



LÆRDANSK SYDVEST

KURSISTUNDERSØGELSE 2016

RESULTATER OG ANBEFALINGER

INDHOLD

- Svarprocent, hvem har svaret?
- Resultater for udvalgte nøgleindikatorer: Overordnet tilfredshed, ambassadørvilje
- Resultater for hovedområder: Uddannelse, rammer, pauser og vejledning
 - Udvikling ift. 2015
 - Afvigelser ift. det totale resultat i Lærdansk
- Resultater på tværs:
 - Baggrundskarakteristika (køn, alder osv.)
- Indsatskort
- Samlede resultater og anbefalinger

INDLEDNING

Kursisttilfredshedsundersøgelsen for Dansk Flygtningehjælp er gennemført som et elektronisk spørgeskema distribueret vha. koder fra lærerne til kursisterne i uge 9, 10 og 11, 2016.

En tilsvarende undersøgelse er gennemført i 2010, 2012, 2014 og 2015, hvor der i nærværende rapport alene fokuseres på udviklingen i resultatet siden 2015.

Resultatet som er opnået i 2016 viser, som det også var tilfældet i 2015, generelt en høj tilfredshed med undervisningen, kursistersnes anbefalingsvilje, og med de tilbudte rammer omkring undervisningen.

Det er derfor i nærværende rapport tilstræbt at finde de udviklingsområder som gør det muligt at hæve tilfredsheden yderligere. Fokus er her sat mod at identificere de "lavest hængende frugter" som, relativt set, scorer lavest tilfredshed, og med en prioriteret indsats kan forbedres, med en forventning om en positiv indvirkning på den generelle tilfredshed.

Når der i rapportens kommentarer til enkelte spørgsmål f.eks. refereres til "lavest" tilfredshed, så er dette en relativ betragtning, set i forhold til niveauet for tilfredshed på de øvrige spørgsmål, og ikke et udtryk for at det samlede resultat eller den enkelte Lærdansk skole præsterer dårligt på det aktuelle område.

SVARPROCENT

Elektronisk skema distribueret vha. koder fra lærerne til kursisterne i uge 9, 10 og 11, 2016.

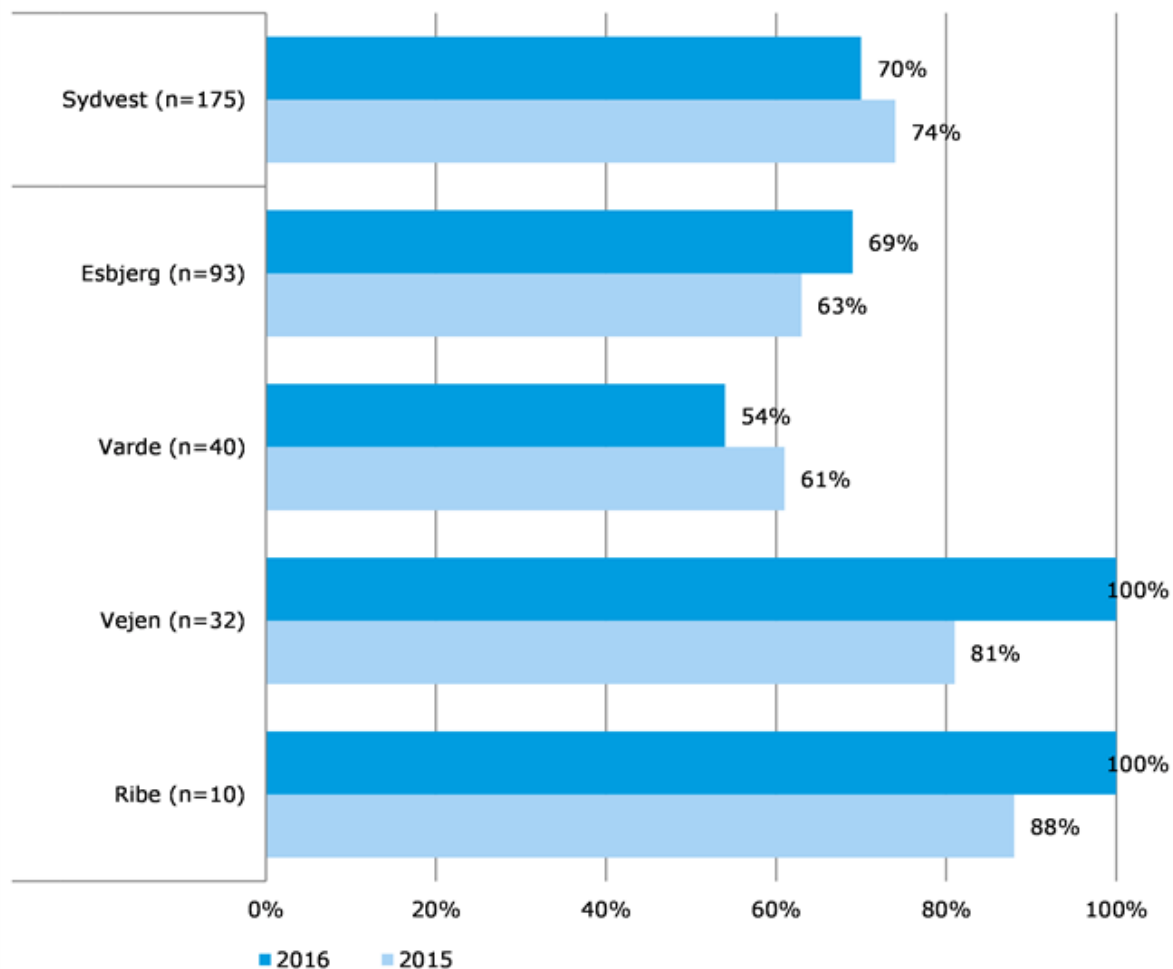
Lærdansk Sydvest har opnået en samlet svarprocent på 70%.

Rapporten er baseret på 175 komplette besvarelser.

Besvarelsesprocenten er beregnet i forhold til antallet af udleverede koder.

Resultater fra Ribe skal tolkes med forsigtighed på grund af et lavt antal gennemførte besvarelser.

DEMOGRAFI



HVEM HAR SVARET?

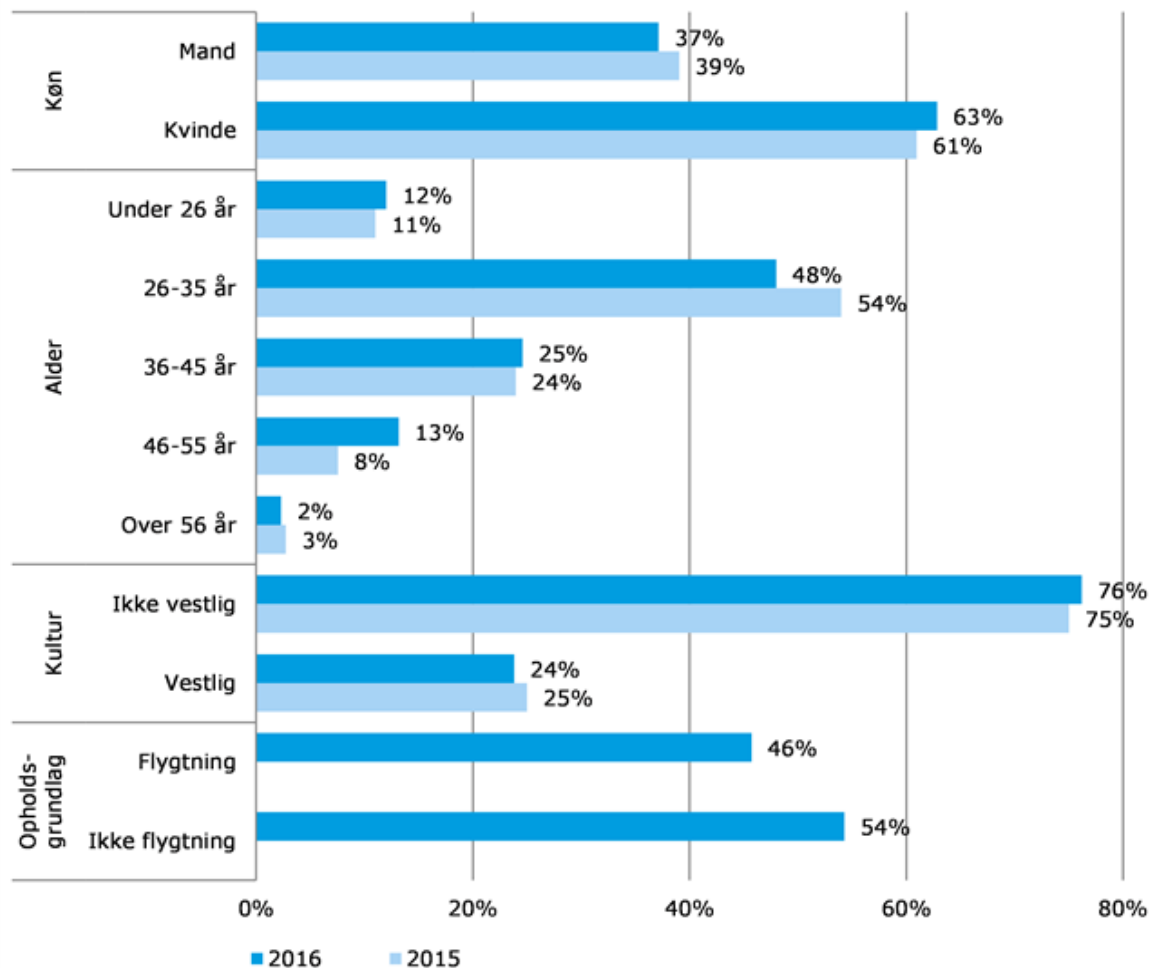
Der er en overvægt af kvinder repræsenteret i målingen, og flest kursister er 26-35 år.

Andelen af 26-35 årige er faldet siden seneste måling.

Der er en stor overvægt af ikke vestlige kursister. Tendensen er den samme, men forskellen er mere udtalt end for Lærdansk total.

Lille forskel i andelen af flygtninge og ikke flygtninge, tendensen er den samme men mindre udtalt end for Lærdansk total.

DEMOGRAFI



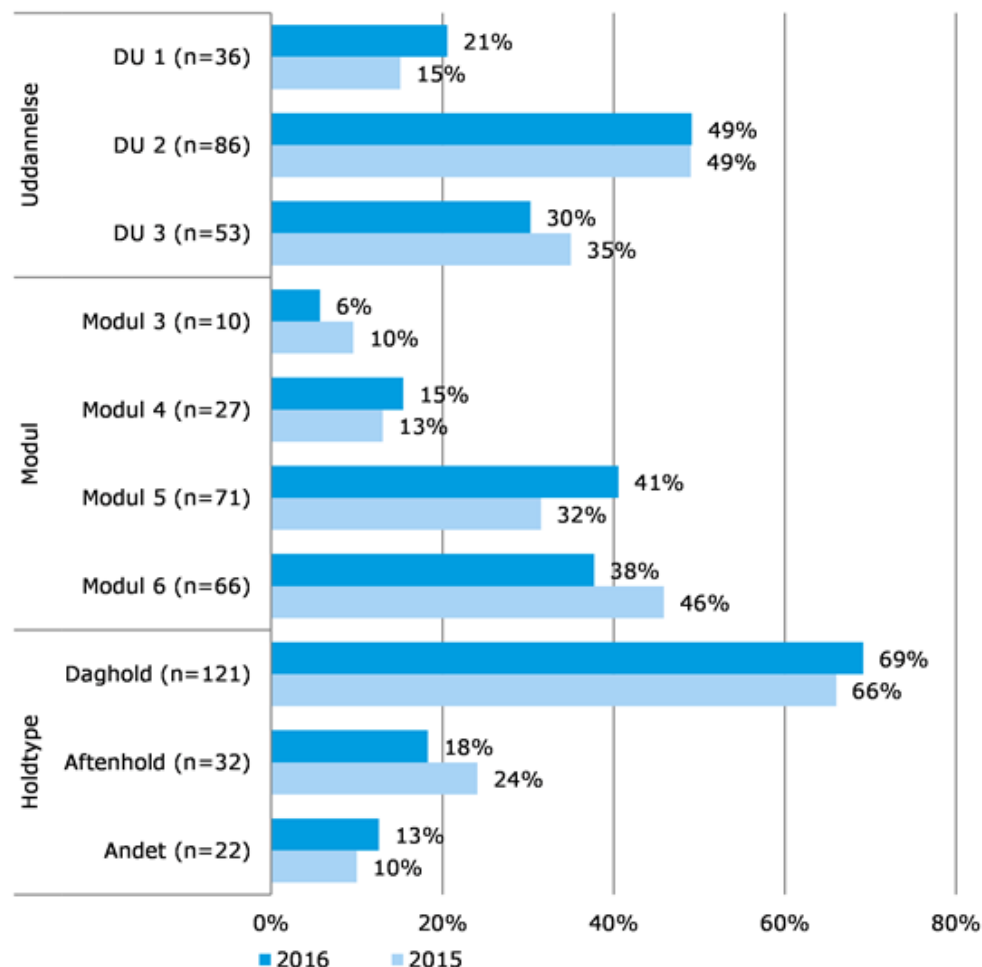
HVEM HAR SVARET?

