

Distance-learning (marktstudie)

Caroline MARIEN

promotor :
Prof. dr. Willy CLIJSTERS

Eindverhandeling voorgedragen tot het bekomen van de graad
Licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen major
internationaal zakenwezen

universiteit
hasselt

The logo of the University of Hasselt, featuring two black triangles pointing to the right, positioned between the words 'universiteit' and 'hasselt'.

Woord vooraf

Deze eindverhandeling vormt de eindstreep van mijn opleiding tot het behalen van de graad van licentiaat in de Toegepaste Economische Wetenschappen, optie Internationaal Zakenwezen en Beleidsmanagement, aan de Universiteit Hasselt.

Veel tijd en energie werden geïnvesteerd voor de totstandkoming van dit eindwerk. Deze realisatie was echter onmogelijk geweest zonder de medewerking van een aantal personen. Ik zou dan ook van de gelegenheid gebruik willen maken om mijn oprechte dank te betuigen aan allen die een bijdrage leverden.

In het bijzonder gaat mijn erkentelijkheid uit naar prof. dr. W. Clijsters, promotor van dit eindwerk, voor zijn suggesties, opbouwende kritiek en deskundige begeleiding.

Dank ook aan Mevr. H. Jamine, die mij de kans gaf 'Begeleid Individueel Studeren' van dichtbij te onderzoeken. Ook dank ik de cursisten die bereid waren tijd vrij te maken om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek.

Tot slot, maar niet in het minst, dank ik hier mijn ouders. Dankzij hun morele en financiële steun heb ik de kans gekregen deze opleiding tot een goed einde te brengen. Ik ben hen hiervoor ten zeerst erkentelijk.

Caroline Mariën

Samenvatting

In Vlaanderen wordt afstandsonderwijs georganiseerd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De afdeling Volwassenenonderwijs heeft in 1999 het ‘Begeleid Individueel Studeren’ (BIS) in het leven geroepen. “Thuis studeren in je eigen tempo!” vormt hierbij het uitgangspunt, waarbij echter begeleiding vanwege een deskundige mentor voorzien blijft.

Afstandsonderwijs zal in de toekomst ongetwijfeld aan belang winnen, daarom moet BIS de huidige situatie onder de loep nemen zodat ze haar beleid kan aanpassen aan de behoeften van de cursisten. Uitgaande van de onderzoeksvraag “*Wat is de mate van de studenttevredenheid voor BIS?*” wordt in deze eindverhandeling gepeild naar het oordeel van de BIS-cursisten over BIS als aanbieder van de dienst ‘afstandsonderwijs’.

Vooreerst wordt in deze eindverhandeling een *terminologisch kader* geschetst. Hierbij worden verschillende concepten gedefinieerd, waardoor het gebruik ervan in de eindverhandeling eenduidig wordt.

De *literatuurstudie* betreffende het afstandsonderwijs vangt aan met een *historisch overzicht*. Het afstandsonderwijs met zowel cursussen als begeleidende leerkrachten ontstond volgens Curran (1995) in de jaren dertig van de negentiende eeuw. Een echte doorbraak kwam er pas in 1970 met de opkomst van de open universiteiten. Tegenwoordig neemt in vele Europese landen het belang van “distance education” steeds meer toe. Daarom werd het SOCRATES programma van de Europese Commissie gelanceerd in 1995. De tweede fase (SOCRATES II) loopt vanaf 2000 tot eind 2006. Dit verdrag benadrukt kwaliteitsonderwijs in alle lidstaten, alsook het belang van levenslang leren voor alle burgers van de Unie.

Het concept “*levenslang leren*” is duidelijk gekoppeld aan het afstandsonderwijs. “Life long learning” is een evidentie geworden, waardoor naast een basisopleiding ook permanente educatie noodzakelijk is. Het afstandsonderwijs wordt in veel literatuur naar voor geschoven

als dé oplossing voor levenslang leren. Volgens het tijdschrift Klasse¹ volgt één op de vijf Belgen een extra cursus: avondschoon, taalpakketten, namiddagcursus of postordercursus. In onze maatschappij voelen veel mensen immers de noodzaak tot bijscholing, omscholing, specialisatie en voortdurende algemene vorming (www.klasse.be, bezocht op 24 september 2005).

Een flexibele onderwijsvorm heeft nood aan ondersteunende *technologieën*. Volgens De Volder (1996) kunnen we de overdrachtssystemen in drie categorieën indelen. Deze traditionele verdeling bespreekt allereerst de *gedrukte materialen* die het correspondentieonderwijs ondersteunen. Deze materialen (cursussen) worden via een postsysteem verdeeld. De tweede categorie bestaat uit de *audiovisuele materialen* (op het gehoor en het oog werkend). Deze omvatten audiocassettes, radio, telefoon, televisie, videodisks en Cd's. Radio wordt vooral toegepast in gebieden met een hoog analfabetisme. Daarenboven kan de radio onderwijs verschaffen in de ontwikkelingslanden, vermits de kostprijs er relatief laag is. Televisie en videodisks hebben het voordeel de cursus realistischer en levendiger te maken. De gedrukte en audiovisuele materialen verlopen meestal asynchroon (gelijktijdige aanwezigheid van mentor en student is niet vereist). Het onderwijs gebeurt hier meestal in één richting. Tenslotte onderscheidt De Volder de *computergebaseerde technologieën*. Ze zijn een combinatie van zowel synchrone (audio- en videoconferencing, chatrooms...) als asynchrone communicatie (discussieforum, e-mail...). Men maakt hier gebruik van de computer, alsook het internet, die op vele terreinen hun intrede hebben gedaan. Hierdoor wordt interactiviteit op eenvoudige en goedkope wijze mogelijk. Zo kunnen ook oudere technologieën (bijv. de telefoon) gemoderniseerd worden. Skype² is hier een duidelijk voorbeeld van.

Als laatste onderdeel van de literatuurstudie worden de verschillende *vormen van afstandsonderwijs* voorgesteld. Het *correspondentieonderwijs* kan via een postsysteem of via

¹ **Klasse** is de naam voor een communicatieproject van het departement Onderwijs, ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het richt zich tot allen die betrokkenen zijn bij het onderwijs in Vlaanderen. De algemene doelstelling van Klasse is door gerichte informatie de betrokkenheid bij het onderwijsgebeuren optimaliseren voor de verschillende doelgroepen: schoolbesturen, leerkrachten, studiemeesters-opvoeders, CLB, ouders, leerlingen en de brede maatschappij. Dit gebeurt o.a. via een maandblad en website.

² **Skype** is een nieuw softwareprogramma dat de mogelijkheid biedt om gratis te telefoneren via internet.

e-mail verlopen. Het *telefonisch onderwijs* wordt vooral toegepast wanneer de afstand tussen onderwijsinstelling en student té groot is of wanneer de student de traditionele lessen niet kan volgen wegens ziekte, gevangenisstraf, loopbaan, enz. *Computerconferencing* is een vorm van teleconferentie, waarbij interactieve communicatie tussen twee of meerdere gebruikers, die geografisch verspreid zijn, mogelijk gemaakt wordt. Het is gebaseerd op een telecommunicatiesysteem, ondersteund door één of meerdere computers. Hier zijn ook asynchrone technologieën zoals e-mails en discussiefora mogelijk, waarbij de communicatie niet gelijktijdig verloopt. Dit elimineert de tijdsbeperking. *Audioconferencing* (door middel van telefoon of computer) is gebaseerd op het gebruik van een gemeenschappelijke telefoonlijn. *Videoconferencing* is de real-time, tweerichtingstransmissie van bewegende beelden in combinatie met audio (geluid en stem). Het wordt vooral gebruikt voor onderwijs in een virtuele klas, waarbij de leerlingen de lessen kunnen volgen zonder fysiek aanwezig te zijn.

Als *onderzoeksmethode* heb ik om de tevredenheid bij de cursisten te toetsen gekozen voor een 'survey-onderzoek'. Hierbij werd een vragenlijst opgesteld die uit 6 thema's bestaat: 'het cursistenprofiel', 'het cursusaanbod', 'de cursusinhoud', 'mentor en evaluatie', 'de administratieve ondersteuning' en tenslotte 'algemene suggesties'. De cursisten werden in 4 groepen verdeeld, namelijk: (1) De ingeschreven studenten die nog niet betaald hebben, (2) De ingeschreven studenten die betaald hebben, hun opleiding nog niet voltooid hebben en hun taken niet maken, (3) De ingeschreven studenten die betaald hebben, hun opleiding nog niet voltooid hebben, maar wel hun taken maken, (4) De ingeschreven studenten die betaald hebben en hun cursus volledig afgewerkt hebben. In overleg met Mevr. Jamine werd besloten om uit iedere cursistengroep een steekproef van 100 onderzoekseenheden te trekken. Zo werden in totaal 400 enquêtes verzonden naar 400 BIS-cursisten.

Door middel van het softwareprogramma SPSS werden de enquêtes statistisch verwerkt. Frequentietabellen en grafieken (Bijlage V en VI) laten toe de *resultaten* te bespreken. Het onderzoek leverde het volgende resultaat op: de overgrote meerderheid van de cursisten is duidelijk tevreden over het cursusaanbod (prijs/kwaliteitsverhouding en kennismakingsakket), de cursusinhoud (lay-out en overzichtelijkheid, hoeveelheid taken, moeilijkheidsgraad en

theorie), mentor en evaluatie (uitleg en aantal communicatiemogelijkheden) en de administratieve ondersteuning (klantvriendelijkheid en de website). De negatieve geluiden, alsook de kritische kanttekeningen en observaties blijven marginaal. De gemiddelde cursist heeft een leeftijd tussen 36 en 60 jaar. Hij/Zij schreef zich in om zichzelf bij te scholen en te ontplooien. Hij/Zij is in de meeste gevallen bediende of ambtenaar en heeft een diploma van het hoger of zelfs universitair onderwijs. Er werd vastgesteld dat de meeste cursisten nog geen gebruik maken van de e-taken. Bovendien wensen velen de mogelijkheid tijdens de cursus meer vragen te kunnen stellen.

De *conclusies en aanbevelingen* benadrukken vooral dat BIS méér naambekendheid moet verwerven. Er bestaat een ruim publiek voor het afstandsonderwijs en toch is BIS nog té onbekend in Vlaanderen. De uitstekende klantvriendelijkheid, alsook de aantrekkelijke prijs/kwaliteitsverhouding kunnen aangewend worden als promotiemiddel om meer cursisten aan te trekken.

Inhoudsopgave

Samenvatting

Woord vooraf

Inleiding.....13

Hoofdstuk 1: Terminologisch kader en Conceptdefiniëring.....15

1.1 Inleiding.....15

1.2 Afstandsonderwijs.....15

1.2.1 De scheiding tussen leerkracht en student.....17

1.2.2 De taak van een ondersteuningsorganisatie.....18

1.2.3 De rol van de media.....19

1.2.4 Tweerichtingscommunicatie.....20

1.2.5 Het individueel en zelfstandig leren en studeren.....21

1.2.6 Afstandsonderwijs als een vorm van massacommunicatie.....21

1.2.7 Een technologische benadering.....22

1.3 Formulering van onderzoeksbegrippen.....22

Hoofdstuk 2: Afstandsonderwijs.....24

2.1 Inleiding.....24

2.2 Historisch overzicht.....24

2.2.1 De oorsprong van het afstandsonderwijs.....24

2.2.2 Afstandsonderwijs op universitair niveau.....27

2.3 Levenslang leren.....30

2.4 De onderwijstechnologieën.....31

2.4.1 Gedrukte materialen.....32

2.4.2 Audiovisuele materialen.....33

2.4.3	Computergebaseerde technologieën.....	35
2.5	Vormen van onderwijs.....	38
2.5.1	Correspondentieonderwijs.....	39
2.5.2	Telefonisch onderwijs.....	39
2.5.3	Computer conferenties.....	40
2.5.4	Audioconferenties.....	41
2.5.5	Videoconferenties.....	42
2.5.6	Interactieve televisie.....	42
2.5.7	Het Internet en World Wide Web.....	43
2.6	Probleemstelling.....	44
2.6.1	Analyse van het praktijkprobleem.....	44
2.6.2	Formulering van het onderzoeksdoel.....	47
Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethode.....		49
3.1	Inleiding.....	49
3.2	Keuze en verantwoording van de onderzoeksstrategie.....	49
3.2.1	Te verwerpen strategieën.....	49
3.2.2	Mogelijke strategieën.....	51
3.3	Onderzoeksopzet.....	52
3.3.1	Selectie onderzoekseenheden.....	52
3.3.2	Steekproef.....	53
3.3.3	Verwerking van de gegevens.....	55
3.3	Verantwoording van de opbouw van de vragenlijst.....	56
3.4.1	Verantwoording van de vraagvormen.....	56
3.4.2	Verantwoording van de vraagformulering.....	57
3.4.3	Verantwoording van de lay-out.....	57

Hoofdstuk 4: Weergave en bespreking van de resultaten.....58

4.1	Inleiding.....	58
4.2	Resultaatbespreking per cursistengroep.....	58
4.2.1	Cursistengroep 1.....	59
4.2.1.1	Cursistenprofiel.....	60
4.2.1.2	Cursusaanbod.....	63
4.2.1.3	Administratieve ondersteuning.....	64
4.2.1.4	Algemene suggesties.....	66
4.2.1.5	Besluit.....	67
4.2.2	Cursistengroep 2.....	67
4.2.2.1	Cursistenprofiel.....	67
4.2.2.2	Cursusaanbod.....	70
4.2.2.3	Cursusinhoud.....	72
4.2.2.4	Administratieve ondersteuning.....	74
4.2.2.5	Algemene suggesties.....	76
4.2.2.6	Besluit.....	78
4.2.3	Cursistengroep 3.....	78
4.2.3.1	Cursistenprofiel.....	79
4.2.3.2	Cursusaanbod.....	82
4.2.3.3	Cursusinhoud.....	83
4.2.3.4	Mentor en evaluatie.....	86
4.2.3.5	Administratieve ondersteuning.....	89
4.2.3.6	Algemene suggesties.....	91
4.2.3.7	Besluit.....	93
4.2.4	Cursistengroep 4.....	94
4.2.4.1	Cursistenprofiel.....	94
4.2.4.2	Cursusaanbod.....	99
4.2.4.3	Cursusinhoud.....	100
4.2.4.4	Mentor en evaluatie.....	104
4.2.4.5	Administratieve ondersteuning.....	106

4.2.4.6	Algemene suggesties.....	108
4.2.4.7	Besluit.....	109
4.3	Algemene resultaatbespreking.....	110
4.3.1	Cursistenprofiel.....	110
4.3.1.1	Geslacht.....	110
4.3.1.2	Leeftijd.....	111
4.3.1.3	Beroep.....	112
4.3.1.4	Basisdiploma.....	112
4.3.1.5	Inschrijvingen.....	113
4.3.2	Cursusaanbod.....	116
4.3.2.1	Prijs/kwaliteitsverhouding van een BIS-cursus.....	117
4.3.2.2	Duidelijkheid van het kennismakingspakket.....	117
4.3.3	Cursusinhoud.....	119
4.3.3.1	Lay-out en overzichtelijkheid.....	119
4.3.3.2	Hoeveelheid taken.....	121
4.3.3.3	Kwaliteit van het theoretisch gedeelte.....	123
4.3.3.4	Kwaliteit van het oefeningengedeelte.....	125
4.3.3.5	Moeilijkheidsgraad.....	127
4.3.4	Mentor en evaluatie.....	129
4.3.4.1	Uitleg vanwege de mentoren.....	129
4.3.4.2	Communicatiemogelijkheden met de mentor.....	130
4.3.4.3	E-taken.....	131
4.3.5	Administratieve ondersteuning.....	132
4.3.5.1	Klantvriendelijkheid bij BIS.....	132
4.3.5.2	Informatie op de website.....	133
4.3.5.3	Verwachtingen.....	133
4.3.6	Algemene suggesties.....	134
4.3.6.1	Aanbevelingen.....	134
4.3.6.2	Imago.....	135
4.3.6.3	Algemene tevredenheid.....	135

Hoofdstuk 5: Conclusies en aanbevelingen.....	137
5.1 Inleiding.....	137
5.2 Bespreking per cursistengroep.....	137
5.3 Bespreking per variabele.....	139
5.3.1 Cursistenprofiel.....	139
5.3.2 Cursusaanbod.....	139
5.3.3 Cursusinhoud.....	140
5.3.4 Mentor en evaluatie.....	140
5.3.5 Administratieve ondersteuning.....	141
5.3.6 Algemene suggesties.....	141
5.4 Bespreking van het onderzoek.....	142
Lijst van geraadpleegde werken.....	144
Bijlagen.....	147
Bijlage I: Inschrijvingen BIS-cursisten.....	148
Bijlage II: Beslissingsboom voor steekproeven.....	149
Bijlage III: Enquête.....	150
Bijlage IV: Inleidende tekst bij de enquête.....	155
Bijlage V: Frequentietabellen.....	156
Bijlage VI: Grafieken.....	175

Inleiding

Alvorens ik de inhoud van deze eindverhandeling uitvoerig zal bespreken, richt ik mij eerst tot de reden waarom ik het onderwerp “*Tevredenheidsonderzoek naar het Begeleid Individueel Studeren*” gekozen heb.

Ik ben opgegroeid in een familie waar educatie een centrale rol speelt. Zowel mijn moeder als enkele andere familieleden kozen voor een carrière in het onderwijs. Mede dankzij hen kreeg ik al snel interesse voor het lesgeven. Aanvankelijk zag ik mijn professionele toekomst als lerares aan een hogeschool. Dit beeld is enigszins veranderd door mijn economische studies. Nu gaat mijn interesse meer uit naar de uitdagingen waarvoor het toekomstige onderwijs staat in deze kennismaatschappij.

In de huidige samenleving moeten we voortdurend onze kennis bijschaven, terwijl we overspoeld worden door informatie. “*Levenslang leren*” is een must geworden. Mensen willen zich permanent bijscholen, niet enkel omwille van arbeidsredenen, maar ook om politieke of culturele motieven. Het *afstandsonderwijs* is dé oplossing bij uitstek, op voorwaarde dat men individueel en zelfstandig heeft leren studeren.

In Vlaanderen wordt het afstandsonderwijs georganiseerd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. In 1999 werd BIS (Begeleid Individueel Studeren) opgestart. Hierdoor kan men verschillende cursussen op afstand leren. Deze vorm van onderwijs zal in de toekomst ongetwijfeld nog meer aan populariteit winnen. Daarom is het uitermate belangrijk de actuele studententevredenheid te onderzoeken om het Vlaamse afstandsonderwijs verder te kunnen optimaliseren.

In 2003 werd door BIS een enquête over kwaliteitszorg opgesteld. Ook wordt er bij iedere cursus een evaluatieformulier verzonden om eventuele opmerkingen te verzamelen. Toch wil men de studententevredenheid nog grondiger en concreter toetsen. Daarom koos ik voor een

praktijkgericht onderzoek in de vorm van enquêtes. Deze vragenlijsten zullen verzonden worden naar de Vlaamse cursisten van BIS. Met dit tevredenheidsonderzoek hoop ik een duidelijk beeld te krijgen over het afstandsonderwijs in Vlaanderen en hoe het eventueel beter aangepast kan worden aan de behoeften van de nieuwe zelfstandige student.

Dit eindwerk bestaat uit 5 hoofdstukken. Hoofdstuk 1 beschrijft de term afstandsonderwijs, alsook de kernbegrippen die in deze studie voorkomen. In hoofdstuk 2 wordt de probleemstelling weergegeven. Deze omschrijft het praktijkprobleem, het onderzoeksdoel en welke onderzoeksvragen gesteld moeten worden. Tevens wordt een literatuurstudie gevoerd. Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de onderzoeksmethode. Tenslotte worden de resultaten van de enquêtes en de conclusies geformuleerd in respectievelijk hoofdstuk 4 en 5.

Hoofdstuk 1: Terminologisch kader en conceptdefiniëring

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt getracht de term ‘afstandsonderwijs’ duidelijk te definiëren. Het is belangrijk om te weten wat juist met dit begrip bedoeld wordt en met welke precieze betekenis hij in dit eindwerk gebruikt wordt. De vragen die centraal staan in dit hoofdstuk zijn de volgende: Wat betekent het begrip ‘afstandsonderwijs’? Welke zijn de kenmerken van deze vorm van onderwijs? Zijn er verschillende vormen van afstandsonderwijs? Welke? Welke hulpmiddelen worden hierbij toegepast?

1.2 Afstandsonderwijs

Het afstandsonderwijs is een uitloper van het conventionele en traditionele face-to-face onderwijs. Dohmen (1967, geciteerd door Keegan 1986: 39), de directeur van het Duitse Distance Education Institute (DIFF) te Tübingen, was één van de eersten die het begrip ‘distance education’ definieerde en een onderscheid maakte tussen het traditionele onderwijs en het afstandsonderwijs:

“Distance education (Fernstudium) is a systematically organised form of selfstudy in which student counselling, the presentation of learning material and the securing and supervising of students’ succes is carried out by a team of teachers, each of whom has responsibilities. It is made possible at a distance by means of media which can cover long distances. The opposite of ‘distance education’ is ‘direct education’ or ‘face-to-face education’: a type of education that takes place with direct contact between lecturers and students.”

Volgens Kaye en Rumble (1979, geciteerd door Keegan 1986: 19) wordt het conventionele onderwijs als volgt beschreven:

“The term ‘conventional education’ is applied to formal classroom-based instruction in a school, college or university setting, where teacher and students are physically present at the same time at the same place.”

Tegenwoordig zijn er een groot aantal termen in omloop die naar het afstandsonderwijs verwijzen, bijvoorbeeld distance education, correspondence study, tele-teaching, open learning, etc. De meest gebruikte term is ‘distance education’, aangewend door Keegan (1986). De **definitie** die algemeen aanvaard wordt, is die van Holmberg (1989: 2):

“The term distance education covers the various forms of study at all levels which are not under continuous, immediate supervision of tutors present with their students in lecture rooms or on the same premises, but which, nevertheless, benefit from the planning guidance and tuition of a tutorial organization.”

Aan de basis van Holmberg’s definitie liggen twee essentiële elementen: (1) de scheiding tussen leerkracht en leerling en (2) de planning van een onderwijsorganisatie. De scheiding tussen leerkracht en leerling is fundamenteel voor alle vormen van afstandsonderwijs, ongeacht welk medium (papier, geluidsdragers, beelddragers, computer) aangewend wordt. Deze afstand tussen mentor en student onderscheidt distance education van het conventionele, face-to-face onderwijs. Onderwijsorganisaties zijn noodzakelijk om studieprogramma’s te structureren en deze te koppelen aan een effectieve studie vanwege de leerlingen (Keegan, 1986). Volgens Keegan (1986) wordt het begrip distance education gedefinieerd door vier elementen: (1) de scheiding tussen leerkracht en leerling, (2) de rol van de onderwijsorganisatie, (3) het gebruik van educatieve media die instaan voor de communicatie tussen mentor en student, (4) de tweerichtingscommunicatie. Andere auteurs zoals Holmberg (1989) en Moore (1996) hebben hier nog een aantal kenmerken aan toegevoegd. De meest opvallende hiervan zijn: (5) het individueel en zelfstandig leren en studeren, (6) afstandsonderwijs als een vorm van massacommunicatie, (7) een technologische benadering (De Volder, 1996).

Moore en Kearsly (1996: 2) leggen in hun definitie van distance education de nadruk op de technologie:

"Distance education is planned learning that normally occurs in a different place from teaching and as a result it requires special techniques of course design, special instructional techniques, special methods of communication by electronic and other technology, as well as special techniques of course design, and other technology, as well as special organizational and administrative arrangements."

Voor deze studie is een heldere definitie van afstandsonderwijs noodzakelijk om alle mogelijke ambiguïteit te vermijden. Een duidelijke begripsomschrijving is tevens belangrijk, aangezien afstandsonderwijs een niet-traditionele vorm van onderwijs is. In dit eindwerk wordt het begrip 'distance education' geïnterpreteerd volgens de definitie van Holmberg (1989). Hierna worden bovenstaande kenmerken van het afstandsonderwijs verklaard. Voorts worden in dit rapport meerdere synoniemen gebruikt voor de term 'distance education', met name 'afstandsonderwijs', 'open onderwijs' en 'open learning'. Enkele oudere termen zijn: 'het correspondentieonderwijs' en 'correspondence study'. De studenten die deelnemen aan het afstandsonderwijs worden tevens cursisten genoemd. De persoon die deze studenten doorheen hun opleiding begeleid, is de mentor, coach of docent.

1.2.1 De scheiding tussen leerkracht en student

Zoals uit vorige definities blijkt zijn leerkracht en student van elkaar gescheiden in tijd en plaats. Dit kenmerk onderscheidt afstandsonderwijs van het directe face-to-face onderwijs. Afstandsonderwijs biedt daarom, vanuit het standpunt van de student, een aantal onmiskenbare voordelen ten opzichte van het klassieke contactonderwijs. Zo kunnen de studenten plaats-, tijds- en tempo-onafhankelijk het cursusmateriaal doornemen, maar desgewenst op bepaalde ogenblikken toch van een ondersteuning en bijstand van een docent genieten. Cursussen kunnen ook van thuis uit gevolgd worden, waardoor een opleiding nu makkelijker gecombineerd kan worden met een loopbaan en/of gezinsleven. De mentor schrijft het lessenmateriaal op een bepaald moment en plaats; de student gebruikt het op een ander tijdstip en plaats. Dit biedt een quasi onbeperkte flexibiliteit.

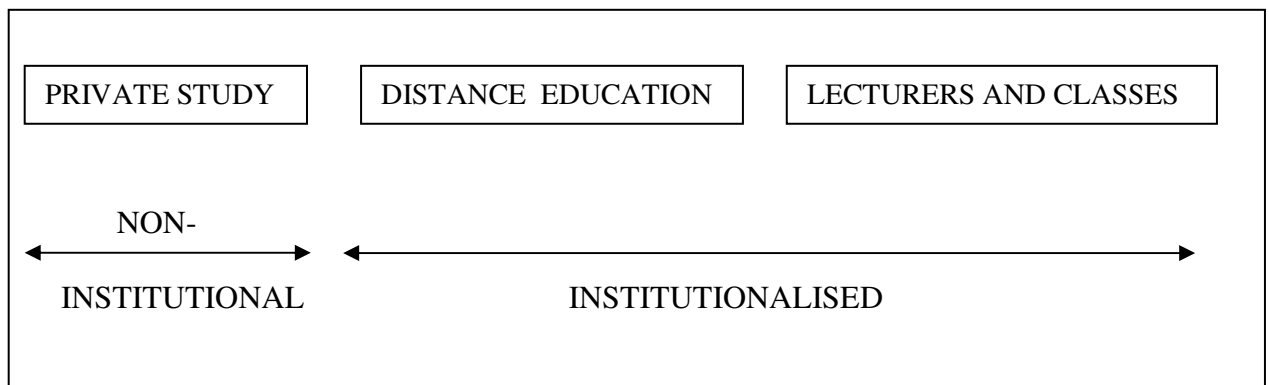
Volgens Keegan (1986) kan de scheiding tussen leerkracht en student variëren. Aan het ene uiterste vindt er geen contact plaats, aan het andere uiterste bestaat er verplicht contact.

Keegan ging uit van een complete scheiding tussen mentor en leerling, maar gaf later de voorkeur aan een quasi-scheiding, waarbij direct onderwijs ook opgenomen wordt in de studieprogramma's op afstand. Toch wordt een permanente scheiding gedurende het hele leerproces als norm aanvaard. In het klassieke onderwijs is wederzijdse communicatie tussen student en leerkracht vanzelfsprekend. Bij distance education moet men deze interactie stimuleren door middel van de beschikbare multimedia. Door de scheiding tussen mentor en student is individueel en zelfstandig leren nodig. Uiteraard heeft niet iedere leerling hetzelfde zelfstandigheidsniveau, daarom is feedback en evaluatie vanwege de mentor onontbeerlijk.

1.2.2 De taak van een ondersteuningsorganisatie

Onderwijsorganisaties bestaan niet enkel in het klassieke onderwijs, maar zijn ook van groot belang wanneer men op afstand studeert. Distance education wordt aangeboden door private of publieke instituties. Dit kan volgens Keegan (1986: 43) voorgesteld worden volgens figuur 1.1.

Figuur 1.1: Institutionalised and non institutional learning



Bron: Keegan, D. (1986). The foundations of distance education. Beckenham, Kent: Croom Helm.

Het is evident dat mensen gedurende hun leven heel wat leren door middel van lectuur, televisie, opvoeding, contact met andere mensen, discussies, etc. Dit zijn vormen van 'non-institutionalised study' of 'private study'. Dit individueel en privaat studeren is niet alleen typerend voor non-institutionalised study maar ook voor distance education. Tenslotte treedt er ook een gelijkenis op tussen het afstandsonderwijs en het geïnstitutionaliseerd onderwijs, namelijk de administratie.

Het bestaan van een onderwijsorganisatie is fundamenteel, aangezien deze steun en bijstand levert aan de student gedurende het leerproces. Deze organisatie verschaft feedback en evalueert de voortgang van de student. Deze opvolging voorziet eventueel ook examens of testen waarmee de student een bepaald diploma of certificaat kan behalen.

1.2.3 De rol van de media

Vermits student en mentor van elkaar gescheiden zijn in tijd en plaats, heeft men in het afstandsonderwijs nood aan efficiënte communicatiemiddelen. Het gebruik van media is hier noodzakelijk onder meer voor het verzenden van cursussen, de ondersteuning en evaluatie vanwege de mentor en voor het management van de organisatie. In het klassieke onderwijs wordt de inhoud van de cursus direct, via geschreven woorden en via mondelinge interactie overgebracht. Naarmate het studieniveau stijgt, wordt de nadruk echter meer en meer op zelfstudie gelegd. Bij distance education ontbreekt deze face-to-face communicatie en zoekt men naar alternatieven zoals mechanische of elektronische communicatie: fax, telefonie, radio, audio- en videoapparatuur, computersystemen, internet, etc. Deze hulpmiddelen worden tegenwoordig onder de term 'informatie- en communicatietechnologie' (ICT) samengebracht.

