

## 6. Kunderesultater

Definition:

Excellente organisationer laver omfattende målinger og opnår fremragende resultater i forhold til deres kunder.

Delkriterier	Relevant dokumentation	Trends	Mål	Sammenligninger	Årsager	Omfang
6a. Kundernes opfattelse	Undersøgelse af elevtilfredsheden	Elevtilfredsheden er øget over en flerårig periode	Der opsættes mål, og målet er ambitiøst (figur 1 og 2)	Der foreligger sammenlignende data fra 20 andre erhvervsskoler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablering af kontaktlærerordningen</li> <li>- Organisering af grundforløb</li> <li>- Udbuddet af læringsaktiviteter</li> </ul>	Alle skolens elever er omfattet af undersøgelsen
	Undersøgelse af virksomheds-tilfredsheden	Virksomheds-tilfredsheden er øget over en flerårig periode	Der opsættes mål, og målet er opnået (figur 3 og 4)	Der foreligger sammenlignende tal fra 14 andre erhvervsskoler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablering af virksomhedskontakten (virksomhedskonsulent og praktikpladskonsulenter)</li> <li>- Nyhedsbreve</li> <li>- Hjemmeside</li> <li>- Trepartskontakt</li> <li>- Individuelle uddannelsesplaner</li> </ul>	Alle skolens praktikværter er omfattet af undersøgelsen

	Undersøgelse af elevernes sociale miljø	Elevernes tilfredshed med det sociale miljø er øget over en årrække	Målet er indeholdt i målet for elevtilfreds-heden (figur 8)	Der foreligger sammenligninger med 20 andre skoler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brugerråd og elevinvolvering</li> <li>- Medansvar på egen læreproces</li> <li>- Skolens pædagogiske mål</li> </ul>	Alle skolens elever er omfattet af undersøgelsen
--	---	---	---	--	---	--