

**Brugertilfredsheds-  
undersøgelse  
2016**

Lærdansk | Syd

## Brugertilfredshedsundersøgelsen 2016

I det følgende gives en beskrivelse af forskellige indsatsområder i Lærdansk Syd, Sydvestafsnittet, som følge af den brugertilfredshedsundersøgelse, der blev gennemført i starten af 2016.

Undersøgelsen blev præsenteret for samarbejdspartnere fra de 3 kommuner den 3. maj 2016.

For to år siden kunne vi citere konsulenten, Morten Holm Therkildsen, fra Rambøll for at sige – *”der er tale om en brugertilfredshed på et meget højt niveau”*. Morten forestod også præsentationen denne gang og gentog hvad han sagde for to år siden. Det gør os naturligvis både glade og stolte, men vi ønsker også at gøre det bedre og bedre.

I forbindelse med præsentationen blev det aftalt, at Lærdansk skal udarbejde handleplaner i forhold til dele af elementerne fra brugertilfredshedsundersøgelsen.

Dorte Christensen, pædagogisk konsulent, Esbjerg Kommune, har på baggrund af, at der kun er 10 besvarelser i Ribe udtalt, at der ikke ønskes udfærdiget en handleplan for den afdeling.

På de følgende sider gennemgås to indsatsområder og handlinger for hver af de øvrige 3 afdelinger:

- Varde
- Vejen
- Esbjerg.

Ledergruppen, forstander og de tre afdelingsleder i Vejen, Varde og Esbjerg/Ribe vil henover efteråret følge op på nærværende handleplan, ligesom det vil blive drøftet om der kunne være alternative handlinger for at opnå et endnu større brugertilfredshed.

På vegne af ledergruppen.

Thomas Rosenqvist

Forstander

Esbjerg den 1. august 2016.

## INDSATSKORT – VARDE

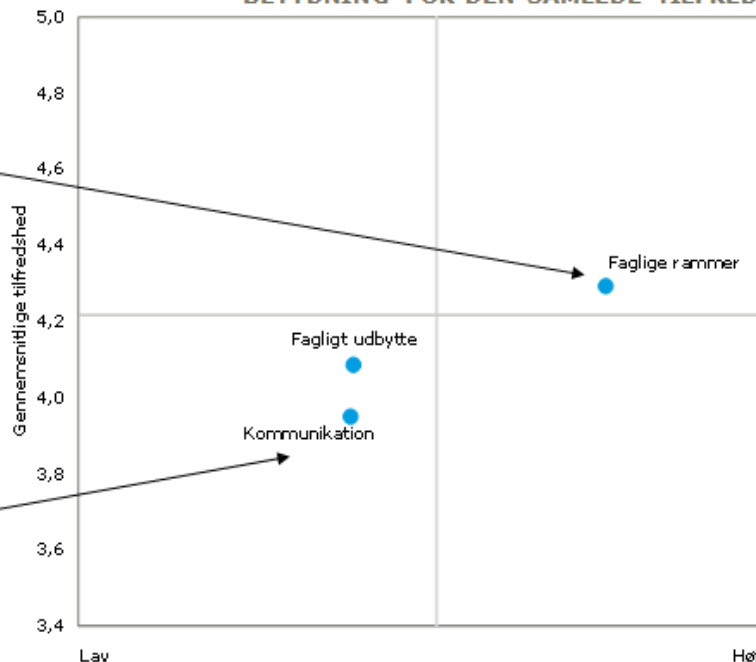
DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

### Faglige rammer

Faglige rammer har en stor betydning for den generelle tilfredshed. Dette spørgsmål får samtidig en relativ høj vurdering af kursisterne. Scoren på dette område skal derfor fastholdes eller øges for ikke at mindske den samlede tilfredshed.

### Kommunikation

Kommunikations betydning for den samlede tilfredshed ligger tæt på gennemsnittet. Samtidig er scoren på dette område relativt lav. En evt. forbedringsindsats kan derfor fokuseres her.



## Handleplan Varde

Vi vælger at koncentrere indsatsen om de to ting. Den ene ting er "faglige rammer", der er udpeget til at have størst indflydelse for brugertilfredsheden. Den anden ting er "kommunikation", der har en score på lige under 4,0..

