

BPM Onderwijs

Lean Consumption: Het onderwijsproces door de ogen van de student



Alle instellingen propageren wel dat studenten worden betrokken worden bij het onderwijsproces. Zo zijn er overleg- en inspraakvormen zoals opleidingscommissies, centrale medezeggenschapsraden en worden studenttevredenheidsmetingen uitgevoerd.

Echter: de uitkomsten van dergelijke vormen zijn vaak generiek en globaal, en de respons komt niet zelden neer op het doen van algemene uitspraken en beloftes op beleidsniveau over wat er beter moet.



Lean consumption is het stroomlijnen van de interactie tussen student en organisatie



Het op het niveau van de operationele uitvoering analyseren hoe studenten de dienstverlening van de opleidingsorganisatie beleven en waarderen komt minder vaak voor. Terwijl daar nu juist heel concrete aangrijpingspunten liggen om de interne organisatie en de dienstverlening verder te verbeteren. Als een instelling door de ogen van de student naar zichzelf weet te kijken, valt op waar verbetering mogelijk is.

Lean Consumption

Lean Consumption is een aanpak voor prestatieverbetering waarbij de consumptie van de dienstverlening door de student centraal staat. Door de feitelijke afname te analyseren, en te leggen naast de bedoelde kwaliteit, kunnen verbeteringen in dienstverlening worden getraceerd en ingezet. De doelstelling is vereenvoudigen, stroomlijnen en doelmatiger maken, zowel vanuit de student als de opleidingsorganisatie geredeneerd.

BPMConsult heeft hier een krachtige aanpak voor ontwikkeld: Lean Consumption voor het Onderwijs.

Hoe werkt het?

BPMOnderwijs

Lean Consumption: het onderwijsproces door de ogen van de student

De aanpak van een Lean Consumption traject bestaat uit zes stappen. Allereerst worden de te belichten onderwerpen geselecteerd. Gaat het bijvoorbeeld om *roostercommunicatie*, de *tentamenorganisatie*, de *vrijstellingsregelingen*, de *studiekeuzemogelijkheden* of de *studiebegeleiding*? Ook wordt de student-onderzoeksgroep qua omvang en soort gedefinieerd. Daarna wordt de observatieaanpak voorbereid; de manier waarop de beleving van de studenten op deze thema's wordt gemonitord en in kaart wordt gebracht. In de observatieperiode worden gegevens, feiten en cases verzameld binnen de geselecteerde onderwerpen, zodat deze in de analysefase naast het proces van de organisatie gelegd kunnen worden. Zo wordt de waardeestroom zichtbaar en de aangrijpingspunten voor verbetering.



Na analyse is het zaak de benodigde verbeteringen aan te brengen en te implementeren, met aan het einde van de verbeterperiode een evaluatie. Hebben we bereikt wat we wilden bereiken? Tenslotte wordt bepaald wat nodig is om bereikte verbeteringen te verankeren.

Resultaten

- Hogere waardering van studenten voor de organisatie
- Gestroomlijnde werkprocessen
- Groter bewustzijn van studentperceptie op dienstverlening

Meer weten?

Neem contact op met Renco Bakker voor een vrijblijvende afspraak.

T: 033-4321605 / 06 26 860 245

E: rb@bpmconsult.com

Of ga naar www.bpmconsult.com en download het artikel 'Krijgt de student de aandacht die hij verdient?'