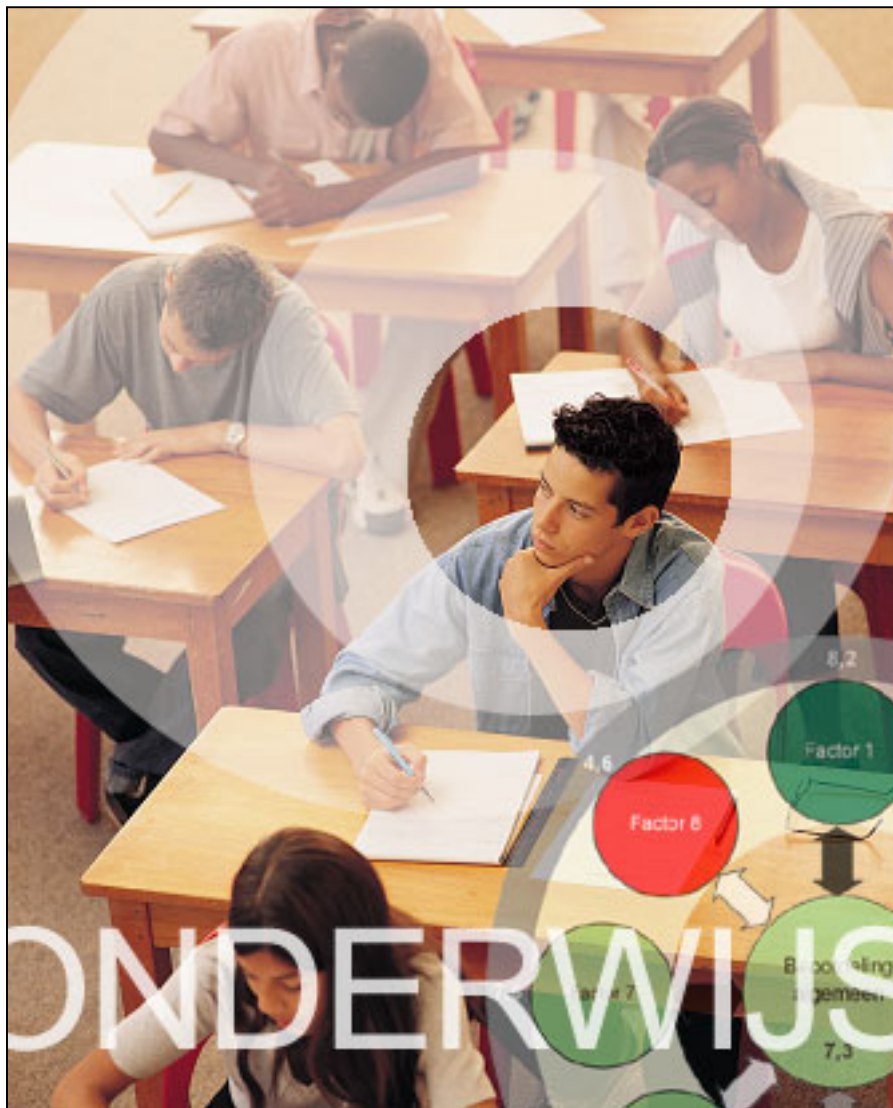


RISA-model[©]

inzicht in
tevredenheid



Right Marktonderzoek

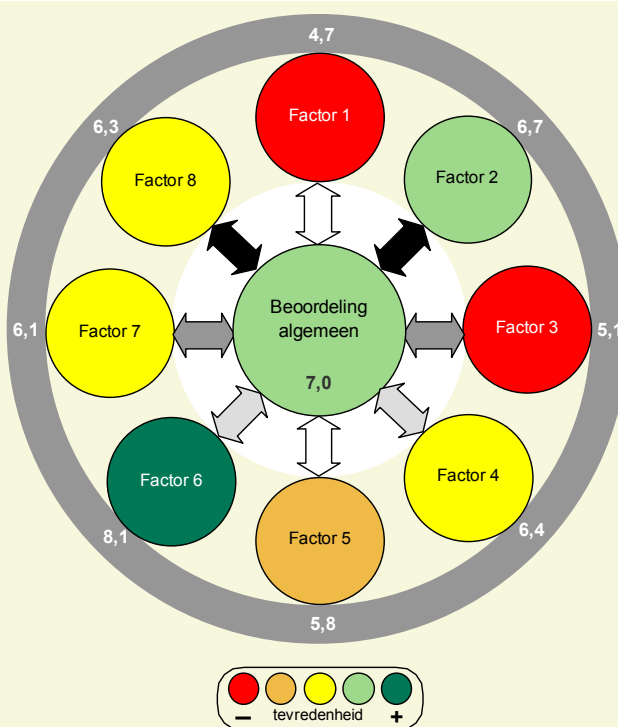
Dit model is gericht op zowel de beheersbaarheid als op het verbeteren van kwaliteit. Zichtbaar wordt waar volgens verschillende onderzoeksgroepen de knelpunten in de organisatie liggen. Facetten zoals “sfeer”, “begeleiding”, “organisatie”, “de kwaliteit van het onderwijs” en “communicatie” komen aan bod en kunnen worden gepresenteerd op verschillende niveaus. Resultaten kunnen bijvoorbeeld op het niveau van een school als geheel, locatie en afdeling worden gepresenteerd, maar ook op het niveau van een opleidingsgroep of team.

