

Intern læring og kundetilfredshed - Vejledning

Formål:

Evaluering er godt at tænke ind flere steder i processen, da man derigennem kan bruge de allerede gjorde erfaringer til videre læring i projektet. Evalueringen skal foretages for de enkelte projektdeltageres skyld, projektlederens skyld og ikke mindst for "produktets" skyld.

Brug:

Der findes mange forskellige måder at evaluere på og med projektgruppen skal man beslutte sig for, hvordan man gør lige præcis i det projekt, man er med i. Når et projekt er ved vejs ende, skal man have en evaluering af projektet både **internt og eksternt**. Det er vigtigt at vælge hvornår man fokuserer på det **kvantitative** og det **kvalitative**, når man evaluerer.

Intern læring

Inden for projektgruppen skal der evalueres for at erfaringer bliver gjort til læring. Generelt kan der stilles spørgsmål som:

- Hvad blev gjort (lykkedes) særligt godt? – Hvorfor? – Hvordan gentager vi det?
- Hvad burde være bedre? Hvordan/hvorfor (når årsagerne er fundet)? – Hvordan gør vi det næste gang?

Bemærk spørgsmålene søger uden om kritik af personer og **fokuserer i stedet på sagen**. Denne årsagssøgning kan selvfølgelig pege på personer, men det gælder om at dreje diskussionen over til idéer til konstruktive handlinger og værktøjer.

Eksternt f.eks. kundetilfredshedsanalyse

Uden for projektgruppen skal der evalueres for at finde ud af, om outputt/produktet var godt. Det gøres for at se, om vi bl.a. har opnået det med projektet, som vi gerne fra start ville ønske.

Det kan gøres med fokus på det **kvantitative**, hvor en stor gruppe af interessenterne bliver hørt og de får mulighed for at tilkendegive deres mening om projektet. Det kan gøre via en **kundetilfredshedsanalyse**, som bliver tilpasset det enkelte projekt. Det kan være en seddel eller



BREJNING
EFTERSKOLE

en QR-kode med et spørgeskema, som de skal besvare og som giver projektgruppen et billede af, hvor tilfredse kunderne har været på en skala.

Der kan også arbejdes med det **kvalitativt**, hvor en lille gruppe udvælges af interessenterne og derved opnår man en større dybde i at finde ud af, hvad der var godt og mindre godt. Det kan være i form af få interviews, hvor projektgruppen har mulighed for at spørge ind til de enkelte personers oplevelse og derved blive klogere.