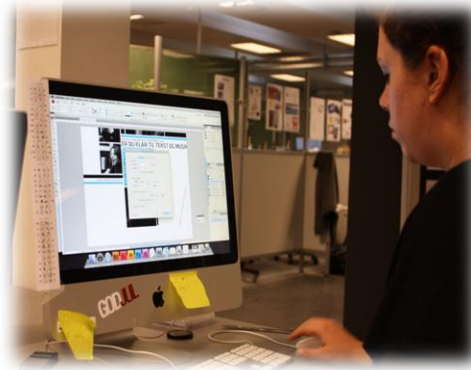


# Kvalitet i et forsker-praktikerperspektiv

## – erhvervsskolars arbejde med kvalitet ved brug af elevtilfredshedsundersøgelser



Nanna Friche

Aalborg Universitet  
Campus Ballerup

Institut for Uddannelse,  
Læring og Filosofi

22. September 2010



# Kvalitet og EUD

- BEK om erhvervsuddannelser: krav til skolen om kvalitetssystem-selvevaluering-opfølgingsplan-handleplan rettet mod øget elevgennemførelse. Dvs. snarere en angivelse af, *hvordan* kvalitet i EUD sikres, end *hvad* kvalitet er.
- Er øget gennemførelse lig med øget kvalitet på den enkelte skole?

# Kvalitet og offentlige serviceydelser

Kvalitet i og af uddannelse:

- *Af* erhvervsuddannelsessystemet: partsstyring, decentralisering, vekseluddannelse samt offentligt etos om demokrati, retfærdighed, retssikkerhed, ligebehandling, solidaritet og social tryghed.
- *I* erhvervsuddannelserne: daglige arbejdsopgaver, beslutninger og organiseringer:
  - individuel nytte af serviceydelser (brugerniveau)
  - udvidet nytte af ydelse (institutionsniveau)
  - fælles værdi af serviceproduktion (samfundsniveau)

(Dalsgaard og Jørgensen 2007)

# Formelt krav om selvevaluering og brugerinddragelse

Skolens kvalitetssystem skal rumme en selvevalueringsprocedure, hvor medarbejdere, elever og det lokale uddannelsesudvalg inddrages.

(BEK nr. 1243 §5 stk. 2)

# Undersøgelsens fire uddannelser

	Smed	Klinikassistent	Kok	Mediegrafiker
Varighed	4 år	3 år	4 år	4 år
Institutionaliserede træk ved uddannelsen	Rødder i lavsvæsen og mesterlære.	Etableret i 1985. Mester er tandlæge – ikke klinikassistent.	Rødder i lavsvæsen og mesterlære.	Etableret i 2001 (afløser for grafiker).
Køn	Traditionelt mandefag, i dag 1/1 mænd.	1/1 kvinder.	Traditionelt mandefag, i dag 2/3 mænd og 1/3 kvinder.	Traditionelt mandefag, i dag ½ mænd og ½ kvinder.

# Oplevelser af mening ved brug af elevtilfredshedsundersøgelser på skolen

	Mening er fraværende	Mening er sporadisk	Mening er fremtrædende
Adoption	Smedeteamet Mediegrafiker- teamet	Gastronom- teamet	Klinikteamet
Oversættelse			

# ETU som meningsfuldt redskab for klinikteamet

Er den [scoren, red.] gået lidt ned, så tænker jeg meget på, hvad jeg kan gøre anderledes næste gang. Det behøver jo ikke være i mine timer, det ved jeg godt, men... Jeg synes heller ikke, det gør noget, at jeg tager det personligt, fordi det er jo også meningen, at min undervisning skal blive bedre, forandre sig og tilpasse sig de elever, og jeg kan måske gøre noget bedre for næste gang at se... (Susanne, 48 år, klinikteamet)

Jeg vil sige, at vores besvarelser der kommer retur, de er jo simpelthen så ekstremt flotte. Så vi kan bare hele tiden klappe hinanden på skulderen og sige, at det vi gør, det er faktisk okay. (...) Hver eneste gang vi får en [ETU retur, red.], så tager vi den op på teammødet efterfølgende og evaluerer ud fra den, og siger; "hvordan gør vi det bedre?" Og det synes jeg, vi hele tiden arbejder med og gør tingene anderledes, ud fra de besvarelser vi får fra dem. (Karen, 49 år, klinikteamet)

# ETU som meningsløst redskab for smedeteamet

- Jimmy (39 år): Altså, jeg er overbevist om, at hvis man giver en sodavand eller en øl lige får de skal have den [ETU, red.], så tror jeg det bliver anderledes end, hvis du havde stået og skældt dem ud.
- Frank (61 år): Ingen tvivl om det.
- Svend (57 år): Det er der ingen tvivl om nej.
- Jimmy: Så jeg ved ikke, hvor meget den vægter.
- M: Nej. Bruger I den til noget her i teamet?
- Jimmy: Næh.
- Svend: Ikke andet end at vi...
- Kurt (60 år): Jo, det gør vi da!
- Svend: Jo, det gør vi da, vi har dem en gang om året.
- Kurt: Vi kigger på dem en gang om året.
- Frank: Ja, det er rigtigt. Der kan vi se, at den [scoren, red.] er faldet. Så har vi spurgt Jørgen [teamleder, red.], om der skulle gøres noget ved det. Nej, det skulle der sådan set ikke.



# ETU som sporadisk meningsfuldt redskab for gastronomteamet

Vi gør det, fordi vi skal gøre det. Og som jeg sagde før, jeg skeler til dem, jeg prøver at forholde mig til dem. Men det er ikke så vigtigt for mig, fordi den evaluering og den fornemmelse, jeg har med klassen, er meget vigtigere for mig (Solveig, 49 år, gastronomteamet)

Jeg gør det, fordi vi skal. Birthe [teاملeder, red.] kan bruge tallene, og jeg må indrømme, at jeg kan bruge teksten. (...) Den [teksten, red.] har faktisk mere betydning for mig, end om der står 6,8 eller om der står 6,9. (Jørn, 42 år, gastronomteamet)

# Opsamling

- Forskelligt fra faglærerteam til faglærerteam om ETU giver mening som redskab til brugerinddragelse og selvevaluering.
- Uoverensstemmelse mellem ETU som redskab til intern forbedring på skolen og ETU som redskab til benchmarking med andre skoler?