

■ Kundecase:

Herlufsholm Skole sætter fokus på forældretilfredsheden

På Herlufsholm Skole havde de en fornemmelse af, at det gik godt, men det fik rektor Klaus Eusebius Jakobsen behov for at dokumentere overfor skolens bestyrelse med en måling

Om undersøgelsen

Forældrene til eleverne på Herlufsholm Skole er blandt skolens vigtigste interessenter, og derfor har skolen i tæt samarbejde med RelationMonitor opbygget et koncept for tilfredshedsanalyser blandt forældrene.

Konkrete resultater

Med målingen har skolens ledelse nu fået præcis viden om, hvilke forbedringer forældrene ønsker, hvilket blandt andet har givet gode argumenter for at gennemføre radikale ændringer af nogle af skolens stærke traditioner. Målingen har også betydet, at ledelses- og lærergruppen på en ny måde måtte sætte ord på, hvad skolen står for, og hvordan den skal udvikle sig.

Forældrene som hovedinteressenter

I tilfredshedsanalysen valgte Herlufsholm Skole i første omgang at fokusere på forældrenes holdninger til det faglige niveau, information fra skolen, traditioner og regler:

- Det er væsentligt, hvad vores nuværende elever mener om skolen, men i sidste ende, er det forældrene, der afgør, om deres børn skal gå her, og derfor er deres tilfredshed vigtig for os, siger rektor på Herlufsholm Skole, Klaus Eusebius Jakobsen.

“DET ER VÆSENTLIGT, HVAD VORES NUVÆRENDE ELEVER MENER OM SKOLEN, MEN I SIDSTE ENDE, ER DET FORÆLDRENE, DER AFGØR OM DERES BØRN SKAL GÅ HER, OG DERFOR ER DERES TILFREDSHED VIGTIG FOR OS”

- Det er en tradition, jeg gerne ville ændre allerede, da jeg blev rektor, fordi den står i stor kontrast til de målsætninger og det menneskesyn, vi i øvrigt står for, og som vi præsenterer for forældrene, første gang de

er på besøg. Deres kommentarer i målingen bekræftede mig i, at traditionen skulle justeres på nogle få, men afgørende punkter.

Nye indsatser

Herlufsholm Skole fik som ventet et godt resultat i tilfredshedsmålingen, men skolen fik også ny viden om en række områder, hvor der er plads til forbedringer.

Det er ikke kun rektor, der har brugt analyseresultaterne. Opgaverne er blevet uddelegeret i en række arbejdsgrupper inden for skolens forskellige områder. De skal disku-



Herlufsholm Skole

Herlufsholm Skole

Fakta:

Danmarks største private kost- og dagskole med både grundskole- og gymnasieelever. I alt 600 elever.

Målsætning:

At give den bedst mulige forberedelse til voksenlivet i en dansk, kristen og demokratisk ramme.

Samarbejde med RM:

Siden 2005.

Resultater:

Herlufsholm Skole har fået sikker viden om forældrenes tilfredshedsniveau, med konklusioner, der klart peger på hvilke nye tiltag, der skal initieres.

tere, hvilke tiltag der skal sættes i gang på deres område.

Objektivitet og håndtering

I første omgang var det Klaus Eusebius Jakobsens hensigt, at skolen skulle gennemføre tilfredshedsanalysen selv:

- Vi har medarbejdere, der sagtens kunne løfte opgaven, mente jeg. Men jeg blev

■ (fortsat)

opmærksom på, at objektivitet er utrolig vigtig. Ingen skal være i tvivl om, hvorvidt vi har manipuleret med data, eller om vi har stillet de rigtige spørgsmål. Ved at inddrage RelationMonitor er vi helt sikre på, at denne tvivl ikke opstår. I den workshop de afholdt for os, styrede de processen og sørgede de for, at vi fik spurgt om alt det, vi gerne vil vide.

Samtidig mener rektor ikke, at de selv kunne have præsenteret datamaterialet så brugervenligt, som RelationMonitor gjorde det eller med så dybdegående analyser:

- RelationMonitor har gennemtygget materialet på en måde, som vi ikke kunne have gjort selv. I rapporterne er det klart og tydeligt for os, hvad konklusionerne er og hvilke konsekvenser, de kunne have, konstaterer Klaus Eusebius.

Et godt signal

- Vi vidste godt, at vi ville få et godt resultat i en tilfredshedsmåling, men selvom vi blot blev bekræftet, så er det altid bedre at vide, at det går godt med sikkerhed end bare at have det på fornemmelsen, siger Klaus Eusebius.

En tilfredshedsanalyse sender et positivt signal, når nye forældre eller andre interessenter kontakter skolen:

- De overordnede resultater fra målingen ligger på vores hjemmeside. På den måde får forældrene en tilbagemelding, og så er det jo god reklame, siger rektor.

For administrerende direktør i RelationMonitor, Jens Skoustrup-Jacobsen, er det positivt, at Herlufsholm Skole er opmærksomme på målingens signalværdi:

- Det er godt at demonstrere overfor sine kerneinteressenter, at man udvikler sig og tager kritik til sig. Det gør Herlufsholm skole ved i første omgang at være åben om analyseresultaterne og i anden omgang ved at kommunikere klart, hvordan de vil løse eventuelle problemer.

Fokus på de store linier

En måling giver ikke bare konkrete resultater, den giver også noget andet, der ifølge rektor er særdeles vigtigt:

- Da vi startede hele denne proces, måtte vi i ledelses- og lærergruppen sætte ord på og diskutere, hvad vi egentlig vil med skolen og hvilke værdier vi mener, vores arbejde skal afspejle. Det er nogle overvejelser, der ellers godt kan drukne lidt i den travle hverdag, men som er utrolig vigtige at tage hul på en gang imellem, slutter Klaus Eusebius Jakobsen.

Din eksterne analyseafdeling

RelationMonitor er et anderledes analysefirma. Takket være den måde vi tænker på, og den måde vi arbejder på. Konceptet er ideelt til virksomheder, der ønsker en dedikeret analyseafdeling, men som af strategiske eller ressourcemæssige årsager vil outsource funktionen.

Vi er skabt til virksomheder, som vil give sig selv en markant konkurrencefordel gennem øget indsigt og viden om nøgleinteressenter.

Vores speciale er at levere solide og stærke beslutningsgrundlag til virksomhedsledelsen. Vi måler og analyserer relationer - de interne og eksterne nøgleinteressenters holdninger, motiver og forventninger.

Vores arbejde giver ledelsen overblik til at identificere, prioritere og målrette indsatserne til tiden. Kort sagt assisterer vi ledere til sikker navigation i et foranderligt marked.

Kontakt os og oplev et anderledes analysefirma.

RelationMonitor
Symbion Science Park
Fruebjergvej 3
2100 København Ø

(+45) 70 25 88 52
www.relationmonitor.com
info@relationmonitor.com