



Klanttevredenheidsmonitor 2017

Onderzoek uitgevoerd door a-advies

Mei 2017

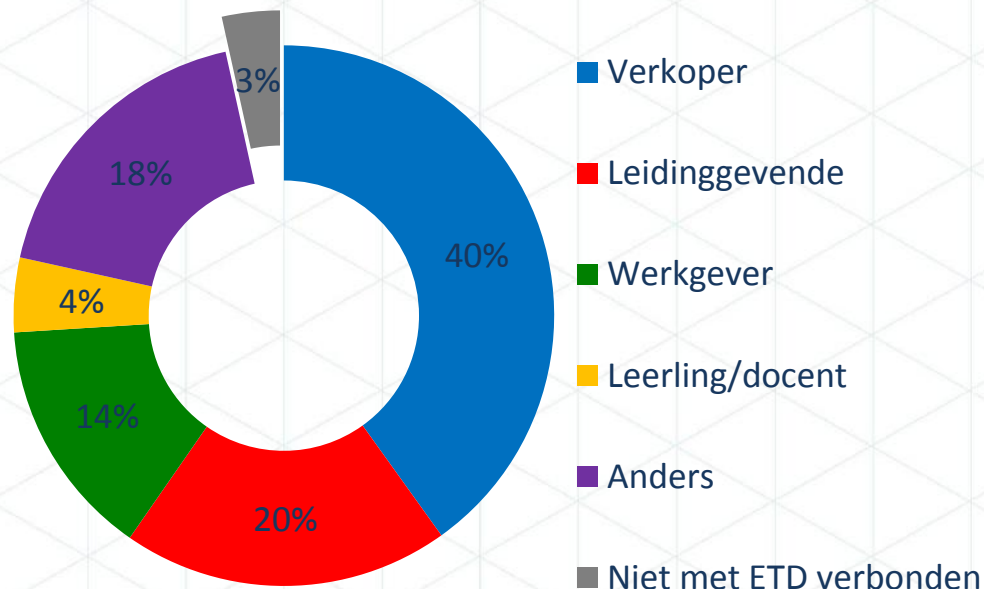
Onderzoek

- Vragenlijst uitgezet onder actieve gebruikers van de OFED Kennisbank in 2016
- Uitnodiging verstuurd via nieuwsbrief die per email is verstuurd
- Vragenlijst online in te vullen via Survey monkey
- Vragenlijst uitgezet van 13-2-17 t/m 11-4-17
- Vervolgmeting op meting in 2015