ICT bestaat uit alle technologie waarmee informatie kan worden opgeslagen en waarmee kan worden gecommuniceerd. Het is duidelijk dat deze computertechnologie de hele samenleving verandert. Het onderwijs is een belangrijke maatschappelijke sector, die uiteraard niet onaangetast blijft door ICT. Volgens De Wolf (1998) kunnen leerkrachten van een bepaalde discipline in een klassieke onderwijsomgeving met gebruikelijke onderwijsvormen het vakgebied als leerstof aanbieden. In het afstandsonderwijs daarentegen is er vraag naar flexibiliteit; onderwijs op maat van de leerling dat waar nodig vrijheid van tijd, plaats en tempo biedt. Wanneer een onderwijsinstelling ICT introduceert zal de klassieke routine doorbroken worden. Niet alle instructies en ondersteuning zal nog via direct contact gebeuren. Wanneer er gebruik gemaakt wordt van bijvoorbeeld video-conferencing, is er geen sprake meer van volledige scheiding tussen student en mentor. De docent kan immers via video-conferencing zijn leerlingen in real-time zien.

Studie en onderwijs blijven zeer complex, aangezien ze op vele manieren georganiseerd kunnen worden. De toegankelijkheid tot distance education wordt geoptimaliseerd wanneer men verscheidene vormen van media aanwendt. Perraton (2000) meent dat een combinatie van media effectief is in het afstandsonderwijs. De reden hiervoor is het feit dat de motivatie gestimuleerd wordt. Er zijn ook studievakken die beter aanleunen bij een bepaald medium. Perraton zegt dat verschillende mediavormen elkaars zwakke punten elimineren.

1.2.4 Tweerichtingscommunicatie

Keegan (1986) zegt dat het belangrijk is voor een student - in een systeem op afstand - een dialoog te kunnen voeren met de docenten van de ondersteuningsorganisatie. De student zou in staat moeten zijn om deze dialoog te kunnen starten en niet enkel ontvanger te zijn. Deze dialogen zijn in het algemeen gebaseerd op taken die de student moet uitvoeren. De belangrijkste communicatiemiddelen hiervoor zijn brieven, telefoongesprekken, alsook face-to-face communicatie. De principiële functies van deze tweerichtingscommunicatie zijn de feedback en begeleiding vanwege de leerkracht (De Volder, 1996).

Tweerichtingscommunicatie maakt actieve interactie tussen studenten en docenten mogelijk. Communicatie kan synchroon of asynchroon zijn. Wanneer informatie in één richting verzonden wordt, dan spreekt men van asynchrone communicatie. Dit gebeurt onder andere onder de vorm van data op CD-ROMs, videocassettes, radio- en televisie-uitzendingen. Hier is geen plaats voor dialoog of discussie. Tweerichtingscommunicatie of synchrone communicatie kan plaatsvinden via satellieten, internet, telefonie...

Volgens Joan Fulton (1992) zijn er vijf pijlers die effectieve tweerichtingscommunicatie kunnen garanderen: (1) contact tussen de student en de lesgever, (2) actief leren door vragen te stellen, (3) regelmatige feedback vanwege de student, (4) regelmatige feedback vanwege de mentor op het gedane werk van de student, (5) de mogelijkheid voor studenten om correcties uit te voeren en uit hun fouten te leren. De Loughry (1994) meent dat telefonie en conference calls hiervoor nuttig zijn, maar te veel kapitaal vergen. Voor de mentor is het tevens onmogelijk om op deze manier met iedere student te communiceren. Het belangrijkste alternatief voor non-real-time communicatie is de electronic mail (e-mail). Dit is een snel,

goedkoop en flexibel communicatiemiddel (<http://sqzm14.ust.hk/distance/distance-4.html>, bezocht op 29 oktober 2005).

1.2.5 Het individueel en zelfstandig leren en studeren

De evoluerende maatschappij doet de nood aan nieuwe onderwijsconcepten groeien. Studenten moeten zich meer en meer ontwikkelen tot levenslang lerenden. Het doorbreken van het meestal gesloten leermateriaal in een traditionele leeromgeving opent perspectieven om het zelfstandig leren te stimuleren. Het didactische materiaal bij afstandsonderwijs heeft niet enkel tot doel studenten iets bij te leren, maar ook hen te leren hoe men moet studeren. De klemtoon ligt op het 'leren'. Volgens Donche en Van Petegem (2002) kunnen studenten in het cursusmateriaal navigeren. Ze maken voor zichzelf uit welke leerinhouden belangrijk zijn, waardoor ze het leerproces zelf in handen hebben. "Begeleid zelfstandig leren via cursusmaterialen stimuleren betekent ook ruimte en tijd voorzien om het leren op een leerlinggecentreerde wijze te laten gebeuren" (Donche & Van Petegem, 2002: 32). De Volder (1996) beweert dat door toepassing van het principe van zelfstandig leren, de studenten meer controle hebben over hun studieplaats, -tijd en -tempo, alsook over de keuze van hun studievakken. De student beschikt dan over meer autonomie in zijn opleiding. Dit betekent wel dat er voldoende transparantie moet bestaan betreffende de vrijheden en verantwoordelijkheden. Hiervoor wordt meestal een studiewijzer aangewend.

Ook in het klassieke onderwijs is het zelfstandig leren al geïntroduceerd. Casestudies, seminaries, papers, groepswerken, bedrijfsprojecten, stage, etc. zijn alle voorbeelden van zelfstandig studeren. Het aanleren van deze vaardigheid is essentieel in deze kennismaatschappij waar permanente actualisering een must is. Tegelijk zijn attitudes gewenst die leiden tot de nodige flexibiliteit, samenwerkingsvaardigheden en creativiteit.

1.2.6 Afstandsonderwijs als een vorm van massacommunicatie

Massacommunicatie wil zeggen dat gedachten en mededelingen overgebracht worden aan een groot publiek door gebruik te maken van massamedia. Massacommunicatie bestaat uit drie elementen: (1) de communicatie is openbaar, (2) ze bestaat hoofdzakelijk uit

eenrichtingsverkeer van zender naar ontvanger en (3) ze is gericht op een groot publiek. Deze elementen zijn echter aan verandering toe.

- Ten eerste wordt het open karakter van afstandsonderwijs als een vorm van massacommunicatie in vraag gesteld. Distance education gebeurt vandaag grotendeels via het internet. Tot nu toe heeft niet iedereen toegang tot deze media.
- Het eenrichtingsverkeer van massacommunicatie spreekt het kenmerk ‘tweerichtingscommunicatie’ tegen. Door de aanwezigheid van e-mails, chatrooms, discussieforums, etc. is real-time interactie tussen de studenten en docenten mogelijk. Dit is de een vorm van synchrone communicatie.
- Tenslotte wordt het publiek gesegmenteerd. Deze segmentatie zal ervoor zorgen dat het publiek kleiner wordt dan in de traditionele massacommunicatie.

Volgens De Volder (1996) is distance education een vorm van massacommunicatie, aangezien de opleidingen gericht zijn op een groot aantal studenten en de relatie tussen de kost per student en het aantal studenten invers is; dit wil zeggen dat hoe hoger het aantal inschrijvingen, hoe groter de opbrengst voor de ondersteuningsorganisatie.

1.2.7 Een technologische benadering

In het kader van afstandsonderwijs verwijst de technologische benadering naar de systematische, procedurele, wetenschappelijke en coherente planning van alle factoren die deze vorm van onderwijs willen optimaliseren. Deze benadering omvat de productieplanning en verdeling van de cursussen, het plannen en uitvoeren van de programma's, en de coördinatie tussen mensen en materialen (De Volder, 1996).

1.3 Formulering van onderzoeksbegrippen

In de volgende hoofdstukken zal beschreven worden op welke manier het onderzoek naar de cursistentevredenheid over het ‘Begeleid Individueel Studeren’ vanwege het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zal gebeuren. Daarom is het belangrijk de onderzoeksbegrippen te

verklaren om misvattingen te vermijden. Hieronder vindt u de definiëring van de begrippen, zoals ze in dit rapport gebruikt worden.

Afstandsonderwijs: Afstandsonderwijs is het onderwijs dat plaats-, tijd- en tempo-onafhankelijk is. Toch is er desgewenst op bepaalde ogenblikken ondersteuning vanwege een mentor mogelijk. Deze vorm van educatie kan op alle onderwijsniveaus doorgevoerd worden. Dit wordt mogelijk gemaakt door het gebruik van technologieën zoals gedrukte materialen, televisie, radio, telefoon, computer, internet, fax, etc. Zie hierboven ook de definitie van Holmberg (1989). In dit rapport worden naast de term ‘afstandsonderwijs’ nog andere synoniemen gebruikt zoals ‘teleleren’, ‘open onderwijs’ en ‘correspondentieonderwijs’.

Begeleid Individueel Studeren (BIS): BIS is een dienst van de afdeling Volwassenenonderwijs van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (departement Onderwijs - Administratie Permanente Vorming). BIS verstrekt cursussen via afstandsonderwijs. Zowel schriftelijk (per correspondentie) als via internet met BIS Online. Zoals de naam zegt, kan men individueel studeren, dus waar en wanneer men wil. Toch is begeleiding van een mentor mogelijk. Hij verbetert de huistaken, beantwoordt vragen en geeft studietips (www.bis.vlaanderen.be, bezocht op 20 oktober).

Cursist: Een cursist is een persoon die een cursus studeert via het afstandsonderwijs. In dit rapport heeft de cursist zich ingeschreven voor een cursus aangeboden door BIS vanwege het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap – afdeling Volwassenenonderwijs.

Mentor: De persoon die de cursist desgewenst op bepaalde ogenblikken kan helpen met zijn studie door vragen te beantwoorden en taken te corrigeren. Dit kan onder andere per post, telefoon, fax, e-mail of chat-sessies gebeuren. De mentoren van BIS zijn altijd vakdeskundigen met een pedagogisch diploma. Hij/Zij geeft meestal ook nog les in het gewone onderwijs en heeft daar minstens twee jaar ervaring opgebouwd met het vak waarvoor hij/zij mentor is.

Respondent: De respondent is de persoon die de enquête invult. In dit tevredenheidsonderzoek is de respondent de bevraagde cursist.

Hoofdstuk 2 : Afstandsonderwijs

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk vangt aan met een literatuurstudie van het afstandsonderwijs, waarbij onder andere de historiek en de verschillende vormen van afstandsonderwijs, alsook de onderwijstechnologieën worden verklaard. Vervolgens wordt de probleemstelling van het tevredenheidsonderzoek uiteengezet. Deze omvat de analyse van het praktijkprobleem en de formulering van het onderzoeksdoel.

2.2 Historisch overzicht

2.2.1 De oorsprong van het afstandsonderwijs

Doorheen de geschiedenis van communicatie heeft de vooruitgang in de technologie paradigmatische verschuivingen veroorzaakt in het onderwijs. Men zou kunnen zeggen dat de oorsprong van het afstandsonderwijs zich in de Antieke Oudheid (600 v. Chr.- 500 n. Chr.) bevindt. Dit zou dan verwijzen naar de Epistels van Paulus en Ignatius, alsook de Canonische Epistels van Basilius, bisschop en leerkracht in Caesarea. De Griekse filosoof Aristoteles zou enkele van zijn leerlingen op afstand les hebben gegeven (<http://www.newadvent.org/cathen/02330b.htm>, bezocht op 30 september 2005). De aanwezigheid van het alfabet, een eenvoudig postsysteem en een kleine groep van opgeleide personen maakten het afstandsonderwijs mogelijk.

Afstandsonderwijs met zowel cursussen als begeleidende leerkrachten ontstonden in de jaren dertig van de negentiende eeuw (Curran, 1995: 25). De exacte datum is niet bekend. Curran (1995: 26) verwijst naar een advertentie in een Zweedse nieuwskrant in 1833 voor een taalcursus, namelijk het Engels, aangeboden door A.J. Meuller van Lund. Verduin & Clark (1991: 15) daarentegen vermelden ook de advertentie in de Boston Gazette in 1728 om geschreven lessen per post te promoten. Ondanks deze discussie wordt Isaac Pittman

algemeen erkend als de eerste moderne leerkracht op afstand. Hij ontwikkelde een correspondentie cursus in Groot-Brittannië in 1840. Dankzij de introductie van de postdienst in Groot-Brittannië, kon Pittman zijn studenten cursusnotities versturen en oefeningen ter correctie ontvangen. In 1856 stichtten Charles Toussaint en Gustav Langenscheidt een moderne correspondentieschool in Berlijn, die tot doel had talen aan te leren.

De Universiteit van Londen (opgericht in 1836) was belangrijk voor de oprichting van private correspondentiecolleges zoals de Skerry's College and University Correspondence College. Dit college werd in het begin van de jaren tachtig in de negentiende eeuw opgericht en bereidde de studenten voor om een hoger diploma te behalen. Amerika volgde deze trend en in 1874 werd de Illinois Wesleyan University opgericht waar men op afstand een graduaatsdiploma kon behalen.

In 1873 richtte Anna Eliot Ticknor - "the mother of American correspondence study" – de Society to Encourage Study at Home op. Deze organisatie had als doel vrouwen van iedere klasse de mogelijkheid te geven een opleiding te genieten. De eerste officiële erkenning van correspondentieonderwijs dateert echter uit 1883 tot 1891 vanwege de Chautauqua College of Liberal Arts. William Rainey Harper - professor aan de Yale University en "the father of American correspondence study" – ontwikkelde in 1882 in samenwerking met de Chautauqua leerkrachten een programma voor onderwijs via correspondentie (<http://www.seniornet.org/edu/art/history.html>, bezocht op 7 oktober).

Thomas J. Foster was de eigenaar en uitgever van een Amerikaanse krant. Door publicatie van 'Mining Herald', startte hij in 1891 een correspondentie cursus betreffende veiligheidstechnieken in de ontginning. Naarmate hij meer cursussen toevoegde, werd de International Correspondence School of Scranton opgericht. In de late negentiende eeuw groeide het correspondentieonderwijs in de geïndustrialiseerde landen, vooral in Groot-Brittannië en de Verenigde Staten (De Volder, 1996: 11). Het afstandsonderwijs nam toe in populariteit, aanvaarding en effectiviteit. Richtlijnen werden noodzakelijk. Daarom werd in 1915 de National University Extension Association (NUEA) opgericht. NUEA legde de nadruk op de nood aan een beleid en kwaliteitstandaarden voor correspondentieleerkrachten

(Verduin & Clark, 1991). Het aanleren van academische - en beroepsopleidingen op afstand creëerde problemen inzake kwaliteit en ethiek. De National Home Study Council (NHSC) werd opgericht in 1926 om deze knelpunten te verhelpen (<http://www.detc.org/theassociation.html>, bezocht op 7 oktober).

Vanaf 1914 verschenen de eerste scholen met correspondentieonderwijs die gefinancierd werden door de overheid in Melbourne, Vancouver, Canada en Nieuw-Zeeland. Het is geen toeval dat er in deze gebieden grote afstanden tussen de bevolking zijn, waardoor educatie en training belemmerd worden. Het communicatiesysteem was tot hier toe zeer eenvoudig: het gebruikte medium was beperkt tot geschreven en gedrukt materiaal en de informatiewisseling tussen student en leerkracht verliep goedkoop en efficiënt (De Volder, 1996).

De ontwikkeling van de radio tijdens de Eerste Wereldoorlog en de televisie in de jaren vijftig creëerden belangrijke nieuwe communicatiemiddelen voor de toepassing van afstandsonderwijs. Leerkrachten gebruikten deze 'nieuwe technologieën' om educatieve programma's uit te zenden naar een publiek van miljoenen studenten. In de periode tussen de Wereldoorlogen (1918-1946) verleende de Amerikaanse overheid aan 202 colleges en universiteiten het recht op radio broadcasting. Op deze manier werden de muren rond het klassieke onderwijs doorbroken. Door de ontwikkeling van betrouwbare telefoonsystemen kon men nieuwe studentenpopulaties bereiken. Maar telefoonsystemen speelden nooit een belangrijke rol in het onderwijs tot bij de introductie van teleconferencing technologieën vanaf 1980. Teleconferencing maakte het mogelijk dat leerkracht en student elkaar gelijktijdig kunnen zien, horen en met elkaar kunnen praten – ook al zijn ze geografisch van elkaar verwijderd (<http://www.cdlponline.org/index>, bezocht op 8 oktober).

De universiteit van Iowa werd in 1934 de eerste universiteit die educatieve televisieprogramma's uitzond. Vijf jaren later had de universiteit vierhonderd programma's uitgezonden (Moore, 2003). Afstandsonderwijs werd een wereldwijd fenomeen.

Distance education maakt steeds meer gebruik van een combinatie van verschillende communicatietechnologieën om de communicatie tussen leerkracht en student te verbeteren.

Sinds de jaren 80 heeft het afstandsonderwijs meerdere technologieën geïntegreerd zoals satelliet, interactieve video, computer software, electronic mail, voice response systems en het meest recente, the World Wide Web of het Internet. De verschillende soorten afstandsonderwijs worden later besproken.

2.2.2 Afstandsonderwijs op universitair niveau

Een aantal initiatieven van afstandsonderwijs situeerden zich op universitair niveau (vb. in Groot-Brittannië, Zweden, Oost – en West-Europa, Noord-Amerika, Australië), maar een echte doorbraak kwam er pas in 1970. In het begin was universitair afstandsonderwijs overwegend gericht op eigen studenten, maar met de tijd is deze situatie veranderd.

Ten eerste is er de opkomst van de open universiteiten in verschillende landen. De open universiteit in Groot-Brittannië is opgericht in 1969. Andere Europese landen volgden al gauw (Spanje in 1972, Duitsland in 1974, Nederland in 1981 en Portugal in 1988). Ook buiten Europa groeide de drang om de grenzen van het conservatieve onderwijs te doorbreken. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de verschillende open universiteiten met hun ingangsjaar.

Tabel 2.1: Een overzicht van de afstandsonderwijsuniversiteiten en het jaar van oprichting

Jaar	Land	Institutie
1939	Frankrijk	Centre National d'Enseignement à Distance
1960	Zuid-Afrika	University of South Africa
1969	Groot-Brittannië	Open University
1970	Canada	Athabasca University
1972	Spanje	UNED
1974	Israël	Open University of Israel

1974	Duitsland	Fern Univesität
1973	Pakistan	Allama Iqbal Open University
1972	Korea	Air and Correspondence University
1977	Costa Rica	UNED
1977	Venezuela	UNA
1978	Thailand	Sukathai Thammarthirat OU
1979	China	TV University System
1980	Sri Lanka	Open University
1981	Nederland	Open Universiteit
1982	Turkije	Anadolu University
1984	Indonesië	Universitas Terbuka
1984	Japan	University of the Air
1985	India	Indira Gandhi Open University
1985	Jordanië	Al-Quds
1987	Iran	Payame Noor University
1988	Portugal	Universidade Aberta
1992	Bangladesh	Open University

Bron: Curran, 1995: 32 en <http://www-tcall.tamu.edu/erica/docs/distance.pdf>, bezocht op 8 oktober)

Ondanks verschillen tussen deze instituties inzake grootte, gebruik van multimedia en programma delen zij meerdere gelijkenissen: het zijn single-purpose (singlemode) distance teaching institutions, die enkel gericht zijn op het verlenen van afstandsonderwijs. Voorts zijn ze nationaal en beschikken ze over expertteams die cursussen ontwerpen. Daarenboven hanteren ze een flexibel toelatingsbeleid en genieten ze van economische schaalvoordelen als gevolg van het grote aantal inschrijvingen. In tegenstelling tot deze single-mode universiteiten zijn de meeste Amerikaanse instituties dual-mode. Dit wil zeggen dat ze over twee divisies

beschikken waarvan de ene gespecialiseerd is in het management en het proces van afstandsonderwijs, terwijl de andere divisie verantwoordelijk is voor de face-to-face programma's. (<http://www-tcall.tamu.edu/erica/docs/distance>, bezocht op 8 oktober).

Ten tweede werd de eenvoudige schriftelijke communicatie vervangen door moderne technieken, voornamelijk audiovisuele technieken (tape en video), radio en telefoon. Volgens Verduin en Clark (1991) waren meer dan een miljoen volwassen studenten ingeschreven in de Adult Learning Service (ALS) telecourses tussen 1981 en 1988. Het afstandsonderwijs kwam zo op nationaal en Europees niveau terecht. In de jaren negentig was er sprake van een mediarevolutie waarbij men nieuwe informatie- en communicatietechnologieën gebruikte, aangepast aan het onderwijs op afstand (De Volder, 1996: 12). Men is van mening dat op computer gebaseerde communicatie de meest fundamentele verandering teweeg gebracht heeft in de communicatietechnologie gedurende de laatste 150 jaar. De snelle toename van personal computers en het internet creëerden enorme veranderingen in de maatschappij, waardoor we anders gaan werken, communiceren en ontspannen. Deze transformatie heeft een enorm effect op de nood en mogelijkheid tot studeren (Garrison & Anderson, 2003: 1). Het afstandsonderwijs vindt nieuwe vleugels. De ontwikkeling van de computer en van interactieve videotiechnieken laat toe om in het klaslokaal meer te demonstreren, te experimenteren, te analyseren en simulaties te maken van zeer complexe processen en omgevingen wat voordien niet mogelijk was. Het World Wide Web (WWW) is de basis in onderwijsomgevingen op alle niveaus. Het WWW geeft studenten immers de mogelijkheid toegang te hebben tot een grote hoeveelheid informatiebronnen (Kouki & Wright, 1999: 9). Al deze technologieën bevorderen de leermogelijkheden. Enerzijds door onderwijs te verschaffen aan een groter publiek, anderzijds door meer flexibele vormen van onderwijs aan te bieden. Distance education kan vandaag op verschillende manieren georganiseerd worden, waarbij het gebruikte medium verschillende vormen kan aannemen: papier, geluid- en beeldband, CD-ROMs en CD-I's, netwerkoplossingen voor data, etc. Gedrukte cursussen vergezeld door beeld- en geluidsmateriaal blijven evenwel de meest populaire dragers.

In vele Europese landen neemt het belang van distance education steeds meer toe. Daarom werd het SOCRATES programma van de Europese Commissie op het vlak van onderwijs

gestart. Dit verdrag werd gelanceerd in 1995 en de eerste fase eindigde in 1999. Vanaf 2000 tot eind 2006 loopt de tweede fase. Deze fase - SOCRATES II - bouwt voort op de verwezenlijkingen en verworvenheden van de eerste fase en hoopt de Europese samenwerking te bevorderen binnen alle niveaus van het onderwijs in Europa. Het Socratesverdrag houdt in dat de Gemeenschap zal bijdragen tot het tot stand brengen van kwaliteitsonderwijs door middel van activiteiten die zullen worden opgezet in nauwe samenwerking met de Lidstaten. Het verdrag benadrukt ook het belang van levenslang leren voor alle burgers van de Unie.

2.3 Levenslang leren

Even belangrijk als het begrip ‘afstandsonderwijs’ is het concept ‘levenslang leren’ (life long learning, permanent learning). We evolueren volop in de richting van een geglobaliseerde kennismaatschappij. Een kennismaatschappij die gebruik kan maken van digitale informatisering en kennisdeling via het wereldwijde web. Het onderwijs blijft hierdoor niet onaangetast. Een systeem dat tot levenslang (en –breed) leren oproept, dringt zich op. Dit betekent dat mensen permanent dienen te leren. Daarom heeft de samenleving vele soorten onderwijs en opleiding nodig om te zorgen dat dit leren mogelijk wordt en de gewenste competenties op flexibele wijze kunnen verworven worden.

In België geldt de leerplicht voor alle kinderen en jongeren onder de achttien jaar. Deze leerplicht is een eerste stap naar een maatschappelijke carrière. Zonder diploma secundair onderwijs verkleinen de kansen op de arbeidsmarkt immers aanzienlijk. Maar voor steeds meer banen geldt dat zij niet blijvend kunnen worden uitgeoefend zonder verdere scholing. Bijkomende opleidingen en trainingen zijn noodzakelijk indien men meer salaris of verantwoordelijkheden wil, alsook wanneer men van beroep wil veranderen. Een individu zal zich niet enkel om arbeidsredenen bijscholen, maar ook op grond van politieke of culturele motieven. Als men zich levensbeschouwelijk wil blijven ontwikkelen, zal men moeten blijven leren. Eén op de vijf Belgen volgt een of andere cursus: avondschool, taalleergangen, namiddagcursus, postordercursus. In onze maatschappij voelen vele mensen de noodzaak tot bijscholing, omscholing, specialisatie, voortdurende en algemene vorming. We leven in een *lerende maatschappij* (www.klasse.be, bezocht op 24 September 2005).

Volgens De Wolf (1998) is de huidige samenleving veel minder statisch en zal ze in de toekomst blijven veranderen. Dat betekent dat mensen zich aan een steeds veranderende omgeving moeten kunnen aanpassen en dus flexibel moeten zijn. De Wolf meent dat men daarvoor niet enkel aan de leerplicht moet voldoen, maar dat men een heel leven lang zal moeten leren. De donkere kant van deze levenslange studie is het feit dat elkeen die zich niet permanent bijschoolt in een versneld aliënatieproces terecht komt. De uitdaging is nu om dit 'levenslang leren' op een efficiënte wijze mogelijk te maken. 1996 was zelfs het Europees jaar van het levenslang leren. Studeren is voor velen een bron van energie. Men doet het gewoon uit interesse, om mee te zijn met wat er rondom gebeurt. Of men moet omwille van het werk. Men bereidt zich voor op een examen of een promotie. Of men wil de kinderen helpen bij hun studie.

Een ideaal middel om permanente scholing te organiseren is het afstandsonderwijs. Lifelong learning is tegenwoordig een levenswijze geworden voor vele arbeidskrachten. Om zich zo goed mogelijk aan snelle technologische veranderingen aan te passen, moeten werknemers zich constant bijscholen. Door afstandsonderwijs te promoten, kunnen vele mensen op verschillende locaties in de wereld zich permanent verder ontwikkelen. Wanneer een groot aantal mensen zich inschrijft voor trainingen en ontwikkelingsprogramma's op afstand, kunnen schaalvoordelen behaald worden. Daarom zijn er nu vele commerciële organisaties die opleidingen op afstand aanbieden waarmee de student een certificaat kan behalen. De vraag is echter of deze certificaten een goede reputatie verdienen of niet. Er bestaat een groeiende vraag naar onderwijs dat gebaseerd is op flexibiliteit. Onderwijsorganisaties breiden hun programma's uit om tegemoet te komen aan de noden van de volwassenen. Huidige trends tonen dat on-line education en andere vormen van afstandsonderwijs een grote rol spelen in de markt voor lifelong learning.

2.4 De onderwijstechnologieën

In het afstandsonderwijs bestaan er verschillende overdrachtssystemen. Zij zorgen ervoor dat de cursussen naar de student kunnen worden getransfereerd en dat communicatie tussen docent en student mogelijk wordt. Volgens De Volder (1996) kunnen we de

overdrachtsystemen in drie categorieën indelen: (1) de gedrukte materialen, (2) de audiovisuele materialen en (3) de computergebaseerde technologieën.

2.4.1 Gedrukte materialen

Het motief achter het afstandsonderwijs is het verschaffen van onderwijs in verafgelegen gebieden. **Correspondentieonderwijs** ontstond dus omdat het voor leerlingen moeilijk was om op één bepaalde plaats samen te komen en te leren. Correspondentiecursussen zijn enkel gebaseerd op gedrukte materialen. Vooraleer gesofistikeerde communicatietechnologieën werden ontwikkeld, was het moeilijk om tweerichtingscommunicatie en tijdsonafhankelijke interactie tussen student en mentor te hebben. De correspondentie in het afstandsonderwijs – dat de nadruk legde op een individuele en zelfstandige studie – gebeurde via gedrukte materialen. Deze hebben en zullen volgens Verduin en Clark (1991) altijd een dominante rol spelen in het afstandsonderwijs.

“Worldwide surveys of distance education show that print is by far the most used medium and is considered the most important medium in the presentation of learning materials by distance educators” (Lewis, 1985; Holmberg, 1989, geciteerd door Verduin en Clark, 1991).

Deze materialen worden via een postsysteem verdeeld. Interactie gebeurt dus via correspondentie. De student maakt zijn taken op papier en stuurt ze per briefpost aan zijn mentor. Vervolgens kan deze ze beoordelen en feedback geven. Van groepswork is daarbij nog geen sprake. Voorbeelden van deze materialen zijn onder andere: handboeken, studiegidsen, zelftesten, taakopdrachten en werkboeken.

Gedrukte materialen hebben meerdere voordelen wanneer ze gebruikt worden in het afstandsonderwijs. Men is er vertrouwd mee (aangezien ze ook in het traditionele onderwijs gebruikt worden), ze zijn goedkoop en plaatsonafhankelijk. De student kan ze naar eender welke plaats meenemen om te studeren. Hij/Zij kan er bovendien notities op vermelden en de

inhoud ervan scannen. Tenslotte is de productie van gedrukte materialen (bijv. handboeken) gemakkelijk en hun gebruik niet duur (Reisman, 2003).

Het statische karakter van dit medium vormt een nadeel. Men kan niet zomaar de inhoud van bijvoorbeeld een handboek aanpassen. Eens de inhoud aan verandering toe is, moet hij helemaal heruitgegeven worden. Minder efficiënt is ook het feit dat de docent moeilijk onmiddellijke feedback kan geven. Ten slotte kan geluid en beweging niet op papier gezet worden (De Volder, 1996: 92). Volgens Verduin en Clark (1991) kunnen deze materialen ook geen realistisch beeld geven. Smaak en geur zijn moeilijk in woorden te vertalen. Volgens Reisman (2003) is van snelle interactie geen sprake en kunnen sociale relaties moeilijk via woorden uitgedrukt worden.

