

Brugertilfredshed

En kommentar til brugertilfredshedsundersøgelser

På skoleområdet planlægges der med at gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse (BTU) for 6-9 klassetrin. BTU gennemføres først i begyndelsen af 2010 og udleveres dels til forældre og dels til elever på de pågældende klassetrin. En grundopfattelse for Gribskov Lærerkreds er, at brugertilfredshed er en subjektiv størrelse, der ikke sådan uden videre lader sig sætte i skemaer og søjler.

Skal man måle tilfredsheden i en given brugergruppe, er det en bedre metode at bruge dialog, f.eks. gennem gruppeinterview eller lignende dialogform. Her kan man vurdere og skelne mellem det individuelle og det generelle.

Vægtningen mellem den professionelle vurdering og elevernes og forældrenes oplevelse af kvalitet, er et andet aspekt, som man skal være opmærksom på, når man kaster sig ud i at skelne mellem godt og dårligt.

En lærer, der underviser med engagement og glæde i sit stof, og med en glad og positiv tilgang til eleverne, vil almindeligvis få en god tilbagemelding om sig selv og sin undervisning i en brugertilfredshedsundersøgelse. Hvad eleven og forældrene ikke ved i denne sammenhæng kan være, at læreren kun har adgang til utidssvarende undervisningsmaterialer, at der sidder 26-28 elever i undervisningen, at der planlægges med a og b løsninger, fordi man jævnligt oplever udfald ved brug af nettet. En faglig og professionel vurdering i denne sammenhæng vil ikke kun være positiv, men så sandelig også pege på manglende forudsætninger for at kunne undervise med overskud.

Konklusionen er, at en brugertilfredsundersøgelse bliver mangelfuld, hvis den kun retter sig mod det, der foregår mellem eleverne og læreren – undervisningen.

Skal undersøgelsen, som det står beskrevet i oplægget, tillige bruges som udgangspunkt for lokale drøftelser for kvalitetsforbedringer, hvilket på mange måder er en konstruktiv vej, må der nødvendigvis også spørges til områder som behov for to-lærerordninger, tidssvarende undervisningsmaterialer, lokaler, elevantal i klasserne, altså det, som man kunne kalde for forudsætningerne for at gennemføre undervisningen.