



Tilfredshedsmåling fra Viskvalitet 2015

Udarbejdet af HAKL maj 2016

1 Indholdsfortegnelse

1	Indholdsfortegnelse.....	2
2	Resume	3
3	Det generelle billede	3
3.1	Kursisternes arbejdsmarkedsstatus.....	4
3.2	Anvendelse af de opnåede kompetencer på kurset	4
3.3	Virksomhedsstørrelse	5
3.4	Tilmeldingstidspunkt	6
4	Tilfredsstillende kvalitet – skoler og kurser	6
4.1	Skoler, som leverer tilfredsstillende kvalitet	6
5	Kvalitetsproblemer – skoler og kurser	8
5.1	Skoler som har kvalitetsproblemer.....	8
5.2	Kurser som har kvalitetsproblemer	8
5.2.a	Placeringen af kurserne med dårlig respons i forhold til skole	10
5.2.b	Placeringen af kurserne med dårlig respons i forhold til FKB	11

2 Resume

Overordnet set viser den gennemførte tilfredshedsmåling, at HAKLs kurser rammer de behov, der er på den del af arbejdsmarkedet, som HAKL uddannelsesdækker jf. afsnit 3. Kurserne opleves som relevante for både kursister og virksomheder, og kursisterne får mulighed for at anvende det tillærte ved varetagelse af nuværende eller nye arbejdsopgaver efter kursusdeltagelse.

Den gennemførte tilfredshedsmåling viser, at kvaliteten i leverancen af AMU kurser på HAKLs område ligger på 4,0 (tilfreds) på en skala fra 1 til 5, hvor 5 svarer til "Meget tilfreds", og 1 svarer til "Meget utilfreds". Det er stort set identisk med de forrige års målinger. Den samlede tilbagemelding for hele AMU-systemet, ligger på 4,1 jf. figur 3.1.

Tilsvarende viser målingen, at virksomhedernes tilfredshed med kvaliteten i leverancen af AMU kurser på HAKLs område (4,3) er på lidt højere niveau, end for hele AMU-området (4,2) Faktisk vil 87 % af virksomhederne anbefale det kursus, som deres medarbejder har deltaget på til andre.

Analysen bygger på tilbagemeldinger fra 80.137 kursister. Tilbagemeldingerne fra kursisterne er registreret på 370 af HAKLs 564 kursustitler i 2015, og på 65 forskellige skoler/udbydere. 757 virksomheder, som har haft medarbejdere på kursus, har også svaret.

Kvaliteten på skolerne

Kvaliteten på skolerne er generelt høj, men på 16 skoler, inden for HAKLs område, har kursisterne givet en samlet tilbagemelding på kursusgennemførelsen, der kvalitetsmæssigt ligger over gennemsnittet (4,0) for den samlede tilbagemelding for hele AMU-området jf. afsnit 4.1. Det er samme antal skoler som i 2014. Bemærkelsesværdigt er, at Handelsfagskolen har præsteret at ligge over den samlede tilbagemelding for hele AMU-området i alle årene fra 2009 til 2015.

På ingen af de skoler, som er godkendt til at udbyde HAKLs kurser, har samlet set fået en tilbagemelding, som viser at der er kvalitetsproblemer på skolen.

Kvaliteten på kurserne

På 258 af de 370 kursustitler på HAKLs område, hvor der har været aktivitet, ligger kvalitetsvurderingen over gennemsnittet for den samlede tilbagemelding for hele AMU-området jf. afsnit 4.2. Vurderingen på de 258 kurser bygger på tilbagemeldinger fra 62.318 kursister.

Det er især kursustitler inden for FKB 2250 Ledelse og FKB 2792 Produktion af trykt og digital kommunikation, der fungerer tilfredsstillende, jf. Tabel 4.3.

På 33 af HAKLs kursustitler viser kursisters (440 kursister) tilbagemelding, at der er stor sandsynlighed for, at der har været kvalitetsproblemer jf. afsnit 5.2. De 440 kursister udgør 0,5 % af det samlede antal kursister, som har svaret på kvalitetsmålingen (80.137 kursister).

