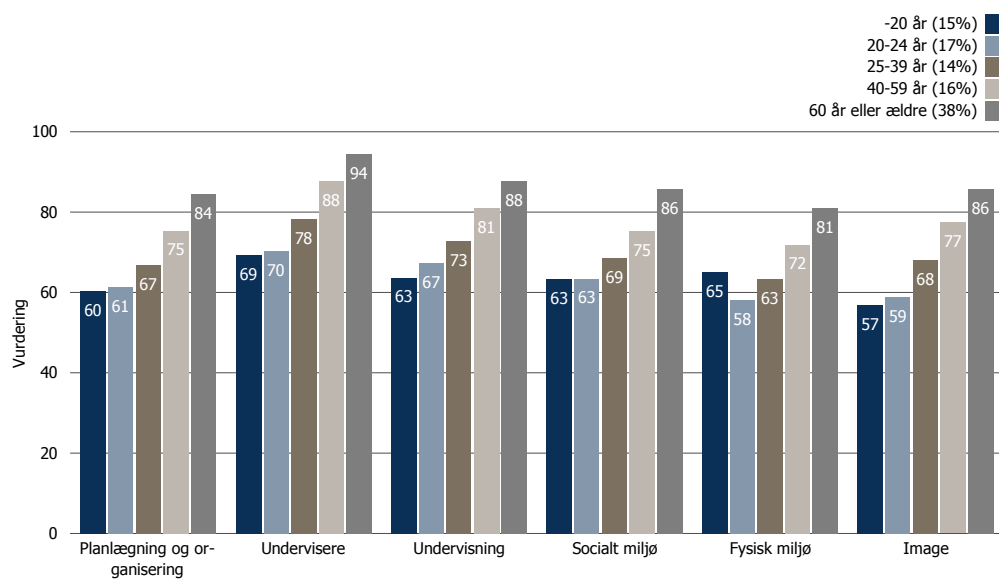
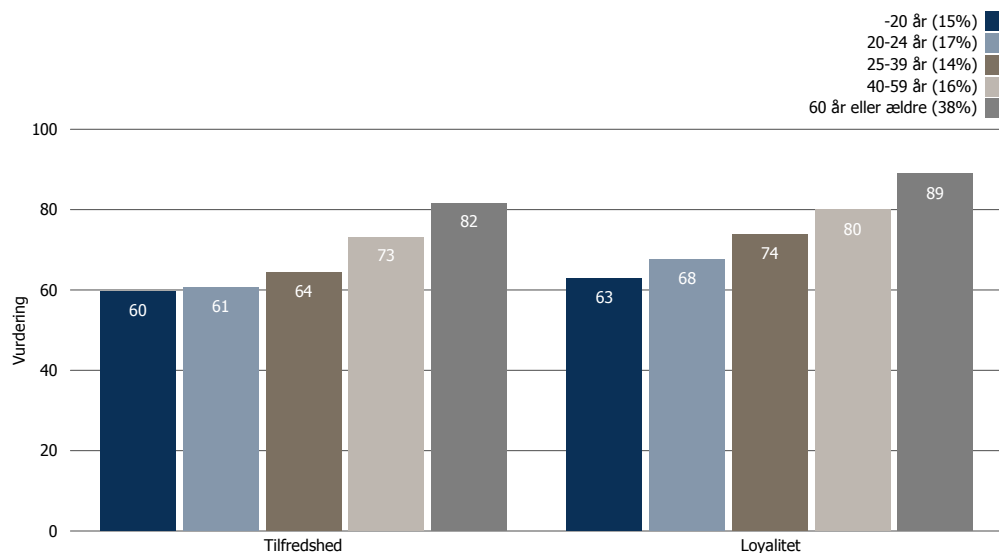
Baggrundsanalyse - Alder (VUC)

Fordeling af undersøgelsens deltagere efter Alder (VUC)



