

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Kvalitetsregnskab

Kold college 2009

Juni 2010



Kvalitetsregnskab 2009

År 2009 alt i alt

Herunder en opsamling på kvalitetsaktiviteter i 2009.

Der er gennemført tilfredshedsundersøgelser blandt elever og studerende samt medarbejdere. Resultatet er tilfredsstillende.

Det faglige niveau – målt på opnåede karakterer ved prøver/eksamen er status quo, og kun HTX-området når ikke helt målet om at min. 95% af alle opnåede karakterer opnået ved eksamen og prøve skal ligge på 02 eller derover.

Et vigtigt værktøj til kvalitetssikring og kvalitetsudvikling på Kold college er den interne audit som foregår som gruppe-audits hvor hele auditorgruppen er i aktion på én og samme tid – metoden har vist sig meget god og effektiv.

Årets 11 reklamationer smutter over målet om maksimum 10 pr. år.

Anette Chur
Kvalitetschef

Mission, vision og værdier

Ledelsesgrundlaget for Kold college er udarbejdet , præsenteret for alle medarbejdere og offentliggjort på skolens intranet.

Arbejdet med mission, vision og værdier frem mod *Vores skole* er fortsat i en proces.

Pædagogisk værdigrundlag

- skolens *pædagogiske værdigrundlag* er uændret siden 2006 – men det er fortsat planen, at der skal ske en forandring i kølvandet af den nævnte værdiprocess.

Kvalitetsmål

Formålet med de formulerede kvalitetsmål er fortsat at...

- sikre et højt kvalitetsniveau i skolens ydelser ved at skabe tillid til, at alle interessenters kvalitetskrav vil blive opfyldt.

Desuden sikres konstant fokus på løbende at forbedre evnen til at opfylde samme kvalitetskrav.

Kold college's overordnede *kvalitetsmål* er:

- at elever, studerende og kursister får en positiv oplevelse af opholdet på skolen, og at de gennemfører deres skoleforløb med et højt fagligt udbytte

- at medarbejderne oplever Kold college som en god arbejdsplads, med mulighed for såvel pædagogisk som personlig udvikling. Herunder at medarbejdere og ledelse i samarbejde tager aktivt del i udvikling og forbedring af kvalitetssystemet.

- at ledelse og medarbejdere er opmærksomme på at sikre en stadig dynamisk udvikling indenfor alle skolens aktivitetsområder.

- at øvrige interessenter oplever Kold college som en seriøs, ambitiøs og udviklingsparat samarbejdspartner.

Generelle målbare mål – indikatorer for 'hvordan det ser ud med kvaliteten'

Elevs, studerendes og kursisters faglige niveau

- minimum 95 % af alle de opnåede karakterer ved eksamen og prøver er 02 eller derover.

Elevs, studerendes og kursisters tilfredshed

- en tilfredshed på *indeks 70*, svarende til en *god tilfredshed*

Medarbejdernes tilfredshed

- en tilfredshed på *indeks 70* - eller højere

Praktikvirksomhedernes tilfredshed

- en god tilfredshed - *indeks 70* - eller højere.

Øvrige interessenters tilfredshed

- at antallet af skriftlige reklamationer ikke overstiger 10 pr. år.

Lokale kvalitetsmål

I den til enhver tid gældende Virksomhedsplan har skolens enkelte afdelinger formuleret lokale kvalitetsmål.

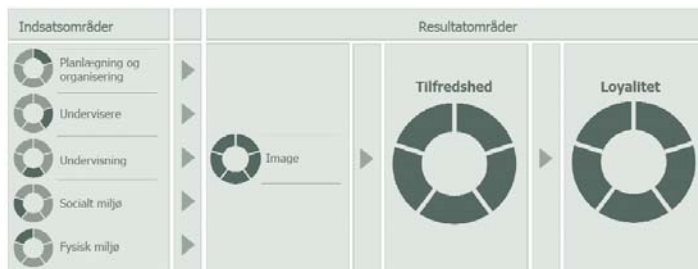
Kunder og processer

Tilfredshed blandt *kerne*kunder - elever og studerende

Med ETU 2009 kan vi nu for femte gang afrapportere resultater for tilfredsheden blandt elever og studerende på Kold college.