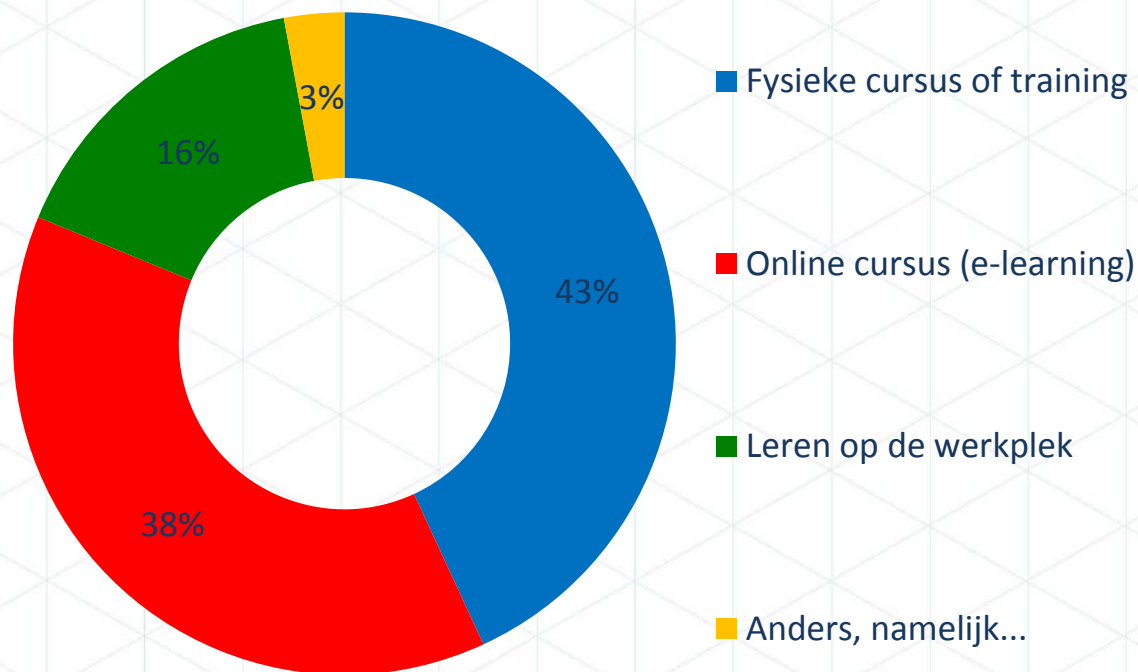


1. Respons

- 423 respondentent hebben de vragenlijst ingevuld
- 408 respondentent zijn ook werkzaam in de ETD
- 255 respondentent hebben ook daadwerkelijk actief gebruik gemaakt van de kennisbank en kunnen op basis van eigen ervaring de kennisbank beoordelen



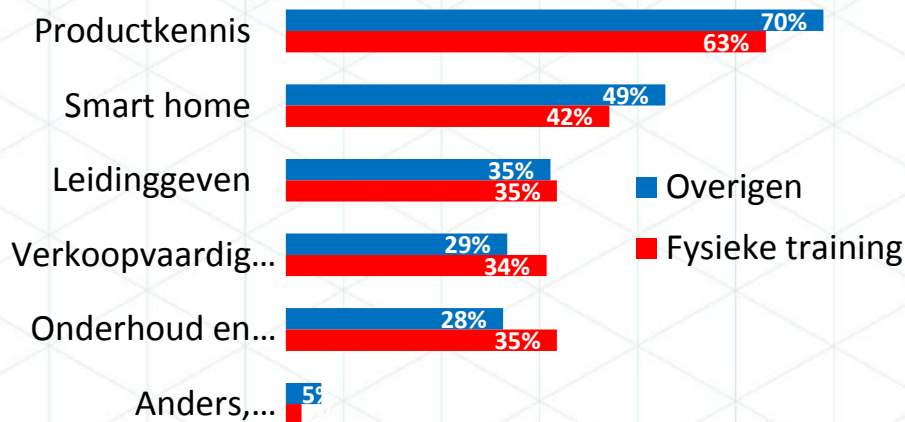
2. Als ik mij verder wil ontwikkelen in mijn vak dan leer ik het liefste via ...



- Fysieke cursussen blijven populair ondanks de opkomst van online leren

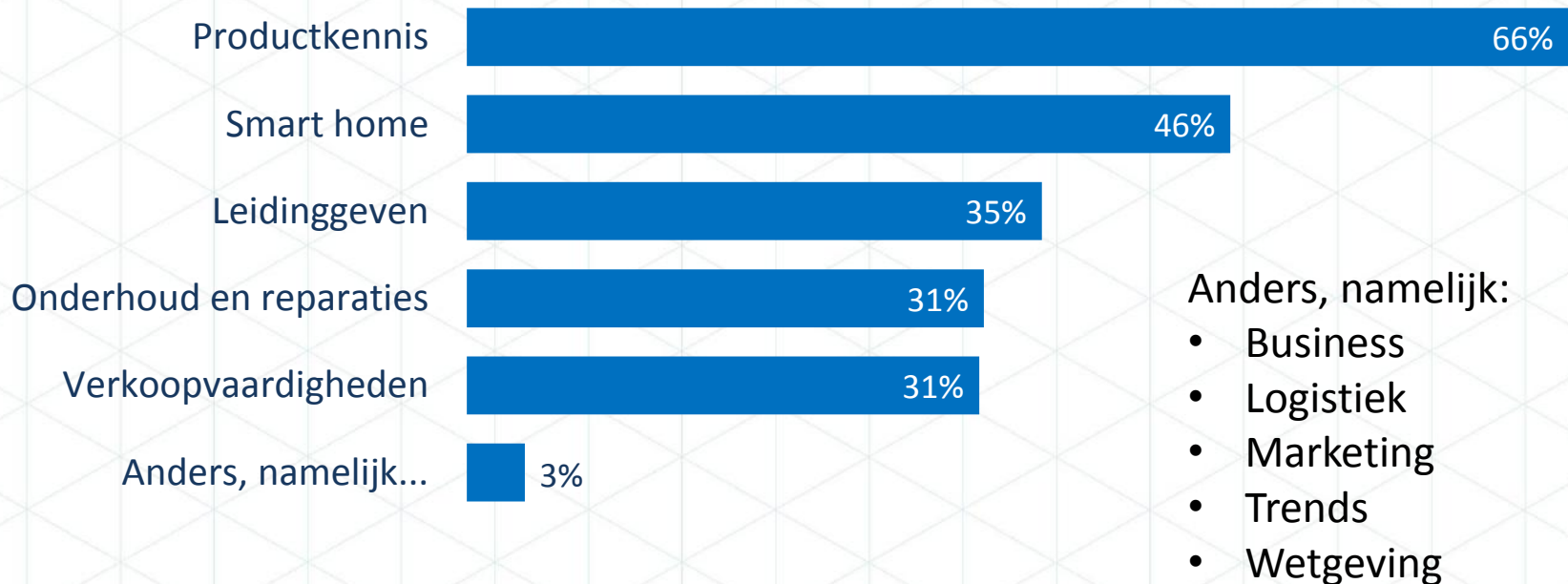
Fysieke cursussen blijven populair ondanks de opkomst van online leren