2.4.2 Audiovisuele materialen

Met nieuwere communicatietechnologieën zoals televisie en radio, ontstonden nieuwe mogelijkheden om studenten op afstand te bereiken. Audiovisuele materialen werken via het gehoor en/of via het oog. De **audiocassette** – ondertussen door meer geavanceerde technologieën zoals CD's, DVD's, MP3-spelers, etc. vervangen - is misschien de meest onderschatte technologie in het afstandsonderwijs.

“The greatest media development during the twelve years of its existence has been the humble audiocassette” (Yules, 1985, geciteerd door Verduin en Clark, 1991).

Bijna iedereen heeft immers een cassettespeler, zelfs in minder ontwikkelde gebieden. Audiocassettes bieden een enorm voordeel wanneer bijvoorbeeld een taal aangeleerd wordt of wanneer de student visueel belemmerd is. De Open Universiteit van Groot-Brittannië maakte gebruik van dit medium, omdat het goedkoop is en de student in staat stelt om controle te hebben over de cursus. De audiocassette is de meest kosteneffectieve technologie voor éénrichtingscommunicatie (Verduin en Clark, 1991). Het onderwijs via audiocassettes verloopt asynchroon: mentor en student moeten niet tegelijkertijd aanwezig zijn.

Hoewel de **telefoon** dateert van 1876, is zijn gebruik in het afstandsonderwijs nog recent. Monologen of vastgelegde berichten kunnen via de telefoon plaatsvinden. Deze manier van communicatie verloopt asynchroon. Dialogen tussen docent en student voor onderwijs en feedback daarentegen gebeuren synchroon en zijn de meest traditionele vormen voor het gebruik van de telefoon in het afstandsonderwijs. Studenten kunnen ook communiceren met andere studenten door middel van teleconferenties. **Teleconferentie** wordt gedefinieerd door:

“(“long distance” conferencing) An interactive communications session between two or more users who are geographically separated. Years ago, teleconferencing meant a “conference” that required at least three people. Later, the term evolved into meaning two or more people” (<http://www.pcmag.com/encyclopedia>, bezocht op 29 Oktober 2005).

De telefoon heeft als voordeel dat hij flexibel is, relatief goedkoop en interactief. Dialogen en groepsgesprekken zijn mogelijk. Geografische spreiding is daarenboven geen hinderpaal. Het nadeel is echter dat de student niet visueel gestimuleerd wordt (Verduin en Clark, 1991).

Een derde audiovisueel materiaal is de **radio**. De communicatie via dit medium verloopt net als bij de radio synchroon. De student moet op het moment van de uitzending aanwezig zijn om de les te kunnen volgen. De radio werd vorige eeuw uitgevonden. Vanaf de jaren twintig steeg het aantal radiostations enorm, waardoor in 1934 onder de toenmalige president Roosevelt de Federal Communications Commission (FCC) in de Verenigde Staten werd opgericht. Deze commissie maakte AM radiokanalen vrij voor educatieve doeleinden in de jaren veertig. Radio werd dus vooral vorige eeuw toegepast in het onderwijs. Het was immers een nuttig alternatief voor de gedrukte materialen, zeker in gebieden met een hoog analfabetisme. Daarenboven zijn radio's relatief goedkoop in de ontwikkelende landen. De Latijns-Amerikaanse radio-organisaties waren de pioniers in het gebruik van radio in het afstandsonderwijs (Rumble, 1986, geciteerd door Verduin en Clark, 1991). Lage kosten en de mogelijkheid om de cursus op eender welk moment te wijzigen zijn enkele voordelen van de radio. Toch is het niet voor iedereen evident om via een radio te leren. Men kan immers maar tien circa vijftien minuten effectief luisteren en leren. Wanneer de taal niet eenvoudig is en de

uitspraak niet duidelijk, dan verliest de student al snel zijn concentratie. Ook is herhaling moeilijk of men moet gebruik maken van audiocassettes. De radio is de meest kosteneffectieve technologie om een groot publiek te bereiken (Verduin en Clark, 1991). Volgens Reisman (2003) is de radio als educatief medium het populairst in de ontwikkelingslanden. Perraton (2000) zegt dat gedurende de laatste twintig jaar de ontwikkelingslanden gebruik hebben gemaakt van open en afstandsonderwijs. Zo kon men de mensen in de ontwikkelingslanden leren schrijven alsook een opleiding inzake landbouw en gezondheid aanbieden. Een groot publiek en bescheiden productie- en transmissiekosten houden de kost per luisteraar laag.

Andere voorbeelden van audiovisuele materialen zijn: **televisie**, **videodisks** en **CD's**. Dit zijn alle asynchrone technologieën. Videodisks zijn optische schijven, waarop men een filmfragment kan plaatsen en die op een computer afgespeeld kunnen worden (<http://www.wordreference.com/definition>, bezocht op 24 mei 2006). Vooral in praktijkgerichte studies is het belangrijk om het onderwerp niet alleen te begrijpen, maar ook te 'zien'. De cursus wordt tevens realistischer en levendiger. Vóór het gebruik van de televisie in het onderwijs, werden gedrukte materialen gecombineerd met foto's. Dankzij de televisie kan men beweging en illustratie aan de cursus toevoegen. Maar toch bestaat er ook kritiek op deze technologievorm. Aangezien audiovisuele materialen een hoger realiteitsgehalte aannemen, wordt verondersteld dat het makkelijker is iets aan te leren door te 'zien'. De Volder (1996) spreekt dit echter tegen. Studenten moeten eerst weten hoe ze van bijvoorbeeld een televisieprogramma iets kunnen leren. Hiervoor is een actieve betrokkenheid vanwege de student noodzakelijk.

2.4.3 Computergebaseerde technologieën

Vandaag leven we in de zogenaamde informatiesamenleving. Computers maken deel uit van ieders dagelijkse leefwereld. Scholen spelen hier op in en integreren Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) in hun studieprogramma's. Voorbeelden van computergebaseerde technologieën in het afstandsonderwijs zijn: chatrooms, simulaties, e-mails en audio- en videoconferenties (De Volder, 1996). Dankzij de ontwikkeling van

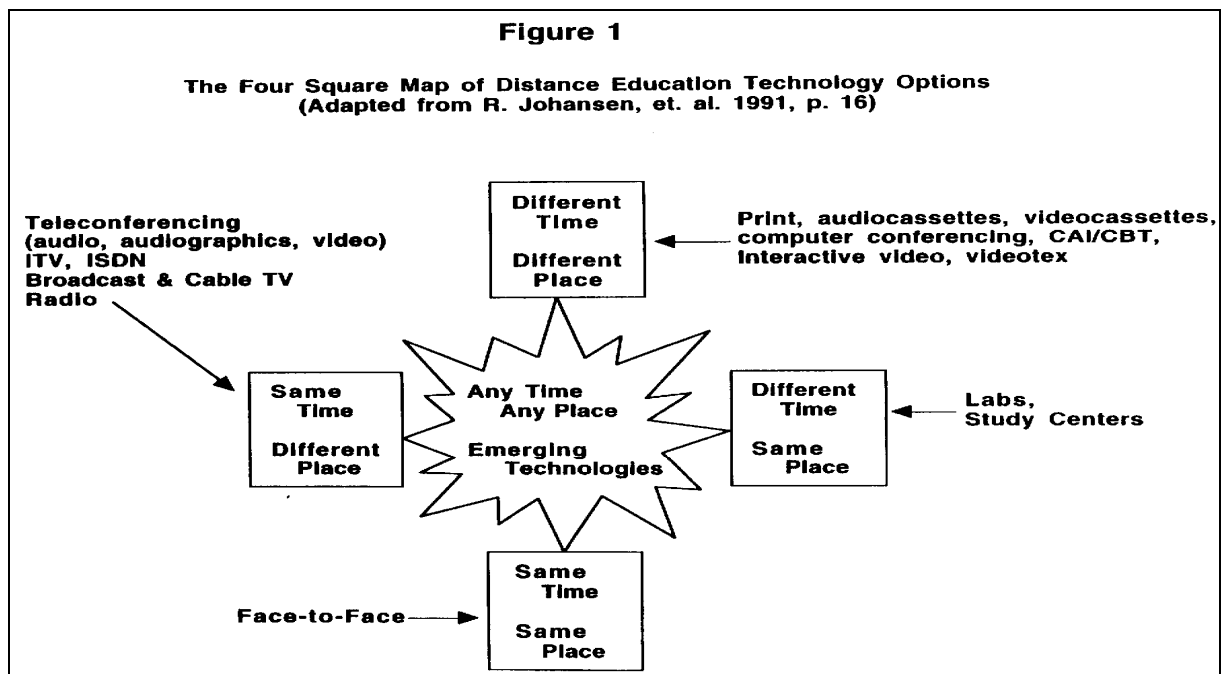
synchrone (tweerichtings-, real-time interactieve) technologieën zoals audioconferentie en videoconferentie (zie 2.5.4 en 2.5.5) is zelfs complexe communicatie op afstand mogelijk. Deze vorm van interactie gebeurt echter meestal tussen twee leerlingen of tussen één leerling en één docent op een bepaald moment. Het feit dat video- en audioconferenties synchroon zijn, maakt het leren tijdsafhankelijk wat een belemmering kan vormen in het afstandsonderwijs. De asynchrone (tijdsonafhankelijke) computergebaseerde communicatie heeft het voordeel onderwijs te verlenen op eender welk moment. Voorbeelden hiervan zijn discussiefora, e-mails en documenten op een intranet die je later kan downloaden...

Computers bieden meerdere voordelen. Ze garanderen flexibiliteit en een vlotte communicatie. Toch hebben deze materialen ook een keerzijde. Ze zijn kostelijk voor de student, die zich een computer moet aanschaffen, alsook voor de onderwijsorganisaties die voor het aanbieden van afstandsonderwijs een heel systeem moeten opzetten. Daarnaast is er sprake van enorme innovatie in de computersector, waardoor hardware steeds moet aangepast worden aan de nieuwe technologie. Deze kosten kan men echter relativeren. Tegenwoordig heeft bijna iedere student de beschikking over een computer en internetverbinding. De recente ontwikkelingen in digitale communicatie en de standaardisering van telecommunicatietechnologieën (ISDN: Integrated Services Digital Network), maken audio-, video-, grafische en data communicatie via een gewone telefoonlijn en een computer mogelijk en goedkoop. We evolueren dus naar een multi-media systeem, waarin zowel synchrone als asynchrone technologieën worden gebruikt! Dit wil niet zeggen dat gedrukte materialen niet meer aangewend zullen worden in distance learning. Ze zullen als complementair medium aangewend worden.

Om de technologieën te beschrijven die in het afstandsonderwijs aangewend worden, is figuur 1 'The 4-Square Map of Groupware Options' een goed hulpmiddel. Dit model werd ontwikkeld door Johansen e.a. (1991). Het past in het kader van het afstandsonderwijs, dat evolueert van een individuele vorm naar een collaboratieve samenwerking tussen studenten. De twee kernbegrippen in het model zijn: *tijd en plaats*. Teams of groepen die samenwerken aan eenzelfde doel, handelen in dezelfde plaats op hetzelfde moment zoals bij een vergadering. Ze kunnen ook asynchroon te werk gaan door op verschillende momenten en plaats samen te werken. Studenten hebben ook de mogelijkheid om op verschillende plaatsen

op hetzelfde moment via telefoonlijnen een audioconferentie op te starten. Het omgekeerde is ook toepasbaar wanneer men op dezelfde plaats, maar op een ander moment samenwerkt in studiecentra of labo's. Het model onderscheidt dus vier soorten technologie voor vier variaties in tijd en plaats: (1) dezelfde tijd/dezelfde plaats (synchroon), (2) verschillend moment/verschillende plaats, (3) dezelfde tijd/verschillende plaats, (4) dezelfde plaats/verschillend moment (<http://seamonkey.ed.asu.edu/~mcisaac/dechapter/tech1.htm>, bezocht op 5 November 2005).

Figuur 2.1: The 4-Square Map of Groupware Options



Bron: (<http://seamonkey.ed.asu.edu/~mcisaac/dechapter/index.html>, bezocht op 5 november 2005)

Men is geëvolueerd van een correspondentie cursus naar een internet cursus. De computer is in het onderwijs net zo noodzakelijk geworden als in het bedrijfsleven en de ontspanning. De meest recente technologie in distance learning is het **internet**. Dit medium is mede verantwoordelijk voor de huidige populariteit van het afstandsonderwijs. Toch bestaat er enige kritiek op het gebruik van het internet. Immers nog niet iedereen beschikt over een internetverbinding, waardoor de toegankelijkheid niet optimaal is. Daarnaast wordt de

kwiteit van de opleiding in vraag gesteld, aangezien er langs deze weg geen persoonlijk fysisch contact tussen student en docent bestaat. Sommige studenten verkiezen het persoonlijk contact met een leerkracht. Onderwijs via het internet is dus niet voor alle studenten geschikt. Vooral achtergestelde leerlingen zijn niet in staat om hun opleiding en studietijd zelf te plannen en organiseren. Ook is het niet voor iedereen evident om met de nieuwste technologieën te werken (Reisman, 2003).

Wanneer onderwijs via het internet gebeurt in combinatie met meerdere computertechnologieën (e-mails, chatrooms, discussiefora, audio- en videoconferenties...), dan kan men spreken van **virtual classrooms**. De virtuele klasruimte kan als volgt gedefinieerd worden:

“Virtual Classroom is a web-based environment that allows you to participate in live training events without the need to travel. You listen to lectures, participate in lab exercises, ask questions, and receive feedback just as you would do in a conventional classroom—except you do it from the convenience of your desktop, or anywhere you have an Internet and phone connection. It saves the hassle, expense, and travel time to a training site” (<http://www.cadence.com/support/virtual-classroom.aspx>, bezocht op 5 november 2005).

2.5 Vormen van afstandsonderwijs

Hieronder worden de verschillende mogelijkheden uiteengezet waarop afstandsonderwijs kan plaatsvinden. Ook hun voor- en nadelen zullen kort besproken worden. Deze opsomming is niet af, aangezien door technologische innovatie steeds nieuwe media ontstaan. De verschillende vormen van afstandsonderwijs beschikken ieder over een unieke vorm van communicatie tussen student en docent. Enerzijds bestaat er een situatie zonder interactie tussen beide partijen. Zo is een traditionele internetcursus het ideale voorbeeld van een geïsoleerde opleiding. Anderzijds kan er sprake zijn van gelijktijdige tweerichtingscommunicatie (synchroon). In dit geval wordt een directe face-to-face communicatie zo goed mogelijk benaderd door middel van de nieuwste technologieën.

Afstandsonderwijs kan om van verscheidene redenen aangewend worden: (1) wanneer de afstand tussen een onderwijsinstutie en de student té groot is, (2) wanneer de student de traditionele lessen niet kan volgen wegens ziekte, gevangenisstraf, loopbaan... (3) wanneer het aantal inschrijvingen voor een traditionele opleiding te klein is, waardoor de kosten te hoog oplopen.

2.5.1 Correspondentieonderwijs

Vroeger verliep het correspondentieonderwijs via een postsysteem. Deze briefwisseling had als nadeel dat feedback en evaluatie heel wat tijd in beslag namen. Tegenwoordig kan het correspondentieonderwijs ook via e-mail verlopen, waardoor de snelheid van administratie en feedback gemaximaliseerd wordt.

Kenmerkend voor het correspondentieonderwijs is het feit dat de student regelmatig een afspraak dient te maken met de mentor. Zo kan deze *feedback* geven. De redenen voor deze wederzijdse communicatie zijn onder andere: (1) studenten helpen hun gedachten verwoorden en zich voorbereiden op de examens, (2) feedback verlenen op de taken, (3) het zelfvertrouwen van de student ontwikkelen, (4) studenten helpen hun cursusinhoud te structureren, (5) studenten helpen hun studie te plannen en te timen, (6) studenten motiveren (De Volder, 1996).

2.5.2 Telefonisch onderwijs

Het telefonisch onderwijs kan in één richting via monologen of vastgelegde berichten verlopen. De gelijktijdige aanwezigheid van docent en student is dan niet vereist (asynchrone communicatie). Maar door ook teleconferenties te integreren is tweerichtingscommunicatie of synchrone communicatie mogelijk. Bij zo'n conferentie is de gelijktijdige aanwezigheid echter wel vereist.

Er zijn verschillende nadelen verbonden aan het telefonisch onderwijs. De mentor moet steeds telefonisch bereikbaar zijn op de afgesproken tijdstippen (bij synchrone communicatie). Discussies zijn dus moeilijk te organiseren. De leden van zo'n teleconferentie moeten immers allen op hetzelfde moment beschikbaar zijn. Daarnaast moeten oogcontact en

lichaamshouding vervangen worden door verbale woorden. Tevens moet er sprake zijn van een goede organisatie en moet de docent onmiddellijke toegang hebben tot de gegevens van de student (De Volder, 1996).

2.5.3 Computerconferenties

Volgende definitie verklaart het begrip ‘computer conferentie’:

“A communication session, facilitated by means of a computer network, between several participants, each of them having access to all messages submitted. Note: Messages, in general, have no specified recipient, but are sent to the entire membership. Messages may contain text, video, audio, graphics, software, or a combination thereof. Some of these may be contained in the message and may be stored online for future retrieval. Computer conferencing can be conducted either in realtime or in store-and-forward mode”
(http://www.atiss.org/tg2k/_computer_conference.html).

Computerconferenties zijn dus conferenties georganiseerd op lange afstand tussen meerdere deelnemers. Deze deelnemers hebben alle toegang tot de uitgewisselde boodschappen (data, audio, video, software...). De conferenties zijn gebaseerd op een telecommunicatiesysteem, ondersteund door één of meerdere computers (<http://www.pcmag.com/encyclopedia>, bezocht op 23 september 2005). Ze kunnen verschillende internettoepassingen integreren zoals e-mail, chatsessies en discussiefora.

Computerconferenties bestaand hoofdzakelijk uit realtime communicatiesessies. Daarnaast bevatten ze ook asynchrone technologieën zoals e-mails en discussiefora waarbij de communicatie niet gelijktijdig verloopt. De ene partij verzendt een e-mail of plaatst een discussiepunt op het forum. Enige tijd later kan een tweede partij deze e-mail openen of reageren op het discussieforum. Dit is een vorm van asynchrone communicatie. De boodschap (data, video, audio, software...) die tussen de deelnemers wordt uitgewisseld, kan men dus opslaan en later opnieuw raadplegen.

Een nadeel van deze technologie zijn de communicatiekosten. Deze kunnen behoorlijk oplopen. Toch wordt de grootste belemmering volgens De Volder (1996) gevormd door het feit dat een dialoog niet geforceerd kan worden, aangezien men enkel met mekaar kan chatten wanneer beide partijen online zijn. Verder zijn niet alle studenten tevreden met deze technologie. Sommigen hebben het moeilijk de computer te aanvaarden als een contactmiddel. Daarenboven is niet iedereen vertrouwd met het gebruik van computers en met het internet, vooral niet de oudere generatie (De Volder, 1996). En het is vooral deze generatie die men wil bereiken met het afstandsonderwijs.

2.5.4 Audioconferenties

Een audioconferentie is gebaseerd op het gebruik van een gemeenschappelijke telefoonlijn. Ze kan toegepast worden via een telefoon of computer (vb Skype³). Audioconferenties worden vaak in het afstandsonderwijs aangewend aangezien ze tijdsbesparend en kosteneffectief kunnen zijn. In plaats van tijd te spenderen aan schrijven, kunnen studenten nu hun tijd gebruiken om te luisteren en te praten. Daardoor wordt het traditionele face-to-face onderwijs benaderd. Een goede geluidskwaliteit is uiteraard noodzakelijk voor een audioconferentie.

Een student heeft enkel een PC, microfoon en een modem nodig. De afwezigheid van compatibiliteit tussen de verschillende audioconferencing-software kan voor problemen zorgen. In vele gevallen kunnen studenten immers enkel communiceren wanneer ze over dezelfde software beschikken. Een tweede belemmering is het feit dat audioconferencing niet volledig interactief is. Dit wil zeggen dat deelnemers aan een audioconferentie moeten wachten tot de andere partij uitgepraat is vooraleer ze zelf iets kunnen inbrengen. Dit kan conversatieproblemen teweeg brengen (Kouki & Wright, 1999). Daarenboven gebeurt de communicatie synchroon, waardoor mentor en student gelijktijdig aanwezig moeten zijn. Volgens De Volder (1996: 210) is het een gemakkelijke methode, maar is ze weinig functioneel (enkel auditief contact) en heeft ze een lage flexibiliteit (tijdsafhankelijk). Wanneer afbeeldingen verzonden worden in combinatie met audioconferencing, dan kan men spreken van **audiografische conferentie**.

³ **Skype** is een nieuw softwareprogramma dat de mogelijkheid biedt om gratis te telefoneren via internet.

2.5.5 Videoconferenties

Videoconferencing kan omschreven worden als de real-time (synchrone), tweerichtingstransmissie van bewegende beelden in combinatie met audio (geluid en stem). Enerzijds kunnen statische afbeeldingen en tekst verzonden worden, anderzijds biedt videoconferencing de transmissie van dynamisch beeldmateriaal en kwaliteitsvolle audio tussen verschillende locaties aan. Videoconferencing-software is standaard geworden voor computers. Microsoft Netmeeting is bijvoorbeeld geïntegreerd in Windows 2000 en kan men tevens gratis downloaden (<http://searchmobilecomputing.techtarget.com>, bezocht op 5 november 2005).

Videoconferencing werd in het verleden vooral gebruikt voor onderwijs in een virtuele klas, waarbij de leerlingen de lessen konden volgen zonder fysiek aanwezig te zijn. De student en docent kunnen in eenzelfde computerprogramma werken. Voordelen van deze methode zijn de mogelijkheid van interactie en de multifunctionaliteit (De Volder, 1996). Het nadeel is net zoals bij de audioconferencing de tijdsafhankelijkheid. Docent en student moeten immers gelijktijdig aanwezig zijn.

2.5.6 Interactieve televisie

Interactieve TV is een mengeling van videoconferencing, audioconferencing en audiographic conferencing. Video en geluid worden in één richting gecommuniceerd; van de docent naar de student via satelliet of kabel. Tezelfdertijd kunnen student en mentor samenwerken via audioconferencing, audiographic conferencing of via fax of e-mail. Men combineert dus synchrone en asynchrone technologieën.

Deze vorm van afstandsonderwijs heeft als voordeel dat men een groot publiek kan bereiken, waardoor de kosten gedrukt kunnen worden. Daarenboven is interactieve televisie multifunctioneel. Dit wil zeggen dat meerdere educatieve activiteiten (videoconferentie, filmfragmenten, audioconferentie...) kunnen gerealiseerd worden (De Volder, 1996).

2.5.7 Het Internet en World Wide Web

Internet is het netwerk der netwerken van computers, een koppeling van een groot aantal lokale netwerken van computers. Het ontstond aan het eind van de jaren zestig en werd al snel een onmisbaar instrument voor universiteiten. Pas in 1990 werd het voor het eerst opengesteld voor het grote publiek.

Het internet biedt een waaier aan toepassingen zoals onder andere e-mails, discussiefora, babbelboxen of chatrooms en het World Wide Web (WWW). Dit laatste is vast en zeker de populairste toepassing. Het is een enorme verzameling van webpagina's. Deze pagina's bevatten informatie over de meest uiteenlopende onderwerpen. Door middel van zoekmachines zoals Google, kan je op efficiënte wijze webpagina's zoeken en doorzoeken.

Het internet speelt een belangrijke rol in het afstandsonderwijs. Studiebegeleiding kan immers ondersteund worden via het internet en zelfstudie wordt aangemoedigd. Een eerste toepassing van het internet in het onderwijs is het publiceren van opgaven en oefeningen op het WWW. Studenten bezorgen hun oplossingen persoonlijk aan de mentor of via e-mail. Vervolgens kan de docent de correcte oplossing op de website plaatsen. Een voordeel hiervan is dat het antwoord voor iedereen beschikbaar is. Een tweede toepassing is het aanleggen van een website waar de student met vragen en opmerkingen terecht kan. De student kan via e-mail een vraag stellen, waarna de docent het antwoord op de website plaatst. Op deze manier worden alle studenten op de hoogte gebracht van eventuele moeilijkheden in de cursus. Ten derde kunnen diensten voor studiebegeleiding van dit medium gebruik maken voor een elektronisch monitoraat. Via e-mail kunnen studenten vragen stellen of een afspraak maken. In het afstandsonderwijs kan de monitor op vooraf afgesproken tijdstippen online beschikbaar zijn. Dan kunnen discussies gevoerd worden of eventueel afspraken gemaakt worden (Hertveldt e.a., 1997).

De term **e-learning** (electronic learning) wordt volgens de American Society for Training and Development (ASTD) gedefinieerd als:

“The delivery of a learning, training or education program by electronic means. E-learning involves the use of a computer or electronic device (e.g. a mobile phone) in some way to provide training, educational or learning material” (<http://www.distance-educator.com>, bezocht op 29 oktober 2005).

We kennen e-learning als het on-line leren door middel van netwerktechnologieën. Toch kan men enkele bedenkingen formuleren wanneer het afstandsonderwijs mogelijk gemaakt wordt via het internet. Ook al is het internet hedendaags wijd verspreid, toch is het nog niet voor iedereen beschikbaar. Virussen, junkmail, hackers en cookies (inbreuk op privacy) kunnen nog altijd een belemmering vormen voor de internetgebruiker. Antivirusprogramma's en firewalls kunnen deze knelpunten echter grotendeels verhelpen.

2.6 Probleemstelling

2.6.1 Analyse van het praktijkprobleem

Het onderwijs speelt een fundamentele rol in de ontwikkeling van mensen. Dankzij het onderwijs verwerven mensen kennis, wat essentieel is voor het kunnen uitoefenen van een beroep. Naast kennis, worden hen ook andere vaardigheden aangeleerd zoals kritisch denken, problemen oplossen, samenwerken, enz. De kennismaatschappij en de informatiesamenleving waarin we vandaag leven, stellen elk van ons en meteen ook de ondernemingen, het onderwijs en de overheid voor een zware uitdaging. Aan de ene kant (de kennismaatschappij) moeten we voortdurend onze kennis bijspijkeren en onze competentie op peil houden, aan de andere kant (de informatiesamenleving) worden we overspoeld door informatie. "Levenslang leren" is een evidente geworden. Daarom is tegenwoordig naast opleiding ook voortdurende bijscholing noodzakelijk. Levenslang leren vormt de hoeksteen van een overlevingsstrategie in deze maatschappij. Het onderwijs krijgt in de huidige samenleving immers te maken met dynamische ontwikkelingen. Onderwijs kan een uitdaging zijn omdat het veelomvattend, gevarieerd en voortdurend in beweging is. Het onderwijs verandert. Denk maar aan de rol die

computers en het Internet er nu al spelen. Steeds meer moeten burgers ook in staat zijn om zelfstandig te studeren. De overheid moet daarom proberen een echt leerklimaat te creëren in de maatschappij.

Wie onderwijs zegt, denkt meteen aan de klassieke klasomgeving, waar alles plaats vindt op dezelfde locatie en op hetzelfde tijdstip. Zo werd tot voor kort eeuwenlang lesgegeven. Correspondentieonderwijs, audio of video conferencing daarentegen zijn flexibeler. Ze maken het onderwijs plaats- en tijdsafhankelijk. Dit zijn vormen van afstandsonderwijs waarbij er geen fysieke beperkingen meer zijn, noch in tijd, noch in ruimte, noch in inhoud en ritme. Iedereen heeft nu de kans om te leren wat hij/zij wil, waar en wanneer hij/zij dat wil.

Het open- en afstandsonderwijs wordt hedendaags gestimuleerd door de Europese Commissie dankzij het Socratesprogramma dat in 1995 werd opgericht. Dit rapport bestaat uit volgende acties: de mobiliteit van personen, transnationale projecten en partnerschappen, het ontwikkelen van transnationale netwerken, observatie en onderzoek van onderwijssystemen en -beleid en het uitwisselen van informatie en verspreiden van innovatieve praktijken. Minerva is de actie waarin Europese samenwerking wordt gestimuleerd op het vlak van open- en afstandsonderwijs (OAO) en informatie- en communicatietechnologie (ICT) in het onderwijs. Minerva zal tevens de ontwikkeling van onderwijsproducten, -diensten, -methoden en didactisch materiaal bevorderen die op een pedagogisch verantwoorde en innoverende manier gebruik maken van ICT (www.ond.vlaanderen.be, bezocht op 20 oktober).

In onze huidige Belgische samenleving zijn een diploma en opleiding essentieel om aan de arbeidsmarkt te kunnen participeren. Vorig academiejaar schreven 57 005 studenten zich in aan een Vlaamse Universiteit. Het Vlaamse hogescholenonderwijs telde 101 185 inschrijvingen (<http://www.ond.vlaanderen.be/onderwijsstatistieken/2004-2005>, bezocht op 20 oktober 2005). Niet iedereen heeft echter de mogelijkheid om deel te nemen aan een georganiseerde vorm van onderwijs. Mensen met een voltijdse baan die zich verder willen bijscholen hebben niet altijd de kans om aan opleidingen in het dag- of avondonderwijs deel te nemen. Voorts kunnen ouders omwille van hun gezin geen tijd vrijmaken om zichzelf verder te ontwikkelen. Niet enkel gezinsleven en loopbaan zijn een belemmering, maar ook

ziekte en geografische locatie (woonplaats) kunnen hinderpalen zijn om aan het traditionele onderwijs deel te nemen. Het 'afstandsonderwijs' (als een vorm van levenslang leren) wordt in veel literatuur daarom naar voor geschoven als dé oplossing voor de toenemende druk naar scholing en bijscholing. Door nieuwe technologieën kan men kennis gemakkelijker verspreiden en kan men een opleiding op maat van de student aanbieden.