Det er primært kursister på DU 2 og daghold, der har besvaret spørgeskemaet.

Andelen af DU1 kursister er øget på bekostning af en tilsvarende andel DU3 kursister.

Generelt er DU3 kursister mere kritiske end DU1 kursister, så derfor er dette værd at bemærke i forhold til den opnåede udvikling i kursisternes tilfredshed.

UDDANNELSESSTRUKTURER



SÅDAN LÆSES SIDERNE

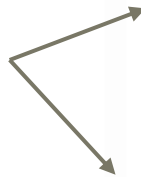
1. KONKLUSION

LEDERNE TØR STÅ FAST, INDDRAGER OG DELER VIDEN, HAR FOKUS PÅ ØKONOMI – SAMTIDIG MED BRUGERFOKUS

TOP 10 SPØRGSMÅL



2. KORTE TEKSTER DER MERE DETALJERET BESKRIVER DE VÆSENTLIGE RESULTATER



Lederne tør stå fast

Generel høj vurdering af inddragelse og videndeling

Følger regionens overordnede planer og prioriteringer, har fokus på økonomi – og samtidig opleves at brugerne står i centrum

3. SELVE FIGUREN, SOM KAN LÆSES, HVIS MAN ØNSKER FULD DETALJERINGSGRAD



RAMBOLL

*I figuren indgår alene resultater for gruppen af underordnede.

LEDELSESEVALUERING – REGION Hovedstaden 9

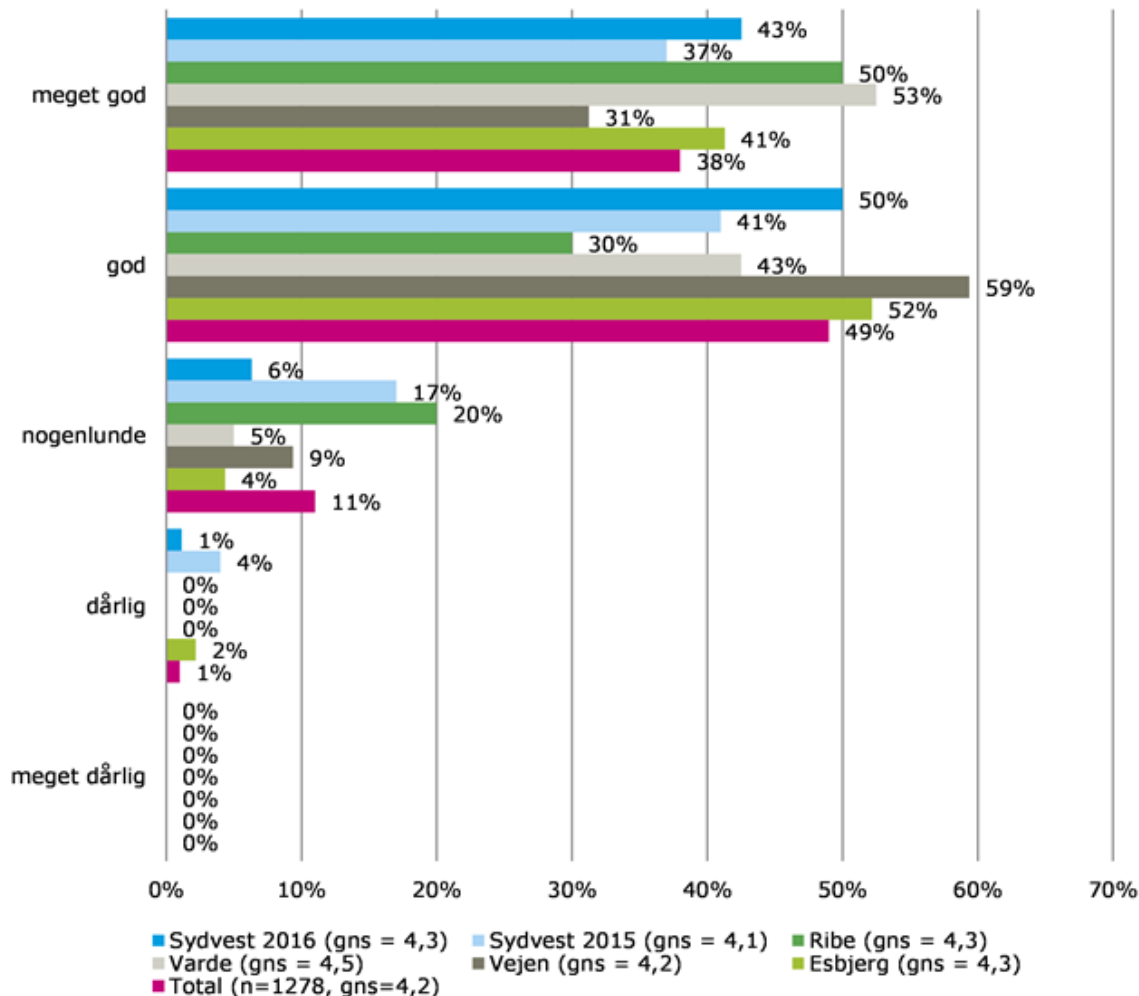
93% ER TILFREDSE MED LÆRDANSK SYDVEST

HVOR TILFREDS HAR DU ALT I ALT VÆRET MED UNDERVISNINGEN PÅ LÆRDANSK?

93% af kursister på Lærdansk Sydvest mener undervisningen har været 'meget god' eller 'god'. Dette er en større andel end totalt for Lærdansk (87%).

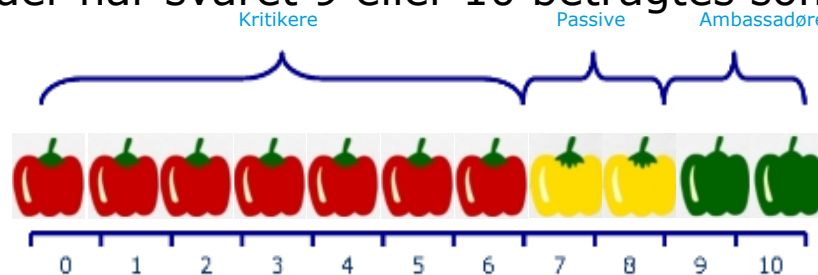
Den samlede andel, der mener undervisningen har været 'meget god' og 'god', er markant højere end i 2015 – fremgangen betyder, at Sydvest går fra en samlet tilfredshed på 4,1 i 2015 til en samlet tilfredshed på 4,3 i 2016.

Benchmark ift. 2015:
 Sydvest samlet: 78%
 Ribe: 79%
 Varde: 88%
 Vejen: 50%
 Esbjerg: 77%



NET PROMOTER SCORE – MÅLER OM KURSISTERNE ANBEFALER JER TIL ANDRE

- Vi spørger kursisterne om de vil anbefale jer til andre på en skala fra 0 – 10.
- Kun de, der har svaret 9 eller 10 betragtes som ambassadører



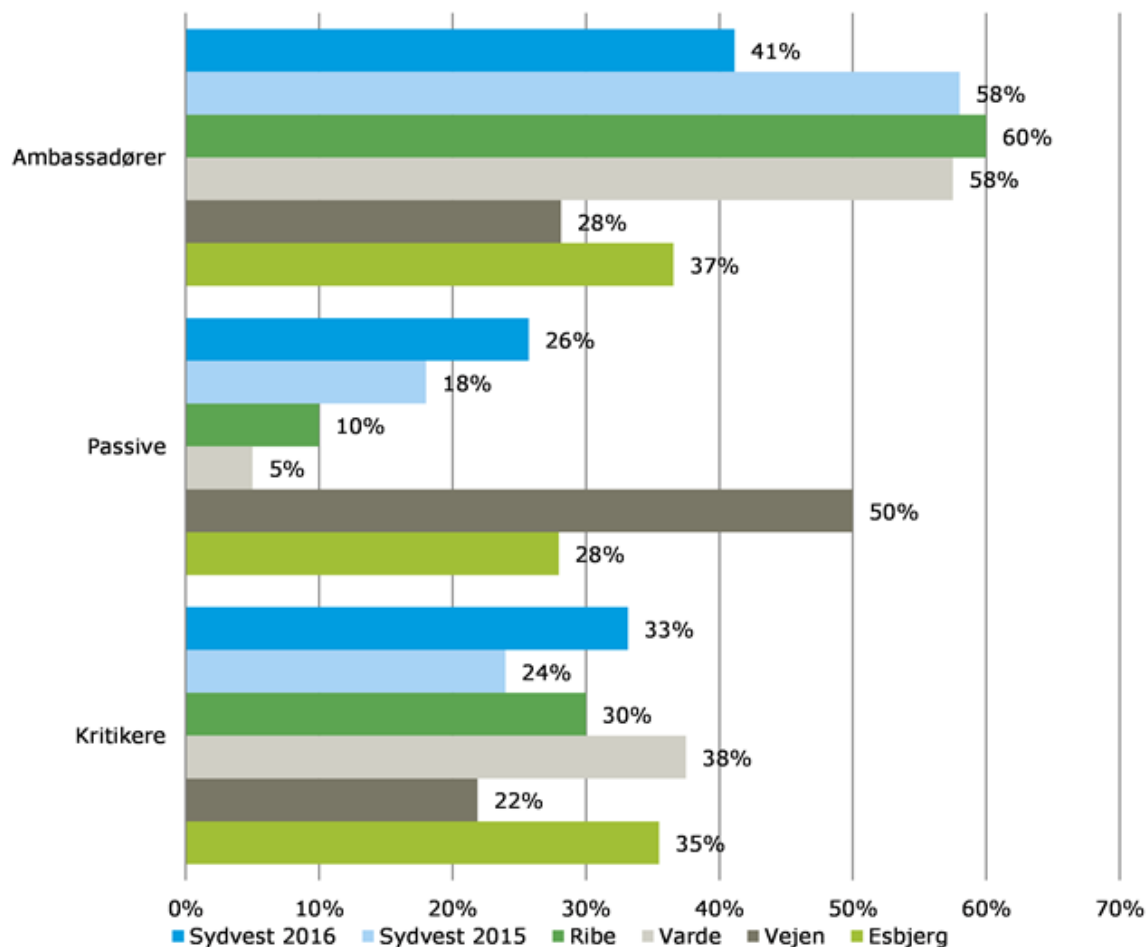
- Man udregner net promoter score (NPS) ved at trække kritikerne fra ambassadørerne
- Scoren er god til at forudsige vækst. Der kommer hurtigere 'flere kunder i butikken' hos organisationer med høj NPS
- I 2015 havde Lærdansk skolerne NPS mellem -20% og 52%

41% VIL ANBEFALE LÆRDANSK SYDVEST

NPS	2016	2015
Sydvest	8	34
Ribe	30	7
Varde	20	52
Vejen	6	-20
Esbjerg	1	37

Der har været en nedgang i NPS i Sydvest siden 2015. I Varde og Esbjerg har der været store fald i NPS, mens Ribe og Vejen har haft en markant fremgang. Ift. det totale resultat (30), ligger Sydvest samlet på et lavere niveau end de andre Lærdansk skoler.

VIL DU ANBEFALE LÆRDANSK TIL ANDRE?

