

VisKvalitet

En analyse af interessenternes vidensbehov og brugen af
AMU's kvalitetssikringssystem

2013

VisKvalitet

En analyse af interessenternes vidensbehov og brugen af
AMU's kvalitetssikringssystem

2013

VisKvalitet

© 2013 Danmarks Evalueringsinstitut

Citat med kildeangivelse er tilladt

Publikationen er kun udgivet i elektronisk form
på: www.eva.dk

ISBN (www) 978-87-7958-739-7

Indhold

Forord	5
1 Resume	6
2 Indledning	8
2.1 Undersøgelsens formål	8
2.2 Metodedesign	8
2.2.1 Dataindsamling	9
2.2.2 Metodeovervejelser og rapportens opbygning	9
2.3 Organisering og bemanding	10
3 En spørgeskemaundersøgelse	11
3.1 Spørgeskemaet til kursisterne	11
3.1.1 Besvarelsessituationen	11
3.1.2 Et spørgeskema til alle AMU-kursister	11
3.1.3 Antallet af spørgsmål	12
3.1.4 Spørgsmål, der matcher målgruppen	12
3.2 Spørgsmålene til kursisterne	12
3.2.1 De fælles spørgsmål	12
3.2.2 Efteruddannelsesudvalgenes spørgsmål	17
3.2.3 Institutionsspecifikke spørgsmål	17
3.3 Opsamling og perspektivering	18
4 Interessenternes brug af VisKvalitet	20
4.1 Undervisningsministeriet	20
4.2 Efteruddannelsesudvalgene	21
4.3 VEU-centrene	22
4.4 Ledelserne på AMU-skolerne	23
4.5 Lærerne på AMU-skolerne	24
4.6 Opsummering	25
5 Tværgående analyse af måder at bruge VisKvalitet på	26
5.2 Tilfredshedsmålinger	27
5.3 Anvendelsesmåder, hvor VisKvalitet kan levere brugbar viden	27
5.3.1 National monitorering og benchmarking	27
5.3.2 Som grundlag for dialog mellem aktører på forskellige niveauer	28
5.3.3 Kvalitetssikring og dialogværktøj på den enkelte skole	29
5.3.4 Som dokumentation til brug for behandling af klagesager o.l.	29
5.4 Anvendelsesmåder, hvor VisKvalitet er mindre velegnet til at levere brugbar viden	29
5.4.1 Vidensgrundlag for tilsyn	30
5.4.2 Udvikling af uddannelser	31
5.4.3 Monitorering af læringsudbytte og effekter af undervisningen	31
5.4.4 Som grundlag for dialog med virksomhederne	32
5.4.5 Udvikling af undervisningen	33
6 Hvad skal VisKvalitet?	35

Forord

Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen (KTS) under Undervisningsministeriet bad i foråret 2013 Danmarks Evalueringsinstitut (EVA) om at udarbejde en analyse af AMU's kvalitetssikringssystem VisKvalitet. Ønsket om analysen hænger sammen med, at ansvaret for VisKvalitet siden sommeren 2012 har ligget i KTS, hvor det tidligere var placeret i afdelingen for erhvervsrettet uddannelse. Ministeriet har derfor benyttet sig af denne anledning til at få et eksternt og samlet blik på VisKvalitet.

Undersøgelsen har fokuseret på, hvad VisKvalitet kan og skal kunne bidrage med af viden, som forskellige interessenter kan bruge i deres arbejde med at sikre kvaliteten af AMU. Undersøgelsen bygger på fokusgruppeinterview med Undervisningsministeriet, efteruddannelsesudvalg, VEU-centerchefer samt ledere og lærere på skoler, der udbyder AMU.

Rapporten fremlægger resultaterne af analysen med særligt henblik på overvejelser, der kan indgå i ministeriets beslutningsgrundlag for, hvad der fremover skal ske med VisKvalitet. Rapporten er afleveret til Undervisningsministeriet, Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen, med udgangen af november 2013.

1 Resume

Undersøgelsen peger på, at VisKvalitet i dag primært bruges som et redskab, der afdækker kursisternes tilfredshed med kurserne på AMU som grundlag for opfølgning og dialog og som benchmarking. Men undersøgelsen peger også på, at interessenterne er nødt til at supplere VisKvalitet med andre kilder til viden for at kunne sikre og udvikle kvaliteten af AMU. Samtidig peger undersøgelsen også på, at der er forventninger til, hvad VisKvalitet kan bidrage med af viden, som det er vanskeligt at indfri inden for det nuværende koncept.

Igennem i alt syv fokusgruppeinterview med Undervisningsministeriet, efteruddannelsesudvalg, VEU-centerchefer samt ledere og lærere på skoler, der udbyder AMU, er der blevet identificeret en vifte af forskellige måder at bruge VisKvalitet på. Undersøgelsen peger på, at VisKvalitet især er eller kan være velegnet, hvor der er behov for brede overblik over kursisternes vurderinger af det kursus, de har gennemført, og som kan danne grundlag for sammenligninger, dialog og opfølgning. Det drejer sig om:

- Monitorering af AMU på grundlag af indikatorer for tilfredshed mv.
- Benchmarking skolerne imellem
- Grundlag for dialog mellem interessenter på forskellige niveauer
- Kvalitetssikring og dialogværktøj på den enkelte skole
- Dokumentation til brug for klagebehandling

Undersøgelsen peger omvendt på, at VisKvalitet er mindre velegnet, hvor det ikke er en fordel, at den pågældende viden bygger på kursisternes umiddelbare vurderinger af det kursus, de har gennemført. Det er fx tilfældet, når man gerne vil have viden om effekten af undervisningen eller om faktuelle forhold, hvor der findes bedre kilder. Det drejer sig om:

- Vidensgrundlag for tilsyn
- Udvikling af uddannelser
- Monitorering af læringsudbytte og effekter af undervisningen
- Udvikling af undervisningen
- Grundlag for dialog med virksomhederne

Hjørnестenen i VisKvalitet er et spørgeskema, der består af en fælles del, en del med spørgsmål om uddannelsesmål og en institutionsspecifik del. Undersøgelsen peger på, at det er den fælles del, som brugerne finder mest brugbar. Og af de fælles spørgsmål synes det overordnede spørgsmål om kursisternes tilfredshed med det kursus, de har gennemført, at være det mest brugbare. Det skyldes ikke mindst, at der i de øvrige spørgsmål indgår begreber som kursets formål, niveau og tilrettelæggelse samt forventninger til, hvordan man kan anvende det lærte, som mange kursister har svært ved at svare på. Desuden er der en udbredt oplevelse af, at variationen i svarene ofte er så lille, at det begrænser mulighederne for at bruge resultaterne af VisKvalitet i opfølgingsøjemed.

Hvis ministeriet derfor vælger at udvikle spørgeskemaet i VisKvalitet, er der meget, der taler for at forenkle spørgeskemaet og at fokusere det på kursisternes *tilfredshed* med kurserne og væsentlige aspekter af kurserne. Det kan fx være, hvor tilfredse kursisterne er med det, de har lært, de anvendte arbejdsformer eller lærerens feedback til kursisterne. Dette skal ses på baggrund af, at det, som brugerne især fremhæver som styrker ved VisKvalitet, er, at det giver et samlet overblik over skoler og uddannelser med hensyn til kursisternes tilfredshed med kurserne på AMU, og at det er et simpelt og standardiseret værktøj, der let kan bruges som grundlag for dialog om kvaliteten af AMU, særligt på skolerne mellem ledere og lærere.

Undersøgelsen peger på, at tilfredshedsmålinger i form af VisKvalitet med fordel kan suppleres med andre måder at få viden på, sådan som de forskellige aktører allerede til en vis grad gør. Det drejer sig om viden i forhold til:

- At udvikle undervisningen, hvor VisKvalitet må suppleres med andre mere kvalitative former for intern evaluering af undervisningen, fx den direkte dialog mellem kursister og undervisere.
- At udvikle uddannelserne, hvor VisKvalitet ikke giver tilstrækkelig nuanceret viden, men hvor efteruddannelsesudvalgene vurderer, at dialog og kvalitative metoder er mere egnede til at afdække behovene på arbejdsmarkedet.
- At belyse, hvordan virksomhederne ser på AMU, hvor virksomhedsdelen i VisKvalitet er for ressourcetung, og hvor indsatsen ikke står mål med udbyttet. En mulighed kan være at lade VEU-centrene spille en rolle i kvalitetssikringen af AMU.
- At belyse læringsudbyttet blandt kursister og effekter af AMU i form af efterfølgende anvendelse af det lærte på arbejdspladsen, hvor der allerede i dag er modulet VisEffekt. Dette eller andre målrettede effektværktøjer kan med fordel supplere VisKvalitet.
- At styrke grundlaget for tilsyn, hvor der er gode grunde til ikke at forsøge at udvikle spørgeskemaet til kursisterne i retning af at være et stærkere tilsynsværktøj, men i stedet benytte andre kilder til viden, herunder ledelsesvurderinger og administrative data fra skolerne.

2 Indledning

Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen under Undervisningsministeriet har bedt Danmarks Evalueringsinstitut (EVA) lave en behovsanalyse for at vurdere kvalitetssikringssystemet på AMU, VisKvalitet. Ministeriet har ønsket inputs til sine overvejelser over, hvordan systemet kan udvikles, så det i højere grad kan bruges af skolerne i deres kvalitetsarbejde. Desuden skal systemet fortsat være en kilde til viden for efteruddannelsesudvalgene om AMU. Endelig skal VisKvalitet kunne bidrage til styrelsens overblik over kvalitetsudfordringer på AMU, herunder med henblik på indsatser og tilsyn.

I 1999 igangsatte Arbejdsmarkedsstyrelsen det udviklingsarbejde, der blev til VisKvalitet som et samlet kvalitetssikringssystem, der omfattede alle arbejdsmarkedsuddannelser og skulle kunne bruges af såvel skolerne som efteruddannelsesudvalg og Undervisningsministeriet.

VisKvalitet har således eksisteret i over ti år, og der er igennem årene blevet investeret mange ressourcer i systemet, især til drift, men også med henblik på udvikling og optimering af VisKvalitet. I 2009 blev VisKvalitet således evalueret, og i 2010 drøftede VEU-rådet VisKvalitet. Ministeriet har i forlængelse heraf haft forskellige overvejelser over, hvordan VisKvalitet kunne forbedres, herunder arbejdet med et nyt design i form af VisKvalitet 2.0. Disse overvejelser såvel som VEU-rådets indstillinger indgår dog ikke i nærværende analyse, der har forsøgt at analysere det eksisterende VisKvalitet med friske øjne.

Kernen i det nuværende VisKvalitet er et spørgeskema med fokus på kursisternes tilfredshed med det kursus, de er ved at afslutte eller netop har afsluttet. Hertil kommer et spørgeskema rettet mod virksomheder, der har haft kursister på AMU. Ved at stille en række fælles spørgsmål til alle kursister gøres det muligt at sammenligne fx tilfredsheden med AMU på tværs af skoler, uddannelser og efteruddannelsesområder/brancheområder.

2.1 Undersøgelsens formål

Undersøgelsens formål har været at identificere muligheder for at udvikle VisKvalitet på grundlag af en behovsanalyse rettet mod de vigtigste interessenter samt at diskutere fordele og ulemper ved disse muligheder.

De interessenter, der indgår i analysen, er efter aftale med opdragsgiver Undervisningsministeriet, efteruddannelsesudvalgene, VEU-centrene samt ledere og lærere på skoler, der udbyder AMU. VEU-centrene indgår i undersøgelsen, fordi de har en vigtig opgave at løfte med at skabe større fokus på kvaliteten af AMU, og fordi de spiller en vigtig rolle i feltet mellem skolerne på den ene side og virksomheder og kursister på den anden side.

Behovsanalysen har særligt sigtet mod at undersøge muligheder, der bygger videre på VisKvalitet og evt. supplerer dette med nye elementer for i højere grad at imødekomme interessenternes behov for viden.

2.2 Metodedesign

Undersøgelsen baserer sig på en fokusgruppeinterviewundersøgelse, som blev gennemført i september og oktober 2013.

2.2.1 Dataindsamling

Dataindsamlingen har i alt omfattet de syv fokusgruppeinterview, der er listet op nedenfor. Interviewene har haft fokus på de erfaringer, de forskellige interessenter har gjort med brug af VisKvalitet, samt deres behov for viden med særligt henblik på de behov, som VisKvalitet med fordel kan dække.

- 1 *Et fokusgruppeinterview med informanter fra Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen, UNI-C samt departementet under Undervisningsministeriet.* I interviewet deltog fem personer, der nu eller tidligere har arbejdet med og/eller har haft ansvar for VisKvalitet.
- 2 *Et fokusgruppeinterview med efteruddannelsesudvalgene.* I interviewet deltog repræsentanter for i alt syv af de 11 inviterede efteruddannelsesudvalg¹.
- 3 *Et fokusgruppeinterview med ledere fra AMU-udbydere øst for Storebælt.* I interviewet deltog fire ud af i alt otte inviterede personer fra Københavns Tekniske Skole, TEC og Niels Brock.
- 4 *Et fokusgruppeinterview med lærere fra AMU-udbydere øst for Storebælt.* I interviewet deltog to lærere fra Niels Brock ud af i alt otte inviterede lærere.
- 5 *Et fokusgruppeinterview med ledere fra AMU-udbydere vest for Storebælt.* I interviewet deltog alle otte inviterede personer fra AMU-Nordjylland, Tradium, AMU-Fyn og Campus Vejle.
- 6 *Et fokusgruppeinterview med lærere fra AMU-udbydere vest for Storebælt.* I interviewet deltog i alt seks lærere fra AMU-Nordjylland, Tradium, AMU-Fyn og Campus Vejle ud af de i alt otte inviterede lærere.
- 7 *Et fokusgruppeinterview med VEU-centerchefer.* I interviewet deltog ni ud af de 13 inviterede VEU-centerchefer².

Samlet set har 10 lærere og 12 ledere fra i alt syv forskellige AMU-udbydere deltaget i fokusgruppeinterviewene. Hertil kommer de ni VEU-centerchefer, der typisk også har et grundigt kendskab til erfaringer med brugen af VisKvalitet fra skoler i VEU-centersamarbejdet. Selvom der ikke er tale om en repræsentativ undersøgelse af landets AMU-udbydere, er det EVA's vurdering, at disse i alt 31 informanter dækker bredt med hensyn til de erfaringer, der er gjort med VisKvalitet blandt landets AMU-udbydere igennem de senere år. Denne vurdering understøttes af, at mange af de samme oplevelser og vurderinger gik igen hos de informanter, der deltog i interviewene. Hertil kommer, at udvælgelsen af informanter har sikret, at informanterne kommer fra skoler, der tilsammen tegner sig for en relativt stor del af den samlede AMU-aktivitet.

