

Én skole, flere farver

ORGANISATIONSKULTUR

Formål: Udvikling af kernekulturen gennem ændret adfærd

Formålet med det strategiske fokusområde organisationskultur er at udvikle kernekulturen på NEXT, så den understøtter strategien, idet kulturen er afgørende for, om strategien lykkes. Kernekulturen på NEXT er den kollektive adfærd på institutionen og de værdier, tanker, holdninger og følelser, der ligger til grund for adfærden. Alle strategier har et stærkt element af forandring, og det er en afgørende del af strategiimplementeringen at opnå en ændret adfærd og kultur. Dette fokusområde handler om at arbejde målrettet og strategisk med kernekulturen på NEXT.

Baggrund: En sammenhængende og bæredygtig skole – NEXT-identitet

Det er snart fem år siden, at NEXT blev til gennem en fusion af Københavns Tekniske Skole og CPH West, som begge havde stærke kulturer og mange faglige subkulturer. Vi har siden arbejdet på at skabe en ny, fælles kultur med fortællingen om én skole. Nu er tiden kommet til at tage det næste, afgørende skridt mod at skabe en sammenhængende og bæredygtig skole. Der er behov for at tydeliggøre og styrke den fælles NEXT-identitet samt at udfolde NEXTs faglige potentiale og kapacitet og drage fordel af NEXTs størrelse.

Fælles ledelseskultur

Der er brug for at sikre kompetente ledere og medarbejdere, der er rustet til fremtidens muligheder og har kapacitet og motivation til løbende forandring og udvikling. Det drejer sig om at skabe god ledelse og målrettet lederskab, da det er afgørende at skabe en kernekultur, som matcher NEXTs strategi og mål. Dette fordrer en fælles ledelseskultur og et tydeligt fælles fundament for god ledelse på NEXT. Samtidig er der behov for at styrke onboarding af nye medarbejdere og ledere på NEXT og gradvist integrere ikke mindst lederne i det store fællesskab og give dem en oplevelse af at være en del af noget større.

Mål for 2025

Organisationskulturen på NEXT er i 2025 kendetegnet ved, at vi er en sammenhængende og bæredygtig skole, hvor kompetente ledere og medarbejdere oplever et meningsfuldt arbejdsliv og løser opgaverne med blik for både de enkelte dele og helheden. Det er ambitionen at skabe en stærk, fælles ledelseskultur i organisationen, videreudvikle de stærke faglige identiteter og skabe en fælles NEXT-ånd til gavn for medarbejderne såvel som vores elever og samarbejdspartnere. Vi vil således have fokus på både et mere meningsfuldt arbejdsliv og en mere sammenhængende organisation.

Tre sigtelinjer

Målene skal realiseres gennem en række indsatser og delmål med fokus på følgende sigtelinjer:

1. Fremtidens arbejdsplads.
2. Kompetente ledere og medarbejdere.
3. Fælles NEXT-kultur.

Ad 1: Fremtidens arbejdsplads

Delmål: I 2025 er NEXT en attraktiv og fremsynet arbejdsplads med stærke arbejdsfællesskaber og stor arbejdsglæde.

Life balance: Der er rum for individuelle arbejds- og livsdesign baseret på en løbende dialog mellem leder og medarbejder, fleksibilitet og en veldefineret ramme for den enkelte.

Tillid: Vi kan regne med hinanden. Medarbejderne kan stole på deres leder, og lederen har tillid til, at medarbejderne udfører et godt stykke arbejde. Det er o.k. at lave fejl, da vi sammen kan lære af dette.

Arbejdsglæde: Vi er en rigtig god skole og arbejdsplads, hvor der er et højt energiniveau og plads til nytænkning. Der er kort vej fra ord til handling, og vi er bevidste om, at vi er hinandens arbejdsmiljø. NEXT gennemfører en medarbejdertilfredshedsundersøgelse (MTU) i hele organisationen hvert andet år. Næste måling gennemføres i marts 2021. Denne måling vil være en nulpunktsmåling for dette fokusområde. Der vil være en midtvejsmåling i 2023 og en slutmåling i 2025.

Målet i 2025 er, at NEXT er en organisation med stor arbejdsglæde (dvs. med en score på 70-79 point). I MTU-målingen for 2019 ligger scoren på 66.

Fokuspunkter ift. fremtidens arbejdsplads:

- En mere veldefineret, fleksibel og tillidsskabende arbejdsramme.
- Individuelle arbejdsdesign og individuel arbejdstilrettelæggelse, hvor de virtuelle muligheder optimeres.
- Styrkede arbejdsfællesskaber.
- Tillidsfuld og løbende dialog og forventningsafstemning mellem ledere og medarbejdere – blandt andet via en-til-en-samtaler, MUS og TUS tilpasset kulturen.
- Tydeligere karriereveje og talentudvikling.

Ad 2: Kompetente ledere og medarbejdere

Delmål: Ledere og medarbejdere på NEXT ser og griber fremtidens muligheder og har kapacitet og motivation til løbende forandring og udvikling.

Fremtidens medarbejderrolle: Medarbejdernes kompetencer udvikles med blik for, hvad fremtiden bringer, og hvordan kerneydelsen udvikler sig.

Fremtidens lederrolle: Måltrettet og løbende fokus på ledelse og ledelsesudvikling understøtter den ønskede lederadfærd og ledelseskultur.

Fokuspunkter ift. fremtidens medarbejderrolle:

- Strategisk og systematisk kompetenceudvikling mht. kernefaglighederne.
- Strategisk fokus på deling og udbredelse af god praksis.
- Styrket og struktureret karriere- og talentudvikling.
- Udvikling af preboarding og yderligere professionalisering af onboarding.

Fokuspunkter ift. fremtidens lederrolle:

- Struktureret ramme for ledelsesudvikling for alle ledere med fire årlige moduler.
- Styrkede lederteams og lederadfærd med afsæt i fælles ledelsesgrundlag, ledelsesprofiler og personprofilværktøj.
- Performancedrevet lederskab med fokus på kerneopgaven og fælles NEXT-værdier understøttet af et årligt people review. I et people review samler chefen sine ledere for at drøfte medarbejdernes performance og potentiale. Det giver ledergruppen et samlet overblik og en fælles forståelse.
- For at udvikle kommende ledere implementeres et internt førlederprogram samt udvikling og pleje af talenter.
- Ledernetværk og lederudviklingsgrupper på tværs af NEXT med fælles mål.

Ad 3: Fælles NEXT-kultur

Delmål: NEXT har en stærk overordnet vi-kultur, der binder organisationen sammen på kryds og tværs af fagligheder og adresser. Alle ved, hvad de er en del af, og hvad deres rolle er i den store sammenhæng.