Resultaterne for 2009 blev offentliggjort i december, og i denne omgang har undersøgelsen nået et omfang i antallet deltagerinstitutioner, at det har været nødvendigt at opdele afrapporteringen i tre områder, nemlig erhvervsuddannelserne, HTX-uddannelserne og erhvervsakademiuddannelserne.

I gruppen af erhvervsskoler er der i 2009 på landsplan indsamlet besvarelser fra over 20.000 elever og studerende, svarende til 72 % af de adspurgte. Lokalt på Kold college har svarprocenten som angivet nedenfor.



Modellen er den sædvanlige...

I resultatskemaerne nedenfor er der ud for hver parameter en betegnelse som for eksempel: (#3). Betegnelsen betyder, at uddannelsen har opnået den tredjebedste score af alle deltagende institutioner i kategorien.

- for Erhvervsuddannelserne...

På Kold college har 836 EUD-elever besvaret spørgeskemaet, svarende til en svarprocent på 65. På begge resultatparametre er Kold college gået tilbage med 2 points, men ligger dog begge steder pænt over gennemsnittet for det samlede netværk og – som det ses i skemaet til venstre – på resultatsiden som henholdsvis nr. 4 og 2 af de i alt 19 deltagende erhvervsskoler.

EUD-elevernes samlede tilfredshed ligger under målsætningen på 70 indekspoints.

Resultat	EUD
Tilfredshed	65 (#4)
Loyalitet	73 (#2)

Indsatsområde	
Planlægn. og org.	62 (#10)
Undervisere	73 (#7)
Undervisning	68 (#8)
Socialt miljø	68 (#6)
Fysisk miljø	65 (#8)
Image	68 (#2)

- for HTX-uddannelserne...

På Kold Naturvidenskabelige Gymnasium har 88 ud af 159 adspurgte besvaret spørgeskemaet – det kan synes lavt, men Ennova vurderer en svarprocent på 55 som meget tilfredsstillende.

Igen i år topper Kold Naturvidenskabelige Gymnasium! – af 9 skoler - på resultatparameteren *Elevtrivsel* såvel som på alle indsats-områder udtagen på *Organisering* og *Fysisk miljø*, hvor vi scorer henholdsvis 1 og 5 points under den bedst scorende skole.

En elevtrivsel på 78 indekspoints er et flot resultat, som vi oven i købet præsterer for tredje år i træk!

Resultat	HTX
Elevtrivsel	78 (#1)

Indsatsområde	
Organisering	61 (#2?)
Undervisere	72 (#1)
Undervisning	67 (#1)
Socialt miljø	79 (#1)
Fysisk miljø	62 (#2?)
Egen motivation	83 (#1)
Udstyr og materialer	62 (#1)

- for Erhvervsakademiuddannelserne...

ETU for Erhvervsakademiuddannelserne er foretaget i regi af Erhvervsakademiet Lillebælt, og de tre akademiuddannelser, der udbydes på Kold college, er således i afrapporteringen sat op imod de i alt 17 erhvervsakademiuddannelser som samlet udbydes på uddannelsesinstitutionerne under Erhvervsakademiet Lillebælt. På Kold college har 103 af 161 adspurgte studerende besvaret spørgeskemaet, svarende til 63 % mod 71 % på det samlede erhvervsakademi (1.257 svar af 1.464 adspurgte). Med en studieglæde på 61 indekspoints scorer Serviceøkonomuddannelsen temmelig dårligt i denne evaluering, mens procesteknologuddannelsen placerer sig pænt med en studieglæde på 71 indekspoints . Dejligt er det, at laborantuddannelsen bliver evalueret som den bedste i hele Erhvervsakademiet Lillebælt, og de studerende takserer studieglæden til 75 indekspoints.

