



# Kvalitetsregnskab

Kold college 2008

Marts 2009



# Kvalitetsregnskab 2008

## År 2008 alt i alt

En grundlæggende udfordring har taget sin begyndelse... - i Virksomhedsplan 2008 blev det fremhævet, at "*værdidebatten skal igangsættes i de kollegiale fora på skolen, for derefter at få den forplantet ud i klasserne*". Denne proces er nu igangsat – opgaven lyder:

- Formulering af ledelsesværdier – værdidebat i afdelingerne
- Formulering af vision for Kold college
- Formulering og igangsætning af lederudviklingsaktiviteter

I 2008 er der i regi af ESB-Netværket gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt de praktikvirksomheder, der arbejder sammen med Kold college (VTU 2008 – Marts 2008). På begge de overordnede resultatparametre er der fremgang, og Kold college ligger således højere end gennemsnittet på begge faktorer. Scoren på *Tilfredshed* ligger på 65, hvilket er en fremgang og derfor tilfredsstillende, mens en score på 79 på faktoren *Loyalitet* ligger markant højere end gennemsnittet, hvilket vidner om at virksomhederne fortsat har stor lyst til at indgå i samarbejdet med skolen. Dog skal det fremhæves, at det overordnede resultat i tilfredsheden dækker over stor variation i uddannelsesområdernes resultater.

Tilfredshedsundersøgelsen blandt elever og studerende (ETU 2008 – indsamlet hele 2008) har i år været særlig god læsning – samlet set er Kold college gået ud som nr. 2 på *Tilfredshed* og nr. 1 på *Loyalitet* ud af 21 deltagende skoler.

Det faglige niveau – målt på opnåede karakterer ved prøver/eksamen er fremgangen tydelig – 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 af værktøjerne til kvalitetssikring og kvalitetsudvikling på Kold college – den interne audit – blev ændret i 2007, så al intern audit foregår som gruppe-audits hvor hele auditorgruppen er i aktion på én og samme tid – metoden har vist sig meget udbytterig, og har vist sit værd igen i 2008. På internationalt niveau deltager tre af skolens medarbejdere som peers i projektet Peer Review (audits på VET-skoler).

I 2008 har LEAN-projektet under Samlær nået sin afslutning, vi har arbejdet med Lean i krydset imellem administrationen og uddannelsesafdelingerne, med godt resultat og inspiration til yderligere anvendelse af Lean-værktøjer.

Endelig arbejder vi med akkreditering af de videregående uddannelser, foreløbig er to nye professionsbacheloruddannelser i hus til udbud i september 2009.

Antallet af reklamationer holder målet om max. 10 pr. år.

Anette Chur  
Kvalitetschef

## Mission, vision og værdier

Allerede i slutningen af 2007 sås et spirende behov for en fornyet gennemarbejdning af det daværende Kold college's værdier.

Med Virksomhedsplan 2008 var det således et fokusområde for alle områder, at *værdidebatten skulle igangsættes i de kollegiale fora på skolen, for derefter at få den forplantet ud i klasserne.*

I efteråret 2008 tog vi derfor en beslutning om, at igangsætte et decideret projekt, som i september 2008 havde følgende punkter på kommissoriet...

- Udarbejdelse af en fælles vision for *Vores skole*
- Skitsering af de vigtigste skridt frem til formuleringen af en vision for Kold college, og for den fremtid, vi vil skabe for Kold college
- Drøftelse og definition af de ledelsesværdier, der skal lede os til målet
- Kortlægning af vores styrker og udfordringer på vejen
- Formulering af forslag og ideer til fælles og individuel lederudvikling ifølge visionen
- Skabe lyst, energi og ejerskab til opgaven hos alle i ledergruppen



I processen viste der sig et stærkt ønske om og behov for at fremstå som en samlet organisation kendetegnet af *fællesskab* – med accept og respekt for forskellighederne, uden at disse skal stå i vejen for *Vores skole*.

Dette fællesskab skal sikres gennem *Lederskab forankret i fælles ledelsesværdier*.

På sigt er målet...

- Formulering af ledelsesværdier – værdidebat i afdelingerne
- Formulering af vision for Kold college
- Formulering og igangsætning af lederudviklingsaktiviteter

Arbejdet pågår i grupper og i hele ledelsesgruppen samlet.

# Pædagogisk værdigrundlag

- skolens *pædagogiske værdigrundlag* er uændret siden 2006 – men vil undergå forandring i kølvandet af den nævnte værdiproces.