Transparens: Organisationen er transparent, og ”man gør, hvad man siger, og siger, hvad man gør”. Der er en vilje til at dele relevante oplysninger på en tydelig måde.

Sammenhængskraft: Der er en helhedstænkning, og opgaverne løses ud fra en forståelse for, hvad der er bedst for enheden og helheden.

Vi gør en forskel: Vi er sat i verden for at løfte en vigtig samfundsopgave, der gør en forskel for den enkelte elev og for samfundet. På NEXT arbejder vi for, at alle får en uddannelse. Fordi det giver stolthed, mening og noget at bygge videre på. Vi er andet og mere end vores uddannelser – vi kan påvirke den politiske dagsorden.

Fokus ift. en fælles NEXT-kultur:

- Stærkere bevidsthed om, at man både er en del af den lokale afdeling og af hele NEXT.
- Klar governance-struktur med definition af roller, ansvar og mandater.
- Implementering af fælles NEXT-værdier.
- Aktiviteter på tværs: PG- og DEP-erfagrupper, buddy-ordninger.
- Identifikation og dyrkelse af fællesnævnerne ift. vi-kulturen.

Plads til forandring

FYSISKE RAMMER

Formål: Et tidssvarende og bæredygtigt læringsmiljø

De fysiske rammer på NEXT skal først og fremmest understøtte vores overordnede ambition om at skabe en sammenhængende skole med bedre uddannelse til flere i et tidssvarende og bæredygtigt læringsmiljø i et hastigt forandrende samfund. Vi har en bygningsstrategi, der bidrager til og understøtter ambitionen om at konsolidere NEXTs position som den foretrukne erhvervs- og gymnasieskole i hovedstadsområdet.

Baggrund: Skiftende betingelser kræver fleksible bygningsløsninger

Et fragmenteret uddannelsesbillede og skiftende behov for uddannelse gør det som udgangspunkt vanskeligt at bygge og indrette sig til fremtiden – især hvis man låser sig fast på nuværende eller specifikke uddannelser. Korte tidshorisonter, nye uddannelsesretninger, som ingen endnu kan forudsige, og pludseligt opståede udefrakommende begivenheder, som fx økonomiske kriser og nye pandemier, skal alle kunne rummes i vores bygningsportefølje og udearealer.

Og så skal vi ikke mindst være klar til at imødegå kommende disruptioner af uddannelsesområdet, hvor især ny, banebrydende teknologi hurtigt vil kunne ændre markedssituationen for mange af vores uddannelsesstilbud. Vi kender således ikke fremtidens behov, og derfor er det vigtigt, at vi bygger og indretter vores bygninger, så de senere er lette at ændre ud fra nye behov for vores uddannelsesorganisation.

Mål for 2025

NEXT har i 2025 bygninger placeret på geografisk attraktive adresser tæt på offentlig transport, ligesom vi har sikret et bæredygtigt undervisningsmiljø med fleksible indretningsmuligheder, der kan tiltrække kommende elever til at tage en ungdomsuddannelse på NEXT.

I 2025 har vi fysiske rammer, der tilbyder vores elever og medarbejdere optimale arbejdsbetingelser for at kunne hhv. modtage og udøve undervisning af høj kvalitet i et bæredygtigt læringsmiljø. Vi har markant flere undervisningslokaler og værksteder, der er fleksible mht. størrelse og indretning, så de kan benyttes af forskellige uddannelser og fagretninger. Desuden har vi tidssvarende IT-systemer og -udstyr, der understøtter de fleksible anvendelsesmuligheder og vores ambition om at øge andelen af den virtuelle undervisning, hvor det giver værdi.

Endelig har vi fysiske rammer, der understøtter det sociale liv, som er en forudsætning for god læring. Vi har derfor åbne og indbydende miljøer ude som inde, der inviterer til øget social og faglig interaktion mellem eleverne, og samtidig optimale rammer for studie- og karrierevejledning.

Fire sigtelinjer

Målene skal realiseres gennem en række indsatser og delmål med fokus på følgende sigtelinjer:

1. Fleksibel indretning af undervisningslokaler og værksteder.
2. Bedre lokale- og kvadratmeterudnyttelse.
3. Fastholdelse og videreudvikling af den geografiske lokalisering.
4. Bæredygtige løsninger i driften.

Ad 1: Fleksibel indretning af undervisningslokaler og værksteder

Vi har lokaler og værksteder på NEXT, som i størrelse og indretning kan tilpasses skiftende optag på uddannelserne og samtidig benyttes af forskellige uddannelser og fagretninger.

Vigtigste indsatser:

- Med afsæt i brancheskole- og gymnasiestrategier og gennem konstruktiv dialog med de pædagogiske områder afdækkes behov og muligheder, der understøtter omlægning af undervisning.
- Afdækning af muligheder og potentiale på uddannelserne ift. øget brug af fjernundervisning i kombination med det fleksible fysiske læringsrum.
- Udarbejdelse af tjekliste med principper og forhold, der sikrer, at alle vores byggeprojekter inden opstart opfylder kriterierne for maksimal fleksibilitet.

Vigtigste forudsætninger:

- IT-understøttelse, der nedbryder de fysiske kapacitetsbegrænsninger for lokaler og værksteder, og dermed en udvidelse af læringsrummet gennem øget brug af digitale teknologier, som reducerer omkostningerne og samtidig bidrager til øget kvalitet.
- Et digitalt setup, der sikrer det nødvendige overblik over skolens lokaler og værksteder og samtidig understøtter mulighederne for fx fjernundervisning.

Ad 2: Bedre lokale- og kvadratmeterudnyttelse

I relation til behovet for nye undervisningsformer sikrer vi en optimal udnyttelse af skolens samlede areal til undervisning – altså en høj belægningsgrad.

Vigtigste indsatser:

- Afdækning af bygningskapaciteten på NEXT med fokus på optimering af skolens samlede arealudnyttelse.
- Fokus på muligheder for inddragelse af skolens udendørsarealer og -faciliteter som relevant fagligt undervisningsmiljø (understøtter kreativ undervisning og undervisning i forbindelse med evt. nye, længerevarende pandemier).

Vigtigste forudsætninger:

- IT-systemer og udstyr, der understøtter en fortætning og deling af skolens areal.
- Forståelse blandt underviserne for at undervise på skæve tidspunkter, dvs. uden for skolens normale åbningstid.

Ad 3: Fastholdelse og videreudvikling af den geografiske lokalisering

NEXT har i 2025 bygninger og rum, der i endnu højere grad tilgodeser tankerne bag og fordelene ved "NEXT-hjulet" og dermed muliggør synergi mellem vores uddannelser og plads til eksperimenterende undervisning. De fysiske lokationer sikrer NEXT den rette strategiske placering ift. vores udbud og den geografiske nærhed.