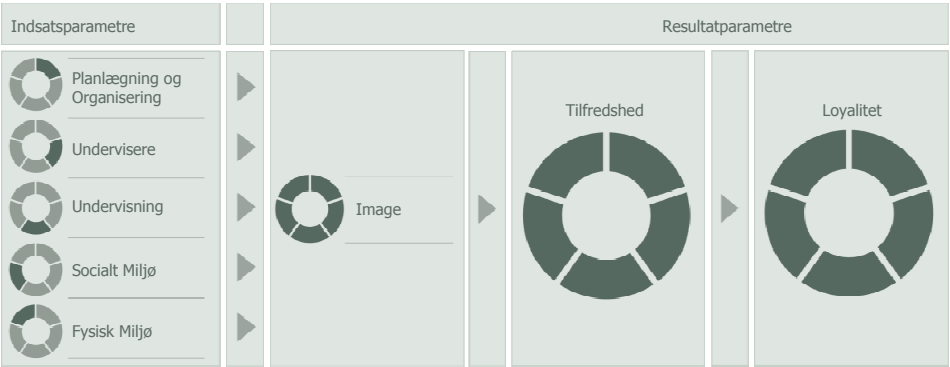
15%	-20 år
17%	20-24 år
14%	25-39 år
16%	40-59 år
38%	60 år eller ældre

Vurdering fordelt på alder (vuc)



Appendiks - Hvordan skabes tilfredshed og loyalitet?

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 svar på to centrale spørgsmål: • Hvor tilfredse er eleverne, lærlingene, kursisterne og de studerende? • Hvilke faktorer har størst betydning for elevernes, lærlingenes og de studerendes tilfredshed og loyalitet
Tolkning af modellen	Modellen viser, at de 5 første faktorer i modellen påvirker, hvordan eleverne, lærlingene, kursisterne og de studerende oplever skolen - dvs. skolens image. Det betyder, at når man arbejder med at forbedre de 5 første faktorer i modellen, vil man samtidigt indirekte forbedre elvernes, lærlingenes, kursisternes og de studerendes opfattelse af skolens image. Image har dog også en selvstændig effekt på tilfredshed og loyalitet, som kan påvirkes direkte. Ved at forbedre de 6 faktorer vil man alt andet lige få det ønskede udbytte: mere tilfredse elever, lærlinge, kursister og studerende, som bliver på uddannelsesstedet.



Appendiks - Undersøgelsens spørgsmål (1/2)