Op welk gebied wil je je verder ontwikkelen?



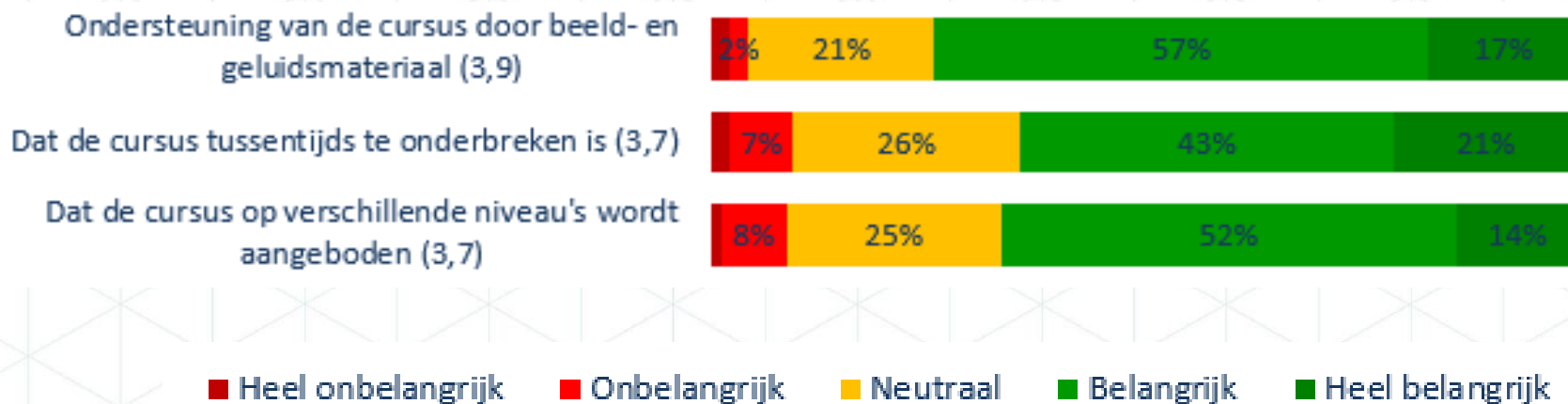
- Respondenten die zich vooral verder willen ontwikkelen via fysieke trainingen zijn vaker verkoper en werkgever. Leidinggevenden geven dit minder vaak als voorkeur aan.
- Respondenten die zich verder willen ontwikkelen via fysieke trainingen willen zich vooral verder ontwikkelen op het gebied van verkoopvaardigheden en onderhoud en reparaties en minder op productkennis en smart home.