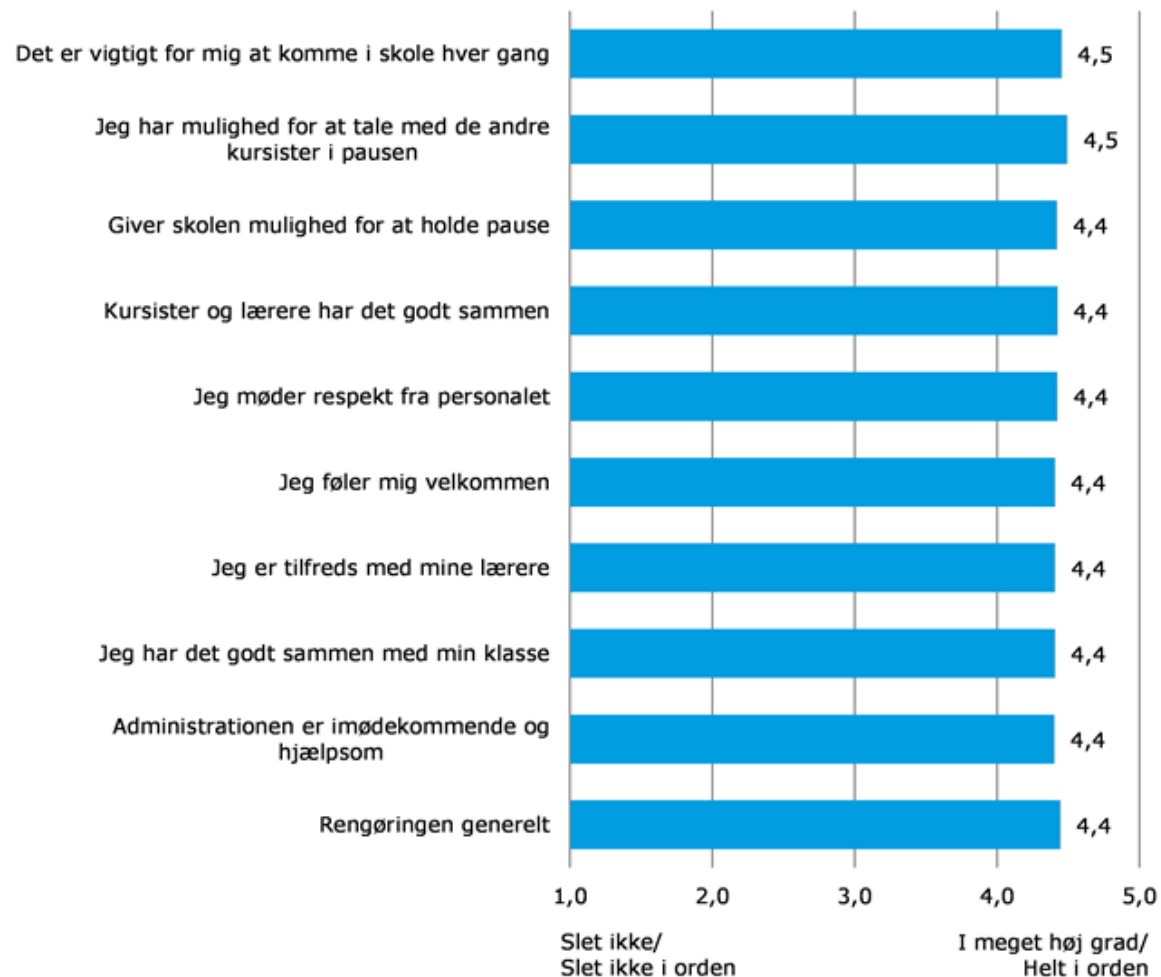


GENEREL HØJ VURDERING AF PAUSERNE OG SOCIALT SAMVÆR

TOP 10 SPØRGSMÅL

Høj tilfredshed med pauserne.

Høj vurdering af det sociale samvær og forholdet mellem kursister og ansatte.



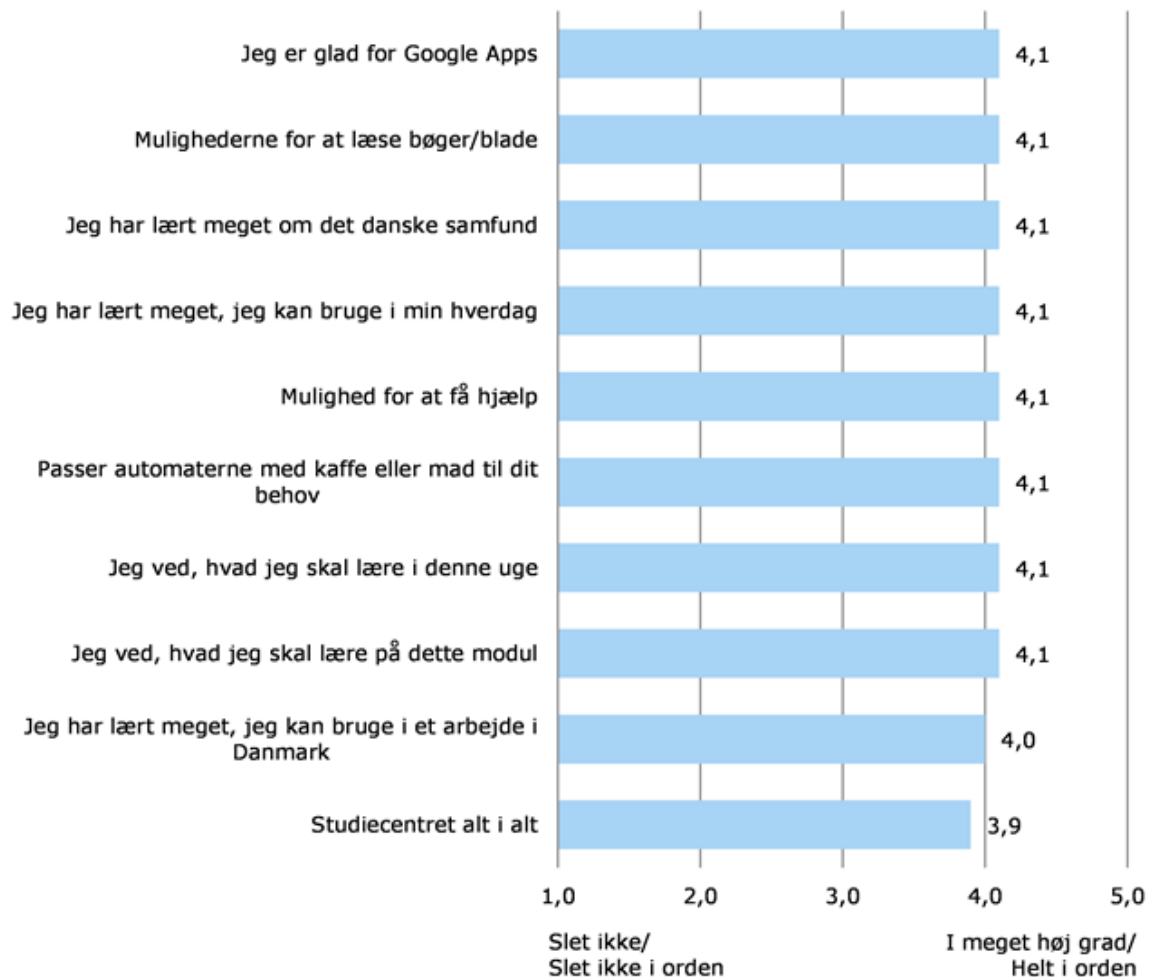
KOMMUNIKATION VURDERES LAVEST SAMMEN MED STUDIECENTRET

BUND 10 SPØRGSMÅL

Vurdering af læringsniveauet ift. hverdagen og samfundet er blandt de 10 lavest scorende spørgsmål.

Kursisterne vurderer ligeledes kommunikationen omkring undervisningen lavt.

Studiecentret opnår den laveste vurdering.

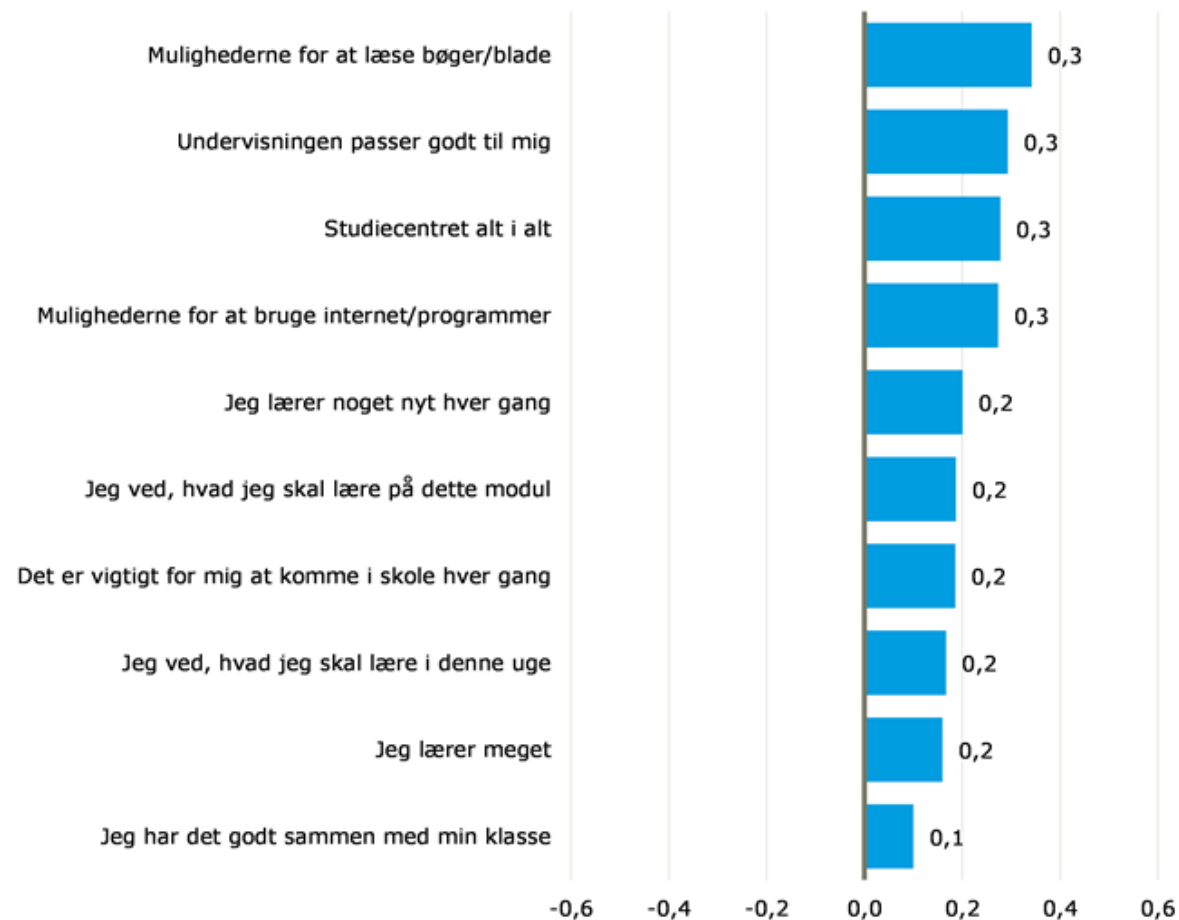


STIGNINGER I TILFREDSHED IFT. 2015

Vurderingen af det faglige udbytte og kommunikationen omkring undervisningen har oplevet en stigning, dog fra relativt lave niveauer.

Undervisningsmaterialerne og tilpasningen af undervisningen til den enkelte går ligeledes frem.

UDVIKLING IFT. 2015



KURSISTERNE ER MEST TILFREDSE MED DET SOCIALE

HVAD SYNES DU OM UNDERVISNINGEN PÅ LÆRDANSK?

Skoler:

Især Vejen og Esbjerg har oplevet en positiv udvikling siden 2015. Varde ligger på stort set samme niveau som i 2015, mens Ribe har oplevet et fald i det faglige udbytte.

Sydvest:

For Sydvest ligger tilfredsheden med undervisningen over det totale niveau.

