



Styrelsen for International
Rekruttering og Integration

Undersøgelse af sprogcentrenes tilfredshed med SIRI

2023

Økonomi og Analyse

SPROGCENTRENE'S TILFREDSHED MED SIRI



Styrelsen for International
Rekruttering og Integration

Indhold

1. Sammenfatning

2. Undersøgelsens design

3. Væsentligste resultater

4. Bilag



0. Indhold



1. Sammenfatning

Kort introduktion til undersøgelsen og afrapporteringens væsentligste resultater.



2. Undersøgelsens design

Introduktion til undersøgelsens formål, indhold og design.



3. Væsentligste resultater

Præsentation af undersøgelsens resultater med fokus på sprogcentrenes grad af tilfredshed med SIRI samt sprogcentrenes forslag til nye tiltag.



4. Bilag

Oversigt over undersøgelsens spørgsmål.

SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



Styrelsen for International
Rekruttering og Integration



SIRI har gennemført en **tilfredsheds- og behovsundersøgelse** blandt sprogcentre for at afdække sprogcentrenes tilfredshed med

1. kvaliteten af **SIRIs kommunikation** med sprogcentre om deres opgavevaretagelse på danskuddannelsesområdet
2. kvaliteten af **SIRIs faglige og strategiske understøttelse**. Undersøgelsen er gennemført med et spørgeskema, som er sendt til alle sprogcentre i landet.

Endvidere er der inddraget **resultater fra den løbende evaluering** af SIRIs faglige arrangementer. Sprogcentrenes tilfredshed er opgjort som en **samlet tilfredshed** for alle sprogcentre samt **tilfredshed efter sektor** (privat/kommunal) og **størrelse**. **Samlet** set er **sprogcentrene meget tilfredse med SIRI**. Der ses **nogen variation** i tilfredshed mellem de **private og kommunale** samt mellem **de små, mellemstore og store** sprogcentre inden for **begge fokusområder**.

Inden for begge fokusområder giver nogle få sprogcentre udtryk for at være mindre tilfredse. Disse sprogcentre peger særligt på en oplevelse af, at SIRIs **kommunikation** kunne være **mere rettidig og lettere tilgængelig**. Inden for det **pædagogiske område** peger nogle få sprogcentre bl.a. på en oplevelse af, at SIRIs **faglige arrangementer oftest ikke giver dem et tilfredsstillende udbytte**. Undersøgelsens data kan ikke forklare variationen, da der ikke er spurgt nærmere ind til, hvilke forhold der begrundes respondenternes vurdering. På den baggrund kan det overvejes, om SIRI kan gøre noget for at imødekomme den mindre tilfredshed.

SIRIs løbende evaluering af faglige tilbud på danskuddannelsesområdet har vist overordnet tilfredshed fra deltagerne.

Generelt

- **87 pct.** af sprogcentrene har **besvaret** surveyen.
- **56 pct.** af de deltagende sprogcentre er **kommunale** og **44 pct.** **private**.

Sprogcentrenes adm./ledelsesmæssig opgavevaretagelse og strategiske udvikling

- **76 pct.** af sprogcentrene er **tilfredse** med SIRI kommunikation og understøttelse.
- De **mellemstore** sprogcentre **mest tilfredse** med SIRIs kommunikation (**91 pct.**).
- De **store** sprogcentre er **mest tilfredse** med SIRIs strategiske understøttelse (**92 pct.**).

Pædagogisk opgavevaretagelse og udvikling i kvalitet

- **74 pct.** af sprogcentrene er **tilfredse** med SIRI.*
- De **kommunale** og de **mellemstore** sprogcentre er **mest tilfredse** med SIRIs kommunikation.
- De **private** og de **små** sprogcentre er **mest tilfredse** med SIRIs faglige understøttelse.

*Udregnet som gennemsnit af tilfredshed på hhv. 71 og 76 pct.

SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



Undersøgelsens formål og grundlag

SIRI har i efteråret gennemført en undersøgelse af **sprogcentrenes tilfredshed** med SIRI samt afdækket sprogcentrenes **behov for tiltag**, der kan understøtte deres strategiske udvikling og pædagogiske opgaveløsning på danskuddannelsesområdet.