3. Ik wil mij het liefste verder ontwikkelen in ..



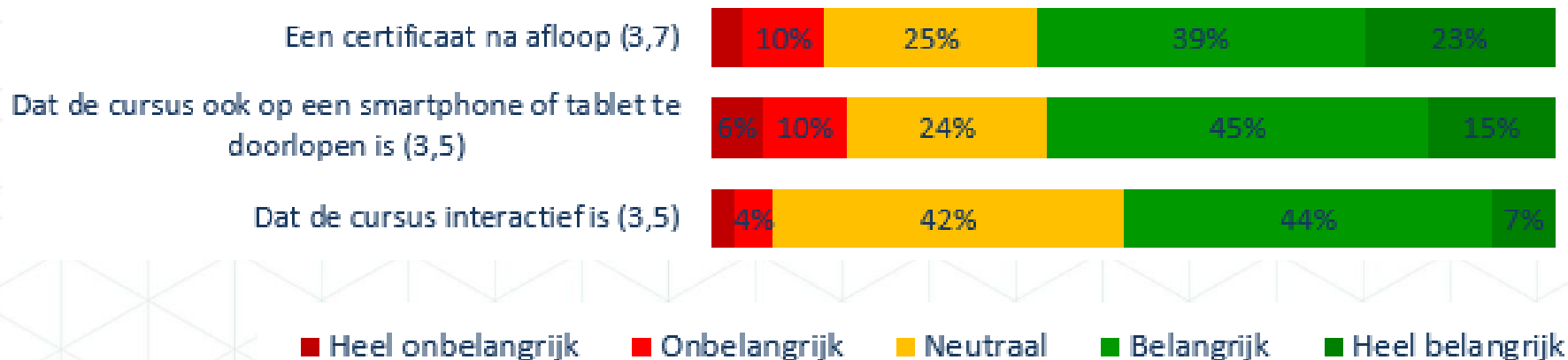
- Meerderheid van de respondenten heeft interesse om zich verder te ontwikkelen op het terrein van productkennis en smart home, ondanks de geringe deelname aan de module smart home in de kennisbank zelf.

4. Hoe belangrijk vind ik de volgende aspecten bij online leren?



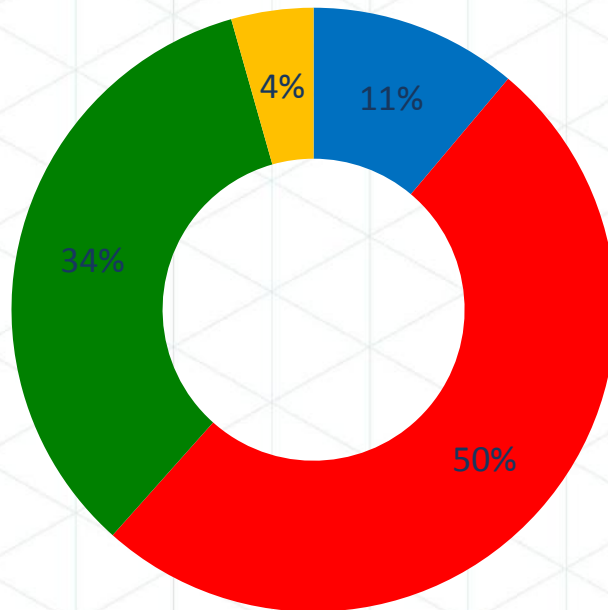
- Driekwart van de respondenten geeft aan het belangrijk/heel belangrijk te vinden dat de content wordt ondersteund met beeld en geluid.
- Tweederde van de respondenten geeft aan het belangrijk/heel belangrijk te vinden de cursus op verschillende niveaus wordt aangeboden.

4. Hoe belangrijk vind ik de volgende aspecten bij online leren?



- 62% vindt het belangrijk om na afloop een certificaat te ontvangen (13% vindt een certificaat onbelangrijk).
- 60% van de respondenten geeft aan het ook belangrijk te vinden dat de cursus ook op een smartphone of tablet te doorlopen is. 16% geeft aan dit niet belangrijk te vinden.

5. Hoeveel tijd wil ik maximaal aaneengesloten aan een online cursus werken?



- Maximaal 10 minuten
- Maximaal 10 tot 30 minuten
- Maximaal 30 tot 60 minuten
- Langer dan een uur

6. Rapportcijfer voor de kennisbank in het algemeen (N=250)



7,4

- De Kennisbank in het algemeen 7,4
- Het aanbod (kennis, cursussen) 7,4
- De overzichtelijkheid van de website 7,1
- Toegankelijkheid (registreren, inloggen) 7,2
- Uitstraling van de website 7,3

7. Rapportcijfer voor de kennisbank Products (N=88)



7,6

	2014	2015	2017
• De productkennis in het algemeen			7,6
• Gebruikersvriendelijkheid	7,0	6,8	7,5
• Hoeveelheid informatie	7,0	6,8	7,5
• Kwaliteit van de informatie		6,7	7,6
• Actualiteit van de informatie		6,4	7,5
• Relevantie voor het werk		6,8	7,6