### Faglige rammer

Først og fremmest skal det påpeges, at der allerede er høj tilfredshed med de "faglige rammer", 4,3, og der er en god sammenhæng i forhold til betydningen af begrebet, jfr. ovenstående figur.

Der er konstant fokus på undervisningsmaterialet. Både Lærdansk som samlet organisation, afdelingen og den enkelte underviser sikrer til stadighed relevante undervisningsmaterialer. Relevante både i forhold til den enkelte kursists individuelle niveau, men i lige så høj grad i forhold til kursisternes mulighed for at bruge det, der undervises i.

Der er naturligvis et ønske i afdelingen om at hæve det høje niveau endnu mere, hvorfor den enkelte underviser i september/oktober måned vil sikre dialog med de enkelte hold på skolen om, hvad der kan gøres for at bedre vurderingen af de faglige rammer.

Efterfølgende vil det blive samlet op på et fælles personalemøde med henblik på hvad der generelt kan gøres i afdelingen.

## ***Kommunikation***

Der har været arbejdet meget med kommunikation i afdelingen. Bl.a. ved at der i forbindelse med hver bestået modultest udleveres mål for det kommende modul. Der har også været gennemført interviews i forbindelse med projektet "God skole". Desværre ligger scoren fortsat lige under 4,0.

Der vil i afdelingen blive lagt endnu mere vægt på kommunikationen:

- Der vil blive lagt endnu mere vægt på, at kursisterne kender målene på det modul de befinder sig på, og i forbindelse med modultesten orienteres grundigt om målene på næste modul.
- Kursisterne vil i endnu højere grad blive orienteret om, hvad der skal arbejdes med i den kommende periode på holdet og hvad målet er med det. Den enkelte underviser vil sikre information om dette via vores pædagogiske platform Google Apps.
- Underviserne vil sikre jævnlig dialog (minimum ugentligt) med kursisterne om både de kortsigtede og de mere langsigtede mål med undervisningen.

## INDSATSKORT – VEJEN

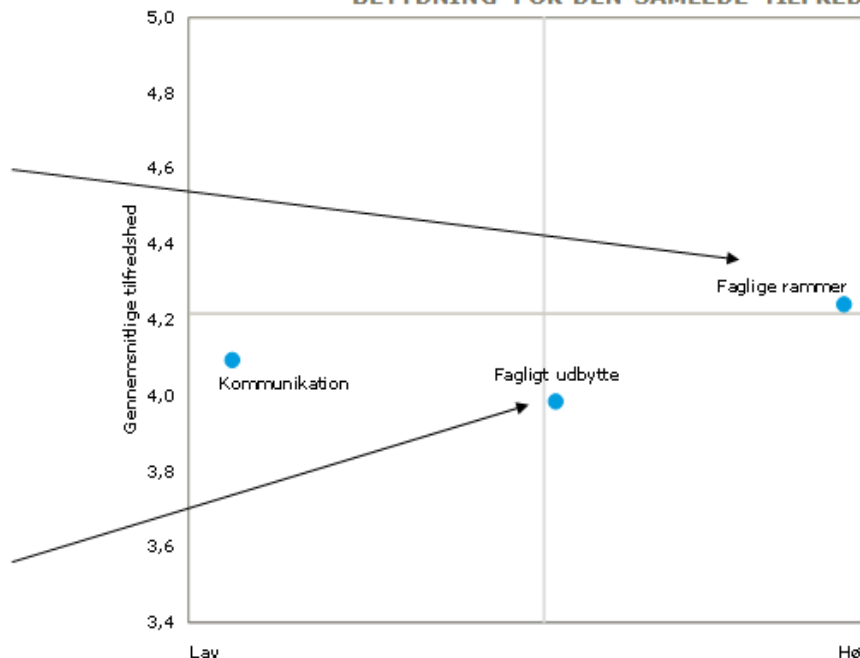
DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

### Faglige rammer

Faglige rammer 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 en relativt 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.



## Handleplan Vejen

Vi vælger at koncentrere indsatsen om de to ting. Den ene ting er "faglige rammer", der er udpeget til at have størst indflydelse for brugertilfredsheden. Den anden ting er "fagligt udbytte".