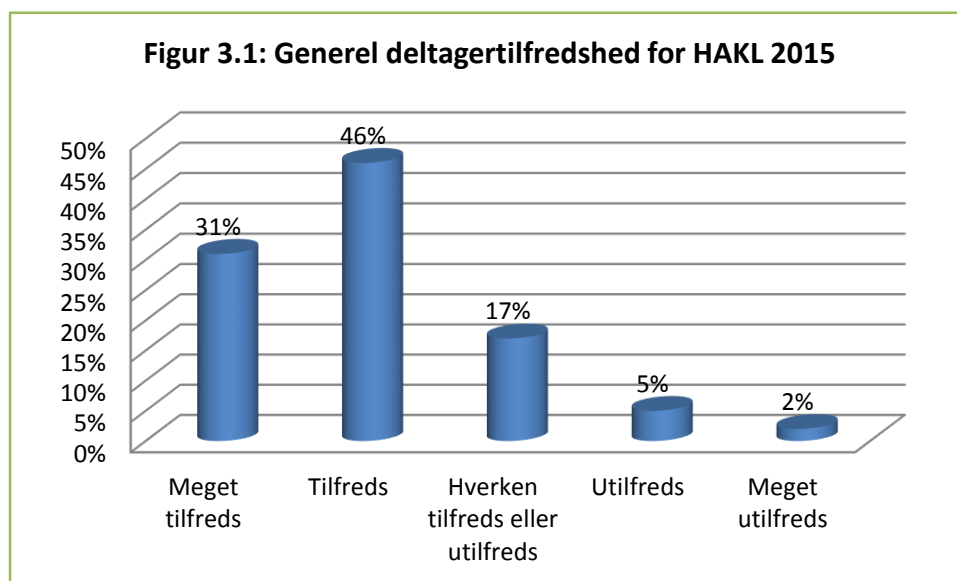
Samtidig med at antallet kursister, der har vurderet at der har været kvalitetsproblemer på kurset faldet fra 3.436 i 2014 til 440 i 2015.

3 Det generelle billede

Den gennemførte tilfredshedsmåling viser, at kvaliteten i leverancen af AMU kurser på HAKLs område er høj. På en skala fra 1 til 5, hvor 5 svarer til "Meget tilfreds", og 1 svarer til "Meget utilfreds", ligger den generelle tilfredshed med HAKLs kurser på 4,0 (Tilfreds), jf. figur 3.1. Den samlede tilfredshed for hele AMU-systemet ligger på 4,1.

Variationen mellem de enkelte FKB'er på HAKLs område ligger i spændet mellem et gennemsnit på 3,9 til 4,2. Kursisterne har udtrykt størst tilfredshed med kurser inden for FKB Administration og assistance i tandklinikken (4,2) og FKB Handel og logistik (4,2). Mindst tilfredse er kursisterne, som

har gennemført kurser på FKB Administration (3,9), FKB Offentlig forvaltning og sagsbehandling (3,9), FKB Operativ retshåndhævelse, forebyggelse og efterforskning (3,9) samt FKB Turist og rejse (3,9).



For virksomhederne viser tilfredshedsmålingen, at de er tilfredse med de kurser, som deres medarbejdere har deltaget på (4,3).

Virksomhederne har udtrykt størst tilfredshed med kvaliteten af kurser inden for FKB Handel og logistik (4,4), FKB Ledelse (4,4) samt FKB Detailhandel (4,3).

Mindst tilfredse er virksomhederne med kurser inden for FKB Offentlig forvaltning og sagsbehandling (3,8).

På grund af for få virksomhedsbesvarelser, har det ikke været muligt at få data omhandlende virksomhedernes vurdering af kvaliteten på FKB Administrative funktioner i HR, FKB Foto-, film-, tv- og redaktionel produktion, FKB IKT-administration samt FKB Produktion af trykt og digital kommunikation.

3.1 Kursisternes arbejdsmarkedsstatus

Tilbage i 2010 var 68 % af kursisterne i arbejde. Som følge af den økonomiske krise, som Danmark har været igennem er andelen af ansatte faldet i perioden 2011-2013. I 2013 var 48% af kursisterne i arbejde. I 2014 var andelen af kursisterne, som er i arbejde steget til 59 % af kursisterne, som har svaret på spørgsmålene, men s andelen i 2015 er 57 %, hvormed der igen er sket et mindre fald i kursisternes beskæftigelsesgrad. Kursisternes arbejdsmarkedsstatus kan have en effekt på en række af de spørgsmål, som kursisterne stilles overfor i tilfredshedsmålingen. Fx kan der opstå usikkerhed ved spørgsmålet omkring, hvad kursisterne kan bruge det tillærte til i virksomheden.

