

Brugertilfredshedsundersøgelsen

I det følgende gives en beskrivelse af forskellige indsatsområder i Lærdansk Syd, sydvestafsnittet, som følger af den brugertilfredshedsundersøgelse, der blev gennemført i starten af 2014.

Undersøgelsen er blevet præsenteret for personale og samarbejdspartnere fra de 4 kommuner.

Den er blevet præsenteret og drøftet endnu engang med samarbejdspartnerne fra de 4 kommuner.

Blot for at citere konsulenten fra Rambøll – *”der er tale om en brugertilfredshed på et meget højt niveau”*. Det betyder dog ikke, at vi i Lærdansk Syd ønsker at bevare dette niveau – vi ønsker at gøre brugertilfredsheden endnu højere.

I forbindelse med den sidste præsentation blev det da også aftalt, at udarbejde nogle handleplaner i forhold til dele af elementerne fra brugertilfredshedsundersøgelsen. De elementer, der jfr. indsatskortene har størst betydning for brugertilfredsheden.

På de følgende sider gennemgås to indsatsområder og handlinger for hver af de 4 afdelinger:

- Ribe
- Varde
- Vejen
- Esbjerg.

På vegne af ledergruppen.

Thomas Rosenqvist

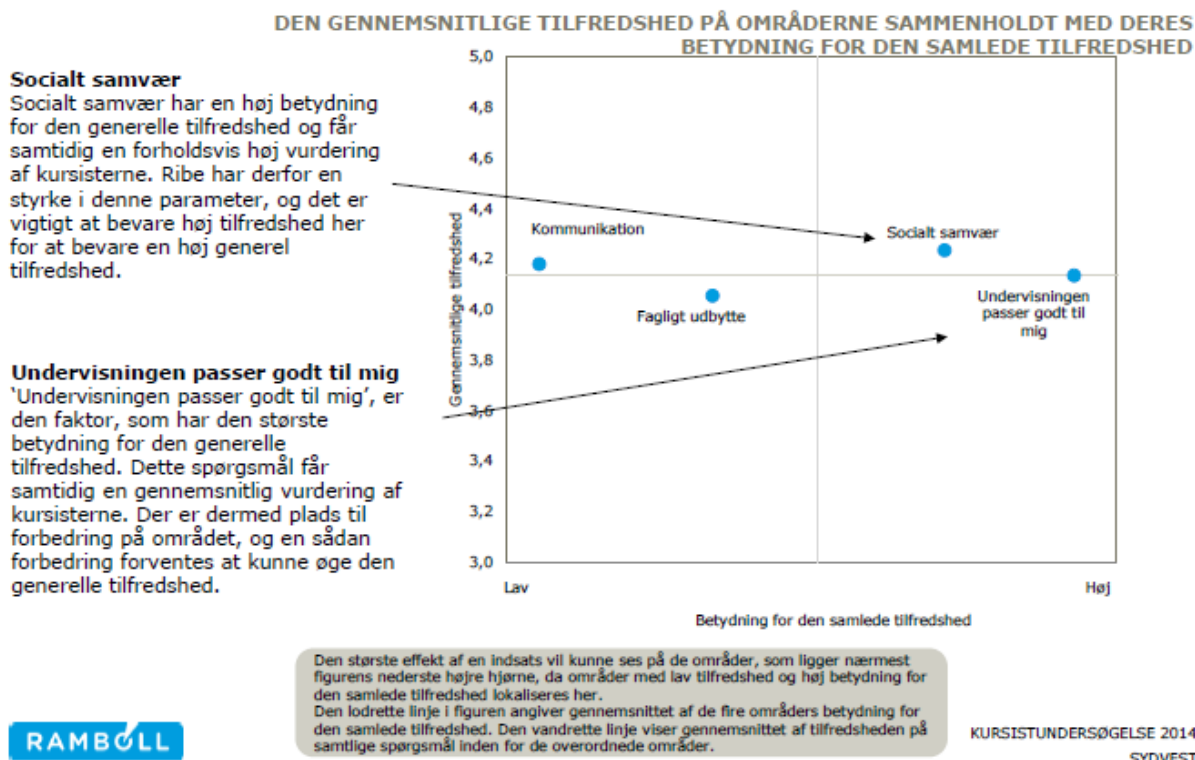
Forstander

Esbjerg den 10. oktober 2014.

Handleplan Ribe

Nedenfor ses indsatskortet for Ribe.