	Ribe		Varde		Vejen		Esbjerg		Sydvest		Total
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Jeg lærer meget	3,7	4,5	4,2	4,1	4,0	3,7	4,3	4,0	4,2	4,0	4,1
Jeg har lært meget, jeg kan bruge i min hverdag	3,9	4,3	4,1	4,1	3,9	3,7	4,2	3,9	4,1	4,0	4,0
Jeg har lært meget, jeg kan bruge i et arbejde i Danmark	4,2		4,0		3,9		4,1		4,0		3,8
Jeg har lært meget om det danske samfund	4,3	4,4	4,1	4,1	4,2	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0
Det er vigtigt for mig at komme i skole hver gang	4,6	4,5	4,5	4,5	4,2	3,8	4,5	4,2	4,5	4,3	4,3
Jeg er tilfreds med mine lærere	4,7	4,6	4,4	4,4	4,2	3,8	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4
Jeg er tilfreds med undervisningsmaterialerne	4,3	4,1	4,1	4,1	4,2	3,1	4,2	4,1	4,2	4,0	4,1
Kursister og lærere har det godt sammen	4,7	4,6	4,4	4,6	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4	4,4	4,3
Jeg har det godt sammen med min klasse	4,2	4,5	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,2	4,4	4,3	4,3
Undervisningen passer godt til mig	4,4	4,2	4,1	4,2	4,3	3,3	4,3	4,0	4,3	4,0	4,1
Jeg lærer noget nyt hver gang	4,0	3,9	4,0	4,3	4,1	3,4	4,3	3,9	4,2	4,0	4,1
Jeg ved, hvad jeg skal lære i denne uge	4,1	4,0	4,0	3,9	3,8	3,0	4,3	4,0	4,1	3,9	3,9
Jeg ved, hvad jeg skal lære på dette modul	4,6	3,8	3,9	3,9	4,2	2,4	4,2	4,1	4,1	3,9	4,0
Jeg er glad for Google Apps	4,3		4,0		4,3		4,1		4,1		3,9

STØRST TILFREDSHED MED WIFI OG PERSONALEMÆSSIGE RAMMER

HVAD SYNES DU OM RAMMERNE PÅ LÆRDANSK?

Skoler:
På tværs af alle skolerne vurderes både de personalemæssige og fysiske rammer højt. Især Ribe og Vejen scorer højt på disse parametre.

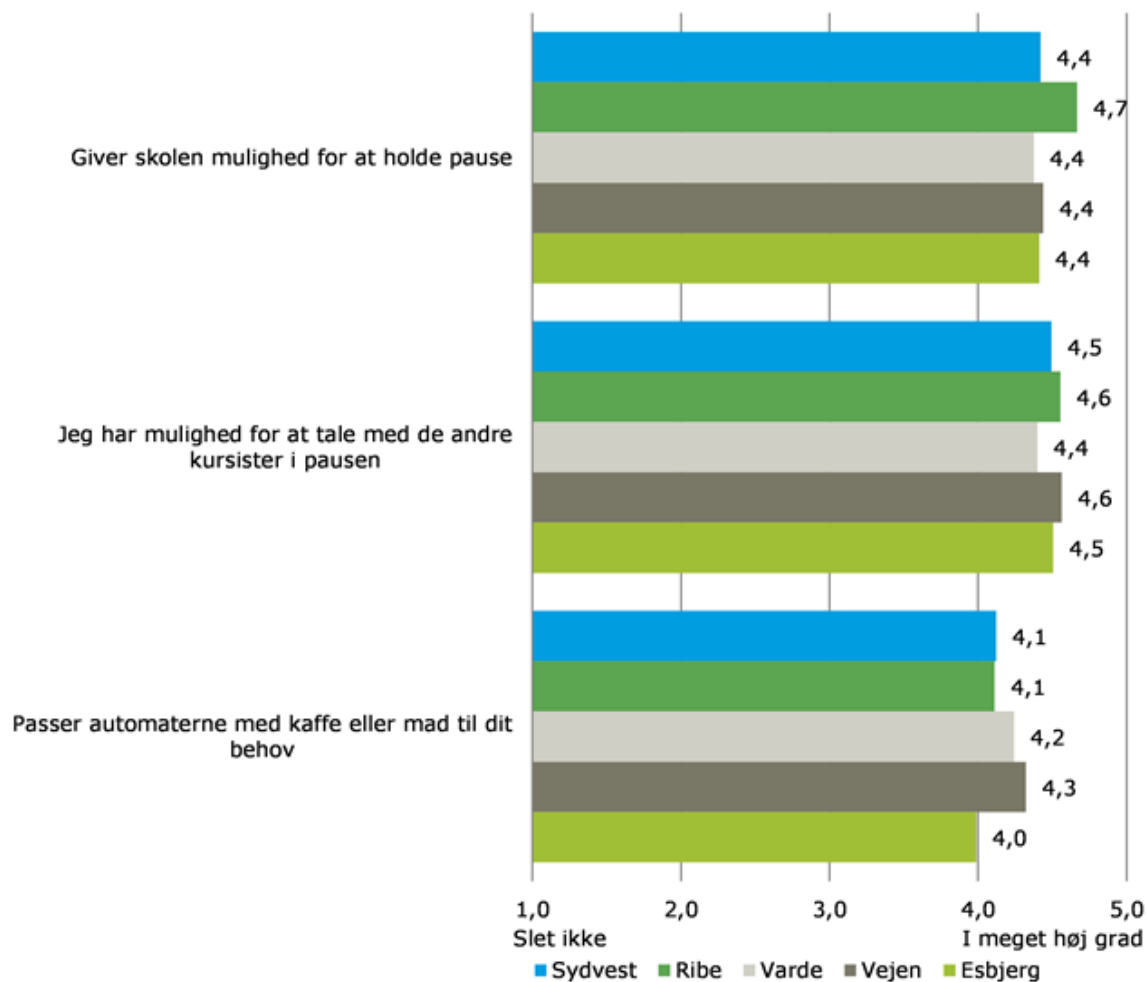
Sydvest:
For Sydvest ligger tilfredsheden med rammerne på samme niveau som totalscoren.

	Ribe		Varde		Vejen		Esbjerg		Sydvest		Total 2016
	2016	2014	2016	2014	2016	2014	2016	2014	2016	2014	
Jeg føler mig velkommen	4,3	4,7	4,3	4,1	4,5	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4
Jeg møder respekt fra personalet	4,4	4,7	4,5	4,1	4,5	4,6	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4
Administrationen er imødekommende og hjælpsom	4,7	4,4	4,4	4,2	4,6	4,6	4,3	4,2	4,4	4,3	4,3
Det er let at finde en Lærdansk ansat, der kan give mig den information, jeg søger	4,3	4,4	4,4	4,2	4,5	4,4	4,1	3,9	4,3	4,1	4,2
Undervisningslokalerne	4,1	4,1	4,2	4,0	4,4	3,8	4,3	4,3	4,3	4,1	4,3
Mulighederne for gruppearbejde	4,3	4,1	4,2	4,0	4,1	4,0	4,3	4,2	4,3	4,1	4,2
Adgangen til IT og computere på Lærdansk	4,7	4,0	4,2	4,1	4,5	3,9	4,2	3,9	4,3	3,9	4,3
Muligheden for at komme på WIFI på Lærdansk?	4,7		4,4		4,6		4,5		4,5		4,2
Toiletforholdene	4,7	4,2	4,2	3,8	4,3	3,8	4,3	4,1	4,3	4,0	4,2
Rengøringen generelt	4,6	4,3	4,4	4,0	4,5	3,9	4,4	4,2	4,4	4,1	4,4
Lysforholdene	4,6	4,5	4,1	4,0	4,5	3,9	4,4	4,4	4,4	4,2	4,3
Ventilation og udluftning	4,4	4,5	4,3	3,9	4,2	4,0	4,3	4,3	4,3	4,2	4,2
Temperaturen i klasselokalet	4,4	4,3	4,2	4,0	4,3	4,2	4,1	4,1	4,2	4,1	4,3
Dit arbejdsbord og din stol	4,6	4,5	4,3	4,0	4,5	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3	4,3
Lyden i klasselokalet	4,7	4,6	4,2	4,1	4,5	4,2	4,4	4,3	4,3	4,3	4,4

STØRSTEDELEN AF KURSISTERNE HAR ANDRE AT SNAKKE MED I PAUSERNE

Stor tilfredshed med muligheden for pauser og muligheden for at snakke med andre i pauserne.

HVAD SYNES DU OM PAUSERNE PÅ LÆRDANSK?



HØJT KENDSKAB TIL NETDANSK

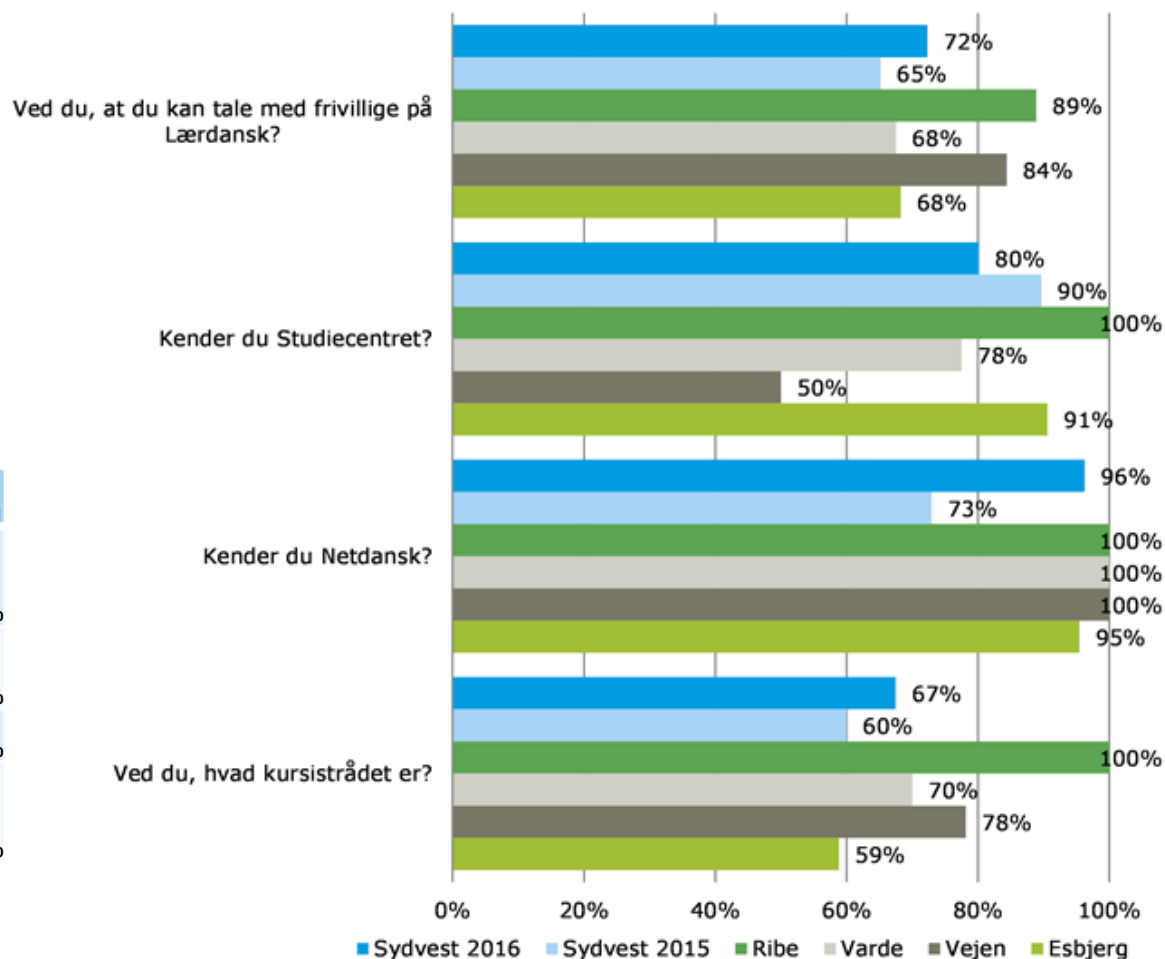
4 ud af 5 kender til Studiecentret, hvilket er et fald sammenlignet med 2015.

Derimod er kendskabet til frivillige steget fra 65% i 2015 til 72% i 2016.

Stor stigning i kendskab til Netdansk.

2015	Ribe	Varde	Vejen	Esbjerg
Ved du, at du kan tale med frivillige på Lærdansk?	69%	54%	70%	69%
Kender du Studiecentret?	85%	81%	90%	94%
Kender du Netdansk?	40%	38%	0%	91%
Ved du, hvad kursistrådet er?	92%	51%		59%

VEJLEDNING: KENDER DU TIL MULIGHEDERNE...(JA/NEJ)?