In Vlaanderen wordt het afstandsonderwijs georganiseerd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Daarnaast bestaan ook private initiatieven, maar deze zijn kleiner van omvang. De afdeling Volwassenenonderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft in 1999 het 'Begeleid Individueel Studeren' in het leven geroepen. In 1965 echter werd reeds afstandsonderwijs voorzien. BIS is het officiële afstandsonderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. Thuis studeren in je eigen tempo vormt het uitgangspunt van het afstandsonderwijs. Toch is begeleiding en ondersteuning door een deskundige leraarmentor aanwezig. BIS onderscheidt zich van het klassieke contactonderwijs op meerdere punten. Zo kan iedereen zich inschrijven voor een opleiding, eender welke leeftijd, beroep of diploma's hij/zij heeft. Er bestaat geen vaste inschrijvingsperiode. Ook locatie speelt geen rol. Er is geen aangewezen locatie waar men samenkomt. Je kan een cursus van BIS van overal volgen: Bijvoorbeeld thuis of zelfs in het buitenland. Daarenboven liggen de prijzen voor het afstandsonderwijs aanzienlijk lager dan de inschrijvingskosten in het hoger onderwijs.

Het grootste verschil tussen contactonderwijs en BIS is de werkwijze. Voor een opleiding bij BIS, schrijf je in wanneer je wil. Vervolgens ontvang je een kennismakingspakket dat bestaat uit een uitgebreide inhoudsopgave, een voorbeeld uit de cursus, studietips, enz. Op deze manier kan de potentiële cursist nagaan of de cursus hem bevalt. Na betaling ontvangt de student de volledige cursus of een aantal lespakketten in ringmap. Hij/Zij studeert deze in, in een volgorde die hij/zij verkiest. Naast deze vorm van correspondentieonderwijs werd in 1999 BIS Online opgestart. Hierbij staat de cursus volledig on-line en wordt er gebruik gemaakt van discussieforums en chat-sessies om de interactie tussen student en mentor te verhogen.

2.6.2 Formulering van het onderzoeksdoel

In 2003 werd door BIS een enquête over kwaliteitszorg georganiseerd. Voorts wordt er na iedere cursus een evaluatieformulier verzonden om eventuele opmerkingen te verzamelen en te behandelen. Toch wil men de studentensatisfactie nog grondiger en concreter analyseren. Daarom wil deze eindverhandeling door middel van praktijkgericht onderzoek de tevredenheid nagaan van de cursisten van BIS. Verder wil ik ook onderzoeken op welke manier de eventuele ontevredenheid gereduceerd kan worden.

Doel is dus de tevredenheid over BIS na te gaan. Om dit te bepalen, zal ik mij richten op één centrale onderzoeksvraag: **“Wat is de mate van de studententevredenheid voor BIS?”**

Omdat de tevredenheid vanwege de studenten beïnvloed kan worden door verschillende factoren, splits ik de onderzoeksvraag op in enkele deelvragen waarvan de relatie met de centrale onderzoeksvraag aangegeven zal worden. Het is dus noodzakelijk om te weten waaraan een cursist belang hecht.

- In welke mate beïnvloedt het aanbod van BIS de studententevredenheid?
- Wordt de studententevredenheid beïnvloed door de cursusinhoud?
- Is er een verband tussen de satisfactie vanwege de student en de begeleiding en evaluatie vanwege de mentor?
- Op welke manier beïnvloedt de administratie de cursistentevredenheid?

In het theoretisch deel van dit eindwerk gebeurt een *exploratief onderzoek*. Dit wil zeggen dat adequate literatuur inzake het afstandsonderwijs gezocht en onderzocht wordt. Hierbij wordt nagegaan waarvoor afstandsonderwijs exact staat (zie hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 wordt de term “levenslang leren” besproken en verklaard. Daarnaast worden de verschillende onderwijstechnologieën en de alternatieve vormen van het afstandsonderwijs beschreven. Voorts zal door middel van enquêtes de cursistentevredenheid bij BIS onderzocht worden. Het doel hiervan is een precies beeld te schetsen van een specifieke groep mensen, in dit geval ‘de BIS-cursisten. De resultaten van zo’n enquête kunnen een antwoord bieden op de vragen

‘zijn de studenten tevreden met het Begeleid Individueel Studeren?’, en ‘Op welke manier kan men de tevredenheid maximaliseren?’.

Hoofdstuk 3 : Onderzoeksmethode

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt besproken op welke manier het praktijkprobleem onderzocht zal worden. Dit *exploratief onderzoek* heeft als doel de relevante variabelen te identificeren, alsook de samenhang tussen deze variabelen te analyseren. Dit kan enkel gerealiseerd worden door de juiste onderzoeksstrategie aan te wenden. Tevens zal verklaard worden welke onderzoeksmethoden geschikt zijn voor het cursistentevredenheidsonderzoek voor BIS.

De informatie gebruikt bij het schrijven van dit hoofdstuk heb ik overgenomen uit de syllabi 'Methoden van onderzoek en rapportering I en II'.

3.2 Keuze en verantwoording van de onderzoeksstrategie

3.2.1 Te verwerpen strategieën

De verschillende onderzoeksstrategieën kunnen we indelen in twee groepen, namelijk de strategieën met primaire gegevens en de strategieën met secundaire gegevens. De eerste groep bestaat uit: survey, experience survey, discussies met focusgroepen, experimenten en veldonderzoek. Literatuurstudie, analyse van documenten en analyse van statistieken zijn strategieën met secundaire gegevens. *Primaire gegevens* zijn zelf verzamelde gegevens. *Secundaire gegevens* daarentegen zijn reeds beschikbaar dankzij o.a. documenten en statistieken.

Bij een *experiment* moeten er hypothesen geformuleerd worden over oorzaak-gevolg relaties en worden de effecten van mogelijke oplossingen nagegaan. Deze methode is veel te omslachtig om het praktijkprobleem te onderzoeken.

Het gebruik van *simulaties* sluit nauw aan bij een experimentele strategie. Er wordt hier een gesimuleerde omgeving gecreëerd waarbij gebruik gemaakt wordt van een rollenspel. Wegens dezelfde reden als het experiment wordt deze strategie verworpen.

Bij *veldonderzoek* wordt één bepaalde situatie onderzocht en wordt de participerende observatie benadrukt. Dit zou betekenen dat we ons zouden toespitsen op één welbepaalde student en onderzoeken welke factoren een invloed hebben op zijn tevredenheid over BIS. Deze strategie zou ons onvoldoende relevante informatie opleveren, aangezien ze niet representatief is voor de hele populatie. Daarom verwerp ik ook deze strategie.

De *gevalstudie* is een toepassing waarbij er een diepgaande studie wordt verricht over één bepaalde case of een klein aantal gevallen. Als we deze strategie zouden toepassen, zou dit inhouden dat we de tevredenheid van slechts één of enkele cursisten zouden bepalen. Dit is echter niet de bedoeling. Het doel is immers een representatief beeld te krijgen van de hele populatie, dus verwerp ik ook deze strategie.

Een *focusgroep* omvat het discussiëren in groep. Deze groepen moeten een homogene samenstelling vertonen. Hoewel deze strategie nuttige informatie zou kunnen opleveren, door het confronteren van de verschillende partijen, zal ik deze niet gebruiken, aangezien het onmogelijk is om homogene groepen samen te stellen. De studenten van BIS verschillen sterk wat betreft geslacht, leeftijd, herkomst, diploma, enz.

Vervolgens bespreek ik de onderzoeksstrategieën met secundaire gegevens die niet in aanmerking komen voor het tevredenheidsonderzoek. Een *literatuurstudie* houdt in dat men relevante informatie voor een bepaald onderzoek uit bestaande wetenschappelijke literatuur haalt. Hieruit worden conclusies over het praktijkprobleem getrokken. Over de cursistentevredenheid van BIS is uiteraard geen wetenschappelijke literatuur beschikbaar. Wél zal ik verschillende literatuurbronnen raadplegen om meer inzicht te verwerven over het afstandsonderwijs, de geschiedenis ervan, de verschillende onderwijsvormen, de onderwijstechnologieën en tenslotte het begrip “levenslang leren”. Dit vindt u terug in hoofdstuk 3.

Statistieken (en databases) houden in dat men reeds verrichte studies op een andere manier aanwendt. BIS heeft in 2003 een bondige vragenlijst gelanceerd inzake kwaliteitszorg. Deze enquête geeft echter geen verklaringen voor de cursisten(on-)tevredenheid. Daarom wordt ook deze strategie verworpen.

3.2.2 Mogelijke strategieën

Experience survey omvat het bevragen van een kleine groep bevoorrechte getuigen. Deze getuigen bezitten voldoende expertise over het praktijkprobleem en hebben verschillende visies. Aanvankelijk was dit een mogelijk alternatief voor mijn onderzoek. Toch heb ik niet voor deze methode gekozen aangezien ik op die manier wellicht geen representatief en algemeen beeld zou verkrijgen. Slechts een klein deel van de doelgroep kan dan geïnterviewd worden. Ik wil echter een zo goed mogelijk beeld krijgen van alle BIS studenten.

Survey-onderzoek is vooral van toepassing op de verwerking van grote hoeveelheden data die afkomstig zijn van een grote populatie. De verzameling van de gegevens gebeurt gewoonlijk door middel van vragenlijsten of gestandaardiseerde interviews. Tevens is dit een goedkoop middel om het knelpunt of praktijkprobleem te onderzoeken. Door gebruik te maken van deze strategie heeft men veel controle over het onderzoeksproces. Dankzij deze methode zal de verwerking in SPSS vlotter verlopen, vermits een identieke set van data verkregen zal worden. Hierdoor is het gemakkelijker conclusies te formuleren uit de SPSS-output.

Omdat ik zoveel mogelijk studenten wil bevragen, zal ik gebruik maken van een enquête en niet van een gestandaardiseerd interview. De vragenlijsten zal ik in samenwerking met BIS per e-mail naar de cursisten versturen.

De *inhoudsanalyse* veronderstelt het onderzoeken van geschreven documenten. Deze strategie is van grote hulp bij een literatuurstudie. Door een aantal zoektermen in te geven in de elektronische zoekmachine van verschillende bibliotheken, werden volgende documenten

gevonden. Het vaktijdschrift Klasse⁴ gaf een eigentijdse blik op het begrip “levenslang leren”. Deze informatie is ook terug te vinden op de website www.klasse.be. Deze documenten leverden mij vooral kwalitatieve in plaats van kwantitatieve gegevens. Er is dus sprake van een kwalitatieve inhoudsanalyse.

3.3 Onderzoeksopzet

In overleg met BIS ben ik tot de volgende beslissingen gekomen wat betreft het onderzoeksopzet.

3.3.1 Selectie onderzoekseenheden

In overleg met Mevr. Jaminé heb ik besloten om de ingeschreven BIS studenten van het jaar 2005 te bevragen. Deze kan men in vier subgroepen verdelen:

- Groep a: de ingeschreven studenten die nog niet betaald hebben,
- Groep b: de ingeschreven studenten die betaald hebben, hun opleiding nog niet voltooid hebben en hun taken niet maken
- Groep c: de ingeschreven studenten die betaald hebben, maar hun opleiding nog niet voltooid hebben en wel hun taken maken
- Groep d: de ingeschreven studenten die betaald hebben en hun cursus volledig afgewerkt hebben.

De onderzoekseenheden bevatten echter geen potentiële cursisten. We willen immers de tevredenheid bij de bestaande cursisten achterhalen. In Bijlage I vindt u een tabel met het aantal inschrijvingen en betalingen voor 1999 tot en met 2005. In 2005 hebben 22 431 studenten zich ingeschreven voor een BIS cursus. De **populatie** bestaat dus uit **22 431**

⁴ **Klasse** is de naam voor een communicatieproject van het departement Onderwijs, ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het richt zich tot alle betrokkenen bij onderwijs in Vlaanderen. De algemene doelstelling van Klasse is door gerichte informatie de betrokkenheid bij het onderwijsgebeuren optimaliseren voor de verschillende doelgroepen: schoolbesturen, leerkrachten, studiemeesters-opvoeders, PMSÖ, ouders, leerlingen en de brede maatschappij. Dit gebeurt o.a. via een maandblad en website.

onderzoekseenheden. 76,74% (17 214) van de ingeschreven cursisten hebben de opleiding bij BIS ook werkelijk betaald. Ongeveer 23% van de ingeschrevenen besloot niet deel te nemen aan de cursusopleiding. Het is dus van uiterst belang om de (on)tevredenheid van deze onderzoekseenheden na te gaan.

Welke studenten vinden we nu terug bij BIS? Iedereen mag zich inschrijven. Er zijn geen leeftijdsgrenzen of diplomavereisten. De toegang tot de opleidingen is dus volledig vrij. Opmerkelijk is ook dat gedetineerden dankzij het Ministerie van Onderwijs de mogelijkheid krijgen om te studeren via BIS. Zij worden tevens vrijgesteld van het inschrijvingsgeld.

Voorts bestaan de onderzoekseenheden enkel uit Vlaamse studenten. BIS is immers het officiële afstandsonderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. Enkele ingeschreven anderstalige studenten volgen een cursus Nederlands, dus zij worden ook bij de onderzoekseenheden opgenomen. De Waalse tegenhanger van BIS is EAD; L' Enseignement à Distance georganiseerd door de Waalse Gemeenschap. Meer informatie over EAD vind je op de volgende website: <http://www.ead.cfwb.be>.

3.3.2 Steekproef

Vooraleer men een steekproef kan trekken, moeten een aantal factoren overlopen worden; de eigenschappen van de populatie, de manier van ondervragen en het onderzoeksdoel. In mijn onderzoek zijn alle studenten van BIS ingeschreven in het jaar 2005 de onderzoekseenheden, ongeacht of zij al betaald hebben, de taken gemaakt hebben of de cursus voltooid hebben. Het onderzoeksdoel houdt het nagaan van de studententevredenheid in. Door middel van enquêtes zullen de cursisten bevraagd worden.

Ik opteer voor een *toevalssteekproef* in dit onderzoek. Bij een toevalssteekproef is de waarschijnlijkheid van opname van cursisten in de steekproef gekend. Hierdoor is het mogelijk via waarden van de steekproef meer gegevens over de populatie te verkrijgen. Dit wordt ook wel statistische inferentie genoemd. Aan de hand van de beslissingsboom (zie Bijlage II) worden volgende keuzes gemaakt.

De *geografische spreiding* is groot, aangezien de onderzoekseenheden zich overal kunnen bevinden. Je kan studeren waar je maar wil. Het afstandsonderwijs elimineert immers de spreiding tussen student en mentor. Direct contact is dus voor het onderzoek overbodig. Volgens de beslissingsboom zijn een ‘area-steekproef’ en een ‘meertraps area-steekproef’ dus niet geschikt.

De klemtoon van de studie ligt niet zozeer op de veralgemening van eigenschappen van de steekproef naar de populatie, maar op de *vergelijking van subgroepen* in de populatie onderling. Een ‘proportionele’ of een ‘disproportionele gestratificeerde steekproef’ zijn dus mogelijk. Een verhoudingsgewijze vertegenwoordiging van die subgroepen in de steekproef is gewenst. Deze studie bevat vier subgroepen (zie 3.3.1). Zo’n subgroep wordt ook wel stratum genoemd. 25% van de ingeschreven cursisten heeft niet betaald. Zij vormen het eerste stratum. De volgende drie strata worden verondersteld niet sterk in omvang te verschillen. Men kan dus concluderen dat de vier strata ongeveer even groot zijn. Uit ieder stratum wordt afzonderlijk een enkelvoudige toevalssteekproef genomen. Met Mevr. Jamine heb ik besloten voor ieder stratum dezelfde steekproefgrootte te hanteren. Volgens de beslissingsboom is er dus sprake van een *proportionele gestratificeerde toevalssteekproef*.

Aangezien een toevalssteekproef van toepassing is, moet elk lid van dezelfde populatie dezelfde kans op opname in de steekproef hebben. Alle onderzoekseenheden krijgen een nummer en de steekproef wordt getrokken bij toeval. Deze toevalssteekproef gebeurt in iedere stratum. In overleg met Mevr. Jamine echter, werd besloten om uit iedere cursistengroep (zie 3.3.1) een steekproef van 100 onderzoekseenheden te trekken. Zo werden in totaal 400 enquêtes verzonden naar 400 cursisten van BIS. Onderzoek met behulp van enquêtes levert meestal een lage respons op. In dit tevredenheidsonderzoek wordt gestreefd naar een respons van 40%. De eerst cursistengroep zijn de personen die zich ingeschreven hebben voor een BIS cursus, maar niet betaald hebben. Er wordt verwacht dat slechts weinige cursisten van deze groep zullen reageren op de enquête. Dit zal een negatieve invloed hebben op de respons.

Het *steekproefkader* kan omschreven worden als de volledige lijst van populatie waaruit een aantal onderzoekseenheden gekozen worden. Deze is dus niet gelijk aan de populatie zelf. Indien zo'n lijst niet aanwezig is dan kan men zelf een benaderende lijst kiezen of samenstellen. Deze lijst moet accuraat zijn, dus alle leden (cursisten) moeten opgenomen zijn. Vervolgens moet de lijst ook geactualiseerd en zonder vertekening zijn. Op het Vlaams Ministerie van Onderwijs – afdeling volwassenenonderwijs zal deze lijst ter beschikking liggen. Daar wordt immers de administratie van BIS gevoerd.

De steekproefgrootte zal te omvangrijk zijn om de vragenlijsten persoonlijk af te nemen. Daarom zal ik in samenwerking met BIS de enquêtes per e-mail verzenden naar de respondenten. De cursisten kunnen tegenwoordig ook e-taken via het internet maken. Er wordt dus verwacht dat de meerderheid van de BIS studenten toegang heeft tot het internet. E-mails zijn tevens een snelle en goedkope communicatiemethode, zodat de kosten van dit onderzoek geminimaliseerd worden. De enquête zal voorafgegaan worden door een inleidende tekst waarin ik me kort zal voorstellen en een bondige uitleg zal geven over het doel van de vragenlijst en de tijd die het invullen ervan in beslag zal nemen.

Follow-up wil zeggen dat men bij 'veel' non-respons de steekproefeenheden nog eens aanspoort om de vragenlijst toch in te vullen. Dit zal ook per e-mail gebeuren. Indien de cursisten na deze aanmaning nog steeds niet reageren, zal ik hier rekening mee moeten houden bij de verwerking van de gegevens en de interpretatie van de resultaten.

3.3.3 Verwerking van de gegevens

De beantwoorde enquêtes zullen ingegeven worden in het statistisch computerprogramma SPSS. Wanneer alle gegevens verwerkt zijn, kan ik overgaan tot het analyseren van de data.

Bij het opstellen van de enquête kan eventueel een betrouwbaarheidstoets en/of een validiteitstoets toegepast worden. Vermits het aantal vragen hierdoor aanzienlijk kan toenemen, heb ik in samenspraak met Mevr. Jamine besloten deze testen niet op te nemen in het tevredensheidsonderzoek.

3.4 Verantwoording van de opbouw van de vragenlijst

3.4.1 Verantwoording van de vraagvormen

De vragenlijst bestaat uit vijf topics, met name het cursusaanbod, de cursusinhoud, de evaluatie vanwege de mentor, de administratieve ondersteuning en algemene suggesties. Voor iedere topic zijn er meerdere vragen opgenomen in de enquête (zie Bijlage III). Opdat deze niet te langdradig wordt voor de respondent, is het noodzakelijk de vraagvormen afwisselend te gebruiken. Immers wanneer de enquête eentonig wordt, zal de respondent routinematig de vragen beantwoorden. Dit zou de representativiteit van het onderzoek kunnen schaden en moet dus vermeden worden.

Vragen kunnen op twee manieren gesteld worden, door middel van open of gesloten vragen. De gesloten vragen kunnen verder verdeeld worden in impliciete categorieën, expliciete categorieën, niet-alternatieve categorieën en rangschikkingvragen. In deze enquête wordt enkel gebruik gemaakt van open vragen en expliciete categorieën. Hieronder worden deze vraagvormen verder toegelicht.

De enquête bestaat voornamelijk uit de *expliciete categorieën*. Dit zijn *gesloten vragen* waarbij de alternatieve antwoordmogelijkheden elkaar uitsluiten. De respondent mag slechts één antwoordmogelijkheid kiezen. In de enquête komen twee soorten expliciete categorieën voor: de *contrastvragen* en de *meerkeuzevragen*. De *contrastvragen* zijn gesloten vragen met formele antwoordcategorieën die niet in de vraag voorkomen. Hieronder vallen de Ja/Nee-vragen. De *meerkeuzevragen* zijn vragen met meer dan twee alternatieve antwoordmogelijkheden. Er is bewust geen middenalternatief of een ‘geen mening filter’ opgenomen in de meerkeuzevragen, aangezien de respondenten dan verleid worden om neutraal te antwoorden.

De *open vragen* bieden de respondent de mogelijkheid en vrijheid zijn mening te geven. Deze vragen worden in de enquête gebruikt om contrastvragen toe te lichten. Zo kan men de reden achterhalen van een antwoord. De open vragen worden ook aangewend om algemene

suggesties te registreren. BIS wil onder andere weten of de respondent eventuele aanbevelingen heeft en hoe hij/zij het imago van BIS aanvoelt.

3.4.2 Verantwoording van de vraagformulering

De enquête moet zo eenvoudig mogelijk opgesteld worden, opdat de respondent deze duidelijk en vlot kan invullen. Daarom moeten de vragen kort, eenvoudig en verstaanbaar zijn. Dit wil zeggen dat de vragen in het Algemeen Nederlands geformuleerd moeten worden. De vragen mogen tevens niet meer dan twintig woorden bevatten. Daarenboven moeten intellectuele woorden vermeden worden. Eenvoudig taalgebruik is aangeraden.

De enquête werd opgesteld in een Word document, aangezien ze per e-mail verstuurd wordt. De respondenten moeten de enquête opslaan, invullen door de gepaste vakjes aan te vinken, opnieuw opslaan en terugzenden. Dit is niet zo eenvoudig voor de respondent, omdat hij de enquête niet manueel kan invullen. Daarom was het noodzakelijk duidelijke richtlijnen te formuleren om de respondenten te helpen. Deze richtlijnen werden opgenomen in een inleidende tekst (zie Bijlage IV) die in de e-mail geplaatst werd.

Vervolgens werd ook aandacht geschonken aan de objectiviteit. De vraagformulering mag de respondent niet in een bepaalde richting duwen. Tenslotte werden dubbelzinnigheden en dubbele negaties vermeden om misvattingen te voorkomen.

3.4.3 Verantwoording van de lay-out

De enquête werd opgesteld in een sjabloondocument in Word. Hierdoor kan de respondent de vragen beantwoorden door op het vakje van zijn antwoordkeuze te klikken. Vermits de cursist de enquête op zijn/haar computer beantwoordt, moest de lay-out zo duidelijk en eenvoudig mogelijk zijn. Daarom werd er tussen de vragen voldoende ruimte voorzien. Als lettertype werd het gebruikelijke 'Times New Roman' gekozen. Voorts werd een licht blauwe achtergrondkleur aangebracht om de enquête aangenamer te maken.

Hoofdstuk 4: Weergave en bespreking van de resultaten

4.1 Inleiding

Hoofdstuk vijf bespreekt de resultaten van het tevredenheidsonderzoek. Dit gebeurt aan de hand van frequentietabellen en grafieken die door middel van het softwareprogramma SPSS zijn opgesteld. Dit hoofdstuk start met het analyseren van de gegevens per cursistengroep, zodat een duidelijk onderscheid tussen de vier soorten cursisten kan gemaakt worden. Vervolgens wordt een algemene resultaatbespreking per variabele gegeven.

Nadat de ingevulde enquêtes verzameld waren, werden de antwoorden ingebracht in het statistisch softwareprogramma SPSS. Vervolgens werden frequentietabellen en grafieken gemaakt. De enquête is verdeeld in zes thema's, met name cursistenprofiel, cursusaanbod, cursusinhoud, 'mentor en evaluatie', administratieve ondersteuning en tenslotte algemene suggesties. Ieder thema bevat een reeks vragen waarvan de SPSS-uitkomsten eerst besproken zullen worden per cursistengroep. Vervolgens wordt overgegaan tot een algemene bespreking. Hierbij zal tevens verwezen worden naar de verwante tabellen en grafieken in Bijlage V en VI.

In dit rapport worden aan de hand van steekproefgegevens conclusies geformuleerd voor de hele populatie. Dit is enkel mogelijk indien deze gegevens representatief zijn voor alle cursisten. De lezer dient daarom rekening te houden met de mate van respons bij de weergave en bespreking van de resultaten.

4.2 Resultaatbespreking per cursistengroep

4 cursistengroepen werden onderscheiden op basis van hun betrokkenheid bij BIS, namelijk

- Groep 1: de ingeschreven studenten die nog niet betaald hebben
- Groep 2: de ingeschreven studenten die betaald hebben, maar nog geen taken gemaakt

hebben

- Groep 3: de ingeschreven studenten die betaald hebben en hun taken maken
- Groep 4: de ingeschreven studenten die betaald hebben en hun cursus volledig afgewerkt hebben.

Er werden 100 enquêtes verstuurd naar iedere cursistengroep (dus 400 in totaal). De respons bleef beperkt tot 28,75%, dit wil zeggen dat in totaal 115 cursisten de vragenlijst ingevuld en teruggezonden hebben. De cursisten kregen hiervoor een week tijd. Wegens tijdsgebrek is geen follow-up uitgevoerd. De lage respons is grotendeels te wijten aan de zeer lage respons (6%) van de 1^e cursistengroep. Van de 100 verzonden enquêtes werden er slechts 6 ingevuld. Deze personen betaalden eenvoudigweg niet en volgen dus ook geen cursus bij BIS. Om één of andere reden wijzen ze BIS dus af en daarom zullen ze ook minder snel geneigd zijn om mee te werken aan dit tevredenheidsonderzoek. Van de 2^e cursistengroep reageerde 18%. Groep 3 en 4 daarentegen vertonen een hogere respons van respectievelijk 43% en 48%. Deze gegevens kan je afleiden uit frequentietabel 4.1.

Frequentietabel 4.1 : Cursistengroepen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ingeschreven, maar nog niet betaald	6	5,2	5,2	5,2
	ingeschreven en betaald; maar nog geen taken gemaakt	18	15,7	15,7	20,9
	ingeschreven en betaald; wel al taken gemaakt	43	37,4	37,4	58,3
	ingeschreven, betaald en de cursus afgewerkt	48	41,7	41,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

5.3.1 Cursistengroep 1

Cursistengroep 1 bestaat uit de personen die zich inschreven, maar die niet betaald hebben. Ze ontvangen dan ook geen lespakketten. Omwille van één of andere reden hebben deze

personen de cursus bij BIS niet echt aangevangen. Hieronder wordt nagegaan of dit te wijten is aan eventuele ontevredenheid over BIS.

4.2.1.1 Cursistenprofiel

➤ *Geslacht*

Allereerst werd de respondenten gevraagd naar persoonlijke gegevens zoals onder andere geslacht, leeftijd, beroep en hoogst behaalde diploma. Dankzij deze gegevens is het mogelijk om het profiel van de gemiddelde cursist uit groep 1 bij BIS te schetsen.

Zoals onderstaande frequentietabel 4.2 en figuur 19 (zie Bijlage VI) tonen, hebben 3 mannen en 3 vrouwen uit de 1e cursistengroep de enquête ingevuld en teruggezonden.

Frequentietabel 4.2 : Geslacht cursist groep 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	3	50,0	50,0	50,0
	vrouw	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

➤ *Leeftijd*

3 van de 6 respondenten (50%) heeft een leeftijd tussen de 36 en 45 jaar. Verder zijn er 2 personen die ouder zijn dan 46 jaar, maar jonger dan 60 jaar. Er is slechts 1 bevragee uit de 1e cursistengroep die jonger is dan 35 jaar. De conclusie is dat de meerderheid ouder is dan 36 jaar en dus waarschijnlijk al een job en/of gezin heeft waardoor de respondent hoogstwaarschijnlijk meer interesse heeft voor een flexibele manier van bijscholing zoals het afstandsonderwijs door BIS aangeboden.

Frequentietabel 4.3 : Leeftijd cursist groep 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-35 j	1	16,7	16,7	16,7
	36-45 j	3	50,0	50,0	66,7
	46-60 j	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

➤ *Beroep*

Uit figuur 21 (zie Bijlage VI) en onderstaande frequentietabel is het duidelijk dat 50% van de 1e cursistengroep een job als bediende uitoefent. 2 personen zijn ambtenaar en 1 bevrage is zelfstandige.

Frequentietabel 4.4 : Beroep cursist groep 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bediende	3	50,0	50,0	50,0
	zelfstandige	1	16,7	16,7	66,7
	ambtenaar	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

➤ *Basisdiploma*

Figuur 22 (zie Bijlage VI) en frequentietabel 4.5 tonen dat 50% van de 1e cursistengroep een diploma Hoger Secundair Onderwijs heeft. Deze personen hebben dus geen hogere studies ondernomen. De overige 3 bevrageden hebben een diploma Hoger Onderwijs of een universitair diploma.