3.2 Anvendelse af de opnåede kompetencer på kurset

Ifølge kursisternes udsagn er det i de fleste tilfælde kursisterne selv, der har taget initiativ til at komme på kursus i 2015 (52 %), det var det samme i 2014. Denne tendens underbygges af, at 23 % af virksomhederne angiver, at det var kursisternes eget ønske at komme på kursus. Hvis det ikke er medarbejderen selv, som tager initiativ til at gå på kursus, er det chefen eller en leder på arbejdspladsen (27 %).

Selvom der tegner sig små justeringer fra år til år i forhold til, hvem der er initiativtageren til kursistens kursusdeltagelse, er det overvejende de samme argumenter virksomhederne anvender som begrundelse for kursisternes deltagelse. 81 % af virksomhederne svarer, at grunden til, at medarbejderen deltog på kurset, enten var, generel opkvalificering, medarbejderens/medarbejdernes eget ønske, eller som led i opkvalificering.

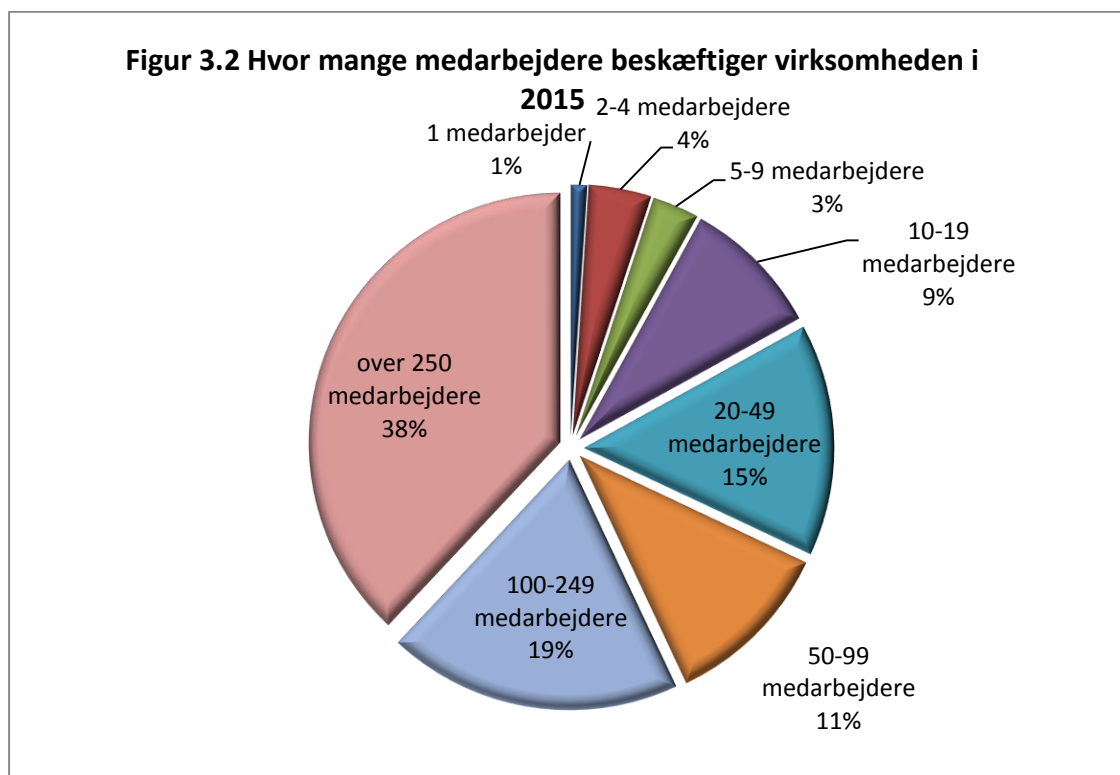
Uagtet kursisternes og virksomhedernes bevæggrunde for kursusdeltagelse mener både virksomheder og kursister, at de kan bruge det lærte fremover. 67 % af kursisterne mener, at de "i meget høj grad" eller "i høj grad" kan bruge det lærte i virksomheden, mens 83 % af virksomhederne mener, at udbyttet af kurset "i meget høj grad" eller "i høj grad" svarede til virksomhedens behov. Endvidere svarer 70 % af de adspurgte virksomheder, at medarbejderen/medarbejderne "i meget høj grad" eller "i høj grad" har haft mulighed for at anvende udbyttet af kurset, mens 17 % svarer "i nogen grad".

