BØRNE- OG
UNDERVISNINGS-
MINISTERIET
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET

Styrelsen for Undervisning og
Kvalitet
Frederiksholms Kanal 26
1220 København K
Tlf. nr.: 33 92 50 00
E-mail: stuk@stukuvm.dk
www.stukuvm.dk
CVR nr.: 29634750

Sags nr.: 16/06661

Manual til Viskvalitet.dk

Indholdsfortegnelse

1 Arbejdet med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling 2
Styrelsens kvalitetstilsyn 3

2 Evalueringer i Viskvalitet.dk 3
Screening af evalueringsresultater på udbyderniveau 4
Screening af evalueringsresultater for udbyderens uddannelser 8

3 Svarprocent 12
Håndtering af tomme skemaer 14

1 Arbejdet med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling

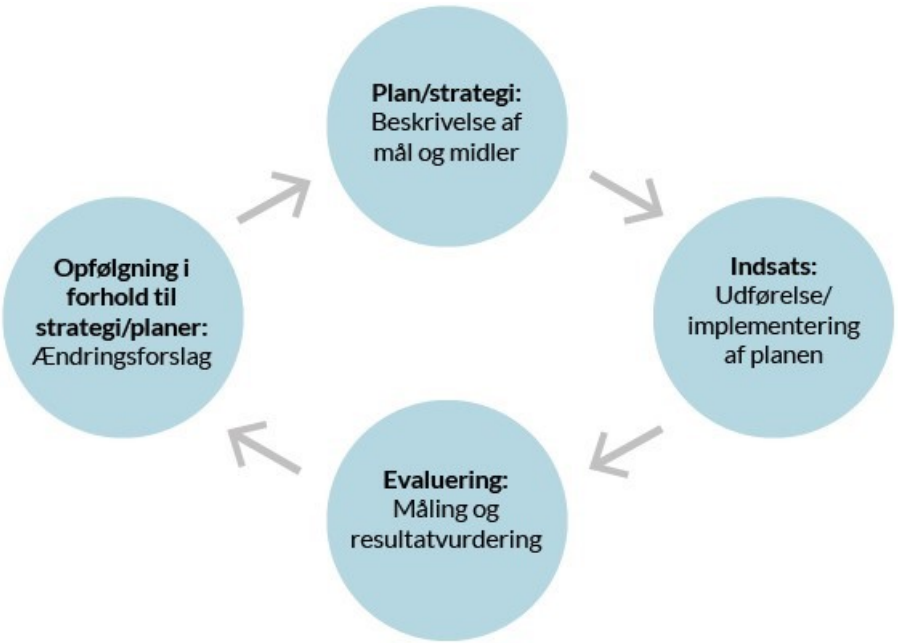
I AMU-bekendtgørelsens § 29 stk. 2 fremgår det, at alle AMU-udbydere skal anvende fælles kvalitetssikringsredskaber. Det betyder, at alle der deltager i en arbejdsmarkedsuddannelse skal have mulighed for at foretage en skriftlig evaluering i Viskvalitet.dk. Evalueringsresultaterne i Viskvalitet.dk indeholder således de samlede vurderinger, som deltagerne efter hvert kursus/kursusforløb har givet af uddannelsesindsatsen, og det er derfor et velegnet værktøj til dette arbejde.

Kravet om, at AMU-udbydere implementerer arbejdsgange, der sikrer, at der arbejdes systematisk med kvalitet i alle led af uddannelsesindsatsen, har til formål at opnå og fastholde en høj kvalitet i uddannelserne.

Arbejdet med at udvikle og sikre kvaliteten af uddannelserne bør ske ud fra principperne i kvalitetscirklen.

Arbejde med afsæt i kvalitetscirklen består i at:

- udarbejde en plan for arbejdet: Hvorfor gør vi det og hvordan?
- gennemføre dét, der blev planlagt.
- vurdere, hvordan det gik ud fra tilbagemeldinger og anden viden, der blev samlet op, bl.a. fra evalueringerne med Viskvalitet.dk.
- anvende den viden, der blev samlet til at gøre det bedre næste gang.



Styrelsens kvalitetstilsyn

Styrelsen gennemfører tilsyn på baggrund af screeninger af resultaterne i Viskvalitet.dk. Her udvælger styrelsen de udbydere, som deltagerne har vurderet lavest i Viskvalitet.dk. Udtagelse i tilsynet sker typisk, når udbyderens samlede resultat ligger blandt de laveste, eller en af udbyderens uddannelser ligger blandt de laveste i kursusudbytte og samtidig er blandt de lavest vurderede i mindst én af de to andre kvalitetsdimensioner (lærerens præstation og/eller undervisningens form og indhold).

Styrelsen har bestemt et fastsat mål om, at minimum 80 procent af evalueringsskemaerne skal besvares. Der føres også tilsyn med AMU-udbydernes svarprocenter.

