



ICT tevredenheidsonderzoek: opzet en resultaten

Jaap de Mare

jdemare@rocfriesepoort.nl

saMBO-ICT conferentie 6 oktober 2017



Waarom een ICT tevredenheidsonderzoek

LET'S
SHARE

- veel onvrede over ICT, veel gekanker bij de koffieautomaat, maar weinig 'handvatten'
- kwaliteit is subjectief – maar tevredenheid is wel te meten
- hopen op positieve trend, verbeteringen zichtbaar maken

Waarom een extern bedrijf (Yorizon)

- 'objectief'
- bestaande 'tooling' om onderzoek uit te voeren en over te rapporteren
- bestaande vragenlijsten
- benchmark gegevens (hoewel niet uit de onderwijssector)

Opzet van het onderzoek

LET'S
SHARE

- alleen onder medewerkers
- eerste onderzoek (eind januari)
 - alle medewerkers worden bevroegd
 - spiegelonderzoek ('selfie'), ICT-medewerkers worden gevraagd wat zij denken dat de gebruikers zullen antwoorden. Doel: inschatten of ICT-medewerkers weten wat er leeft onder gebruikers
- vervolgonderzoeken: drie keer per jaar, iedere keer een derde van de medewerkers – iedere medewerker krijgt één keer per jaar een enquête
- totale looptijd drie jaar – 'the trend is my friend'

Opzet per onderzoek


LET'S
SHARE

- vooraankondiging vanuit Friese Poort mailadres (eerste keer CvB, daarna ICT/IM)
- dag erna: uitnodiging vanuit Yorizon ('IT Happiness'), met link naar enquête
- gesloten vragen (hoe tevreden ben je met), met veld om toelichting te geven
- score: zeer ontevreden / ontevreden / redelijk ontevreden / redelijk tevreden / tevreden / zeer tevreden; wordt 'vertaald' naar score van 1 tot 10
- in principe anoniem, maar mogelijkheid wordt geboden om anonimiteit op te heffen zodat eventueel nagevraagd kan worden

Hoe tevreden ben je in het algemeen met de ICT-voorzieningen binnen ROC Friese Poort?

Alvaste bedankt voor je deelname. Geef hieronder je tevredenheid aan.



Testinterview - at Main1QPP 

Hoe tevreden ben je in het algemeen met de ICT-voorzieningen binnen ROC Friese Poort?

Alvaste bedankt voor je deelname. Geef hieronder je tevredenheid aan.



Je kunt hieronder je antwoord toelichten



Hoe tevreden ben je met:

Internet

Bijv. snelheid, stabiliteit en toegankelijkheid tot websites.



Testinterview - at SubQ3 

Hoe tevreden ben je met:

Internet

Bijv. snelheid, stabiliteit en toegankelijkheid tot websites.



Je kunt hieronder je antwoord toelichten



Welke applicaties gebruik je (bijna) dagelijks?

elo (N@tschool)	<input type="radio"/>
iReg/iPoort	<input type="radio"/>
Google Apps for Education	<input type="radio"/>
Eduarte	<input type="radio"/>
Raet Youforce	<input type="radio"/>
TopDesk	<input type="radio"/>
Xedule	<input type="radio"/>
Overig	<input type="radio"/>



Hoe tevreden ben je over:

Eduarte



Testinterview - at QApp

**Welke applicatie is niet beschikbaar die
je graag zou willen gebruiken?**



Is er nog iets anders dat je wilt delen?

Je bent bijna klaar met de survey. Als er op dit moment nog andere zaken zijn die niet behandeld zijn, horen wij die ook graag.