Vigtigste indsatser:

- Afdækning og afklaring af mulighederne for at etablere en ny, bæredygtig håndværkerskole i hovedstadsområdet.
- Undersøgelse af mulighederne for kapacitetsudvidelse på udvalgte eksisterende NEXT-adresser.

Vigtigste forudsætninger:

- En ledig grund, der kan rumme en ny håndværkerskole ift. vores ønsker og et realistisk økonomisk scenarie for et byggeprojekt af den størrelse, som skal være klar til ibrugtagning i 2025.
- Økonomi til mere end ét stort projekt i løbet af de næste fem år.

Ad 4: Bæredygtige løsninger i driften

I 2025 er bæredygtighed, defineret som økonomi, miljø og det sociale perspektiv, omdrejningspunkt og forudsætning for de valgte løsninger i forbindelse med driften. NEXT er anerkendt som en etableret verdensmålsskole med et væsentligt fokus på bæredygtighed.

Vigtigste indsatser:

- Indkøb og vedligehold foretages altid med bæredygtighed som det vigtigste parameter.
- Udarbejdelse af en tjekliste, som sikrer, at NEXT også i praksis fremmer bæredygtighed og integrerer verdensmålene gennem vores dialog med leverandører.
- Høje standarder for sortering og genanvendelse af materialer og affald.
- Fokus på bæredygtige løsninger og markører inden for både drift og indretning.

Vigtigste forudsætninger:

- Der stilles tydelige krav og forventninger til vores samarbejdspartnere i forbindelse med indgåelse af aftaler.
- Der er indarbejdet en fast bæredygtighedspraksis mht. processer og opgaveløsning – og med Økonomi og virksomhedsstyring som naturlig frontløber.

Uddannelse for livet

EFTERUDDANNELSE

Formål: Sikring af fremtidens kompetencer

NEXT skal i et værdiskabende samspil med omverdenen være med til at sikre fremtidens kompetencer på alle niveauer i samfundet og understøtte målet om en bæredygtig fremtid. Denne ambition skal NEXT efteruddannelse som strategisk fokusområde være med til at realisere.

Baggrund: Stærk tradition for efteruddannelse, men faldende tendens

Danmark er det land i verden, hvor opkvalificering af medarbejdere i virksomheder og af ledige er mest omfattende. Det sker i et tæt samarbejde mellem arbejdsmarkedets parter og er i princippet med til at sikre, at dansk arbejdskraft kontinuerligt kompetenceudvikles, så arbejdsmarkedets kompetencebehov kan dækkes – også når den teknologiske udvikling og konjunkturerne ændrer behovets karakter. Det er naturligvis vigtigt for en uddannelsesinstitution som NEXT at være med til at understøtte denne dagsorden.

Efteruddannelse i tilbagegang

NEXT har dog gennem de sidste ti år oplevet et stort fald i efteruddannelsesaktiviteten, som er større end faldet på landsplan. Aktiviteten er på NEXT faldet med ca. 67 % i perioden, mens det gennemsnitlige fald i landet som helhed er på ca. 50 %. Det nationale fald er således massivt, men endnu større på NEXT. Dette skyldes en række forhold, som vi adresserer i denne strategi.

Mere og bedre efteruddannelse i fremtiden

Efteruddannelse omfatter IDV (indtægtsdækket virksomhed) og AMU i form af erhvervsrettet basisuddannelse for ufaglærte og erhvervsrettet efteruddannelse for de faglærte. Omsætningen er i dag ca. 3 % af skolens omsætning, og hovedparten af aktiviteten er inden for brancheskolerne Bygge & anlæg, Service & sikkerhed samt Business.

Strategien har fokus på, hvordan NEXT frem mod 2025 skal blive bedre til at gennemføre aktuelle og værdifulde efteruddannelsesaktiviteter for faglærte, ufaglærte og ledige – blandt andet til gavn for virksomhederne og samfundet. Vi har således fokus på både vækst og kvalitetsudvikling.

I det følgende vil 2019 være vores baseline, da 2020 på grund af COVID-19 er så atypisk et år, at vi risikerer at skævvride vores ambitioner og vækstsmål, hvis vi tager udgangspunkt i 2020.

Mål for 2025

NEXT udbyder i 2025 efteruddannelse af målbar høj kvalitet og med et indhold og udbud, der er tilpasset arbejdsmarkedets nuværende og fremtidige behov i tæt samarbejde med aftagerne. Vi er kendt for vores gode kundeservice og kundeoplevelse og ligger i top blandt de bedst evaluerede skoler i Danmark. Vores efteruddannelse er i vækst, og leverancen foregår i et stærkt og gensidigt forpligtende internt samarbejde på skolen, hvor alle parter har et incitament til at afvikle aktiviteten med højest mulig kvalitet og effekt.

Vi har én indgang til efteruddannelse, hvilket afspejler sig i vores markedsføring og administration. Desuden er vi repræsenteret i relevante fora og er med til at påvirke den fremtidige udvikling af AMU i Danmark. Vi formår at håndtere vores enkelte kunder og samtidig arbejde systematisk med at skabe og vedligeholde langvarige partnerskaber med virksomheder, så efteruddannelse i de pågældende virksomheder ikke blot er sporadisk, men har karakter af organisationsudvikling – i nogle tilfælde ved hjælp af kobling mellem AMU- og IDV-aktivitet.

Strategien er en vækststrategi. **Målet er, at NEXT i 2025 har 50 % mere aktivitet (målt på antal årselever) sammenlignet med 2019.** Det forudsætter naturligvis, at der ikke er forringede rammevilkår, og at der investeres i området på tværs sigtelinjerne nedenfor. Væksten vil blive realiseret gennem en vækst på alle brancheskoler, men eftersom brancher og deres behov er forskellige, vil strategien forde en differentieret tilgang afhængig af den pågældende branche og brancheskole.

Fem sigtelinjer

Målene skal realiseres gennem en række indsatser og delmål med fokus på følgende sigtelinjer:

1. Kursus- og uddannelses tilbud.
2. Underviserne.
3. Undervisningen.
4. Salg og markedsføring.
5. Strategiske partnerskaber.

Ad 1: Kursus- og uddannelses tilbud

Vores kursus- og uddannelsesudbud er af høj kvalitet og møder nutidens og fremtidens kompetencebehov – derfor er de eftertragtede af såvel virksomheder som kursister.

Delmål: Antallet af kursister på det enkelte kursus er gennemsnitligt 15 % højere i 2025 sammenlignet med 2019.