STIGNING I DEN SAMLEDE ANVENDELSE AF FRIVILLIGE

(HVIS KENDSKAB TIL MULIGHEDEN) HAR DU HAFT KONTAKT...?

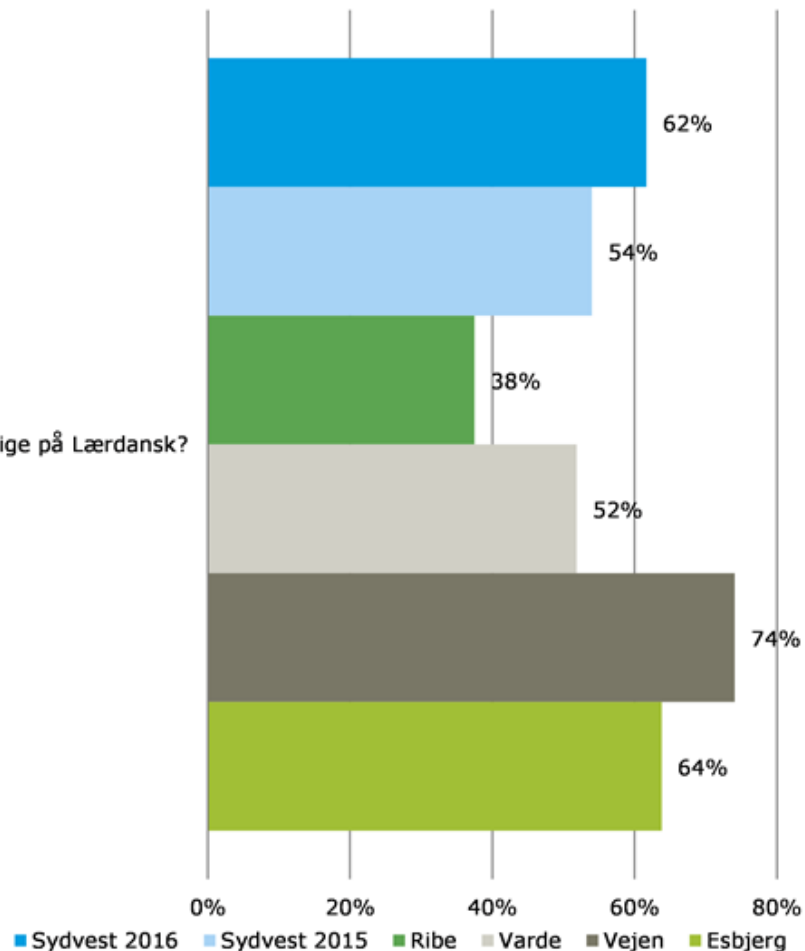
Kendskabet til de frivillige er størst i Vejen, og mindst i Ribe.

Der ses en relativ stor forskel i kendskabsgrad på tværs af afdelingerne.

Kendskabet er øget i Esbjerg og Varde mens det er aftagende i Ribe og i Vejen.

2015	Ribe	Varde	Vejen	Esbjerg
Har du haft kontakt med frivillige på Lærdansk?	78%	45%	86%	49%

Har du haft kontakt med frivillige på Lærdansk?



INGEN ÆNDRINGER I TILFREDSHED MED FRIVILLIGE IFT. 2015

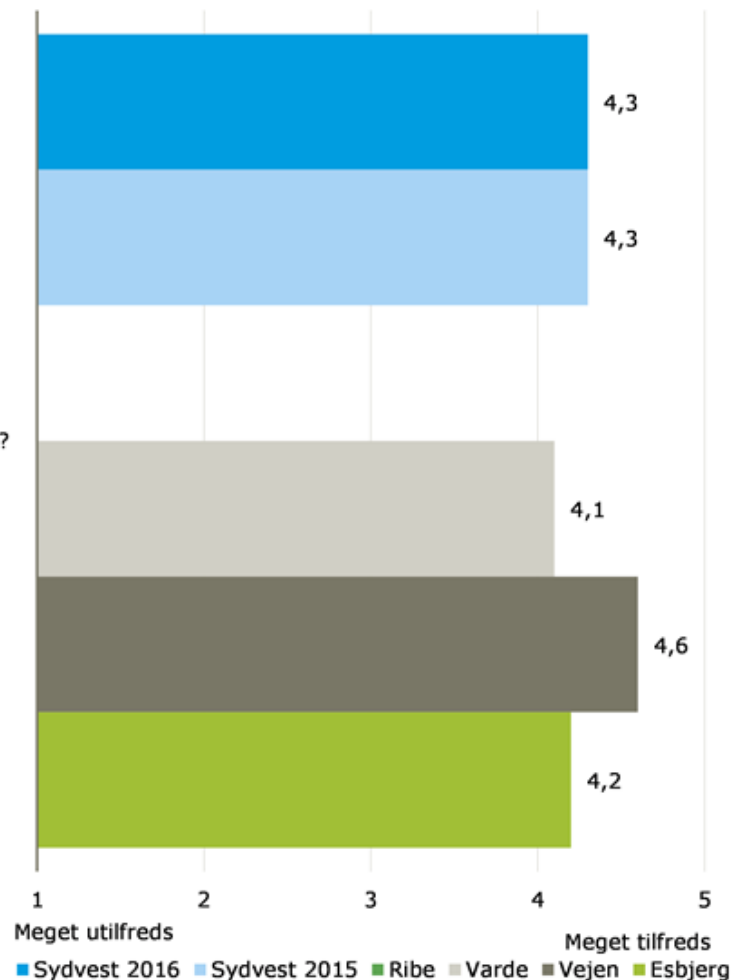
Der er en relativ stor spredning i tilfredsheden med de frivillige på tværs af skolerne i Sydvest.

Høj tilfredshed i Vejen og lavere tilfredshed i Varde og Esbjerg, hvilket bl.a. skyldes et stort fald i Varde.

2015	Ribe	Varde	Vejen	Esbjerg
Din kontakt med de frivillige?	4,4	4,8	4,4	4,1

HVAD SYNES DU OM...?

Din kontakt med de frivillige?



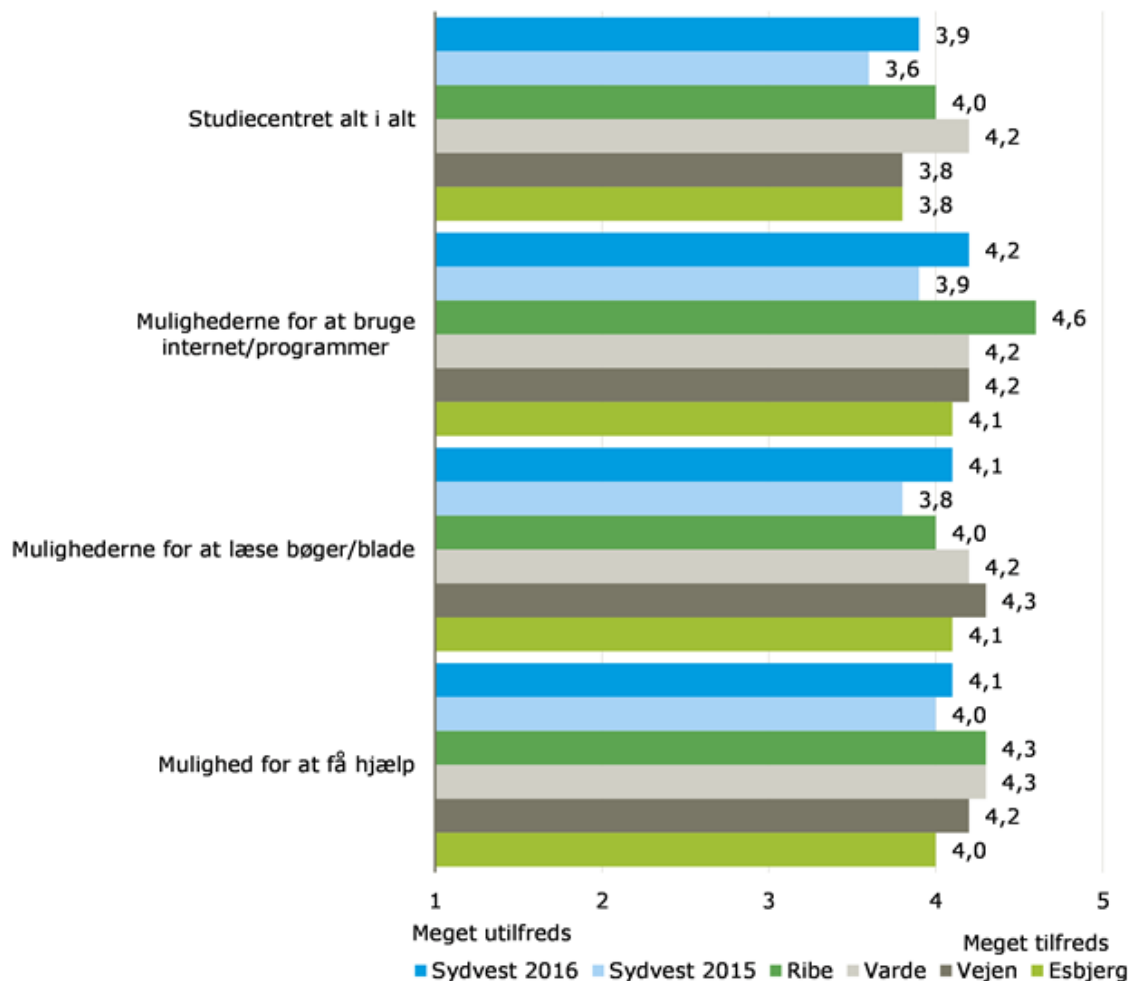
I STUDIECENTRET ER KURSISTERNE MEST TILFREDSE MED AT BRUGE INTERNET/PROGRAMMER

Generelt ligger tilfredsheden med Studiecentret og dets muligheder under niveauet i det totale resultat på trods af, at der er sket en stigning i tilfredsheden på alle fire spørgsmål.

Kursisterne er mindre tilfredse med studiecentret alt i alt, end de er med mulighederne i studiecentret.

2015	Ribe	Varde	Vejen	Esbjerg
Studiecentret alt i alt	4,2	3,9	2,4	3,6
Mulighederne for at bruge internet/programmer	4,0	4,0	3,1	3,9
Mulighederne for at læse bøger/blade	3,9	3,7	3,4	3,8
Mulighed for at få hjælp	4,3	4,3	3,1	4,0

HVORDAN VURDERER DU STUDIECENTRET?

