

CASE: ASIAKASTULOSTEN ESITTÄMINEN EFQM -MALLISSA; ESIMERKKEJÄ

Ohessa on esimerkkejä asiakastulosten esittämisestä oppilaitoksen asettamilla tavoitealueilla.

6. ASIAKASTULOKSET

6 a Asiakkaiden näkemykset

Opiskelija-asiakkaan tyytyväisyys

Turun ammatti-instituutti kerää ja hyödyntää systemaattisesti palautetietoa toimintansa kehittämiseksi. Vuosittain toteutettava opiskelijakysely on osa palautejärjestelmää, jonka avulla varmistetaan toiminnan asiakaslähtöisyys. Opiskelijakyselyn kautta kerätään myös osa Turun ammatti-instituutin toiminnan kehittämistä ohjaavan tuloskortiston mittareista ja niiden arvoista.

Turun ammatti-instituutin keskeisinä strategisina painopisteinä ovat opiskelijan oppimisen ja kasvun tukeminen sekä opetusmenetelmien monipuolistaminen. Tavoitteena on opiskelijakyselyn kautta ottaa opiskelijat osaksi opetuksen ja opiskeluympäristön kehittämistyötä sekä tulosten pohjalta kehittää koko oppilaitosta sellaiseksi, jossa opiskelijoiden oppiminen on mielekästä ja laadukasta.

Sisällöltään toista kertaa lähes samassa muodossa toteutettu web-pohjainen koko ammatti-instituutin kattanut Suuri Opiskelijakysely 2005 oli opiskelijoiden vastattavissa 1.–15.3.2005. Opiskelijat saivat antaa palautetta Turun ammatti-instituutissa opiskelusta, opetuksesta ja opintojen ohjauksesta sekä opetuksen tukipalvelusta ja opiskelijaympäristöstä. Lisäksi heiltä kysyttiin arvioita opiskeluun suhtautumisesta, työssäoppimisesta sekä tulevasta työurasta ja jatko-opintoihin hakeutumisesta. Kyselyn kautta pyrittiin samalla saamaan selville opiskelijoiden käsityksissä, kokemuksissa ja mielipiteissä mahdollisesti tapahtuneita muutoksia edellisvuoden vastaavaan kyselyyn verrattuna.

Taulukko 1 Kokonaistyytyväisyys Turun ammatti-instituutissa opiskeluun (ka, n) koko Turun ammatti-instituutin tasolla vuosina 2004 ja 2005.

Olen tyytyväinen Turun ammatti-instituutissa opiskeluun.

	Vuosi	Keskiarvo	N	Keskihajonta
Koko Turun ammatti- instituutti	2004	3,72	1 461	1,045
Koko Turun ammatti-instituutti	2005	3,79	2 221	1,005

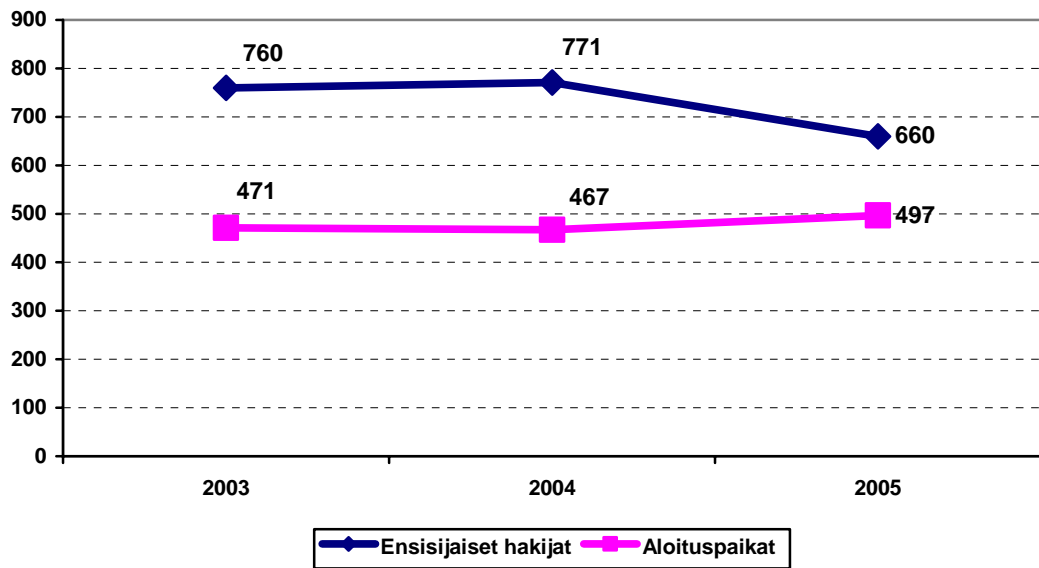
Kokonaistyytyväisyyden lisäksi oppilaitoksessa seurataan opiskelijoiden tyytyväisyyttä eri asioihin oppilaitoksen toiminnassa esimerkiksi opetukseen, opintojen ohjaukseen, opetuksen tukipalveluihin, oppimisympäristöihin ja työssäoppimiseen. Lisäksi tuloksia tarkastellaan koulutusaloittain.