Vigtigste indsatser:

- Prioritering af partnerskaber med virksomheder og kommuner.
- Fokus på opkvalificering af faglærte og ledige samt på medarbejdere i virksomhederne fra ufaglært til faglært (euv).
- Gennemførelse af markedsundersøgelse med fokus på virksomhedernes og branchernes behov. Undervisningspakker på tværs af brancheskoler og fagligheder suppleret med kurser inden for energioptimering og bæredygtighed.

Vigtigste forudsætninger:

- Færre aflysninger af kurser.
- Større ansvar for den samlede værdikæde hos den enkelte brancheskole.
- En overordnet efteruddannelsesansvarlig på NEXT (uden driftsansvar).

Ad 2: Underviserne

Vi har undervisere med opdateret og relevant faglig viden og opdaterede og relevante pædagogiske kompetencer, der kan motivere og inspirere kursisterne og derved give dem et stort udbytte af kurset og en god uddannelsesoplevelse.

Delmål: Evalueringer af NEXT i Viskvalitet.dk ligger i den bedste halvdel for alle fem brancheskoler inden for de respektive uddannelsesområder.

Vigtigste indsatser:

- Kompetenceafklaring og -udvikling af undervisere – fokus på skabelsen af et mere kommercielt mindset samt på bæredygtighed, energioptimering og digitalisering i et årshjul, hvor kompetenceudvikling foregår i de mindst travle perioder.
- Underviserne påtager sig værtsrollen og er fleksible ift. kursusindhold/metode, tid og sted.
- Underviserne tager ansvar for mersalg på kurset og tilmelding til nyhedsbrev.

Vigtigste forudsætninger:

- Afsætning af ressourcer til kompetenceudvikling af underviserne samt til udvikling, forberedelse og evaluering af kurser.
- Måling af kursisternes helhedsoplevelse.
- Skabelse af den rette fleksible kombination af fastansatte og timelærere.
- Villighed til at betale for specialistviden og for undervisning på skæve tidspunkter.

Ad 3: Undervisningen

På baggrund af erfaringer fra coronanedlukningen udbyder vi undervisningsformater, der imødekommer kursisternes, virksomhedernes og kommunernes behov og sikrer, at vi har en mere fleksibel kapacitet til at afvikle efterspurgte kurser.

Delmål: 20 % af undervisningen er virtuel (gennemsnitligt).

Vigtigste indsatser:

- Øget brug af fjernundervisning, blended learning og asynkron undervisning.
- Ved alle virksomhedskurser indgår underviseren i tæt dialog og forventningsafstemning med kunden og har fokus på forberedelse, afvikling og forankring i virksomheden (40-20-40-modellen).
- Systematik i anvendelsen af evalueringresultater til kvalitetsudvikling.

Vigtigste forudsætninger:

- Læringsplatform, der kan håndtere AMU-undervisning og tests.
- Digitalt setup, der kan håndtere fjernundervisning.
- Setup på adresserne, der understøtter udbud på skæve tidspunkter.

Ad 4: Salg og markedsføring

Vi gennemfører professionelt salgsarbejde og professionel markedsføring rettet mod såvel eksisterende som nye kunder.

Delmål:

- **Vi har 100 % flere kundeaktiviteter i 2025 sammenlignet med 2019.**
- **Vi indgår 20 % flere virksomheds- og kommuneaftaler (både regulære udbud og skræddersyede forløb) i 2025 sammenlignet med 2019.**

Vigtigste indsatser:

- Styrket koordinering mellem salgs- og markedsføringsindsatsen og afviklingen af kurserne (større lokal styring af prioriteter og indsatser ift. salg).
- Revision af efteruddannelsessitet på nextkbh.dk, herunder øget fokus på vejledning til virksomhederne.
- Øget brug af CRM (fortsætte dataopbygning og systematisere emnegenerering på tværs af konsulenter).

Vigtigste forudsætninger:

- Servicedesk ift. salg og vejledning, herunder valg af kurser m.v.
- Flere ressourcer til salg samt bedre udnyttelse af synergi mellem det praktikpladsopsøgende arbejde og salg af efteruddannelse.
- Kommercielt mindset inden for pædagogiske områder blandt uddannelsesledere og faglærere.

Ad 5: Strategiske partnerskaber

Gennem en metodisk indsats skaber vi netværk med flere nøglekunder og indgår mere omfattende og gensidigt forpligtende strategiske partnerskaber.

Delmål: Vi har 50 % flere strategiske partnerskaber i 2025 sammenlignet med 2019.

Vigtigste indsatser:

- Etablering af tætte samarbejder med jobcentre og kommuner, brancheorganisationer og store virksomheder.
- Skabelse af et professionelt setup til at håndtere storkunder.
- Øget brug af underleverandører ved store kontrakter fra fx en virksomhed eller en brancheforening.

Vigtigste forudsætninger:

- Servicedesk ift. virksomhedskontakter og jobcenter-/kommunekontakter.
- En organisering, der understøtter en professionel salgsorganisation (key account management og vejledere med CRM-adgang), når virksomheder kontakter os.

Den tredje vej

EUX

Formål: Øget elevaktivitet og højere uddannelseskvalitet

Formålet med eux som strategisk fokusområde er 1) at øge elevaktiviteten og 2) at styrke kvaliteten af eux-uddannelsen. Elevaktivitet omhandler øget søgning fra elevgrupper, der ikke i forvejen går på NEXT, og gennemførelse, herunder flere uddannelsesaftaler på de tekniske eux-forløb og øget overgang til hovedforløbet på de merkantile eux-forløb. Kvalitet omhandler undervisningens kvalitet, trivsel og studiemiljø, sammenhæng i forløbet og sammenhæng mellem skoleundervisningen og praktikuddannelsen.

Baggrund: Eux' tværfaglighed giver nye muligheder for unge og virksomheder

Erhvervsuddannelserne oplever generelt en nedgang i tilgangen af elever, og særligt de unge vælger erhvervsuddannelserne fra. Dette er en virkelighed, der også gør sig gældende på NEXT, hvor udviklingen i antallet af elever, som starter på grundforløbene på NEXT, er faldende. Det er derfor vigtigt at se på nye veje til at vende den nedadgående udvikling, som flere erhvervsuddannelser oplever, for at kunne øge optaget af unge på uddannelserne.

Den særlige eux-faglighed tiltrækker en anden elevgruppe

Eux-uddannelsen kombinerer en erhvervsuddannelse med en gymnasial eksamen. Forløbet indeholder ud over elementerne fra den almindelige erhvervsuddannelse en række almene fag på gymnasialt niveau. Den unge vil derfor med et eux-forløb både være faglært og have opnået generel studiekompetence.