Frequentietabel 4.5 : Diploma cursist groep 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoger Secundair Onderwijs	3	50,0	50,0	50,0
	Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	1	16,7	16,7	66,7
	Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	1	16,7	16,7	83,3
	Universitaire opleiding	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

➤ *Inschrijvingen*

Voor dit tevredenheidsonderzoek is het zeer interessant om zoveel mogelijk te weten te komen over de 1^e cursistengroep, aangezien deze personen afgehaakt hebben. Op één of andere manier zijn deze personen ontevreden over BIS of over het BIS-aanbod, waardoor ze besloten de cursus niet te volgen. Daarnaast is het ook mogelijk dat ze de cursus niet gestart hebben om persoonlijke omstandigheden. Allereerst werd aan cursistengroep 1 gevraagd voor welke cursus(sen) ze zich aanvankelijk hadden ingeschreven. De 6 bevroegde personen uit groep 1 gaven 6 verschillende antwoorden. In onderstaande frequentietabel kan men aflezen dat de respondenten zich hadden ingeschreven voor de cursussen: Preventie, Webdesign, Computer, Nederlands (Soorten Teksten), Frans (voor beginners) en Italiaans (voor beginners).

Frequentietabel 4.6 : Inschrijvingen cursistengroep 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Preventie	1	16,7	16,7	16,7
	Webdesign	1	16,7	16,7	33,3
	Computer	1	16,7	16,7	50,0
	Nederlands	1	16,7	16,7	66,7
	Frans	1	16,7	16,7	83,3
	Italiaans	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

4.2.1.2 Cursusaanbod

➤ *Suggesties voor nieuwe cursussen*

Om te achterhalen of cursistengroep 1 tevreden is over het cursusaanbod, is het essentieel na te gaan of de bevroagden het aanbod voldoende ruim vinden. Op de desbetreffende vraag werden slechts 2 voorstellen geregistreerd:

- Projectmanagement
- Beveiliging van de PC/ Netwerk voor de dagelijkse PC gebruiker

➤ *Prijs/kwaliteitsverhouding van een BIS-cursus*

Frequentietabel 4.7 toont dat de meerderheid (66,7%) de prijs/kwaliteitsverhouding uitstekend vindt. De overige 33,3% vindt deze verhouding goed. Men kan dus met zekerheid zeggen dat de bevroagden uit groep 1 tevreden tot zeer tevreden zijn over de prijs en kwaliteit bij BIS. Om deze redenen haakten deze cursisten dus niet af. Deze gegevens vindt u ook terug in figuur 23 (zie Bijlage VI).

Frequentietabel 4.7 : Prijs/kwaliteitsverhouding van een BIS cursus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid goed	2	33,3	33,3	33,3
uitstekend	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

➤ *Duidelijkheid van het kennismakingspakket*

5 van de 6 cursisten vinden het kennismakingspakket duidelijk. Slechts 1 persoon spreekt dit tegen. Deze persoon had zich ingeschreven voor de cursus Nederlands in Vogelvlucht (Soorten teksten). Algemeen kan dus besloten worden dat de cursisten tevreden zijn over het introductiepakket.

Frequentietabel 4.8 : Duidelijkheid kennismakingspakket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	16,7	16,7	16,7
	ja	5	83,3	83,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

4.2.1.3 Administratieve ondersteuning

➤ *Klantvriendelijkheid bij BIS*

De 6 respondenten uit cursistengroep 1 hebben zich ingeschreven voor een cursus, maar hebben niet betaald. Daardoor ontvingen ze enkel een introductiepakket, maar geen lespakketten. Ze kunnen dus geen oordeel uitspreken over de cursusinhoud en de variabele ‘mentor en evaluatie’. Wél is hun mening over de administratieve ondersteuning van belang. Ten eerste werd de klantvriendelijkheid getest. 33,3% vond de klantvriendelijkheid uitstekend. 50% vond deze service goed. Geen enkele respondent vond de klantvriendelijkheid dus niet goed. Hieruit blijkt dat de cursisten uit groep 1 tevreden tot zeer tevreden zijn over de klantvriendelijkheid bij BIS.

Frequentietabel 4.9 : Klantvriendelijkheid bij BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	3	50,0	60,0	60,0
	uitstekend	2	33,3	40,0	100,0
	Total	5	83,3	100,0	
Missing	System	1	16,7		
Total		6	100,0		

➤ *Informatie op de website*

Er werden 5 geldige antwoorden gegeven op de vraag of de website voldoende informatie verschaft. 4 personen beamen dit. 1 persoon vindt echter dat er onvoldoende informatie

geboden wordt op de website. Deze persoon heeft zich ingeschreven voor de cursus Nederlands in vogelvlucht (Soorten teksten). Hij/Zij gaf echter geen suggesties ter verbetering van de website. De reden van zijn/haar negatieve appreciatie blijft dus onbekend. Deze cursist is trouwens de enige die ook het kennismakingspakket onduidelijk vindt. Deze persoon heeft een diploma van het Hoger Secundair Onderwijs.

Als besluit kan men stellen dat de meeste personen uit cursistengroep 1 tevreden zijn met het informatieaanbod op de website. De kwaliteit van de informatie op de website vormt dus ook geen reden voor het afhaken van deze potentiële cursisten.

Frequentietabel 4.10 : Informatie op de website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	16,7	20,0	20,0
	ja	4	66,7	80,0	100,0
	Total	5	83,3	100,0	
Missing	System	1	16,7		
Total		6	100,0		

➤ *Verwachtingen*

Alle respondenten uit groep 1 wensten een cursus-op-afstand te volgen om zichzelf verder te ontwikkelen en te ontplooien (zie frequentietabel 4.11 en figuur 27 in Bijlage VI). Hier is evenmin een link met eventuele ontevredenheid over BIS merkbaar.

Frequentietabel 4.11 : Verwachtingen over de cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelfontplooiing	6	100,0	100,0	100,0

4.2.1.4 Algemene suggesties

➤ *Aanbevelingen*

Slechts 1 persoon had een aanbeveling voor BIS. De respondent wou meer via e-mail werken. Dit is ondertussen mogelijk dankzij de e-taken en de totstandkoming van BIS Online.

➤ *Imago*

Er werd de cursisten gevraagd hoe het imago van BIS het best omschreven kan worden. Cursistengroep 1 gaf enkel positieve antwoorden. Eén cursist antwoordde het volgende: “Voor iedereen beschikbaar, waar je ook woont!” Een andere cursist benadrukte de goede prijs/kwaliteitsverhouding. Er is 1 cursist die BIS te onbekend vindt. BIS scoort dus goed wat betreft reputatie en imago. Dit is van uiterst belang bij promotie en mond-aan-mond reclame. Zeer opmerkelijk is het feit dat de personen uit groep 1 vol lof zijn over BIS en toch de cursus niet echt hebben aangevat. Er werd dus niet gestart omwille van andere redenen. Eventuele oorzaken kunnen zijn: tijdsgebrek, ziekte ...

Men moet evenwel rekening houden met het feit dat deze resultaten niet representatief zijn wegens het kleine aantal beschikbare antwoorden. Wie geen cursus aanvatte na het ontvangen van het kennismakingspakket kan toch ontevreden zijn over bijvoorbeeld de prijs, kwaliteit, klantenservice, informatie op de website...

➤ *Algemene tevredenheid*

Ter afsluiting werd gepolst naar de algemene tevredenheid over BIS. Frequentietabel 4.12 toont dat 33,3% van groep 1 zeer tevreden is en 66,7% is tevreden. Men haakt dus niet af wegens ontevredenheid, de oorzaak situeert zich dus elders.

Frequentietabel 4.12 : Algemene tevredenheid over BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tevreden	4	66,7	66,7	66,7
	helemaal tevreden	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

4.2.1.5 Besluit

De respons van groep 1 is erg laag. Slechts 6 personen stuurden de vragenlijst ingevuld terug. Daarom kan men geen representatief besluit trekken over deze groep. De 6 respondenten die meewerkten, zijn tevreden over BIS.

4.2.2 Cursistengroep 2

Cursistengroep 2 bestaat uit de personen die zich ingeschreven hebben, de cursus betaald hebben, maar nog geen taken gemaakt hebben. Daarom zijn er geen gegevens verzameld voor het thema 'mentor en evaluatie', aangezien deze cursisten geen contact hebben gehad met de mentoren. Er werden 100 enquêtes verstuurd naar dergelijke cursisten. 18 vragenlijsten kwamen ingevuld terug.

4.2.2.1 Cursistenprofiel

➤ Geslacht

Net zoals bij cursistengroep 1 hebben er bij groep 2 evenveel vrouwen als mannen meegewerkt. De verdeling op basis van het geslacht geeft verder geen interessante informatie.

Frequentietabel 4.13 : Geslacht cursist groep 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	9	50,0	50,0	50,0
	vrouw	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

➤ *Leeftijd*

Volgens frequentietabel 4.14 hebben de meeste respondenten uit groep 2 (44,4%) een leeftijd tussen 26 jaar en 35 jaar. Verder is 22,2% jonger dan 60 jaar, maar ouder dan 46 jaar. In deze groep is er geen minderjarige cursist aanwezig. De verdeling van de cursisten op basis van hun leeftijd biedt geen echte verrassingen. We kunnen enkel besluiten dat de meerderheid ouder is dan 26 jaar. Een reden hiervoor kan zijn dat personen jonger dan 26 jaar tijd te kort hebben omwille van volgende redenen: ze studeren nog, hebben pas een job, zijn pas getrouwd zijn, zijn recent vader of moeder geworden zijn...

Frequentietabel 4.14 : Leeftijd cursist groep 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 j	2	11,1	11,1	11,1
	26-35 j	8	44,4	44,4	55,6
	36-45 j	3	16,7	16,7	72,2
	46-60 j	4	22,2	22,2	94,4
	> 60 j	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

➤ *Beroep*

Net zoals in cursistengroep 1 hebben de meeste respondenten uit groep 2 een job als bediende of ambtenaar. Daarop volgt 16,7% met een functie als ambtenaar. De overige beroepen komen ongeveer gelijk aan bod.

Frequentietabel 4.15 : Beroep cursist groep 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bediende	7	38,9	38,9	38,9
	werkloos/werkzoekende	1	5,6	5,6	44,4
	vrij beroep	1	5,6	5,6	50,0
	ambtenaar	3	16,7	16,7	66,7
	leraar	1	5,6	5,6	72,2
	gepensioneerd	1	5,6	5,6	77,8
	student	2	11,1	11,1	88,9
	andere	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

➤ *Basisdiploma*

Als basisopleiding hebben de meeste cursisten (38,9%) reeds een universitair diploma. 11,1% heeft een diploma Hoger Onderwijs van het Lange type. Verder heeft 33,3% geen hogere studies afgewerkt: deze personen hebben dus een diploma Hoger Secundair Onderwijs. Men kan concluderen dat vooral personen die al ervaring hebben met het zelfstandig studeren, een cursus bij BIS volgen: de helft heeft al een of andere vorm van hoger onderwijs achter de rug. De BIS-cursussen trekken zeer weinig laaggeschoolden aan.

Frequentietabel 4.16 : Diploma cursist groep 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoger Secundair Onderwijs	6	33,3	33,3	33,3
	Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	1	5,6	5,6	38,9
	Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	2	11,1	11,1	50,0
	Universitaire opleiding	7	38,9	38,9	88,9
	Ik studeer nog	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

➤ *Inschrijvingen*

Voor de 18 cursisten uit groep 2 werden 26 inschrijvingen geteld. Dit wil zeggen dat sommigen zich voor meerdere cursussen inschreven. Het meest succes hebben de taalprogramma's (12 inschrijvingen), vooral de taalcursussen voor beginners. Vervolgens trekken vooral informaticatoepassingen cursisten aan (10 inschrijvingen van de 26).

Frequentietabel 4.17 : Inschrijvingen cursistengroep 2

Talen	12
Nederlands	1
Frans voor beginners	3
Engels voor beginners	1
Duits voor beginners	2
Spaans voor beginners	2
Frans zakelijke communicatie	2
Engels zakelijke communicatie	1
Informatica	10
Office xp	3
Excel voor beginners	1
Digitale fotobewerking	2
Webdesign	2
Excel xp	1
Flash MX	1
Andere	4
Celleer	1
Geschiedenis van België	1
Dubbele boekhouding	1
Europese organisaties	1
Totaal	26

4.2.2.2 Cursusaanbod

6 respondenten van de 18 hebben ideeën voor eventuele nieuwe interessante cursussen die nog niet door BIS aangeboden worden. Deze suggesties zijn erg uiteenlopend. Volgende pakketten werden voorgesteld:

- Assertiviteit

- Telefonische communicatie Nederlands
- Latijn
- Net applicaties / SQL server
- Photoshop, uitgebreide versie
- Gebarentaal
- Omgaan met autisme
- Photoshop voor Windows xp
- Japans

➤ *Prijs/kwaliteitsverhouding van een BIS-cursus*

Frequentietabel 4.18 toont dat de cursisten uit groep 2 de prijs/kwaliteitverhouding goed tot uitstekend vinden. Dit is dus overduidelijk een punt van tevredenheid.

Frequentietabel 4.18 : Prijs/kwaliteitverhouding van een BIS-cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	9	50,0	50,0	50,0
	uitstekend	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

➤ *Duidelijkheid van het kennismakingspakket*

Frequentietabel 4.19 alsook figuur 34 (zie bijlage VI) geven aan dat bijna alle cursisten uit groep 2 het kennismakingspakket duidelijk vinden. Dit wordt slechts door 1 persoon tegengesproken. Deze respondent schreef zich in voor 3 taalcursussen, met name Frans - Zakelijke communicatie, Engels-Zakelijke communicatie en Duits voor beginners.

Frequentietabel 4.19 : Duidelijkheid kennismakingspakket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	5,6	5,6	5,6
	ja	17	94,4	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

4.2.2.3 Cursusinhoud

➤ *Lay-out en overzichtelijkheid*

Frequentietabel 4.20 en figuur 35 (zie Bijlage VI) tonen dat 27,8% de lay-out en de overzichtelijkheid van zijn/haar cursus uitstekend vindt. Twee derde van cursistengroep 2 vindt dit goed. Slechts 1 cursist is niet tevreden over de lay-out en de verzorgdheid van zijn/haar cursus. Deze respondent registreerde zich voor de cursussen Webdesign (voor gevorderden) en Flash MX.

Frequentietabel 4.20 : Lay-out/overzichtelijkheid cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	5,6	5,6	5,6
	goed	12	66,7	66,7	72,2
	uitstekend	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

➤ *Hoeveelheid taken*

17 geldige antwoorden werden ontvangen op de vraag of de cursisten tevreden zijn over de hoeveelheid taken. 14 van hen vinden dit aantal voldoende. 3 respondenten daarentegen menen dat er té weinig taken geboden worden. Deze personen hadden zich ingeschreven voor de cursussen Digitale fotobewerking, Excel xp, Office xp, Frans en Nederlands. 2 van hen bezitten het diploma van het Hoger Secundair Onderwijs (3^e graad) en 1 cursist studeert nog. Het betreft hier 2 mannelijke en 1 vrouwelijke cursist.

Frequentietabel 4.21 : Hoeveelheid taken

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te weinig taken	3	16,7	17,6	17,6
	voldoende aantal taken	14	77,8	82,4	100,0
	Total	17	94,4	100,0	
Missing	System	1	5,6		
Total		18	100,0		

➤ *Kwaliteit van het theoretisch gedeelte*

De cursussen bestaan uit theorie en oefeningen. Aan de hand van het theoretisch gedeelte kunnen de cursisten oefeningen maken. In frequentietabel 4.22 kan men zien dat bijna allen de theorie verhelderend vinden. Slechts één sprak dit tegen. Hij/Zij vindt de theorie onduidelijk. Deze persoon heeft zich ingeschreven voor de cursussen Webdesign (voor gevorderden) en Flash MX. Hij/Zij had tevens kritiek op de lay-out en overzichtelijkheid van zijn/haar cursus. Deze persoonscursist is in het bezit van een universitair diploma.

Frequentietabel 4.22 : Theorie gedeelte van de cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	1	5,6	5,6	5,6
	verhelderend	17	94,4	94,4	100,0
Total		18	100,0	100,0	

➤ *Kwaliteit van het oefeningengedeelte*

Frequentietabel 4.23 toont dat opnieuw bijna allen de oefeningen goed vinden. Slechts 1 cursist vindt ze té eenvoudig vindt. Deze cursist heeft zich ingeschreven voor 2 cursussen, namelijk de cursus “Celleer, voortplanting & erfelijkheid” en de cursus “België, een onvoltooide geschiedenis”. Hij/Zij is in het bezit van een universitair diploma. Aangezien de cursussen zich ook richten tot lagergeschoolde personen, mogen de oefeningen echter niet té moeilijk zijn.

Frequentietabel 4.23 : Oefeningen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid te eenvoudig	1	5,6	5,6	5,6
goed	17	94,4	94,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

➤ *Moelijkheidsgraad*

16 cursisten uit groep 2 vinden de moeilijkheidsgraad van hun cursus goed. Slechts 1 respondent vindt het niveau té laag. Het betreft de cursist van “Celleer, voortplanting & erfelijkheid” en “België, een onvoltooide geschiedenis”. Hij/Zij is tevens ontevreden over de theorie en de lay-out/overzichtelijkheid van zijn/haar cursus. Een andere ingeschrevene vindt de moeilijkheidsgraad té hoog. Deze persoon heeft zich ingeschreven voor “Webdesign (voor gevorderden)” en “Flash MX”. Toch betreft het hier een universitair gediplomeerde.

Frequentietabel 4.24 : Moelijkheidsgraad van een BIS-cursus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid te laag	1	5,6	5,6	5,6
te hoog	1	5,6	5,6	11,1
goed	16	88,9	88,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

4.2.2.4 Administratieve ondersteuning

➤ *Klantvriendelijkheid bij BIS*

Van de 18 cursisten uit groep 2 hebben slechts 13 personen een score gegeven op de klantvriendelijkheid bij BIS. 33,3% vindt de service uitstekend en zelfs 38,9% vindt deze goed. De respondenten zijn dus tevreden tot zeer tevreden over de klantvriendelijkheid bij BIS. Dit was ook zo bij cursistengroep 1. Deze gegevens vindt men terug in onderstaande frequentietabel 4.25, alsook in figuur 40 (zie Bijlage VI).

Frequentietabel 4.25 : Klantvriendelijkheid bij BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	7	38,9	53,8	53,8
	uitstekend	6	33,3	46,2	100,0
	Total	13	72,2	100,0	
Missing	System	5	27,8		
Total		18	100,0		

➤ *Informatie op de website*

Op de vraag of er voldoende informatie te vinden is op de website van BIS, gaven slechts 12 van de 18 bevroegden een geldig antwoord. Twee derde oordeelt dat er voldoende informatie geboden wordt door de website. Slechts 1 cursist spreekt dit tegen. Hij/Zij schreef zich in voor de cursus Frans-Zakelijke communicatie. Hij/Zij vindt dat de cursussen meer uitgebreid beschreven moeten worden. Deze persoon gaf echter op alle andere vragen een tevreden antwoord.

Frequentietabel 4.26 : Informatie op de website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	5,6	8,3	8,3
	ja	11	61,1	91,7	100,0
	Total	12	66,7	100,0	
Missing	System	6	33,3		
Total		18	100,0		

➤ *Verwachtingen*

Figuur 42 (zie Bijlage VI) en onderstaande frequentietabel 4.27 geven aan dat zelfontplooiing voor twee derde het hoofdmotief voor registratie was. Een kleine groep volgt een cursus om zich voor te bereiden op een examen. 1 persoon had geen concreet motief.

Frequentietabel 4.27 : Verwachtingen over de cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	geen	1	5,6	5,9	5,9
	zelfontplooiing	12	66,7	70,6	76,5
	voorbereiding op een examen	4	22,2	23,5	100,0
	Total	17	94,4	100,0	
Missing	System	1	5,6		
Total		18	100,0		

4.2.2.5 Algemene suggesties

➤ *Aanbevelingen*

Op de vraag naar aanbevelingen voor verbetering van het afstandsonderwijs, werden volgende antwoorden genoteerd:

- De mogelijkheid om na het verstrijken van de 3 jaar de cursus te kunnen verderzetten. (Dit is de termijn om een BIS-cursus te voltooien. Binnen deze termijn blijft de inschrijving geldig.) Op deze manier kan de cursist zijn eigen studietempo bepalen en kan hij/zij de cursus even onderbreken.
- Men zou de cursisten eerst kunnen vragen of ze hulp wensen van een mentor.
- De cursussen lijken vooral afgestemd op mensen die het Secundair Onderwijs niet beëindigd hebben. Ze zouden ook op een hoger niveau uitgewerkt mogen worden.
- De cursussen zouden iets meer diepgaand mogen zijn.
- Personen uit het Bijzonder Secundair Onderwijs (BUSO) zouden ook van deze vorm van bijscholing moeten kunnen profiteren.
- Een overzicht van de wiskundeformules was wenselijk bij een cursist die zich inschreef voor de cursus Wiskunde.
- De theorie in de cursus mag minder ingewikkeld; minder vaktaal.

Uit voorgaande aanbevelingen blijkt dat sommige cursisten meerdere niveaus wensen met een duidelijk. Enkelen vinden het niveau té laag en wensen meer diepgang. Er zijn echter ook

cursisten die de theorie té ingewikkeld vinden wegens té veel vaktaal. Verder stelt iemand voor om het afstandsonderwijs ook mogelijk te maken voor personen die een opleiding in het Buitengewoon Secundair Onderwijs hebben gevolgd. Nu worden de cursussen vooral in 2 categorieën verdeeld: met name de beginners en gevorderden.

➤ *Imago*

Er werd cursistengroep 2 ook gevraagd naar hun beeld van BIS. 10 van de 18 (55,55%) vonden dat BIS geen echt imago heeft. De overige 8 respondenten gaven volgende antwoorden:

- Handig hulpmiddel
- Jong, fris en dynamisch
- Klantvriendelijk en interessant voor wie moeilijk aan avondonderwijs kan deelnemen.
- Zeer interessant product
- Voor jonge mensen, wanneer en waar je wil, vrij
- Cursussen voor mensen die het Secundair Onderwijs nooit afgewerkt hebben
- Democratisch
- Een goede vorm van thuisstudie

Hieruit blijkt dat voor ongeveer de helft van de cursisten uit groep 2 BIS geen echt imago heeft. De overige cursisten gaven echter zeer positieve antwoorden. Volgens deze 8 cursisten (die de instelling kennen) treedt BIS naar voor als een jong, fris, klantvriendelijk en democratisch product. Toch is er 1 persoon die het imago minder goed vindt. Hij/Zij vindt dat BIS afstandsonderwijs aanbiedt op een té laag niveau. Dit werd ook al in bovenstaande aanbevelingen opgemerkt.

➤ *Algemene tevredenheid*

Tenslotte werd de algemene tevredenheid in cursistengroep 2 getoetst. 10 personen zijn tevreden over BIS. 7 cursisten zijn zelfs zeer tevreden. 1 persoon is daarentegen niet tevreden. Deze vindt de moeilijkheidsgraad té hoog, de theorie té onduidelijk en de lay-

out/overzichtelijkheid van zijn/haar cursus minder goed. Het betreft een cursist van “Webdesign (voor gevorderden)” en “Flash MX”. Er kan dus besloten worden dat de overgrote meerderheid van cursistengroep 2 tevreden tot zeer tevreden is.

Frequentietabel 4.28 : Algemene tevredenheid over BIS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid niet tevreden	1	5,6	5,6	5,6
tevreden	10	55,6	55,6	61,1
helemaal tevreden	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

4.2.2.6 Besluit

Cursistengroep 2 is duidelijk tevreden over het cursusaanbod van BIS. Ook de cursusinhoud scoort goed, enkel wat betreft de hoeveelheid taken is er wat verdeeldheid. Enkele respondenten vinden dat er té weinig taken geboden worden. Deze personen schreven zich in voor de cursussen digitale fotobewerking, Excel xp, Office xp, Frans en Nederlands. Verder kan men zeggen dat cursistengroep 2 tevreden is over de administratieve ondersteuning (klantentevredenheid, informatie op de website). Uit de aanbevelingen van enkele cursisten kan men afleiden dat men meer niveaus in de cursussen wenst met een duidelijk onderling onderscheid.

4.2.3 Cursistengroep 3

Cursistengroep 3 bestaat uit de volgende BIS-klanten: ze hebben zich ingeschreven, de cursus betaald en alle taken gemaakt. Deze groep heeft via de taken dus ook in contact gestaan met de mentoren. Naast de variabelen cursusinhoud, cursusaanbod en administratieve ondersteuning konden deze cursisten ook de vragen voor de variabele “mentor en evaluatie” beantwoorden. Voor deze groep werd een respons van 43% geregistreerd: van de 100 verzonden enquêtes kwamen er 43 ingevuld terug.

4.2.3.1 Cursistenprofiel

➤ *Geslacht*

Groep 3 bestaat uit 18 mannen en 25 vrouwen. Er zijn dus meer vrouwen dan mannen in deze “volhoudersgroep”.

Frequentietabel 4.29 : Geslacht cursist groep 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	18	41,9	41,9	41,9
	vrouw	25	58,1	58,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

➤ *Leeftijd*

De leeftijd van groep 3 is zeer gespreid: alle leeftijdscategorieën komen voor. Uit frequentietabel 4.30 kan men afleiden dat 53,5% van groep 4 een leeftijd heeft tussen 36 en 60 jaar. Meer dan de helft van cursistengroep 4 is ouder dan 35 jaar.

Frequentietabel 4.30 : Leeftijd cursist groep 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 18 j	3	7,0	7,0	7,0
	18-25 j	9	20,9	20,9	27,9
	26-35 j	7	16,3	16,3	44,2
	36-45 j	10	23,3	23,3	67,4
	46-60 j	13	30,2	30,2	97,7
	> 60 j	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

➤ *Beroep*

Aan de hand van frequentietabel 4.31 en figuur 46 (zie Bijlage VI) kan men besluiten dat de meeste respondenten uit groep 3 een job als bediende uitoefenen. Dit was ook zo voor de twee vorige cursistengroepen. Opvallend is dat 11,6% werkloos of werkzoekend is, terwijl deze categorie in de vorige groepen praktisch niet voorkwam. De overige beroepen komen ongeveer evenveel aan bod. In tegenstelling tot de vorige 2 groepen verschilt het aantal bedienden en ambtenaren enorm. Hiervoor werd geen verklaring gevonden.

Frequentietabel 4.31 : Beroep cursist groep 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	arbeider	3	7,0	7,0	7,0
	bediende	18	41,9	41,9	48,8
	zelfstandige	4	9,3	9,3	58,1
	werkloos/werkzoekende	5	11,6	11,6	69,8
	ambtenaar	3	7,0	7,0	76,7
	leraar	2	4,7	4,7	81,4
	huisvrouw/-man	2	4,7	4,7	86,0
	gepensioneerd	2	4,7	4,7	90,7
	student	3	7,0	7,0	97,7
	andere	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

➤ *Basisdiploma*

Wat betreft het basisdiploma, vindt men hier ook de cursisten die het Secundair Onderwijs niet beëindigden. Verder bezit ook meer dan de helft een diploma Hoger Onderwijs: 32,6% heeft het Hoger Onderwijs van het Korte Type (3 jaar) af, 7% voleindigde het Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer) en nog eens 16,3% bezit een universitair diploma. In de vorige cursistengroep was het aandeel universitair groter.

Frequentietabel 4.32 : Diploma cursist groep 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lager Secundair Onderwijs	6	14,0	14,0	14,0
Hoger Secundair Onderwijs	10	23,3	23,3	37,2
Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	14	32,6	32,6	69,8
Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	3	7,0	7,0	76,7
Universitaire opleiding	7	16,3	16,3	93,0
Ik studeer nog	3	7,0	7,0	100,0
Total	43	100,0	100,0	

➤ *Inschrijvingen*

In frequentietabel 4.33 kunnen we aflezen dat de 43 cursisten uit groep 3 zich samen ingeschreven hebben voor 55 cursussen. Zoals ook in de vorige groep registreerden sommige respondenten zich dus voor meerdere cursussen in. De populairste vakken zijn Frans (voor beginners), Spaans (voor beginners), Engels (voor beginners) en Wiskunde. Vooral de taal- (26 inschrijvingen) en informaticapakketten (12 inschrijvingen) kennen succes. Maar opvallend is de spreiding van de keuze van de ingeschrevenen.

Frequentietabel 4.33 : Inschrijvingen cursistengroep 3

Talen	26
Frans voor beginners	4
Italiaans voor beginners	3
Spaans voor beginners	4
Engels voor beginners	4
Duits voor beginners	1
Frans voor gevorderden	3
Italiaans voor gevorderden	1
Spaans voor gevorderden,	2
Engels voor gevorderden	1
Duits voor gevorderden	1
Nederlands	2

Informatica	12
Powerpoint	3
Webdesign	2
Excel voor beginners	1
MS Office 2000	1
Access 2000	1
Office xp	1
EDCL	3
Integratie van Office toepassingen	1
Andere	17
Menswetenschappen	1
Algemene psychologie	1
ontwikkelingspsychologie	1
Europese instellingen	1
Inleiding tot het dubbel boekhouden	1
Beleggingen	1
Grondwettelijk Recht	1
Biologie	1
Wiskunde	4
De elektrische huisinstallatie	1
Preventie en bescherming op het werk	2
Basisvaardigheden en basisschakelingen veiligheid	1
Totaal	55

4.2.3.2 Cursusaanbod

➤ *Prijs/kwaliteitsverhouding van een BIS-cursus*

Volgens frequentietabel 4.34 vindt 97,7% van cursistengroep 3 de prijs/kwaliteitverhouding goed of uitstekend. Dit was ook voor de eerdere groepen het geval.

Frequentietabel 4.34 : Prijs/kwaliteitverhouding

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	2,3	2,3	2,3
	goed	23	53,5	53,5	55,8
	uitstekend	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

➤ *Duidelijkheid van het kennismakingspakket*

Figuur 49 (zie Bijlage VI) en frequentietabel 4.35 laten zien dat ruim 97,7% tevreden is over het kennismakingspakket. Men vindt het intropakket duidelijk en dus representatief voor de cursus. Slechts één enkele respondent spreekt dit tegen. Deze persoon heeft zich ingeschreven voor de cursus Wiskunde.