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

Tilfredshed (Faktor indgår i modellen)	- På baggrund af dine samlede erfaringer med uddannelsen og [Skolenavn], hvor tilfreds er du så, alt i alt? - Forestil dig nu det perfekte uddannelsessted. Hvor langt fra eller tæt på dette ideal er [Skolenavn]? - I hvilken grad synes du, at din uddannelse og [Skolenavn] lever op til dine samlede forventninger
Loyalitet (Faktor indgår i modellen)	- Jeg vil anbefale andre at vælge [Skolenavn] - Jeg vil anbefale andre at vælge min uddannelse - Hvis jeg i dag skulle starte på min uddannelse og frit kunne vælge skole, ville jeg vælge [Skolenavn] igen - Hvis jeg skulle vælge uddannelse igen, ville jeg vælge min nuværende uddannelse
Planlægning og Organisering (Faktor indgår i modellen)	- Jeg får god information om regler, tidsfrister og ændringer i uddannelsen (i forhold til studieordning/ bekendtgørelse) - Der er åbenhed overfor mine initiativer og forslag til forbedringer - Skemaplanlægningen er god - Jeg får god information om aflysninger og ændringer af undervisning - EUD/KVU/MVU: Skolen er konsekvent overfor [elever/lærlinge/studerende], der ikke følger skolens regler [(fravær, hærværk, tyveri, alkohol, eksamenssnyd, rygning, etc.)], GYM/VUC: Skolen er konsekvent i forhold til fraværsreglerne - EUD/KVU/MVU: Jeg har gode muligheder for at få vejledning om min uddannelse, praktik og videre uddannelse, GYM/VUC: Studievejledningen er nyttig og støtter mig i min uddannelse
Undervisere (Faktor indgår i modellen)	- mine undervisere er fagligt dygtige - Mine undervisere er gode til at forklare emnerne, så jeg forstår dem - Mine undervisere er gode til at forklare emnerne, så de bliver interessante - Mine undervisere er gode til at samarbejde (koordinering af opgaveaflevering og undervisningsforløb, giver samme beskeder/fortæller det samme) - Jeg kan få hjælp fra mine undervisere, hvis jeg har brug for det - Mine undervisere er seriøse, dvs. er godt forberedte, kommer til tiden, overholder aftaler, etc - Mine undervisere tager hensyn til [elevernes/de studerendes] forskellighed (fagligt, personligt og socialt) - Mine undervisere løser konflikter, når det er nødvendigt - Mine undervisere er konsekvente overfor useriøse [elever/studerende] - mine undervisere er lette at snakke med - mine undervisere er engagerede - mine undervisere er gode til at give tilbagemelding På mine præstationer og min arbejdsindsats
Undervisning (Faktor indgår i modellen)	- Undervisningen udfordrer mig fagligt - Der er et godt forhold mellem teori og praksis I Undervisningen - Arbejdsmængden På min uddannelse er passende - Jeg lærer tilstrækkeligt nyt hver dag I min uddannelse - Jeg oplever sjældent spildtid I Undervisningen/projektforløb - det faglige samarbejde med mine holdkammerater er godt - Holdet/klassen fungerer godt I Undervisningen (tilstrækkelig ro og orden) - GYM: De tværfaglige projektforløb er relevante - GYM: Jeg bliver dygtigere til fagene af at løse De skriftlige opgaver - EUD: Opgaverne/Projekterne er spændende - VUC: IT inddrages tilstrækkeligt I Undervisningen - VUC: [First Class/Share Point/Fronter/Lectio] er nyttigt og støtter mig i min uddannelse/mit kursusforløb - VUC: Indflydelse på undervisningen, fx arbejdsformer og undervisningsmateriale
Socialt miljø (Faktor indgår i modellen)	- det sociale samvær På Holdet/I klassen er godt - Der er en god stemning på [Skolenavn] - EUD/KVU/MVU/VUC: [Skolenavn] afholder et passende antal fællesarrangementer, GYM: [Skolenavn] afholder et passende antal fællesarrangementer (Fx morgensamling og fællestimer) - GYM: [Skolenavn] afholder et passende antal arrangementer efter skoletid (Fx fester, caféer, sport, o. lign.)
Fysisk miljø (Faktor indgår i modellen)	- Jeg har god adgang til computere og Internettet På min skole - Mine fysiske arbejdsforhold er gode (borde, stole, laboratorier og værksteder) - Skolens lokaler har en god standard - Skolens lokaler er rene - Undervisningslokalerne er behagelige at være i (plads, lys og varme) - Det er nemt at komme til og fra [Skolenavn] - EUD/KVU/MVU: Mit skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende (maskiner, værktøj, bøger), GYM/VUC: Mit skole-/arbejdsudstyr er tidssvarende (bøger og laboratorie- og værkstedsudstyr)

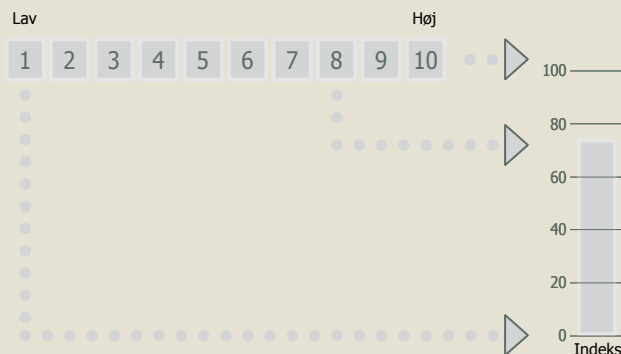
Appendiks - Undersøgelsens spørgsmål (2/2)