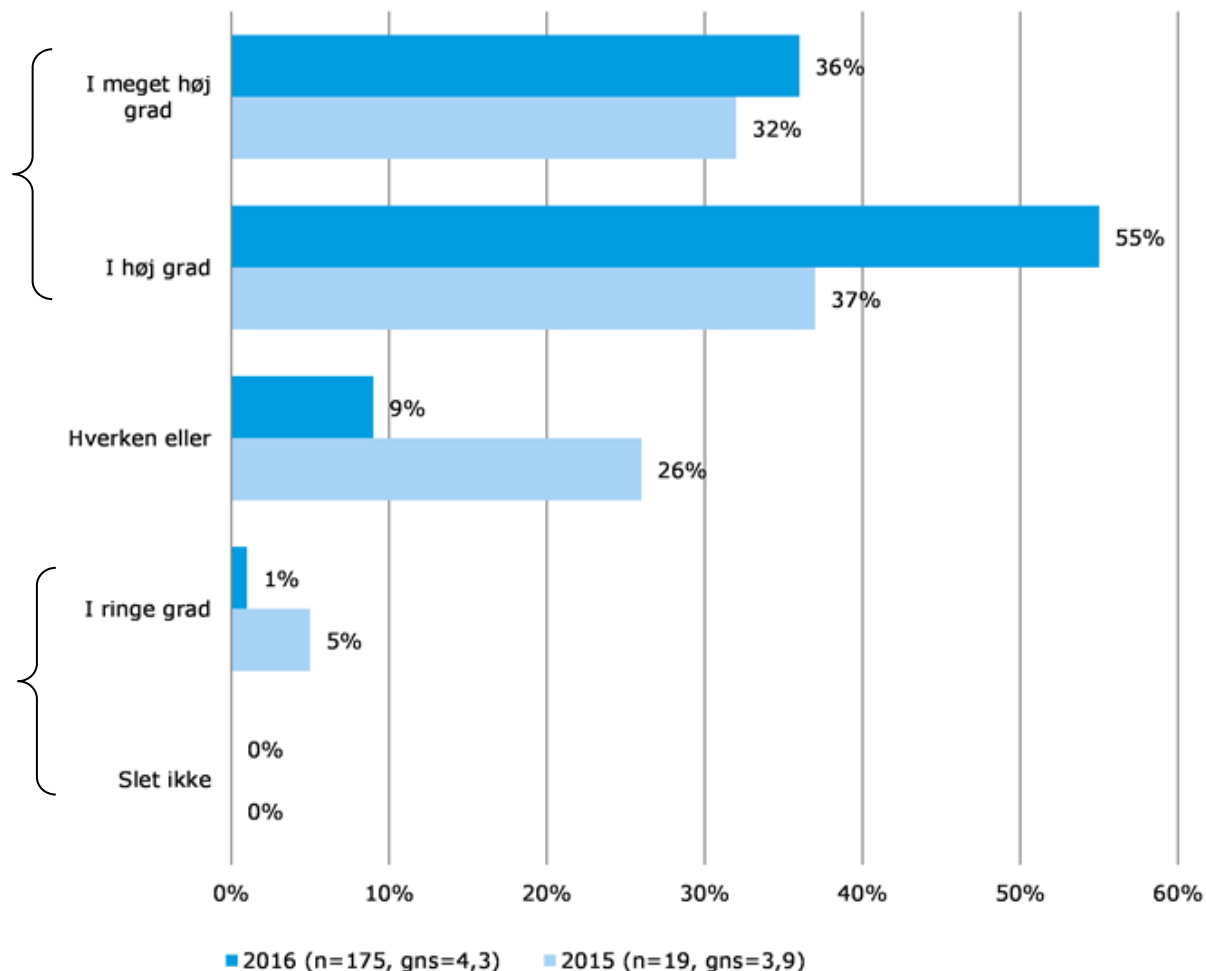


GENERELT HØJ TILFREDSHED MED HOLDUNDERVISNING

91% er i høj eller meget høj grad glade for holdundervisningen, hvilket er en meget større andel end i 2015 (69%). Dette er også højere end Lærdansk total (86%).

Kun 1% er ikke glade for holdundervisningen.

JEG ER GLAD FOR HOLDUNDERVISNING



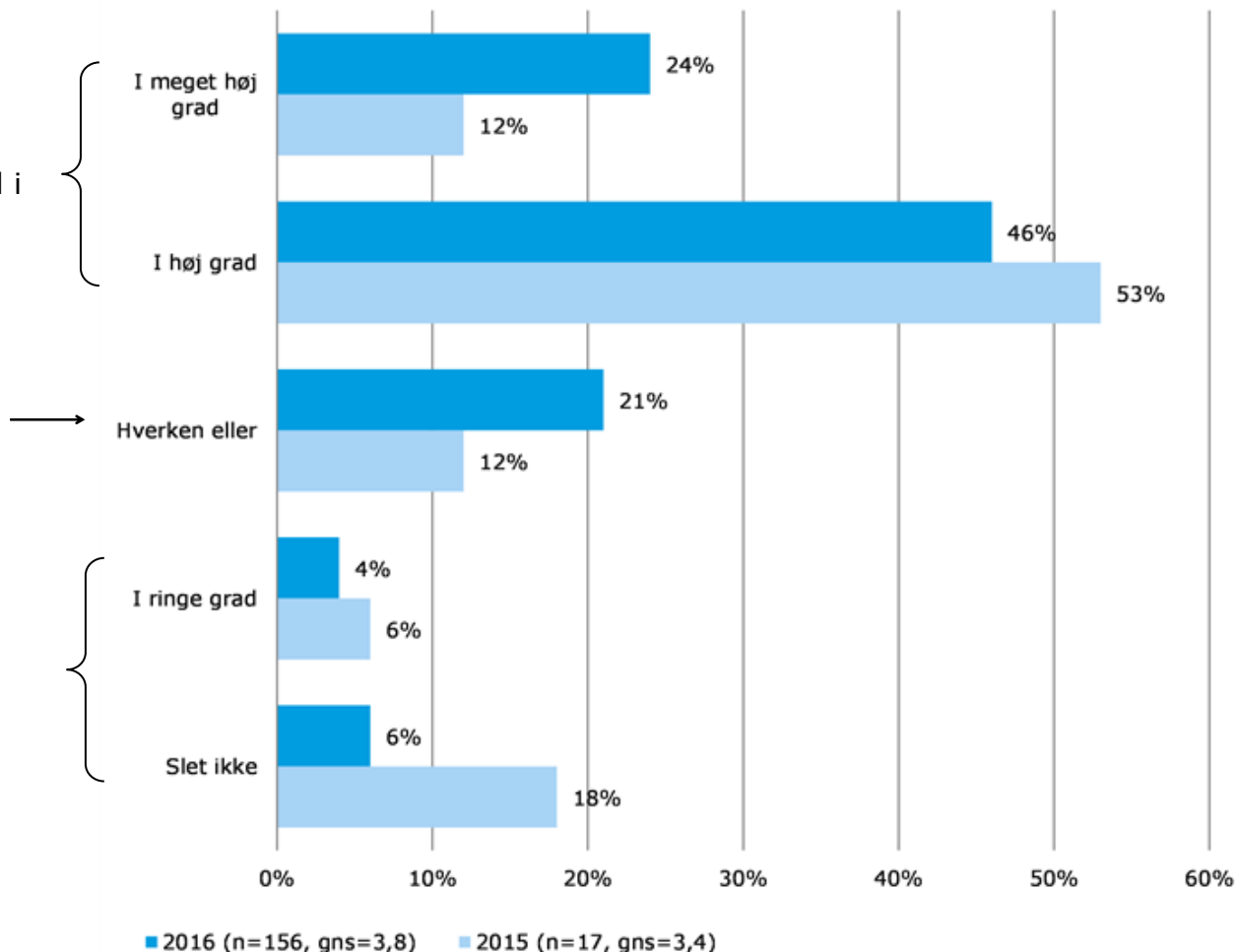
...MEN LAVERE TILFREDSHED MED STUDIECENTERUNDERVISNING

JEG ER GLAD FOR STUDIECENTERUNDERVISNING

70% er i høj eller meget høj grad glade for studieværksted-undervisningen. Højere niveau end i 2015 (65%) og Lærdansk total (61%).

En stor gruppe på 21% svarer hverken eller.

10% synes ikke om studiecenterundervisningen.

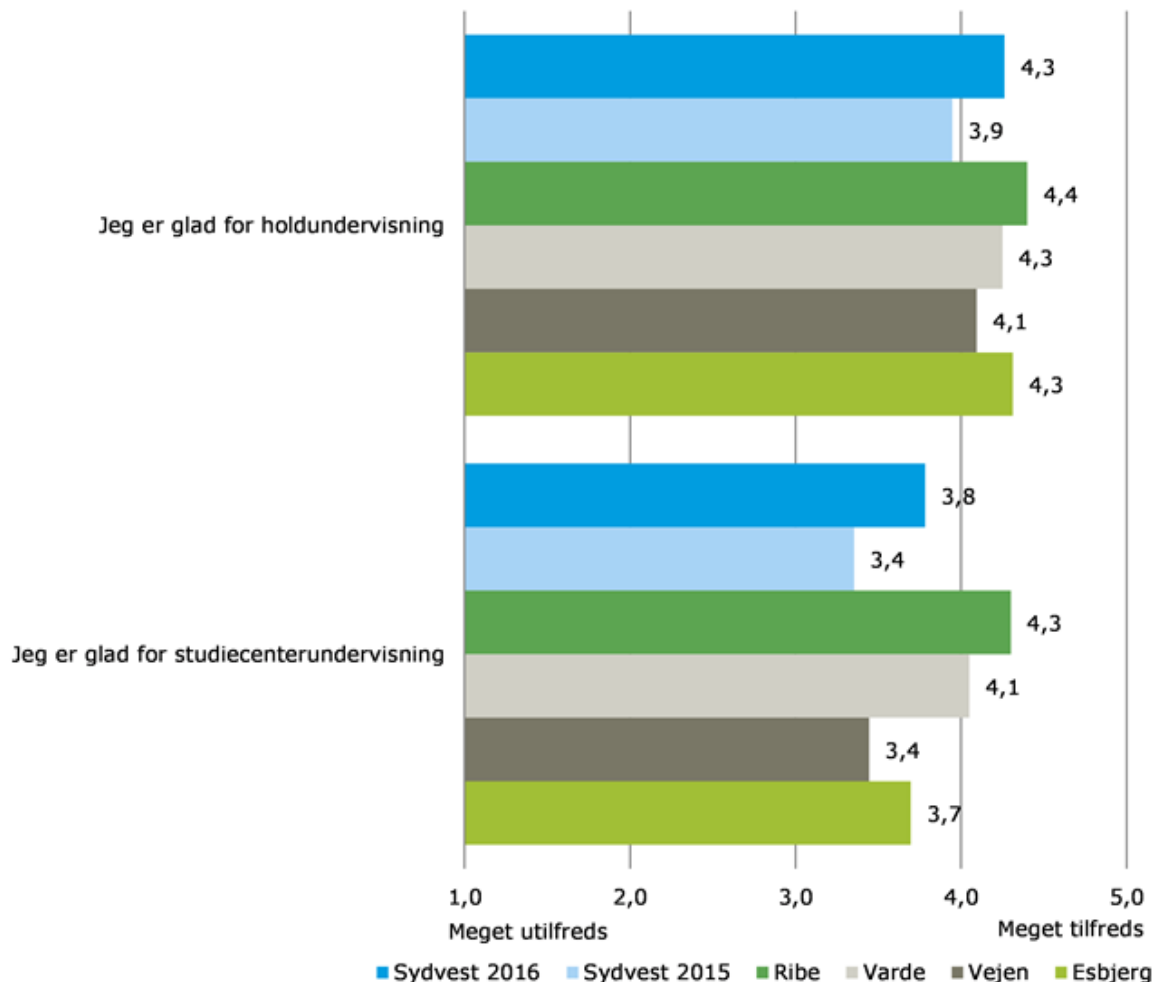


STIGNINGER I TILFREDSHEDEN MED HOLD- OG STUDIECENTERUNDERVISNING IFT. 2015

TILFREDSHED MED SPECIFIKKE UNDERVISNINGSFORMER

Sydvest opnår en lidt højere tilfredshed end Lærdansk total (4,2). Samtidig er der tale om en pæn stigning i tilfredshed ift. 2015. Ribe oplever højest tilfredshed med holdundervisningen, mens Vejen ligger lidt under.

Sydvest oplever en fremgang i tilfredsheden med studiecenterundervisningen på trods af, at Lærdansk total går tilbage. Der er dog stor variation i tilfredsheden med studiecenterundervisning de enkelte skoler imellem.