SIRI **understøtter sprogcentrenes opgavevaretagelse** fagligt og strategisk ved løbende at **kommunikere og vejlede** om lovgivning og retningslinjer på danskuddannelsesområdet og med **tilbud om faglig opkvalificering** for sprogcentrenes ledere og medarbejdere. Det er et mål for SIRI at levere **kvalitet på et højt fagligt niveau**, som bedst muligt **imødekommer sprogcentrenes behov**.

Undersøgelsens indhold, design og metode

Tilfredshedsundersøgelsen er gennemført som en **spørgeskemaundersøgelse til alle sprogcentre** i landet. Sprogcentrene er blevet spurgt om deres vurdering af **kvaliteten af SIRIs kommunikation** med sprogcentrene om deres opgavevaretagelse og **SIRIs faglige og strategiske understøttelse**.

I undersøgelsen antages det, at sprogcentrene ved at tilkendegive tilfredshed oplever, at SIRI leverer høj kvalitet på sine kvalitetskriterier. Sprogcentrene har ved 'mindre grad af tilfredshed' fået mulighed for at svare på, hvad deres mindre grad af tilfredshed skyldes.

Derudover er der i undersøgelsen indsamlet **forslag til evt. tiltag i SIRI** på danskuddannelsesområdet, og endelig **inddrager** undersøgelsen **resultater fra den løbende evaluering** af SIRIs faglige arrangementer i 2023.

Anvendte kvalitetskriterier

SIRIs kommunikation med sprogcentrene skal være:

- Rettidig, let tilgængelig og brugbar

SIRIs vejledning, faglige opkvalificering og strategiske understøttelse skal være:

- Relevant, let tilgængelig og tilstrækkelig

Undersøgelsens to hovedområder

- Kvaliteten af SIRIs understøttelse af sprogcentrenes opgavevaretagelse på det administrative og ledelsesmæssige område.
- SIRIs understøttelse af sprogcentrenes opgavevaretagelse på det pædagogiske område.

