*Klanttevredenheidsonderzoek*

***Klanttevredenheidsonderzoek***

*Operationeel management*

**

*Namen:* Chris de Block, Sharon de Boer,

 Eefje Bokkers, Hester Bouwmans,

 Jesse van Driel, Joris Gröniger,

 Ceriel Hoevenberg, Kirsten Nijland,

 Ryan de Waal en Esmee Westerman

*Naam stageorganisatie:* Mbo meets hbo.

*Vak:* Operationeel Management

*Docent:* Aart-Jan Warnaar

*Klassen:* HS2A & HS2B

# Voorwoord

Gedurende en voornamelijk na afloop van ons evenement ‘Mbo meets hbo’, hebben wij als projectgroep een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit hebben we gedaan onder de bezoekers van het festival, de zogeheten klanten.

Het projectteam bestond uit verschillende leden.

* Anneke Postma: opdrachtgever.
* Leanne Bakker: projectleider.
* Drie 3e-jaars Sportkundestudenten: Bastiaan Lubberts, Roy Schoot Uiterkamp en Maarten Tomassen.
* Tien 2e-jaars studenten Sportkunde: Chris de Block, Sharon de Boer, Eefje Bokkers, Hester Bouwmans, Jesse van Driel, Joris Gröniger, Ceriel Hoevenberg, Kirsten Nijland, Ryan de Waal en Esmee Westerman

Inhoudsopgave

[Voorwoord 1](#_Toc534903972)

[Inleiding 3](#_Toc534903973)

[Samenvatting 4](#_Toc534903974)

[Resultaten van het onderzoek 5](#_Toc534903975)

[Conclusie 9](#_Toc534903976)

[Adviezen 9](#_Toc534903977)

[Bijlage 1 10](#_Toc534903978)

[Bijlage 2 12](#_Toc534903979)

#

# Inleiding

Dit klanttevredenheidsonderzoek hebben wij uitgevoerd, omdat we meer kennis wilden verkrijgen, over de tevredenheid van onze klanten wat betreft onze dienstverlening. Dit geldt voor zowel vooraf als gedurende het evenement. We hopen zo een beter beeld en meer inzicht te krijgen op de (vervulde) wensen die onze bezoekers van tevoren hadden, met daarbij de opgedane ervaringen tijdens het evenement. De resultaten van ons onderzoek komen voort uit het GAP-model. Door op deze manier een helder beeld te schetsen van de mate van tevredenheid onder onze bezoekers, kunnen we onze stuurgroep en een eventuele volgende projectgroep een advies meegeven. We streven naar een advies, wat leidt tot een hogere klanttevredenheid.

Door middel van dit klanttevredenheidsonderzoek willen we antwoord geven op onze hoofdvraag: ‘Wat kan en wat moet onze organisatie doen om de klanttevredenheid te verbeteren?’

De onderzoeksmethodiek die wij gebruikt hebben is een enquête. Deze enquête hebben wij na afloop van het festival ‘Mbo meets hbo’ naar de bezoekers gestuurd via de mail.

In dit klanttevredenheidsonderzoek wordt het gehele onderzoeksproces beschreven. Het zal beginnen met een samenvatting, om vervolgens het hele onderzoek te beschrijven en te eindigen met het analyseren van de resultaten waaruit een klein adviesrapport volgt.

# Samenvatting

Het evenement/ festival dat wij hebben georganiseerd is het ‘Mbo meets hbo’ festival. Dit festival was erop gericht om mbo-studenten die door willen stromen naar het hbo, alvast kennis te laten maken met verschillende aspecten van het hbo. Het moest dus geen dag worden dat vergeleken kan worden met een open dag van een hogeschool. Dit wilden wij bereiken door een festivalachtige sfeer te creëren door middel van een DJ, workshops, een levende studiekeuzetest en nog veel meer.

Het festival organiseren was een enorme uitdaging, vooral omdat het festival nog niet eerder was georganiseerd. Het was iets compleet nieuws, waardoor we dus niet konden ‘spieken’ in het draaiboek van voorgaande jaren.