Frequentietabel 4.35 : Duidelijkheid kennismakingspakket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	2,3	2,3	2,3
	ja	42	97,7	97,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

4.2.3.3 Cursusinhoud

➤ *Lay-out en overzichtelijkheid*

Frequentietabel 4.36 toont zeer duidelijk dat 94,4% van deze groep de lay-out en de overzichtelijkheid van hun cursus goed of uitstekend vindt. 2 cursisten zijn daarentegen minder tevreden en vinden de presentatie minder goed. Deze laatste hadden zich ingeschreven voor volgende pakketten: Elektrische huisinstallatie, Wiskunde, Frans en Biologie.

Frequentietabel 4.36 : Lay-out/overzichtelijkheid cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	2	4,7	4,7	4,7
	goed	26	60,5	60,5	65,1
	uitstekend	15	34,9	34,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

➤ *Hoeveelheid taken*

De overgrote meerderheid van deze groep (90,7%) vindt het aantal taken voldoende. Een klein aantal is het hier niet mee eens. Té weinig taken vond men in de lessenspakketten Italiaans en Europees Computer Rijbewijs (ECDL). Té veel taken kwamen voor in: Frans, Spaans, Engels en Duits.

Frequentietabel 4.37 : Hoeveelheid taken

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te weinig taken	2	4,7	4,7	4,7
	te veel taken	2	4,7	4,7	9,3
	voldoende aantal taken	39	90,7	90,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

➤ *Kwaliteit van het theoretisch gedeelte*

Frequentietabel 4.38 en figuur 52 (zie Bijlage VI) tonen aan dat 90,7% van cursistengroep 3 het theoretisch gedeelte in de cursus verhelderend vindt. De grote meerderheid is hierover dus tevreden. Enkelen (7%) daarentegen vinden het theoretisch gedeelte onduidelijk, hierbij 2 inschrijvingen voor de cursus Engels (voor beginners) en 1 inschrijving voor Frans (beginners en gevorderden), Grondwettelijk Recht en Nederlands. Een derde ontevreden klant cursist schreef zich in voor de cursus Elektrische Huisinstallatie. 1 persoon gaf geen geldig antwoord.

Frequentietabel 4.38 : Theorie van de cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	3	7,0	7,1	7,1
	verhelderend	39	90,7	92,9	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Missing	System	1	2,3		
Total		43	100,0		

➤ *Kwaliteit van het oefeningengedeelte*

De grote meerderheid van groep 3 is niet alleen tevreden over de theorie in hun cursus, maar zoals blijkt uit frequentietabel 4.39 en figuur 53 (zie Bijlage VI) geldt dit ook in dezelfde mate voor de oefeningen in het lessenpakket. 2 cursisten vinden ze echter té moeilijk. Het betreft cursisten van respectievelijk “Informatica” en “de Elektrische Huisinstallatie”.

Frequentietabel 4.39 : Oefeningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te moeilijk	2	4,7	4,7	4,7
	goed	41	95,3	95,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

➤ *Moelijkheidsgraad*

Aangezien het aanbod van BIS bedoeld is voor een ruim publiek, moeten de lessenpakketten een gemiddelde moeilijkheidsgraad hebben. Niet iedereen heeft immers dezelfde voorkennis. Van de 43 cursisten van deze groep is 88,4% (zie frequentietabel 4.40) tevreden met het huidige niveau. 9,3% vindt de module echter té moeilijk: hierbij 2 inschrijvingen voor de cursus Engels (voor beginners), 1 inschrijving voor Frans (voor beginners en gevorderden), Grondwettelijk Recht, Nederlands in vogelvlucht (Spelling, spraakkunst, woorden kiezen), Scheikunde. Daarnaast is er ook 1 respondent uit groep 3 die het niveau té laag vindt. Merkwaardig geldt deze beoordeling voor de cursus Engels (voor beginners en gevorderden).

Uit deze paradox kan men besluiten dat zeker het pakket Engels aangeboden wordt in meerdere niveaus.

Frequentietabel 4.40 : Moeilijkheidsgraad cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te laag	1	2,3	2,3	2,3
	te hoog	4	9,3	9,3	11,6
	goed	38	88,4	88,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

4.2.3.4 Mentor en evaluatie

➤ *Uitleg vanwege de mentoren*

In frequentietabel 4.41 en figuur 55 (zie Bijlage VI) kan men zien dat 41 personen uit groep 3 een bruikbaar antwoord gaven op de vraag of ze de uitleg vanwege de mentoren duidelijk vinden. 51,2% gaf hierop een positief antwoord en is tevreden. Ongeveer 40% is zelfs zeer tevreden. 2 cursisten delen deze mening echter niet. Zij vinden de hulp van de mentoren onduidelijk. Het betreft respectievelijk de cursus Informatica en het pakket “Preventie en Bescherming op het werk”. Toch kan als besluit gesteld worden dat de meerderheid tevreden tot zeer tevreden is over de ondersteuning vanwege de mentoren.

Frequentietabel 4.41 : Uitleg vanwege de mentoren

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	2	4,7	4,9	4,9
	duidelijk	22	51,2	53,7	58,5
	zeer duidelijk	17	39,5	41,5	100,0
	Total	41	95,3	100,0	
Missing	System	2	4,7		
Total		43	100,0		

➤ *Communicatiemogelijkheden met de mentoren*

Aangezien BIS onderwijs op afstand aanbiedt, is het zeer belangrijk dat de cursisten op een gemakkelijk en efficiënte manier met hun mentor kunnen communiceren. Frequentietabel 4.42 leert dat 83,7% van cursistengroep 3 het aantal communicatiemiddelen met de mentor voldoende vindt. 16,3% daarentegen wil echter meer alternatieven. Volgende suggesties kwamen aan bod: 3 respondenten wensen de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de cursus en niet alleen als men taken opstuurt, wanneer de cursus afgewerkt is. Vervolgens zijn er 2 cursisten die willen communiceren via e-mail. Deze hebben zich ingeschreven voor respectievelijk de cursus Access 2000 en Wiskunde. Deze pakketten maken momenteel echter al gebruik van e-taken. Dit gaat uiteraard veel sneller dan via de post. Binnen een week of minder is er reactie van de mentor. Bij schriftelijke taken is dat meestal drie weken of langer. Begeleiding via e-taken was echter niet mogelijk bij inschrijvingen van vóór mei 2003. Wellicht hebben deze 2 personen zich vóór deze datum ingeschreven.

Frequentietabel 4.42 : Communicatiemogelijkheden met de mentoren

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	7	16,3	16,3	16,3
	ja	36	83,7	83,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

➤ *Gebruik van e-taken*

Vervolgens werd deze 43 cursisten gevraagd of ze reeds gebruik maakten van e-taken. Slechts 30,2% doet dit, de overige 69,8% heeft contact met de mentoren via de post. Er werd deze personen gevraagd waarom ze wel of niet gebruik maken van e-taken. Volgende antwoorden werden gegeven:

Waarom niet:

- Ik werk liever met pen en papier. (3 maal)
- Je bent te afhankelijk van het internet, wat niet voor iedereen zo simpel en makkelijk is. (3 maal)

- Niet op de hoogte. (3 maal)
- E-taken zaten niet in mijn cursus. (3 maal)
- De papieren taken zijn eenvoudig om mee te nemen onderweg of om op het werk te maken. (2 maal)
- Nog niet geprobeerd. De berekeningen zijn eenvoudiger uit te werken op papier. (2 maal)
- Gewoonte om taken per post te sturen.
- Internetkosten
- Gemakkelijker via post.
- Met de vocale opdrachten niet echt combineerbaar.
- Niet in het bezit van een computer.
- Ik ben momenteel nog niet aangesloten op internet.
- Een beetje omslachtig.
- Ik maak liever de taak schriftelijk, in mijn eigen tijd, dan op het scherm.
- Tijdsgebrek

De meeste cursisten kiezen dus wegens hun persoonlijke voorkeur om niet met e-taken te werken. Slechts 3 cursisten hadden de mogelijkheid niet, aangezien de e-taken niet in hun modules geïntegreerd zijn.

Waarom wel:

- Gemakkelijk, snel, goedkoop (4 maal)
- Je krijgt de verbetering sneller teruggestuurd (3 maal)
- Zeer praktisch systeem.
- Eenvoudig en overzichtelijk.
- Woont in het buitenland en dit bespaart verzendingskosten.
- Je hebt online een duidelijk overzicht van je taak.
- Werkt snel en efficiënt, doch niet elke taak kan door zijn omvang via email verstuurd worden.

De meeste cursisten die met e-taken werken vinden het systeem praktisch, snel, vlot en efficiënt. Ook worden de kosten gedrukt.

Frequentietabel 4.43 : gebruik van e-taken

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid neen	30	69,8	69,8	69,8
ja	13	30,2	30,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

4.2.3.5 Administratieve ondersteuning

➤ *Klantvriendelijkheid bij BIS*

Ook aan de cursisten van groep 3 werd gevraagd wat zij over de klantvriendelijkheid bij BIS vinden. Frequentietabel 4.44 en figuur 58 (zie Bijlage VI) laten zien dat 97,7% hierover tevreden of zéér tevreden is. Slechts 1 spreekt dit tegen. Hij/Zij heeft zich ingeschreven voor de cursus Europese Organisaties. Deze cursist scoort op alle andere vragen positief. Hij vindt enkel dat de communicatiemogelijkheden met de mentor onvoldoende zijn. Dit is misschien waarom hij ontevreden is over de klantvriendelijkheid.

Frequentietabel 4.44 : klantvriendelijkheid bij BIS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid minder goed	1	2,3	2,3	2,3
goed	24	55,8	55,8	58,1
uitstekend	18	41,9	41,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

➤ *Informatie op de website*

Is er voldoende informatie aanwezig op de website? Deze vraag werd ook aan de cursisten uit groep 3 gesteld. Er werden 42 geldige antwoorden verzameld. 39 Respondenten vinden de geboden informatie voldoende. Er werd aan de 3 ontevreden cursisten gevraagd naar eventuele suggesties. 2 deden volgende voorstellen:

- Op de website staat nergens vermeld dat educatief verlof enkel voor ambtenaren mogelijk is. Deze cursist meende dat iedereen hier recht op had. Men zou dit dus duidelijk moeten vermelden op de website.
- De website laat volgens een andere cursist blijken dat BIS gemakkelijk en eenvoudig is, terwijl dit niet voor iedereen geldt.

Frequentietabel 4.45 : voldoende informatie op de website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	3	7,0	7,1	7,1
	ja	39	90,7	92,9	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Missing	System	1	2,3		
Total		43	100,0		

➤ *Verwachtingen*

Ook in cursistengroep 3 kan men vaststellen dat de grote meerderheid zichzelf wil ontplooiën door middel van een BIS-cursus. Een aantal deelnemers wil zich voorbereiden op een examen. Slechts 1 cursist verwacht een diploma, een waardepapier dat een pluspunt op je cv kan zijn.

Frequentietabel 4.46 : verwachtingen van de cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelfontplooiing	34	79,1	79,1	79,1
	voorbereiding op een examen	8	18,6	18,6	97,7
	diploma	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

4.2.3.6 Algemene suggesties

➤ *Aanbevelingen*

De cursisten uit groep 3 gaven volgende aanbevelingen tot verbetering van het BIS-aanbod: 3 stellen voor dat BIS zijn aanbod nog verder uitbreidt, 2 menen dat BIS méér naambekendheid moet verwerven. Momenteel zijn er niet zo veel mensen die BIS kennen, terwijl toch een grote interesse voor het afstandsonderwijs bestaat. Een andere respondent antwoordde het volgende:

“De cursus Huselektriciteit veronderstelt volgens mij wél een zekere voorkennis, terwijl dit niet vermeld wordt in het kennismakingspakket. In dit geval moet men eerst de basiscursus Elektriciteit volgen. Informatie over de vereiste voorkennis is daarom wenselijk.”

In geval van taalcursussen zou men méér audio moeten voorzien. De reeds beschikbare audiocassettes gaan tevens veel te vlug. Deze zouden vertraagd moeten worden. Een andere cursist stelt voor om volledige cursussen aan te bieden, aangezien er nu nog vele essentiële onderdelen in het lessenpakket ontbreken volgens hem/haar. Net zoals in groep 2 stelt een respondent voor om de geldigheidstermijn van de cursus (die momenteel 3 jaar bedraagt) te verruimen. Een andere deelnemer vindt dat de cursussen meer up-to-date gehouden moeten worden. Ook wordt voorgesteld om examens te creëren. Wat betreft de cursus Biologie stelt een cursist het volgende voor :

“Voor cursussen zoals Biologie zouden duidelijkere tekeningen aangebracht moeten worden, want dat is wel heel belangrijk om delen te kunnen herkennen.”

➤ *Imago*

De respondenten werd gevraagd het imago van BIS te schetsen. Allereerst kan opgemerkt worden uit enkele beschrijvingen dat BIS meer naambekendheid moet verwerven. Zo noteerde een cursist het volgende:

“BIS heeft geen echt imago, door een gebrek vergelijkingsvlak.”

Voorts beschouwt men BIS als betrouwbaar, dynamisch, klantvriendelijk, professioneel, kwalitatief hoogstaand, efficiënt en goedkoop. Volgend antwoord viel op:

“Voor mij staat BIS voor kwalitatief hoogstaande, doch goedkope cursussen die van thuis uit kunnen bestudeerd worden en waarvoor hulp van een bekwame mentor kan ingeroepen worden.”

Een andere cursist gaf volgende beschrijving van het imago van BIS:

“Zeer goed als je geen tijd hebt om buitenshuis cursussen te volgen.”

Slechts 1 respondent gaf een negatieve beschrijving van het imago. Hij/Zij meent dat BIS staat voor een trage aanpassing van de cursussen.

De imagoaanduidingen zijn praktisch allemaal positief, gaande van dynamisch tot goedkoop en kwalitatief hoogstaand. De conclusie is dus dat BIS zo verder moet doen. Uit sommige blijkt echter dat BIS nog té onbekend is bij het grote publiek. Deze antwoorden komen van cursisten, dus hoe zal het dan elders met de bekendheid van BIS gesteld zijn?

➤ *Algemene tevredenheid*

Tenslotte werden de cursisten uit groep 3 getest op hun algemene tevredenheid over BIS. Frequentietabel 4.47 en figuur 61 (zie Bijlage VI) laten zien dat er 40 geldige antwoorden werden verzameld. Dit wil zeggen dat 7% van de respondenten deze vraag niet beantwoordde. 93% is tevreden tot zeer tevreden. Dit is uiteraard een schitterend resultaat. Maar men mag niet vergeten van wie deze antwoorden komen. Men mag veronderstellen dat vooral tevreden cursisten meewerken aan een tevredenheidsonderzoek. Door cursistengroep 1 werden maar enkele vragenlijsten ingevuld teruggestuurd, zodat we de potentiële ‘ontevreden’ cursisten niet grondig hebben kunnen toetsen.

Frequentietabel 4.47 : algemene tevredenheid over BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tevreden	16	37,2	40,0	40,0
	helemaal tevreden	24	55,8	60,0	100,0
	Total	40	93,0	100,0	
Missing	System	3	7,0		
Total		43	100,0		

4.2.3.7 Besluit

Via de analyse van cursistengroep 3 kan men concluderen dat er een grote tevredenheid heerst in deze groep wat betreft het cursusaanbod. Dit geldt zowel voor de prijs/kwaliteitsverhouding alsook voor de duidelijkheid van het kennismakingspakket. Er wordt ook een positief resultaat vastgesteld voor de cursusinhoud. Toch zijn er enkele cursisten die niet tevreden zijn met de hoeveelheid taken. Deze onenigheid doet zich vooral voor bij de taalcursussen. Daarnaast zijn er enkele respondenten die de theorie in hun cursus onduidelijk vinden. Het betreft hier ook vooral de taalpakketten. Deze minder goede uitkomsten zijn echter verwaarloosbaar, vermits het aandeel ontevreden cursisten uiterst klein is (slechts 2 tot 3 cursisten). Wat betreft de moeilijkheidsgraad van de cursussen zijn bijna alle cursisten tevreden. Slechts enkelen vinden het niveau té hoog. Dit geldt vooral voor de cursus Engels. De meningen over het aspect ‘mentor en evaluatie’ zijn positief. De meeste cursisten vinden

het aantal communicatiemogelijkheden met de mentoren voldoende. Maar er wordt wel door de respondenten aanbevolen om de mogelijkheid tot het vrij stellen van vragen te introduceren. Opvallend is het feit dat de meerderheid nog geen gebruik maakt van de e-taken. De hoofdoorzaak hiervan is het feit dat deze e-taken niet kunnen voor inschrijvingen van vóór mei 2003. Een andere reden is het feit dat meerdere cursisten liever met pen en papier werken dan met een computer. Vervolgens kan geconcludeerd worden dat de meeste cursisten uit groep 3 zich inschreven om zichzelf verder te ontplooien. Tenslotte kan men uit de algemene suggesties vanwege de cursisten afleiden dat BIS meer naambekendheid zou moeten verwerven.

4.2.4 Cursistengroep 4

Cursistengroep 4 bestaat uit de cursisten die zich ingeschreven hebben, de cursus betaald hebben, taken gemaakt hebben en tenslotte de cursus ook afgewerkt hebben. Zij kunnen dus net als cursistengroep 3 ingaan op alle vragen uit de enquête (zie Bijlage III).

4.2.4.1 Cursistenprofiel

➤ *Geslacht*

54,2% (26 antwoorden) van de respondenten die behoren tot cursistengroep 4 zijn mannen. De overige 45,8% (22 antwoorden) zijn vrouwen. Beide groepen zijn dus quasi gelijk vertegenwoordigd.

Frequentietabel 4.48 : geslacht cursist groep 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	26	54,2	54,2	54,2
	vrouw	22	45,8	45,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

➤ *Leeftijd*

Alle leeftijdsklassen komen aan bod. Er is 1 minderjarige die zich ingeschreven heeft. Verder zijn er 6 personen tussen 18 en 25 jaar. 8 personen hebben een leeftijd tussen 26 en 35 jaar. De meeste cursisten situeren zich in de leeftijd 36-60 jaar (56,3%). Er is ook een klein aantal (6) 60-plussers. Hieruit kan men besluiten dat de meeste cursisten uit groep 4 een hogere leeftijd hebben net zoals dit in de vorige groepen het geval was. De reden hiervan kan zijn dat deze mensen een stabielere leven leiden en dus over meer vrije tijd beschikken. Jongere personen studeren nog, werken pas, zijn pas getrouwd of hebben kleine kinderen. Toch vinden we hier, ofschoon de groep erg beperkt blijft, de meeste 60-plussers terug. Zij zullen makkelijker hun cursus volledig afwerken.

Frequentietabel 4.49 : leeftijd cursist groep 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 18 j	1	2,1	2,1	2,1
18-25 j	6	12,5	12,5	14,6
26-35 j	8	16,7	16,7	31,3
36-45 j	14	29,2	29,2	60,4
46-60 j	13	27,1	27,1	87,5
> 60 j	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

➤ *Beroep*

Indien we het beroep van de cursisten uit groep 4 bekijken, kan men besluiten dat de overgrote meerderheid (33,3%) een job als ambtenaar heeft. Vervolgens is ook één vierde van groep 4 bediende. Ook in de 3 andere onderzochte groepen zijn deze 2 beroepen het populairst. Cursistengroep 4 heeft het hoogste percentage gepensioneerden, met name 12,5%.

Frequentietabel 4.50 : Beroep cursist groep 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	arbeider	3	6,3	6,3	6,3
	bediende	12	25,0	25,0	31,3
	zelfstandige	4	8,3	8,3	39,6
	werkloos/werkzoekende	2	4,2	4,2	43,8
	ambtenaar	16	33,3	33,3	77,1
	leraar	1	2,1	2,1	79,2
	gepensioneerd	6	12,5	12,5	91,7
	student	3	6,3	6,3	97,9
	andere	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

➤ *Basisdiploma*

In deze cursistengroep komen opvallend veel universitairers voor. Frequentietabel 4.51 en figuur 65 (zie Bijlage VI) laten zien dat 29,2% van de 48 respondenten een universitaire studie achter de rug heeft. Daaropvolgend bestaat groep 4 uit 22,9% cursisten met een diploma van het Hoger Onderwijs van het Korte Type (3 jaar). Zoals elders hebben de meeste cursisten een of andere vorm van hoger onderwijs achter de rug. 12,5% bezit een basisdiploma van het Lager Secundair Onderwijs (2^e graad). Dit wil zeggen dat ze hun middelbare studies niet voltooid hebben. Dit percentage is groot ten opzichte van de vorige groepen, maar eigenlijk is deze groep veel kleiner dan verwacht. Via de SPSS-uitkomsten kan vastgesteld worden dat al deze cursisten –op één na- ouder zijn dan 46 jaar. Zij hebben vroeger waarschijnlijk niet de kans gehad om verder te studeren, waardoor ze nu zichzelf willen bijscholen via het afstandsonderwijs. Aangezien dit onderwijs zich vooral toespitst op permanente educatie en bijscholing, verwacht men dat vooral oudere mensen die geen hoger diploma bezitten, zich zullen inschrijven. Deze veronderstelling wordt door onderstaande percentages tegengesproken. Toch moet men rekening houden met het feit dat de enquêtes per e-mail zijn verstuurd en dat oudere cursisten misschien nog niet helemaal vertrouwd zijn met de moderne computertechnieken, waardoor ze in mindere mate gereageerd hebben.

Frequentietabel 4.51 : Diploma cursist groep 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lager Secundair Onderwijs	6	12,5	12,5	12,5
	Hoger Secundair Onderwijs	8	16,7	16,7	29,2
	Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	11	22,9	22,9	52,1
	Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	5	10,4	10,4	62,5
	Universitaire opleiding	14	29,2	29,2	91,7
	Ik studeer nog	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

➤ *Inschrijvingen*

Deze 48 cursisten hebben zich ingeschreven voor in totaal 97 cursussen. De populairste vakken zijn onder andere: Frans (voor gevorderden), Het Europees Computer Rijbewijs (ECDL), Basiselektriciteit, Spaans en Italiaans voor beginners en de cursus Preventie en Bescherming op het werk.

Opvallend is dat de Franse cursussen populairder zijn dan de andere talen. Ook wat betreft het cursusniveau kan een onderscheid gemaakt worden; 13 cursisten schreven zich in voor een beginnerscursus, terwijl er 11 een cursus voor gevorderden volgen en de overige 8 cursisten specialiseren zich in zakelijke communicatie of literatuur. Deze laatste cursisten zijn geen beginners meer, waardoor men kan besluiten dat er meer inschrijvingen zijn voor gevorderde taalcursussen.

Vervolgens zijn ook de informaticacursussen erg in trek. Vooral het Europees Computerbewijs scoort hoog. Net zoals in de vorige cursusgroepen zijn dus de talen en de informaticavakken het populairst.

Frequentietabel 4.52 : Inschrijvingen cursistengroep 4

Talen	32
Frans voor beginners	1
Frans gevorderden	8
Frans, Zakelijke communicatie	3
Franse literatuur	1
Spaans voor beginners	4
Spaans voor gevorderden	1
Italiaans voor beginners	4
Engels voor beginners	3
Engels voor gevorderden	1
Engels, Zakelijke communicatie	1
Nederlands	1
Duits voor beginners	1
Duits voor gevorderden	1
Portugees	2
Informatica	30
Starterscursus informatica - Windows 95/98	1
Internet en e-mail	1
Inleiding tot het gestructureerd programmeren	3
Webmaster	1
ECDL	8
Webdesign	2
Linux	1
Powerpoint 2000	1
Integratie van Office toepassingen	1
Excel xp	2
Computerinitiatie	1
Access 2000	1
Word 2000	2
Outlook 2000	1
Excel 2000	2
Digitale fotobewerking	2

<i>Andere</i>	35
Basiselektriciteit	7
Basiselektronica	2
Basisvaardigheden,basisschakelingen,Veiligheid	4
De elektrische huisinstallatie	1
Praktisch beleggen	1
Afgeleide beleggingsproducten	1
Algemeen boekhouden	2
Geheugentraining	2
Wiskunde	1
Basiscyclus Preventie en Bescherming	4
Humor	1
Geloof/bijgeloof/magie	1
Samenvatten en becommentariëren van teksten	1
Algemene Psychologie	4
Grondwettelijk recht: afgewerkt	3
<i>Totaal</i>	97

4.2.4.2 Cursusaanbod

➤ *De prijs/kwaliteitsverhouding van een BIS-cursus*

De prijs/kwaliteitsverhouding van een BIS-cursus wordt volgens frequentietabel 4.52 door 39,6% goed geacht: 28 cursisten zijn heel tevreden over deze verhouding, 19 cursisten zijn tevreden en slechts 1 cursist is minder tevreden. Deze persoon schreef zich in voor de cursussen Duits (voor beginners en gevorderden) en het Europees Computer Rijbewijs. Dit is net zoals in de vorige cursistengroepen dus een hoge score wat betreft prijs/kwaliteitverhouding.

Frequentietabel 4.52 : prijs/kwaliteitverhouding van een BIS cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	2,1	2,1	2,1
	goed	19	39,6	39,6	41,7
	uitstekend	28	58,3	58,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

➤ *Duidelijkheid van het kennismakingspakket*

Een ruime 87% van cursistengroep 4 vindt dat het kennismakingspakket een voldoende duidelijk beeld geeft van de cursus. De overige 12,5% vindt dit intro-pakket echter onduidelijk. Deze 6 cursisten hebben zich ingeschreven voor volgende cursussen: Wiskunde, Duits (voor beginners en gevorderden), Digitale fotobewerking, Elektriciteit en Italiaans (voor beginners).

Frequentietabel 4.53 : kennismakingspakket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	6	12,5	12,5	12,5
	ja	42	87,5	87,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

4.2.4.3 Cursusinhoud

➤ *Lay-out en overzichtelijkheid*

De lay-out en overzichtelijkheid van de BIS-cursus zijn essentieel voor een aangename studie. Volgens frequentietabel 4.54 en figuur 68 (zie Bijlage VI) is 35,4% zeer tevreden en 62,5% van cursistengroep 4 tevreden over de presentatie van hun cursus. Slechts 1 cursist vindt de algemene presentatie minder goed. Deze persoon heeft zich ingeschreven voor de cursus Excel xp en Frans (Zakelijke Communicatie).

Frequentietabel 4.54 : Lay-out/overzichtelijkheid van een BIS cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	2,1	2,1	2,1
	goed	30	62,5	62,5	64,6
	uitstekend	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

➤ *Hoeveelheid taken*

Aan de 48 cursisten uit groep 4 werd gevraagd wat zij over de hoeveelheid taken vinden. Er werden 47 geldige antwoorden geregistreerd. 81,3% van groep 4 of 39 cursisten vinden dat er voldoende taken zijn. 12,5% of 6 cursisten vinden echter dat hun aantal té klein is. Deze personen zijn ingeschreven voor de volgende cursussen: Europees Computer Rijbewijs (2 cursisten), Elektriciteit (basis, schakelingen, veiligheid, huisinstallatie, moderne schakelingen), Frans (Zakelijke communicatie), Engels (Zakelijke communicatie) en Italiaans (voor beginners). Anderzijds vinden 2 cursisten dat er té veel taken opgelegd worden. Deze 2 personen zijn ingeschreven voor de cursus: Duits (beginners en gevorderden), het Europees Computer Rijbewijs, Frans (voor gevorderden) en Spaans (voor Gevorderden). Voor de cursus het Europees Computer Rijbewijs zijn dus enkele meningen verdeeld.

Frequentietabel 4.55 : Hoeveelheid taken

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te weinig taken	6	12,5	12,8	12,8
	te veel taken	2	4,2	4,3	17,0
	voldoende aantal taken	39	81,3	83,0	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

➤ *Kwaliteit van het theoretisch gedeelte*

Frequentietabel 4.56 toont dat er 47 geldige antwoorden verzameld werden voor de vraag of het theoretisch gedeelte van de cursus duidelijk is. 40 respondenten vinden de theorie verhelderend en zijn dus tevreden, terwijl 7 andere ze onduidelijk vinden. Deze 7 personen zijn ingeschreven voor de volgende cursussen: 2 maal het Europees Computer Rijbewijs, 3 maal Elektriciteit (basisvaardigheden, schakelingen, veiligheid, huisinstallatie, moderne schakelingen), Engels (voor beginners), Frans (voor beginners en gevorderden), Grondwettelijk Recht, Nederlands in vogelvlucht (Spelling, spraakkunst, woorden kiezen), Duits (voor beginners en gevorderden), Inleiding tot het gestructureerd programmeren en Webmaster.

Frequentietabel 4.56 : Theorie van een BIS cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	7	14,6	14,9	14,9
	verhelderend	40	83,3	85,1	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

➤ *Kwaliteit van het oefeningengedeelte*

Op de vraag wat de cursisten van de oefeningen vinden, werden volgende antwoorden geregistreerd. Frequentietabel 4.57 toont aan dat tevredenheid ruim domineert: 91,7% is tevreden over de huidige oefeningen. Enkelen (3 of 6,3%) vinden ze echter té eenvoudig. Deze 3 cursisten hebben zich ingeschreven in volgende cursussen: Elektriciteit, Excel, Europees Computer Rijbewijs, Frans (Zakelijke communicatie) en Engels (Zakelijke communicatie). Eén cursist uit groep 4 vindt de oefeningen té moeilijk. Deze persoon is ingeschreven voor volgende cursussen: Duits (voor beginners en gevorderden) en het Europees Computer Rijbewijs. Net als bij de hoeveelheid taken (zie frequentietabel 56, Bijlage V) krijgen we een paradoxaal antwoord voor de cursus Europees Computer Rijbewijs.