2 Evalueringer i Viskvalitet.dk

I de kommende afsnit beskrives gode, afprøvede metoder til, hvordan man som AMU-udbyder kan anvende deltagernes evalueringer i Viskvalitet.dk til at højne kvaliteten af undervisningen. Ligeledes er et afsnit om, hvordan man følger egen svarprocent, og hvordan man ved at slette visse tomme skemaer kan undgå, at svarprocenten er misvisende lav.

Centrale begreber i Viskvalitet.dk:
"Uddannelse" er den specifikke arbejdsmarkedsuddannelse med nummer og titel. Flere hold kan tage samme uddannelse.
"Hold" er en specifik kursusafholdelse, hvor en gruppe kursister tager en/flere arbejdsmarkedsuddannelser.

I Viskvalitet.dk arbejdes med følgende tre kvalitetsdimensioner:

- Kursusudbytte
- Lærerens præstation
- Undervisningens form og indhold

Til hver kvalitetsdimension er en række spørgsmål, som kursisterne kan besvare på skalaer fra 1 til 10. Klikker man sig videre ned i de data man står i, er der er endvidere mulighed for at få yderligere uddybende besvarelser, hvormed man kan få mere viden om kursistens oplevelser.

Der anbefales særligt to typer af screeninger af evalueringsresultater:

1. Screening af evalueringsresultater på udbyderniveau. Her screenes udbyderens samlede evalueringsresultat. Tallet kan evt. sammenlignes med andre udbyderes resultater eller man kan følge egen udvikling over tid.
2. Screening af evalueringsresultater for udbyderens uddannelser. Her screenes evalueringer for hver af de arbejdsmarkedsuddannelser, som udbyderen har haft aktivitet på. Der kan evt. sammenlignes med samme uddannelses evaluering hos andre AMU-udbydere eller se udviklingen efter anvendelsen af nyt undervisningsmateriale på et specifikt kursus.

Screening af evalueringsresultater på udbyderniveau

Formål
Screening af evalueringsresultater på udbyderniveau giver den enkelte udbyder mulighed for at følge med i, hvordan institutionen samlet set klarer sig sammenlignet med andre udbydere eller over tid. Resultaterne giver udbydere mulighed for løbende at reagere på eventuelle kritiske resultater og dermed fokusere på forbedringer af uddannelsesindsatsen.

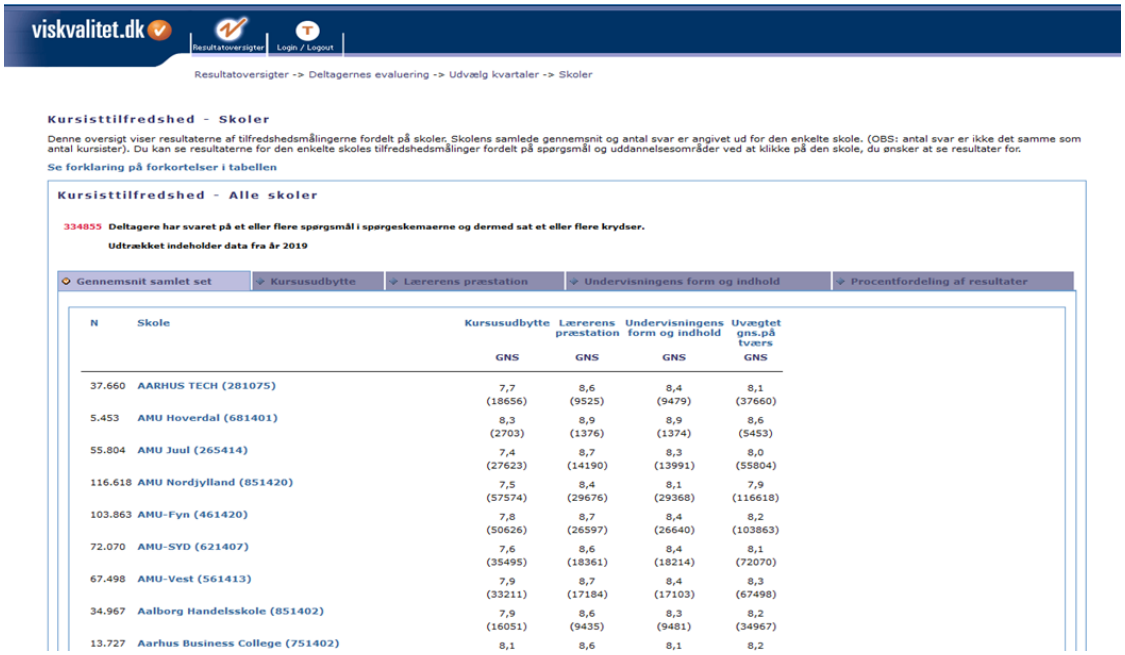
Fremgangsmåde
Man finder egne og andre udbyderes evalueringsresultater på følgende måde:

1. I Viskvalitet.dk vælges "Resultatoversigter" i topmenuen. I tekstboksen på den side, der kommer frem vælges herefter "Deltagernes evaluering af Arbejdsmarkedsuddannelserne" og derefter "Skoler". Tryk på de blå links i denne tekst for at få direkte adgang til siderne.