For så vidt angår efteruddannelsesudvalgene deltog repræsentanter for de fleste af disse. I fokusgruppeinterviewet med Undervisningsministeriet deltog både en repræsentant for det kontor i departementet, som før 2012 havde ansvaret for VisKvalitet, for UNI-C, der har stået for drift og systemudvikling, samt for KTS, der har haft ansvaret for VisKvalitet siden 2012.

2.2.2 Metodeovervejelser og rapportens opbygning

Undersøgelsen har som nævnt sigtet mod at identificere muligheder for at forbedre det eksisterende kvalitetssikringssystem VisKvalitet, så det i højere grad matcher de vigtigste brugeres behov for viden og ønsker til et sådant system. Den valgte metode til at indsamle data om brugernes behov, erfaringer og ønsker er fokusgruppeinterview.

Tilgangen til analysen af VisKvalitet er primært induktiv, forstået på den måde, at analysen bygger på empiriske data indsamlet i forhold til undersøgelsens formål. De empiriske data er i et vist omfang – som det løbende vil fremgå af teksten – suppleret med anden viden af mere generel karakter, herunder lovgivning og evalueringsfaglig og metodisk viden.

Fokusgruppeinterviewmetoden giver mulighed for en semistruktureret dialog med informanterne om det, der samler dem, og det, der adskiller dem, i deres vurderinger af i dette tilfælde VisKvalitet. Fokusgruppeinterview kan bruges til at identificere eksempler på praksis, fx brug af VisKvalitet, såvel som dominerende holdninger og synspunkter i en gruppe, fx i forhold til vurderinger af

¹ De efteruddannelsesudvalg, der var repræsenteret, var KHRU, HAKL, BAI, SUS, EPOS, ETEI og IF.

² Der deltog chefer fra følgende ni VEU-centre: Aalborg/Himmerland, MidtØst, Østjylland, Trekantsområdet, Syd, Fyn, Vestsjælland, Øst og Øerne samt Hovedstaden og Bornholm.

brugen af VisKvalitet, men er mindre velegnet til at identificere individuelle forskelle inden for grupperne.

Fokusgruppeinterviewmetoden kan ikke bruges til at kvantificere, fx med hensyn til udbredelsen af bestemte former for vurderinger eller praksis. Når vi derfor fx oplister måder at anvende VisKvalitet på, kan vi ikke være sikre på, at listen er udtømmende. Til gengæld er de fremlagte eksempler og vurderinger blevet diskuteret ud fra forskellige vinkler.

Fokusgruppeinterviewene tog udgangspunkt i informanternes konkrete erfaringer for derved at forankre de fremadrettede ønsker til ændringer i VisKvalitet mest muligt i erfaringer fra praksis. Derefter forsøgte vi at identificere de vidensbehov, informanterne oplever, samt at afdække muligheder for at imødekomme behovene inden for rammerne af VisKvalitet.

Der blev udarbejdet en masterplan til spørgeguide, som blev tilpasset de forskellige fokusgrupper, både for at gøre spørgsmålene mest muligt relevante for informanterne og for at lette tværgående sammenligninger.

De transskriberede referater af de syv fokusgruppeinterview er blevet kategoriseret i forhold til interessenttype og undersøgelsestemaer, herunder måder at bruge VisKvalitet på, erfaringer med brugen af VisKvalitet, vurderinger af VisKvalitet samt behov for viden, som VisKvalitet måske/måske ikke kan dække. Hertil kommer specifikke kommentarer til spørgeskema mv. Denne måde at kategorisere data på har givet mulighed for såvel at beskrive de enkelte interessenters perspektiver på VisKvalitet som at analysere udsagn på tværs af disse. Analysen af data har haft særligt fokus på at identificere måder at bruge VisKvalitet på samt interessenternes erfaringer med og vurderinger af disse måder at bruge VisKvalitet på. Måderne at bruge VisKvalitet på er blevet analyseret på to niveauer:

For det første er data blevet analyseret deskriptivt i forhold til, hvordan den enkelte aktør bruger og ser på VisKvalitet, som det fremgår af rapportens kapitel 4. Præsentationerne af de enkelte interessenters måder at se og bruge VisKvalitet på tager afsæt i de opgaver og roller, som de enkelte interessenter har i forhold til VisKvalitet i henhold til lovgivningen.

For det andet er data blevet analyseret på et mere aggregeret niveau på tværs af de enkelte interessenter, som det fremgår af kapitel 5. Den tværgående analyse i kapitel 5 sigter mod at vurdere stærke og svage sider ved de forskellige måder at bruge VisKvalitet på i forhold til, hvor velegnet VisKvalitet er i sin eksisterende form til at opfylde bestemte behov for viden. Disse vurderinger er primært baseret på informanternes erfaringer, som de er kommet til udtryk i fokusgruppeinterviewene. Hertil kommer, at EVA i et vist omfang har suppleret informanternes erfaringer og vurderinger med mere generel evalueringsfaglig eller metodisk viden.

Kapitel 3 handler om det spørgeskema til kursisterne, som er hjørnестenen i VisKvalitet. Kapitlet sammenfatter informanternes erfaringer og vurderinger af de enkelte spørgsmål med særligt henblik på, hvilken information spørgsmålene kan levere, og brugbarheden af svarene. Når vi har valgt denne forholdsvis detaljerede gennemgang af spørgeskemaet, er det, dels fordi informanterne havde mange erfaringer med skemaet og vurderinger heraf, dels for at understøtte et eventuelt videre arbejde med at revidere spørgeskemaet. Kapitlet tydeliggør således muligheder og begrænsninger ved de forskellige spørgsmål.

I kapitel 6 sammenfatter og perspektiverer vi de vigtigste resultater af analysen med henblik på at understøtte ministeriets beslutninger om VisKvalitet's fremtid.

2.3 Organisering og bemanning

Undersøgelsen har fundet sted fra juni til november 2013 og er gennemført af en projektgruppe bestående af specialkonsulent Michael Andersen (projektleder), evalueringskonsulent Ida Marie Behr Bendixen samt evalueringsmedarbejder Camilla Ørtoft Jensen.

3 En spørgeskemaundersøgelse

VisKvalitet er en spørgeskemaundersøgelse. Det betyder, at den viden, som VisKvalitet kan give, er af generel og kvantitativ karakter, hvad enten der er tale om tilfredshed, kendskab, baggrundsvariable eller andet. Resultaterne fra VisKvalitet siger med andre ord ikke noget om årsager til tingenes tilstand, fx grunden til tilfredsheden eller til manglende kendskab, ligesom resultaterne heller ikke i sig selv tilbyder forklaringer, nuanceringer eller mulige løsningsforslag.

VisKvalitet omfatter dels et spørgeskema til kursisterne, dels et spørgeskema til virksomhederne³. Kapitlet her handler alene om spørgeskemaet til kursisterne, som EVA's undersøgelse har fokuseret på.

Gennemgangen af spørgeskemaet viser, at det især er velegnet til at belyse kursisternes samlede og umiddelbare tilfredshed med de kurser, de har været igennem, mens der knytter sig megen usikkerhed til den information, man kan få gennem de øvrige spørgsmål.

3.1 Spørgeskemaet til kursisterne

Inden vi gennemgår de enkelte spørgsmål i spørgeskemaet, vil vi ridse nogle mere kontekstuelle forhold op, som vi finder vigtige i forhold til at vurdere stærke og svage sider samt muligheder og begrænsninger ved en spørgeskemaundersøgelse som VisKvalitet rettet mod kursisterne.

3.1.1 Besvarelsesituationen

Kursisterne besvarer normalt spørgeskemaet i undervisningstiden, hvor læreren som udgangspunkt er til stede. Kursisterne svarer derfor typisk samtidig (eller nogenlunde samtidig) på spørgeskemaet enten elektronisk eller i papirform. Det fremgik af interviewene med lærerne, at der er eksempler på, at lærerne hjælper med eventuelle forståelsesproblemer, men der er også eksempler på, at lærerne spiller en mere tilbagetrukket rolle.

Ud fra en metodefaglig vinkel kan det ses som en styrke, at alle (eller næsten alle) kursister på et hold svarer samtidig. Hertil kommer, at den samtidige besvarelse og kursisternes fysiske tilstedeværelse alt andet lige bevirker, at svarprocenten bliver højere.

Omvendt kan man se det som en svaghed, at besvarelsen af spørgeskemaet tager tid fra undervisningen. Det kan skabe en uvilje mod konceptet og kan især opleves som en udfordring på de helt korte arbejdsmarkedsuddannelser af én dags varighed. En anden svaghed er, at besvarelsen finder sted sidst på kursusdagen, og at energiniveauet derfor kan være lavt og gå ud over motivationen for at svare seriøst på skemaet.

3.1.2 Et spørgeskema til alle AMU-kursister

Spørgeskemaet skal ifølge det nuværende koncept udfyldes af alle kursister på alle AMU-kurser, hvad enten kurserne er af en eller flere dages varighed. Det ser de forskellige informantgrupper både fordele og ulemper ved. En af fordelene er, at man ved at spørge alle får et totalt billede af AMU på tværs af landet, af institutioner og af uddannelsesmål. Det forenkler også evalueringsprocessen, at alle ved, at de altid skal evaluere kurserne.

³ VEU-rådet indstillede i juni 2010 til Undervisningsministeriet, at alle kursister fortsat skulle evaluere de kurser, de havde deltaget i, mens det skulle gøres frivilligt for institutionerne at benytte VisKvalitet til at indsamle evalueringer fra virksomhederne.

En af ulemperne er, at det er meget ressourcekrævende at lade så mange mennesker bruge tid på at evaluere. I stedet kunne man vælge at udtage stikprøver af hold til evaluering. Men dels ville det kræve en del logistik, dels skulle man sikre, at der indgik tilstrækkelig mange kursister i forhold til at belyse de arbejdsmarkedsuddannelser, der har lille aktivitet.

3.1.3 Antallet af spørgsmål

Samtlige informantgrupper understregede i fokusgruppeinterviewene vigtigheden af, at VisKvalitet fremadrettet ikke kommer til at rumme for mange spørgsmål. Nogle mener, at det nuværende spørgeskema har for mange spørgsmål, mens nogle mener, at skemaet har en passende længde. Men som det også har været påpeget i forhold til længde, så bør kursisternes besvarelse af VisKvalitet tage mindst mulig tid for lettere at fastholde kursisternes opmærksomhed. Jo kortere spørgeskemaet er, desto højere svarprocent er det sandsynligt at opnå.

3.1.4 Spørgsmål, der matcher målgruppen

Flere informantgrupper nævner, at nogle AMU-kursister kan have svært ved at læse, forstå og udfylde et spørgeskema som VisKvalitet. Selvom der i forbindelse med spørgeskemaets fællesspørgsmål er tænkt nøje over formuleringer og lixtal, vurderes det, at det er en udfordring for en del af AMU-kursisterne at forstå og vurdere begreber som "kursets formål", "undervisningens tilrettelæggelse" og "kursets faglige niveau" (mere herom nedenfor). Det vil sige, at selvom spørgeskemaet synes at henvise til noget entydigt, kan nogle spørgsmål forstås på flere måder eller i værste fald slet ikke blive forstået. Dette kan påvirke den score, som hvert enkelt kursus får, og derfor vil det fremadrettet være vigtigt fortsat at have fokus på spørgeskemaets terminologi.

Derudover oplever flere informanter, at nogle af spørgsmålene i VisKvalitet rammer ved siden af visse af AMU's målgrupper. Fx er spørgsmålet om, hvorvidt kursisten fremadrettet tror, at han/hun vil kunne anvende det lærte i sit arbejde, svært (måske endda upassende) for ledige at skulle svare på. Blandt lærerne og lederne blev der i fokusgrupperne foreslået, at man strukturerede skemaet anderledes og blandt andet indlagde filtre, så kursisterne primært svarer på spørgsmål, der har relevans for deres egen situation.

3.2 Spørgsmålene til kursisterne

Spørgeskemaet består af tre dele: For det første er der otte fælles spørgsmål, som alle kursister stilles, samt tre baggrundsspørgsmål (se det indsatte spørgeskema på næste side). For det andet er der de uddannelsesspecifikke spørgsmål, der formuleres af efteruddannelsesudvalgene, og som stilles til alle kursister, der deltager i de kurser, der har de pågældende uddannelsesmål. For det tredje er der de institutionsspecifikke spørgsmål, som de enkelte skoler kan stille efter behov. I det følgende gennemgår vi spørgeskemaets tre dele med afsæt i informanternes erfaringer.

3.2.1 De fælles spørgsmål

Nedenfor gennemgår vi de otte fælles spørgsmål til kursisterne. Der stilles desuden tre baggrundsspørgsmål om, hvem der fik ideen til, at kursisten skulle tage på kursus, kursisternes jobsituation, og hvorfra kursisten har fået oplysninger om kurset. Disse baggrundsspørgsmål kommer vi ikke nærmere ind på i det følgende. Gennemgangen nedenfor af spørgsmålene afspejler, dels hvad der har optaget informantgrupperne mest, dels hvad vi på EVA har vurderet som vigtigst at belyse.

Spørgsmål 1: "Hvor tilfreds er du med ... det kursus, du netop har gennemført?"

Fokusgruppeinterviewene efterlader et indtryk af, at dette er et omdiskuteret spørgsmål, som har både tilhængere og modstandere. Kendetegnende for spørgsmålet er, at det ikke er rettet mod en tilfredshed med noget særligt. Hvad kursisterne lægger i deres besvarelse af spørgsmålet, kan derfor være vidt forskelligt – ligesom det kan være en blanding af flere ting.

At forståelsen af spørgsmålet dækker bredt, ses af nogle af informanterne som en fordel, mens andre ser det som en ulempe. Groft sagt deler vandene sig imellem dem, der på den ene side synes, at det er godt, at der i VisKvalitet er et spørgsmål, der på et overordnet niveau giver viden om kurset som helhed, og dem, der på den anden side synes, at spørgsmålet ikke giver nogen som helst brugbar viden, fordi tilfredsheden i denne sammenhæng dækker over alt og intet.