6 b Suorituskyvyn mittarit

Vetovoimaisuus

Koulutusorganisaatiolla on tavoitteena, että ensisijaisia hakijoita olisi enemmän kuin aloituspaikkoja. Eri koulutusalojen välillä on luonnollisesti suuria eroja: toiset alat ovat suosittumia kuin toiset riippumatta siitä, kuinka hyvä työllisyystilanne alalla on.

Esimerkki erään alan ensisijaisista hakijoista ja aloituspaikoista

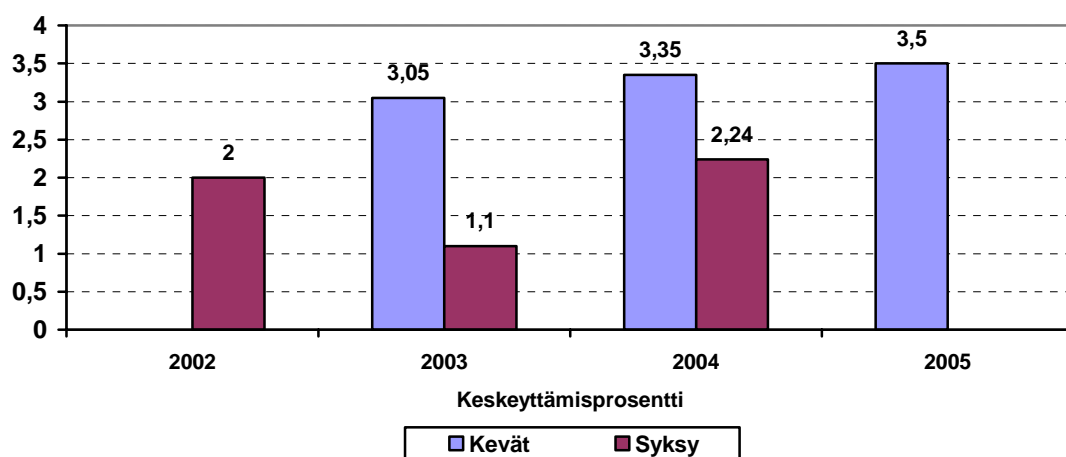


Motivaatio

Koulutusorganisaation tavoite on, että mahdollisimman harva opiskelija keskeyttää opintonsa ja että keskeyttäneet opiskelijat voisivat jatkaa opintojaan esimerkiksi saman koulutusorganisaation jollain muulla opintoalalla. Koulutusorganisaatio asettaa tavoitteen, että keskeyttämisprosentti on alle tietyn määrän (esim. 5 %).

Opiskelijoiden motivaatiota voidaan mitata esimerkiksi keskeyttämisprosentin avulla.

Esimerkki erään tulosalueen keskeyttämisprosenttien trendi



Oppimistulokset

Opetushallitus suorittaa eri alojen valtakunnallisia oppimistulosten arviointeja säännöllisesti. Arvioitavia alueita ovat mm. ongelmanratkaisutaidot, oppimaanoppiminen, arvo-osaaminen, kirjalliset taidot, asiakaslähtöisyys, kannattava ja taloudellinen toiminta, yhteistyötaidot, tuotannolliset ja tekniset taidot. Alla olevassa esimerkissä verrataan erään Turun ammatti-instituutin koulutusalan (29 opiskelijaa) ja kaikkien oppimistulosten arviointiin osallistuneiden opiskelijoiden (964 opiskelijaa) tuloksiin osaamisalueittain.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että esimerkin tuloksikkö ei ao. osaamisalueissa yllä valtakunnalliselle osaamistasolle.