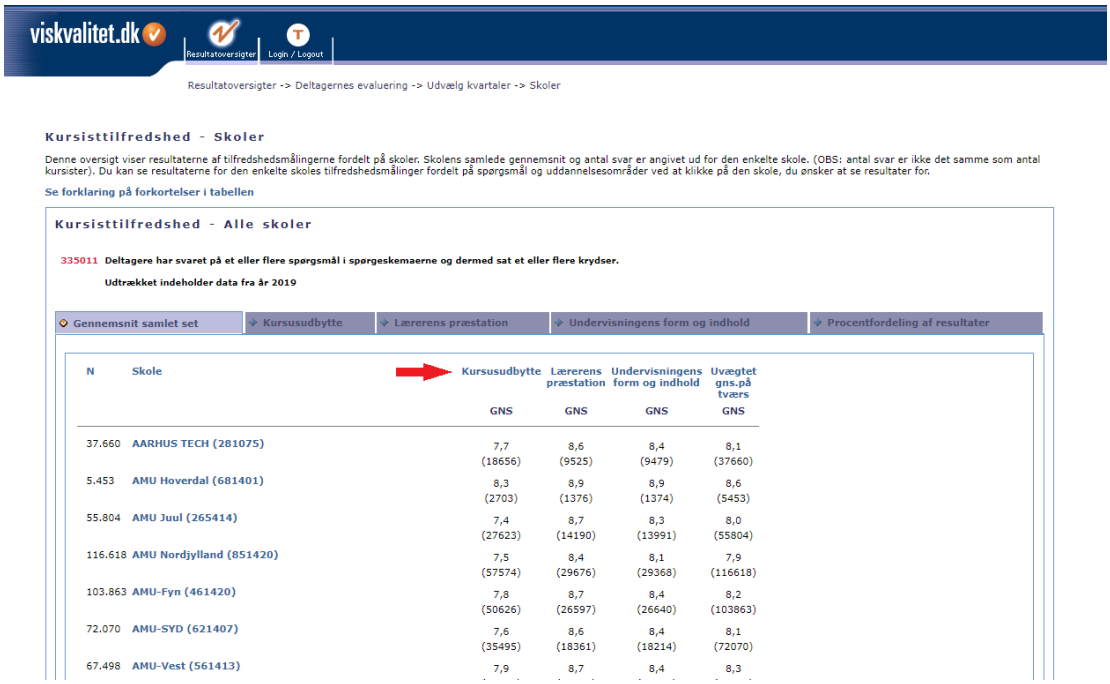
Bemærk, at "Resultatoversigter" er offentlige og baseret på minimum 25 evalueringer. Det sker af hensyn til deltagernes og lærernes anonymitet. Har man et ønske om at se mere detaljerede resultater for egen skole, skal man logge ind med de koder, som STIL har udleveret.

2. Derefter udvælges den tidsperiode, man ønsker at se resultater for. I styrelsens tilsyn anvendes hele kalenderår: Styrelsen anbefaler, at udbydere følger evalueringsresultater fra kvartal til kvartal.

Tryk herefter "Ok" for at få nedenstående oversigt. Oversigten er som udgangspunkt ordnet alfabetisk efter udbydernavn:

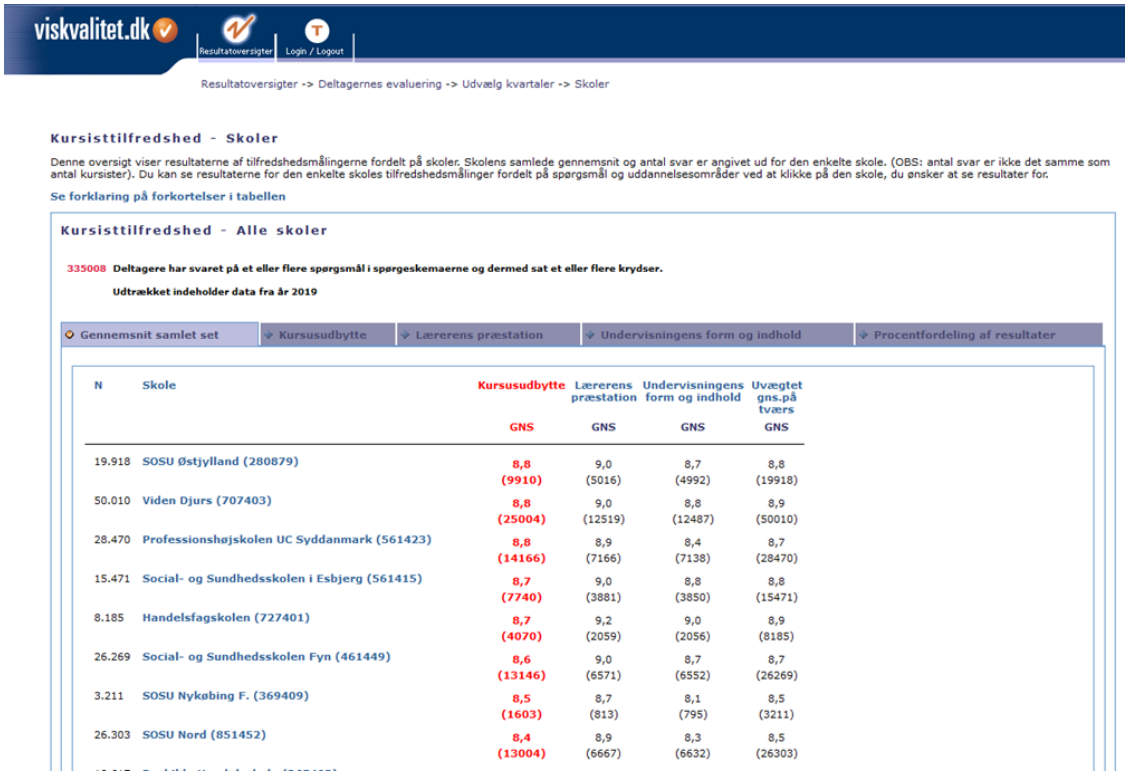


3. Herefter skal resultaterne sorteres: Sortering sker ved at trykke på kolonneoverskrifterne. Sorteringen kan anvendes til at finde ud af, hvordan udbyderens uddannelsesindsats er blevet vurderet af deltagerne i forhold til, hvordan andre udbydere er blevet vurderet. For at sammenligne på tværs af udbydere, trykkes der på en af kolonneoverskrifterne med kvalitetsdimensioner, og resultaterne sorteres herefter.



Styrelsen har besluttet, at kursusudbytte er den kvalitetsdimension, der lægges mest vægt på i vurderingen af evalueringsresultaterne, men alle tre kvalitetsdimensioner er vigtige.

Hvis man trykker på kursusudbytte, bliver kolonnen sorteret og rød i oversigten: Klik her for direkte adgang til tabellen. Bemærk, at landsgennemsnittet står nederst i alle oversigtstabeller.



Derefter kan der sorteres på de to øvrige kvalitetsdimensioner.

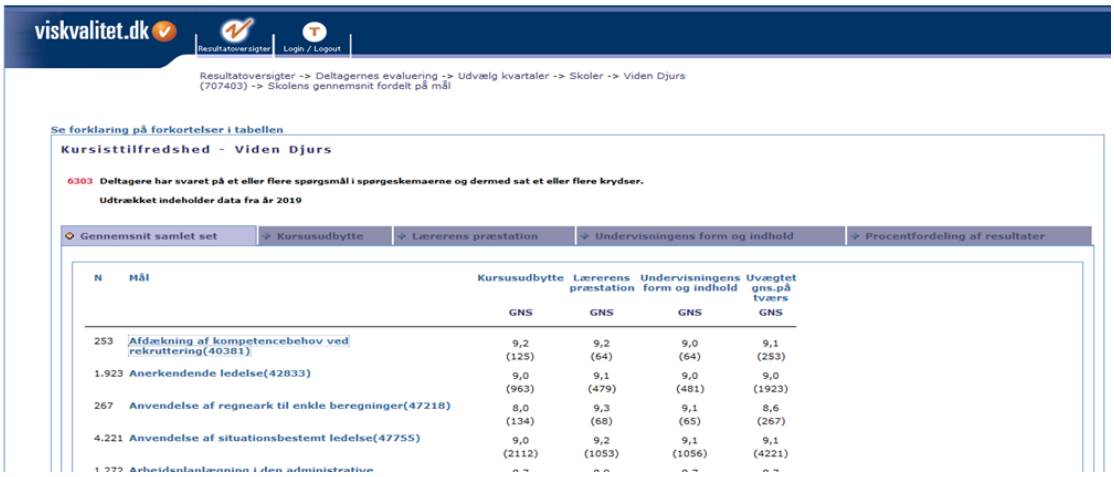
Udover ovenstående kan man som udbyder med fordel også arbejde med egen udvikling over tid, landsgennemsnittet og de bedst vurderede institutioner. Landsgennemsnittet fremgår som det nederste på skolelisten.

Nærmere analyse af evalueringsresultaterne
For en nærmere analyse af udbyderens evalueringsresultater klikker man sig videre fra oversigten ved at klikke på udbyderes navn. Man får dermed en menu (klik her for direkte adgang til et eksempel på en skolemenu) med mulighed for at se sit resultat fordelt på:

- Evalueringsspørgsmål
- Uddannelsesområder
- Mål (uddannelser)

4. For hver tabel er der nyttig og uddybende viden om, hvilke evalueringsresultater der præger det samlede resultat. Trykkes der fx på tabellen "Mål", kan man ligesom for de øvrige tabeller, trykke på en overskrift for at få den sorteret.