89 % af kursisterne svarede, at de enten var "meget tilfreds" eller "tilfreds" med kursets faglige niveau. 4 % af kursisterne var utilfredse eller meget utilfredse med kursets faglige niveau. Når kursisterne er utilfredse, skyldes det næsten altid, at niveauet på kurset opleves, som for lavt (80 %).

At det faglige niveau har været i orden, kan også aflæses hos virksomhederne, hvor 87 % af virksomhederne vil anbefale det kursus, som deres medarbejder har deltaget på til andre.

3.3 Virksomhedsstørrelse

38 % af de virksomheder, der anvender HAKLs kurser, har 250 eller flere ansatte, 19 % af virksomhederne har mellem 100-249 ansatte og 11 % har mellem 50-99 ansatte.



I 2014 var der 28 % virksomheder med 250+ medarbejdere og 39 % af virksomhederne mellem 1-49 ansatte.

3.4 Tilmeldingstidspunkt

Det er typisk for kursisterne, at de tilmelder sig i meget god tid inden kursusstart. 69 % af kursisterne har tilmeldt sig senest 5 uger før kursusstart, hvilket betyder, at kursisterne i meget høj grad (60 %) eller i høj grad (30 %) har fået plads på det kursus, de har ønsket på det ønskede tidspunkt.

4 Tilfredsstillende kvalitet – skoler og kurser

Kvalitetsmålingsværktøjet giver mulighed for at analysere på to parametre; kursustitler og skoler. Ved at anvende parameteren "Kursustitler" er det muligt at analysere på den enkelte kursustitel, uagtet om kurset har været gennemført på en eller flere skoler. Udsagnet, som fremkommer ved denne analyse, siger således noget om kursistersnes tilfredshed med det specifikke kursus, som kursisten har deltaget på. Det er således kursets indhold, der er i centrum ved denne analyseform.

Ved at anvende parameteren "Skoler" er det muligt at analysere på kursistersnes oplevelse af kvaliteten på den enkelte skole, uagtet om skolen har gennemført en eller flere af HAKLs 564 forskellige kursustitler. Udsagnet, som fremkommer ved denne analyse, siger således noget om kursistersnes tilfredshed med den specifikke skoles gennemførelsen af kurser.

Sekretariatet har valgt, på en skala fra 1 til 5, hvor 5 svarer til "Meget tilfreds", og 1 svarer til "Meget utilfreds", at en gennemsnitlig aktivitet på mindst 3,7 indikerer stor sandsynlighed for, at det målte område fungerer tilfredsstillende. Da HAKL, såvel som hele efteruddannelsesområdet, har et gennemsnit på 4,0 (Tilfreds), er det sekretariatets vurdering, at kvalitetsvurderingen af kurser og skoler bør ligge over gennemsnittet for at få særlig opmærksomhed. Derfor har sekretariatet valgt at kigge på både skoler og kurser, som har 4.0 eller derover i samlet tilfredshed.

4.1 Skoler, som leverer tilfredsstillende kvalitet

Kursisterne har vurderet, at 45 forskellige skoler har gennemført kursusaktiviteten tilfredsstillende, altså mindst 3,7 i gennemsnit (hvoraf 29 skoler er godkendt til HAKLs udbud). 16 af de 45 skoler har leveret en kursusaktivitet, som vurderes på et niveau over 4,0. Heraf har 7 skoler udbuds-godkendelse til en eller flere af HAKLs FKB'ere. De øvrige 9 skoler har enten gennemført kursusaktiviteten på lånt godkendelse fra en af HAKLs godkendte skoler, eller også er kursusaktiviteten gennemført på kurser, som er tilkøbt andre FKB-områder, som HAKL ikke er ansvarlig for.