INDSATSKORT – RIBE



Vi vælger at ville koncentrere indsatsen om de to ting, der er udpeget til at have størst indflydelse for brugertilfredsheden, nemlig det sociale samvær og ”undervisningen passer godt til mig”

Sociale samvær

Først og fremmest skal det påpeges, at der allerede er høj tilfredshed med det sociale samvær og der er en god sammenhæng i forhold til betydningen af det sociale samvær, jfr. ovenstående figur.

Siden undersøgelsen er der kommet endnu mere gang i kursistrådet i Ribe. Der er taget flere initiativer i forhold til det sociale samvær. Kursistrådet er parat til at yde en ekstra indsats og vil løbende blive inddraget i forhold til det sociale samvær på skolen.

Passende undervisning

I Ribe er der løbende mellem 60 og 80 kursister fordelt på op imod 17 forskellige moduler og 5 forløb i Arbejdsmarkedsrettet Danskundervisning.

Det sætter i den grad kravet om differentieret undervisning i perspektiv. Lærerne i afdelingen gør i forvejen et stort arbejde for at ramme så bredt som muligt, men der vil til stadighed være en stor udfordring i præcist at ramme den enkelte. Det vil være nærmest umuligt med så mange forskellige niveauer og så få kursister.

Der vil på kommende pædagogiske møder i afdelingen blive drøftet konkrete tiltag med henblik på at hæve tilfredsheden på dette område. Det vil være tiltag i forhold til emner, materialer og måske muligheden for til tider at køre med en lidt alternativ holdsammensætning. Bemærk dog sammenhængen mellem antallet af kursister og antallet af niveauer.

Handleplan Varde

INDSATSKORT – VARDE

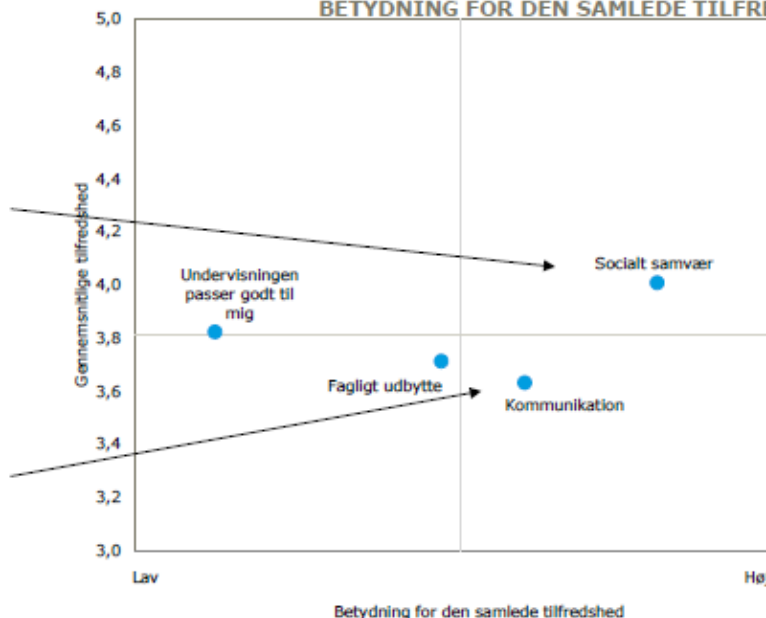
DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

Socialt samvær

Socialt samvær har den højeste betydning for den generelle tilfredshed og får samtidig en forholdsvis høj vurdering af kursisterne. Varde har derfor en styrke i denne parameter, og det er vigtigt at bevare høj tilfredshed her for at bevare en høj generel tilfredshed.

Kommunikation

Kommunikation har en høj betydning for den generelle tilfredshed og får samtidig en forholdsvis lav vurdering af kursisterne. Der er dermed plads til forbedring på området, og en sådan forbedring forventes at øge den generelle tilfredshed.



Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de områder, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne, da områder med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed lokaliseres her. Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af de fire områders betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på samtlige spørgsmål inden for de overordnede områder.



KURSTUNDERSGELSE 2014
SYDVEST

Vi vælger at ville koncentrere indsatsen om de to ting, der er udpeget til at have størst indflydelse for brugertilfredsheden, nemlig det "sociale samvær" og "kommunikation"

Sociale samvær

Først og fremmest skal det påpeges, at der allerede er høj tilfredshed med det sociale samvær og der er en god sammenhæng i forhold til betydningen af det sociale samvær, jfr. ovenstående figur.