### Faglige rammer

Først og fremmest skal det påpeges, at der allerede er meget høj tilfredshed, lige godt 4,2, med de "faglige rammer" og der er en god sammenhæng i forhold til betydningen af begrebet, jfr. ovenstående figur.

Der er konstant fokus på undervisningsmaterialet. Både Lærdansk som samlet organisation, afdelingen og den enkelte underviser sikrer til stadighed relevante undervisningsmaterialer. Relevante både i forhold til den enkelte kursists individuelle niveau, men i lige så høj grad i forhold til kursisternes mulighed for at bruge det, der undervises i.

Der er naturligvis et ønske i afdelingen om at hæve det høje niveau endnu mere, hvorfor den enkelte underviser i september/oktober måned vil sikre en dialog med de enkelte hold på skolen om, hvad der kan gøres for at bedre vurderingen af de faglige rammer.

Efterfølgende vil det blive samlet op på et fælles personalemøde med henblik på hvad der generelt kan gøres i afdelingen.

### ***Fagligt udbytte***

Kursisternes vurdering af det faglige udbytte vurderes allerede relativt højt, 4,0. Alligevel vil den enkelte underviser på de enkelte hold sikre dialog om begrebet ”fagligt udbytte”

- Der vil blive lagt endnu mere vægt på, at kursisterne er med i en drøftelse af hvad der menes med fagligt udbytte og hvad der ligger i begrebet.
- Kursisterne vil i endnu højere grad blive orienteret om begrundelsen for de emner m.v. som den enkelte underviser vælger at undervise i. Ikke mindst en orientering om hvilket fagligt udbytte kursisterne kan få af både den igangværende og den kommende undervisning. Den enkelte underviser vil sikre information om dette via vores pædagogiske platform Google Apps.
- Underviserne vil sikre jævnlig dialog (minimum ugentligt) med kursisterne om deres vurdering af de faglige udbytte.

## INDSATSKORT – ESBJERG

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

### Faglige rammer

Faglige rammer har en stor betydning for den generelle tilfredshed. Dette spørgsmål får samtidig en relativ høj vurdering af kursisterne. Scoren på dette område skal derfor fastholdes eller øges for ikke at mindske den samlede tilfredshed.

### Fagligt udbytte

Fagligt udbytte har en relativ 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.



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

### Faglige rammer

Først og fremmest skal det påpeges, at der allerede er høj tilfredshed med de faglige rammer, 4,4, og der er en god sammenhæng i forhold til betydningen begrebet, jfr. ovenstående figur.

Der er konstant fokus på undervisningsmaterialet. Både Lærdansk som samlet organisation, afdelingen og den enkelte underviser sikrer til stadighed relevante undervisningsmaterialer. Relevante både i forhold til den enkelte kursists individuelle niveau, men i lige så høj grad i forhold til den generelle brugbarhed af det, der undervises i.

Der er naturligvis et ønske i afdelingen om at hæve det høje niveau endnu mere, hvorfor den enkelte underviser i september måned vil sikre en dialog med de enkelte hold på skolen om, hvad der kan gøres for at bedre vurderingen af de faglige rammer.

Efterfølgende vil det blive samlet op på et fælles personalemøde med henblik på hvad der generelt kan gøres i afdelingen.

### ***Fagligt udbytte***

Kursisternes vurdering af det faglige udbytte udløser allerede en høj score, lige knapt 4,2. Der vil alligevel blive sat ekstra fokus på emnet.

Den enkelte underviser vil på de enkelte hold sikre dialog om begrebet ”fagligt udbytte”

- Der vil blive lagt endnu mere vægt på, at kursisterne er med i en drøftelse af hvad der menes med fagligt udbytte og hvad der ligger i begrebet.
- Kursisterne vil i endnu højere grad blive orienteret om begrundelsen for de emner m.v. som den enkelte underviser vælger at undervise i. Ikke mindst en orientering om hvilket fagligt udbytte kursisterne kan få af både den igangværende og den kommende undervisning. Den enkelte underviser vil sikre information om dette via vores pædagogiske platform Google Apps.
- Underviserne vil sikre jævnlig dialog (minimum ugentligt) med kursisterne om deres vurdering af det faglige udbytte.