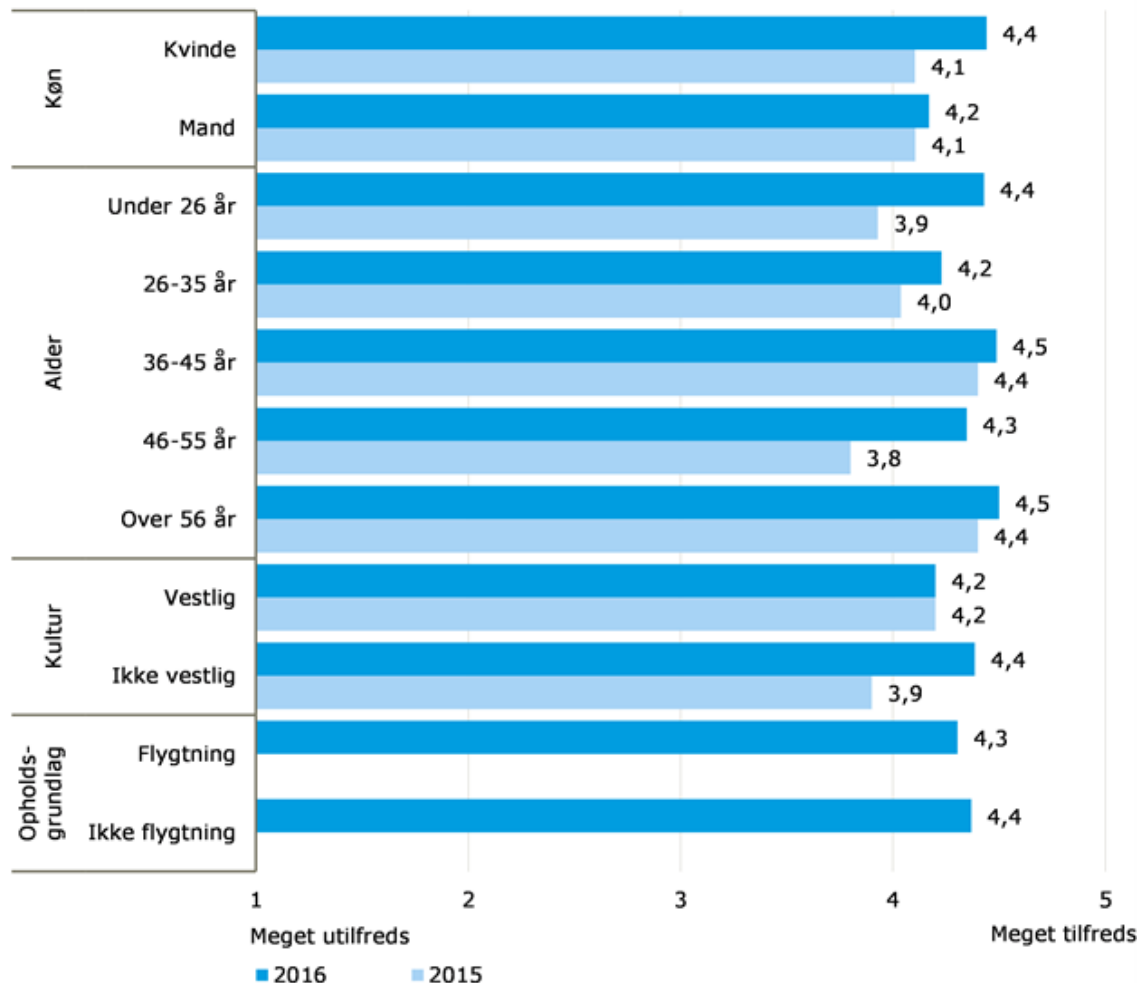
RELATIV ENSARTET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF DEMOGRAFI

Kvinder er en smule mere tilfredse end mænd.

Ingen klar sammenhæng mellem alder og tilfredshed.

Marginal større tilfredshed blandt ikke vestlige og ikke flygtninge kursister.

GENEREL TILFREDSHED OPDELT PÅ DEMOGRAFI



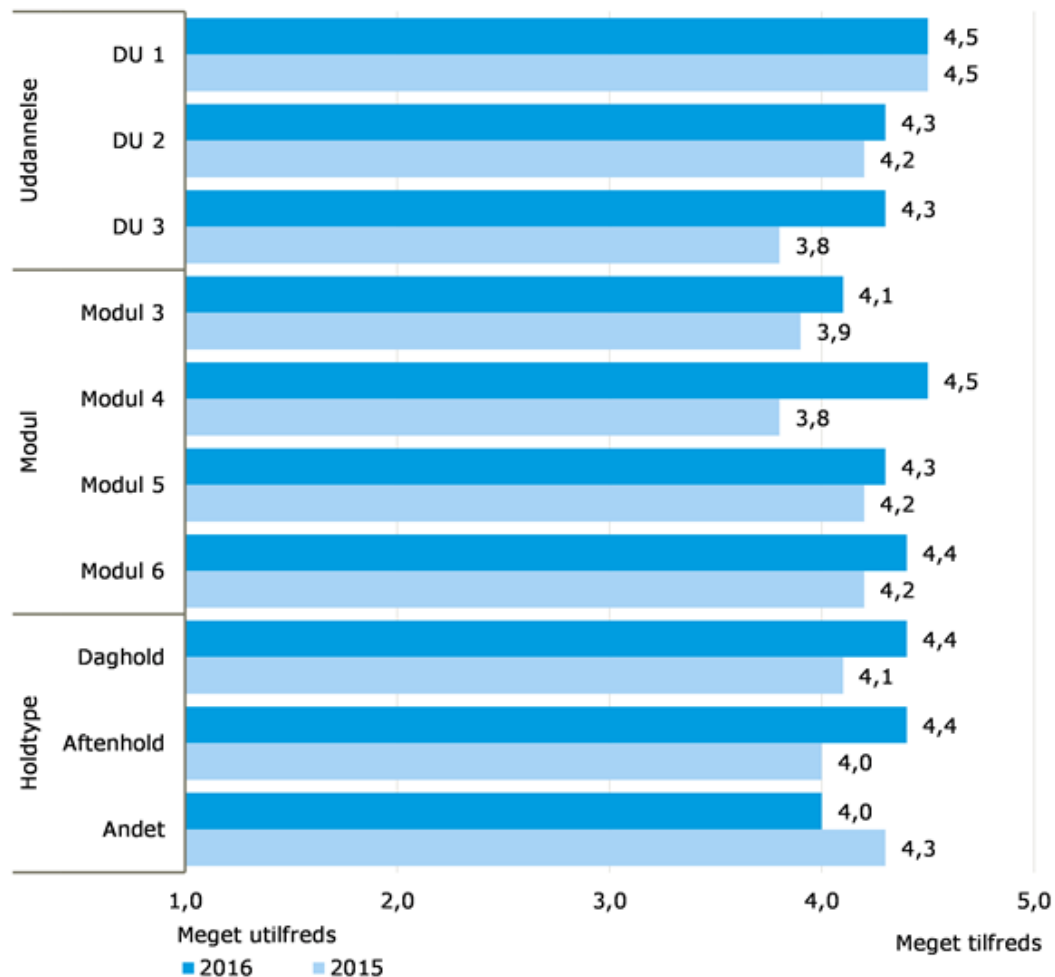
FORSKELLE I TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF UDDANNELSESSTRUKTURER

Kursister på DU 1 er mere tilfredse end kursister på DU 2 & 3.

I det totale resultat, er DU 3'erne de mindst tilfredse kursister.

Ingen forskel i tilfredsheden hos kursister på daghold og aftenhold.

GENEREL TILFREDSHED OPDELT PÅ UDDANNELSESSTRUKTURER



METODE TIL IDENTIFIKATION AF DE VIGTIGSTE INDSATSOMRÅDER

FORMÅL

- Vi ønsker at vide, hvilke faktorer der har betydning for, om kursisterne samlet set har en høj tilfredshed med undervisningen.

METODE

- Scoren for kursisternes generelle tilfredshed med undervisning anvendes som afhængig faktor i de efterfølgende analyser. Jo mere positivt kursisten besvarer hver enkelt spørgsmål, jo højere score.
- Via statistiske analyser identificeres et antal underliggende dimensioner i datamaterialet. Eksempelvis viser besvarelsen af spørgsmålene vedr. fagligt udbytte sig at være tæt forbundet, hvorfor de analytisk betragtes som værende udtryk for samme underliggende faktor. Disse faktorer er ikke nødvendigvis identiske med temaerne fra spørgeskemaet, men vil ofte ligge tæt heropad.
- Ved hjælp af en statistisk regressionsanalyse er det muligt at beregne de forskellige faktors betydning for kursisternes samlede tilfredshed. Dette giver et mål for, hvilke faktorer der betyder mest for kursisternes tilfredshed.
- Betydningen sammenholdes efterfølgende med kursisternes vurdering (tilfredshed) på samme områder i en prioriteringsmatrice.

GRUPPERING AF SPØRGSMÅL

- Jeg lærer meget
- Jeg har lært meget, jeg kan bruge i min hverdag
- Jeg har lært meget, jeg kan bruge i et arbejde i Danmark
- Jeg har lært meget om det danske samfund



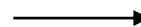
Fagligt udbytte

- Det er vigtigt for mig at komme i skole hver gang
- Jeg er tilfreds med mine lærere
- Jeg er tilfreds med undervisningsmaterialerne
- Kursister og lærere har det godt sammen
- Jeg har det godt sammen med min klasse
- Undervisningen passer godt til mig
- Jeg lærer noget nyt hver gang



Faglige rammer

- Jeg ved, hvad jeg skal lære i denne uge
- Jeg ved, hvad jeg skal lære på dette modul
- Jeg er glad for Google Apps



Kommunikation

UDDYBENDE BESKRIVELSE AF DE TRE FAKTORER – HVAD INDEHOLDER DE?

FAGLIGT UDBYTTTE

Fagligt udbytte defineres som "Kursisternes bevidsthed om det oplevede faglige udbytte".

Der er her tale om kursistens egen subjektive vurdering af sit udbytte og ikke en objektiv bedømmelse fra en prøve eller en test.

FAGLIGE RAMMER

Faglige rammer defineres som "Kursisternes vurdering af de tilbudte rammer".

Der er her tale om kursistens vurdering af en kombination af relevansen af at være tilstede hver gang, en vurdering af lærerne og af undervisningsmaterialerne.

KOMMUNIKATION

Kommunikation defineres som "Kursistens opnåede kendskab til indholdet på uddannelsen".

Kommunikation beskriver derfor både Lærdansk (lærere og kommunikationsveje) evne til at kommunikere samt kursistens evne og vilje til at modtage den tilgængelige kommunikation.

INDSATSKORT – RIBE

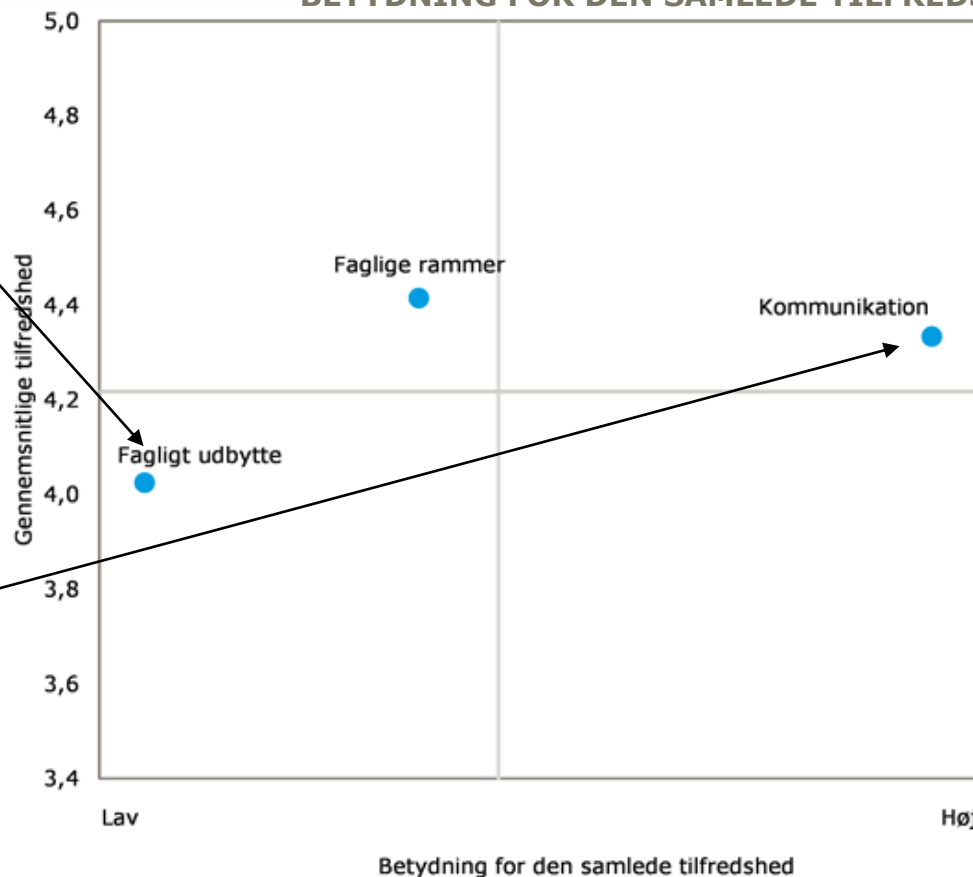
DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

Fagligt udbytte

Fagligt udbytte har en lav betydning for den samlede tilfredshed. Vurderingen af dette tema ligger samtidig lidt under gennemsnittet. Der er dermed plads til forbedringer på området, men en sådan forbedring vil ikke nødvendigvis øge den samlede tilfredshed markant.

Kommunikation

Kommunikation 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 med Lærdansk Ribe.



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 områdernes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på samtlige spørgsmål inden for de overordnede områder.