Handelsfagsskolen leverede også i 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 og 2014 en kvalitet, som lå højere end gennemsnittet. De skoler, der har leveret en tilfredsstillende kvalitet, og en gennemsnitlig tilfredshed på over 4,0, kan ses i Tabel 4.1, hvor det også fremgår, hvor mange kursister tilbagemeldingerne bygger på.

Tabel 4.1 Oversigt over skoler, der leverer en generel høj kvalitet (Godkendt til HAKLs udbud)

Skolens navn	Antal kursister (samlet karakter)
Hansenberg	86 (4,3)
Handelsfagsskolen **	217 (4,2)
Viden Djurs *	5.993 (4,2)
Haderslev Handelsskole	1.143 (4,1)
EUC Nordvestsjælland *	849 (4,1)
Tech College Aalborg	1.705 (4,1)
Erhvervsskolen Nordsjælland *	676 (4,1)

Skoler markeret med * var også repræsenteret i målingen foretaget i 2014.

Skoler markeret med ** var også repræsenteret i målingen foretaget i alle årene fra 2009 til 2014.

4.2 Kurser som fungerer tilfredsstillende

Kursisterne har vurderet, at 258 forskellige kursustitler fungerer tilfredsstillende, altså mindst 3,7 i gennemsnit mod 296 i 2014, 316 i 2013 og 321 i 2012. Aktiviteten på de enkelte kursustitler varierer meget, fra 3 kursister til 3.390 kursister.

Det er især kursustitler inden for FKB Administration (46 kursustitler) og FKB Produktion af trykt og digital kommunikation (36 kursustitler), som fungerer tilfredsstillende, jf. Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Oversigt over kurser fordelt på FKB, hvor tilbagemeldingerne har været positive

FKB'ens navn	Antal kursustitler
2275 Administration	46
2792 Produktion af trykt og digital kommunikation	36
2265 Detailhandel	29
2798 Viden- og forretningsservice	28
2250 Ledelse	23
2797 Administrative funktioner i HR	20
2735 Fælleskataloget	16
2676 Praktisk kirketjeneste	15
2609 Foto-, film-, tv- og redaktionel produktion	12
2256 Handel og logistik	7
2268 IKT-administration	7
2236 Administration og assistance i tandklinikken	5
2270 Obligatorisk fælleskatalog	5
2278 Praktisk myndighedsudøvelse	4
2237 Administration i sundhedssektoren	3
2253 Instruktion og adm. funktioner i træning og sport	1
2789 Turist og rejse	1

77 ud af de 258 kursustitler, ligger over den gennemsnitslige tilfredshed på 4,0 %.

Det er især kursustitler inden for FKB 2250 Ledelse og FKB Detailhandel, der fungerer tilfredsstillende.

Tabel 4.3. Oversigt over kursustitler med en score over 4.0 fordelt på FKB

FKB'en navn	Antal kursustitler
2250 Ledelse	19
2265 Detailhandel	15
2792 Produktion af trykt og digital kommunikation	10
2275 Administration	8
2797 Administrative funktioner i HR	4
2676 Praktisk kirketjeneste	3
2270 Obligatorisk fælleskatalog	3
2609 Foto-, film-, tv- og redaktionel produktion	3
2268 IKT-administration	3
2798 Viden- og forretningsservice	2
2237 Administration i sundhedssektoren	2
2735 Fælleskataloget	2
2256 Handel og logistik	2
2789 Turist og rejse	1

Den højeste "score", et HAKL-kursus har opnået, er 4,4 ud af 5. På HAKLs område har 4 kurser opnået 4,4 i gennemsnitkarakter og 9 kurser opnået 4,3. Det drejer sig om:

Score på 4,4

- ✓ Ombrydning – Automatiseret ombrydning (39 kursister)
- ✓ Medarbejderintroduktion i detailhandlen (103 kursister)
- ✓ Lederens rekrutteringsværktøjer (177 kursister)
- ✓ Virksomhedsstrategier og økonomistyring (42 kursister)

Score på 4,3

- Regnskabsfører for de kirkelige kasser (46 kursister)
- Produktinformation og vejledning i detailhandlen (120 kursister)
- Administrative opgaver i salgsarbejdet (58 kursister)
- Rytmer og rutiner til "salgsklar" butik (199 kursister)
- Kundeservice i detailhandelen (92 kursister)
- Tolke eksisterende regneark til analyse (84 kursister)
- Arbejdsmiljø 2 i faglærte og ufaglærte job (165 kursister)
- Lederens ressourceoptimering (283 kursister)
- Anerkendende ledelse (399 kursister)

5 Kvalitetsproblemer – skoler og kurser

Sekretariatet har valgt, på en skala fra 1 til 5, hvor 5 svarer til "Meget tilfreds", og 1 svarer til "Meget utilfreds", at en gennemsnitlig aktivitet på højst 3,4 indikerer stor sandsynlighed for, at det målte område fungerer utilfredsstillende.