De ene cursist vindt dat deze cursus té moeilijke oefeningen bevat, terwijl een ander ze té eenvoudig vindt.

Frequentietabel 4.57 : Oefeningen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid te eenvoudig	3	6,3	6,3	6,3
te moeilijk	1	2,1	2,1	8,3
goed	44	91,7	91,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

➤ *Moelijkheidsgraad*

Aan de cursisten werd tenslotte ook gevraagd wat ze van de moeilijkheidsgraad van hun cursus vinden. 87,5% van cursistengroep 4 is tevreden over het huidige niveau. 10,4% (of 5 personen) echter vindt de moeilijkheidsgraad te laag. Dit oordeel betreft de volgende cursussen: Engels (voor beginners en gevorderden), Acces 2000, Excel 2000, Spaans (voor beginners) en Elektriciteit. Deze cursisten hebben allen een diploma lager dan dat van het Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar). De moeilijkheidsgraad wordt dus te hoog geacht door enkele cursisten met verschillende diploma's, behalve door universitaireren. Er is 1 cursist uit groep 4 die de moeilijkheidsgraad té hoog vindt. Deze cursist is ingeschreven voor de cursussen: Engels (voor beginners), Frans (voor beginners en gevorderden), Grondwettelijk Recht, Nederlands in vogelvlucht (Spelling, spraakkunst, woorden kiezen). Deze cursist heeft een basisdiploma van het Hoger Secundair Onderwijs (3^e graad). Het is moeilijk af te leiden voor welke cursus exact hij/zij de moeilijkheidsgraad té hoog vindt.

Frequentietabel 4.58 : Moelijkheidsgraad van een BIS cursus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid te laag	5	10,4	10,4	10,4
te hoog	1	2,1	2,1	12,5
goed	42	87,5	87,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

4.2.4.4 Mentor en evaluatie

➤ *Uitleg vanwege de mentoren*

De 48 cursisten uit groep 4 werden gevraagd of de uitleg vanwege de mentoren duidelijk was: zie frequentietabel 4.59. Er werden 46 geldige antwoorden ontvangen. De evaluaties gaan van “duidelijk” (52,1%) tot “zeer duidelijk” (43,8%). Dit is een schitterende beoordeling van het werk over de mentoren.

Frequentietabel 4.59 : Uitleg vanwege de mentoren

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	duidelijk	25	52,1	54,3	54,3
	zeer duidelijk	21	43,8	45,7	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

➤ *Communicatiemogelijkheden met de mentoren*

Volgens frequentietabel 4.60 is de grote meerderheid (68,8%) van cursistengroep 4 van mening dat er voldoende communicatiemogelijkheden bestaan met de mentoren. 29,2% (14 cursisten) vindt echter dat er meerdere alternatieven aanwezig moeten zijn. Er werd ook gevraagd naar suggesties. Van de 14 kritische antwoorden gaven 8 cursisten aanbevelingen. 5 van de 8 cursisten die aanbevelingen formuleren, vinden dat er meer vragen gesteld moeten kunnen worden via e-mail. Momenteel kunnen de cursisten via de website taken verzenden en ontvangen. Dit blijkt echter onvoldoende omdat de mogelijkheid tot het stellen van vragen via e-mail nog uitgesloten is. Voorts is er een cursist, die het volgende antwoordde:

“communicatie via e-mail is in ‘dringende gevallen’ noodzakelijk, dit is wanneer de cursist iets niet begrijpt of wanneer hij een oefening niet krijgt opgelost. Een e-mail vanwege de mentor kan hem weer vooruit helpen. Van deze “sneldienst” kan natuurlijk

misbruik gemaakt worden en de mentor kan overstelpt raken. Daarom best een maximum aantal dergelijke kansen voorzien, bijvoorbeeld 2 per cursus.”

Wat betreft de taalcursussen stelt een andere cursist voor om de mondelinge oefeningen in de vorm van MP3 of WMA files op te sturen in plaats van cassettes. Deze werken immers traag en omslachtig volgens hem/haar.

Frequentietabel 4.60 : Communicatiemogelijkheden met de mentoren

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	14	29,2	29,8	29,8
	ja	33	68,8	70,2	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

➤ *E-taken*

41,7% van cursistengroep 4 maakt reeds gebruik van de e-taken. Toch verstuurt de meerderheid van de cursisten zijn taken nog altijd per post. Er werd de 48 cursisten gevraagd waarom ze wel of niet gebruik maken van de e-taken. Volgende antwoorden werden geregistreerd. Meer dan de helft maakt geen gebruik van de e-taken. De hoofdoorzaak hiervan is het feit dat de e-taken niet van toepassing zijn op hun cursus. Het betreft hier inschrijvingen van vóór mei 2003. Sommige cursisten hebben dan weer geen internetverbinding of werken liever met pen en papier. Een respondent zegt het volgende:

“omdat ik voor mijn cursus Portugees ook mondelinge oefeningen moet maken (waarbij ik een pendelcassette moet opsturen), kan ik evengoed de schriftelijke taken er bijvoegen.”

41,7% van groep 4 werkt echter wel al met e-taken. De meest voorkomende redenen hiervoor zijn als volgt: (1) e-taken zijn gemakkelijk en je krijgt snel antwoord van de mentor, (2) er zijn geen kosten aan verbonden.

Frequentietabel 4.61 : E-taken

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	28	58,3	58,3	58,3
	ja	20	41,7	41,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

4.2.4.5 Administratieve ondersteuning

➤ *Klantvriendelijkheid bij BIS*

De 48 cursisten uit groep 4 werd gevraagd naar hun appreciatie van de klantvriendelijkheid bij BIS. In frequentietabel 4.62 en grafiek 76 (zie Bijlage VI) kan men zien dat alle cursisten tevreden tot zeer tevreden zijn over deze service. Geen enkele respondent is ontevreden. Dit is een uitstekende score, waaruit men kan besluiten dat BIS een goede reputatie bezit wat betreft klantvriendelijkheid.

Frequentietabel 4.62 : Kklantvriendelijkheid bij BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	30	62,5	62,5	62,5
	uitstekend	18	37,5	37,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

➤ *Informatie op de website*

Is er voldoende informatie aanwezig op de website van BIS? Volgens frequentietabel 4.63 oordeelt 93,8% van cursistengroep 4 van wel. Slechts 2 cursisten van de 48 spreken dit tegen. Daarom werden aan deze personen eventuele suggesties gevraagd. Eén van deze 2 personen schreef zich in voor de cursussen Linux en Afgeleide beleggingsproducten. Deze cursist vindt dat er wel voldoende informatie is, maar dat deze te verspreid is over 3 verschillende portals (en niet alles in één beeld). Dat maakt het zeer moeilijk om informatie terug te vinden. Ook stemt de informatie of de aanwezige documentatie niet altijd overeen met wat er in de

toegestuurde documenten beschreven staat. De tweede ontevreden cursist heeft zich ingeschreven voor de cursussen Excel xp en Frans (zakelijke communicatie). Hij/Zij heeft echter geen aanbevelingen.

Frequentietabel 4.63 : informatie op de website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	2	4,2	4,3	4,3
	ja	45	93,8	95,7	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

➤ *Verwachtingen*

Ook in cursistengroep 4 kan men vaststellen dat de overgrote meerderheid (77,1%) zich ingeschreven heeft om zichzelf te ontplooien en verder te ontwikkelen. 12,5% wil zich op deze manier echter voorbereiden op een examen. De overige 8,3% verwacht een diploma dat een pluspunt kan zijn in zijn cv.

Frequentietabel 4.64 : verwachtingen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelfontplooiing	37	77,1	78,7	78,7
	voorbereiding op een examen	6	12,5	12,8	91,5
	diploma	4	8,3	8,5	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

4.2.4.6 Algemene suggesties

➤ *Aanbevelingen*

Er werd de 48 cursisten uit groep 4 gevraagd of ze aanbevelingen hebben om het afstandsonderwijs via BIS verder te verbeteren. Volgende antwoorden werden geregistreerd: uitbreiding van het cursusaanbod, actualisering van de cursus Linux en Afgeleide beleggingsproducten, luister- en spreekoefeningen kunnen downloaden via PC-bestanden, meer praktische oefeningen voor de cursussen Computer en Elektriciteit...

Een respondent gaf de volgende aanbeveling:

“per cursus een forum om algemene opmerkingen e.d. te kunnen plaatsen. Ook om contact te krijgen met andere cursisten (dat is het grootste probleem met afstandsonderwijs: uitwisseling ervaringen met andere cursisten).”

Andere cursisten zouden de cursussen dan weer op een hoger niveau willen en de vakken zouden uitgebreid mogen worden met de mogelijkheid tot examens. Wat betreft de taalcursussen zou BIS conversatieoefeningen en ontmoetingen met anderstaligen kunnen organiseren.

➤ *Imago*

Welk is het imago van BIS volgens cursistengroep 4? De meerderheid heeft geen beeld van de reputatie van BIS. Diegenen die wel antwoordden op deze vraag, gaven volgende beschrijvingen: degelijk en hedendaags, een heel goede individuele begeleiding op maat en volgens eigen tempo, heel goede prijs/kwaliteit, bescheiden, klantvriendelijk, jong, dynamisch...

➤ *Algemene tevredenheid*

Tenslotte werd de cursisten gevraagd naar hun algemene tevredenheid over BIS. Volgens frequentietabel 4.65 en figuur 79 (zie Bijlage VI) is het oordeel uiterst positief. Meer dan de helft van de cursisten (58,3%) zegt dat hij/zij tevreden is over BIS en 40% is helemaal tevreden. Hieruit kan besloten worden dat de algemene cursistentevredenheid in groep 4 zeer goed scoort.

Frequentietabel 4.65 : Algemene tevredenheid over BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tevreden	28	58,3	59,6	59,6
	helemaal tevreden	19	39,6	40,4	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

4.2.4.7 Besluit

Wat betreft het cursusaanbod is groep 4 tevreden over de prijs/kwaliteitsverhouding van de cursus. Toch zijn enkele cursisten ontevreden met het kennismakingspakket. Deze respondenten schreven zich ieder voor een andere cursus in, waardoor geen patroon herkenbaar is. Er heerst ook tevredenheid over de cursusinhoud. Toch zijn er enkele meningsverschillen wat betreft het aantal taken voor de cursus Europees Computer Rijbewijs. Voor de cursus Elektriciteit (basisvaardigheden, schakelingen, veiligheid, huisinstallatie, moderne schakelingen) vinden enkelen dat de theorie onduidelijk is. Deze minder positieve resultaten zijn echter verwaarloosbaar, vermits het telkens de mening betreft van slechts enkele cursisten. Groep 4 is tevreden tot zeer tevreden met de uitleg vanwege de mentoren. Dit is een schitterende score. Deze steun is de enige begeleiding waarop de cursisten kunnen terugvallen, daarom is het zeer belangrijk dat deze service bevredigend is. Een aanzienlijke groep cursisten wil meer communicatiemogelijkheden met deze mentoren. Ze willen vooral tijdens de cursus vragen kunnen stellen via e-mail. Nu kunnen ze enkel bij het inleveren van een taak per post een vraag stellen. Meer dan de helft van cursistengroep 4 maakt nog geen

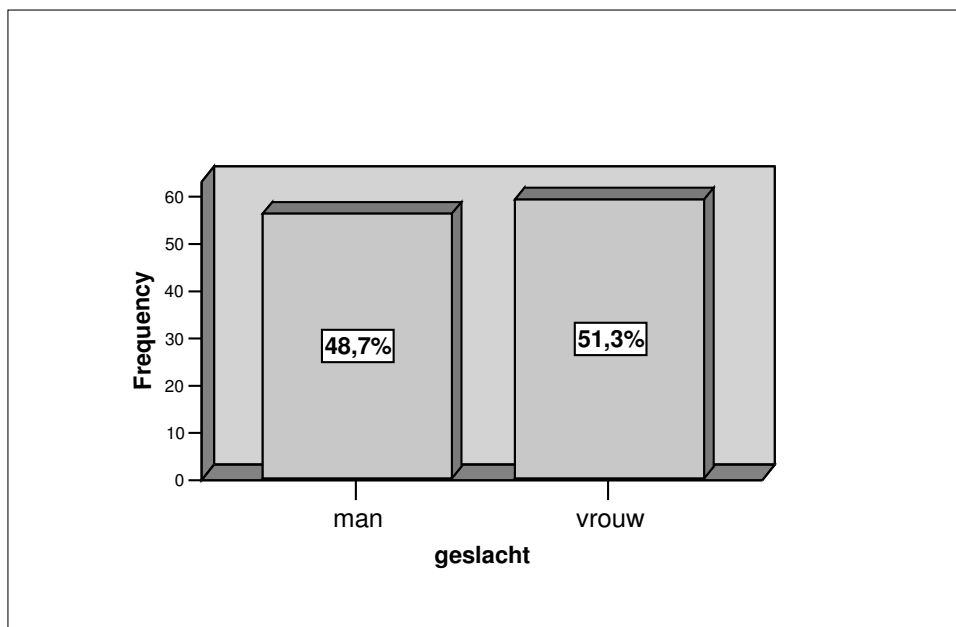
gebruik van de e-taken. Net zoals in groep 3 ligt dit aan het feit dat e-taken niet mogelijk zijn voor inschrijvingen van vóór mei 2003. Ook zijn er een aantal respondenten die liever schriftelijk hun taken maken. Verder kan geconcludeerd worden dat de administratieve ondersteuning bij BIS (klantvriendelijk en informatie op de website) uitstekend is volgens groep 4. Tenslotte is het belangrijk te vermelden dat alle respondenten uit groep 4 BIS een positief imago gaven gaande van 'jong', 'dynamisch', 'klantvriendelijk' tot 'goedkoop', en 'hedendaags'.

4.3 Algemene resultaatbespreking

4.3.1 Cursistenprofiel

4.3.1.1 Geslacht

Er hebben 115 respondenten de enquête ingevuld, waarvan 56 mannen en 49 vrouwen. Dit kan men rechtstreeks aflezen uit figuur 4.1 en frequentietabel 1 (zie Bijlage V). Er hebben dus ongeveer evenveel mannen als vrouwen meegewerkt aan dit tevredenheidsonderzoek.

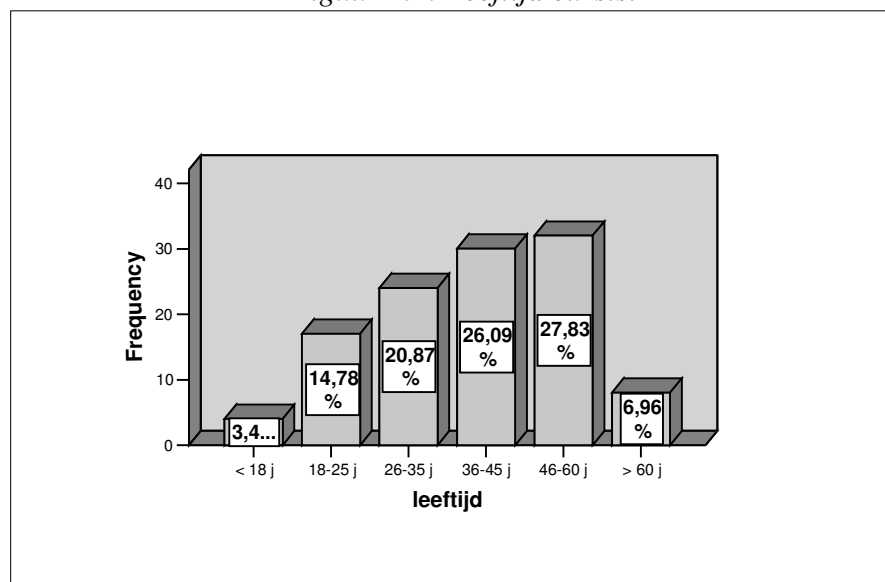


Figuur 4.1 : Geslacht Cursist

4.3.1.2 Leeftijd

Uit frequentietabel 2 (zie Bijlage V) en figuur 4.2 kunnen we het volgende waarnemen. Het merendeel van de respondenten (27,83%) is ouder dan 46 jaar, maar jonger dan 60 jaar. 26,09% heeft een leeftijd tussen 36 en 45 jaar en slechts 4 van de 115 bevraagden zijn jonger dan 18 jaar. Dit is hoogstwaarschijnlijk te wijten aan het feit dat minderjarigen onder de schoolplicht vallen en daardoor al een opleiding in het dagonderwijs volgen. Ongeveer 21% is ouder dan 26 jaar, maar jonger dan 35 jaar. De oorzaken hiervoor kunnen de volgende zijn: deze mensen zijn pas afgestudeerd en starten hun carrière, ze zijn pas getrouwd of bouwen een huis, ze zijn net moeder/vader geworden... Dit zijn allemaal gebeurtenissen die de vrije tijd van deze personen inkorten. 7% is ouder dan 60 jaar. Algemeen kan vastgesteld worden dat de meeste cursisten bij BIS ouder dan 36 zijn. Deze personen hebben waarschijnlijk al een job en/of een gezin, waardoor bijscholing enkel mogelijk is na de werkuren en in de vrije tijd. Zij zullen dus sneller grijpen naar het onderwijs op afstand. Uit onderstaande figuur is dus geen significante uitschieter merkbaar.

Figuur 4.2: Leeftijd cursist



4.3.1.3 Beroep

In figuur 3 (zie Bijlage VI) en onderstaande frequentietabel kan men zien dat de respondenten zich verdelen in 2 grote groepen. Zij die een job als bediende uitoefenen (34,8%) en de ambtenaren (20,9%). Verder zijn de respondenten gelijk verdeeld over de beroepen. Slechts 1 cursist beoefent een vrij beroep en enkel 2 cursisten zijn huisvrouw/-man. Ook zijn er 8 personen die werkloos/werkzoekend zijn. Waarschijnlijk willen zij zich via het afstandsonderwijs bijscholen om zo meer kansen te kunnen krijgen op de arbeidsmarkt.

Frequentietabel 4.66 : Beroep Cursist

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid arbeider	6	5,2	5,2	5,2
bediende	40	34,8	34,8	40,0
zelfstandige	9	7,8	7,8	47,8
werkloos/werkzoekende	8	7,0	7,0	54,8
vrij beroep	1	,9	,9	55,7
ambtenaar	24	20,9	20,9	76,5
leraar	4	3,5	3,5	80,0
huisvrouw/-man	2	1,7	1,7	81,7
gepensioneerd	9	7,8	7,8	89,6
student	8	7,0	7,0	96,5
andere	4	3,5	3,5	100,0
Total	115	100,0	100,0	

4.3.1.4 Basisdiploma

De meerderheid van de 115 cursisten die de enquête ingevuld hebben, heeft een universitair diploma (25,2%). Ook hier zijn er 2 grote groepen van 23,5%: zij beschikken over een diploma van het Hoger Secundair Onderwijs of een diploma van het Hoger Onderwijs (Korte type). Een minderheid (10,4%) heeft een diploma Lager Secundair Onderwijs en Hoger Onderwijs (Lange type). De overige cursisten studeren nog. Geen enkele cursist heeft enkel een basisdiploma Lager Onderwijs. Men kan aan de hand van deze gegevens besluiten dat de meeste BIS-studenten reeds hogere studies hebben ondernomen, vooral op universitair niveau. Deze groep heeft dus al ervaring met zelfstandig studeren en zal dus ook in staat zijn om een cursus individueel door te nemen. Toch werd aanvankelijk verwacht dat de groep met een

diploma van het Lager Secundair Onderwijs groter zou zijn. Deze personen hebben de kans niet gehad/genomen om hogere studies aan te vangen. Dit zijn bijvoorbeeld huidige gepensioneerden die reeds gingen werken vanaf hun veertiende. Door middel van het afstandsonderwijs kunnen zij zich bijscholen op hun eigen tempo. Natuurlijk zijn de bovenstaande gegevens niet representatief voor de hele populatie. Niet alle cursisten hebben gereageerd op de enquête en vermits deze opgestuurd werd via mail, konden de cursisten zonder internetverbinding niet meedoen aan dit onderzoek. In realiteit is het dus mogelijk dat een groter aandeel cursisten met een basisdiploma Lager Secundair Onderwijs zich ingeschreven hebben.

Frequentietabel 4.67 : Diploma Cursist

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lager Secundair Onderwijs/2e graad	12	10,4	10,4	10,4
Hoger Secundair Onderwijs/3e graad	27	23,5	23,5	33,9
Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	27	23,5	23,5	57,4
Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	11	9,6	9,6	67,0
Universitaire opleiding	29	25,2	25,2	92,2
Ik studeer nog	9	7,8	7,8	100,0
Total	115	100,0	100,0	

4.3.1.5 Inschrijvingen

De respondenten werd gevraagd voor welke cursus/cursussen ze zich ingeschreven hebben. Voor de 115 bevraagde cursisten werden 184 inschrijvingen genoteerd of gemiddeld 1,6 inschrijvingen per persoon. In onderstaande frequentietabel 4.68 wordt het aantal deelnemingen per cursus weergegeven.

Zeer opvallend is het feit dat de meeste cursisten opteeden voor taal cursussen. Daarnaast zijn de informaticavakken erg populair. De meeste inschrijvingen vinden we voor de cursussen Engels (voor beginners), Frans (voor beginners en gevorderden), Spaans (voor beginners) en het Europees Computer Rijbewijs (ECDL). Wat betreft de taalpakketten zijn de cursussen Frans het populairst, gevolgd door Engels en Spaans. Meer dan de helft (38 personen) heeft zich ingeschreven voor een beginnerscursus.

Frequentietabel 4.68 : Aantal inschrijvingen

Talen	74
Frans voor beginners	9
Frans gevorderden	11
Frans, Zakelijke communicatie	5
Franse literatuur	1
Spaans voor beginners	10
Spaans voor gevorderden	3
Italiaans voor beginners	4
Italiaans voor gevorderden	1
Engels voor beginners	12
Engels voor gevorderden	2
Engels, Zakelijke communicatie	2
Duits voor beginners	3
Duits voor gevorderden	2
Portugees	2
Nederlands	7
Informatica	54
Starterscursus informatica - Windows 95/98	3
Internet en e-mail	1
Inleiding tot het gestructureerd programmeren	3
Webmaster	1
ECDL	11
Webdesign	8
Linux	1
Flash MX	1
PowerPoint 2000	2
integratie van Office toepassingen	2
Excel xp	3
MS Office 2000	1

Office xp	4
Acces 2000	2
Word 2000	2
Outlook 2000	1
Excel 2000	4
Digitale fotobewerking	4
<i>Techniek</i>	16
Basiselektriciteit	7
Basiselektronica	2
Basisvaardigheden,basisschakelingen,Veiligheid	5
De elektrische huisinstallatie	2
<i>Menswetenschappen</i>	9
Menswetenschappen	1
Algemene Psychologie	5
Ontwikkelingspsychologie	1
België, een onvoltooide geschiedenis	1
Celleer, voortplanting, erfelijkheid	1
<i>Economie</i>	8
Praktisch beleggen	2
Afgeleide beleggingsproducten	1
algemeen boekhouden	2
Dubbel boekhouden	1
Europese organisaties	2
<i>Andere</i>	23
Geheugentraining	2
Biologie	1
Wiskunde	5
Basiscyclus Preventie en Bescherming	8
Humor	1
Geloof/bijgeloof/magie	1
Samenvatten en becommentariëren van teksten	1
Grondwettelijk recht: afgewerkt	4
<i>Totaal</i>	184

4.3.2 Cursusaanbod

Vooreerst werd de cursisten gevraagd naar hun tevredenheid over het cursusaanbod. 71 cursisten of 62% van de 115 vond het aanbod ruim genoeg en had geen voorstel voor nieuwe cursussen. De overige 44 cursisten (38%) formuleerden wel suggesties vooruitbreiding. Deze waren erg uiteenlopend. De meesten vragen een vervolg op enkele informaticavakken zoals de uitbreiding van Excel, Photoshop en Digitale fotobewerking. Verder is er ook vraag naar andere vreemde talen zoals het Russisch en het Chinees. 3 cursisten stelden voor om cursussen over sanitair en loodgieterij te introduceren.

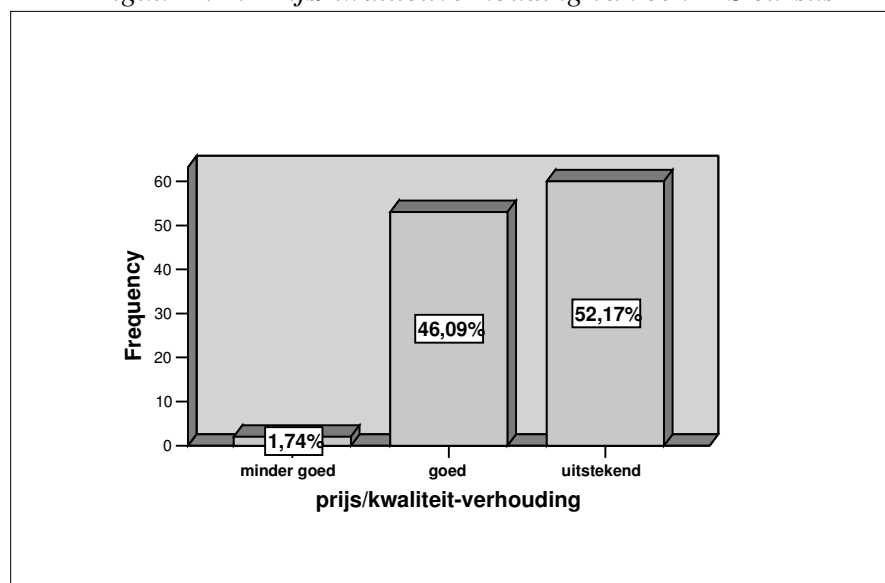
Frequentietabel 4.69 : Voorstellen voor nieuwe cursussen

Neen	71	Techniek	5
Ja	44	Verwarmingstechnieken	1
Informatica	12	Sanitair en Loodgieterij	3
Beveiliging PC	1	meer technische vakken	1
Net applicaties	1	Andere	24
SQL server	1	Projectmanagement	1
Photoshop vervolg	3	Assertiviteit	1
Meer computercursussen	1	Gebarentaal	1
Acces 2000 gevorderden	1	Sociologie	1
Html	1	Milieuleer	1
Excel xp gevorderden	2	Esthetica	1
Digitale fotobewerking vervolg	1	Muziek	1
Talen	13	Stressbehandeling	1
Zakelijke communicatie Duits	1	Bedrijfspsychologie	1
Latijn	1	Geschiedenis	2
Japans	1	Aardrijkskunde	1
Chinees	2	Godsdiensten	2
Russisch	4	Pers en Publiciteit	1
Pools	2	Filosofie	1
Turks	1	Literatuurgeschiedenis	2
Portugees vervolg	1	Tuinarchitectuur	1
		Boekhouden(vervolg)	3
		Samenvatten(teksten)	1
		Veiligheid vervolg	1

4.3.2.1 Prijs/kwaliteitsverhouding van een BIS-cursus

Slechts 2 van de 115 bevroagen vinden de prijs/kwaliteitsverhouding van hun BIS-cursus minder goed (zie figuur 4.4). De grote meerderheid daarentegen is hierover positief: 46,1% vindt deze verhouding immers goed en 52,17% zelfs uitstekend. Hieruit kan men besluiten dat 98,26% van de 115 cursisten tevreden tot zeer tevreden is over de prijs/kwaliteit-ratio van hun BIS-cursus.

Figuur 4.4 : Prijs/kwaliteitverhouding van een BIS cursus



4.3.2.2 Duidelijkheid van het kennismakingspakket

Uit frequentietabel 6 (zie Bijlage V) en figuur 4.5 is het overduidelijk dat bijna alle 115 respondenten het kennismakingspakket duidelijk vinden. Het geeft hen een representatief beeld van de toekomstige cursus. De overgrote meerderheid is dus tevreden over dit introductiepakket. Toch zijn er ook 9 ontevreden cursisten. Zij schreven zich in voor volgende modules. Merk op dat sommige personen zich voor meerdere pakketten geregistreerd hebben.

- Nederlands in Vogelvlucht, Soorten teksten (1 cursist)
- Frans Zakelijke communicatie (1 cursist)

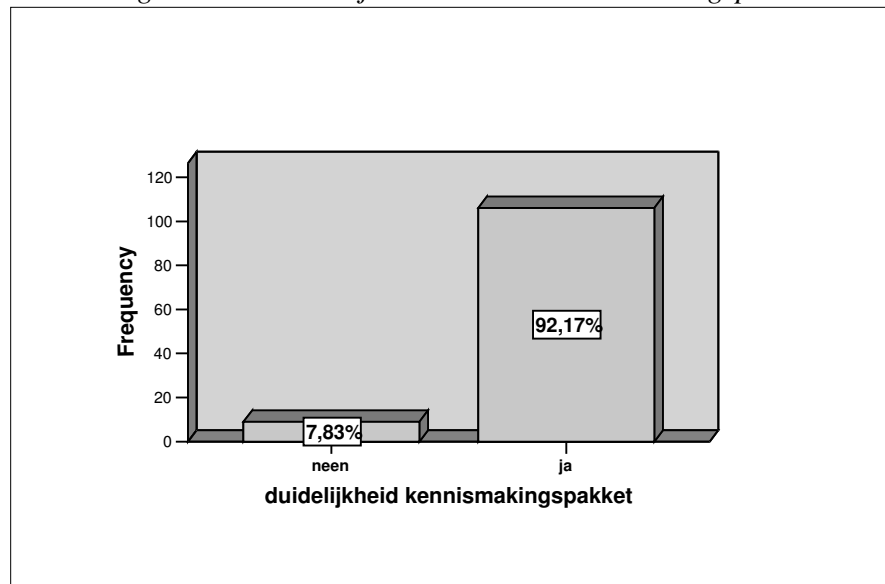
- Engels Zakelijke communicatie (1 cursist)
- Duits voor beginners (2 cursisten)
- Duits voor gevorderden (1 cursist)
- Italiaans voor beginners (1 cursist)
- Wiskunde (2 cursisten)
- Digitale fotobewerking (1 cursist)
- Elektriciteit (1 cursist)

In bovenstaande inschrijvingen kan men geen correlatie vaststellen tussen de ontevredenheid over het kennismakingspakket en de cursus. Misschien bestaat er een link tussen de ontevredenheid en het basisdiploma van de ontevreden cursist. Men kan veronderstellen dat respondenten met een lager diploma het introductiepakket eerder onduidelijk vinden dan respondenten met een hoger diploma. Deze personen hebben niet veel ervaring in het zelfstandig studeren en vinden het introductiepakket misschien overweldigend. Hierna volgen de basisdiploma's van de 9 ontevreden cursisten.