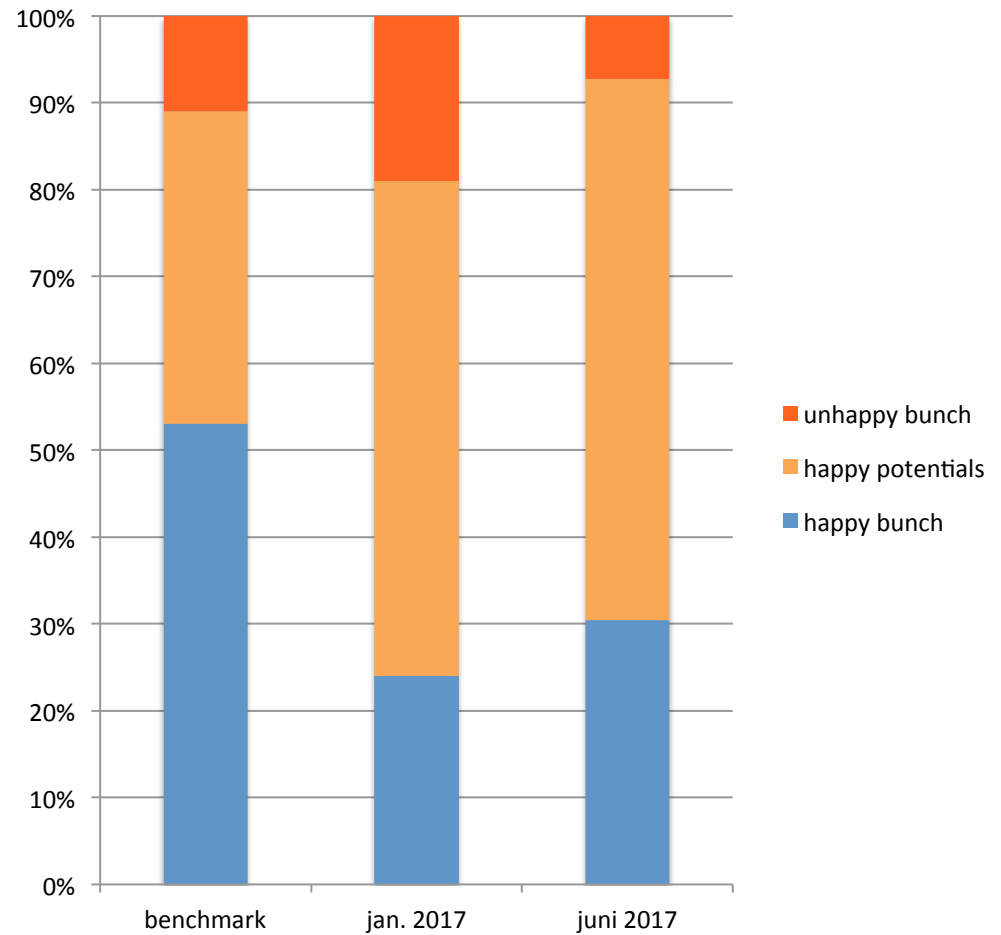
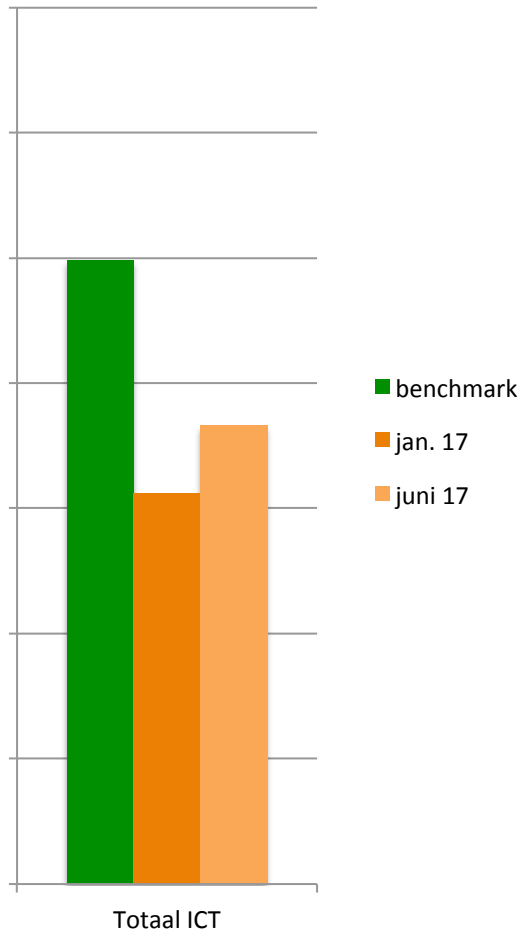


Resultaten 1^e enquête (januari 2017)

