

Samenvatting Klanttevredenheidsonderzoek

A&O ProvinciE-learning 2016

2 december 2016

Management summary

Per 1 oktober 2014 heeft het A&O-fonds Provincies als pilot een eigen online academie opgezet onder de naam A&O ProvinciE-learning. Het doel was om medewerkers de mogelijkheid te geven online te leren en zichzelf te ontwikkelen. Afgesproken is om na twee jaar de pilot te evalueren. De belangrijkste resultaten staan hier weergegeven:

- 248 respondenten hebben de enquête ingevuld. Het percentage dat de vragenlijst helemaal heeft afgerond ligt op ongeveer 75%. Dit zijn voldoende respondenten om een betrouwbare uitspraak over de populatie te doen, gebaseerd op de resultaten van de steekproef.
- Ruim 70% van de respondenten heeft 1 tot 3 cursussen gevolgd. Tot nu toe heeft ca. 17 procent nog geen cursussen gevolgd.
 - Een gebrek aan tijd lijkt te grootste reden te zijn waarom de respondenten nog geen cursussen hebben gevolgd.
 - Interessant om op te merken is dat de respondenten aangeven zowel in hun vrije tijd als onder werktijd te leren, met een kleine meerderheid die aangeeft alleen in hun vrije tijd cursussen te volgen.
 - Graag willen bijleren en interesse in de leerstof waren de grootste motivatie om een cursus helemaal af te ronden.
 - Te weinig tijd was de grootste reden dat een cursus nog niet geheel is afgerond.
- Ruim 90% van de respondenten geeft de voorkeur aan online leren of aan een vorm waarin e-learning is opgenomen.
 - Dit wordt bevestigd door de aantrekkelijkheid van online leren in het algemeen. 75% van de respondenten geeft aan dat zij online leren aantrekkelijk vinden. Slechts 5% geeft aan dat zij online leren over het algemeen niet aantrekkelijk vinden. Ca. 20% is neutraal in mening.
- Ruim 75% van de respondenten geeft aan dat zij de online leeromgeving van A&O ProvinciE-learning gebruiksvriendelijk vinden. Slechts 3% is het oneens met de stelling dat ze tevreden zijn over de gebruiksvriendelijkheid van de leeromgeving van A&O ProvinciE-learning. 10% is neutraal van mening en 10% van de respondenten geeft aan geen mening te hebben/dat deze vraag niet van toepassing is op hen.
- Over het behalen van de certificaten ziet men geen eensluidende mening. Het aantal respondenten die het belangrijk vindt een certificaat te behalen is vrijwel even groot als het aantal respondenten die dit niet belangrijk achten. Het is interessant om te zien welke opmerkingen bij dit punt geplaatst worden.
 - Een aantal respondenten geeft aan dat ze nog geen idee hebben dat er certificaten te behalen zijn.
 - Ca. 45% van de respondenten is zich nog niet bewust van de waarde van de certificaten die te behalen zijn.



- Ca. 50% geeft ook aan dat het belang van het behalen van certificaten niet wordt benadrukt door de organisatie waar zij werken.
- Ca. 50% van de respondenten geeft aan dat zij het belangrijk vinden dat de certificaten zijn afgegeven door een geaccrediteerde organisatie.
- Ruim 60% geeft aan dat A&O ProvinciE-learning toegevoegde waarde biedt voor hen. Slechts 11% geeft aan het oneens te zijn met de stelling dat A&O ProvinciE-learning over het algemeen toegevoegde waarde heeft voor hen. 17% is neutraal in mening en 7% van de respondenten geeft aan geen mening te hebben/dat deze vraag niet van toepassing is op hen. Hier zijn wat nuttige uitspraken over gedaan:
 - Er is behoefte aan nog meer cursussen die aansluiten op het werk. Dit wordt bevestigd doordat bijna 70% van de respondenten aangeeft behoefte te hebben aan cursussen die zich richten op vakinhoudelijke kennis.
 - Er is voor enkele respondenten een behoefte aan cursussen die aansluiten bij het opleidingsniveau van desbetreffende medewerkers.
- Ruim 70% van de respondenten geeft aan over het algemeen tevreden te zijn over A&O ProvinciE-learning. Slechts 5% van de respondenten geeft aan niet tevreden te zijn. 15% is neutraal van mening en 8% van de respondenten geeft aan geen mening te hebben/dat deze vraag niet van toepassing is op hen.
- Ruim 70% van de respondenten geeft aan dat zij het erg zouden vinden als zij het komende jaar geen toegang meer zouden hebben tot A&O ProvinciE-learning. 15% is neutraal van mening en 3% van de respondenten geeft aan geen mening te hebben/dat deze vraag niet van toepassing is op hen. Slechts ca. 12% geeft aan het niet erg te vinden als zij het komende jaar geen toegang zouden hebben tot A&O ProvinciE-learning.
 - Ruim 65% geeft aan van plan te zijn in het komende jaar actief gebruik te maken van A&O ProvinciE-learning. Slechts 9% geeft aan dit niet van plan te zijn. 20% is neutraal van mening en 5% van de respondenten geeft aan geen mening te hebben/dat deze vraag niet van toepassing is op hen.
- Gemiddeld genomen beoordelen de respondenten A&O ProvinciE-learning met ruim een 7. Slechts 7.5% van de respondenten geeft een onvoldoende (5 of lager). De overige 92.5% beoordeelt A&O ProvinciE-learning met een voldoende (6 of hoger). Het overgrote deel van de respondenten beoordeelt met een 7 of 8 als cijfer (ca. 36% en 33% respectievelijk).

Conclusies

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de pilot een groot succes is. Het overgrote gedeelte van de respondenten is tevreden met A&O ProvinciE-learning op alle ondervraagde gebieden.