VisKvalitet-spørgeskemaet til kursisterne – de fælles spørgsmål

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke / Ikke relevant
1 Hvor tilfreds er du med... det kursus, du netop har gennemført?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	[0] <input type="checkbox"/>

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I begrænset grad	Slet ikke	Ved ikke / Ikke relevant
2 I hvilken grad... kendte du kursets formål, <u>inden</u> du startede?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	[0] <input type="checkbox"/>

3 I hvilken grad... har du lært det, der er kursets formål?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	[0] <input type="checkbox"/>
--	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke / Ikke relevant
4 Hvor tilfreds er du med... din egen indsats på kurset?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	[0] <input type="checkbox"/>

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I begrænset grad	Slet ikke	Ved ikke / Ikke relevant
5 I hvilken grad mener du... at læreren/lærerne har tilrettelagt undervisningen, så du har haft mulighed for at lære det, der er kursets formål?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	[0] <input type="checkbox"/>

6 **Hvis du har haft flere lærere på kurset, kan du uddybe dit svar herunder:**

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke / Ikke relevant
7 Hvor tilfreds er du med... kursets faglige niveau?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	[0] <input type="checkbox"/>

(Se forrige svar!)

Hvis du har svaret **Utilfreds** eller **Meget utilfreds** skal du besvare spørgsmål(ene) herunder

	For lavt	For højt
7a Hvis du har svaret "Utilfreds" eller "Meget utilfreds", mener du så at kursets faglige niveau var:	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>

	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I begrænset grad	Slet ikke	Ved ikke / Ikke relevant
8 I hvilken grad mener du... at det du har lært på kurset, kan anvendes i dit arbejde fremover?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	[0] <input type="checkbox"/>

Baggrundoplysninger

9 Hvem fik ideen til, at du skulle tage dette kursus?

- (1) Jeg selv
- (2) En kollega eller tillidsrepræsentant
- (3) Min chef eller en leder på arbejdspladsen
- (4) Jobcenteret/Arbejdsformidlingen (AF)
- (5) Kommunen
- (6) Min fagforening
- (7) Min a-kasse
- (8) Andre

10 Hvordan er din jobsituation i dag?

- (1) Jeg er i arbejde
- (2) Jeg er ledig / jobsøgende

11 Hvor fik du oplysninger om kurset?

(Sæt gerne flere krydser)

- (1) En medarbejder fra uddannelsesstedet
- (2) Annoncer i aviser og blade
- (3) Internettet
- (4) En kollega
- (5) Andet

Kilde: www.viskvalitet.dk/web.pages.WebFrontpageQuestionPreview?object=1 (18.11.2013)

Undervisningsministeriet har brugt kursisternes besvarelser af spørgsmålet som et politisk redskab i forskellige sammenhænge for at vise, at der generelt er en stor tilfredshed med AMU. Den brede pensel har i den sammenhæng været en styrke. KTS er fremadrettet imidlertid tøvende over for værdien af spørgsmålet som grundlag for tilsyn.

Interviewene med efteruddannelsesudvalgene viste en overvejende positiv vurdering af spørgsmålet. Som kapitel 4 illustrerede, har udvalgene i flere sammenhænge haft glæde af at have viden om kursisternes samlede niveau af tilfredshed. Pointen er, at spørgsmålet indkapsler AMU som en samlet oplevelse eller pakke, man kan være mere eller mindre tilfreds med, og det giver efteruddannelsesudvalgene en let overskuelig og hurtig viden, som de kan benytte i kommunikationsøjemed.

Lederne fremhæver både fordelene og ulemperne ved spørgsmålet, hvilket hænger sammen med deres position som interessenter: De er optagede af at brande AMU som en vare, men de er også optagede af at udvikle varen, og til det formål er en mere handlingsanvisende viden nødvendig. Den viden giver svar på dette spørgsmål ikke i sig selv.

Lærerne synes, at den viden, de får fra spørgsmålet, er mindre interessant, for, som de siger, de ved ikke, om kursisterne vurderer undervisningen, administrationen, toiletfaciliteterne eller andet. Lærerne er først og fremmest optagede af at måle, om kursisterne lærer noget.

Man kan samlet set sige, at de, der er glade for spørgsmålet, i nogen grad også er dem, der understreger, at AMU er en forretning, og at en forretning lever af at have tilfredse kunder. Derfor vurderer de, at spørgsmålet er relevant. AMU skal være en god oplevelse, der giver kunderne lyst til at komme igen og får dem til at anbefale varen ude i byen. Spørgsmålet om tilfredshed ses derfor i disse informanters perspektiv som en vigtig temperaturmåling af produktet "AMU". Desuden påpeges det, at man kan bruge en lav score til at gå dybere ned i andre spørgsmål.

De, der er skeptiske over for værdien af spørgsmålet, har den primære anke, at spørgsmålet er for bredt, og at det derfor er begrænset, hvor meget man kan agere ud fra den viden, svarene

giver. Hvis spørgsmålet på et kursus får en lav score, er det svært at handle på utilfredsheden, medmindre det suppleres med anden viden (fx mundtlig evaluering) på det pågældende hold.

En VEU-centerchef udtrykker meget præcist, at der er tale om en form for vidensdilemma:

“Det er lidt pest eller kolera med det spørgsmål. Hvis man skal kunne sammenligne, skal det være på et overordnet plan, men jo mere overordnet det bliver, jo mindre handlingsorienteret bliver det.”

Spørgsmålet er således vigtigt for dem, der ønsker at bruge et generelt mål for kursisternes tilfredshed, mens det ikke nødvendigvis har værdi for andre.

Spørgsmål 2: “I hvilken grad ... kendte du kursets formål, inden du startede?”

Samtlige informantgrupper vurderer, at det er hensigtsmæssigt, at AMU-kursisterne kender til formålet med det kursus, de skal i gang med, bl.a. fordi kendskab til formålet ser ud til at have en positiv virkning på kursisternes læring. Men informanterne vurderer samtidig, at dette spørgsmål fremstår uklart og tvetydigt for kursisterne, og de er derfor kritiske over for, om spørgsmålet fremadrettet skal indgå i VisKvalitet i denne form.

Nogle institutioner oplever, at de scorer lavt på spørgsmålet, da kursisterne ofte svarer, at de i mindre grad kendte kursets formål. Det kan ifølge evalueringens informanter skyldes flere ting, bl.a., at:

- Kursisterne ikke kendte kursets formål, fordi de fx fik at vide fredag, at de skulle på kursus mandag, og/eller fordi oplysningerne om kurset fra enten arbejdsgiverens eller AMU-institutionens side har været for ringe
- Kursisterne udtrykker en ringe grad af kendskab til kursets formål, fordi uddannelsesmålene forekommer dem abstrakte
- Nogle kursister forbinder begrebet “kursets formål” med formålet at få tiden til at gå på en meningsfuld måde, indtil ordrebogen hjemme i virksomheden igen er fyldt, hvilket viser, at begrebet ikke opfattes entydigt

Det er værd at overveje, hvilken viden spørgsmålet skal give: Skal det afdække kendskab *før* kurset for derved at få et billede af deres grad af forberedelse, eller skal det fungere som baggrundsspørgsmål for det følgende spørgsmål? Det er tydeligt, at interessenterne ikke oplever, at spørgsmålet, sådan som det i dag indgår i spørgeskemaet, har særlig stor værdi.

Spørgsmål 3: “I hvilken grad ... har du lært det, der var kursets formål?”

Udfordringen ved dette underspørgsmål er, at det forudsættes af kursisterne, at de kender formålet med kurset og har forstået det – og at de kan sammenholde kompetencemål med det, de faktisk har lært. Det er ifølge informanterne desværre ikke altid tilfældet. Især lærere og ledere er desuden kritiske over for, om kursisterne umiddelbart efter endt kursus kan vurdere, om de har *opfyldt* kursets formål. I lærernes og ledernes optik er der i højere grad tale om, at man ved kursets afslutning har kendskab til kursets formål, mens læring er noget, der styrkes af, at nyerhvervede kompetencer bruges og løbende afprøves i praksis. Spørgsmålet giver derfor en diffus viden, der kan være svært at handle på.

Men selvom informanterne var kritiske over for dette spørgsmål, afspejlede samtlige fokusgruppeinterview samtidig, at de er meget optagede af, om kursisterne rent faktisk opnår det læringsudbytte, der er tilsigtet, og på den baggrund er spørgsmålet relevant.

Spørgsmål 4: “Hvor tilfreds er du med ... din egen indsats på kurset?”

Dette spørgsmål er der blandt informanterne overvejende enighed om bør udgå. Der var ingen af interessentgrupperne, der oplevede at kunne bruge den viden, spørgsmålet gav. Det skyldes ikke mindst, at samtlige kursister stort set altid svarer med en høj score i forhold til deres egen indsats, hvilket af lærerne vurderes ikke altid at stå mål med det, de iagttager i løbet af undervisningen. Ud fra et udviklingsperspektiv oplever lærerne ikke at kunne bruge kursisterne svar på dette spørgsmål til at tilrette undervisningen, og en lærer påpeger, at spørgsmålet måske udelukkende

kan fungere som en (lidt for sen) påmindelse til kursisterne om, at de selv har et ansvar for egen læring.

Spørgsmål 5: "I hvilken grad mener du ..., at læreren/lærerne har tilrettelagt undervisningen, så du har haft mulighed for at lære det, der er kursets formål?"

Dette spørgsmål skiller vandene, for mens nogle synes, at det er yderst relevant at få kursisternes vurdering af pædagogikken og lærernes tilrettelæggelse af undervisningen, mener andre, at et sådant spørgsmål er for vanskeligt for kursisterne at svare på. Sidstnævnte mener, at et begreb som undervisningens tilrettelæggelse er for abstrakt, ikke mindst fordi kursisterne ikke har mulighed for at vurdere, om andre end de anvendte arbejds- og undervisningsformer ville have været mere relevante. Samtidig indeholder spørgsmålet de ovenfor beskrevne terminologiske udfordringer, der knytter sig til begreberne 'læring' vs. 'kendskab' og 'kursets formål'.

Tilhængerne af spørgsmålet mener imidlertid, at det er kvintessentielt at få kursisternes vurdering af pædagogikken og didaktikken. Og de mener, at kursisterne godt kan vurdere, om lærernes arbejds- og undervisningsformer har muliggjort, at kursens mål kan nås. En lærer siger fx om spørgsmålet:

Jeg tror godt, at de forstår det. [...] Jeg ser sådan på det: Har jeg nået at tage mig af dem alle sammen, og har jeg gjort noget for alle? Jeg ser på det i forhold til differentiering, og jeg bruger det til at aflæse, om jeg har formået at give mig til kende over for alle. (Lærer).

I forlængelse af spørgsmål 5 følger et åbent spørgsmål 6, man kan bruge, hvis der har været flere lærere på kurset.

Spørgsmål 7: Hvor tilfreds er du med ... kursets faglige niveau?

Svarene på dette spørgsmål vurderes af lærere og ledere som svære at bruge, medmindre de svarer i yderkategorierne og uddyber svaret i 7 a. Samtidig påpeges det, at scoren kun er interessant i det omfang, den sammenholdes med lærerens vurdering af holdet – fx om det var et fagligt stærkt eller svagt hold, eller om der var store forskelle mellem kursisterne. Af samme grund bruges spørgsmålet, hvis der er en lav score, af og til som udgangspunkt for en samtale mellem lærere og ledere, hvor udsvinget i scoren kan give anledning til, at ledelsen ønsker en uddybende forklaring.

En indvending mod spørgsmålet, som går igen i de forskellige informantgrupper, er, at kursisterne kan have svært ved at vurdere det faglige niveau. De kan vurdere, om de selv synes, at kurset var spændende eller kedeligt, om det var svært eller let, men om læreren har ramt kursets intendede faglige niveau, er noget andet.

Det peger på, at hvis der er en lav score på spørgsmålet, kan det være udtryk for, at kursisten niveau-mæssigt er fejlplaceret. En leder beskriver denne problematik:

Hvis de ikke er tilfredse med det faglige niveau, kan det være, fordi vedkommende er sat på det forkerte niveau – måske er de for dygtige. Det betyder, at selvom undervisningen er lagt på det rigtige niveau af læreren, så vil kursisten mene, at det var et elendigt niveau. Sådan vil det også være, hvis der er en kursist, der er fagligt svag – bare omvendt.

Interviewet med VEU-centercheferne understregede i den forbindelse, at fejlplacering på kurser, og dermed en lavere score på det spørgsmål, kan være blevet mere udbredt, efter at kursisterne tilmelder sig elektronisk via efteruddannelse.dk og ikke får vejledning i forhold til fagligt niveau.

Spørgsmål 8: I hvilken grad mener du ..., at det, du har lært på kurset, kan anvendes i dit arbejde fremover?

Selvom samtlige interessenter – ministeriet, efteruddannelsesudvalgene, VEU-centercheferne, lederne såvel som lærerne – i interviewene understreger, at det, de interesserer sig for, er kursisternes læringsudbytte, opleves spørgsmål 8 alligevel som et problematisk spørgsmål. Det gør det, fordi det i bund og grund er et trosspørgsmål: Tror kursisterne, at de kan bruge det, de har lært?

Så på trods af at læring fra kurserne optager interessenterne, mener de ikke, at spørgsmålet siger noget om, om kursisterne rent faktisk kan bruge det, de har lært. Sagt på en anden måde kan kursets effekt ikke måles på kursets sidste dag. Hvorvidt kursisterne har lært noget, vil først vise sig fremadrettet i arbejdssituationer, hvor kompetencerne kan aktiveres.

Hertil kommer, at spørgsmålet er svært for ledige at svare på. Ligesom det kan være svært at svare på for beskæftigede i forhold til kommende opgaver, som de ikke kender, når de besvarer spørgeskemaet. Samtidig kan scoren blive meget lav, selvom der er tale om godt tilrettelagte, målrettede og meget redskabsorienterede kurser. Som en VEU-centerchef bemærker:

En lærer kan have gjort det formidabelt, selvom de [kursisterne] ikke efterfølgende kan bruge det til noget konkret.

Tilbage står dog stadig, at der på tværs af interessenterne er et ønske om at komme tættere på at kende effekten eller betydningen af AMU for kursisters evne til efterfølgende at løfte deres arbejdsopgaver i virksomhederne. Men som tidligere nævnt kan denne viden bedre opnås ved hjælp af fx effektmålinger.

3.2.2 Efteruddannelsesudvalgenes spørgsmål

Den anden del af spørgeskemaet til kursisterne omfatter de spørgsmål, som vedrører uddannelsesmålene, og som efteruddannelsesudvalgene stiller i forhold til uddannelser, som ligger inden for deres uddannelsesområde. Efteruddannelsesudvalgene finder, som det tidligere er fremgået, at den viden, de får fra VisKvalitet, ikke er særlig brugbar i forhold til at udvikle uddannelserne.