Afsnit 5 Kvalitetsproblemer viser, at der er problemer på 33 af de 370 kursustitler, som analysen omhandler, hvilket svarer til 8,9 % af kursustitlerne, og sammenlagt 440 kursister. For at sætte det i perspektiv skal de 440 kursister holdes op i mod de 80.137 kursister, som har deltaget i analysen – altså har 0,5 % af kursisterne oplevet kvalitetsproblemer på et HAKL-kursus.

5.1 Skoler som har kvalitetsproblemer

12 af kursisternes tilbagemeldinger viser, at der er 4 udbydere, der har kvalitetsproblemer, heraf er 2 udbydere godkendt til HAKLs kurser, i alt 4 deltagere.

5.2 Kurser som har kvalitetsproblemer

Kursisternes tilbagemelding viser, at der på 33 forskellige kursustitler er stor sandsynlighed for kvalitetsproblemer. Det er næsten det samme som i 2014, hvor tallet var 30. HAKL-sekretariatet har valgt at kigge nærmere på disse kurser for at se, om der er sammenhæng mellem de dårlige oplevelser, kursisterne har haft i forhold til FKB, mål eller skole.

De 33 forskellige kursustitler, hvor der er stor sandsynlighed for kvalitetsproblemer, bygger på tilbagemeldinger fra i alt 440 kursister. Konkret i forhold til de 33 kursustitler bygger de på tilbagemeldinger fra mellem 1 til 90 personer på de enkelte kursustitler, som har fået en vurdering, der giver anledning til at kigge på kvaliteten af skolens gennemførelse af kurserne.

På 30 af de 33 kurser er aktiviteten meget lille – mellem 1 og 23 kursister. Det gør det meget svært at sige noget konkret om, hvorledes kvaliteten kan højnes, fordi det enkelte udsagn fra den enkelte kursist får meget stor vægt.

Table 5.2 Overview of courses, which have received poor response distributed by FKB

Titel på kursus/FKB	Samlede antal kursister der har givet en tilbagemelding på kurset. (ud af 440) **	Skoler, hvor der er stor sandsynlighed for kvalitetsproblemer på kursustitlen
2237 Administration i sundhedssektoren		
Brug af DRG – diagnoserelaterede grupper	(71)	Tietgenskolen (57 af 71)
2245 Offentlig forvaltning og sagsbehandling		
Selvledelse i offentlig forvaltning	(23)	Tietgenskolen (23 af 23)
2256 Handel og logistik		
Effektivt indkøb i handelsvirksomheden	(11)	Business College Syd (11 af 11)
Konceptanvendelse i handelsvirksomheden	(21)	Aalborg Handelsskole (21 af 21)
2265 Detailhandel		
Opbygning/anvendelse af kundedatabase i CRM-system	(50)	IBC (15 af 50) Tietgenskolen (29 af 50)
Konceptforståelse og drift i detailhandelen	(2)	Tradium (2 af 2)
Konceptstyring i detailhandlen	(18)	Viden Djurs (9 af 18)
Priskalkulation af sammensatte produkter i detail	(6)	CPH West (6 af 6)
Salg og varer *	(2)	Tradium (2 af 2)
2268 IKT-administration		
Brug af social software i virksomheden *	(2)	EUC Nord (2 af 2)
Medvirken til virksomhedens webstrategi	(9)	IBC (9 af 9)
2275 Administration		
Anvendelse af regneark til statistik *	(90)	Business College Syd (6 af 90) Erhvervsskolen Nordsjælland (1 af 90) Haderslev Handelsskole (2 af 90) IBC (13 af 90) Rybners (4 af 90) Selandia (3 af 90) Tietgenskolen (33 af 90) Uddannelsescenter Holstebro (1 af 90) Zealand (1 af 90) Århus Købmandsskole (8 af 90)
Anvendelse af databaseprogrammets data	(6)	IBC (3 af 6) Tietgenskolen 3 af 6)
Elektronisk journalisering	(3)	Tietgenskolen (2 af 3)
Fakturahåndtering i et ERP system	(3)	Learnmark Horsens (3 af 3)
Håndtering af virksomhedens kontrakter	(11)	Business College Syd (11 af 11)
Virksomhedsindkøb i henhold til købelovens regler	(11)	Business College Syd (11 af 11)
2609 Foto-, film-, tv- og redaktionel produktion		