8. Rapportcijfer voor de kennisbank Skills (N=107)



7,4

	2015	2017
• De e-learnings in het algemeen		7,4
• Gebruikersvriendelijkheid	6,8	7,4
• Hoeveelheid informatie	6,7	7,4
• Kwaliteit van de informatie	6,7	7,4
• Actualiteit van de informatie	6,6	7,2
• Relevantie voor het werk	6,7	7,5

9. Rapportcijfer voor de kennisbank People (N=18)

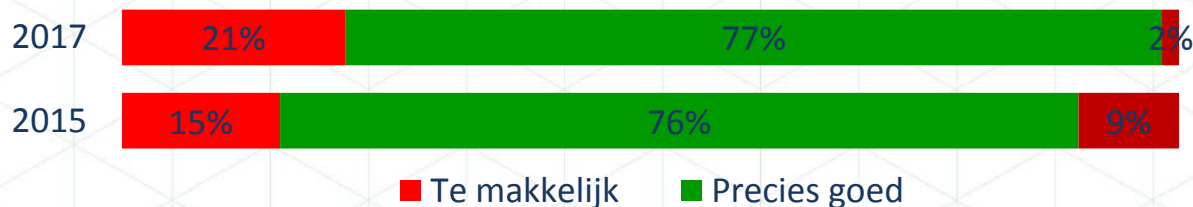


6,7

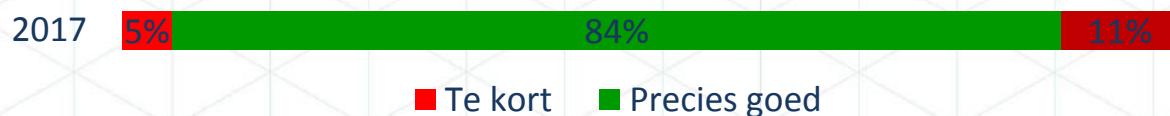
	2015	2017
• Hulp bij leidinggeven in het algemeen		6,7
• Gebruikersvriendelijkheid	5,7	7,2
• Hoeveelheid informatie	6,1	7,1
• Kwaliteit van de informatie	6,0	7,1
• Actualiteit van de informatie	6,1	7,2
• Relevantie voor het werk	6,2	7,0

10. Beoordeling toetsen (N=189)

Moeilijkheidsgraad



Toetslengte



Relevantie voor het werk

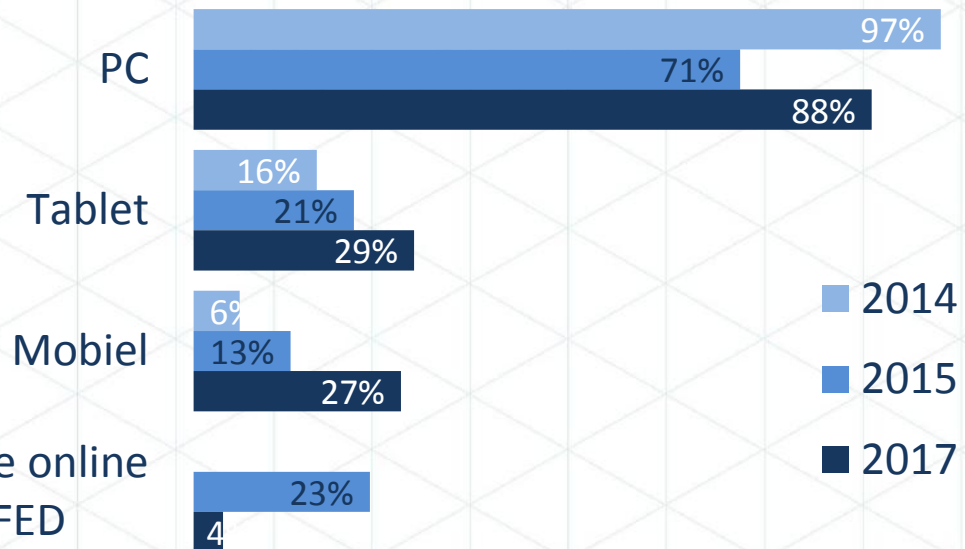


- Toetsen worden vaker als te gemakkelijk ervaren
- Relevantie van de toets voor het werk neemt toe

