

The background features several abstract elements: an orange circle with a diagonal line and two dots in the top left; a green circle with a stylized face in the center; a red circle with a smiley face in the bottom right; and various colored lines (orange, green, red, blue) forming geometric shapes like triangles and zig-zags. A large, thick blue frame surrounds the text.

**Resultaten van de
tevredenheidsmeting
zijn voor de examen-
commissie een bron om
kwaliteitsverbeterende
maatregelen te nemen**

Tevredenheidsmeting als instrument voor kwaliteitsverhoging

■ Ad de Jongh

Drs A.J.C.M. de Jongh was tot 1 januari 2016 ambtelijk secretaris van de Examencommissie Contactlensonderwijs Nederland en is eindredacteur van EXAMENS.
Email: addejongh@home.nl

Op initiatief van de optiekbranche zijn er twee opleidingen contactlensonderwijs ontwikkeld. Deze opleidingen (opleiding tot medewerker contactlenzen en opleiding contactlensspecialist) worden al een aantal jaren gegeven in de ROC's waar optiekopleidingen worden gerealiseerd. De examens voor deze opleidingen worden afgenomen onder auspiciën van de Examencommissie Contactlensonderwijs Nederland. Deze examencommissie heeft in 2012 enige maatregelen genomen om de kwaliteit van de examens te vergroten. Eén van deze maatregelen is het houden van een tevredenheidsmeting onder de examenkandidaten. Na afname van het examen (zowel het theorie-examen als het praktijkexamen) wordt een tevredenheidsmeting aan de kandidaten voorgelegd.

Waarom tevredenheidsmeting?

De examencommissie contactlensonderwijs Nederland is verantwoordelijk voor het examenproces in de branche-opleidingen contactlensonderwijs. Het gehele proces, van

het construeren van de examenitems tot het archiveren van de resultaten, vormt het aandachtsgebied. Informeel hoorden leden van de examencommissie regelmatig kritiek op de examens, wanneer deze afgenomen waren. Of deze kritiek terecht of niet was, was niet altijd even duidelijk. De examencommissie streeft naar het optimaliseren van het examenproces, zodat de kwaliteit van de examens (het product) en het examenproces van hoog niveau kan zijn. De examencommissie contactlensonderwijs besloot om die 'informele' kritiek om te buigen naar een systematisch instrument, waardoor uiteindelijk de kwaliteit van de examens en examinering verbeterd zal worden. De tevredenheidsmeting over examinering is daarvan het resultaat.

Het instrument

Het instrument bestaat uit twee vragenlijsten. Er is een vragenlijst gemaakt voor het meten van tevredenheid over het theorie-examen en een vragenlijst voor het meten van tevredenheid over het praktijkexamen. Elke vragenlijst bestaat uit een aantal stellingen. De kandidaat wordt gevraagd een oordeel te geven over elke stelling. Daarvoor wordt een vierpuntschaal gebuikt (oneens-deels oneens-deels eens-eens). De stellingen zijn opgezet rondom thema's. Bij elk thema kan de respondent indien hij dat wenst opmerkingen maken. De stellingen zijn door de examencommissie

geformuleerd op vragen die zij zelf had en op kritiek die zij vanuit verschillende geledingen (studenten en docenten) op de examens had gekregen.

De vragenlijst die bij het theorie-examen gebruikt wordt bestaat uit 7 stellingen en de vragenlijst die bij het praktijkexamen gebruikt wordt bestaat uit 12 stellingen (voor de stellingen wordt verwezen naar de tabellen die in dit artikel zijn opgenomen). Nadat de kandidaat het theorie-examen heeft afgelegd vult hij de vragenlijst in; zo ook na afname van het praktijkexamen, echter wel voordat de kandidaat de uitslag van het praktijkexamen heeft gekregen. De vragenlijsten worden anoniem ingevuld. De kandidaten zijn niet verplicht om de vragenlijst in te vullen.

Verwerking van de resultaten

De ingevulde formulieren worden verwerkt door te turven wat de respondent heeft gescoord. Dit gebeurt per school (per afnamelocatie). De scores van de respondenten worden omgezet in een cijfer (oneens = 1, deels oneens 2, deels eens 3 en eens 4). Per stelling wordt dan per school het gemiddelde berekend. Daardoor ontstaat er een cijfer. Wanneer dat cijfer > 2,00 dan luidt de interpretatie dat de respondenten een positief oordeel over de stelling hebben gegeven; is het cijfer < 2,00 dan is er sprake van een negatief oordeel over de stelling. Ook wordt het gemiddelde per stelling berekend voor het totaal van de respondenten (dus onafhankelijk van de afnamelocatie). Tevens wordt er een gemiddelde score berekend over alle stellingen per school. In de volgende paragraaf zal één en ander geïllustreerd worden aan de hand van een voorbeeld.