Det er dermed muligt at se, hvilke resultater der i særlig grad afviger positivt eller negativt, og hvor der dermed er grundlag og behov for en ekstra indsats.



Ved login på Viskvalitet.dk og anvendelse af den centrale analyse under skolen og analyser under hvert hold kan man få adgang til flere analyser, herunder de tekstkommentarer, som deltagerne skriver. De kan bidrage i belysningen af, hvorfor kursisterne har svaret, som de har gjort.

Derudover er der adgang til en række andre detaljerede analyser af data for udbyderen samt den enkelte uddannelse og de enkelte kurser/hold.

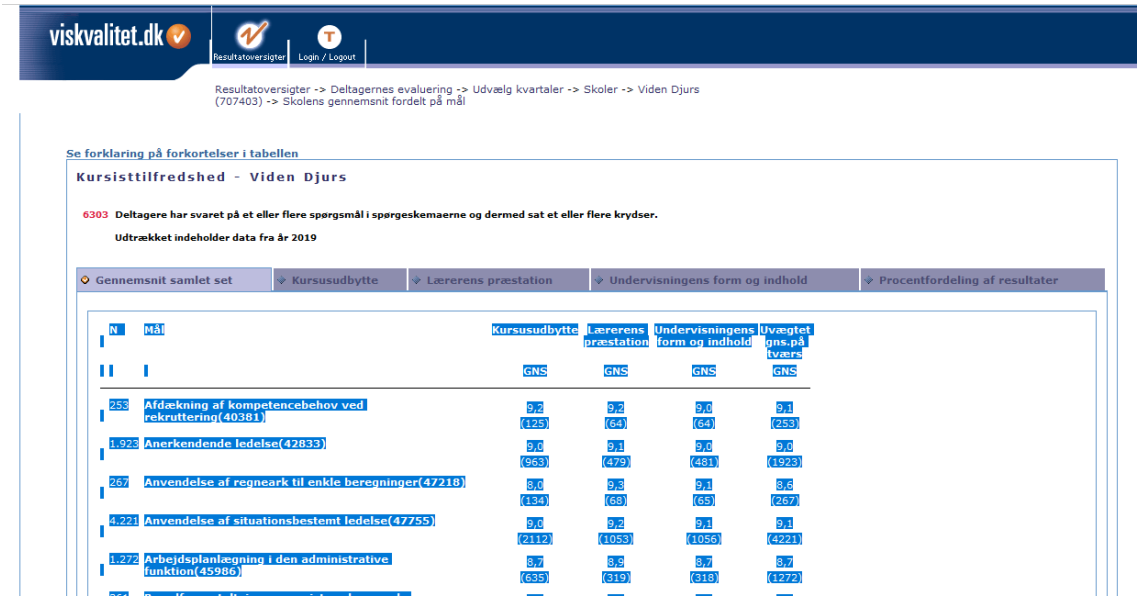
Screening af evalueringsresultater for udbyderens uddannelser

Formål
Screening af evalueringsresultater for udbyderens uddannelser giver den enkelte udbyder (eller evt. underviser) mulighed for at følge med i kvaliteten for hver enkelt uddannelse. Resultaterne giver udbydere mulighed for løbende at reagere på eventuelle kritiske resultater og dermed fokusere på forbedringer af uddannelsesindsatsen inden for specifikke uddannelser.

Fremgangsmåde
Datagrundlaget udgøres her af udtræk af listerne over alle synlige evalueringer af uddannelser hos en udbyder i "Resultatoversigter" på Viskvalitet.dk.

Listen over evaluerede uddannelser findes således:
Man gentager punkterne 1, 2 og 4 fra screeningen af udbyderens evalueringsresultater, som er beskrevet ovenfor.

Herefter skal man selv opbygge sin liste, hvilket gøres ved, at listen over evaluerede uddannelser, hvor der fremgår et resultat med tal, kopieres manuelt over i et regneark, ved at markere uddannelserne og deres evalueringsresultater i Viskvalitet.dk og kopiere det markerede:



Derefter sættes det kopierede ind i et regneark. Kopier ved at højre-klikke med musen et sted i det markerede og vælge "Kopier".
Skal det kopierede indsættes i Excel, indsættes ved at højre-klikke i regnearket, og under "Indstillinger for sæt ind" vælge symbolet der betyder "Benyt samme formatering som destinationen". Dermed undgås at kopiere links mv.