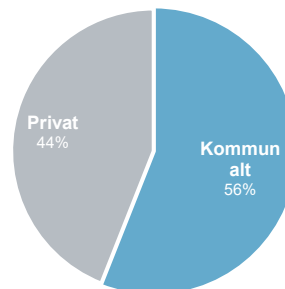


SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI

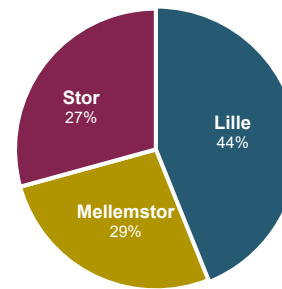


Undersøgelsen datagrundlag

1. Der er **flest kommunale** sprogcentre

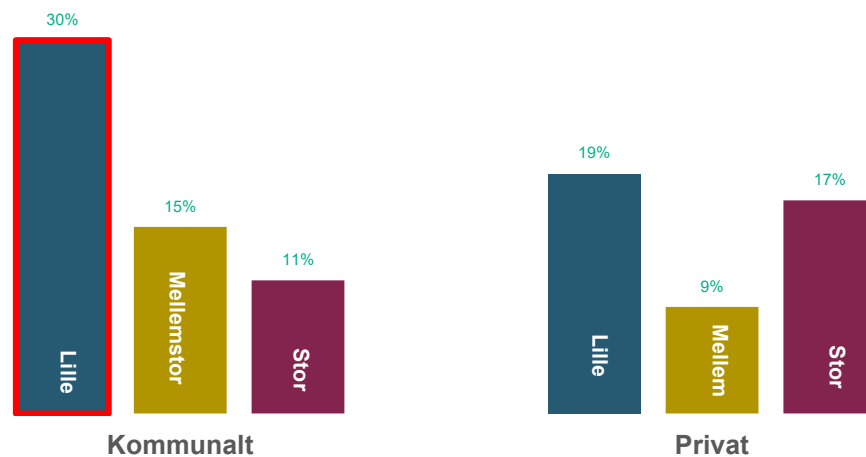


2. Der er **flest små** sprogcentre blandt respondenterne*



*Lille: < 500 kursister, mellemstor: 500-1000 kursister, stor > 1000 kursister

3. Der er **flest små kommunale** sprogcentre blandt respondenterne



- Samtlige **47** sprogcentre har modtaget surveyen.
- **87** pct. har besvaret surveyen.
- **44** pct. af respondenterne er små sprogcentre.
- I undersøgelsen er der lagt op til, at sprogcentrene foretager **en samlet vurdering af SIRIs kvalitet** inden for områderne: **administrative/ledelsesmæssige opgavevaretagelse** og **pædagogisk fagligopgavevaretagelse**.
- I undersøgelsen lægges der op til, at respondenterne vurderer, hvordan de vurderer **kvaliteten af SIRIs leverancer det seneste år**.

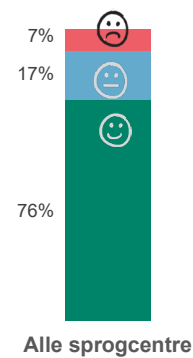


SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI

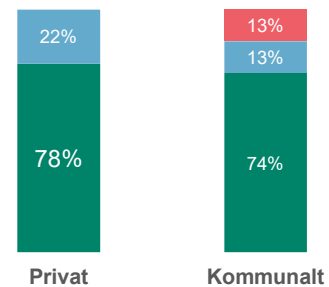


SIRIs kommunikation om sprogcentrenes administrative og ledelsesmæssige opgavevaretagelse*

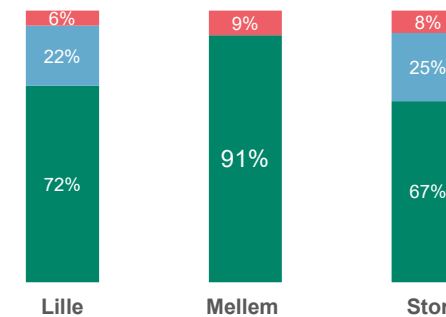
4. Samlet set er sprogcentrene tilfredse



5. De private sprogcentre er mest tilfredse

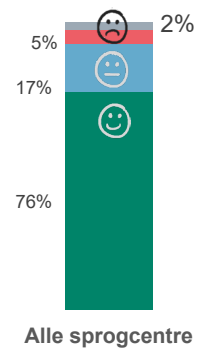


9. De mellemstore sprogcentre er mest tilfredse**

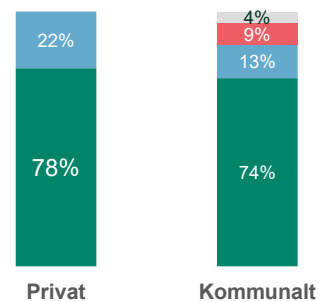


SIRIs strategiske understøttelse sprogcentrenes strategiske udvikling*

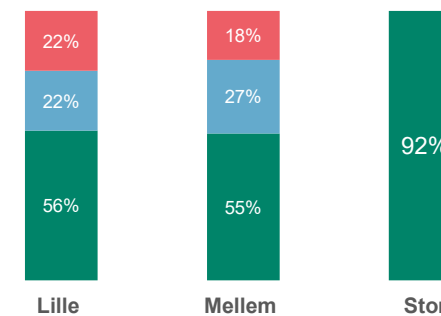
7. Samlet set er sprogcentrene tilfredse



8. De private sprogcentre er mest tilfredse



9. De store sprogcentre er mest tilfredse**



- Se bilag 1, spørgsmål 1 og 2. Tilfredshed forstås her som andel af respondenter, som har svaret, at de er 'meget enige' eller 'enige' i, at de er tilfredse med kvaliteten. **Grøn** farve angiver meget 'enig' eller 'meget enig', **blå** farve hverken enig eller uenig, **red** farve angiver uenig eller meget uenig og **grå** farve angiver ingen erfaring med SIRIs kommunikation eller understøttelse.