Per school (afnamelocatie) wordt er een document opgesteld waarin de scores zijn opgenomen. Tevens worden alle opmerkingen die door de respondenten gemaakt zijn ook in dat document opgenomen. Daarnaast wordt er een rapportagedocument gemaakt. In dat document worden alle scores

van alle scholen (afnamelocaties) samengebracht. Daar worden zo mogelijk conclusies aan verbonden. In de rapportage worden op basis van de resultaten van de vragenlijsten aanbevelingen gedaan om tot verbeteringen in de afname van de examens te komen. De opgestelde documenten (scoringsformulier per school en rapportagedocument) worden naar de examencommissie gestuurd. De examencommissie bespreekt deze documenten en neemt indien zij dat nodig acht maatregelen om de afname van de examens te verbeteren.

Resultaten

De resultaten van de meting na afname van het theorie-examen worden besproken met behulp van de resultaten van het examen EE1 (exameneenheid 1) dat in januari 2015 is afgenomen.

Totaal namen er aan het examen 148 kandidaten deel, waarvan 132 kandidaten de vragenlijst hebben ingevuld, kortom een response van 89%.

In tabel 1 worden de resultaten weergegeven.

Per school worden gemiddelden van de scores berekend, ook al is het aantal kandidaten klein. Dit wordt gedaan voor de volledigheid. Immers alle scores worden openbaar gemaakt in de betreffende scholen. Uit bovenstaande tabel kan geconcludeerd worden dat de respondenten tevreden zijn over het theorie-examen. Alle scores op de stellingen liggen boven het gemiddelde (> 2.00). Toch zijn er wel verschillen tussen de stellingen. Het is opvallend dat de stellingen die over de inhoud gaan (de vragen zijn voor mij helder en duidelijk, de vragen zijn een goede afspiegeling van de werkelijkheid, de vragen sluiten aan bij het geleerde) het laagst scoren. Wat dat betreft vormt de meting uit januari 2015 geen uitzondering. Ook in andere metingen (voorafgaande en later dan januari 2015) scoren deze vraagstellingen het laagst. Verder kan geconcludeerd worden dat de kandidaten over het algemeen tijdig de informatie hebben gekregen over het examen, zich goed hebben

Tabel 1. Resultaten tevredenheidsmeting theorie-examen EE 1

stelling	School 1 (n=35)	School 2 (n=36)	School 3 (n=18)	School 4 (n=16)	School 5 (n=11)	School 6 (n=16)	Totaal (n=132)
Ik heb tijdig informatie gekregen over het examen	3,31	3,52	3,72	3,88	3,90	3,56	3,64
Ik heb me goed kunnen voorbereiden op het examen	3,31	3,41	3,77	3,56	3,45	3,31	3,46
Het examen werd in een daarvoor geschikte omgeving uitgevoerd	3,65	3,58	4,00	3,88	3,72	3,50	3,72
De vragen zijn voor mij helder en duidelijk	2,05	2,27	2,55	2,33	3,36	2,37	2,48
De vragen zijn een goede afspiegeling van de werkelijkheid	2,05	2,30	2,50	2,20	3,00	2,56	2,43
De vragen sluiten aan bij het geleerde	2,51	2,22	2,61	2,50	3,72	2,18	2,62
Het examen is voorspoedig verlopen	2,8	2,16	2,83	3,21	3,45	2,93	2,89

kunnen voorbereiden. Het examen in een geschikte ruimte daarvoor uitgevoerd werd, ondanks dat er zoals blijkt uit de gemaakte opmerkingen in verschillende scholen regelmatig overlast ervaren wordt, zoals geluids-overlast uit de omgeving.