## **Det pædagogiske værdigrundlag er:**

- at elever, studerende, kursister og deres læring er i centrum
- at skolens uddannelser og øvrige tjenesteydelser stadig udvikler sig
- at undervisningsmetoder og -indhold har sammenhæng til aktuelle behov

## **Den pædagogiske målsætning er:**

- at pædagogikken tilrettelægges, således, at den understøtter den enkeltes mulighed for læring
- at pædagogikken tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte uddannelse
- at elever, studerende og kursister skal lære at stille krav, at samarbejde, være kreative, være selvstændige og vise engagement
- at kvalitets- og uddannelsesniveaet skal udvikles gennem et samarbejde mellem alle ansatte og brugere
- at elever, studerende, kursister og medarbejdere trives

## **Kold college's pædagogiske strategier/handlingsplaner er:**

- at undervisningsplanerne sikrer, at den pædagogiske målsætning nås
- at stille krav og samtidig give ansvar til de uddannelsessøgende
- at skolen ikke kun skal bibringe faglige kvalifikationer inden for konceptet "jord til bord" - men også generelle, almene og sociale kvalifikationer
- at studiemiljøet er vigtigt og at det hele tiden skal udvikles
- at der sker en faglig og pædagogisk udvikling og forbedring af lærernes kvalifikationer
- at dokumentere vort kvalitetsniveau over for kunder og brugere

# Kvalitetsmål

## De formulerede *kvalitetsmål* har til *formål* 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 *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

### Elevers, studerendes og kursisters faglige niveau

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

### Elevers, 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

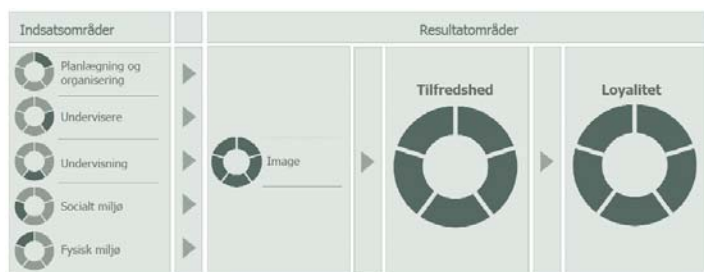
## Tilfredshed blandt *kerne*kunder - elever og studerende

Den årlige elevtilfredshedsundersøgelse – ETU 2008 – var en af flere kilder til Virksomhedsplan 2009, hvori et overordnet fokusområde var virkningen (forhåbentlig positiv) af de indsatser der blev igangsat i 2007.

I december 2008 kom resultatet af elevtilfredshedsundersøgelsen ETU 2008. Undersøgelsen er atter foregået i regi af ESB-netværket, et samarbejde imellem nu i alt 75 uddannelsesinstitutioner, heraf 23 erhvervsskoler – 21 heraf har været med i ETU 2008.

Alene i gruppen af erhvervsskoler er der i 2008 indsamlet besvarelser fra 26.343 elever og studerende, svarende til 70 % af de adspurgte. Lokalt på Kold college har 55 % af de adspurgte besvaret spørgeskemaet, svarende til 1.010 elever/studerende.

Selvom der her er basis for en indsats for at øge svarprocenten, skal dette ikke ødelægge den samlede fornøjelse ved læsningen af årets rapporter!



Modellen er den vi kender fra tidligere ETU'er.

## Tilfredsheden med/i sektoren

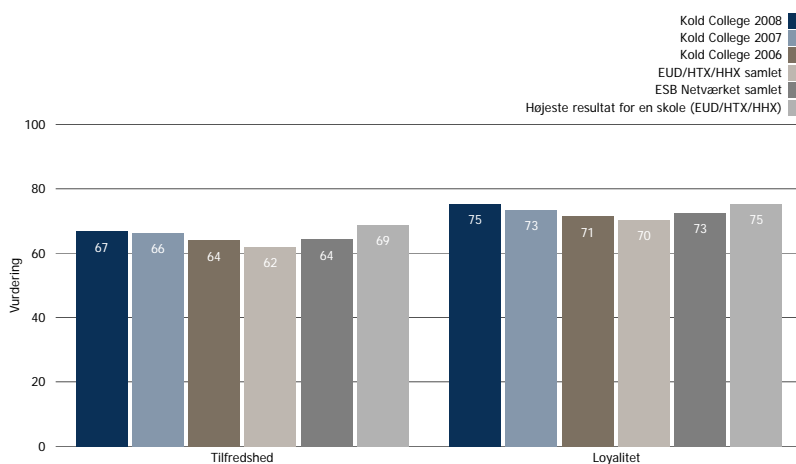
ETU 2008 viser, at der er en generelt positiv tendens i elevernes tilfredshed med at gå på en erhvervsskole. Det er dermed tilsyneladende lykket at tilføje erhvervsskolernes negative imagekurve et knæk. Det har stor betydning for elevernes selvforståelse, for det har nemlig vist sig, at det er vigtigt for de unge, at andre opfatter erhvervsskolerne, som et godt sted at uddanne sig.