Direkte adspurgt, om efteruddannelsesudvalgene ville kunne nøjes med de fælles ikke-uddannelsesspecifikke spørgsmål, svarer en informant: *“Ja. Den dag, det bliver frit, så er jeg sikker på, at vi ikke stiller et eneste spørgsmål.”* Mens en anden tilføjer, at de måske nok vil lave spørgsmål til nye kurser og så tage dem af på et senere tidspunkt, eller hvis der var et kursus, hvor de var i tvivl om, hvorvidt det kørte, som det skulle, så kunne de spørge ind til dette i en periode.

Når der blandt repræsentanterne for efteruddannelsesudvalgene er en vis skepsis i forhold til de uddannelsesspecifikke spørgsmål, er det også, fordi de finder det vanskeligt at dække uddannelsesmålene med få dækkende og præcise spørgsmål, der giver mening for kursisterne. En repræsentant for efteruddannelsesudvalgene formulerer det således:

Det er en udfordring at formulere spørgsmålene, og vi synes ikke, at de [skolerne] kan komme over det, medmindre der kommer flere spørgsmål, og det tror vi ikke, at det bliver bedre af.

3.2.3 Institutionsspecifikke spørgsmål

Kort opsummeret er interessenternes holdning til de institutionsspecifikke spørgsmål, at de ikke finder dem særligt vigtige, men at de gerne vil have muligheden for at stille dem. Lederne oplever fx, at det periodevist kan være nyttigt at have muligheden for at stille spørgsmål, der knytter sig til institutionens fysiske indretning, administrationen eller andet. Til gengæld vurderer de, at værdien af muligheden ville være væsentlig større, hvis spørgsmålene kunne målrettes i forhold til bestemte hold eller fagområder, som der er ønske om at følge nøjere.

Lærerne oplever generelt ikke, at de institutionsspecifikke spørgsmål er så relevante for dem som lærere, da de typisk omhandler noget, der ligger uden for eller i periferien af undervisningen, fx kantinen, en ny tilbygning, it-udstyret mv. Lærerne opfatter med andre ord først og fremmest disse spørgsmål som det administrative ledelseslags spørgsmål, hvilket blev understreget af, at ingen af lærerne i fokusgrupperne selv har oplevet at blive inddraget i udarbejdelsen af de institutionsspecifikke spørgsmål. Enkelte lærere efterlyste fx institutionsspecifik baggrundsstatistik om kursisterne, der kunne vise noget om udviklingen over tid på variable såsom køn, alder, bopæl og så videre, der blandt andet kunne bruges i forbindelse med institutionernes rekrutteringsstrategier.

VEU-centercheferne vurderede overordnet i tråd med lederne, at det er vigtigt at kunne stille specifikke tillægsspørgsmål, som bl.a. kan belyse forhold på de enkelte skoler.

3.3 Opsamling og perspektivering

Samlet set fremstår den fælles del af spørgeskemaet som den mest brugbare del. Den uddannelsesspecifikke del, der særligt skulle imødekomme efteruddannelsesudvalgenes behov for viden til brug for at udvikle uddannelses tilbuddet, opleves ikke af udvalgene som anvendelig i forhold til dette mål. Til gengæld oplever de, at de kan bruge overblikket over den samlede tilfredshed med kurserne, som de fælles spørgsmål kan give.

Noget tilsvarende gør sig gældende på skolerne og i VEU-centersamarbejdet, hvor man kan bruge et overordnet tilfredsheds mål som en temperaturmåling. Tilfredshed opleves således som et godt måleparameter, hvis man som skole eller VEU-center tænker kundeorienteret, fordi tilfredse kunder ofte kommer igen, og fordi tilfredse kunder er tilbøjelige til at anbefale oplevelser, som de er tilfredse med, til andre potentielle kunder.

Skolerne synes derimod ikke at være særligt optagede af muligheden for at stille skolespecifikke spørgsmål. De peger dog på, at de gerne vil have, at muligheden for at lave supplerende spørgsmål til de fælles spørgsmål fastholdes og måske endda udbygges. Skolerne kan fx have gavn af at kunne stille skolespecifikke spørgsmål til særlige indsatser og lignende. Hvis muligheden for at stille spørgsmål til enkelte hold blev udbygget, ville VisKvalitet kunne blive mere interessant på den enkelte skole og for den enkelte lærer og leder.

Også i fokusgruppeinterviewene med efteruddannelsesudvalgene blev der peget på situationer, hvor man gerne ville have muligheden for at kunne stille spørgsmål, fx vedrørende de faglige mål for nye uddannelser.

Af de otte fælles spørgsmål synes det første spørgsmål om kursisternes overordnede tilfredshed at være det mest brugbare. Dette skyldes ikke mindst vanskelighederne ved at stille præcise spørgsmål, som man kan forvente brugbare svar på. Skemaets begreber som kursets formål, niveau, tilrettelæggelse samt muligheder for anvendelse af det lærte er ofte vanskelige for kursisterne at forstå og vurdere.

Der er derfor meget, der taler for at forenkle spørgeskemaet og strømline det til i højere grad at være en tilfredshedsmåling med særligt fokus på at belyse tilfredsheden med bestemte aspekter af den undervisning, kursisterne har været igennem, herunder fx hvad de har lært, de arbejdsformer, de har anvendt, og den feedback, de har fået fra læreren.

Til illustration har vi nedenfor indsat en skitse til et sådant spørgeskema. Bemærk også, at vi har erstattet de nuværende svarkategorier, hvor der er mulighed for at svare "Hverken tilfreds eller utilfreds", med en firetrinsskala, der "tvinger" respondenterne til at tage stilling til, om de er mest positive eller mest negative. Et sådant greb vil sandsynligvis kunne gøre variationen større og dermed imødekomme et ønske blandt informanterne.

Skitse til spørgeskema med fokus på tilfredshed

Hvor tilfreds har du været med ...	Meget Tilfreds	Overvejende tilfreds	Overvejende utilfreds	Meget utilfreds
... det, du har lært på kurset?				
... de arbejdsformer, I har brugt i undervisningen?				
... de fysiske faciliteter, der har været på kurset, herunder lokaler, it og kantine?				
... den feedback, du har fået på kurset af læreren?				
... kurset samlet set?				

Efter i dette kapitel at have undersøgt erfaringerne med spørgeskemaet til kursisterne vil vi i næste kapitel undersøge, hvordan interessenterne bruger resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen.

4 Interessenternes brug af VisKvalitet

I dette kapitel præsenterer vi de enkelte interessenters brug af og syn på VisKvalitet på baggrund af de gennemførte fokusgruppeinterview med Undervisningsministeriet, efteruddannelsesudvalgene, VEU-centrene samt ledere og lærere på skolerne.

Undersøgelsen har vist, at der er meget forskellige erfaringer med brugen af VisKvalitet og tilsvarende forskelle på, hvordan man ser på VisKvalitet, herunder i forhold til, hvilke vidensbehov VisKvalitet kan og/eller skal kunne dække.

De enkelte afsnit om interessenternes måder at bruge VisKvalitet på tager udgangspunkt i de opgaver, interessenten har i henhold til lovgivningen. Den overordnede arbejdsdeling mellem de tre hovedinteressenter, Undervisningsministeriet, efteruddannelsesudvalgene og skolerne, fremgår af bekendtgørelse om arbejdsmarkedsuddannelser m.v. (BEK nr. 724 af 21/06/2013) (se tekstboksen på næste side).

Ifølge bekendtgørelsen er det således Undervisningsministeriet, der udvikler og vedligeholder de fælles kvalitetssikringsredskaber for AMU, som skolerne og efteruddannelsesudvalgene skal anvende.

4.1 Undervisningsministeriet

Som det fremgår af bekendtgørelsen, spiller Undervisningsministeriet en overordnet rolle i forhold til VisKvalitet, i og med at ministeriet udvikler og vedligeholder de fælles kvalitetssikringsredskaber for AMU. Hertil kommer, at ministeriet kan undersøge uddannelsesstedernes og efteruddannelsesudvalgenes kvalitetssikring.

VisKvalitet har siden 2012 været forankret i Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen (KTS), der har ansvaret for at føre tilsyn med skolerne. KTS har siden overvejet, hvordan VisKvalitet i højere grad kan bruges til dette formål. Frem til 2012 var VisKvalitet forankret i Kontoret for erhvervsrettet voksenuddannelse, departementet, der sammen med UNI-C igennem årene har udviklet VisKvalitet og varetaget den overordnede driftsopgave.

Frem til 2012 blev VisKvalitet brugt systematisk i forhold til årlige tilsynsrapporter både for at følge den overordnede udvikling og med henblik på at følge op i forhold til skoler og uddannelser, der scorede lavt. Desuden er VisKvalitet blevet brugt og bruges fortsat i departementet i forbindelse med ministersager og andre typer sager, hvor der er behov for at sige noget om kvaliteten af AMU. Det kan fx være, når der er brug for et måltal for brugertilfredsheden inden for et bestemt brancheområde, fx byggebranchen. Men ellers følger departementet med interesse den nationale score som et udtryk for den samlede brugertilfredshed med AMU. Denne interesse skal ses i lyset af, at man årligt bruger et milliardbeløb på AMU, og at departementet ikke har andre kilder til viden om brugertilfredsheden i AMU-systemet.

I fokusgruppeinterviewet med Undervisningsministeriet blev det også understreget, at det, at man ikke anvender karakterer i AMU-systemet, giver et særligt behov for andre måder at måle på sammenlignet med de uddannelsesområder, hvor karakterer kan bruges som en blandt flere kvalitetsindikatorer. Departementet oplever derfor, at det også fremadrettet vil have dette behov for viden om brugernes tilfredshed med AMU.

Bekendtgørelsens regler om kvalitetssikring af AMU

Undervisningsministeriet skal udvikle og vedligeholde fælles kvalitetssikringsredskaber for arbejdsmarkedsuddannelse og kan gennemføre stikprøveundersøgelser af uddannelsesstedernes og efteruddannelsesudvalgenes kvalitetssikring.

Stk. 2. Uddannelsesstederne og efteruddannelsesudvalgene skal anvende de fælles kvalitetssikringsredskaber fastlagt af undervisningsministeren og medvirke til vedligeholdelse, udvikling og fornyelse af de fælles kvalitetssikringsredskaber.

AMU-udbyderne skal systematisk foretage kvalitetssikring og udvikling af

1) uddannelsesindsatsen inden for de fælles kompetencebeskrivelser med henblik på at sikre, at deltagerne kan nå de fastsatte mål for uddannelserne og uddannelsesaktiviteterne,

2) vurdering af basale færdigheder i læsning, skrivning, stavning, regning eller matematik og vejledning i tilknytning hertil med henblik på at sikre, at deltagerne vurderes og vejledes i overensstemmelse med målene, jf. § 27, stk. 2, og

3) individuel kompetencevurdering med henblik på at sikre, at deltagerne får vurderet og anerkendt deres realkompetencer i overensstemmelse med formålet, jf. § 28, stk. 1.

Stk. 2. Uddannelsesstederne skal tilrettelægge evalueringer således, at deltagerne og en repræsentativ stikprøve af virksomheder, der har haft medarbejdere på uddannelser, evaluerer aktiviteten.

Stk. 3. Uddannelsesstederne skal foretage og dokumentere en løbende opfølgning på evalueringer og andre målinger af uddannelsesindsatsens kvalitet.

Efteruddannelsesudvalgene skal ved hjælp af bl.a. de fælles kvalitetssikringsredskaber sikre, at de arbejdsmarkedsuddannelser, udvalgene udvikler, er relevante for virksomhederne og deltagerne og i overensstemmelse med arbejdsmarkedets behov.

Kilde: Bekendtgørelse om arbejdsmarkedsuddannelser m.v. (BEK nr. 724 af 21/06/2013), kapitel 7, §§ 29-31

En særlig anvendelse af VisKvalitet knytter sig desuden til udviklingsprojekter finansieret af den tværgående udviklingspulje (TUP). Her er der eksempler på, at VisKvalitet kan bidrage med data, der kan belyse, hvad der er kommet ud af projekterne. Det kan fx ske, ved at man benytter muligheden for at lave nye spørgsmål målrettet projekterne.

Siden 2012 er det meget begrænset, hvad VisKvalitet er blevet brugt til i KTS. Dette hænger sammen med et grundlæggende forbehold i forhold til det at bruge kursisttilfredshedsmålinger som grundlag for tilsyn. En anden grund til, at KTS kun i begrænset omfang har anvendt VisKvalitet, er, at man har konstateret, at forskellene på scorer skolerne imellem har været så små, at det ikke har givet grundlag for at kontakte skolerne.

4.2 Efteruddannelsesudvalgene

Efteruddannelsesudvalgene har for at kunne leve op til bekendtgørelsens krav behov for tilbagemeldinger fra virksomheder og deltagere om relevansen af de uddannelser, de er med til at udvikle. Men udvalgene vurderer, at dette behov kun til en vis grad kan dækkes inden for rammerne af VisKvalitet.

Udvalgene bruger primært VisKvalitet til at danne sig et overblik over tilfredsheden med uddannelsesudbuddet og som grundlag for dialog med skolerne – og til det formål er VisKvalitet et velegnet redskab, vurderer udvalgsrepræsentanterne. Og selvom man også gerne ville vide mere om

effekten af AMU-kurserne, særligt når kursisterne er tilbage i arbejde på virksomhederne, vurderer udvalgsrepræsentanterne ikke, at dette kan opfyldes inden for rammerne af det nuværende VisKvalitet.

Nogle udvalgssekretariater laver årlige rapporter til udvalgene for på denne måde at få overblik over tilfredsheden med uddannelserne, mens andre nøjes med at tage dataudtræk med til møderne. Brugen af VisKvalitet begrænses dog af, at der ofte kun er meget små udsving i scorene.

VisKvalitet bruges som grundlag for dialog med skolerne, når fx et efteruddannelsesudvalg eller dets sekretariat tager kontakt til en skole for at søge en forklaring på, at den har scoret lavt i VisKvalitet. Den forklaring, de så får fra skolerne, kan handle om manglende lærer kvalifikationer eller om, at kursisterne ikke kender kursets formål, fordi de ikke selv har bestemt, at de skulle på kursus. En informant fra et efteruddannelsesudvalg forklarede, at de aldrig bruger VisKvalitet til andet end en indikation eller en hjælp til at spørge ind til noget på en skole.