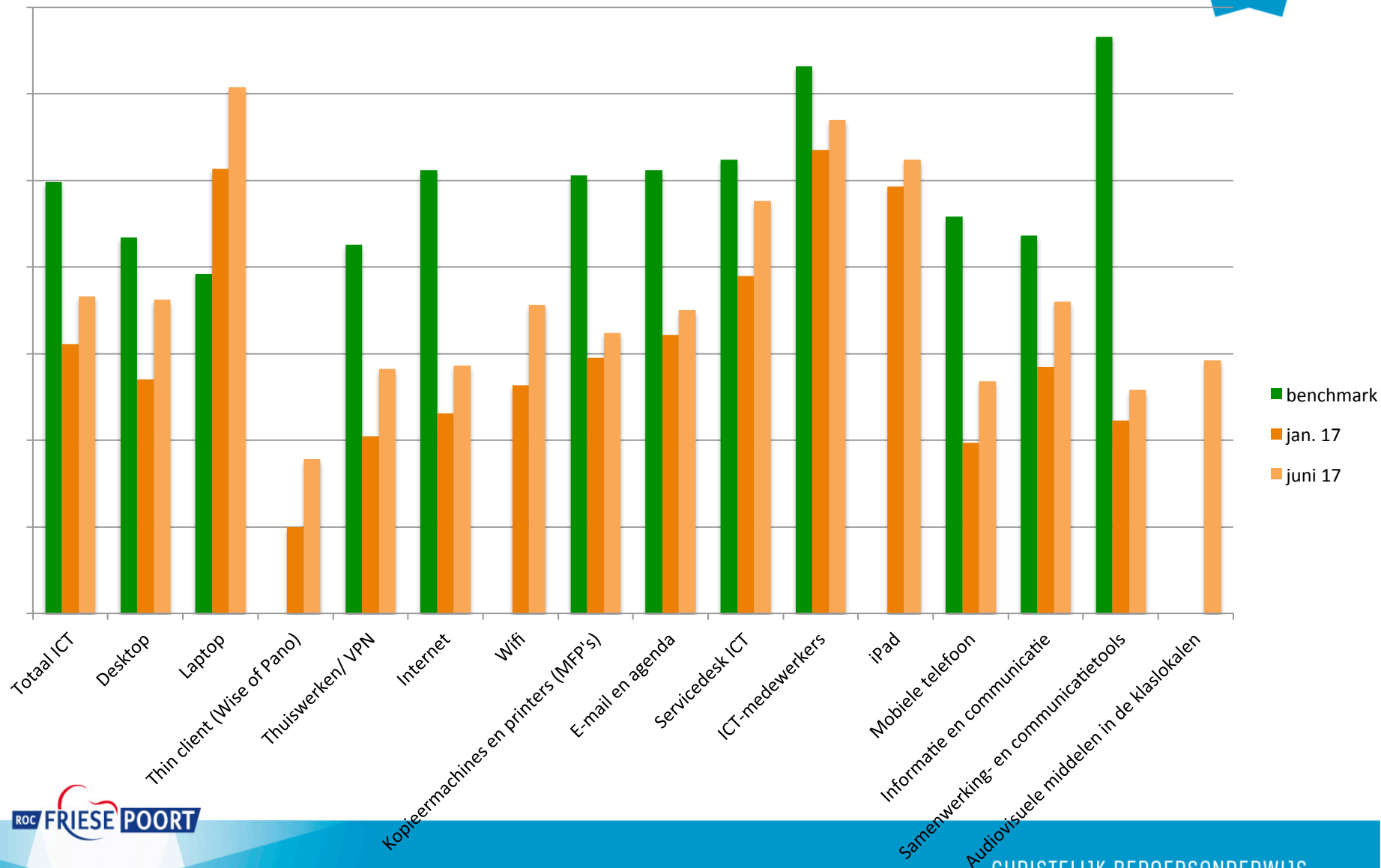
LET'S
SHARE

- 1813 uitnodigingen verstuurd (*bij 1400 medewerkers?*)
- 788 responses = 44% (benchmark 35%)
- in totaal 3.500 opmerkingen
- onderscheid tussen vestigingen
- onderscheid tussen OP en niet-OP (weinig bruikbaar onderscheid)
- onderscheid tussen managers en niet-managers (gaf enig inzicht)
- selfie: ICT medewerkers hadden een vrij goed zicht op ICT tevredenheid van medewerkers:
 - te positief over mobiele telefoon, Groupwise
 - te negatief over zichzelf (ICT medewerkers), laptops
- 2^e enquête (juni 2017): 650 uitnodigingen verstuurd; 195 responses = 30% (benchmark 35%)