Skolen i Varde har flere gange om året temauger og andet på tværs af både hold, niveauer og uddannelser. Der spores meget stor glæde blandt kursisterne i forhold til disse temauger. En glæde der tydeligt ses i kursisternes store engagement, produktioner, fremlæggelser m.v. Helt klart noget, der har stor betydning for det sociale samvær – og noget der skal fortsætte og styrkes yderligere.

Der er gennemført flere ombygninger i afdelingen. Der er nu blevet plads til deciderede kantinefunktioner – det forventes, at det også kan have en positiv indflydelse på det sociale samvær.

Kommunikation

Siden undersøgelsen har skolen selv gennemført en række interviews i forhold til ”den gode skole” – et fastholdelsesprojekt, der er søsat på alle Lærdansk Skoler i Danmark.

Kursisterne har i forbindelse hermed påpeget en række ting i forhold til opstilling af lidt mere konkrete mål for undervisningen – mål for det, der skal ske på den lidt kortere bane. De kender naturligvis de langsigtede mål - danskmålene.

De påpeger dog samtidig stor tilfredshed med den almene og daglige kommunikation med både lærere og ledelse.

Lederen i afdelingen vil sikre, at der bliver opstillet og ikke mindst kommunikeret lidt mere konkrete mål for det, der skal ske på den lidt kortere bane.

INDSATSKORT – VEJEN

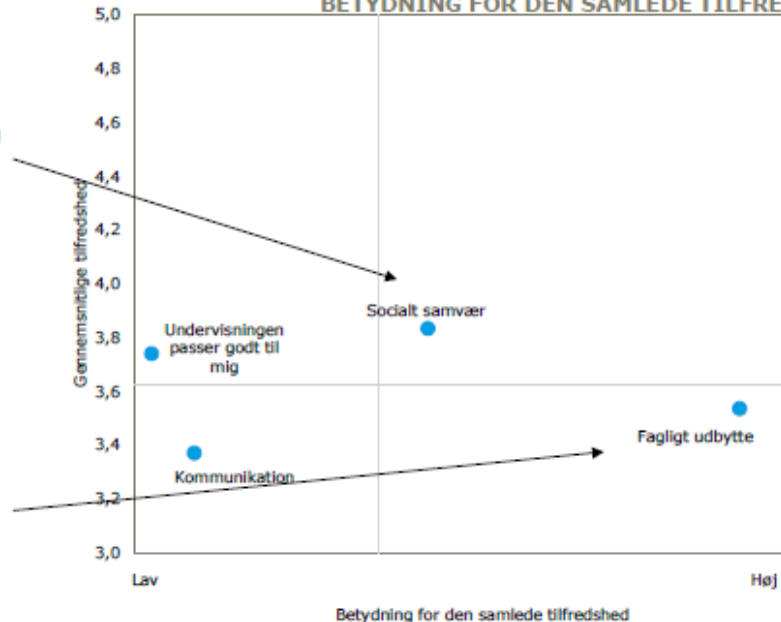
DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

Socialt samvær

Socialt samvær har en høj betydning for den generelle tilfredshed og får samtidig en forholdsvis høj vurdering af kursisterne. Vejen har derfor en styrke i denne parameter, og det er vigtigt at bevare høj tilfredshed her for at bevare en høj generel tilfredshed.

Fagligt udbytte

Fagligt udbytte har den højeste betydning for den generelle tilfredshed og får samtidig en forholdsvis lav vurdering af kursisterne. Der er dermed plads til forbedring på området, og en sådan forbedring forventes at øge den generelle tilfredshed.



Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de områder, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne, da områder med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed lokaliseres her. Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af de fire områders betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på samtlige spørgsmål inden for de overordnede områder.



KURSISTUNDERSØGELSE 2014
SYDVEST

Vi vælger at ville koncentrere indsatsen om de to ting, der er udpeget til at have størst indflydelse for brugertilfredsheden – ”Socialt samvær og ”Fagligt udbytte”

Sociale samvær

Der er ved at blive realiseret en række fysiske forbedringer / ændringer af skolen i Vejen. Der kommer ny gulvbelægning over det meste, der bliver flyttet lidt vægge m.v. Alt sammen er bl.a. for at understøtte øget brug af både studiecenter og ikke mindst de meget fine fælleslokaler og kantine, der er på 1. salen.