11. Waarop gebruik je de online diensten van OFED op dit moment? (N=234)

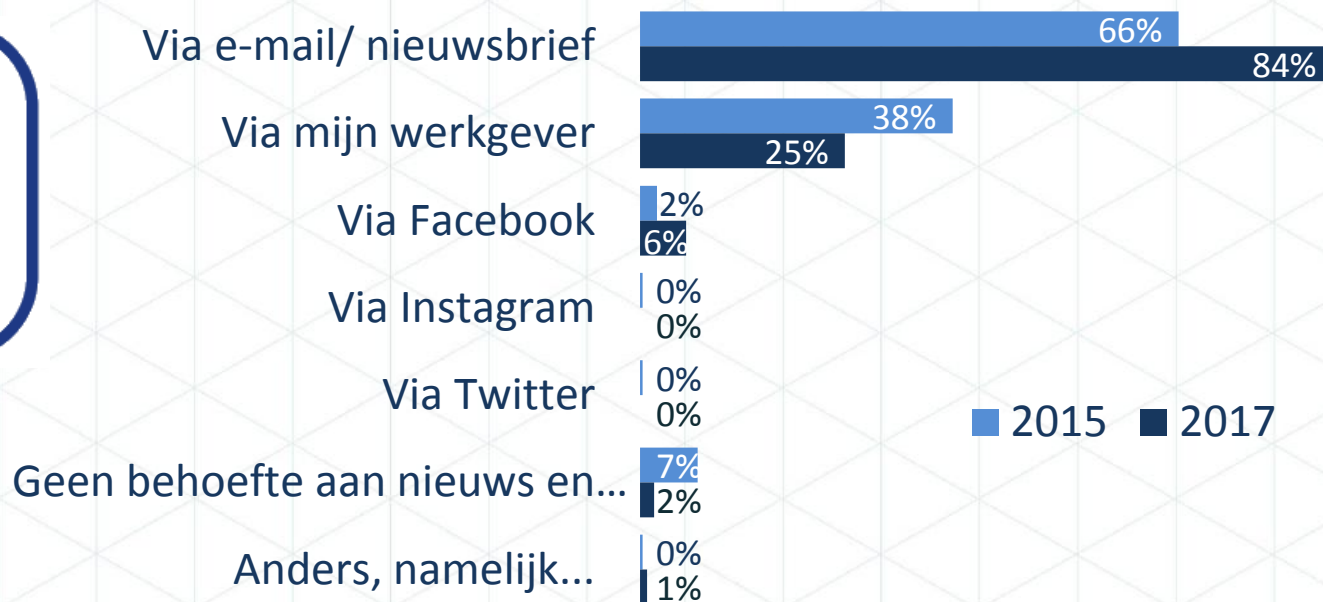


Geen gebruik van de online diensten van OFED



- Mobiel gebruik van OFED Kennisbank neemt toe
- 60% van de respondenten geeft aan het belangrijk te vinden de kennisbank op een smartphone of tablet te kunnen doorlopen is. 16% geeft aan dit niet belangrijk te vinden.

12. Ik word bij voorkeur geïnformeerd over de kennisbank via .. (N=232)



- E-mail en nieuwsbrief wordt nog populairder
- Afname belang van werkgever voor informatieverstrekking
- Kleine toename van voorkeur voor Facebook

13. Opmerkingen van respondenten (1)

- Cursus consumentenrecht mag wel wat uitgebreider en worden geactualiseerd, i.i.g. de kennis m.b.t. EU richtlijnen en consumentenbescherming in de praktijk.
- Duidelijker aangeven wat de lesstof voor de Toets/ certificaten.
- Onduidelijkheid bij lesstof die verdwijnt maar waar nog wel een toets voor staat.
- Graag toetsen up to date houden.
- Een login voor de werkgever om de voortgang van de medewerkers te bekijken en ze zo positief te kunnen stimuleren zou zeer welkom zijn.
- Er staan fouten op de certificaten m.b.t. geldig tot...

14. Opmerkingen van respondenten (2)

- Graag informatie over kennisbank voor kantine op bedrijf.
- Ik hoop OFED ook in officiële opleidingen te voorschijn komen.
- Meer tijd per vraag voor mensen met dyslexie, en alle antwoorden nazien
- Er zitten antwoorden tussen die niet kloppen.
- Sommige trainingen zijn te lang en enkele zijn te gedateerd.
- Sommige vragen in toetsten zijn onjuist gesteld, kijk hiernaar.
- Website overzichtelijk maken. Is nu erg verwarrend!!
- Zorg dat alles up-to-date blijft!
- Ga zo door, het is ontzettend handig!