- **Lille: < 500 kursister, mellemstor: 500-1000 kursister, stor > 1000 kursister



SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



Sprogcentrenes tilfredshed med SIRIs kommunikation om administrative og ledelsesmæssige anliggender

- 76 pct. af sprogcentre er **tilfredse** med SIRIs kommunikation om administrative og ledelsesmæssige anliggender.
- 7 pct. (= 3 sprogcentre) sprogcentre er **mindre tilfredse** med SIRIs kommunikation om administrative og ledelsesmæssige anliggender.
- De **store** sprogcentre er **mindst tilfredse**. De angiver som **årsag** til deres lavere tilfredshed:
 - 'SIRI svarer oftest ikke på vores henvendelser om vejledning og lovgivning mv. på danskuddannelsesområdet inden for rimelig tid'.
- Et sprogcenter noterer under kategorien '**andet**':
 - "Manglende information og den kommer for sent – midler udmøntes ikke, og vi får ikke svar på vores forespørgsler".

Sprogcentre tilfredshed med SIRIs understøttelse af deres strategiske udvikling

- 76 pct. af sprogcentre er **tilfredse** med SIRIs understøttelse.
- 5 pct. (= 2 sprogcentre) af sprogcentre er **mindre tilfredse** med SIRIs understøttelse.
- De **små** og **mellemstore** sprogcentre er **mindst tilfredse**. De angiver som **årsag** til deres lavere tilfredshed:
 - 'Indholdet af SIRIs tilbud om møder og kurser inden for ledelsesmæssige og administrative arbejdsområder har ikke tilstrækkelig fokus på strategisk udvikling'.
 - 'SIRIs tilbud om møder og kurser inden for ledelsesmæssige og administrative arbejdsområder har oftest ikke en form, som giver mulighed for dialog med SIRI om strategiske fokusområder.'



SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



Sprogcentrenes forslag til SIRI om tiltag til understøttelse af sprogcentrenes administrative og ledelsesmæssige opgavevaretagelse og strategiske udvikling*

Adgang til SIRI og SIRIs information

- Lettere adgang til telefonisk kontakt med SIRI
- Et månedligt nyhedsbrev der:
 - formidler grundlæggende retning/tilgange i forhold til bekendtgørelsesudmøntninger (justerede modultest, prøver mv.)
 - henleder opmærksomhed på nye rapporter mv. der lægges på SIRIs hjemmeside
 - kommunikerer kort om nye politiske aftaler mv.
- At man i højere grad som sprogcenter tilknyttes en bestemt person i SIRI, som man kan kontakte.
- Et seminar for administrative medarbejdere om best practice til den administrative understøttelse af loven.
- Nyhedsbreve om afgørelser og kommende politiske tiltag

Faglig opkvalificering

- Flere kurser for de administrative medarbejdere
- Et lederseminar/konference en gang om året på samme måde som lærerkonferencen. Lederseminaret i starten af november var helt fantastisk
- SIRI prioriterer praksis og tænkning, dialog, involvering og interaktion med sprogcentrenes ledelser og har tilføjet mange kvalitative elementer til sin praksis. Den kurs er vigtigt at fastholde og udbygge
- Årligt seminar for sprogcenterledere (både nye og erfarne) med videndeling

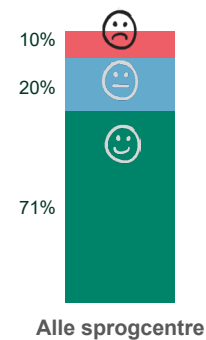


SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI

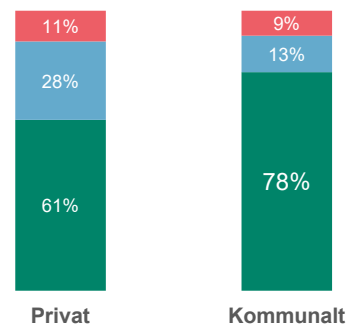


SIRIs kommunikation vedrørende sprogcentrenes pædagogisk faglige opgavevaretagelse*