Daarnaast wisten wij van tevoren ook niet goed wat de mbo-studenten nu zouden verwachten en waar hun interesses zouden liggen op een festival zoals dit. Daarom hebben wij voorafgaand aan het festival een behoefteonderzoek gedaan bij onze doelgroep (3e/ 4e-jaars mbo-studenten die door willen stromen naar het hbo). We zijn naar twee verschillende mbo-scholen geweest om dit behoefteonderzoek uit te voeren. Dit waren Landstede en het Deltion College. Tijdens het behoefteonderzoek hebben wij ook verschillende concepten voorgelegd aan de studenten, het concept dat het meest gekozen werd is uiteindelijk uitgewerkt.

Zowel op het Landstede als op het Deltion College hebben wij 25 verschillende studenten gesproken die onze vragen hebben beantwoord.

Voor de vragen die wij gesteld hebben aan de mbo-studenten, wordt u doorverwezen naar bijlage 1.

Op 12 en 13 december 2018 heeft het evenement plaatsgevonden in het stadion van PEC Zwolle. Na afloop van het festival hebben wij enquêtes rondgestuurd naar de bezoekers. Aan de hand van deze resultaten kunnen wij erachter komen hoe hoog de klanttevredenheid was van de bezoekers. Daarnaast komen we erachter wat zowel de positieve punten als de verbeterpunten zijn van het festival.

De enquête die wij naar de bezoekers hebben gestuurd kunt u vinden in bijlage 2.

# Resultaten van het onderzoek

Hoe tevreden zijn onze deelnemers over het evenement? Dat is de vraag die we in dit hoofdstuk gaan beantwoorden. Wij zullen hierbij kijken naar de enquête en de verschillende verbanden die hier worden gelegd op het gebied van klantentevredenheid. We bekijken zowel onze pluspunten als verbeterpunten.

**Uitleg SERVQUAL-model**

Het SERVQUAL-model bevat vijf dimensies die gemeenschappelijk de kwaliteit van de dienstverlening bepalen. Wij hebben geprobeerd om voor elke dimensie vragen te stellen.

Het SERVQUAL-model bestaat uit de volgende dimensies: stellingen met betrekkingen tot betrouwbaarheid, stellingen met betrekkingen tot alertheid, stellingen met betrekkingen tot inlevingsvermogen, stellingen met betrekkingen tot zekerheid en stellingen met betrekking tot tastbaarheden. Normaal gesproken horen bij het SERVQUAL-model stellingen in plaats van vragen. Wij hebben een aantal stellingen geformuleerd, maar omdat het de 1e keer is dat wij het festival hebben georganiseerd, hebben wij ook om tips en tops gevraagd. Om zo voor volgende jaren een duidelijk overzicht te geven van wat onze bezoekers van het festival vonden en wat zij graag anders zouden zien.

Bij het SERVQUAL-model wordt er gebruik gemaakt van een 7-puntschaal. Wij hebben het getal 4 als gemiddeld genomen voor onze resultaten.

**Enquête**

Onze enquête bestond uit een aantal stellingen en een aantal open vragen, hierdoor kunnen we goed zien wat de deelnemers leuk vonden aan het evenement en wat als minder leuk werd ervaren.

Onze enquête heeft 41 responsen gekregen, dit is niet heel veel maar wel voldoende om mee verder te werken. Ons festival had namelijk 370 deelnemers verdeeld over twee dagen. Hiervan heeft dus 11,1% de enquête beantwoord.

De laatste vraag van de enquête was wel een meerkeuze vraag. Hierin werd gevraagd naar de mening wat betreft het gehele evenement. De deelnemers konden hier kiezen tussen: zeer goed, goed, neutraal, slecht en zeer slecht. Hieronder vindt u de grafiek met de uitkomst van deze vraag.

De meeste antwoorden ‘neutraal’, namelijk 36,6% van de personen die de enquête hebben ingevuld. Daarna kwam er voornamelijk ‘goed’ uit de vraag, namelijk 24,4%. Er was evenveel ‘zeer goed’ als ‘slecht’ beantwoord. Dit werd beiden beantwoord met 17,1%. Het minst vaak werd aangegeven het evenement als ‘zeer slecht’ te hebben ervaren, dit met een percentage van 4,9%.

41,5% vond het dus een goed evenement, zij reageerden met een ‘zeer goed’ of ‘goed’.