Eux har med sin tværfaglige struktur potentiale til at styrke alle brancheskoler på NEXT ved at kunne tiltrække en anden elevgruppe end den, vi kender fra eud. Den brede eux-faglighed er attraktiv for nye elevsegmenter, og eux-profilen er et relevant uddannelsesvalg for de unge, der gerne vil holde mulighederne for videreuddannelse åbne og derfor vælger andre karriereveje, end vi normalt ser på eud.

Eux giver virksomhederne nye muligheder og styrker NEXTs faglighed

Eux giver desuden virksomhederne mulighed for at indgå uddannelsesaftaler med en fagligt stærkere gruppe af elever, som kan koble teori og praksis på nye måder og på et højere niveau. Virksomhederne får dermed adgang til fremtidig arbejdskraft, der kan imødekomme det stigende kompetencebehov, man oplever inden for flere brancher. Således kan eux også være løftestang for skabelsen af et innovativt og attraktivt læringsmiljø, som kan styrke anerkendelsen af NEXTs faglighed.

Vores eux-uddannelsesudbud er relevant og afspejler de uddannelser, der efterspørges i den private såvel som i den offentlige sektor, og som der er praktikpladser til. På NEXT har vi et internt setup for samarbejde mellem brancheskolerne, studieadministrationen, NEXT Rekruttering og virksomheder, som imødekommer koordineringsbehovet for uddannelserne. Dette gælder indsatser som vejledning, markedsføring/rekruttering og ikke mindst samarbejde med virksomheder, så flere praktikpladser til vores eux-elever er sikret gennem ordinære uddannelsesaftaler.

Udfordringerne i forbindelse med søgning til eux-uddannelsen skyldes dels de unges og deres forældres manglende kendskab til uddannelsen, dels at virksomhederne kan have svært ved at se fordelene ved at tilbyde uddannelsesaftaler til eux-elever frem for til eud-eleverne, som de har erfaring med.

Mål for 2025

Eux-uddannelserne på NEXT er i 2025 kendt som relevante og spændende uddannelsesveje af høj kvalitet. Dette kommer til udtryk gennem en synlig vækst, et dynamisk studiemiljø og en faglighed, som vores elever finder attraktive og udfordrende.

Kvaliteten af eux-uddannelsen er i 2025 på samme niveau som hhv. de ordinære eud-uddannelser og de gymnasiale uddannelser. Eux-uddannelsen har en stærk faglig identitet og et godt omdømme blandt elever og virksomheder, og høj uddannelseskvalitet sikrer elevernes værdi på arbejdsmarkedet. Eleverne og underviserne deltager i kvalitetssikringen af uddannelserne.

Eux-uddannelsen giver eleverne en faglig stolthed, og elever og virksomheder er klar over fremtidsmulighederne i forbindelse med en eux-uddannelse og kender mulighederne for job og videreuddannelse. Det gør det muligt at skabe praktik- og arbejdspladser med relevans og faglige udfordringer. Det er tydeligt, hvad NEXTs eux-uddannelser indeholder, samt hvilke kompetencer en eux-elev opnår.

Strategien er en vækst- og udviklingsstrategi. **Målet er, at vi i 2025 på eux teknisk har en vækst på 25 % i tilgangen til uddannelsen sammenlignet med 2019.**

Fire sigtelinjer

Målene skal realiseres gennem en række indsatser og delmål med fokus på følgende sigtelinjer:

1. Søgning.
2. Organisering og drift.
3. Praktikpladser.
4. Sammenhæng og kvalitet i uddannelsen.

Bemærk: De fire sigtelinjer gælder udelukkende på eux teknisk, da eux business er omfattet af KPI'erne i Ballerup-strategien.

Ad 1: Søgning

Eux-uddannelsen opleves af flere unge som et lige så sikkert uddannelsesvalg som en gymnasial uddannelse og er et kendt brand. Uddannelsen er kendt for kombinationen af erhvervs- og studiefaglighed, der giver gode fremtidsmuligheder også for at videreudanne sig. Udbuddet foregår på udvalgte adresser, der appellerer til en bred målgruppe.

Delmål: Optaget er steget med 25 % sammenlignet med 2019, og der er en synlig effekt på søgningen til eux.

Vigtigste indsatser:

- Større inddragelse af NEXTs gym-værdier i eux mhp. at sikre rodfæste og konkurrenceelement.
- Branding og kommunikation om, hvem vi er, og hvad vi kan:
 - Specifik kommunikation til kommuner og UU-vejledere.
 - Målrettet branding over for udskolingselever (målgruppen).
 - Opdateret hjemmeside og SoMe.

- Fokus på forældrene som målgruppe.
- Tydelig kommunikation af muligheder (erhvervsfaglighed og videreuddannelse).
- Fortællingen om eux skal være meningsfuld.
- Brobygningsindsatser.

Vigtigste forudsætninger:

- Justering af udbuddet af uddannelser, så det matcher branding af eux som et sikkert valg også ift. praktikpladser. Eux-adgangen til kvoteuddannelserne skal derfor revurderes.
- Udbydes på udvalgte adresser (Nørrebro, Ballerup, Emdrup, Vibenshus).
- Styrkede faciliteter og synligt studiemiljø.

Ad 2: Organisering og drift

Eux har en ensartet og genkendelig ledelsesforankring og organisering på tværs af gymnasialt og erhvervsfagligt indhold og adresser. Eud- og eux-undervisning gennemføres der, hvor faciliteterne er bedst, og fagidentiteten er størst. Der er et incitament og en struktur, der understøtter en bedre afvikling af uddannelsen, herunder overgangen mellem grundforløb og hovedforløb.

Delmål: Eux-organisationen fremstår fagligt og driftsmæssigt stærk og robust.

Vigtigste indsatser:

- Eux-delen og eud-delen kan organisatorisk lægges ind under htx og brancheskolerne mhp. optimering af lærerkræfter og fagligt miljø samt etablering af en entydig ledelsesstreng, der kan udvides til andre uddannelser.
- Adresser koordineres bedre med mere åbenhed ift. at forlægge eud- og eux-undervisning.

Vigtigste forudsætninger:

- Sammenhæng mellem udbud og de adresser, hvor eux skal udbydes.
- Manglende plads på Nørrebro betyder, at vi inddrager andre adresser.
- Formaliseret organisering ift. brug af undervisere på både eud- og x-del, så fleksibiliteten øges, og der kan undervises på tværs af de enkelte eux-uddannelser.

Ad 3: Praktikpladser

NEXT sikrer i samarbejde med virksomheder et tilstrækkeligt antal praktikpladser, hvilket er vigtigt for at skabe sikkerhed for kommende elever om uddannelsesvalget og for at kunne indfri de vækst mål, som er sat for øget elevaktivitet, på en økonomisk bæredygtig måde.

