



Souschef Lars Michael Madsen, Randers Tekniske Skole i midten med Ennovas Senior Projektleder Anders Filtenborg til venstre og Projektleder Anders Hansen til højre.

Netværkssamarbejdet om tilfredshedsanalyser er en gevinst for alle

Et stærkt samarbejde mellem 35 erhvervsskoler og gymnasier har skabt et netværk, der gennemfører tilfredshedsanalyser af elever, medarbejdere og praktikpladser med henblik på at opnå størst muligt sammenligningsgrundlag. ”De immaterielle værdier i form af elevernes, medarbejdernes og kundernes (praktikpladserne) tilfredshed er kommet så meget i fokus, at de er blevet en integreret del af vores årsplaner, og vi sætter konkrete mål for, hvilket niveau vi ønsker at nå inden næste måling”, siger Souschef Lars Michael Madsen, der var primus motor for etableringen af netværket.

Teknisk Skole i Randers startede elevmålinger for ca. 5 år tilbage. I starten valgte man en leverandør, der forsynede skolen med lange udskrifter og en stor mængde taldata, som skolen efterfølgende skulle konkludere på. Det var ikke tilfredsstillende, så de besluttede, at de ville noget andet.

”Ved at spørge lidt rundt på andre skoler fandt vi ud af, at en masse skoler hver især havde forsøgt at opfinde den dybe tallerken og nu sad med vidt forskellige systemer, der ikke

kunne bruges til så meget i det eksterne arbejde. Der fandtes ikke noget fælles begrebsapparat og ikke nogle muligheder for at få sammenlignet, det vi hver især målte. Derfor var vi til at begynde med 8 skoler, der gik sammen.

I fællesskab med Ennova udviklede vi en analysemodel, der kunne bruges af alle erhvervsskoler. Senere er gymnasierne kommet til og netværket består i dag af 35 uddannelsessteder.”

Netværkstankegangen, der er beskrevet i denne case, bruges efter samme princip af de mindre pengeinstitutter i Danmark. De måler hver for sig medarbejder- og kundetilfredshed årligt eller hvert andet år. Hver gang et pengeinstitut har foretaget en måling, opdateres det fælles benchmark med de nye resultater, og på den måde har virksomhederne i netværket hele tiden adgang til et opdateret benchmark for branchen.

Branchemåling kunne med fordel gennemføres i flere brancher, men oplagt er brancher med mange mindre og mellemstore virksomheder, som f.eks. it-branchen, byggebranchen eller fødevarerbranchen. I disse brancher er det både vigtigt at arbejde med kundetilfredshed og medarbejdertilfredshed. I it-branchen er det måske særligt med fokus på den manglende arbejdskraft, og hos fødevarerbranchen kunne det være konkurrencesituationen, der gør analysearbejdet interessant.

Der skal ikke være tale om en rangordensmodel, med tabere og vindere, men derimod om et benchmarkværktøj, som de enkelte virksomheder i branchen kan måle sig i forhold til, med henblik på at blive endnu bedre til at styre de immaterielle værdier. Det er klart, at hvis mange i en branche viser interesse for at deltage i et netværk, vil det være muligt for Ennova at lave en løsning, der er økonomisk attraktiv.

Balanceret partnerskab

”Ennova er den part i samarbejdet, der står inde for vores data. For os er det vigtigt at have denne kvalitetssikring, idet vi så ikke behøver at forsvare rigtigheden i hverken indsamlingsmetode eller analyse. Vi kan gå direkte til arbejdet med at skabe forbedringer. Også på det område har vi en god arbejdsfordeling. Ennova analyserer data og på baggrund af de resultater, de regner sig frem til, modtager vi en række anbefalinger til, hvor vi kan forbedre os.

Ennova blander sig ikke i selve processen, og det er vi glade for. Det er nemlig her, vi ser os selv som eksperter og med det kendskab, vi har til vores skoler, ved vi godt, hvordan vi skal gribe tingene an, når de først er blevet prioriteret for os. Normalt vil konsulentfirmaerne gerne være en del af processen og har lige en idé her og der. Det betyder, at man lynhurtigt kommer i et afhængighedsforhold med hensyn til at gennemføre forandringer i sin egen organisation, og det vil vi gerne undgå”.

”Partnerskabsmodellen med Ennova bygger på et tæt samarbejde omkring analysen og de informationer vi ønsker at få ud af analysearbejdet. Vi afholder udviklingsmøder i løbet af året for at udvikle modellen. Her kommer Ennova med deres faglighed og deres erfaring og er gode til at lytte sig til, hvor det kunne være en god idé med udvikling af modellen i praksis. Vi har for nyligt revideret på elevtilfredshedsmodellen på baggrund af indhøstede erfaringer, og Ennova har deltaget i revidering og test af den nye model. Den opgave kunne vi ikke selv have løftet, og derfor er det godt, at Ennova har påtaget sig at fastholde den røde tråd og styre processen på model niveau.”

Voksende vidensdatabase

”Da vi efterhånden er en række skoler, der har målt på elevers og medarbejders tilfredshed gennem en årrække, har vi opsamlet en stor mængde basisviden. Det kunne også her være værdifuldt at se hvilken sammenhæng, der er imellem elevtilfredshed og medarbejdertilfredshed, og hvilken indvirkning det f.eks. har på elevtilgang, mindre frafald på uddannelsen m.v. - sammenhænge, som vi hver dag går og regner med eksisterer”.

”Vi måler p.t. på den gruppe, vi kalder ”På vej væk gruppen”, og det er meget vigtigt at få den gruppe minimeret. Det er der både økonomisk og politisk fokus på.

Der er en politisk målsætning om, at 95% af en årgang skal igennem en ungdomsuddannelse og derfor er der naturligvis stor politisk bevågenhed omkring det arbejde, vi laver i vores fælles netværk”.

Et netværk som alle, ifølge Lars Michael Madsen, er velkomne til at deltage i. Det gælder både erhvervsskoler, gymnasier samt folkeskoler og andre uddannelsesinstitutioner, hvis de vil være med. I netværket kan man vælge efter en a la carte model. Ennova tilbyder medarbejdertilfredshed, elevtilfredshed og kundetilfredshed. Endvidere kan man vælge at få en skolerapport eller en række områderapporter, der går ind og måler de enkelte uddannelsesretninger på den pågældende skole.

Konkurrenter kan godt dele viden

Efter indførelsen af taxameterprincippet er skolerne i princippet blevet konkurrenter. Der er stadig store lokale bindinger mellem skole og elev, men selv i en hel åben konkurrence ville Lars Michael Madsen stadig være talsmand for samarbejdet. Proaktive skolars modsvar til taxameterlogikken er samarbejde. Vi vil nemlig alle sammen gerne konkurrere på kvalitet og en af måderne at gøre det på er at have en fælles standard for, hvad der er kvalitet.

Vi har valgt den indgangsvinkel, at åbenhed mellem konkurrenter er godt, fordi der er flere fordele end ulemper forbundet med at kunne sammenligne sig med andre i netværket. Det giver alle mulighed for at måle på de samme ting efter de samme principper, så vi kan benchmarke på kryds og tværs.