

### Asiakkuus EFQM -mallin eri arviointialueilla

Asiakslähtöisyys voi sisältyä koulutusorganisaation arvoihin, toiminta-ajatukseen, visioon, strategiaan painopisteisiin tai esimerkiksi mahdolliseen tuloskorttiin. Asiakassuuntautuneisuus ilmenee EFQM -mallin eri alueilla, mutta selvimmät yhteydet sillä on arviointikohtiin 5c–5e (prosessit) ja arviointialueeseen 6 (asiakastulokset). Erinomaisesti toimivassa organisaatiossa johto pitää aktiivisesti yhteyttä tärkeimpiin asiakkaisiin ja strategisessa suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden nykyiset ja tulevat tarpeet ja odotukset. Koulutusorganisaation toimintatavat myös muilla arviointialueilla (henkilöstö, kumppanuudet ja resurssit sekä prosessit esim. opetus/oppimisprosessi) vaikuttavat merkittävästi asiakastuloksiin. Tuloksiin vaikuttaa myös onnistuminen viestinnässä, oppilaitoksen yhteiskunnallisessa vastuun kantamisessa, luovuuden ja innovatiivisuuden edistämässä ja muissa oppilaitoksen prosesseissa.

Asiakastulokset (6) kohdassa esitetään selkeästi asiakkaisiin liittyviä tuloksia. Arviointialueella keskeiset suorituskykytulokset (9) kuvataan koulutusorganisaation itselleen asettamien tavoitteiden saavuttamista ja myös oppilaitoksen ydinprosessien tehokkuutta osoittavia tuloksia (esim. täyttöaste).

Alla tarkempi esimerkkikuvaus asiakkuusnäkökulmasta EFQM:n eri arviointialueilla:

	Asiakkuus EFQM -mallissa	Esimerkkejä ammatillisesta koulutuksesta
1C	Johtajat pitävät yhteyttä asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja yhteiskunnan edustajiin.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Johto pitää aktiivisesti yhteyttä työelämäedustajista koostuvien toimielimiin, yritysten edustajiin, opetusviranomaisiin sekä muihin oppilaitoksiin.</li> <li>* Johto on oppilaitoksen strategian mukaisesti aktiivinen esim. kansainvälisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä ja alueellisessa kehittämisessä.</li> </ul>
2a	Toimintaperiaatteet ja strategia perustuvat sidosryhmien nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin ja odotuksiin.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Koulutuspaikkojen suuntaaminen perustuu työelämän koulutustarpeisiin, jotka selvitetään ennakoinnin avulla. Seurataan opintonsa keskeyttäneiden ja valmistuneiden määriä. Työelämän tarpeita ennakoidaan ja sen perusteella tehdään strategia päätöksiä, jotka vaikuttavat koulutuspaikkojen määrään.</li> <li>* Seurataan esimerkiksi yritysasiakkaiden tyytyväisyyttä annettuihin koulutuspalveluihin ja tulosten perusteella muutetaan yrityksille suunnattua koulutustarjontaa.</li> </ul>
2d	Keskeisten prosessien tunnistaminen ja niiden asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tunnistaminen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tunnistetaan koulutuksen järjestäjän/</li> <li>* oppilaitoksen keskeiset ydin- ja tukiprosessit esim. opetussuunnitelmaprosessi, opetusprosessi, oppilaanohjausprosessi, opiskelijahuolto ja materiaalien hankintaprosessi.</li> <li>* Prosessikartasta ilmenee, millä prosesseilla suunnitellaan ja toteutetaan erilaisille asiakasryhmille koulutusta sekä millaista koulutusta ja palveluja (esim. peruskoulutus, lisäkoulutus, oppilaiden tuottamat palvelut) tarjotaan.</li> <li>* Kunkin prosessin asiakkaat tunnistetaan, samoin kuin minkälaisia yhteistyökumppaneita koulutusorganisaatiolla on esim. opetusprosessissa.</li> </ul>
4a	Kumppaneiden valinta ja arvoketju-	* Yhteistyökumppanit esim. työssäoppimispaikat/

	jen rakentaminen yhteistyökumppaneiden kanssa lisäarvon tuottamiseksi asiakkaille.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* työharjoittelupaikat valitaan oppilaitoksen arvopohjan ja toimintakulttuurin pohjalta. Näiden valinnassa huomioidaan yhtäältä opiskelijoiden tarpeet esim. mahdollisuudet myöhemmin työllistyä ko. paikkaan ja toisaalta yrityksen/ työssäoppimispaikan tarpeet.</li> <li>* Koulutusorganisaatio tekee opiskelijoiden tarpeiden pohjalta yhteistyötä muiden oppilaitosten kanssa. Opiskelijoiden mahdollisuudet valita opintoja täten paranevat.</li> </ul>
5	Prosessit ja niiden hallinta esim. Tuotteiden ja palvelujen suunnittelu asiakkaiden tarpeiden pohjalta (5c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Opetusta suunnitellaan asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Opetussuunnitelma tehdään yhdessä työelämän kanssa. Opiskelijoiden näkemykset huomioidaan opetussuunnitelmatyössä. Asiakaspalautteita hyödynnetään opetussuunnitelman kehittämisessä.</li> <li>* Koulutuksen käytännön toteutuksen esim. työjärjestyksen/lukujärjestyksen suunnittelussa huomioidaan opiskelijoiden, opettajien ja työelämän tarpeet.</li> </ul>
6a	Asiakkaiden näkemyksiä kuvaavat tulokset	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tuloksia ovat esimerkiksi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• opiskelijakyselyistä ja opintojaksopalautteista</li> <li>• työssäoppimispaikoille/työharjoittelupaikoille suunnatuista kyselyistä</li> <li>• sisäistä asiakkuutta koskevan kyselyn tulokset</li> <li>• yritysten näkemykset koulutusorganisaation imagosta</li> </ul> </li> </ul>
6b	Keskeiset suorituskyvyn mittarit	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oppimistulokset</li> <li>* Työllistyminen ja jatko-opintoihin sijoittuminen</li> <li>* Oppilaitoksen näkyvyys medioissa</li> <li>* Hakijoiden määrä</li> <li>* Opiskelijoiden ja muiden asiakkaiden tekemien valitusten ja myönteisen palautteiden määrä</li> <li>* Arviointiin liittyvät oikaisupyynnöt.</li> </ul>

Lähde: EFQM -malli