Resultat	EA Lillebælt	Laborant	Procestekn.	Serviceøk.
Studieglæde	65	75 (#1)	71 (#2)	61 (#10)
Loyalitet	65	74 (#1)	68 (#3)	54 (#14)
Udbytte	74	83 (#1)	79 (#3)	71 (#10)

Indsatsområde	EA Lillebælt	Laborant	Procestekn.	Serviceøk.
Organisering af uddannelsen	61	67 (#2)	64 (#6)	56 (#12)
Undervisning	68	72 (#5)	68 (#7)	57 (#16)
Socialt miljø	73	72 (#8)	77 (#2)	71 (#11)
Fysisk miljø	56	56 (#8)	58 (#7)	44 (#15)
Udstyr og materialer	66	60 (#8)	53 (#14)	60 (#9)

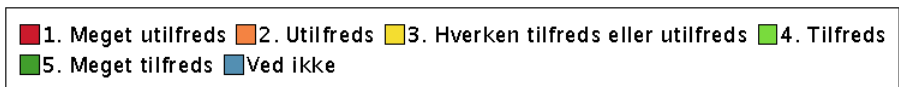
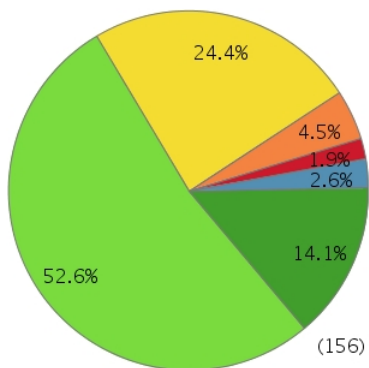
For hvert enkelt af uddannelsesområderne på Kold college er der materiale at arbejde videre med frem mod større tilfredshed og studieglæde over hele linien.

Udfordringerne er prioriteret og debatteret og indsatserne er planlagt og indgår i Virksomhedsplan 2010.

Skolehjemmene på Kold college

Når skolehjemselever på Kold college efter endt ophold forlader skolehjemmet, evaluerer de. De besvarer spørgsmål om tilfredsheden på et antal indikatorområder indenfor forplejning, indkvartering, sociale forhold og fritidstilbud.

Vurderingen af de samlede forhold omkring indkvartering og fritid (godt fællesskab og miljø samt sportslige udfoldelser) var for 2009 som følger, baseret på 156 besvarelser...



AMU-kurser

Amu-kursister evaluerer i regi af VisKvalitet – resultatet for 2009...

	Kold college	
	Antal	%
Meget tilfreds	351	35,4
Tilfreds	533	53,7
Hverken tilfreds eller utilfreds	98	9,9
Utilfreds	9	0,9
Meget utilfreds	1	0,1
Samlet	992	100 %

Flere end 89 % af kursisterne i 2008 var tilfredse eller meget tilfredse.

Fagligt niveau

I betegnelsen fagligt niveau dækker over en målsætning om at minimum 95 % af alle opnåede karakterer ved eksamen og prøver på Kold college ligger på 02 eller derover.

I 2009 er resultatet for denne parameter acceptabelt, idet elever og studerende har opnået resultater der er samlet set når målene om at minimum 95 % af de afgivne eksamenskarakterer er på 02 eller højere. Kun HTX-området når ikke alene målet.

Generelt for Kold college...

Afdeling	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Jordbrug	4	163	97,6 %
Levnedsmiddel	8	460	98,3 %
Mejeri	7	261	97,4 %
HTX	47	480	91,1 %
Akademi	8	307	97,5 %
Total	74	1.671	95,8 %

- og følgende udvikling i beståelsesprocenterne over de sidste tre år...