# Kunder og processer

## Tilfredsheden på Kold college

Det overordnede mål for elevers og studerendes tilfredshed er en score på indeks 70, svarende til en god tilfredshed. I Virksomhedsplan 2008 havde Jordbrugsafdelingen ligesom Akademi-/HTX- og Mejeriafdelingen formuleret mål om øget tilfredshed blandt elever, studerende og kursister. Ingen af formuleringerne var dog konkretiseret ud over en hensigtserklæring, for eksempel med indikation af succeskriterium.

Udviklingen i tilfredshed og loyalitet blandt elever og studerende på Kold college bevæger sig entydigt i den rigtige retning. I det store billede ligger Kold college faktisk placeret som den bedst scorende erhvervsskole på parameteren *Loyalitet* og som den næstbedst scorende på parameteren *Tilfredshed*. Alt i alt vil det være fair at konkludere, at Kold college tager føringen i forhold til den respons ESB-netværksskolerne får direkte fra egne kernekunder!



Det overordnede resultat viser at Kold college samlet opnår samme eller højere score på begge resultatparameter, det vil sige på både Tilfredshed og Loyalitet, i forhold til alle ESB-netværksskoler samlet, i forhold til de øvrige erhvervsskoler samlet, ligesom det viser en tydelig positiv udvikling over de sidste tre ETU'er – det er et godt resultat!

### Hvad siger indekset?

- >70: Meget god vurdering
- 60-69: Middel til god vurdering
- 50-59: Lav til middel vurdering
- <50: Meget lav vurdering

## Kunder og processer

En opsplitning på de enkelte afdelinger giver dog et lidt mere nuanceret billede...

Indsatsområde	Kold college	EUD	HTX/HHX	KVU/EA
Planlægning og organisering	65 (#3)	64 (#5)	71 (#3)	62 (#3)
Undervisere	75 (#4)	74 (#5)	76 (#1)	76 (#3)
Undervisning	69 (#8)	67 (#8)	79 (#1)	69 (#4)
Socialt miljø	71 (#6)	70 (#4)	81 (#1)	72 (#2)
Fysisk miljø	67 (#9)	66 (#7)	78 (#1)	61 (#5)
Image	69 (#5)	69 (#5)	78 (#1)	66 (#4)

Tal i parentes indikerer hvor godt det pågældende undervisningsområde præsterer set i forhold til relevante benchmarks.

Generelt er en svarprocenten på 55 er for lav! – der er igangsat initiativer til at hæve svarprocenterne.

Rent udviklingsmæssigt er resultatet kendetegnet ved at bevæge sig stødt og roligt i den rigtige retning. *Loyaliteten* på Kold college ligger bekvemt over målet om at nå indeks 70, og *tilfredsheden* er på vej, omend stadig med tre indekspoints *to go*.

## Kunder og processer

HTX udmærker sig som særlig godt scorende på flere felter og selvom HTX-området skal have særlig anerkendelse for sit flotte resultat på alle parametre, skal der ikke *kun* lyde kritik til de områder, som "kun" scorer, så de placerer sig som nummer 4, 6 eller 8 i benchmarket! Faktisk er selve scoren ganske pæn i flere områder, og om ikke på, så godt på vej til at nå målet på 70 indekspoints.

Helt særlige udfordringer ligger dog i uddannelserne Anlægsgartner og Serviceøkonom, hvor elever/studerende har evalueret temmelig negativt.

