

Trends klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Ontwikkelcentrum, voorjaar 2010

Opzet onderzoek

112 docenten uit het groen onderwijs werkten mee, zowel vmbo- als mbo-docenten. Per e-mail hebben ze een vragenlijst ingevuld. De vorige editie van het klanttevredenheidsonderzoek was in 2008.

Beeld van het Ontwikkelcentrum

Docenten zien het Ontwikkelcentrum meer als een uitgever van digitale leermiddelen dan als een uitgever van boeken.

Educatieve Contentcatalogus (ECC)

Het aantal docenten dat de ECC kent, is sterk toegenomen en ligt nu op ruim 90%. Ook het aantal docenten dat de ECC gebruikt, is fors gestegen. De docenten geven de ECC gemiddeld een voldoende. Er is een daling in de tevredenheid over de kwaliteit van de inhoud van de ECC, over de gebruiksvriendelijkheid en ook over de hoeveelheid materiaal is men iets minder tevreden.

Arrangeertool

Meer dan de helft van de docenten kent de Arrangeertool, circa eenderde hiervan maakt gebruik van de Arrangeertool. Meer dan de helft van de gebruikers geeft aan tevreden te zijn over de gebruiksvriendelijkheid van de Arrangeertool. Hoe gebruikt men de Arrangeertool?

- Bijna alle docenten maken zelf arrangementen;
- Meer dan de helft maakt gebruik van arrangementen van anderen;
- De helft van de docenten past ook bestaande arrangementen aan.

Helpdesk

Docenten die gebruik hebben gemaakt van de helpdesk van het Ontwikkelcentrum, geven deze een ruime voldoende. Over de telefonische bereikbaarheid zijn steeds meer docenten tevreden. Driekwart van de docenten is bovendien tevreden over de wijze waarop ze te woord worden gestaan.

Informatie Ontwikkelcentrum

De website van het Ontwikkelcentrum krijgt een voldoende. Het aantal bezoeken per jaar ligt op 7 keer. Belangrijkste doel van hun bezoek is zoeken naar informatie over leermiddelen. Meer dan de helft van de docenten kent de nieuwsbrief ECC. De informatievoorziening rond nieuwe leermiddelen in het algemeen beoordelen ze als voldoende.

Contentmakelaar

De bekendheid van de Contentmakelaar, een dienst van het Ontwikkelcentrum, stijgt licht. Van de groep die de Contentmakelaar kent, maakt een kwart er gebruik van. De docenten die de Contentmakelaar niet gebruiken, geven aan geen goed beeld te hebben van de mogelijkheden of geen behoefte eraan te hebben. De Contentmakelaar krijgt van gebruikers een voldoende.

Vervolg

Naast antwoorden op de gestelde vragen hebben de docenten diverse opmerkingen gemaakt en verbeteringen voorgesteld met betrekking tot de ECC, de arrangeertool, het Ontwikkelcentrum, etcetera. Het Ontwikkelcentrum neemt deze opmerkingen uiterst serieus en wil in 2011 een kwalitatief onderzoek uitvoeren om deze onderwerpen met docenten te bespreken. Meedoen? Meld u aan via info@ontwikkelcentrum.nl onder vermelding van 'kwalitatief onderzoek'.

Wilt u meer weten over het onderzoek? Neem dan contact op met de helpdesk van het Ontwikkelcentrum via (0318) 642 992 of info@ontwikkelcentrum.nl