36,6% vond het prima zo als het was, zij reageerden met een ‘neutraal’.

22% vond het een slecht evenement, zij reageerden met een ‘slecht’ of een ‘zeer slecht’.

Verder zijn er uit de enquête nog een paar belangrijke punten naar voren gekomen. Hieronder staan de benoemde onderwerpen die heel erg opvielen. Hierbij was er een hoog percentage van het aantal responsen die hetzelfde geantwoord hadden. Dit zijn onderwerpen die goed waren, maar ook punten waar zeker verbeterpunten in zitten. Wij hebben bij de stellingen een 4 als gemiddeld genomen.

**Pluspunten**

68,3% van de ondervraagden geeft aan dat zij de aankleding heel goed vonden. Ze vonden het leuk om te zien hoeveel moeite wij hiervoor hebben gedaan. Dit antwoord kwam bij de vraag of de deelnemers nog een top voor ons hadden. Andere tops waren dat ze de organisatie goed vonden (17,1%), ook werd er gezegd dat er een gezellig sfeer op het festival hing (9,7%). Ook werd aangegeven dat er een goed ontvangst was (2,4%) en dat het op een goede locatie plaatsvond (2,4%).

**Catering**

Van de ondervraagden vond 61% dat de catering matig was. Er was namelijk een erg beperkte keuze in het eten. Je kon kiezen uit een satéstokje met een broodje, een broodje hamburger of een wrap met zalm. 24,4% van de overigen vonden juist dat het leuk was dat er überhaupt catering was. De overige 14,6% vond het wel prima geregeld.

**Tips**

Tips, dit is een belangrijk aspect om het festival de volgende keer te kunnen verbeteren. Wat vinden de deelnemers van het evenement waardoor het voor hun minder geslaagd was dan wanneer dit verbeterd zou worden. Hier waren veel verschillende meningen over. De meerderheid (34,1%) vond de promotie niet goed. Dit kan volgens hun de volgende keer beter. 14,6% vond dat de locatie kleiner moest. Ze vonden het een te grote locatie in verhouding met het aantal bezoekers dat er aanwezig was. 14,6% vond dat we te groot hebben uitgepakt. Een aantal citaten uit wat enquêtes: “Te veel voor een dag”, “Te veel te doen, dat je niet weet waar je heen moet” en “Ik keek mijn ogen uit toen ik aankwam, er was veel te veel te doen”. Verder vond 9,6% dat de zalen beter gevuld konden worden, er minder zalen hadden moeten zijn en er meer opvulling moest zijn per zaal. Door 9,6% van de ondervraagden werd aangegeven dat de informele zaken bedrukt konden worden tijdens de workshops en informatie van de hogenscholen. 7,3% vond dat er meer opleiding specifieke informatie moest zijn en niet alleen van de hogescholen op zich. 4,9% vond nog dat de organisatie de deelnemers meer op de hoogte moest houden van de stand van zaken. De laatste 4,9% van de responses vond dat het festival meer in een school tint moest worden georganiseerd.

Dit zijn veel punten waaraan gewerkt kan worden voor de volgende keer als hetzelfde evenement georganiseerd wordt. Men kan dan rekening houden met de bovenstaande punten.

**Gap-model**

Door te kijken of de klanten daadwerkelijk tevreden zijn, wordt het GAP-model gehanteerd. Door middel van dit model kan men zien of de klanten tevreden genoeg zijn om nogmaals naar het evenement te komen.

* Kijkend naar de eerste gap is het zo dat de organisatie had verwacht, dat doormiddel van de festival-kant van het event, bezoekers geïnteresseerder zouden zijn in het event. Alleen dit is blijkbaar niet het geval geweest, kijkend naar de resultaten. Ze wilden toch meer een schooltintje.
* De tweede gap geeft aan dat de organisatie een verkeerd beeld heeft gehad van de bezoekers.
* De derde gap geeft aan dat wij hierdoor niet de dienst konden leveren, die bezoekers graag hadden willen hebben.
* De vierde gap geeft aan dat de communicatie tussen de bezoeker en de dienstlevering verbeterd kan worden.
* De laatste gap geeft aan dat de bezoekers een heel ander evenement voor ogen hadden, dan wat ze nu hebben ervaren.