Billedbehandling – Manipulation og sammenkopiering	(2)	EUC Nord (2 af 2)
Grafisk Design – strategi og medievalg	(4)	Københavns tekniske skole (4 af 4)
Grafisk Design – strategi og medievalg	(4)	København tekniske skole (4 af 4)
2792 Produktion af trykt og digital kommunikation		
Design af CMS til webbaseret grafisk produkt	(11)	Roskilde Tekniske Skole (11 af 11)
Digital print – print og montering af folier	(12)	Tech College Aalborg (12 af 12)
Grafik – Tekstmanipulation *	(1)	Rybners (1 af 1)
Grafisk produktion – Design af små produkter	(1)	Københavns tekniske skole (1 af 1)
Grafisk produktion – Fremstilling af små produkter	(2)	Københavns tekniske skole (2 af 2)
Kodebaseret produktion af digital kommunikation	(2)	Tech College Aalborg (2 af 2)
Opsætning af CMS til webbaseret grafisk produkt	(8)	Roskilde tekniske skole (8 af 8)
Produktion af dig. kommunikation i grafisk værktøj	(7)	Københavns tekniske skole (1 af 7) Roskilde tekniske skole (3 af 7) Selandia (3 af 7)
Produktionsoptimering af sidebaseret dig. kommunikation	(9)	Roskilde tekniske skole (9 af 9)
Valg af printmetode til jobbet	(15)	Tech College Aalborg (15 af 15)
Vedligeholdelse af CMS til webbaseret grafisk produkt	(4)	Svendborg Erhvervsskole (4 af 4)
Webdesign – Burgerflader til digital kommunikation	(10)	Roskilde tekniske skole (10 af 10)
Webdesign – Test af brugervenlighed	(11)	Roskilde tekniske skole (9 af 11) Tech College Aalborg (2 af 11)
Webdesign – responsivt webdesign	(2)	Tech College Aalborg (2 af 2)

* kurser som også i 2014 oplevede dårlig kvalitet

(NB) I det tilfælde, at tallet i parentes er højere end det første tal, betyder det, at en eller flere skoler, har kunne gennemføre det pågældende kursus i en fornuftig kvalitet.

5.2.a Placeringen af kurserne med dårlig respons i forhold til skole

Med udgangspunkt i tabel 5.2 Oversigt over kurser med kvalitetsproblemer har HAKL-sekretariatet identificeret 20 forskellige skoler, der har præsteret dårlige resultater på de kurser, de har afholdt. De 20 skoler optræder samlet set 48 gange, fordi de har leveret en dårlig kursistoplevelse på flere af de i alt 33 nævnte kursustitler.

Af de 20 skoler har Tietgenskolen og Roskilde Tekniske Skole flest kurser med problemer, nemlig 6. Herefter følger Københavns Tekniske Skole og Tech College Aalborg med hver 5 kursustitler.

Det er sekretariatets indstilling, at Tietgenskolen kontaktes for at drøfte kursisternes tilbagemelding på de 6 kurser. Dette i kraft af, at der ud af de 440 kursister der har givet dårlig respons på trivselsmålingen, er 147 der har haft deres kursusaktivitet på Tietgenskolen, hvilket svarer til at 1/3 af de samlede besvarelser med dårlig respons.

5.2.b Placeringen af kurserne med dårlig respons i forhold til FKB

Aktiviteten er placeret på 8 forskellige FKB'er, fra 1 til 14 kursustitler på hver FKB, jf. tabel 5.2. Det i sig selv kan gøre det svært præcist at kunne sige noget konkret om, hvorledes kvaliteten kan højnes, fordi det enkelte udsagn fra den enkelte kursist får meget stor vægt.