Listen kommer så til at se således ud (eksempel):

	N	Mål	Kursusudbytte	Lærerens præstation	Undervisningens form og indhold	Uvægtet gns.på tværs
			GNS	GNS	GNS	GNS
	412	Arbejdsm	7,9	8,6	8,4	8,2
			-206	-100	-106	-412
	468	Kommuni	8,5	8,6	8,5	8,5
			-232	-118	-118	-468
	271	Kommuni	9,2	9,2	9,3	9,2
			-135	-68	-68	-271
	641	Medarbej	8,3	9,1	8,9	8,6
			-320	-160	-161	-641
	357	Medarbej	7,5	8,4	8,3	7,9
			-180	-89	-88	-357
	339	Værdibas	7,2	8,4	8	7,7
			-169	-84	-86	-339
	253	Afdæknin	9,2	9,2	9	9,1
			-125	-64	-64	-253
	1.923	Anerkend	9	9,1	9	9
			-963	-479	-481	-1923
	267	Anvendel	8	9,3	9,1	8,6
			-134	-68	-65	-267
	4.221	Anvendel	9	9,2	9,1	9,1
			-2112	-1053	-1056	-4221
	1.272	Arbejdspl	8,7	8,9	8,7	8,7
			-635	-319	-318	-1272

Det er vigtigt, at udbydernavnet indsættes ud for hver uddannelse af hensyn til mulighed for at sortere listen og identificere egne uddannelser efterfølgende.

Rens listen ved at slette de gule kolonner og linjer, så der kun står evalueringsresultater for de tre kvalitetsdimensioner.

	N	Mål	Kursusudbytte	Lærerens præstation	Undervisningens form og indhold	Uvægtet gns.på tværs
			GNS	GNS	GNS	GNS
Vejen Business College	412	Arbejdsmiljø 1 i faglærte og ufaglærte job(48049)	7,9	8,6	8,4	8,2
			-206	-100	-106	-412
Vejen Business College	468	Kommunikation og feedback i administrativt arbejde(47297)	8,5	8,6	8,5	8,5
			-232	-118	-118	-468
Vejen Business College	271	Kommunikation som ledelsesværktøj(47751)	9,2	9,2	9,3	9,2
			-135	-68	-68	-271
Vejen Business College	641	Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser(44383)	8,3	9,1	8,9	8,6
			-320	-160	-161	-641
Vejen Business College	357	Medarbejderinvolvering i ledelse(47750)	7,5	8,4	8,3	7,9
			-180	-89	-88	-357
Vejen Business College	339	Værdibaserede arbejdspladser(45368)	7,2	8,4	8	7,7
			-169	-84	-86	-339
Viden Djurs	253	Afdækning af kompetencebehov ved rekruttering(40381)	9,2	9,2	9	9,1
			-125	-64	-64	-253
Viden Djurs	1.923	Anerkendende ledelse(42833)	9	9,1	9	9
			-963	-479	-481	-1923
Viden Djurs	267	Anvendelse af regneark til enkle beregninger(47218)	8	9,3	9,1	8,6
			-134	-68	-65	-267
Viden Djurs	4.221	Anvendelse af situationsbestemt ledelse(47755)	9	9,2	9,1	9,1
			-2112	-1053	-1056	-4221
Viden Djurs	1.272	Arbejdsplanlægning i den administrative funktion(45986)	8,7	8,9	8,7	8,7
			-635	-319	-318	-1272

Denne øvelse gentages for hver udbyder på listen under punkt 2.

Dermed vil evalueringsresultatet for hver enkelt uddannelse hos hver udbyder, fx evalueringsresultatet for ”48105 Befordring af fysisk handicappede passagerer” og ”44615 Anvendelse af stauder i grønne anlæg” hos én udbyder, kunne blive sammenlignet med evalueringsresultaterne for alle andre uddannelser hos alle andre udbydere.

I denne screening anbefaler styrelsen desuden, at der især følges op på lave evalueringsresultater for uddannelser med mindst 50 deltagere, da pålideligheden af sammenligningen på tværs af uddannelser her er størst. Antallet af deltagere på en given uddannelse kan ses øverst på hver side med et rødt tal (se nedenfor).

"N" i tabellerne angiver antallet af krydser, deltagerne har sat i deres svar på spørgsmålene til kvalitetsdimensionerne. I oversigter, hvor der kun står oplysninger om N, beregnes anslået antal deltagere som N/8.