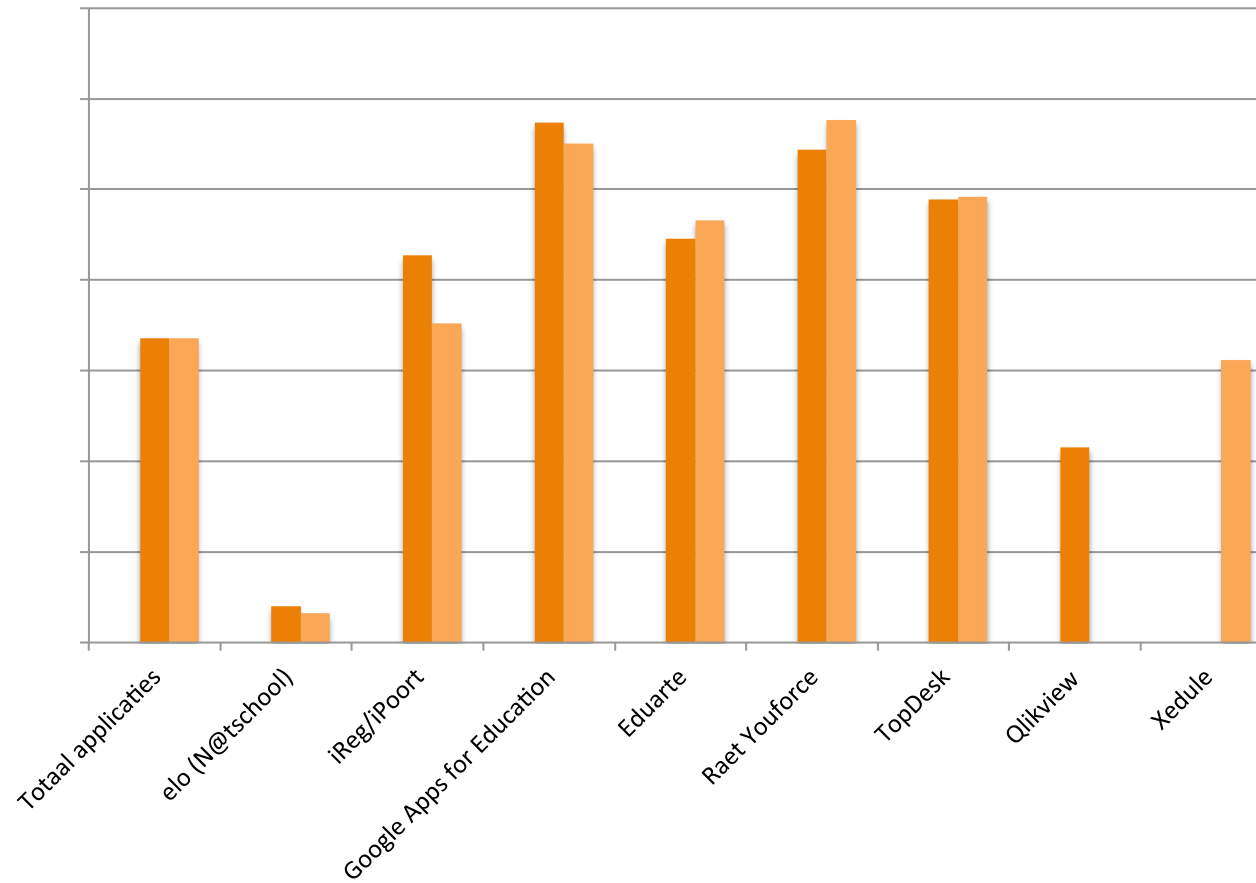
Overall resultaat ICT tevredenheid



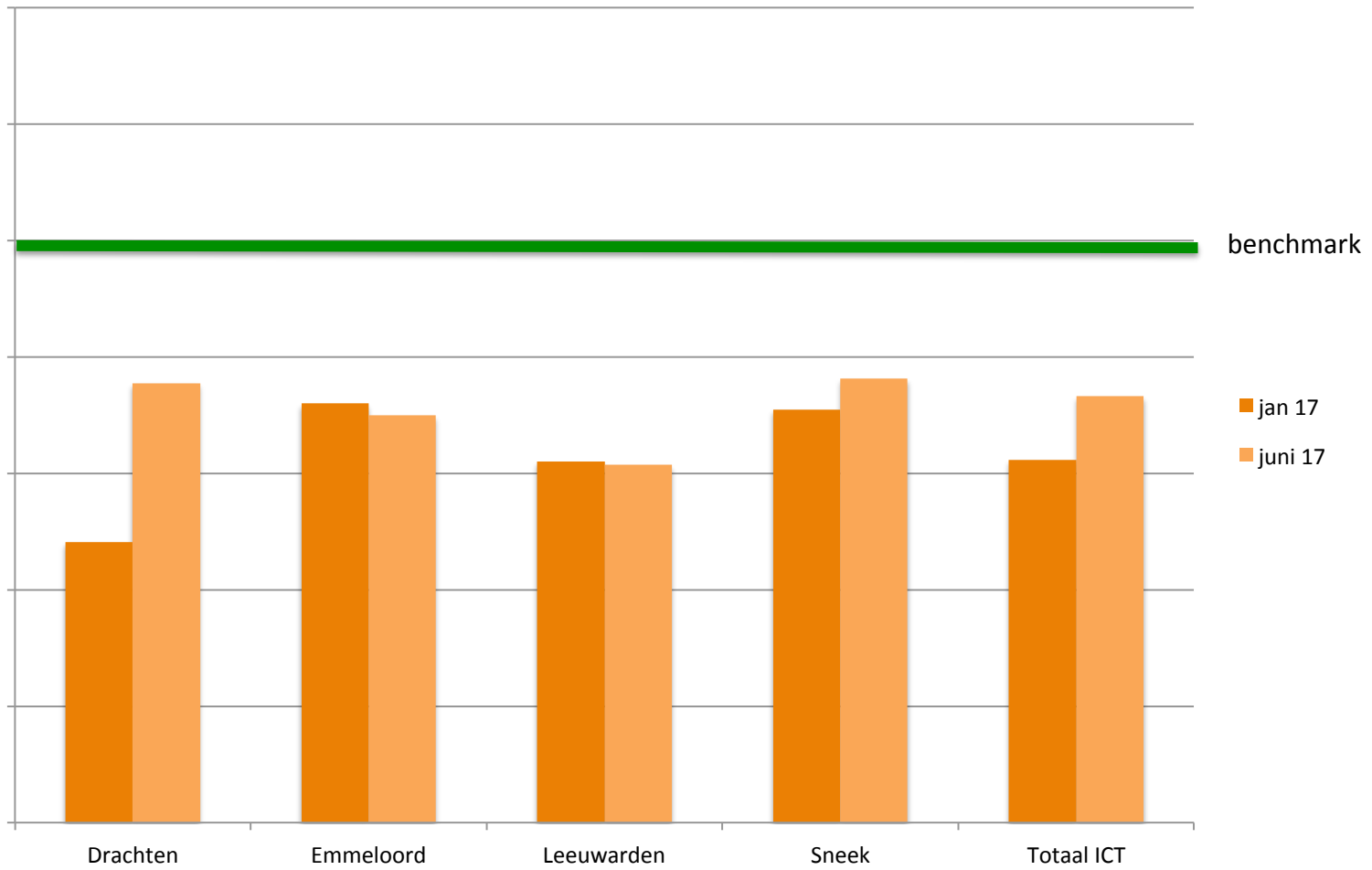
Tevredenheid ICT t.o.v. benchmark



Tevredenheid applicaties



Tevredenheid ICT per vestiging



Verbeteracties

LET'S
SHARE

In totaal 34 verbeteringen

- netwerk: meer, beter, sneller
- devices: iedere docent krijgt (Windows) laptops; uitfaseren iPads
- ICT medewerkers: in hun kracht zetten, trainen, centraliseren
- Office365 breed uitrollen (studenten, BedrijfsOpleidingen), functionaliteiten aan onderwijs beschikbaar stellen
- elo (N@tschool) student-‘volg’ functionaliteiten door Eduarte vervangen.

Conclusies

- Tevredenheidsonderzoek objectiveert de mening van 'de werkvloer'
- Matige eerste score was een katalysator voor de besluitvorming over verbetertrajecten
- Slechte scores maar ook goede; goede score voor ICT-medewerkers en helpdesk was 'cadeautje'
- Matige score van eerste onderzoek geeft mogelijkheden voor opwaartse trend
- 'Selfie' voor ICT-medewerkers gaf zicht op mispercepties
- Toegevoegde waarde Yorizon: ondersteuning, benchmark; minder: vragenlijsten
- Toekomst: als opwaartse trend doorzet dan ook studenten bevragen