Het model is een ideaal managementinstrument dat u in staat stelt om gegevens helder te presenteren en vervolgens gericht te werken aan meer tevredenheid over het onderwijs en de gang van zaken op uw school. Kortom: het RISA-model[®] maakt resultaten helder!

Hoe werkt het RISA-model?

Right Marktonderzoek heeft op basis van ervaring verschillende onderwijsfactoren samengesteld. Iedere factor is een samengestelde van meerdere vragen. Per factor is een aantal standaardvragen ontwikkeld, die aangevuld kunnen worden met specifieke vragen die voor uw organisatie van belang zijn. Right Marktonderzoek doet voortdurend analyses om te achterhalen of de indeling nog actueel is. Daarbij wordt gekeken naar maatschappelijke ontwikkelingen en resultaten van andere scholen.

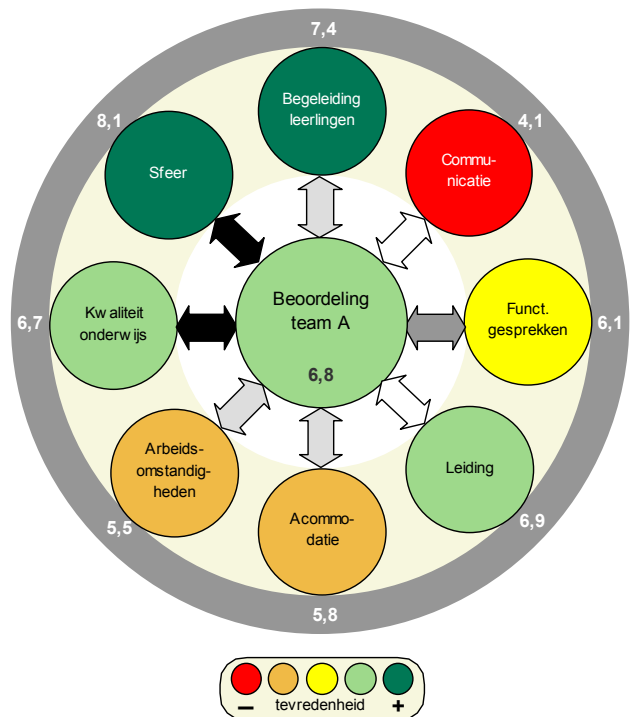
In onderstaand RISA-model[®] zijn acht factoren zichtbaar. Elke factor heeft een kleur die aangeeft hoe het is gesteld met de tevredenheid over de desbetreffende factor. De binnenste cirkel van het RISA-model[®] toont de algemene beoordeling van de onderwijsinstelling. Deze wordt door middel van pijlen verbonden met de verschillende factoren. De pijl laat de mate van samenhang zien tussen de algemene beoordeling en een factor: hoe zwarter de pijl, hoe groter de samenhang.



In de buitenste ring staan de scores van de verschillende factoren. In een onderzoek wordt bijvoorbeeld aan een onderzoeksgroep gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met bepaalde stellingen, of hoe tevreden zij zijn over een bepaald aspect. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een vijfpuntsschaal. Ten behoeve van een heldere rapportage worden de resultaten omgezet naar voor het onderwijs gangbare rapportcijfers (een tienpuntsschaal).

Fictief voorbeeld

In het hiernaast afgebeelde RISA-model[®] is af te lezen dat de doelgroep ontevreden is over de factor communicatie (rode cirkel). Het verband tussen de algemene beoordeling (middelste lichtgroene cirkel) en de factor communicatie is gering. Dit is weergegeven door middel van een witte pijl tussen beide cirkels. Dat wil zeggen dat de lage tevredenheid over de communicatie slechts in geringe mate van invloed is op de algemene tevredenheid. Als de tevredenheid over de communicatie verandert, zal dit in slechts geringe mate tot gevolg hebben dat de algemene beoordeling zal wijzigen. De factoren sfeer en kwaliteit van het onderwijs hebben een grote samenhang met de algemene tevredenheid, wat wordt weergegeven met een zwarte pijl.



Right Marktonderzoek

Emmawijk 55
8011 CN Zwolle

T: 038 - 4212185
F: 038 - 4217605

E: info@rightmarktonderzoek.nl

Wilt u meer weten over wat Right Marktonderzoek voor u kan betekenen?

www.rightmarktonderzoek.nl

Zoekt u informatie over onderzoek voor het onderwijs?

www.onderzoekvooronderwijs.nl

© Copyright Right Marktonderzoek en Advies B.V. 2006

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Right Marktonderzoek en Advies B.V. te Zwolle.