Delmål: Mindst 80 % af eleverne på eux har en uddannelsesaftale/delaftale inden for tre måneder.

Vigtigste indsatser:

- Samarbejde med virksomheder om fremtidigt behov for/udbud af praktikpladser med fokus på at indgå ordinære praktikaftaler/korte aftaler frem for delaftaler.
- AUB-projekter i samarbejde med LUU.
- Mobilisere arbejdsgiverorganisationer og virksomheder ift. at tilvejebringe flere praktikpladser.

Vigtigste forudsætninger:

- Udbud er betinget af interesse blandt virksomhederne.
- Der skal kommunikeres gode fortællinger ud til brancherne om eux-elevernes kompetencer.
- Hvis der fx skal være flere praktikpladser på frisøruddannelsen, skal uddannelsen gentænkes, og der skal indgås aftaler med LUU.

Ad 4: Sammenhæng og kvalitet i uddannelsen

Eux- uddannelsen er for elever, undervisere og virksomheder en sammenhængende uddannelse af høj kvalitet. Derfor skal der være tilgængelige data og et robust videngrundlag for uddannelsens kvalitet (faglighed, trivsel og studiemiljø), som kan understøtte arbejdet med at sikre en god, sammenhængende uddannelse.

Delmål: Elevernes gennemførelse og trivsel er på niveau med landsgennemsnittet (2019), og elever og undervisere oplever en sammenhængende uddannelse af høj kvalitet.

Vigtigste indsatser:

- LUU inddrages i evaluering af GF og HF.
- Koordinering på tværs af uddannelser ift. LUP.
- Opdaterede og tilgængelige data stilles til rådighed for uddannelsesledere mhp. at sikre løbende kvalitetsarbejde om studiemiljø og trivsel (ETU, VTU, MTU, egne analyser m.v.).

Vigtigste forudsætninger:

- Ledelsen sørger for, at data er opdaterede hvert år ved studiestart.
- Eleverne oplever, at der er en tydelig sammenhæng mellem teori og praksis.
- Der er fokus på at involvere og sparre om x-fag på tværs af lærergrupper (eud/gym) for at sikre sammenhæng, relevans og retning i uddannelsen.

Klædt på til fremtiden

ELEVREKRUTTERING

Formål: Vækst og prestigeudligning i uddannelsessystemet

På NEXT stræber vi efter at blive den foretrukne erhvervs- og gymnasieskole i hovedstadsområdet. Vi skal favne både de helt unge, dem med en studentereksamen og de ældre ufaglærte, som ønsker et kompetenceløft – vi har bredden og størrelsen til at kunne matche alle elever og behov. Flere skal i fremtiden søge en NEXT-uddannelse: Vi skal bidrage til et generelt uddannelsesløft i samfundet, og samtidig har vi ambitioner om at vækste – både samlet set og specifikt på områder og adresser, hvor vi i dag ikke udnytter kapaciteten fuldt ud. Elevrekrutteringsstrategien skal understøtte, at NEXT bliver bedre til at afklare potentielle elever samt sikre omvalg fra NEXT til NEXT, og at NEXT får vækst inden for eud, gymnasierne og AMU-/efteruddannelsesområdet.

Vi vil også arbejde for en prestigeudligning i uddannelsessystemet. Det er fortsat "finere" at tage en gymnasial uddannelse end en erhvervsuddannelse og at tage en stx end en htx og en hhx. Det vil vi gøre op med gennem målrettet vejledning og oplysning, så den enkelte kan få præcis den uddannelse, han/hun drømmer om og har potentiale til, og så vi uddanner til arbejdsmarkedets behov.

Baggrund: Behov for flere faglærte og STEM-uddannede

Stærke normer, fordomme og manglende viden medvirker til, at vi i dag ikke uddanner tilstrækkeligt med arbejdskraft til at matche arbejdsmarkedets behov og de politiske målsætninger. Danmark har behov for langt flere faglærte. Samtidig er der behov for flere unge – særligt kvinder – med STEM-kompetencer samt behov for flere eux-elever.

Rekrutteringsindsatsen på NEXT skal understøtte de politiske målsætninger og imødekomme arbejdsmarkedets behov. Dvs. bredt set få flere til at gennemføre en uddannelse eller en efteruddannelse – allerhelst på NEXT – og få en større andel af unge til at vælge en eud- eller eux-uddannelse i fremtiden. For at bryde med normerne skal vi sætte ind med nytænkende forløb rettet mod folkeskoleelever, så de tidligt får øjnene op for mulighederne. Og vi skal turde gå til kanten, når vi i en kampagneindsats fx udfordrer den gængse forestilling om, hvad en murer er, kan og vil, og når vi informerer om fordelene ved en htx.

Kvalitet, gennemførelse og balanceret rekruttering

Det er det gode skoleforløb, det faglige indhold og det sociale miljø, der skaber en positiv fortælling hos de potentielt kommende elever og kursister. Det skal vi arbejde for hver eneste dag og på alle adresser i mødet med eleverne og kursisterne – i undervisningen og i vores understøttende funktioner. Dette kvalitets- og gennemførelsesarbejde er en del af den enkelte skoles LUP, kvalitetsarbejde og branchestrategi og måles der, men er også en primær del af elevrekrutteringen, som der skal fokus på.

Vi har en vækststrategi, men vi skal skabe en balanceret vækst, så vi modtager elever, der er i stand til at matche uddannelsernes krav, og får mindre frafald. Frem mod 2025 vil fokus være på at rekruttere eud- og eux-elever til uddannelser, hvor der er brug for arbejdskraft og derfor gode praktikmuligheder, og hvor der er et reelt match mellem elevernes kompetencer og virksomhedernes behov. Vi skal også drage fordel af, at vi kan rekruttere elever, der allerede går på NEXT, og aftage elever fra en uddannelse til en anden: fra en

gymnasieuddannelse til en eud og fra GF1 til GF2. Det overgangsarbejde er i gang i dag, men det skal systematiseres og dokumenteres frem mod 2025.

Uddannelsesområder og adresser med lav kendskabsgrad skal synliggøres gennem målrettet vejledning og information. Uddannelser med for få elever er meget omkostningstunge, og økonomien bæres af de populære uddannelser. Tomme lokaler og ledige hænder skaber dårlig økonomi, og i 2025 skal alle vores adresser være fyldt op.

Internt kræver en balanceret rekruttering, at vi på NEXT er agile og på forkant og løbende prioriterer vores rekrutteringsarbejde, så der er en sammenhæng mellem behov og indsatser og et fælles ejerskab til prioriteringerne på tværs af NEXT.