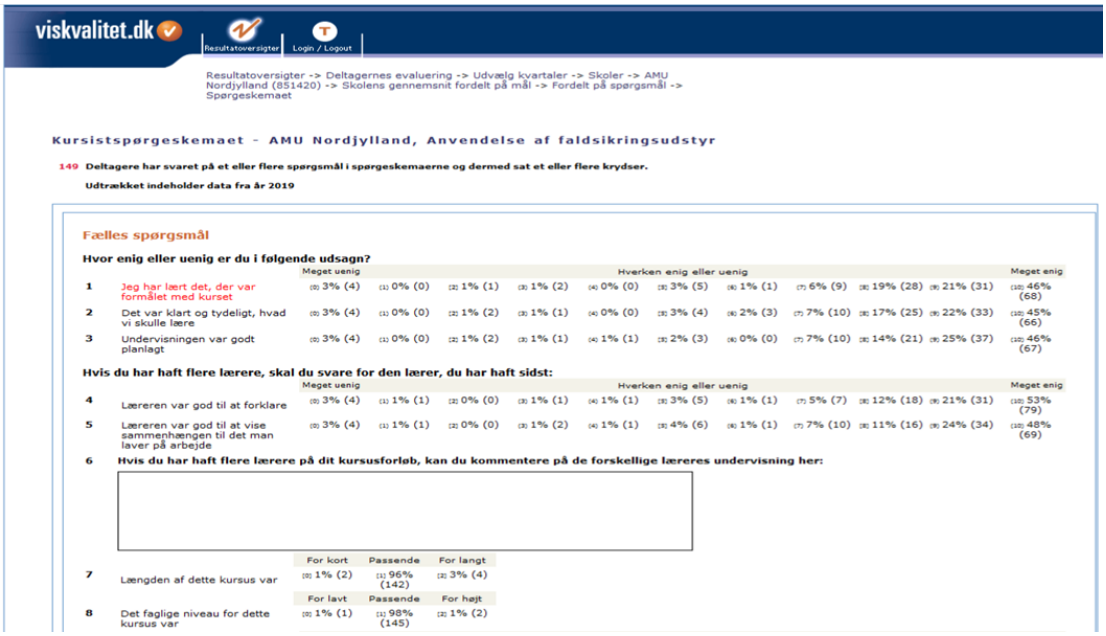
Nærmere analyse af evalueringsresultaterne

Screeningen kan vise, at nogle af institutionens uddannelser har fået lave vurderinger af deltagerne i forhold til de andre uddannelser på den samlede liste. Det anbefales som minimum at se på de af institutionens uddannelser, der ligger blandt de lavest vurderede i en af de tre kvalitetsdimensioner på listen.

Man kan se nærmere på evalueringsresultaterne for disse uddannelser ved at gå tilbage til oversigten over egne uddannelser i Viskvalitet.dk, der er gengivet under punkt 4 i gennemgangen af screeningen på udbyderniveau i afsnit 1 ovenfor.

Ved at klikke på den udvalgte uddannelses titel får man følgende visning af evalueringsresultaterne for uddannelsen (klik her for direkte adgang til listen):

Ved at klikke på en af titlerne på spørgsmålene, fx "Jeg har lært det, der var formålet med kurset", får man vist alle data fra baggrundsspørgsmål samt svar på de spørgsmål, som deltagerne ikke besvarer på en tal-skala (klik her for direkte adgang til resultaterne):



Som tidligere noteret så kan skolen ved login på Viskvalitet.dk få adgang til yderligere informationer, herunder de tekstkommentarer, som deltagerne skriver. De kan bidrage i belysningen af, hvorfor kursisterne har svaret, som de har gjort.

Derudover er der adgang til en række andre detaljerede analyser af data for udbyderen samt den enkelte uddannelse og de enkelte kurser/hold.

3 Svarprocent

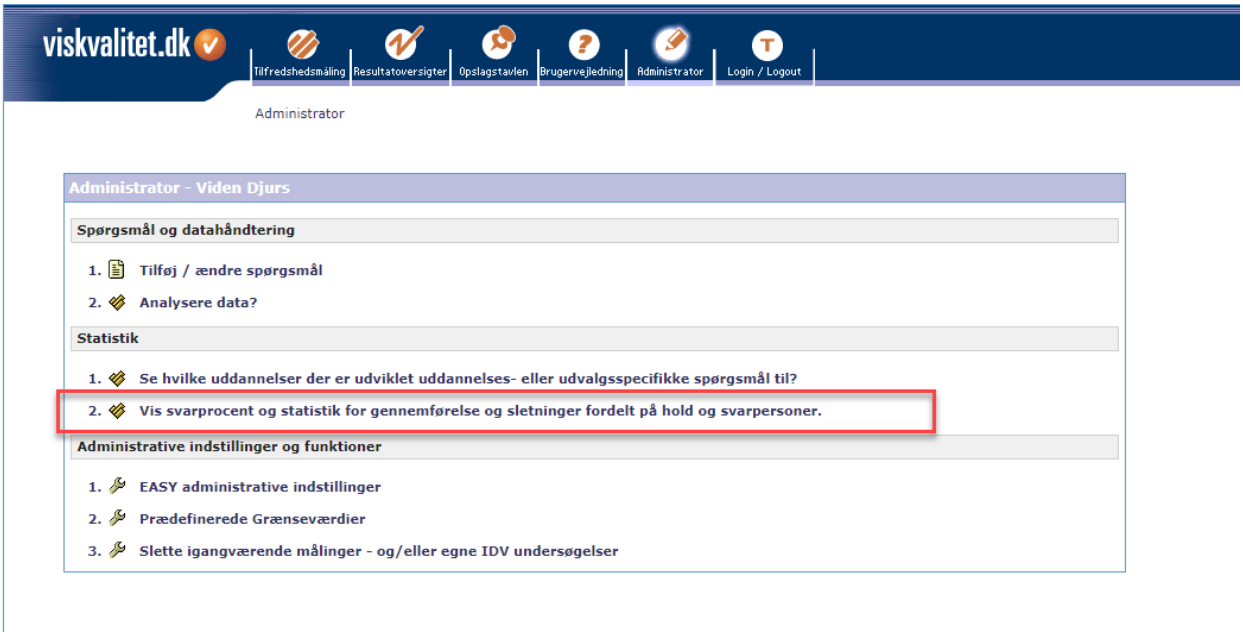
Grundreglen for, hvor mange evalueringsskemaer, der skal oprettes og