Efteruddannelsesudvalgene bruger derimod ikke VisKvalitet som redskab til udvikling af uddannelserne, fordi de ikke oplever, at VisKvalitet giver tilstrækkelig nuanceret information om uddannelserne. De foretrækker derfor at gribe opgaven mere kvalitativt an ved at kommunikere gennem organisationerne til virksomhederne og direkte med skolerne. En informant formulerer det på følgende måde:

VisKvalitet er et spørgeskema, hvor det er kursisterne, der besvarer, og det giver et billede af, hvordan kursisten opfatter tingene. Vi stoler mere på den løbende dialog med skolerne (...) om, hvorvidt målene passer, eller om der er noget, der skal opdateres. Det er dialogen, der er mest styrende for indretningen af uddannelserne.

Hertil kommer, at uddannelsesmålene løbende revideres, hvorfor det kan være svært at bruge VisKvalitet over en årrække i forhold til at belyse ændringer i kursisters vurderinger af de enkelte uddannelsesmål.

4.3 VEU-centrene

VEU-centrene har ifølge loven til formål at medvirke til at skabe større fokus på kvalitet og effekt af den grundlæggende erhvervsrettede og almene voksen- og efteruddannelsesindsats. Dette skal blandt andet ske, ved at VEU-centeret skaber større overskuelighed for brugerne om uddannelsesstilbuddene og medvirker til at koordinere det virksomhedsopsøgende arbejde mv. og ved at afdække behov for samt koordinere og iværksætte analysearbejde i forhold til uddannelsesindsatsen (LBK nr. 381 af 26/03/2010, § 9 a).

VEU-centrene kan derfor inden for rammerne af dette formål bruge VisKvalitet, fx i forbindelse med det virksomhedsopsøgende arbejde eller som led i analyser af uddannelsesindsatsen. VEU-centrene bruger dog især VisKvalitet i forbindelse med videndeling mellem skolerne, der er med i VEU-centersamarbejdet.

Der er i kredsen af VEU-centerchefer en opfattelse af, at VisKvalitet først og fremmest er skolerens kvalitetsværktøj, og at VEU-centrenes rolle mere handler om at dele viden, fx om, hvordan kurser på de enkelte skoler i VEU-centeret er blevet vurderet af kursisterne. Denne videndeling foregår fx i forbindelse med møder mellem uddannelseschefer på tværs af de AMU-udbydere, der er med i VEU-centeret.

Når VEU-centrene bruger VisKvalitet, er de afhængige af, at de enkelte medlemsskoler er indforstået med det, de gør. Et eksempel på dette fremgik af fokusgruppeinterviewet med VEU-centercheferne, hvor en informant fortalte, at de havde forsøgt at lave fælles tillægsspørgsmål for de skoler, der var tilknyttet centeret, for at få oplysninger om, hvad kursisterne så som deres næste skridt i forhold til deres uddannelse. Men som han sagde:

Desværre har vi ikke den store gennemslagskraft over for vores partnerskoler, så vi kan ikke tvinge dem til at bruge dem [de fælles tillægsspørgsmål, red.]. Der er ikke mange, der har taget dem til sig (...) Det er ikke lykkedes.

Hvad angår brugbarheden af VisKvalitet, oplever VEU-centercheferne generelt, at VisKvalitet ikke er et udviklingsorienteret system, men i højere grad et bagudrettet kontrolsystem, der skal legitimere, at skolerne får penge til AMU. En anden vigtig begrænsning for brugen af VisKvalitet, som VEU-centercheferne gjorde opmærksom på, var, at VisKvalitet i sin nuværende form ikke kan bruges til at måle, hvor meget kursisterne har lært, eller for den sags skyld effekten af undervisningen. En VEU-centerchef tilføjede, at de i stedet tilbyder virksomhederne egentlige effektmålinger, hvor man måler på det, deltagerne kan, hhv. før og efter at de har deltaget i et kursus.

Det generelle billede, der tegner sig af VEU-centrenes brug af VisKvalitet, er, at centrene i dag spiller en mere perifer rolle, end de gerne ville spille i kvalitetssikringen af AMU. Der var især to områder, hvor VEU-centercheferne vurderede, at VisKvalitet kunne ændres, så det blev mere brugbart og/eller hensigtsmæssigt for såvel VEU-centrene som skoler og virksomheder.

For det første så VEU-centercheferne gerne, at VEU-centrene kom til at spille en rolle i forhold til virksomhedernes inddragelse i kvalitetssikringen. De foreslår, at VisKvalitet fx kunne suppleres med kvalitative undersøgelser forankret i VEU-centrene overfor udvalgte virksomheder om deres brug af AMU. På den måde kunne VEU-centrene aflaste de enkelte skoler på et område, som VEU-centrene i forvejen har stærkt fokus på. I det hele taget så man kritisk på virksomhedsdelen i VisKvalitet, som man gennemgående havde negative erfaringer med. Desuden var man generelt set optaget af, hvordan man kan forenkle og samtidig få et større udbytte af samspillet mellem uddannelsessteder og virksomheder, herunder med hensyn til kvalitetssikringen af AMU. I den forbindelse blev der peget på, at mange virksomheder i dag belastes af mange henvendelser fra skolerne, og at man med fordel kunne rationalisere denne kontakt.

For det andet mener VEU-centercheferne, at skoler og VEU-centre i højere grad ville kunne bruge resultaterne af VisKvalitet i deres markedsføring over for virksomhederne, hvis der i højere grad indgik spørgsmål, der understøttede dette formål. Fx ved at belyse, hvem der havde valgt, at kursisterne skulle på kursus, eller spørgsmål, der kunne bruges til at segmentere kursisterne med henblik på mere målrettet rekruttering.

4.4 Ledelserne på AMU-skolerne

Som det fremgår af bekendtgørelsen, skal skolerne foretage en systematisk kvalitetssikring og udvikling af uddannelsesindsatsen med brug af de fælles kvalitetssikringsredskaber, som Undervisningsministeriet har udviklet.

Fokusgruppeinterviewene viste, at VisKvalitet især bruges som led i kvalitetssikringen af undervisningen og som dialogværktøj mellem ledelse og lærere i den sammenhæng. Dette foregår fx ved, at ledelsen løbende følger tilbagemeldingerne fra kursisterne og efterfølgende handler på baggrund af resultater, der skiller sig ud fra det forventede eller det ønskelige. Nogle uddannelsesledere taler således jævnlige med lærerne på baggrund af resultater fra VisKvalitet, herunder om undervisningens tilrettelæggelse. Det kan fx ske med udgangspunkt i mere eller mindre faste mål for scoretal i VisKvalitet. En informant fortalte, at de på vedkommendes skole havde den praksis, at kursussekretæren screener evalueringresultaterne, og er der nogen, der ligger særligt højt eller lavt, går uddannelseschefen i dialog med de pågældende lærere.

Der er også eksempler på, at resultater fra VisKvalitet bruges i forbindelse med MUS og andre personaleudviklingstiltag, fx med henblik på kompetenceudvikling af den enkelte lærer eller som inputs til teamarbejde. En leder fortæller følgende om, hvordan de bruger VisKvalitet i dialogen mellem ledelse og lærere.

Jeg får ikke alle evalueringerne – jeg ser dem kun, når det er rigtig godt eller rigtig dårligt (...) Vi bruger det i forhold til at give teamet ros, eller vi kan bruge det på et afdelingsmøde, hvor man fortæller, at det her har været godt, hvis man har afprøvet noget nyt. Vi kan

også være i en situation, hvor lærerne ikke lever op til kravene. I starten, hvis vi har en ny lærer, er vi opmærksomme på, hvordan det går. (...) Hvis man ser et bestemt mønster med en lærer, så kunne man tage det op i en MUS-samtale – både hvis de har klaret sig godt og hvis de har klaret sig dårligt (...) Vi bruger det på en reflekteret måde. Vi bruger det til at give feedback til lærerne – positiv og negativ.

Den pågældende leder gør også opmærksom på, at ikke alle spørgsmålene er lige velegnede, og at resultaterne fra VisKvalitet skal bruges på "en reflekteret måde", fordi der kan være mange grunde til, at en lærer scorer højt eller lavt. I den forbindelse har flere informanter givet udtryk for, at det ofte er kursisters kommentarer, der er de mest interessante at inddrage i samtalerne.

Det er ikke kun i relationer mellem en leder og en lærer, at resultaterne fra VisKvalitet kan bruges. Der er også eksempler på, at resultater tages op på teammøder, hvor fx en leder bruger det som grundlag for ros eller feedback, hvis man har prøvet noget nyt på skolen.

De måder, skolerne bruger VisKvalitet på, hænger sammen med den måde, lederne ser på VisKvalitet på. Og her er lederne delte i deres syn på VisKvalitet.

På den ene side vurderede nogle informanter VisKvalitet som nyttigt, fordi VisKvalitet kan levere nogle overordnede kvantitative indikationer på graden af brugertilfredshed, både så man som institution kan sammenligne sig med andre skoler, og som grundlag for dialog mellem ledelse og lærere.

På den anden side var der informanter, der var mere kritiske overfor VisKvalitet. Kritikken gik på forskellige aspekter af VisKvalitet, herunder at det bygger på kursisters subjektive vurderinger med fokus på lærerne, og at lærerne kan påvirke resultaterne, som det fremgår af følgende citat fra en af de mere kritiske ledere:

Vi ser ikke på landsgennemsnittet. Det har ikke min interesse, og jeg synes ikke, at systemet fortjener, at man bruger så meget tid på det, og især ikke i forhold til de her 1-dags kurser, for man kan sagtens påvirke det. Læreren kan sagtens påvirke resultatet. Der er ingen, der tjekker, om de har lært noget. Noget mere effektmåling, nogle andre ting synes jeg var bedre, at vi kørte ind i stedet for, at vi har en meget subjektiv vurdering i forhold til en lærer.

Der var dog bred enighed blandt informanterne om, at VisKvalitet ikke kan stå alene, men fx må suppleres med løbende mundtlige evalueringer af undervisningen, som den enkelte lærer står for.

4.5 Lærerne på AMU-skolerne

Lærerne spiller en hovedrolle i at sikre bekendtgørelsens bestemmelse om, at skolerne skal foretage systematisk kvalitetssikring af uddannelsesindsatsen. Lærernes betydning for VisKvalitet hænger sammen med en række forhold, der på forskellige måder er blevet belyst i fokusgruppeinterviewene: Lærerne er dem, der i praksis sikrer, at kursisterne får mulighed for at besvare spørgeskemaerne fra VisKvalitet. De er til stede i selve besvarelsessituationen, og overfor kursisterne repræsenterer de systemet bag VisKvalitet. Lærerne spiller desuden en hovedrolle i forhold til undervisningens tilrettelæggelse og bliver dermed også en integreret del af det, kursisterne evaluerer. Hertil kommer, at det ofte er lærerne, der udmønter eventuelle justeringer af praksis som opfølgning på en evaluering.

Lærerne peger på mange af de samme anvendelsesmuligheder som AMU-lederne og bekræfter fx, at resultaterne blandt andet bruges som dialogværktøj, selvom der også er lærere, der oplever denne form for brug af VisKvalitet som mere kontrol end som middel til dialog.

Men ellers bruger lærerne især resultaterne fra VisKvalitet til at justere deres undervisning. Fx laver de nye opgaver eller skifter undervisningsmateriale, hvis de har fået en lav score på tilrettelæggelsen af undervisningen eller i forhold til det faglige niveau. VisKvalitet bliver dog i disse situ-

ationer normalt suppleret med indtryk og informationer, som læreren har fået ad anden vej. Nogle lærere finder, at det er mere interessant at se resultatet af en evaluering fra VisKvalitet, hvis man som lærer selv føler, at noget ikke gik så godt. Men ofte har læreren en god fornemmelse af, hvad kursisterne tænker om undervisningen, og bliver derfor tit ikke så overrasket over resultaterne.

Samlet set viste fokusgruppeinterviewene, at lærernes erfaringer med at bruge VisKvalitet til at justere undervisningen var noget blandede, og at lærerne var delte i deres vurderinger af VisKvalitet til dette formål:

På den ene side konstaterede nogle informanter, at VisKvalitet kan give læreren information om, hvad kursisterne synes om den undervisning, de har været igennem. Eventuelt i form af anonyme kommentarer, som ofte er dem, lærerne har mest gavn af at se. Og sammenholdt med anden viden, herunder især kendskabet til holdet, vurderede disse informanter, at resultaterne fra VisKvalitet kan bruges til noget fornuftigt.

På den anden side vurderede andre informanter, at VisKvalitet ikke kan bruges til ret meget og kan opleves som tidsspilde. En af de grunde, disse lærere nævnte, var, at spørgsmålene ikke er konkrete nok. Det er derfor normalt nødvendigt at supplere spørgeskemaet fra VisKvalitet med mundtlige eller andre former for evalueringer, hvis lærerne skal bruge kursisternes vurderinger til at forbedre undervisningen. Det hænger også sammen med det, som en lærer gav udtryk for, at hvis han først på sidste dag af et flerdageskursus får at vide, hvad der er galt, så er det for sent at lave undervisningen om. Endelig kunne det være en udfordring for kursisternes motivation at skulle besvare (endnu) et spørgeskema, *efter* at de mundtligt (eller skriftligt) havde givet deres mening til kende. Den udfordring blev formuleret på denne måde af en lærer:

Eleverne bliver tit trætte af det, da de har lavet den mundtlige [evaluering]. Hvis de ikke var trætte af det før, så bliver de det, når de ser det [spørgeskemaet].

4.6 Opsummering

Vi har i dette kapitel identificeret en række måder, som interessenterne bruger VisKvalitet på:

Undervisningsministeriet har brugt VisKvalitet til:

- Årlige tilsynsrapporter (frem til 2012)
- Ministersager og andre typer sager
- Supplement til at vurdere resultater af TUP-projekter

Efteruddannelsesudvalgene har brugt VisKvalitet til:

- Overblik over tilfredsheden med uddannelsesudbuddet på AMU
- Grundlag for dialog med skolerne
- (Men ikke til at udvikle uddannelserne)

VEU-centrene har brugt VisKvalitet til:

- Videndeling på tværs af skolerne om fx kursisternes tilfredshed med kurser

Lederne på AMU-institutionerne har brugt VisKvalitet til:

- Løbende at følge resultater for herigennem at få et overblik over fx kursisttilfredsheden
- Inputs til løbende dialog med lærerne, både bilateralt og på teammøder
- Inputs til MUS med lærerne
- Inputs til klagesager

Lærerne på AMU-institutionerne har brugt VisKvalitet til:

- Viden om kursisternes oplevelse af undervisningen
- Justering af undervisningen på denne baggrund

5 Tværgående analyse af måder at bruge VisKvalitet på

I dette kapitel præsenterer vi en tværgående og overordnet analyse af måder at bruge VisKvalitet på med særligt henblik på at vurdere, hvor velegnet VisKvalitet er til at dække forskellige typer behov for viden.