Mål for 2025

Det, vi ønsker i 2025, er en balanceret elevrekruttering, der sikrer vækst de steder, hvor der mangler elever, og hvor der er mangel på arbejdskraft og gode muligheder for en praktikplads, så eleverne kan komme videre og blive færdige med deres uddannelse. Gymnasierne skal have det antal elever, de kan rumme, og det skal sikres, at de ikke kannibalerer hinanden.

Indsatserne i forbindelse med elevrekruttering vil fremover basere sig på et samarbejde, hvor rekrutteringsafdelingen sammen med den enkelte adresse eller uddannelse eller det enkelte område ser 360° på den indsats, der skal prioriteres, for at sikre en professionel opgaveløsning. Der skal være fokus på, hvad der er de rette tiltag, og hvem der udfører dem bedst, hvordan og hvornår, så vi skaber vækst og samtidig bruger ressourcerne, hvor de samlet set gør størst nytte for NEXT.

NEXT Rekruttering skal sikre agile og prioriterede indsatser, fordi eleverne og det politiske fokus konstant flytter sig. NEXT skal i 2025 have en balanceret rekruttering med flere elever på de erhvervsuddannelser, hvor der er gode muligheder for at få praktikplads.

Fem sigtelinjer

Målene skal realiseres gennem en række indsatser og delmål med fokus på følgende sigtelinjer:

1. Stigning i søgningen til NEXT-uddannelser.
2. Et fælles NEXT-vejlederkorps.
3. Styrket uddannelsesrådgivning – bedre match mellem elever og praktikvirksomheder.
4. Øget kendskab til NEXT i den brede offentlighed og særligt blandt uddannelsessøgende unge.
5. Branding af NEXT som en bæredygtig uddannelsesinstitution.

Ad 1: Stigning i søgningen til NEXT-uddannelser

Delmål: Øget søgning på minimum 10 % til NEXTs uddannelser, herunder både erhvervs- og gymnasieuddannelserne.

Emner, der skal fokuseres på:

- 360° analyse af rekrutteringsindsatser bredt på NEXT.
- Balanceret vækst på uddannelserne.
- Målrettet rekruttering til prioriterede uddannelser og styrket vejledning af uddannelsessøgende.

Ad 2: Et fælles NEXT-vejlederkorps

Delmål:

- *Alle vejledere skal med udgangen af 2023 have afholdt fire årlige møder om uddannelsesrådgivning på NEXT.*
- *Baseret på en 2021-baseline styrkes elevernes overgang fra en NEXT-uddannelse til en anden frem for frafald.*

Emner, der skal fokuseres på:

- Forankring af eud-vejlederne centralt under uddannelsesrådgivningen med en fortsat forankring af gymnasievejlederne under den enkelte rektor.
- Kompetenceudviklingsforløb til vejledere, så de kan vejlede i hele NEXT-uddannelseshjulet.
- Løbende fælles informationsmøder for samtlige vejledere på NEXT.
- Systematiseret opsamling og brug af viden om frafaldstruede elever.
- Implementering af fælles værktøjer og platforme.

Ad 3: Styrket uddannelsesrådgivning – bedre match mellem elever og praktikvirksomheder

Delmål: Konkret måltal fastsættes ved afslutning af det syvende strategiske område, "Lærepladser med perspektiv".

Emner, der skal fokuseres på:

- Rekruttering af eux-elever til uddannelser, hvor der er brug for arbejdskraft og derfor gode praktikmuligheder.
- Øget information om videreuddannelsesmuligheder, økonomi og jobsikkerhed.

Ad 4: Øget kendskab til NEXT i den brede offentlighed og særligt blandt uddannelsessøgende unge

Delmål:

- *I 2025 er kendskabet til NEXT steget med 10 % i den brede offentlighed og 15 % blandt unge i Storkøbenhavn mellem 16 og 26 år, baseret på et benchmark i en 2025-omdømmeanalyse sammenlignet med 2021. Herunder er andelen af unge, der associerer NEXT med en gymnasial uddannelse, steget.*
- *Totalt set øges trafikken på hjemmesiden med 15 % fra 2020-2025 som følge af målrettede vejlednings- og kampagneaktiviteter.*

Emner, der skal fokuseres på:

- Udrulning af ny pressestrategi.
- Offensivt pressearbejde med fokus på dagsordner, hvor der er behov for at styrke NEXTs omdømme, såsom faglig kvalitet, bæredygtighed og eksperimenterende undervisning.
- 360° rekrutteringskampagner på prioriterede områder med styrket vejledningsindsats via digitale medier som Facebook, Instagram og Google, samt pressearbejde.
- Styrket samarbejde med virksomheder, UU-vejledere, jobcentre og andre samarbejdspartnere.

Ad 5: Branding af NEXT som en bæredygtig uddannelsesinstitution

Delmål:

- **Omtale minimum tre gange årligt i et nationalt medie og seks gange årligt i et fagmedie af resultater af arbejdet med bæredygtighed på NEXT. Derudover kommer lokal/regional omtale.**
- **I 2025 associerer minimum 25 % af respondenterne NEXT med bæredygtighed, baseret på en omdømmeanalyse i 2025.**

Emner, der skal fokuseres på:

- Proaktiv presseplan, som udarbejdes årligt med fokus på minimum to-tre bæredygtige indsatser, der afsættes eksternt.
- Certificering af NEXT som verdensmålsskole samt ekstern kommunikation herom.
- Bedre udnyttelse af virksomhedssamarbejder, hvor bæredygtighed er i fokus.

En attitude, ikke en afdeling

GOD SERVICE

Formål: Imødekomme gennem enkel kontakt og dialog

Elever, virksomheder og medarbejdere interagerer med NEXT i mange forskellige situationer, på alle organisatoriske niveauer og via forskellige platforme. Vores mulighed for og forpligtelse til at give en positiv serviceoplevelse gælder derfor hele organisationen, og det er essentielt for NEXT, at kundeservice ikke er en afdeling, men en attitude. NEXT vil opleves som et attraktivt uddannelsessted, der er imødekomme gennem enkel kontakt og dialog. Denne ambition skal dette fokusområde være med til at understøtte.

Baggrund: God service skaber loyalitet og styrker skolens brand

Som uddannelsesinstitution er NEXT underlagt rammer og regler for, hvilke typer af ydelser vi kan tilbyde, når virksomheder og elever efterspørger rådgivning og hjælp. Vores interessenters oplevelse af, hvordan vi håndterer disse situationer, er med til at afgøre, hvordan vores kundeservice vurderes, både internt og eksternt.

God service og dialog skaber tillid og fører til loyale interessenter og et stærkere brand for NEXT. Omvendt vil utilstrækkelig service påvirke skolens brand negativt. Med mange udbydere af ungdoms- og efteruddannelse er der øget konkurrence om elever, kursister og medarbejdere.