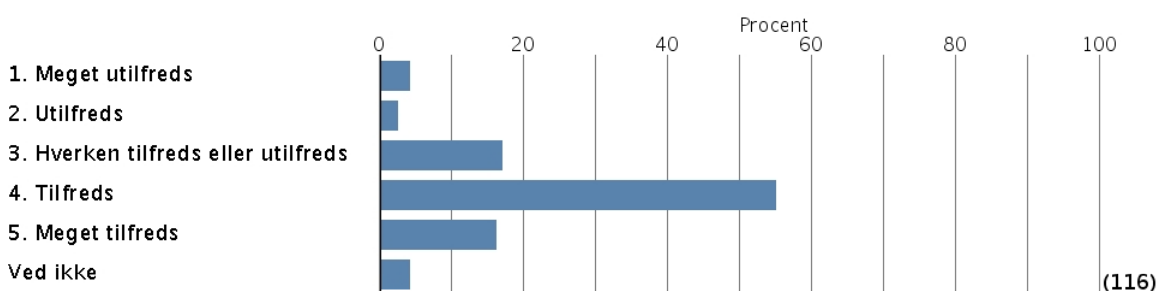
For hvert enkelt af uddannelsesområderne på Kold college ligger der nu rapporter med mulighed for benchmarking med de samme uddannelser på andre erhvervsskoler. Der er således masser af materiale til der fremadrettede arbejde med at blive dygtigere på vores felt til gavn for elever, studerende og Kold college. Lokalt er der udfordringer – store og små – de er debatteret og indsatserne er planlagt og indgår i Virksomhedsplan 2009.

# Kunder og processer

## 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 2008 som følger, baseret på 116 besvarelser...



## AMU-kurser

Amu-kursister evaluerer i regi af VisKvalitet – resultatet for 2008...

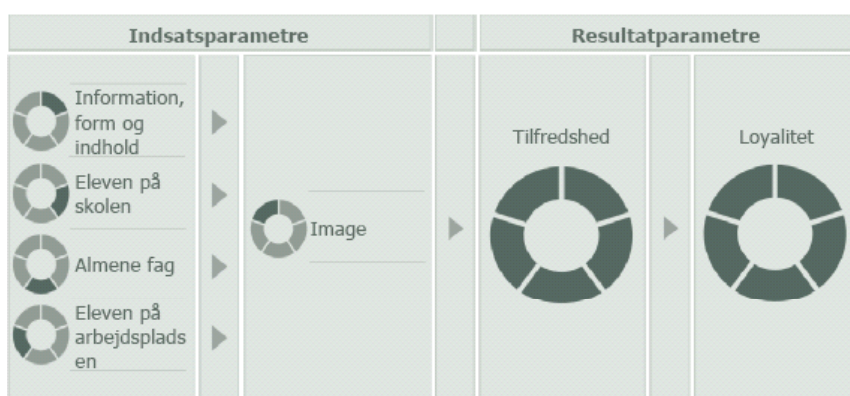
	Kold college	
	Antal	%
Udmærket tilfreds	1621	27 %
Meget tilfreds	2784	46 %
Tilfreds	1126	19 %
Utilfreds	388	6%
Meget utilfreds	149	2%
<b>Samlet</b>	<b>6.068</b>	<b>100 %</b>

Flere end 91 % af kursisterne i 2008 var tilfreds eller derover.

## Virksomheder og aftagere

I foråret 2008 evaluerede 106 svarende til 28 % af de af Kold college adspurgte praktikvirksomheder. I det samlede ESB-netværk blev svarprocenten 31 (3.854 besvarelser ud af 12.518 mulige).

Modellen for VTU:



I forhold til den foregående måling fra 2006 oplever Kold college en stigning i *Tilfredsheden* på 3 point og i *Loyaliteten* på 2 point. Kold college ligger således højere end gennemsnittet i ESB-netværket på begge faktorer. Faktisk er scoren 79 på faktoren *Loyalitet* markant højere end gennemsnittet, hvilket vidner om, at virksomhederne fortsat har stor lyst til at indgå i samarbejdet med skolen.

Som i ETU'en dækker det overordnede resultat i tilfredsheden over væsentlig variation i uddannelsesområdernes resultater. To uddannelser opnår således scores på under 60, hvilket er dårlige resultater, mens en enkelt uddannelse opnår et resultat på over 70 – et decideret godt resultat. Der er altså forskel på, hvordan virksomhederne bedømmer Kold college, alt efter hvilken uddannelse samarbejdet vedrører.

## Virksomheder og aftagere

Konkret opnår Kold college scorer både over og under gennemsnittet.