På baggrund af fokusgruppeinterviewene har vi identificeret forskellige behov for viden, som VisKvalitet enten mere eller mindre dækker, eller som VisKvalitet ikke dækker, fordi VisKvalitet kun er mindre velegnet til at dække det pågældende behov.

Analysemetoden har været at tage afsæt i måder at bruge VisKvalitet på: dels de måder, som informanterne har oplyst, at *de har brugt VisKvalitet på*, dels måder at bruge VisKvalitet på, som de er blevet spurgt om, fordi der har været en forventning om, at VisKvalitet med fordel kunne bruges på denne måde.

Vi har dernæst undersøgt, hvor velegnede de forskellige måder at bruge VisKvalitet på er til at generere den ønskede viden. Vurderingerne af, hvor velegnede de pågældende måder at bruge VisKvalitet på er, bygger dels på generelle metodeovervejelser, dels, så vidt det har været muligt, på informanternes egne erfaringer med at bruge VisKvalitet, herunder deres oplevelse af, om indsatsen har stået mål med udbyttet.

I den følgende oversigt har vi samlet og kategoriseret måder at bruge VisKvalitet på, som afspejler forskellige vidensbehov. Desuden viser oversigten, hvor velegnet vi på grundlag af interessenterne erfaringer har vurderet, at VisKvalitet er til at levere den ønskede viden.

Måder at bruge VisKvalitet på

	Nationalt niveau	Regionalt niveau	Skoleniveau	På tværs af flere niveauer
Hvor VisKvalitet er eller kan være velegnet til at levere den ønskede viden	<ul style="list-style-type: none">National monitorering		<ul style="list-style-type: none">Kvalitetssikring af kurser og dialogværktøj på den enkelte skoleDokumentation til brug for klagebehandling	<ul style="list-style-type: none">BenchmarkingGrundlag for dialog mellem aktører på forskellige niveauer
Hvor VisKvalitet er <i>mindre</i> velegnet til at levere den ønskede viden	<ul style="list-style-type: none">Vidensgrundlag for tilsynUdvikling af uddannelser	<ul style="list-style-type: none">Grundlag for dialog med virksomheder (på regionalt niveau)	<ul style="list-style-type: none">Udvikling af undervisningen	<ul style="list-style-type: none">Monitorering af læringsudbytte og effekter af undervisningen

Da tilfredshedsmåling er et grundlæggende element i VisKvalitet, vil vi først præsentere informanternes mere generelle vurderinger af, hvad de kan bruge sådanne tilfredshedsmålinger til.

5.2 Tilfredshedsmålinger

Spørgeskemaet i VisKvalitet giver mulighed for at lave en slags temperaturmåling på tilfredsheden med AMU-kurserne blandt kursisterne. Informanterne delte sig på tværs af fokusgrupperne i to grupper i forhold til, hvorvidt man mente, at sådanne tilfredshedsmålinger er interessante eller ej.

På den ene side vurderer interessenterne, at det er mindre interessant, hvor tilfredse kursister er, fordi det ikke siger noget om uddannelseskvaliteten eller om, hvor meget kursisterne har lært. En gruppe lærere brugte således betegnelsen "begejstringsmåling" om VisKvalitet i den betydning, at det, man måler, er, hvor "begejstrede" kursisterne er for den helhedsoplevelse, de har fået, inklusive tilfredshed med lokaler, mad, læreren m.m. Mens man ikke måler på, hvor meget eller lidt den enkelte har lært. Tilsvarende har man i Undervisningsministeriet haft overvejelser over, i hvilken grad kvalitet og tilfredshed hænger sammen.

På den anden side vurderer interessenterne, at kursisters tilfredshed er interessant viden af flere grunde. For det første, fordi kursisterne er kunder, og deres tilfredshed er afgørende for, om de fremover vil have lyst til at bruge AMU igen. For det andet, fordi tilfredshedsindikatorer kan bruges til at handle på: Hvis tilfredsheden med kurser på en bestemt skole eller inden for et bestemt uddannelsesområde ligger lavt, giver det anledning til en opfølgende undersøgelse af eventuelle årsager.

Hvorvidt man vurderer tilfredshedsmålinger som interessante eller ej, synes at hænge sammen med, i hvor høj grad man forsøger at handle på grundlag af disse og supplerer dem med andre typer viden om praksis.

Undersøgelsen viser, at VisKvalitet bruges som temperaturmåling, men at det begrænser brugen, at der ofte kun er små udsving i scorerne skolerne imellem. Desuden fremstår det på tværs af informantgrupperne, at VisKvalitet ikke kan stå alene, men med fordel kan suppleres med andre måder at generere viden på afhængigt af konteksten. Det kan på skolerne fx være samtaler med virksomhedsrepræsentanter eller løbende mundtlige undervisningsevalueringer. Og det kan være opfølgende samtaler mellem Undervisningsministeriet eller efteruddannelsesudvalg på den ene side og skoler på den anden side. Dette vender vi tilbage til nedenfor, hvor vi ser nærmere på forskellige måder at bruge VisKvalitet på.

5.3 Anvendelsesmåder, hvor VisKvalitet kan levere brugbar viden

Undersøgelsen peger på, at VisKvalitet er bedst til at levere brugbar viden, hvor der er behov for brede overblik over kursisters umiddelbare vurderinger af det kursus, de har gennemført, og hvor denne viden kan danne grundlag for sammenligninger, dialog og opfølgning.

5.3.1 National monitorering og benchmarking

VisKvalitet giver mulighed for at sammenligne svarene fra det meget store antal kursister, der bruger AMU, dels på tværs af skoler og uddannelser mv., dels på nationalt niveau. Hermed skabes der mulighed for at få en national monitorering, det vil sige tilvejebringelse af et nationalt overblik over fx kursisters tilfredshed med kurserne på AMU og belysning af udviklingen over tid i forhold til denne og andre indikatorer. Hertil kommer, at sådanne ensartede målinger giver mulighed for benchmarking, eller, sagt på dansk, for at rangordne skoler og uddannelser på lister i forhold til, hvor højt de scorer.

Fokusgruppeinterviewene gav eksempler på, at VisKvalitet bruges til både national monitorering og benchmarking. Undervisningsministeriet og efteruddannelsesudvalgene bruger således bruger tilfredsheden i VisKvalitet som national monitorering af skoler og uddannelser. Undervisningsministeriet har således frem til 2012 brugt resultater fra VisKvalitet i de årlige tilsynsrapporter, hvor der blev fulgt op i forhold til skoler, der havde scoret relativt lavt. Ligesom departementet i forbindelse med ministersager og andre sager har brugt og fortsat bruger data fra VisKvalitet.

Billedet med hensyn til, hvor meget efteruddannelsesudvalgene monitorerer eller følger udviklingen af AMU ved hjælp af VisKvalitet inden for udvalgenes uddannelser, varierer. Men det samle-

de billede, som tegner sig på baggrund af fokusgruppeinterviewet, er dog, at VisKvalitet kun i mindre grad bruges af efteruddannelsesudvalgene. En af de grunde, der fremføres til den begrænsede brug, er, at der ofte er meget små udsving i scorerne skolerne imellem.

Med hensyn til benchmarking af skoler og uddannelser gav fokusgruppeinterviewene en række eksempler. Et eksempel var, at en AMU-leder havde undret sig over, at bestemte kurser, der blev tilrettelagt som åbent værksted, fik relativt lavere score set på tværs af flere skoler. Ved nærmere eftersyn fandt man frem til, at denne tilrettelæggelsesform gav særlige udfordringer, som skulle håndteres, hvis ikke de skulle føre til mindre tilfredshed blandt kursisterne.

Nogle skoler er generelt set optaget af at sammenligne deres egne scorer i VisKvalitet med de scorer, som andre skoler har fået. Nogle af informanterne brugte således betegnelser som "konkurrenceparameter" og "brandingværktøj" om VisKvalitet, og der er eksempler på, at gode resultater lægges på hjemmesiden og bruges til markedsføring. Når resultater fra VisKvalitet lægges på hjemmesiden, kan virksomheder og andre se dem og måske lade dem indgå i deres beslutninger om, hvorvidt de ønsker at søge de pågældende kurser. Man foretrækker dog typisk mere kvalitative data til markedsføring, hvor fx tidligere kursister fortæller om deres gode oplevelser med en uddannelse.

Men en ting er at se VisKvalitet som et element i konkurrencen skolerne imellem, noget andet er at se det som et redskab til kvalitetsudvikling. Det, at en institution scorer højt, kan bruges til at dele viden om, hvorvidt der er noget, den gør særligt godt, og omvendt, kan det, at en institution scorer relativt lavt, danne grundlag for en nærmere undersøgelse på den enkelte skole. På denne måde kan resultater fra VisKvalitet give anledning til deling af relevant viden eller til lokal opfølgning. Men som en VEU-centerchef fortalte, kan det også give anledning til fælles initiativer i VEU-centerregi:

I VEU-centersammenhæng har vi det på som dagsordenspunkt to gange om året i koordinationsgruppen, det vil sige driftscheferne. Vi ser på udviklingen – går det op eller ned? Der kan være nogle enkelte strømpile på den enkelte skole, og det går den enkelte skole så hjem med. Vi tager stilling til, om der skal tages centrale initiativer.

Samlet set peger undersøgelsen på, at VisKvalitet kan være et velegnet redskab til sammenligning af skoler og uddannelser med henblik på både national monitorering og benchmarking. Erfaringerne peger dog også på, at større forskelle i scorerne ville kunne øge informationsværdien af resultaterne i VisKvalitet.

5.3.2 Som grundlag for dialog mellem aktører på forskellige niveauer

Resultater fra VisKvalitet kan bruges i dialoger om kvaliteten af AMU mellem skolerne på den ene side og deres bestyrelser, lokale uddannelsesudvalg, efteruddannelsesudvalg og Undervisningsministeriet på den anden side. Ligesom resultater fra VisKvalitet kan bruges i dialoger mellem fx efteruddannelsesudvalg og Undervisningsministeriet om kvaliteten af AMU og behov for at udvikle uddannelsesudbuddet.

Erfaringerne fra disse dialoger er dog meget forskellige. Nogle skoler bruger slet ikke VisKvalitet i disse sammenhænge, mens andre skoler bruger resultater fra VisKvalitet som information og grundlag for dialog på møder med deres bestyrelser og i de lokale uddannelsesudvalg om udfordringer og resultater i uddannelsesindsatsen. Flere informanter forklarer, at når de ikke i højere grad bruger VisKvalitet i disse sammenhænge, hænger det sammen med, at der typisk kun er ret små forskelle på tallene, og at det derfor er vanskeligt at bruge dem til at belyse uddannelseskvaliteten.

Fokusgruppeinterviewene peger på, at det er meget begrænset, hvad der finder sted af dialog mellem efteruddannelsesudvalg og skoler på baggrund af resultater fra VisKvalitet. Der var dog en skole, der havde taget kontakt med et efteruddannelsesudvalg, fordi man på baggrund af VisKvalitet havde erfaret, at der var uddannelsesmål, der lappede over hinanden.

Et tilsvarende billede tegner sig med hensyn til dialogen mellem Undervisningsministeriet og skolerne på baggrund af resultater fra VisKvalitet. Ingen af informanterne fra skolerne havde således været i dialog med Undervisningsministeriet på grundlag af resultater fra VisKvalitet.

Samlet set peger undersøgelsen på, at resultater fra VisKvalitet kan være velegnede som input i dialoger mellem aktører på forskellige niveauer, selvom undersøgelsen også peger på, at dette især synes at finde sted mere lokalt. Det skal dog understreges, at der kan være eksempler på dialog mellem Undervisningsministeriet og efteruddannelsesudvalg på den ene side og skoler på den anden side, som fokusgruppeinterviewundersøgelsen ikke har identificeret.

5.3.3 Kvalitetssikring og dialogværktøj på den enkelte skole

Ifølge AMU-bekendtgørelsen skal skolerne foretage kvalitetssikring og udvikling af uddannelsesindsatsen for at sikre, at deltagerne kan nå de fastsatte mål for uddannelserne og uddannelsesaktiviteterne. Spørgeskemaundersøgelsen rettet mod kursisterne giver skolerne mulighed for på en systematisk måde at følge kursisternes tilbagemeldinger og en mulighed for at følge op i forhold til lærerne, hvis der er resultater, der ikke lever op til det forventede. For så vidt kan VisKvalitet bruges som kvalitetssikringsværktøj.

Som vi så i forrige kapitel, bruges resultater fra VisKvalitet som grundlag for dialog mellem ledelse og lærere på forskellige måder på skolerne. Omend det samtidig var vurderingen, at resultater fra VisKvalitet ikke kan stå alene, men må suppleres med andre kilder til viden om undervisningen.

Erfaringerne med VisKvalitet som dialogværktøj på skolerne er blandede, men det går igen i flere vurderinger fra informanterne, at VisKvalitet kan bruges til at identificere problemer, og at en lav score kan være en god anledning til, at leder og lærer taler sammen om undervisningen. Der er dog samtidig en oplevelse af, at resultaterne af VisKvalitet har en begrænset informationsværdi på grund af de spørgsmål og svar, som spørgeskemaet indeholder.

Samlet set peger undersøgelsen på, at VisKvalitet kan være velegnet som et blandt flere inputs til dialog mellem ledelse og lærere på den enkelte skole og herigennem bidrage til kvalitetssikringen af undervisningen.

5.3.4 Som dokumentation til brug for behandling af klagesager o.l.

Der er flere eksempler på, at VisKvalitet har kunnet levere dokumentation til brug for sager både på skoleniveau og i Undervisningsministeriet. I ministeriet har man frem til 2012 søgt supplerende oplysninger fra VisKvalitet om skoler og uddannelsesområder i forbindelse med konkrete sager eller forespørgsler. Tilsvarende er der skoler, der har haft behov for fx at dokumentere den generelle tilfredshed på et hold, hvis en virksomhed eller kursist har klaget. En VEU-centerchef siger det således:

Det her er meget et legitimeringsværktøj, også overfor uddannelsesudvalget. Hvis der kommer nogle sager af en eller anden art, jamen, så har vi dokumentation (...). Så kan vi finde det frem og se, hvad scorerne har været, og de fleste kursister har været tilfredse med det her kursus.

Undersøgelsen viser, at VisKvalitet kan levere dokumentation i situationer, hvor der ikke er anden og bedre viden til rådighed om fx kursisttilfredsheden på et kursus, en skole, en uddannelse eller et uddannelsesområde.