Ledelse og personale er meget fokuseret på, at der skal ske en yderligere prægning af kursisterne, så de mange fysiske muligheder både ses og ikke mindst udnyttes. Ved en bedre udnyttelse af lokalerne er det muligt at præge det sociale samvær i positiv retning.

Også skolen i Vejen laver en række temaer på tværs af niveauer og uddannelse – både for at styrke selve danskindlæringen, men også for at styrke det sociale samvær. Der vil blive arbejdet målrettet på afvikling af flere af den slags temaer – nu også med mere fokus på det som et middel til at hæve det sociale samvær.

Fagligt udbytte

Skolens ledelse gennemfører i november og december temamøder med personalet i afdelingen med henblik på en skærpelse af det som kursisterne vil opleve som fagligt udbytte. Måltallet for det faglige udbytte skal forbedres og der vil blive arbejdet koncentreret i den retning. Måltallet skal som minimum over 4.

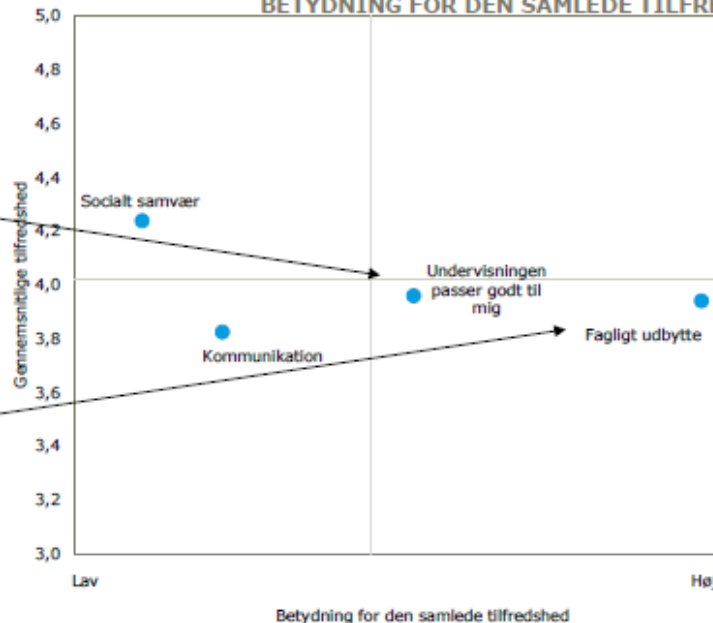
Samtidig har der, siden undersøgelsens gennemførelse, været gennemført konkrete samtaler om justering af undervisningsmetoder m.v. Der opleves meget positive tilbagemeldinger fra kursister.

INDSATSKORT – ESBJERG

DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

Undervisningen passer godt til mig
'Undervisningen passer godt til mig' har en høj betydning for den generelle tilfredshed og får samtidig en forholdsvis lav vurdering af kursisterne. Der er dermed plads til forbedring på området, og en sådan forbedring forventes at øge den generelle tilfredshed.

Fagligt udbytte
Fagligt udbytte har den højeste betydning for den generelle tilfredshed og får samtidig en forholdsvis lav vurdering af kursisterne. Der er dermed plads til forbedring på området, og en sådan forbedring forventes at øge den generelle tilfredshed.



Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de områder, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne, da områder med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed lokaliseres her. Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af de fire områders betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på samtlige spørgsmål inden for de overordnede områder.

RAMBOLL

KURSTUNDERSØGELSE 2014
SYDVEST

Vi vælger at ville koncentrere indsatsen om de to ting, der er udpeget til at have størst indflydelse for brugertilfredsheden – ”undervisningen passer godt til mig” og ”fagligt udbytte”

Undervisningen passer godt til mig

Også på skolen i Esbjerg gennemføres interview m.v. i forhold til projektet ”den gode skole”, der er iværksat på alle Lærdansk Skoler i Danmark. Materialet er endnu ikke blevet bearbejdet.

Skolens ledelse gennemfører i november og december temamøder med personalet i afdelingen med henblik på en skærpelse af det som kursisterne vil ”passer godt til mig”. Måltallet for det skal helt klart forbedres og der vil blive arbejdet koncentreret i den retning.

Fagligt udbytte

Skolens ledelse gennemfører i november og december temamøder med personalet i afdelingen med henblik på en skærpelse af det som kursisterne vil opleve som fagligt udbytte. Måltallet for det faglige udbytte skal forbedres og der vil blive arbejdet koncentreret i den retning.