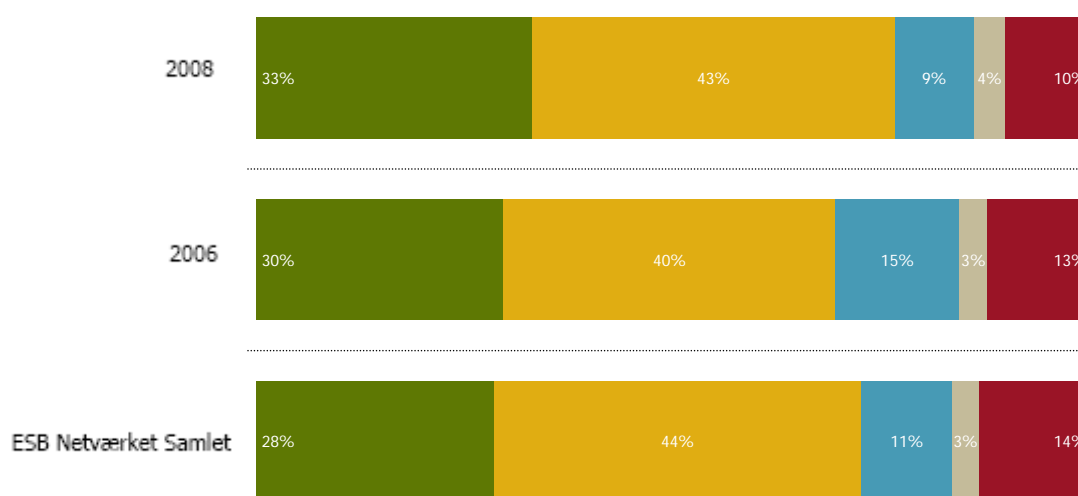
*Information , form og indhold* samt *Almene fag* ligger begge under gennemsnittet og har desuden oplevet et fald på henholdsvis 2 og 5 i forhold til sidste måling.

Derimod ligger *Image* og *Eleven/lærlingen på skolen* over gennemsnittet og *Image* har desuden oplevet en stigning på 3 points i forhold til sidste måling.

Der er til gengæld sket en god udvikling i billedet af virksomhedernes segmentering. Segmenteringen af de virksomheder Kold college har praktiksamarbejder med har ændret sig i retning af flere meget positive *Ambassadører* og positive *Kernevirksomheder*, samt færre *Trofaste (Loyale men utilfredse)* og kritiske virksomheder (*På vej-væk virksomheder*, som er vurderer skolen lavt på såvel *Tilfredshed* som *Loyalitet...*

Indsatsområde	Kold college
Information, form og indhold	51
Eleven på skolen	63
Almene fag	56
Eleven på arbejdspladsen	71
Image	69

Ambassadører  
Kernevirksomheder  
Trofaste virksomheder  
Troløse virksomheder  
På-vej-væk virksomheder



## 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 2008 er resultatet for denne parameter positivt, idet elever og studerende har opnået resultater der er minimum lige så gode som i ...

### Generelt for Kold college...

Afdeling	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Jordbrug	7	229	97,0 %
Levnedsmiddel	7	437	98,4 %
Mejeri	7	232	97,1 %
HTX	32	399	92,6 %
Akademi	18	451	96,2 %
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>1748</b>	<b>96,1 %</b>

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

Afdeling	2006	2007	2008
Jordbrug	94,0 %	96,1 %	97,0 %
Levnedsmiddel	91,3 %	95,7 %	98,4 %
Mejeri	95,5 %	95,7 %	97,1 %
HTX	92,7 %	92,6 %	92,6 %
Akademi	92,4 %	93,5 %	96,2 %
<b>Total</b>	<b>92,9 %</b>	<b>94,0 %</b>	<b>96,1 %</b>

## Fagligt niveau

For de enkelte uddannelsesområder var det faglige niveau i 2008...

For uddannelserne på jordbrugsområdet.. 

	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Grundforløb – Bjørnemoosevej	3	61	95,3 %
Grundforløb – Slettensvej	0	16	100 %
Anlægsgartner HF4	0	72	100 %
Anlægsgartner HF2	2	10	83,3 %
Anlægsgartner HF1	0	16	100 %
Anlægsgartner - Svendeprøve	0	1	100 %
Blomsterbinder	0	13	100 %
Blomsterbinder ÅU	0	17	100 %
Blomstercafé	1	5	83,3 %
Jordbrugsassistenter HF2	1	3	75,0 %
Væksthusgartner HF2	0	14	100 %
Væksthusgartner - Svendeprøve	0	1	100 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>229</b>	<b>97,0 %</b>

## Fagligt niveau

For uddannelserne på levnedsmiddelområdet.. 