5.4 Anvendelsesmåder, hvor VisKvalitet er mindre velegnet til at levere brugbar viden

Undersøgelsen peger på, at VisKvalitet er mindre velegnet til at levere brugbar viden, hvor det ikke er en fordel, at den pågældende viden bygger på kursisternes umiddelbare og subjektive vurdering af det kursus, de har gennemført. Det er fx tilfældet, når man gerne vil have viden om effekten af undervisningen eller om faktuelle forhold, hvor der findes bedre kilder.

5.4.1 Vidensgrundlag for tilsyn

Som det er fremgået tidligere i rapporten, har det været en vigtig overvejelse for KTS, om VisKvalitet burde ændres, så det i højere grad kunne anvendes i tilsynsøjemed. Denne overvejelse hænger sammen med to principielle spørgsmål:

For det første, hvor velegnet en spørgeskemaundersøgelse, der afdækker kursisters subjektive vurderinger af de kurser, de har været igennem, er til at belyse eventuelle regelbrud og lignende. Fokusgruppeinterviewene giver kun i begrænset omfang grundlag for at besvare dette spørgsmål. Spørgeskemateknisk vil der dog være flere udfordringer i forhold til at gøre spørgeskemaet mere tilsynsrettet. For det første vil det være en udfordring at ændre spørgeskemaet, så det tilgodeser flere vidensbehov uden samtidig at gøre spørgeskemaet længere.

For det andet er det en udfordring, at kursisterne ofte kun har begrænset kendskab til de forhold, som er interessante i tilsynsøjemed, mens der ofte vil være bedre og mere objektive kilder til rådighed. Det gælder fx med hensyn til omfanget af udstedelse af beviser eller lærerens tilstedeværelse i undervisningen.

For det tredje er det en udfordring, at hvis man i højere grad stiller spørgsmål til kursisterne om, hvorvidt fx bestemte regler overholdes eller forventninger imødekommes, hvad dette så betyder for synet blandt brugerne på VisKvalitet og for det ejerskab til VisKvalitet blandt kursister, lærere og ledere, som ministeriet gerne vil styrke.

Som det fremgår nedenfor, giver fokusgruppeinterviewene mulighed for at vurdere mulige konsekvenser af et øget fokus på tilsynsproblemstillinger. En repræsentant for et efteruddannelsesudvalg sagde fx følgende i relation til et tidligere forsøg på at gøre VisKvalitet mere velegnet som grundlag for tilsyn:

De var meget interesserede i at få spørgsmål ind om tilsyn, og det har vi ikke brug for at vide noget om. Jeg har ikke brug for, at man stiller kursisterne spørgsmålet: Var der en lærer alle dagene, mens du var der?

En tilsvarende kritik blev rejst fra en leder, der formulerede kritikken af forsøget på at indføre mere "tilsynsorienterede" spørgsmål på følgende måde:

Noget, jeg havde det skidt med sidst: Der blev lagt to kontrolspørgsmål ind sidst, der ikke stod til diskussion. De gik på, hvor meget læreren havde været der, og om de havde fået beviser. Jeg kan godt følge tankegangen med kontrol og AMU-misbrug osv., men det sætter et dårligt lys på vores system, at man bruger spørgeskemaet til det. Så kan man gå ud og lave de tilsyn.

Begge citater illustrerer det generelle indtryk fra interviewundersøgelsen, at informanterne fra skolerne og efteruddannelsesudvalgene er kritiske overfor idéen om at gøre spørgeskemaet mere tilsynsorienteret. Som det også fremgår af citaterne, går kritikken på to forhold. Det ene handler om, at man ikke har noget behov for den type viden, som sådanne spørgsmål vil kunne give. Og denne kritik skal også ses i sammenhæng med et generelt ønske om ikke at stille for mange spørgsmål.

Den anden kritik er måske mere alvorlig for VisKvalitet som system, fordi den går på, at en prioritering af tilsynsspørgsmål kan sætte VisKvalitet og AMU som helhed i et dårligt lys. Kritikken er alvorlig, fordi VisKvalitet i høj grad er tænkt som et dialogredskab mellem ledelser, lærere og kursister på de enkelte skoler. En prioritering af spørgsmål, der opleves som unødvendige eller mistillidsskabende, kan gøre det sværere at fremme brugen af VisKvalitet som et dialogværktøj.

Undersøgelsen peger derfor på, at hvis Undervisningsministeriet ønsker at ændre VisKvalitet i en mere tilsynsorienteret retning, skal man være opmærksom på, at det kan have negative konsekvenser for andre af målene med VisKvalitet, og at en spørgeskemaundersøgelse blandt kursister kan være en vanskelig måde at afdække regeloverholdelse på.

Med til billedet hører også, at Undervisningsministeriet såvel som skolens ledelse ofte har andre måder at opnå den ønskede viden på. Drejer det sig fx om, hvorvidt lærerne passer deres undervisning, eller hvorvidt skolen lever op til bestemte regler, er der mulighed for at undersøge dette mere direkte, fx ved at indhente administrative data om udstedelse af kursusbeviser mv. eller spørge skolernes ledelse.

Selvom VisKvalitet ikke belyser manglende overholdelse af regler, kan VisKvalitet være et lettilgængeligt *supplement* til anden information om AMU, der kan bruges i tilsynsøjemed. Og selvom man ikke kan sætte lighedstegn mellem fx en lav tilfredshedsscore og dårlig kvalitet, kan en lav tilfredshedsscore være udtryk for mere grundlæggende kvalitetsproblemer.

5.4.2 Udvikling af uddannelser

Efteruddannelsesudvalgene skal ifølge bekendtgørelsen bruge de fælles kvalitetssikringsredskaber, som Undervisningsministeriet har udviklet, til at sikre, at uddannelserne, de har ansvaret for at udvikle, er relevante for virksomheder og deltagere. Det er derfor også en forventning, at efteruddannelsesudvalgene både laver spørgsmål til målene for de enkelte uddannelser og følger kursisternes besvarelser af, i hvor høj grad kursisterne mener, at de har opnået de opstillede uddannelsesmål.

Fokusgruppeinterviewet med efteruddannelsesudvalgene bekræftede, at udvalgene laver spørgsmål til uddannelsesmålene, men som det også tidligere er fremgået, bruger efteruddannelsesudvalgene ikke VisKvalitet som et redskab til at udvikle uddannelserne. De oplever således, at de kvantitative resultater af VisKvalitet har for ringe informationsværdi på grund af for lidt variation i resultaterne. Som en sekretariatsleder forklarede det:

Vores efteruddannelsesudvalgsscore ligger ret stabilt omkring 4,1, og der er en variation mellem skolerne mellem 4,2 og 3,9, så derfor kan man ikke gå ind i tallene og sige særlig meget. Ser man på uddannelser, bliver det endnu sværere at lave konklusioner, fordi der er sådan en lille variation.

I forhold til at få viden om behov for ændringer af uddannelser foretrækker man at gribe det mere kvalitativt an ved at kommunikere gennem organisationerne til virksomhederne og direkte med skolerne:

I forhold til en kvalitativ udvikling af, hvad det er for nogle mål, efteruddannelsesudvalget har i forhold til arbejdsmarkedet, så er de kvantitative mål ikke særligt sigende, og derfor skal der bruges nogle kvalitative metoder, som kan sætte nogle processer i gang i samarbejdet med skolerne, lokale uddannelsesudvalg og efteruddannelsesudvalget. Det er der, efteruddannelsesudvalget har lagt sin prioritet.

Udover at VisKvalitet således opleves for informationsfattigt i forhold til den opgave, efteruddannelsesudvalgene har, blev der også rejst en mere grundlæggende kritik af, hvad VisKvalitet kan – og ikke kan:

Vi ser VisKvalitet som et systemdokumentationssystem, og det har vi det fint med og opfylder de betingelser, der er, men vi oplever ikke, at vi kan anvende VisKvalitet i forhold til den dagsorden, vi har.

Undersøgelsen viser derfor, at VisKvalitet ikke fremstår som et brugbart redskab for efteruddannelsesudvalgene til at udvikle uddannelserne, fordi de typer data, VisKvalitet kan levere, ikke er dem, man har brug for til at løfte denne opgave. Den viden, efteruddannelsesudvalgene har brug for i forhold til at udvikle uddannelserne, vurderer de bedst opnås i et samarbejde med skoler og lokale uddannelsesudvalg og ved brug af kvalitative metoder.

5.4.3 Monitorering af læringsudbytte og effekter af undervisningen

Der er bredt blandt informanterne en opfattelse af, at det er interessant at vide, hvor meget kursisterne lærer på AMU-kurserne. Der er for så vidt tale om et vidensbehov, som man principielt set gerne så dækket gennem VisKvalitet. Men samtidig er det også en udbredt opfattelse blandt

informanterne fra skoler, VEU-centre og efteruddannelsesudvalg, at spørgeskemaet til kursisterne ikke kan levere denne type viden. Som en lærer udtrykker det:

Gode evalueringer siger ikke noget om læring, men om undervisningen: Var det en flink fyr, god mad, var lokalet for varmt eller koldt, var stolen god at sidde på? Altså, vi evaluerer på designet af undervisningen og ikke på læringen.

Den del af spørgeskemaet, der mest direkte handler om, hvad kursisten har lært, er de spørgsmål, som efteruddannelsesudvalgene stiller. Alligevel er der i udvalgene udbredt skepsis i forhold til muligheden for at belyse kursisternes læringsudbytte inden for rammerne af VisKvalitet. Som en sekretariatsleder formulerede det:

Vi vil helst have en effektmåling. Hvad er effekten af uddannelse, når man kommer tilbage på sin arbejdsplads? Det er ikke VisKvalitet, der kan opfylde det mål, grundet de rammer, der er for VisKvalitet. Så de enkelte efteruddannelsesudvalg laver så nogle spørgsmål, der knytter sig til målene på de enkelte uddannelser. Og har kursisterne så en opfattelse af, at de har fået kompetencerne til at opfylde de mål? Og så er det det.

Det virker paradoksalt, at der på den ene side er en udbredt interesse på tværs af informantgrupperne for at få større viden om læringsudbyttet og effekten af AMU, når der på den anden side faktisk er udviklet et modul i tilknytning til VisKvalitet, nemlig VisEffekt⁴, som meget få gør brug af. Blandt lederne på skolerne, der deltog i fokusgruppeinterviewene, var der således ingen, der havde erfaringer med at bruge VisEffekt, og kun enkelte, der overhovedet vidste, at det eksisterede. Som det fremgår af www.VisKvalitet.dk, har VisEffekt netop fokus på at måle den læring, der finder sted på AMU-kurser, ved at udregne tilvæksten i viden på basis af målinger af kursistens kompetencer henholdsvis før og efter den pågældende arbejdsmarkedsuddannelse. Vi skal understrege, at EVA ikke har vurderet kvaliteten af dette modul, men blot konstateret, at det findes.

Hvis ministeriet ønsker at udvikle kursistspørgeskemaet i retning af mere fokus på kursisternes selvurderinger af deres læringsudbytte, skal man være opmærksom på den principielle forskel, der er, på det, en person har lært, og det, en person mener at have lært. Når det kan være svært at vurdere, hvad kursisten har lært, hænger det også sammen med, at det ofte først er, når kursisterne kommer tilbage på arbejdspladsen og skal bruge færdighederne i praksis, at det viser sig, om de har lært det, de skulle.

Undersøgelsen peger derfor på, at man, hvis man ønsker mere viden om læringsudbytte og effekt af undervisningen, bør lave effektundersøgelser som VisEffekt som supplement til spørgeskemaundersøgelser som VisKvalitet.

5.4.4 Som grundlag for dialog med virksomhederne

På samme måde, som VisKvalitet har et spørgeskema til kursisterne, er der et skema til virksomhederne. Den helt store udfordring i forhold til skemaet til virksomhederne har gennem årene været meget lave svarprocenter, hvilket hænger sammen med, at det har været svært at overbevise virksomhederne om, at de skulle prioritere denne form for feedback til skolerne. Generelt set vurderer informanterne, at indsatsen med spørgeskemaerne til virksomhederne ikke står mål med udbyttet.

⁴Se <http://www.VisKvalitet.dk/Undervisningsministeriet/web.pages.WebFrontpage?pageld=3>. Det fremgår af hjemmesiden, at VisKvalitet kan suppleres med en effektmåling, VisEffekt, der har til formål at vurdere, om kurset forbedrer de kompetencer hos kursisterne, som er formålet med kurserne. Endvidere står der, at effektmålingen tager "afsæt i en undersøgelse af den tilvækst af viden, en deltager får ved at gennemføre uddannelsen. Den samlede effektmåling består af minimum 2 målinger, men kan også indeholde en tredje: Første måling er en undersøgelse af kursistens kompetencer ved kursets start. Anden måling er en undersøgelse af kursistens kompetencer ved kursets afslutning. Denne måling er en god indikator for effekten af arbejdsmarkedsuddannelsen. Tredje måling kan – hvis den ønskes – gennemføres ca. tre måneder efter kursets afslutning, hvor det undersøges, om kursisten stadig kan huske det, der blev indlært på kurset. Denne undersøgelse er med til at vise, om de tillærte kompetencer er blevet benyttet på arbejdspladsen."

Som en leder udtrykte det:

I starten brugte vi meget tid på at sende evalueringerne af sted og rykke for det, men svarprocenterne var så lave, at vi ikke gør det mere. Vi har ikke ressourcerne til det. (...) Hvem skal sende ud, og hvem skal samle op? Det er jo ikke noget, vi har økonomi til.

Rimelige svarprocenter, der betyder, at man kan bruge svarene, kan således være en ressourcemæssig udfordring for skolerne. Men det kan også være et ressourcemæssigt problem for virksomhederne at besvare mange spørgeskemaer, som det blev påpeget i et af fokusgruppeinterviewene. Dette skal ses i lyset af, at mange virksomheder bruger ressourcer på at være repræsenteret i bestyrelser og lokale uddannelsesudvalg. Hertil kommer, at nogle virksomhedschefer måske foretrækker en mere direkte kommunikation. Et eksempel på dette var en HR-chef fra en virksomhed, der ikke havde besvaret et virksomhedsspørgeskema, og som havde sagt, at hvis de var utilfredse med noget, skulle de nok selv sige til.

Undersøgelsen peger på, at det nuværende koncept med spørgeskemaer til virksomheder, der har haft medarbejdere på kurser, er en ressourceetung model for både skoler og virksomheder, og at indsatsen generelt set ikke står mål med udbyttet.