De praktijkexamens worden gedurende een periode van zes weken gehouden. Direct na het afleggen van het praktijkexamen krijgt de kandidaat de uitslag. De prestatie van de kandidaat wordt beoordeeld door twee examinatoren (vier ogen principe). De tevredenheidsmeting vindt plaats voordat de kandidaat de uitslag van het examen krijgt. De resultaten van de meting worden besproken aan de hand van het praktijkexamen EE1, dat in het voorjaar 2015 is afgelegd. Totaal namen er 108 kandidaten aan het examen deel. 61 kandidaten (56%) heeft aan de tevredenheidsmeting deelgenomen. Er is geen verklaring voor deze relatief lage response. Er kunnen verschillende redenen zijn, zoals het weigeren het formulier in te vullen (immers de meting is anoniem), of dat er verzuimd is de kandidaat te vragen het tevredenheidsformulier in te vullen.

De kandidaten die deelnamen aan het betreffende praktijkexamen zijn over het algemeen tevreden (3,05). Alle scores op de stellingen zijn positief (groter dan 2,00). Je kunt daaruit

concluderen dat de kandidaten tevreden zijn over het examen. Met name het tijdig krijgen van informatie en het zich goed kunnen voorbereiden op het examen scoren hoog; ook de plaats waar het examen wordt afgenomen (de



Uit de meting blijkt dat de kandidaten tevreden zijn over de examinering

refractieruimte) scoort hoog. Wanneer er naar de tevredenheid over de gebruikte apparatuur wordt gekeken dan kan geconstateerd worden dat ondanks dat de ruimte waarin het examen wordt afgenomen hoog scoort de kandidaten minder tevreden zijn over de apparatuur, hoewel er nog sprake is van een positieve score. De score over het verloop van het examen is het laagst. Dit kan te maken hebben met het feit dat er meerdere kandidaten tegelijk examen doen (in de examenlocaties zijn er minimaal 3 refractieruimten (de ruimte waar de oogmeting plaatsvindt) en maximaal 5 refractieruimten), er meerdere examinatoren aanwezig zijn. En mocht de apparatuur in de ene refractieruimte niet adequaat zijn dan is vaak apparatuur nodig die in een algemene ruimte staat.

Tevredenheidsmeting als middel tot kwaliteitsverbetering

De scoringsdocumenten per school en de rapportage over de tevredenheidsmeting worden door de examencommissie besproken. Deze documenten kunnen voor de examencommissie aanleiding zijn om maatregelen te treffen die de kwaliteit van de examens verbeteren. Stel dat de omgeving waarin het examen wordt afgenomen meerdere keren achtereenvolgens negatief wordt gewaardeerd dan kan de examencommissie besluiten dat deze examenlocatie niet meer gebruikt mag worden. Het scoringsdocument dat per school wordt opgesteld gaat ook naar de betreffende school. De school is verantwoordelijk voor de inrichting van de examenlocatie (de refractieruimten). De scholen kunnen op basis van de score van de betreffende vraagstellingen en de door de kandidaten geplaatste opmerkingen er zorg voor dragen dat de examenruimte verbeterd wordt.

De visitatiecommissie krijgt ter voorbereiding van de visitatie de beschikking over de betreffende scoringsdocumenten.

Kortom de resultaten van de tevredenheidsmetingen vormen de input voor een systematische verbetering van de afname van de examens.

Discussie

De examencommissie interpreteert een gemiddelde score 2.00 als een voldoende waardering voor de stelling. Echter de vraag is of deze score inderdaad voldoende is. Deze score is een grens bij een vierpuntsschaal. Echter wanneer de score exact 2.00 is behoeft de meerderheid van de respondenten niet altijd tevreden te zijn. Het is dan ook veiliger om deze gemiddelde score te verhogen, bijvoorbeeld naar 2.40 om de conclusie voldoende te trekken.

De resultaten van de tevredenheidsmetingen worden openbaar gemaakt, dat wil zeggen dat de betreffende scholen deze toegezonden krijgen. Wanneer opmerkingen aanleiding zijn voor het aanbrengen van verbeteringen gaat de examencommissie ervan uit, dat de scholen dat ter harte nemen. Afdwingen van verbeteringen is niet mogelijk. De examencommissie heeft uiteindelijk maar één sanctie, namelijk het afnemen van de bevoegdheid om de examens af te nemen. Wil men systematisch aandacht voor het verbeteren van de afnamecondities dan zullen daarover nadere afspraken gemaakt dienen te worden. Doordat de visitatiecommissie de beschikking heeft over de resultaten van de tevredenheidsmetingen kan deze commissie bij visitatie nagaan of er verbeteringen in het examenproces zijn aangebracht. Daardoor levert het gehanteerde instrument een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van het examenproces. ■