Mål for 2025

For at udvikle serviceløsninger har vi brug for et redskab til at se på vores nuværende serviceniveau med nye øjne, samtidig med at vi overvejer, hvordan vi kan udvikle de områder, der ikke fungerer optimalt. Til dette vil vi anvende servicedesign, der handler om at designe bæredygtige serviceydelser, som både er attraktive for dem, der skal modtage ydelserne, og effektive for dem, der skal levere dem.

Service design er en brugercentreret disciplin, der med strategiske og praktiske metoder sikrer, at man altid husker brugerens perspektiv i sine beslutninger. Det gør man, blandt andet ved sammen med brugeren at kortlægge brugerrejsen over tid og på tværs af kanaler og afdelinger. Når man arbejder med servicedesign, arbejder man altså med et udefra-og-ind-perspektiv. Det bruges til at koordinere og optimere de kontaktpunkter, brugeren har ift. NEXT. På den måde får vi identificeret de rigtige problemer og løsninger for brugeren – og ikke bare det, vi selv tror, er rigtigt.

Holistisk servicetilgang kommer brugere og medarbejdere til gode

Service design anlægger en holistisk tilgang, der kommer brugeren til gode i form af bedre serviceoplevelser og medarbejderen til gode i form af meningsfulde arbejdsopgaver. Dette understøtter samtidig det strategiske fokusområde organisationskultur. Brugere engageres direkte i optimeringsprocesser sammen med de faglige teams, og det bliver derfor muligt at få et samlet "end-to-end"-perspektiv på både brugerrejsen og forretningsprocesserne.

Ved at analysere og designe hele vores workflow sætter vi fokus på, hvordan opgaverne løses bedst – også når det sker på tværs af fagområder. Når vi er skarpe på, hvad vi skal levere og hvordan, bliver det desuden lettere at tilrettelægge effektive arbejdsgange, der giver mening og sparer tid.

Dette strategiske fokusområde har mange snitflader til de øvrige strategiske fokusområder og skal derfor integreres i den samlede opgaveportefølje.

Fem sigtelinjer

Målene skal realiseres gennem en række indsatser og delmål med fokus på følgende sigtelinjer:

1. Interne processer.
2. Pædagogik.
3. Kommunikation.
4. Kvalitet.
5. Værdier.

Ad 1: Interne processer

Delmål: NEXT har effektive interne processer og et veldefineret workflow for alle typer af interne snitflader.

Emner, der skal fokuseres på:

- Automatisering og brugerfokusering.
- Løsningsorienteret indsats.
- Kendte workflow.
- Gennemsigtighed.
- Ensretning, hvor det giver værdi.

Delmål eller produkter:

- Kortlægning af brugerens kontaktpunkter til NEXT.
- Kortlægning af brugerens oplevelse af rejsen på NEXT fra A til Z.
- Digitale onboarding-programmer, som alle nye medarbejdere skal gennemføre.
- Virksomhedstilfredshedsundersøgelsen (VTU) forbedres med mindst 10 % på følgende områder:
 - Samlet tilfredshed.
 - Information og vejledning.
 - Samarbejde.

Ad 2: Pædagogik

Delmål: Vi har en systematik, der sikrer arbejdet med rammesætning, evaluering og en god relation mellem lærer og elev, som er afgørende for fastholdelse og gennemførelse.

Emner, der skal fokuseres på:

- Feedforward og feedback.
- Eleven i centrum.
- Klasserumsledelse.
- Tydelige rammer.
- Relationer.

Delmål eller produkter:

- Onboarding-program for alle elevsegmenter.
- Elevtilfredshedsundersøgelsen (ETU) forbedres med mindst 10 % for "Undervisere – Mål og feedback".
- ETU forbedres med mindst 10 % for "Undervisere – Pædagogik og didaktik".
- ETU forbedres med mindst 10 % for "Undervisere – Respekt og ansvar".

Ad 3: Kommunikation

Delmål: Vi har en professionel intern og ekstern kommunikation.

Emner, der skal fokuseres på:

- Personlig kommunikation.
- Måltrettet kommunikation.
- Rettidig kommunikation.
- Mere selvbetjening.
- Videndeling/sparring.

Delmål eller produkter:

- Servicetjek af kundeservice.
- For at skabe en baseline udfører vi i 2021 det første servicetjek med hjælp fra en ekstern leverandør. Det giver os mulighed for at foretage en mere direkte måling af serviceniveauet gennem hele implementeringsperioden.

Ad 4: Kvalitet

Delmål: NEXT har en systematisk tilgang til kvalitetsudvikling og drift og arbejder metodesikkert med en høj grad af brugerinddragelse.

Emner, der skal fokuseres på:

- Løbende evaluering.
- Planlægning i god tid.
- Kompetenceudviklingspakker til medarbejdere.
- Kompetenceudviklingspakker til ledere og chefer.
- Systematik.

Delmål eller produkter:

- I 2021 deltager over 20 % af vores medarbejdere og ledere i interne kompetenceforløb.
- Vi skal træne medarbejdernes "servicemuskel" samt styrke disse kernekompetencer:
 - Servicemindedhed.
 - Formidlingsevne.
 - Workflowforståelse.
 - Relationsopbygning.
 - Samarbejdsevner.
 - Omhyggelighed.
 - Metodisk tilgang.
 - Digitale kompetencer.

Ad 5: Værdier

Delmål: NEXT har strategisk fokus på at fremme den adfærd, der imødekommer vores værdier.

Emner, der skal fokuseres på:

- Relationer.
- Imødekommende attitude.
- Det, vi fortæller om hinanden.
- Vi er fælles om vores elever.
- Tilgængelighed.

Delmål eller produkter:

- Vi udvikler en model for, hvordan begrebet service udfoldes og implementeres i diverse teams.
- I 2025 har alle vores medarbejdere og ledere deltaget i interne processer, som konkret skaber kundefokus i hele organisationen.

Om evaluering af serviceydelser

Kvaliteten af serviceydelser er vanskelig at måle, og der er som regel primært tale om kvalitative målinger. Men måske er det alligevel muligt at opsætte målepunkter og målsætninger ift. konkrete elementer i serviceydelser, fx hvor længe en kunde må vente i telefonen, inden der er forbindelse til en medarbejder, hvor længe en kunde må vente på svar vedr. en mailhenvendelse, osv.

Fra kundens synspunkt kan det være vanskeligt at måle vores servicekvalitet. Evnen til og muligheden for at måle kvaliteten afhænger blandt andet af evt. tidligere erfaringer med NEXT eller erfaringer fra andre, lignende virksomheder eller skoler, men også af påvirkning fra familie, venner, medier osv.

Opfattelsen af kvalitet i forbindelse med serviceydelser bliver altså ofte personlig.