Afdeling	2007	2008	2009
Jordbrug	96,1 %	97,0 %	97,6 %
Levnedsmiddel	95,7 %	98,4 %	98,3 %
Mejeri	95,7 %	97,1 %	97,4 %
HTX	92,6 %	92,6 %	91,1 %
Akademi	93,5 %	96,2 %	97,5 %
Total	94,0 %	96,1 %	95,8 %

For de enkelte uddannelsesområder var det faglige niveau i 2009...

For uddannelserne på jordbrugsområdet...



	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Grundforløb – Bjørnemosevej	0	88	100 %
Grundforløb – Slettensvej	1	39	97,5 %
Landmand HF1	0	9	100 %
Anlægsplejer	0	1	100 %
Anlægsgartner HF2	3	10	76,9 %
Anlægsgartner HF4 – Svendeprøve	0	10	100 %
Blomsterbinder	0	8	100 %
Blomsterbinder ÅU	0	14	100 %
Væksthusgartner HF2 - Svendeprøve	0	13	100 %
Væksthusgartner - Svendeprøve	0	11	100 %
Total	4	163	97,6 %

For uddannelserne på levnedsmiddelområdet...



	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Grundforløb - Køkken	2	151	98,7 %
Grundforløb – Bager/Slagter	0	35	100 %
Kok – Svendeprøve	2	124	98,4 %
Tjener – Svendeprøve	4	126	96,9 %
Bager - Svendeprøve	0	24	100 %
Total	8	460	98,3 %

For uddannelserne på mejeriområdet...



	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Grundforløb – Mejeri	1	67	98,5 %
Mejerist HF4	4	74	94,9 %
Mejerist HF3	0	33	100 %
Mejerist HF2	0	37	100 %
Mejerist HF1	2	47	95,9 %
Reeksamen - Mejeri	0	3	100 %
Total	7	261	97,4 %

For uddannelserne HTX-området...



	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
HTX - 3.g	27	298	91,7 %
HTX - 2.g	15	132	89,8 %
HTX - 1.g	5	50	90,9 %
Total	47	480	91,1 %

For uddannelserne på akademiområdet...



	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Laborant – Virksomhedsprojekt	0	20	100 %
Laborant - 3. semester	0	76	100 %
Laborant – 2. semester	3	19	86,4 %
Procesteknolog – 4. semester	0	51	100 %
Procesteknolog – 3. semester	0	27	100 %
Procesteknolog – 2. semester	0	26	100 %
Serviceøkonom – 4. semester	0	20	100 %
Serviceøkonom – 3. semester	3	27	90 %
Serviceøkonom – 2. semester	2	31	93,9 %
MS	0	10	100 %
Total	8	307	97,5 %

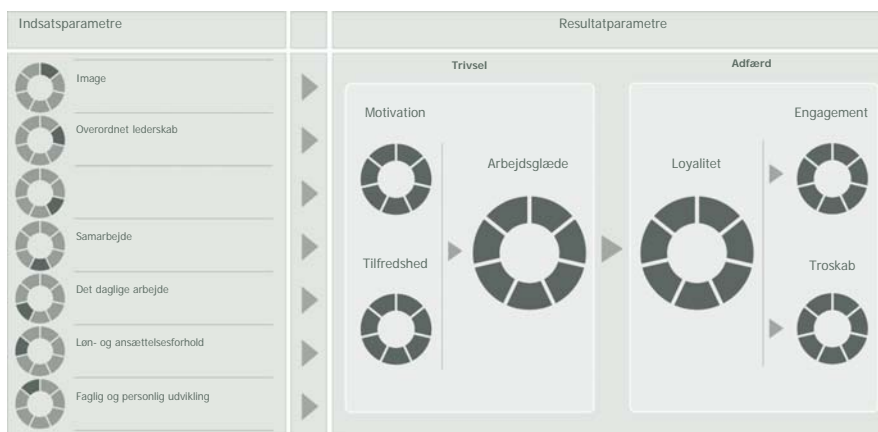
Medarbejdertilfredshed

Medarbejdertilfredshed – MTU

I foråret 2009 gennemførte medarbejderne på Kold college en medarbejdertilfredshedsundersøgelse i regi af ESB-Netværket. Undersøgelsen er den tredje i rækken, og gennemføres for – med baggrund i medarbejdernes vurdering af egen trivsel og arbejdsglæde – at give Kold college et bedre grundlag for at identificere indsatsområder, som skal inddrages i det stadige arbejde med at skabe forbedringer.