5.4.5 Udvikling af undervisningen

Fokusgruppeinterviewene peger på, at ledere og lærere på skolerne primært betragter VisKvalitet som en temperaturmåling, der kan give et overblik over kursisternes vurderinger og fungere som dialogværktøj. Ledere og lærere opfatter det dog som vanskeligt at bruge resultaterne til at udvikle undervisningen, fordi de informationer, man får, er på et overordnet niveau. En lærer uddyber dette på følgende måde:

Jeg mener egentlig ikke, at vi bruger evalueringsskemaerne særlig meget (...) Jeg hører ikke kollegaer sige: "Jeg har lige været inde og lave et udtræk fra VisKvalitet for at se, hvordan det gik med mit hold." Det har de ikke gjort. Vi har bedt om at få lavet et kvartalsvist udtræk for at få et kvartalsvist overblik over, hvad der foregår. Det er for at se, hvad vi kan gøre anderledes, men jeg synes, billedet er lidt vagt. Vi kan ikke uddrage noget ud af det, hvor vi kan sige, at så gør vi sådan i stedet for, fordi der står ikke noget om, hvad vi kan gøre anderledes. (...) Indimellem så føler jeg, at det eneste, jeg synes, man kan bruge til noget, er bemærkningerne. (...) Så vi kan ikke bruge det som et redskab til at forbedre undervisningen.

Flere lærere påpeger, at de oplever kommentarerne fra kursisterne som mere interessante end de tal, der kommer ud af skemaet. Og nogle af lærerne opfordrer ligefrem kursisterne til at tilføje kommentarer. Dette understreger, at lærerne har brug for anden og mere konkret viden end det, VisKvalitet kan levere. Denne viden kan stamme fra andre former for undervisningsevaluering eller være af mere diffus karakter, fx giver nogle lærere udtryk for, at de sammenligner evalueringresultaterne fra VisKvalitet med det indtryk, de i øvrigt har af holdet og undervisningen.

Men VisKvalitet er også med til med sine spørgsmål at fokusere lærernes opmærksomhed i tilrettelæggelsen af undervisningen på det, der spørges om i VisKvalitet. Dette udtrykker en leder på denne måde:

Når vi sidder med uddannelsesmålene med læreren og snakker mål og indhold, så snakker vi altid om evalueringsspørgsmålene, så man er meget opmærksom på dem i sin tilrettelæggelse af undervisningen.

Der kan således være grund til at tro, at de enkelte spørgsmål kan have indflydelse på den måde, undervisningen tilrettelægges på. Altså at selve det, at der fx bliver stillet spørgsmål til uddannelsesmålene, skærper lærernes fokus på disse. Men denne undersøgelse giver ikke mulighed for nærmere at vurdere, i hvilket omfang dette gør sig gældende.

Interviewundersøgelsen tyder på, at skolerne kun i mindre grad benytter sig af muligheden for selv at lave spørgsmål. Hvis skolerne i højere grad gjorde brug af denne mulighed, og hvis VisKva-

litet blev gjort mere fleksibel, sådan at der var mulighed for at stille spørgsmål til det enkelte hold, kunne man forestille sig, at VisKvalitet i højere grad kunne bruges af den enkelte lærer og de enkelte lærerteams til at udvikle undervisningen.

Samlet set peger undersøgelsen på, at VisKvalitet leverer en mere overordnet viden, som læreren kan bruge sammen med andre kilder til viden om undervisningen. Men undersøgelsen peger også på, at VisKvalitet er for unuanceret et instrument til at udvikle undervisningen. Der synes dog at være mulighed for at styrke denne side af VisKvalitet, hvis der er ønske om det.

6 Hvad skal VisKvalitet?

VisKvalitet er et stort og komplekst kvalitetssikringssystem, der skal tilfredsstille en vifte af meget forskellige interessenter med hver deres opdrag i forhold til AMU – fra lærere og ledere på skolerne til efteruddannelsesudvalg og Undervisningsministeriet. En af undersøgelsens vigtigste konklusioner er, at VisKvalitet ikke alene – uden en fuldstændig nytænkning af systemet med alt, hvad dette indebærer – kan imødekomme alle interessenternes behov for viden for at kunne sikre og udvikle kvaliteten af AMU.

VisKvalitet dækker alle skoler og uddannelser inden for AMU og bruges i dag til løbende at måle den overordnede umiddelbare tilfredshed blandt de mennesker, der har modtaget undervisning på et af de mange AMU-kurser. Dette imødekommer et behov for viden, som findes både på skolerne, der kan bruge VisKvalitet til at sammenligne sig med andre skoler, og i efteruddannelsesudvalg og i Undervisningsministeriet, der igennem VisKvalitet kan få et nationalt overblik, som ikke umiddelbart er tilgængeligt ad anden vej. VisKvalitet bruges på nogle skoler til dialog mellem lærere og ledelser om kvaliteten af AMU. Men også efteruddannelsesudvalg og lokale uddannelsesudvalg på den ene side og skoler på den anden side bruger VisKvalitet som grundlag for dialog, når der er skoler og uddannelser, som scorer lavt.

VisKvalitet er et ressourcekrævende system, ikke mindst på grund af de mange tusinde kursister, lærere og ledere, der bruger tid på at sikre besvarelsene af spørgeskemaerne. Samtidig viser undersøgelsen, at der ikke er nogen af interessenterne, der kan nøjes med at få viden fra spørgeskemaundersøgelsen rettet mod kursisterne i forhold til at løfte de opgaver, de har i tilknytning til kvalitetssikringen af AMU. Men undersøgelsen viser også, at spørgeskemadelen i VisKvalitet rettet mod kursisterne kan være et blandt flere brugbare redskaber til at sikre og udvikle kvaliteten af AMU.

Udviklingsmuligheder for VisKvalitet

Det forhold, at der ikke er flere, der bruger VisKvalitet i højere grad, end tilfældet er i dag, sammenholdt med de mange driftsressourcer, systemet kræver for at fungere, kunne tale for helt at nedlægge VisKvalitet i sin nuværende form og så enten erstatte VisKvalitet med et andet nationalt kvalitetssikringssystem eller helt overlade kvalitetssikringen til de enkelte skoler.

Men der er dog en række væsentlige argumenter, der taler imod at nedlægge VisKvalitet:

For det første kan man forestille sig, at hvis man nedlagde VisKvalitet, ville det i mange år være svært at etablere et tilsvarende storskalasystem, fordi det ville skulle sandsynliggøres, at et nyt system kunne skabe mere brugbare resultater, end VisKvalitet gør i dag.

For det andet kan det være omkostningskrævende at udvikle et nyt system og implementere det.

For det tredje ville man miste muligheden for at følge AMU på tværs af skoler og uddannelser, hvis kvalitetssikringen helt blev overladt til de enkelte skoler.

For det fjerde taler det imod at nedlægge VisKvalitet, at det faktisk i et vist omfang *bliver* brugt i dag.

En anden mulighed er derfor at bibeholde VisKvalitet som kvalitetssikringssystem og så:

- justere selve spørgeskemaet med henblik på det, som redskabet er bedst til
- justere forventningerne til, hvad en spørgeskemaundersøgelse kan levere af viden
- supplere spørgeskemaet med andre kilder til viden eller, hvis man allerede gør dette, synliggøre og prioritere disse supplerende elementer i den samlede kvalitetssikring af AMU

Udvikling af VisKvalitet gennem justering af spørgeskema og justering af forventninger

Undersøgelsen viser, at interessenterne har vidensbehov, som næppe kan dækkes gennem en videreudvikling af VisKvalitet inden for det nuværende koncept. Dette peger på, at det kan være hensigtsmæssigt at justere forventningerne til, hvad en spørgeskemaundersøgelse kan levere af viden. Samtidig kan der være god grund til at videreudvikle spørgeskemaet, hvis Undervisningsministeriet ønsker at fastholde VisKvalitet som en obligatorisk og landsdækkende kvalitetssikringsmekanisme. Både spørgsmålene og svarmulighederne kan i så fald med fordel skærpes.

En udfordring ved at bruge resultater fra VisKvalitet har været, at svarene på en række af de spørgsmål, der i dag indgår i VisKvalitet, er svære at bruge, fordi spørgsmål om kursets formål, niveau, tilrettelæggelse og anvendelse ofte er vanskelige for kursisterne at forstå og svare på. Hertil kommer, at der ofte er meget små forskelle på scoren de enkelte skoler og uddannelser imellem.

Ministeriet kan derfor overveje at mindske antallet af spørgsmål og kun spørge om det allervigtigste.

Et forenklet spørgeskema vil også være en imødekommelse af kritikken af, at besvarelsen af spørgeskemaet optager uforholdsmæssigt meget tid på især endagskurserne.

Det kan også overvejes at fokusere spørgsmålene på noget, som man med rimelighed kan forvente, at kursisterne kan svare på. Så i stedet for fx at spørge om, i hvilken grad kursisten mener, "at læreren/lærerne har tilrettelagt undervisningen, så du har haft mulighed for at lære det, der er kursets formål?", kunne man i stedet spørge kursisterne om, hvor tilfredse de har været med 1) det, de har lært på kurset, 2) de arbejdsformer, de har brugt i undervisningen, eller 3) den feedback, de har fået på kurset af læreren.

Desuden kan man overveje at ændre svarskalaen, så man helt undgår neutrale kategorier af typen "Hverken tilfreds eller utilfreds". Det, at man som respondent skal tage stilling til, om man er tilfreds eller utilfreds, fremfor at man ikke behøver at tage stilling, vil normalt øge variationen i resultaterne. I den forbindelse henviser vi til den skitse til et justeret spørgeskema, som vi præsenterede i sidste kapitel.

Endelig er der ud fra interviewene at dømme grund til at tro, at der er behov for at gøre mere ud af at informere især brugerne på skolerne om mulighederne i VisKvalitet. Et godt eksempel på dette er den manglende brug af modulet VisEffekt. Ligesom der kan være gode grunde til at gøre VisKvalitet mere brugervenligt. Dette har dog ikke været et fokus i undersøgelsen, selvom det er kommet til udtryk i fokusgruppeinterviewene.

Andre kilder til viden som supplement til VisKvalitet

Men undersøgelsen peger som sagt også på, at tilfredshedsmålinger *ikke* kan stå alene i forhold til at dække interessenternes behov for viden for at kunne sikre og udvikle kvaliteten af AMU. På følgende fem områder peger undersøgelsen således på, at spørgeskemaundersøgelsen rettet mod kursisterne i VisKvalitet med fordel kan suppleres med andre måder at få viden på. Sådan, som det også til en vis grad allerede er tilfældet i dag.

For det første viden til at udvikle undervisningen, hvor undersøgelsen viser, at lærerne ikke får tilstrækkelig nuanceret information gennem de standardiserede spørgsmål i VisKvalitet. Lærerne må derfor supplere informationerne fra VisKvalitet med forskellige former for intern evaluering af undervisningen, der sikrer, at lærerne får svar på de spørgsmål, der er relevante for at udvikle undervisningens kvalitet. Spørgeskemaet til kursisterne kan i højere grad gøres til et værktøj til brug for undervisningsevaluering, hvis det gøres lettere for lærerne at tilføje spørgsmål, som alene vedrører deres egne hold.

For det andet viden til at udvikle uddannelserne, hvor efteruddannelsesudvalgene vurderer, at VisKvalitet ikke giver tilstrækkelig nuanceret viden. Det taler for at overveje at nedjustere denne forventning til VisKvalitet. Efteruddannelsesudvalgene peger selv på, at den direkte dialog med

skoler, organisationer og virksomheder giver langt bedre viden om udviklingen på arbejdsmarkedet og ændringer i virksomhedernes kompetencebehov.

For det tredje viden om, hvordan virksomhederne ser på AMU, hvor erfaringer viser, at virksomhedsdelen i VisKvalitet er for ressourcetung, og at indsatsen ikke står mål med udbyttet. En mulighed, der blev peget på under fokusgruppeinterviewet med VEU-centercheferne, er at lade VEU-centrene stå for dialogen med virksomhederne om deres tilfredshed med og udbytte af deres brug af AMU. VEU-centrene spiller i forvejen en koordinerende rolle med fokus på kvaliteten af AMU, der binder skolerne sammen på den ene side, overfor virksomheder og andre brugere af AMU på den anden side. Hertil kommer, at en placering på VEU-centrene af ansvaret for kvalitetssikringen af AMU i forhold til virksomhederne ville kunne aflaste skolerne og i bedste fald også virksomhederne.

For det fjerde viden om læringsudbyttet blandt kursister og effekter af AMU, hvor der allerede i dag findes modulet VisEffekt, som undersøgelsen tyder på kun anvendes i begrænset omfang. I det omfang, man ønsker viden om effekt, er det oplagt at benytte dette modul eller udvikle andre målrettede effektværktøjer frem for at ændre spørgeskemaværktøjet i VisKvalitet. Uanset om man ønsker viden om læringsudbyttet på kort sigt eller læringsudbyttet på lang sigt i form af transfer, hvor kursisterne efterfølgende bruger det, de har lært på kurserne, er spørgeskemaet til kursisterne i VisKvalitet ikke et optimalt værktøj.

For det femte viden, der kan styrke grundlaget for tilsyn udover det, VisKvalitet kan bruges til i dag – at identificere skoler og uddannelser, som scorer relativt lavt. Men der er flere forhold, der taler mod at gøre spørgeskemaet til kursisterne mere tilsynsorienteret: Dels er det ikke nogen let opgave at gøre et spørgeskema til kursisterne til et stærkt tilsynsværktøj, og slet ikke, hvis man samtidig ønsker at forenkle og forkorte spørgeskemaet. Dels peger fokusgruppeinterviewene på, at dette også kan have en pris, i form af at et mere tilsynsorienteret spørgeskema kan gå udover målet om, at VisKvalitet skal være et dialogværktøj, som lærere og ledere er motiveret for at bruge. Endelig kan der være mere direkte kilder til oplysninger om fx faktuelle forhold om udstedelse af kursusbeviser, personalefravær og lignende, som styrelsen kan have brug for i tilsynsøjemed.

**DANMARKS
EVALUERINGSINSTITUT**

Østbanegade 55, 3.
2100 København Ø

T 35 55 01 01
F 35 55 10 11

E eva@eva.dk
H www.eva.dk

Danmarks Evalueringsinstitut udforsker og udvikler kvaliteten af dagtilbud for børn, skoler og uddannelser. Vi leverer viden, der bruges på alle niveauer – fra institutioner og skoler til kommuner og ministerier.

Læs mere om EVA på vores hjemmeside, www.eva.dk.
Her kan du også downloade alle EVA's udgivelser
– trykte eksemplarer kan bestilles via en boghandler.