være til stede i Viskvalitet.dk, er, at antallet skal svare til det antal personer, der deltager. Dette gælder uanset om kursisterne indberettes med henblik på taxametertilskud, er betalt af jobcentret eller er selvbetalere.

Aktiviteter, der udbydes som IDV er ikke AMU, og skal derfor ikke evalueres i Viskvalitet.dk, uanset om de helt eller delvist måtte have samme indhold som ordinær arbejdsmarkedsuddannelse.

AMU-udbydere kan se svarprocenten ved at logge ind på Viskvalitet.dk som administrator. Efter log-ind med skolens administratorbruger vælges "Administrations side".

Under overskriften statistik vælges "Vis svarprocent og statistik for gennemførelse og sletninger fordelt på hold og svarpersoner"



Herefter vælges udtræksperioden, f.eks. senest afsluttede kvartal eller år. Derefter vælges målingstypen "deltagere" og "Tæl hold og svarpersoner med slutdato inden for perioden (opgørelse af svarprocenter)" som optællingsmetoden. Tryk afslutningsvis på "Ok".

Det er desuden muligt at klikke på institutionsnavnet for at få vist en fordeling af svar på skolens hold i den udvalgte periode.

Håndtering af tomme skemaer

I nogle situationer oprettes dog et forkert antal skemaer, og i disse situationer, skal skolerne være opmærksomme på at få slettet de forkert oprettede skemaer. Dette vil have en positiv effekt på svarprocenten.

Situationer, hvor tomme skemaer skal slettes er følgende:

- Hvis skemaet vedrører en omprøve, da disse ikke skal evalueres
  Løsning: skolen skal selv slette omprøvehold, da disse endnu ikke sorteres fra ved overførslen fra voksenuddannelse.dk.

- Hvis koden til Viskvalitet.dk har været hentet før kursusstart, kan et tomt hold ikke slettes automatisk.
  Løsning: Vent med at hente koder til Viskvalitet.dk til kurset er ved sin afslutning og kursisterne skal evaluere. Hvis skolen alligevel har været inde under et hold og har hentet koden i Viskvalitet.dk til at deltagerne kan logge ind og evaluere, eller har printet spørgeskemaer, så vil holdet være "låst" i Viskvalitet.dk. Hvis holdet er blevet registreret som tomt i skolen administrative system, vil ikonet for "EASY sammenkøringsinformationer" være angivet med rødt under holdet i Viskvalitet.dk, hvilket er en angivelse af, at holdet er forsøgt slettet af systemet, men ikke er blevet det som følge af omtalte låsning. I dette tilfælde bør skolen selv manuelt slette holdet. Er holdet forbi afslutningsdatoen, kan der fås hjælp til sletningen fra STIL, skriv til viskvalitet-support@stil.dk

- Hvis der i Viskvalitet.dk er oprettet målinger manuelt fremfor at anvende det automatisk oprettede skema.

Løsning: Det er mest hensigtsmæssigt at anvende de målinger, der oprettes automatisk. Vælges alligevel en løsning, hvor der oprettes målinger manuelt, kan det automatisk oprettede hold, der ikke anvendes, slettes, hvis det manuelt oprettede hold, oprettes med alle korrekte oplysninger om tilknyttede mål (uddannelser) og FKB'er. Det er således ikke nok manuelt at oprette et hold i Viskvalitet.dk med ét af de mål/uddannelser, holdet måtte bestå af, og evaluere ud fra det. Alle mål og FKB'er skal også være oprettet under det manuelt oprettede hold.

For alle sletningerne gælder, at det skal ske inden holdets afslutningsdato. Skolen kan nemlig ikke slette hold i Viskvalitet.dk, hvis afslutningsdatoen er overskredet. Hvis deltagerantal reguleres i den studieadministrative system, vil disse ændringer stadig slå igennem selvom, at der er tale om et låst, "afsluttet hold".

Spørgsmål til Viskvalitet.dk

Tekniske spørgsmål til Viskvalitet.dk og anmodninger om sletning af låste "afsluttede hold" eller omprøvehold kan rettes til STIL, viskvalitet-support@stil.dk

Spørgsmål til kvalitetstilsynet kan rettes til STUK ved Jørgen Brogaard Nielsen, joergen.brogaard.nielsen@stukuvm.dk, dir.tlf. 3392 5350