# Conclusie

Kijkend naar de resultaten genoteerd in de grafiek over hoe de deelnemers het in het algemeen vonden kwam hieruit dat 36,6% het een neutraal event vonden. Er zijn dus punten die de organisatie erg goed uitvoert, maar ook nog een paar waarin verbeterd kan worden. In de toppen van de grafiek is te zien dat het goed georganiseerd was en dat de aankleding goed was. Kijkend naar de grafiekcatering, vond 61% het matig. Hier zijn dus nog verbeterpunten te vinden. Daarnaast zijn er nog meer punten waarop de organisatie zich kan verbeteren. Maar kijkend naar de verbeterpunten, genoteerd in de grafiek, moet er wat gedaan worden aan de workshops, promotie, informatie (op en van het event), de indeling van het event en de locatie. Dus de conclusie is dat het een goed georganiseerd event was, waarbij er zeker nog wel een stappen te maken zijn die een verbeterd evenement leveren.

# Adviezen

Kijkend naar de resultaten hierboven genoteerd, zijn er een aantal goede tips gegeven waar wij wat mee kunnen. Ten eerste moet de organisatie iets gaan doen met de promotie, dit moet anders aangepakt worden zodat dit leidt tot verbetering. Wij adviseren hiervoor een betere communicatie met de scholen, omdat dit totaal niet vlekkeloos verliep en we hier nog heel wat progressie in kunnen boeken. Een goeie communicatie zorgt voor veel meer duidelijkheid en structuur in de gehele werkgroep en organisatie. Daarnaast moet de organisatie vooral gaan kijken naar de locatie. Ons advies is om een kleinere locatie te zoeken. Dit zijn de voornaamste hoofdadviezen. Maar er moet rekening gehouden worden met het informeler maken van het gehele project. Er moet meer nadruk komen te liggen op de informele kant en minder op de festival kant. Dit zijn de verbeterpunten voor een nog beter evenement.

# Bijlage 1

**Vragen aan derde en vierde jaars mbo niveau-4 studenten**

1. Hoi, mogen we jou/jullie een paar vraagjes stellen?
2. Zijn jullie 3/4e jaars mbo niveau-4 studenten?
3. Ben je geïnteresseerd om verder te gaan studeren op het hbo?
4. Weten jullie al welke richting jullie op willen gaan?

***Uitleg van het evenement***

***Vragen over het evenement/verwachtingen***

1. Na deze uitleg van het evenement wat verwacht je qua informatie over de hogenscholen? Hoe denk je dat zij jou informatie gaan geven en jou de juiste studiekeuze te laten maken?
2. Wat stel je je voor bij de locatie? Vertel wat je voor je ziet en hoopt te zien als je op het evenement aankomt.
3. Wat voor muziek zou je leuk vinden om op dit evenement te draaien? En wat voor muziek verwacht je dat we gaan draaien?
4. Wat verwacht je van de sfeer die er is? Heel relaxed of juist heel serieus, of verwacht je iets anders?
5. Wat zou echt niet moeten ontbreken op het evenement? En waarom moet dat er echt zijn?
6. We hebben ook een goodiebag, nu was mijn vraag wat jullie verwachten wat er in het tasje zit? Wat zou je, realistisch gezien, er in willen hebben?
7. Ook zullen wij workshops aanbieden, hoelang zouden deze volgens jullie moeten duren? 15, 30, 45 of 60 minuten?
8. Wat stellen jullie je voor bij een studiekeuzetest? Zouden jullie dit op een iPad willen doen, een actieve keuzetest of misschien wel heel iets anders?

***Concepten tour du Zwolle***

We gaan een tour doen door Zwolle en hiervoor hebben wij een aantal ideeën. Nu is onze vraag welk idee jullie het leukst vinden.