Modellen bag analysen er en international standard til måling af medarbejdertilfredshed, og der kan sammenlignes på alle parametre internt på skolen og eksternt med andre skoler foruden det danske arbejdsmarked (EEI DK).

Den anvendte model er den samme som blev anvendt i 2007...



Datagrundlaget

I lighed med tidligere har medarbejderne bakket op om undersøgelsen, og af de 159 der har modtaget spørgeskemaet har 145 valgt at svare, hvilket giver en svarprocent på 91 % - meget tilfredsstillende.

I forhold til sikring af anonymiteten er proceduren, at der ikke udarbejdes en rapport, hvor enkeltpersoners svar kan beregnes. Hovedreglen er, at en rapport kan udarbejdes, hvor enheden omfatter minimum 5 respondenter.

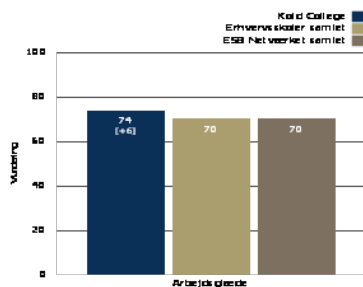
Overordnede resultater

Modellen bag undersøgelsen arbejder med resultatområderne...

Trivsel – udtrykkes i *Arbejdsglæde*, og er gjort af Tilfredshed og Motivation

Adfærd – udtrykkes i *Loyalitet*, og er gjort af Troskab og Engagement

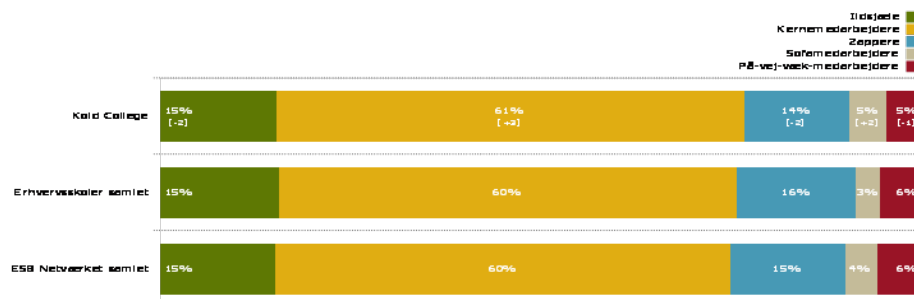
Således opnår Kold college et indeks på *Arbejdsglæde* på 74, en forbedring på 6 i forhold til 2007. Forbedringen ligger i en, blandt medarbejderne, større tilfredshed (+8) med eget arbejde såvel som en øget generel motivation (+5).



Herudover opnår vi et resultat i medarbejdernes *Loyalitet* på 77 – tilretninger i modellen umuliggør sammenligning til MTU 2007. Dette resultat for *Loyalitet* er gjort af et indeks for medarbejdernes troskab – deres ønske om fortsat at være ansat på Kold college – på 79, mens engagementet ender ud i et indeks 75.

Loyalitetssegmentering

Til trods for en umiddelbart bekymrende tilbagegang i medarbejdernes engagement slår det ikke meget hårdt igennem i den samlede segmentering af skolens medarbejdere hvis de inddeles i grupper ud fra samspillet imellem deres troskab og engagement.



Der ses en lille vækst i gruppen af trofaste men uengagerede *Sofamedarbejdere*, og et tilsvarende fald i de meget engagerede men ikke nødvendigvis meget trofaste *zappermedarbejdere*. Dejligt er det dog at se, at *ildsjælene* og *kernemedarbejderne* udgør 76 % af medarbejderstaben på Kold college.