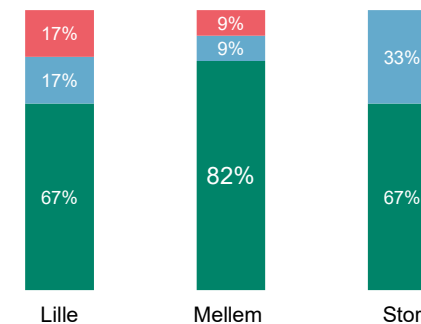
10. Samlet set er sprogcentrene tilfredse



11. De kommunale sprogcentre er mest tilfredse

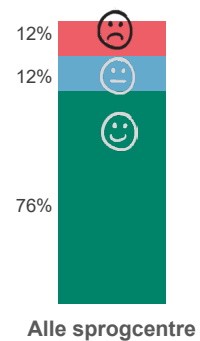


12. De mellemstore sprogcentre er mest tilfredse

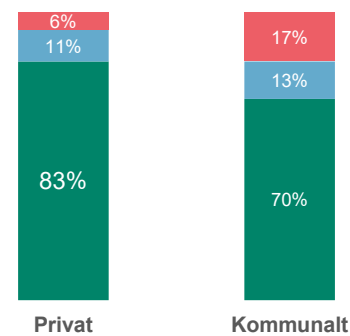


SIRIs faglige understøttelse af sprogcentrenes pædagogisk faglige opgavevaretagelse

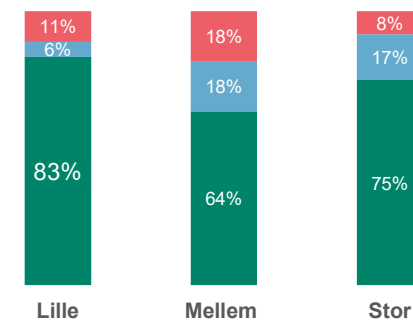
13. Samlet set er sprogcentrene er tilfredse



14. De private sprogcentre er mest tilfredse



15. De små sprogcentre er mest tilfredse



SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



Sprogcentrenes tilfredshed med SIRIs kommunikation om pædagogiske anliggender

- 71 pct. af alle sprogcentre er tilfredse med SIRIs kommunikation.
- 10 pct. (= 4 sprogcentre) af sprogcentre er mindre tilfredse med SIRIs kommunikation.
- De små eller mellemstore sprogcentre er mindst tilfredse. De angiver alle som årsag til deres lavere tilfredshed:
 - 'SIRI svarer oftest ikke på vores henvendelser om vejledning og lovgivning mv. på danskuddannelsesområdet inden for rimelig tid'
 - 'SIRIs information og vejledning om pædagogisk faglige anliggender er ikke tilgængelig for sprogcentre (fx via hjemmeside eller e-mail), når vi har brug for den'.

Sprogcentrenes tilfredshed med SIRIs understøttelse af deres pædagogiske opgavevaretagelse

- 76 pct. af alle sprogcentre er tilfredse med SIRIs understøttelse.
- 12 pct. (= 5 sprogcentre) af sprogcentre er mindre tilfredse med SIRIs understøttelse.
- De mellemstore sprogcentre er mindst tilfredse. De angiver som årsag til deres lavere tilfredshed:
 - SIRIs tilbud om møder og kurser SIRIs tilbud om møder og kurser om pædagogiske emner giver os typisk ikke et tilfredsstillende fagligt udbytte'
 - SIRIs tilbud om møder og kurser SIRIs tilbud om møder og kurser om pædagogiske emner har oftest ikke en form, som giver mulighed for dialog med SIRI.'
- Et sprogcenter noterer under kategorien 'andet':
 - For få kurser og manglende efteruddannelsesmidler – samtidigt er der efter mange år stadig usikkerheder om Dav/ Mav læreruddannelsen'.



SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



Sprogcentrenes forslag til SIRI om tiltag, der understøtter sprogcentrenes pædagogiske opgavevaretagelse*

Udviklingstiltag

- Digitale modultest.
- SIRI kunne med fordel spille en stærkere rolle i forhold til udvikling af de mere kvalitative sider af andetsprogsfagligheden. Noterer med tilfredshed at netop denne kvalitetsudvikling aktuelt deklareres som topprioritet.
- Vi ønsker mulighed for at søge puljemidler igen.
- Ensretning af kommunernes tilsyn.
- Pædagogiske kurser vedr. nye målgrupper.