	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Grundforløb - Køkken	2	127	98,4 %
Grundforløb – Bager/Slagter	0	43	100 %
Kok – Svendeprøve	2	127	98,4 %
Tjener – Svendeprøve	2	108	98,2 %
Bager - Svendeprøve	1	32	97,0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>437</b>	<b>98,4 %</b>


For uddannelserne på mejeriområdet.. 

	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Grundforløb – Mejeri	2	38	95,0%
Mejerist HF4	2	68	97,1 %
Mejerist HF3	1	25	96,2 %
Mejerist HF2	1	32	97,0 %
Mejerist HF1	1	64	98,5 %
Mejerioperatør	0	2	100 %
Reeksamen - Mejeri	0	3	100 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>232</b>	<b>97,1 %</b>

## Fagligt niveau

For uddannelserne HTX-området... 

	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
HTX - 3.g	15	190	92,7 %
HTX - 2.g	10	156	94,0 %
HTX - 1.g	7	53	88,3 %
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>399</b>	<b>92,6 %</b>

For uddannelserne på akademiområdet.. 

	-3 - 00	02 - 12	Beståelse
Laborant – Virksomhedsprojekt	1	22	95,6 %
Laborant - 3. semester	0	76	100 %
Laborant – 2. semester	4	22	84,6 %
Procesteknolog – 4. semester	1	68	98,6 %
Procesteknolog – 3. semester	1	26	96,3 %
Procesteknolog – 2. semester	0	21	100 %
Serviceøkonom – 4. semester	8	76	90,5 %
Serviceøkonom – 3. semester	3	38	92,7 %
Serviceøkonom – 2. semester	0	43	100 %
Serviceøkonom – 1. semester	0	31	100 %
MS	0	13	100 %
Erhvervsøkonomi C	0	8	100 %
Kemi C	0	7	100 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>451</b>	<b>96,2 %</b>

# 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 og større effektivitet.

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.

## Ekstern audit

De to eksterne audits i 2008 er gennemført uden afvigelser. Næste recertificering gennemføres i november 2010.

I det kommende år skal Kold college certificeres efter ISO 9001:2008.

## LEAN

I 2008 har Kold college i SamLær-regi arbejdet med anvendelsen af LEAN i processen frem imod at kunne frigøre mere tid til servicering af elever/studerende og medarbejdere i elevadministrationen. Der er i Levnedsmiddel-området sket en effektivisering i karaktergivningingen, ligesom der på Jordbrugsområdet er trimmet i procedurerne omkring kontakten med elever fra de henvender sig om opstart på en uddannelse, til de forlader Kold college med en færdig uddannelse.

Der forventes at andre processer "leanes" i den nærmeste fremtid, for eksempel proceduren i forbindelse med planlægning og gennemførelse af ETU samt procedurer omkring befordring og administrationen af elever og studerende generelt.

## Peer Review

Arbejdet med Peer Reviews (audits efter internationale kvalitetsmanual for VET i Europa) er stadig i gang – to peers fra Kold college er registreret, én har været i aktion flere gange, og begge skal fungere i reviews i 2009.

## Akkreditering af nye uddannelser og nye udbud

På Kold college fik vi akkrediteret ny uddannelse og nyt udbud af

- Professionsbachelor inden for mejeriteknologi
- Professionsbachelor inden for laboratorie-, fødevarer- og procesteknologi

Vedr. Erhvervsakademiuddannelsen indenfor ernæringsteknologi fik vi afslag på udbud.

## Idé- og afvigelsesrapporter, herunder klager

I kalenderåret 2008 blev der registreret 18 Idé- og afvigelsesrapporter ...

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

Område	Antal
Bygningstjenesten – herunder...	-
- vedr. skolehjem - heraf én #	2
Administration af elever/studerende - begge *#	2
Kvalitetshåndbogen – rettelse – heraf én #	3
IT	2
Postomdeling/journalisering – heraf én *#	2
Klager – herunder...	-
- vedr. eksamensklager	3
- vedr. træningsmejeri	2
- vedr. undervisningsforløb	1
Rutine for udvikling *#	1
<b>I alt</b>	<b>18</b>

Antallet af klager i 2008 er under målet om maks. 10 klager pr. år.

Kun i få tilfælde – under områder mærket med \* - har Idé- og afvigelsesrapporter præsenteret forslag til korrektion eller forbedring af kvalitets- eller procesmæssig karakter.

Hvor der er mærket med # er Idé- og afvigelsen udfyldt på baggrund af en intern audit.

## Kvalitetsregnskab 2008

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

Virksomhedsplanen 2009, er en *samlet* plan for det kommende års indsats, 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!