Indsatsområder - resultater og prioritering

Ved blik på modellens syv indsatsparametre, som påvirker resultatparametrene *Arbejdsglæde* og *Loyalitet*, er udviklingen entydigt positiv. På parameteren *Det daglige arbejde* er tilfredsheden fra 2007 fastholdt på et flot indeks 79, og alle de øvrige parametre *Omdømme*, *Overordnet ledelse*, *Nærmeste leder*, *Samarbejde*, *Løn & ansættelsesforhold* samt *Faglig & personlig udvikling* er gået fem med imellem +2 og +8 points.

Helt formelt er der ikke nogen iøjnefaldende indsatsområder, men indsatsparameteren *Overordnet ledelse* med et resultat på indeks 63, kunne det - i lighed med i 2007 - være relevant at give lidt opmærksomhed, alene fordi *Overordnet ledelse* er den parameter der scorer lavest.

Herudover kunne det være relevant at vedligeholde det, der fremkommer som skolens styrker, nemlig *Omdømme* og *Det daglige arbejde*, idet disse to parametre, trods deres pæne score på hhv. 72 og 79 udgør de to indsatsparametre, der vurderes at give størst effekt af en forbedring.

Alt i alt et tilfredsstillende resultat med god udvikling i især medarbejdernes arbejdsglæde såvel som i alle de syv indsatsparametre.

De interne og eksterne processer

Intern audit

Metoden *gruppeaudit*, hvor hele auditorkorpset gennemfører intern audit på én og samme dag i hele organisationen har vist sig at give mere fremdrift, større effektivitet samt mulighed for at nå såvel længere ud som dybere ned i audit-området.

Auditorkorpset forbereder auditten i fællesskab, ligesom der er afsat tid om eftermiddagen til rapportskrivning, hvilket reducerer det samlede tidsforbrug, og tilfører processen en god synergi.

Alt i alt oplever auditors såvel som organisation denne auditmetode som god, og vi fortsætter efter denne metode.

Ekstern audit

Den eksterne audit i foråret 2009 gav en minor, mens auditten i efteråret blev gennemført uden afvigelser. Næste recertificering gennemføres i november 2010. ved denne lejlighed skal Kold college certificeres efter ISO 9001:2008.

LEAN

Begrebet LEAN har kun været ganske lidt i anvendelse i 2009, men flere forløb er i støbeskeen til 2010. De følges i idé-rapporter.

Idé- og afvigelsesrapporter, herunder reklamationer

I kalenderåret 2009 blev der registreret 17 Idé- og afvigelsesrapporter, heraf...

Idé-rapporter	2
Afvielser	4
Reklamationer	11

Indholdet i disse Idé- og afvigelsesrapporter fordelte sig som følger:

Område	Antal
Idé-rapporter	
- vedr. markedsføringsfunktionen	1
- tilretning af Q-bogen (Elevadministration)	1
Afvielser	
- manglende rekvisitioner til kantinen	3
- registreringer i EASY-A og -P (Procedurer)	1
Reklamationer	
- kantinens ydelser	1
- karakterer/eksaminer	9
- anden elevklage	1
I alt	17

Antallet af reklamationer i 2009 er lige over målet om maksimum 10 reklamationer pr. år – nemlig 11.

Kvalitetsregnskab 2009

ISO-standarden udgør fortsat fundament for kvalitetssystemet på Kold college...

Alle indsatser i 2010 står beskrevet i Virksomhedsplanen 2010, og er blandt andet en konkretisering af alle identificerede kvalitetsudviklingsbehov.

Deltagelse i netværkssamarbejder på kvalitetsområdet er fortsat prioriteret.

På Kold college er der tilfredshed omkring status, ligesom der nu er materiale til opfølgning og input til udvikling.

Go' arbejdslyst!