Faglig opkvalificering

- Fællesdage med mulighed for vidensdeling.
- Gerne flere kurser for underviserne.
- Mere i forhold til undervisning fx temadage.
- Udbud af kurser for det pædagogiske personale. Der er ikke længere mulighed for at søge om puljemidler til kursisterne.
- Evt. praksisorienteret lærerkonference for nye undervisere på DU området - fx hands-on øvelser og klasserumsledelse.

* Se spm. 6, bilag 1



SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



Tendenser til overvejelse

Administrativ og ledelsesmæssig kommunikation og understøttelse af sprogcentrenes strategiske udvikling

- De små og de mellemstore sprogcentre er mere tilfredse med SIRIs kommunikation end de store sprogcentre.
- De store sprogcentre er mere tilfredse med sprogcentre SIRIs understøttelse end de små og mellemstore sprogcentre.
- Der er nogle få sprogcentre som ikke har erfaring med SIRIs understøttelse.

Pædagogisk faglig kommunikation og understøttelse af sprogcentrenes udvikling af faglig kvalitet

- De kommunale sprogcentre er mere tilfredse med SIRIs kommunikation end de private sprogcentre.
- De mellemstore sprogcentre er mere tilfredse med SIRIs kommunikation end de små og mellemstore sprogcentre.
- De private sprogcentre er mere tilfredse med SIRIs understøttelse end de kommunale sprogcentre.
- De små og de store sprogcentre er mere tilfredse med SIRIs understøttelse end de mellemstore sprogcentre.

Undersøgelsens data kan ikke forklare ovenstående mønstre, da der ikke er spurgt nærmere ind til, hvilke forhold der begrundes respondenternes vurdering (eksempelvis ledelsesmæssige eller faglige ressourcer, økonomiske forhold, kompetencer, rammeforhold, kursistgrundlag). Dertil kommer, at en mindre del af sprogcentrene samlet set har svaret, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med SIRI, som potentielt kunne blive mere entydigt tilfredse. På den baggrund kan det overvejes, om SIRI kan gøre noget for i endnu højere grad at imødekomme de grupper af sprogcentre, som er mindre tilfredse evt. med afsæt i yderligere input fra de mindre tilfredse grupper.



SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



SIRIs løbende evaluering af faglige tilbud på danskuddannelsesområdet

SIRI afholder løbende en række tilbud om faglig opkvalificering af medarbejdere og ledere på sprogcentrene. Tilbuddene evalueres løbende med henblik på at styrke kvaliteten af tilbuddene og imødekomme sprogcentrenes behov i deres opgavevaretagelse. Resultaterne af evalueringerne lader sig dog ikke umiddelbart sammenfatte på en måde, der kan omsættes til denne undersøgelse. Nedenstående sammenfatter indhold og overordnet resultat af evalueringer i 2023:

- I evalueringerne spørges der typisk til tilbuddets faglige niveau, relevans, tilrettelæggelse og deltagernes udbytte.
- Der indsamles løbende forslag til forbedringer af eksisterende tilbud og nye tiltag.
- Deltagernes vurderinger har gennemgående været meget positive i 2023.

I efteråret 2023 er der i værksat et internt udviklingsarbejde med henblik på at opnå en mere ensartet og kvalificeret løbende evaluering af SIRIs faglige arrangementer herunder dem, der afholdes på danskuddannelsesområdet. Der er i den forbindelse udviklet en række fælles evalueringspraksisser og skabeloner, som tages i brug i 2024.