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

Image (Faktor indgår i modellen)	- På [Skolenavn] og uddannelsen lærer jeg det, jeg har brug for - Min uddannelse giver mig et godt grundlag for at kunne uddanne mig yderligere, hvis jeg senere skulle ønske det - Jeg tror, andre opfatter [Skolenavn] som et godt sted at uddanne sig - [Skolenavn] er præget af nytænkning - EUD/KVU/MVU: min uddannelse giver mig mulighed for at få et spændende job bagefter
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	- det er nemt at få en aftale med en studievejleder - Jeg føler at jeg har et sted på skolen at gå hen, hvis jeg har personlige problemer - EUD/KVU/MVU: Uddannelses- og erhvervsvejledningen er nyttig og støtter mig i min uddannelse, GYM/VUC: Studievejledningen er nyttig og støtter mig i min uddannelse - GYM: Lektiecaféen er et godt tilbud - GYM: har du brugt Studieplan? - GYM: Studieplan er et nyttigt værktøj i dagligdagen
Æstetisk Miljø (Indgår i undervisningsmiljøvurderingen)	- Undervisningslokalerne er indrettet så de virker inspirerende - Fællesarealerne er spændende at opholde sig i - Skolen er flot udsmykket - Skolens udemiljø er spændende - Skolen er generelt godt vedligeholdt
Optagelse på VUC og [SkoleNavn]	- VUC: Kendskab til VUC's fagtilbud - VUC: Vurdering af tilmeldingsprocessen i forbindelse med optag på VUC og [Skolenavn] - VUC: Relevante oplysninger og præcis information om fagene og skema - VUC: Orienteret om hvad uddannelsen kan bruges til
Frafald på VUC og [Skolenavn]	- VUC: Overvejet at holde op på VUC - VUC: Hvad er den primære årsag, hvis man har overvejet at holde op på VUC
Baggrund/Demografi	- Angiv venligst dit køn - GYM: Angiv venligst din årgang - EUD/KVU/MVU: Angiv venligst din alder - VUC: Angiv venligst din alder

Vurderinger

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



Betydning: Hvor skal vi starte?

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

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

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

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



"Hvor skal vi starte?"

PLANLÆGNING OG ORGANISERING...

UNDERVISERE...

UNDERVISNING...

SOCIALT MILJØ...

FYSISK MILJØ...

IMAGE...

Appendiks – overordnede og specifikke prioriteringskort

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 seks områder: Planlægning og organisering, Undervisere, Undervisning, Socialt miljø, Fysisk miljø samt Image.

Kortet viser, hvordan disse områder kan bestemmes som hhv. indsatsområder (Prioriter), styrker (Vedligehold), muligheder (Tilpas) eller svagheder (Observer) i forhold til at forbedre den overordnede tilfredshed og loyalitet.

NB: Det skal som hovedregel være det overordnede prioriteringskort, som afgør, hvilket område man prioriterer højest i det videre udviklingsarbejde.

Herefter bruger man de specifikke prioriteringskort til at finde ud af hvilke spørgsmål, som bidrager mest til skabelsen af området.

Specifikke prioriteringskort

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

De specifikke prioriteringskort viser således, hvordan de enkelte spørgsmål under et givent område kan kategoriseres som hhv. indsatsområder (Prioriter), styrker (Vedligehold), muligheder (Tilpas) eller svagheder (Observer) i forhold til at forbedre tilfredsheden med området.

Et eksempel

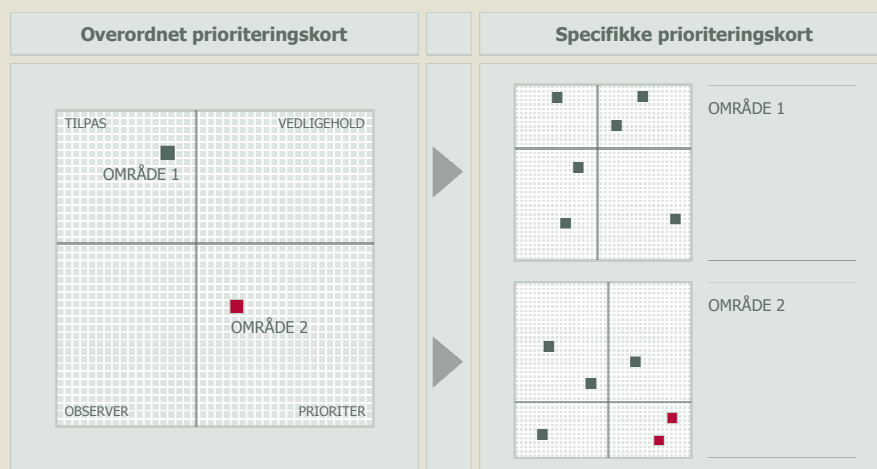
I eksemplet nedenfor bør man primært sætte ressourcerne ind på at forbedre område 2, da det ligger i feltet for indsatsområder (Prioriter), mens område 1 ligger i feltet for muligheder (Tilpas).

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

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

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

Dette er en af grundtankerne i arbejdet med kvalitet - der kan altid findes forbedringer.



Ennova A/S Daugbjergvej 26 DK-8000 Århus C T +45 8620 2120 W www.ennova.dk