INDSATSKORT – VARDE

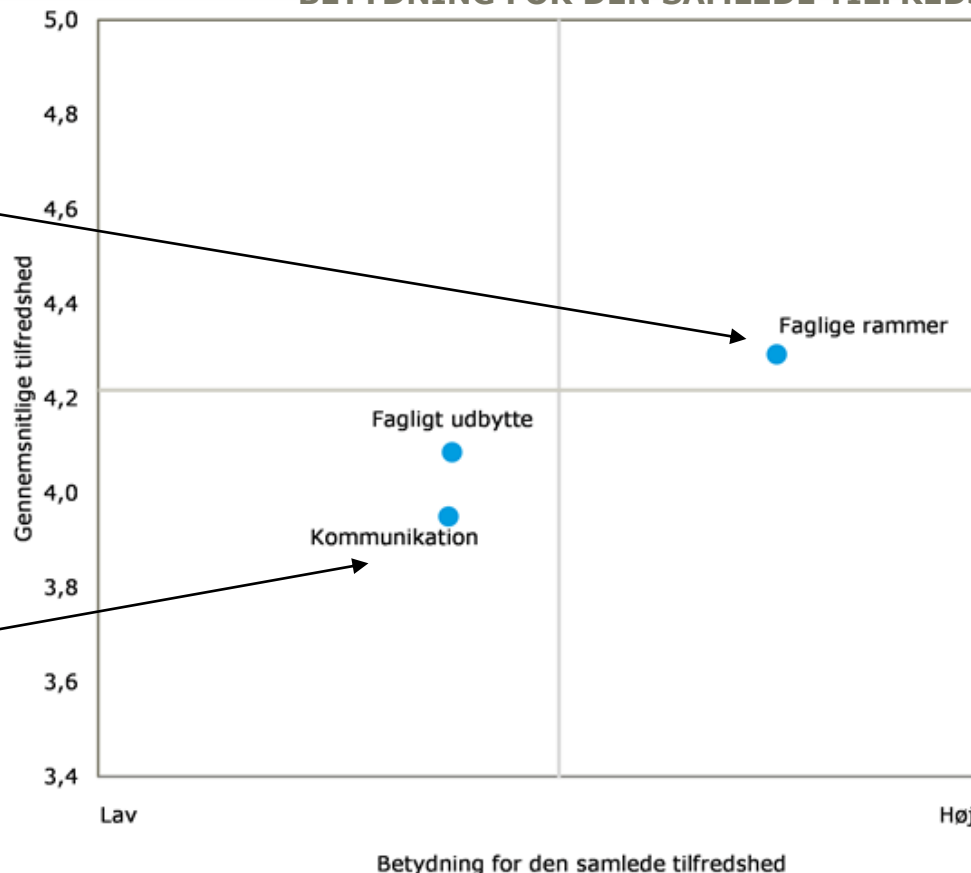
DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

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.



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 områdernes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på samtlige spørgsmål inden for de overordnede områder.

INDSATSKORT – VEJEN

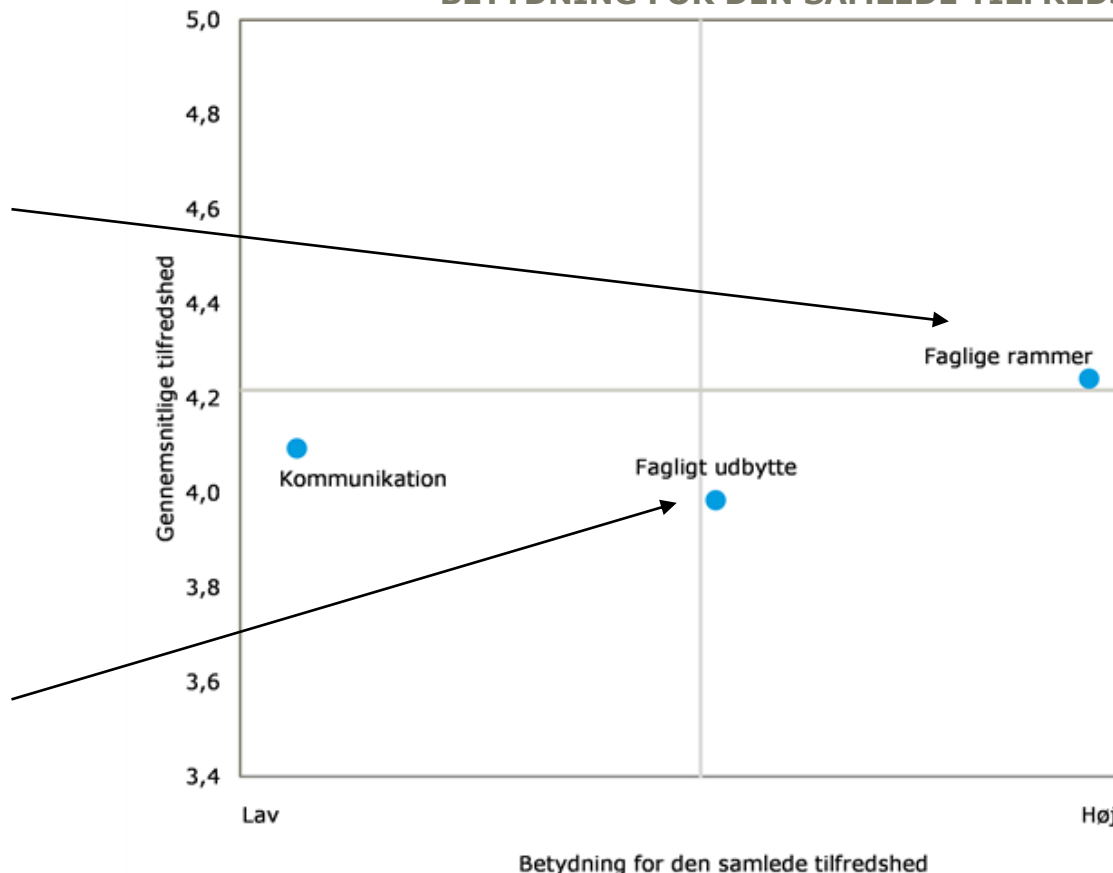
DEN GENNEMSITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

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.



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 områdernes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på samtlige spørgsmål inden for de overordnede områder.

INDSATSKORT – ESBJERG

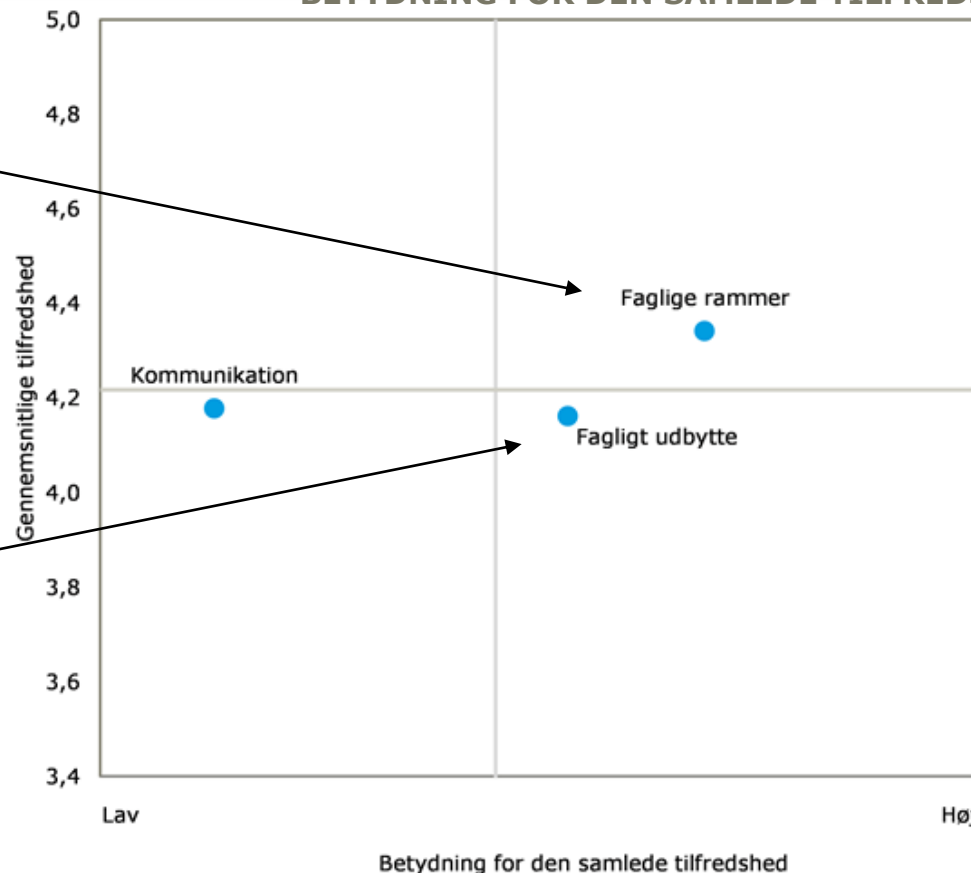
DEN GENNEMSNITLIGE TILFREDSHED PÅ OMRÅDERNE SAMMENHOLDT MED DERES BETYDNING FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

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.



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 områdernes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden på samtlige spørgsmål inden for de overordnede områder.

RESULTATER

RESULTATER

- Kursisterne er overordnet set meget tilfredse med Lærdansk Sydvest. Tilfredsheden i Sydvest ligger over tilfredshedsniveauet i det totale resultat. Den samlede andel der mener undervisningen har været 'meget god' og 'god' er markant højere end i 2015 – fremgangen betyder, at Sydvest går fra en samlet tilfredshed på 4,1 i 2015 til en samlet tilfredshed på 4,3 i 2016.
- NPS er på et lavere niveau end Lærdansk total - store spredninger på de fire skoler
- Kursister er mest tilfredse med det sociale samvær. Tilfredsheden med undervisningsspørgsmålene ligger over niveauet for det totale resultat. På skoleniveau har der været en positiv udvikling i tilfredsheden på skolerne i Vejen og Esbjerg.
- Stigning i udnyttelse af frivillige på Sydvest. Stor spredning på tværs af skoler ift. brug og tilfredshed med frivillige.
- Kursisterne er tilfredse med de muligheder, der er i Studiecetret, selvom niveauet er lidt under det totale resultat for Lærdansk. Vurderingen af Studiecetret alt i alt ligger under tilfredshedsniveauet for de enkelte muligheder
- Indsatsområder (omr. med høj betydning for generel tilfredshed og relativ lav tilfredshed):
 - Varde: 'Kommunikation': Tilfredshedsniveau under niveau sammenlignet med det totale resultat
 - Vejen: 'Fagligt udbytte': Høj betydning for den samlede tilfredshed
 - Esbjerg: 'Fagligt udbytte': Høj betydning for den samlede tilfredshed

ANBEFALINGER

ANBEFALINGER

- Primært fokus for den enkelte skole bør være at øge tilfredsheden med det/de relevante indsatsområder. Øges tilfredsheden med et område der har høj betydning for den generelle tilfredshed, og hvor der er en forholdsvis lav tilfredshed, forventes at være den letteste måde at øge den generelle tilfredshed.
- Fokus på at forbedre den faldende ambassadørvillighed. Hvad kan Sydvest lære af hinanden internt og af de øvrige Lærdansk skolers studiecentre?

DISKUSSION

DISKUSSION

- Tilfredshedsniveauet med undervisningsspørgsmålene er generelt steget siden 2015. Er der sket nogle strukturelle ændringer på Lærdansk Sydvest, som slår igennem på resultatet, eller hvad kan ellers forklare dette? Hvordan fastholdes det høje niveau?
- Er der behov for at tilbyde andre muligheder i Studiecentret? (lavere tilfredshed med Studiecentret alt i alt end de enkelte muligheder)
- Hvad kan de andre skoler lære af Esbjerg ift. at forbedre tilfredsheden med det faglige udbytte?

DISKUSSION

DISKUSSION

- Der er generelt meget gode resultater i denne tilfredshedsundersøgelse, med fremgang på mange punkter.
 - Hvad har de enkelte skoler gjort for at øge tilfredsheden siden sidste undersøgelse?
 - Hvordan sikrer vi, at det høje niveau fastholdes?
- Hvad kan de fire skoler lære af hinanden?
- Hvad kan de andre Lærdansk skoler lære af Sydvest?