I 2023 er der på danskuddannelsesområdet afholdt

- ✓ SIRIs lærerkonference
- ✓ Kursus for nye ledere
- ✓ Censorkonferencer (Prøve i Dansk 1, 2 og 3)
- ✓ Visitorseminar
- ✓ Modultest-webinar
- ✓ Webinar om videnspakken 'Sproglæring på arbejdspladsen'
- ✓ Kursus for nye eksaminatorer og censorer
- ✓ Kursus i at lave opgaver til test- og prøver
- ✓ Danskforum
- ✓ Dialog møde for prøveansvarlige
- ✓ Dialogmøde med kommuner om det kommunale tilsyn
- ✓ Bedømmertræningsmøder



SPROGCENTRENE TILFREDSHED MED SIRI



SIRIs tiltag til kvalitetsudvikling på danskuddannelsesområdet i 2024

Dansk og Beskæftigelse har i deres arbejds- og leveranceplan for 2024 planlagt at iværksætte følgende tiltag, der imødekommer undersøgelsens resultater:

- Servicemål om besvarelse på henvendelser
- Fokus på udvikling af kvalitet i undervisningen mv. herunder udvikling af fagligt materiale om god undervisningspraksis med praksisnære eksempler fx om grundlæggende literacitet i undervisningen på Danskuddannelse 1 og kommunikativ undervisning
- Vejledninger på danskuddannelsesområdet og inspirationsmateriale vil gøres tilgængelig på hjemmesiden DanskogPrøver.dk efterhånden som de udvikles og vil indeholde både tekst og videoeksempler
- Videreudvikling af hjemmesiden www.danskogproever.dk med fast nyhedsrul.

Da efteruddannelsespuljen ikke bliver forlænget på finansloven for 2024, vil der ikke blive afholdt konferencer og seminarer i samme grad som tidligere.



SPROGCENTRENES TILFREDSHED MED SIRI



BILAG 1

Undersøgelsens spørgsmål

I undersøgelsen er der indsamlet svar på i alt fire tilfredshedsspørgsmål og to behovsspørgsmål. Dertil kommer uddybende spørgsmål ved mindre grad af tilfredshed:

Kvaliteten af SIRIs understøttelse af administrative og ledelsesmæssige opgaver på sprogcentrene

1: Hvor *enig* eller *uenig* er du i nedenstående udsagn vedrørende SIRIs dialog og kommunikation med sprogcentrene om ledelsesmæssige og administrative anliggender (fx om vejledninger og information om lovgivning på danskuddannelsesområdet)?

"SIRI kommunikerer med sprogcentrene om ledelsesmæssige og administrative anliggender på en tilfredsstillende måde".

2: Hvor *enig* eller *uenig* er du i nedenstående udsagn om kvaliteten af SIRIs understøttelse af sprogcentrenes strategiske udvikling af deres opgavevaretagelse herunder udvikling af undervisningstilbud og samarbejder med andre aktører (fx uddannelsesinstitutioner eller virksomheder)?

"SIRI understøtter sprogcentrenes strategiske udvikling af deres opgavevaretagelse på en tilfredsstillende måde fx ved møder og kurser".

3: Har du forslag til tiltag eller tilbud, der vedrører SIRIs understøttelse af sprogcentrenes opgavevaretagelse inden for de administrative og ledelsesmæssige arbejdsområder?

Kvaliteten af SIRIs understøttelse af pædagogiske opgaver på sprogcentrene

4: Hvor *enig* eller *uenig* er du i nedenstående udsagn vedrørende kvaliteten af SIRIs kommunikation med sprogcentrene om pædagogisk faglige anliggender (undervisning, visitation, afholdelse af danskprøver og modultestning)?

"SIRI kommunikerer med sprogcentrene om pædagogisk faglige anliggender på en tilfredsstillende måde".

5: Hvor *enig* eller *uenig* er du i nedenstående udsagn om kvaliteten af SIRIs understøttelse af sprogcentrenes kvalificering og udvikling af deres pædagogisk faglige opgavevaretagelse samlet set (undervisning, visitation, afholdelse af danskprøver og modultestning)?

"SIRI understøtter sprogcentrenes kvalificering og udvikling af deres pædagogisk faglige opgavevaretagelse, fx via materialer, møder og kurser, på en tilfredsstillende måde".

6: Har du forslag til tiltag eller tilbud, der vedrører SIRIs understøttelse af sprogcentrenes faglige udvikling inden for de pædagogiske arbejdsområder (undervisning, visitation, afholdelse af danskprøver eller modultestning)?