Concept 1: We gaan met de bus vanaf het PEC-stadion richting de hogescholen Viaa, KPZ en het Windesheim College. Bij Viaa en KPZ krijgen jullie informatie over de scholen en bij het Windesheim College gaan jullie ook een aantal leuke activiteiten doen. Beide activiteiten zullen niet heel lang duren. Hierna gaan we naar studentenvereniging Boreas. Vanaf hier zullen we met de bus naar de stad gaan en dan begint de rondleiding door de stad. Hier zullen we langs Het Refter gaan, waar we allerlei leuke activiteiten gaan doen. Het Refter is een café in Zwolle. Daarna zullen we naar een kroeg gaan, genaamd De Stoof. Vanaf hier zullen we een stadstour doen door Zwolle. We zullen vertellen waar alle leuke kroegjes, cafétjes en eetgelegenheden gevestigd zitten. Daarna gaan we het echte nachtleven in en zullen we een aantal kroegen bezoeken. Ook hier zal weer een studentenvereniging staan. Je hebt altijd de mogelijkheid om uit de tour te stappen. Deze ‘Tour du Zwolle’ duurt van 20.00 -1.45

Concept 2: Dit concept lijkt wel een beetje op het eerste. We gaan weer naar dezelfde hogescholen. Maar zullen ook naar het Wezerlandenpark gaan. Op het Windesheim College gaan we een aantal studentenverenigingen ontmoeten en hiermee allerlei spellen en activiteiten doen. Daarna gaan we de tour door Zwolle doen, maar dan langs allerlei bezichtigingen en geen kroegen of cafétjes. Daarna ben je vrij om te doen wat je wilt. Ook dit concept is met de bus, ook kun je in en uit de tour stappen wanneer je wilt. Het zal plaatsvinden van 19.30 – 00.00.

Concept 3: Deze tour is eigenlijk een tour langs alle hogescholen. Hier zullen wij telkens driekwartier blijven. Dan heb je de ruimte om met docenten en leerlingen te praten en in de school rond te lopen. Deze tour duurt ook iets korter, omdat we alleen langs de hogescholen gaan. Deze zal van 16.00 – 19.15 duren.

Concept 4: Dit concept is met de fiets. We zullen vanaf het PEC-stadion richting het vliegende paard fietsen, waar een buffet voor ons klaar staat. Als we uitgegeten zijn zullen we met een bootje door de Zwolse grachten varen. Na de boottocht gaan we richting het Windesheim College. Hier zal een rondleiding plaatsvinden, ook heb je de mogelijkheid om met leerlingen en docenten te praten en zullen we allerlei activiteiten doen. Vanaf het Windesheim College fietsen we naar de stad en zullen we hier een tour doen door Zwolle. We zullen naar het Refter gaan, waar ook hbo-studenten zijn en waar je gezellig wat kunt drinken. Hier zullen we ook een aantal gezelschapspellen gaan doen. Daarna begint het echte nachtleven en gaan we langs verschillende kroegen. Ook zullen we hier de leuke eetgelegenheden, kroegen en cafétjes laten zien en zullen we langs een van de studentenverenigingen gaan, Absens Carens. Deze tour zal van 18.00 – 1.45 duren.

Vragen over ‘Tour du Zwolle’

1. Nu we dit zo hebben verteld, welke tour spreekt je dan het meeste aan? Tour 1,2,3 of 4?
2. Welke tour/tours vallen sowieso af?

# Bijlage 2

**Enquête ‘Mbo meets hbo’ festival**

Alvast bedankt voor het invullen van de enquête, dit zal ongeveer 5 minuten van uw tijd in beslag nemen. Bij de stellingen kunt u het cijfer omcirkelen waar u het mee eens bent, uitgaand dat een 4 gemiddeld is.

Met vriendelijke groet,

Team ‘Mbo meets Hbo’

1. *Het ‘Mbo meets Hbo’ festival was een geslaagd festival.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *De aankleding van het festival was goed.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *De sfeer van het festival was prettig.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *De catering was over het algemeen goed.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *Er was voldoende keus in eten.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *Het was een prettige locatie.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *De ontvangst was prettig.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *De activiteiten en workshops waren duidelijk aangegeven.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *De ruimtes waren goed aangegeven.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *Door dit festival heb ik beter inzicht gekregen in het hbo.*

*1 2 3 4 5 6 7*

1. *Heeft u een tip voor ‘Mbo meets Hbo’?*
2. *Heeft u een top voor ‘Mbo meets Hbo’?*
3. *Wat is u het meest bijgebleven van dit event?*

1. *Wat vond u van het evenement in zijn geheel?*
* Zeer goed
* Goed
* Neutraal
* Slecht
* Zeer slecht