- Lager Secundair Onderwijs (2 cursisten)
- Hoger Secundair Onderwijs (2 cursisten)
- Hoger Onderwijs van het Korte Type (3 jaar) (2 cursisten)
- Universitair diploma (2 cursisten)
- Studeert nog (1 cursist)

Ook hier is geen correlatie merkbaar tussen de ontevredenheid over het kennismakingspakket en het basisdiploma behaald door de ontevreden cursist. Aangezien deze groep slechts 7,83% van cursistengroep 4 uitmaakt is het aantal ontevreden respondenten verwaarloosbaar.

Figuur 4.5: Duidelijkheid van het kennismakingspakket



4.3.3 Cursusinhoud

In de enquête (zie Bijlage III) zijn vijf (4 tot en met 8) vragen opgenomen, die de tevredenheid over de cursusinhoud nagaan. Deze zijn enkel relevant voor cursisten die het inschrijvingsgeld al betaald hebben. Enkel na betaling kan de student immers het lessenpakket ontvangen en zo de inhoud kennen. Daarom worden enkel de antwoorden van de cursisten die reeds betaald hebben, onderzocht. Deze groep bestaat uit 109 respondenten. Ze wordt gevormd door de 3 laatste cursistengroepen.

4.3.3.1 Lay-out en overzichtelijkheid

De overzichtelijkheid en de lay-out van een cursus is essentieel voor een aangename en leerbevorderende studie. Zijn de cursisten hierover tevreden? Volgens figuur 5.6 en frequentietabel 7 (zie Bijlage V) vinden 105 van de 109 bevroegden de lay-out en overzichtelijkheid goed tot uitstekend. Een zeer kleine minderheid van 3,67% deelt hun mening niet. Zij vinden de lay-out minder geslaagd. Deze ontevreden cursisten schreven zich

in voor volgende vakken. Merk op dat sommige personen meerdere cursussen volgen/volgden.

- Excel xp (1 inschrijving)
- Frans Zakelijke communicatie (1 inschrijving)
- Frans (1 inschrijving)
- Biologie (1 inschrijving)
- Wiskunde (1 inschrijving)
- Elektrische huisinstallatie (1 inschrijving)
- Webdesign voor gevorderden (1 inschrijving)
- Flash MX (1 inschrijving)

Er is geen patroon zichtbaar in de relatie tussen de cursussen en de ontevredenheid over de lay-out en overzichtelijkheid. Men kan eventueel kijken of er een verband is met het geslacht, leeftijd of basisdiploma. Hieronder volgen de resultaten voor het geslacht.

- Man (3 cursisten)
- Vrouw (1 cursist)

Vooraf de mannen zijn over de lay-out en overzichtelijkheid ontevreden. Dit ontevredenheidspercentage is echter zo klein dat men er geen belang aan moet hechten. Verder kunnen we een link zoeken tussen de ontevredenheid en de leeftijd van de ontevreden student.

- 18-25 jaar (2 cursisten)
- 26-35 jaar (1 cursist)
- 36-45 jaar (1 cursist)

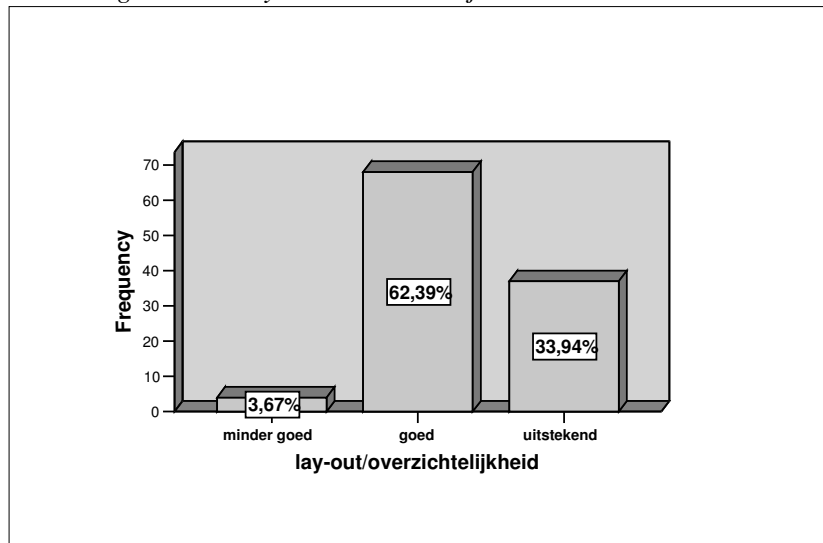
Vooraf de 'jongere' cursist is ontevreden. Tenslotte kan men onderzoeken of er een verband bestaat tussen de ontevredenheid en het basisdiploma van de ontevreden cursist.

- Lager secundair Onderwijs (1 cursist)
- Hoger Onderwijs van het Korte Type (3 jaar) (1 cursist)

- Universitair diploma (1 cursist)
- Studeert nog (1 cursist)

We kunnen zeggen dat er een algemene tevredenheid heerst over de lay-out en overzichtelijkheid van de cursus. Slechts enkelen zijn niet tevreden. Deze personen verschillen echter wat betreft cursus, geslacht, leeftijd en basisdiploma.

Figuur 4.6 : lay-out/overzichtelijkheid van een BIS cursus



4.3.3.2 Hoeveelheid taken

Ieder lessenpakket omvat ook een reeks taken. De student kan pas een attest verwerven wanneer hij ze allemaal gemaakt heeft. Toch vindt 10,1% of 11 respondenten (zie frequentietabel 8, Bijlage V) dat er te weinig taken in het lessenpakket opgenomen zijn. Deze cursisten schreven zich in voor volgende cursussen:

- Celleer, voortplanting en erfelijkheid (1 cursist)
- België, een onvoltooide geschiedenis (1 cursist)
- Elektriciteit (1 cursist)
- Excel (1 cursist)
- Europees Computer Rijbewijs (1 cursist)

- Frans Zakelijke communicatie (1 cursist)
- Engels Zakelijke communicatie (1 cursist)

Uit bovenstaande lijst kan men geen correlatie met het aantal oefeningen afleiden. Er kan ook onderzocht worden of er een verband bestaat met het basisdiploma van deze cursisten.

- Lager Secundair Onderwijs (1 cursist)
- Hoger Secundair Onderwijs (3 cursisten)
- Hoger Onderwijs van het Korte Type (3 jaar) (1 cursist)
- Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer) (3 cursisten)
- Universitair diploma (2 cursisten)
- Studeert nog (1 cursist)

De meeste ontevreden cursisten hebben hogere studies ondernomen. Het zijn dus vooral respondenten die al ervaring hebben in het zelfstandig studeren die het takenpakket té gering vinden. Ook werd nagegaan of er een link merkbaar is met het geslacht. De conclusie was de volgende: 10 mannen en 1 vrouw.

In frequentietabel 8 (zie Bijlage V) kan men zien dat 4 van de 109 respondenten daarentegen het aantal té groot vinden. Anderen registreerden zich voor volgende modules. Eén van deze respondenten maakte niet kenbaar voor welke cursus hij/zij zich heeft ingeschreven.

- Frans voor Gevorderden (2 cursisten)
- Spaans voor Gevorderden (2 cursisten)
- Duits voor beginners (1 cursist)
- Duits voor gevorderden (1 cursist)
- Europees Computer Rijbewijs (1 cursist)

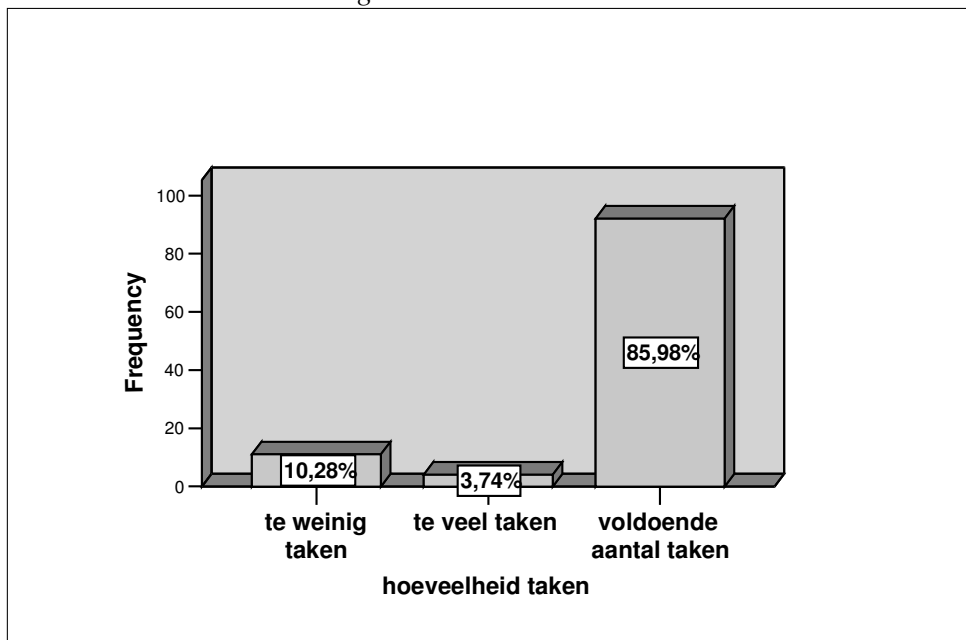
Voor de taalvakken komen hier voor. 6 van de 7 respondenten die het takenpakket te omvangrijk vinden hebben zich ingeschreven voor een taalcursus: 2 maal Spaans (voor gevorderden), 2 maal Frans (voor gevorderden), 1 maal Duits (voor beginners) en 1 maal Duits (voor gevorderden). Aan de hand van onderstaande grafiek is het echter duidelijk dat

veruit de grootste groep (85,98%) tevreden is met de huidige hoeveelheid taken. Ook hier wordt er gezocht naar een verband met het basisdiploma van de cursist.

- Universitair diploma (3 cursisten)
- Studeert nog (1 cursist)

De cursisten die het aantal taken té groot vinden, hebben met uitzondering van één persoon, allen een universitair diploma. Men kan dus vaststellen dat cursisten met een hoger diploma meer taken aankunnen. Zij begrijpen de leerstof eventueel iets sneller. Toch moet rekening gehouden worden met het feit dat deze cursisten slechts een klein deel uitmaken van het aantal ingeschreven universitaires bij BIS.

Figuur 4.7: Hoeveelheid taken



4.3.3.3 Kwaliteit van het theoretisch gedeelte

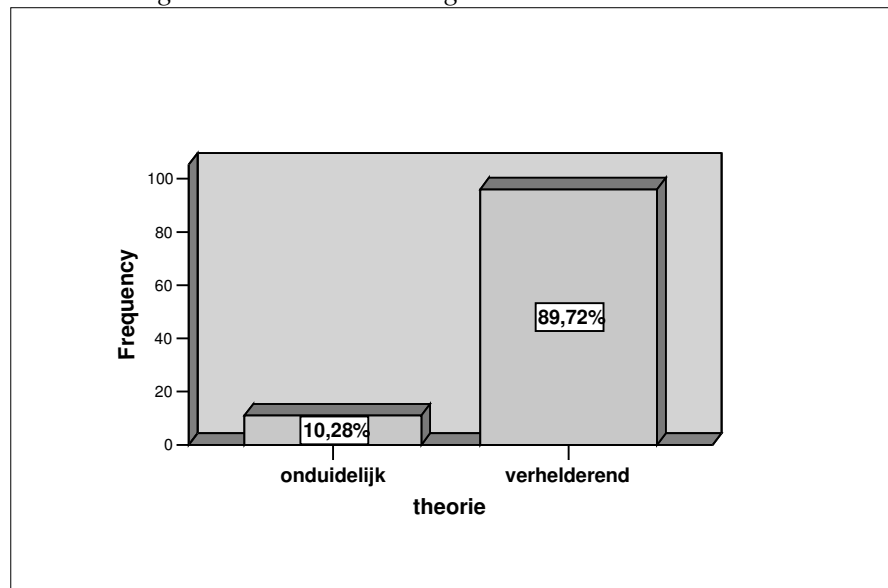
Een BIS cursus bestaat uit een theoretisch gedeelte en een reeks oefeningen en taken. Het theoretisch gedeelte vormt uiteraard de basis en het moet dus zeer duidelijk opgesteld worden. Ook hier vindt veruit de grootste groep (89,72%) dat de theorie verhelderend is.

Frequentietabel 9 (zie Bijlage V) toont dat toch 10,28% die mening niet deelt. Deze cursisten schreven zich in voor volgende vakken:

- Webdesign voor gevorderden (1 cursist)
- Flash MX (1 cursist)
- Inleiding tot het gestructureerd programmeren (1 cursist)
- Webmaster (1 cursist)
- Engels voor beginners (3 cursisten)
- Frans voor beginners (2 cursisten)
- Frans voor gevorderden (2 cursisten)
- Duits voor beginners (1 cursist)
- Duits voor gevorderden (1 cursist)
- Grondwettelijk Recht (2 cursist)
- Nederlands in vogelvlucht, Spelling, spraakkunst, woorden kiezen (2 cursisten)
- De elektrische huisinstallatie (3 cursisten)
- Europees Computer Rijbewijs (3 cursisten)
- Basisvaardigheden en basisschakelingen Veiligheid (3 cursisten)

De meeste cursisten die ontevreden zijn over de duidelijkheid van het theoretisch gedeelte van de cursus, hebben zich ingeschreven voor Engels (voor beginners), de elektrische huisinstallatie, Europees Computer Rijbewijs en Basisvaardigheden, basisschakelingen en Veiligheid. De ontevreden respondenten volgen vooral electronicacursussen en taalvakken. Er zijn ook 2 personen die op deze vraag geen antwoord gegeven hebben. Er zijn dus geen significante uitschieters merkbaar.

Figuur 4.8: Theoretisch gedeelte van een BIS cursus



4.3.3.4 Kwaliteit van het oefeningengedeelte

Naast het theoretisch gedeelte bestaat een BIS-cursus uit oefeningen. Deze helpen de theorie begrijpen. 93,5% van de 109 respondenten zijn tevreden over de oefeningen. 4 van de 109 bevroagden vinden de oefeningen echter té eenvoudig. Nog 3 cursisten daarentegen vinden ze te moeilijk. De personen die de oefeningen té eenvoudig vonden, schreven in voor volgende cursussen:

- Europees Computer Rijbewijs (1 cursist)
- Frans Zakelijke communicatie (1 cursist)
- Engels Zakelijke communicatie (1 cursist)
- Excel 2000 (1 cursist)
- Celleer, erfelijkheid en voortplanting (1 cursist)
- België, een onvoltooide geschiedenis (1 cursist)

Er werd ook gezocht naar en eventuele correlatie met het geslacht en leeftijd. Hieronder volgen de resultaten.

- Man (1 cursist)
- Vrouw (3 cursisten)

- 26-35 jaar (2 cursisten)
- 36-45 jaar (1 cursist)
- > 60 jaar (1 cursist)

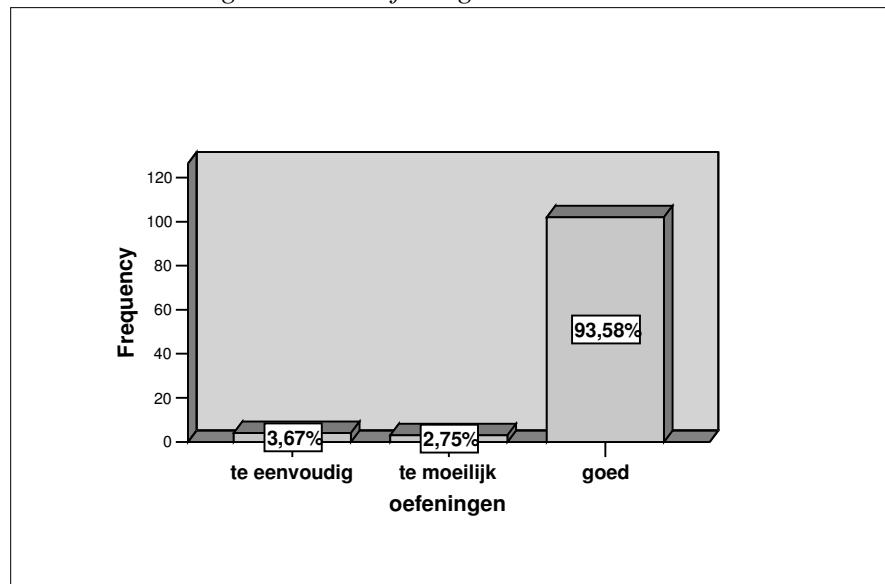
Dus vooral de vrouwen vinden de oefeningen te eenvoudig, net als de respondenten met een leeftijd tussen de 26 en 35 jaar. Maar wegens het zeer kleine aantal, zijn deze correlaties niet representatief.

De 3 cursisten daarentegen vinden de oefeningen té moeilijk. 1 van deze 3 cursisten gaf niet weer voor welke cursus hij/zij zich had ingeschreven. De anderen volgen/volgden volgende cursussen.

- De elektrische huisinstallatie (1 cursist)
- Duits beginners (1 cursist)
- Duits voor gevorderden (1 cursist)
- Europees Computer Rijbewijs (1 cursist)

Opmerkelijk zijn de verdeelde meningen over de cursus Europees Computer Rijbewijs. 1 cursist meent dat de oefeningen in deze cursus té eenvoudig zijn, terwijl een andere cursist de oefeningen in deze cursus té moeilijk vindt. Dit toont aan dat er eventueel meer niveaus in deze cursus moeten geïntroduceerd worden. Aangezien slechts 3 cursisten de oefeningen te moeilijk vinden, worden geen verdere verbanden met leeftijd, geslacht of diploma onderzocht.

Figuur 4.9 : Oefeningen in een BIS cursus



4.3.3.5 Moeilijkheidsgraad

Frequentietabel 4.70 toont dat 88,1% van de 109 cursisten de moeilijkheidsgraad van hun cursus aanvaardbaar vindt. De overgrote meerderheid is dus tevreden met het leerstofniveau. 6,4% echter spreekt dit tegen en vindt dat dit niveau té laag is. Deze personen zijn ingeschreven voor volgende pakketten:

- Celleer, erfelijkheid en voortplanting (1 cursist)
- België, een onvoltooide geschiedenis (1 cursist)
- Engels voor beginners (2 cursisten)
- Engels voor gevorderden (2 cursisten)
- Acces 2000 (1 cursist)
- Excel 2000 (1 cursist)
- Spaans voor beginners (1 cursist)
- Basiselektriciteit (1 cursist)

Men kan dus vaststellen dat de meeste cursisten die de moeilijkheidsgraad te laag vinden, zich ingeschreven hebben voor een cursus Engels. Het is interessant om te weten welk diploma

deze cursisten bezitten. Verondersteld wordt dat deze cursisten vooral een hoger diploma bezitten en veel achtergrondkennis hebben.

- Lager Secundair Onderwijs (1 cursist)
- Hoger Secundair Onderwijs (2 cursisten)
- Hoger Onderwijs van het Korte Type (3 jaar) (2 cursisten)
- Universitair diploma (1 cursist)
- Studeert nog (1 cursist)

De verdeling is redelijk evenredig: 3 cursisten hebben een diploma Lager Secundair Onderwijs en 3 andere hebben hogere studies ondernomen. Er is dus geen echte correlatie merkbaar. 5,5% van de cursisten daarentegen vindt de moeilijkheidsgraad te hoog. Zij schreven zich in voor volgende cursussen:

- webdesign voor gevorderden (1 cursist)
- Flash MX (1 cursist)
- Engels voor beginners (3 cursisten)
- Frans voor beginners (2 cursisten)
- Frans voor gevorderden (2 cursisten)
- Grondwettelijk Recht (2 cursisten)
- Nederlands in vogelvlucht: Spelling, spraakkunst, woorden kiezen (2 cursisten)
- Scheikunde (1 cursist)

Hieruit blijkt dat de meeste cursisten die de moeilijkheidsgraad te hoog vinden, zijn ingeschreven voor een cursus Engels (voor beginners en gevorderden). Dit is een opmerkelijke conclusie, aangezien de meeste personen die de moeilijkheidsgraad van de cursus té laag vinden, zich ook ingeschreven hebben voor een cursus Engels. Dit toont aan dat de cursus Engels ingedeeld moet worden in meerdere moeilijkheidscategorieën.

Ook hier wordt de link met het diploma nagegaan.

- Lager secundair Onderwijs (3 cursisten)
- Hoger Onderwijs van het Korte Type (3 jaar) (2 cursisten)
- Universitair diploma (1 cursist)

Ook hier is de verdeling evenredig: 3 cursisten hebben geen hogere studies ondernomen de 3 andere wel. Volgens frequentietabel 4.70 is de meerderheid van de studenten echter tevreden met de moeilijkheidsgraad van de cursus.

Frequentietabel 4.70: Moeilijkheidsgraad van een BIS cursus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid te laag	7	6,4	6,4	6,4
te hoog	6	5,5	5,5	11,9
goed	96	88,1	88,1	100,0
Total	109	100,0	100,0	

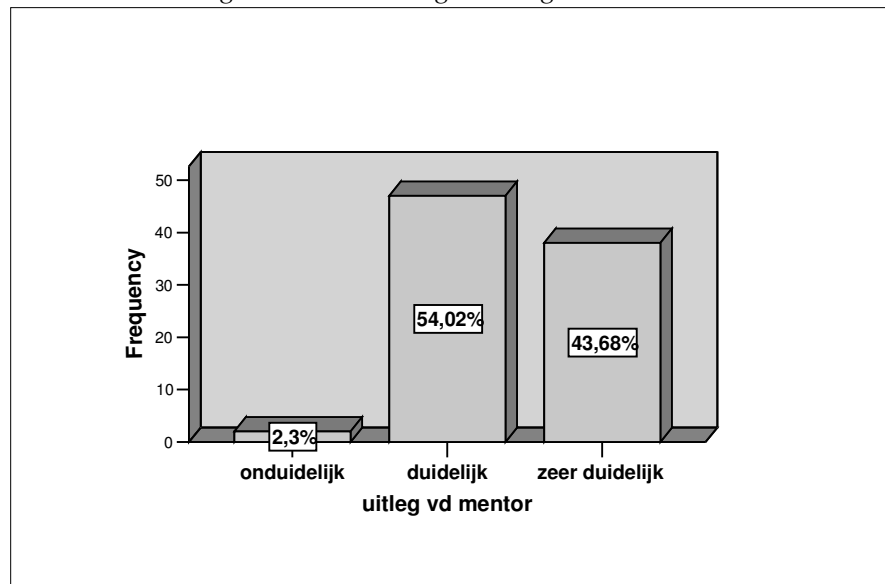
4.3.3 Mentor en evaluatie

De vragenlijst bevat 3 vragen over de evaluatie en de mentor (zie vragen 9 tot en met 11 in Bijlage III). Enkel cursisten die taken gemaakt hebben, kunnen op deze vragen antwoorden geven. Het betreft de cursisten die betaald hebben en taken gemaakt hebben of de cursus volledig afgewerkt hebben. Het zijn in totaal 91 personen.

4.3.4.1 Uitleg vanwege de mentoren

De uitleg vanwege de mentoren wordt als duidelijk tot zeer duidelijk beschouwd: 54,02% duidelijk en 43,68% zeer duidelijk. Slechts 2 van de 91 antwoorders vinden de uitleg van de mentoren onduidelijk (zie figuur 4.10 en frequentietabel 12 in Bijlage V).

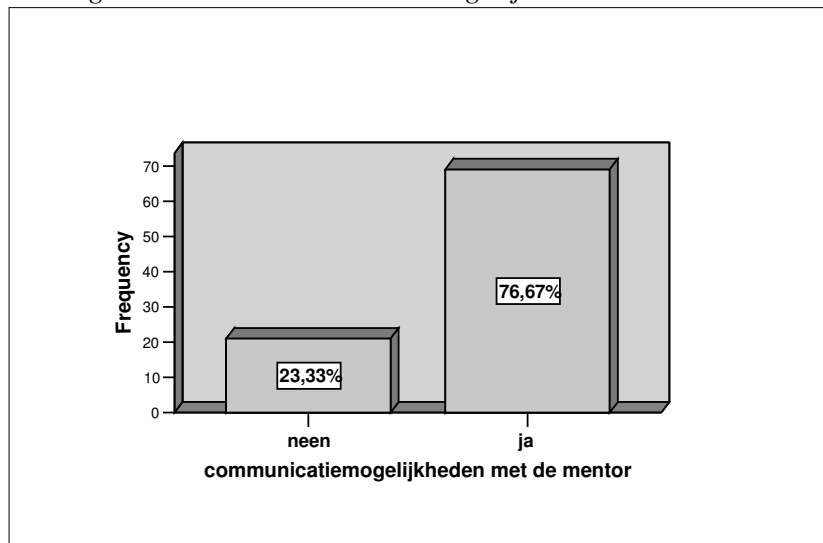
Figuur 4.10 : Uitleg vanwege de mentoren



4.3.4.2 Communicatiemogelijkheden met de mentor

Volgens figuur 4.11 en frequentietabel 13 (zie Bijlage V) is ongeveer 23% van de 91 bevroegde cursisten tevreden over de communicatiekanalen mogelijk met de mentor. Toch is er een vrij aanzienlijke groep van 23,33% die vindt dat er op meerdere manieren contact moet kunnen opgenomen worden. De meeste cursisten wensen de mogelijkheid om vragen te kunnen stellen tijdens de cursus en niet alleen wanneer men taken opstuurt (wanneer de cursus afgewerkt is). Dit zouden ze vooral via e-mail willen doen.

Figuur 4.11 : Communicatiemogelijkheden met de mentor

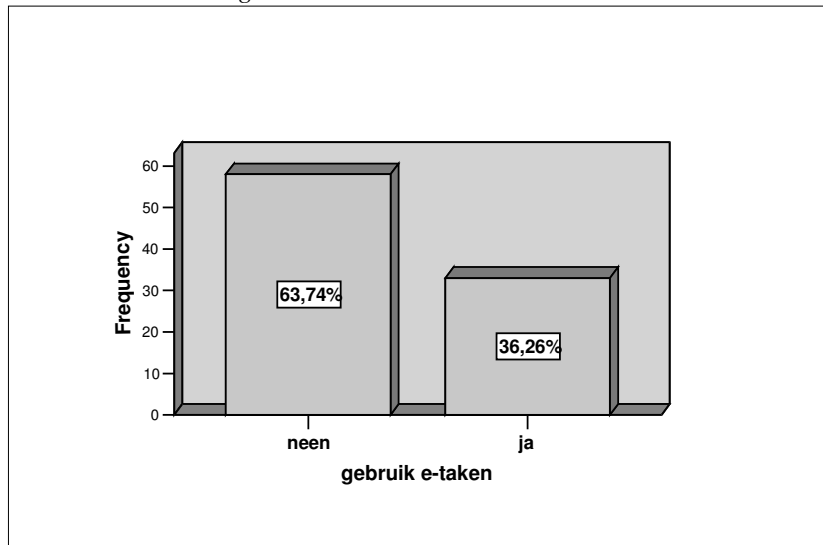


4.3.4.3 E-taken

Zowel uit figuur 4.12 als frequentietabel 14 (zie Bijlage V) is het duidelijk dat de meeste cursisten al gebruik maken van de e-taken die reeds beschikbaar zijn voor de BIS studenten. Ongeveer 37% is nog niet vertrouwd met deze nieuwe mogelijkheid. De meeste cursisten die reeds gebruik maken van e-taken, doen dit omdat ze op deze manier de taken vlugger en gemakkelijker kunnen indienen. De meerderheid die hier geen gebruik van maakt, geeft volgende redenen op:

- Liever taken schriftelijk maken
- Niet van toepassing op de cursus
- Geen internetverbinding

Figuur 4.12 : Gebruik van de e-taken



4.3.5 Administratieve ondersteuning

Alle cursisten kunnen een antwoord formuleren op de vragen inzake administratieve ondersteuning. Of ze nu betaald hebben of niet, taken gemaakt hebben of niet, ze kunnen zich allen een mening vormen over deze aangelegenheid. Daarom worden deze gegevens voor alle 115 respondenten nagegaan.

4.3.5.1 Klantvriendelijkheid bij BIS

Onderstaande frequentietabel toont dat op één uitzondering na alle 115 bevroagden de klantvriendelijkheid bij BIS goed of uitstekend vinden. 6 personen hebben op deze vraag geen antwoord gegeven.

Frequentietabel 4.71 : Klantvriendelijkheid BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	,9	,9	,9
	goed	64	55,7	58,7	59,6
	uitstekend	44	38,3	40,4	100,0
	Total	109	94,8	100,0	
Missing	System	6	5,2		
Total		115	100,0		

4.3.5.2 Informatie op de website

Volgens 86,1% van de 115 cursisten is de website (www.bis.vlaanderen.be) voldoende informatief. 6,1% deelt deze mening niet. Voorts heeft 7,8% hierover geen mening weergegeven.

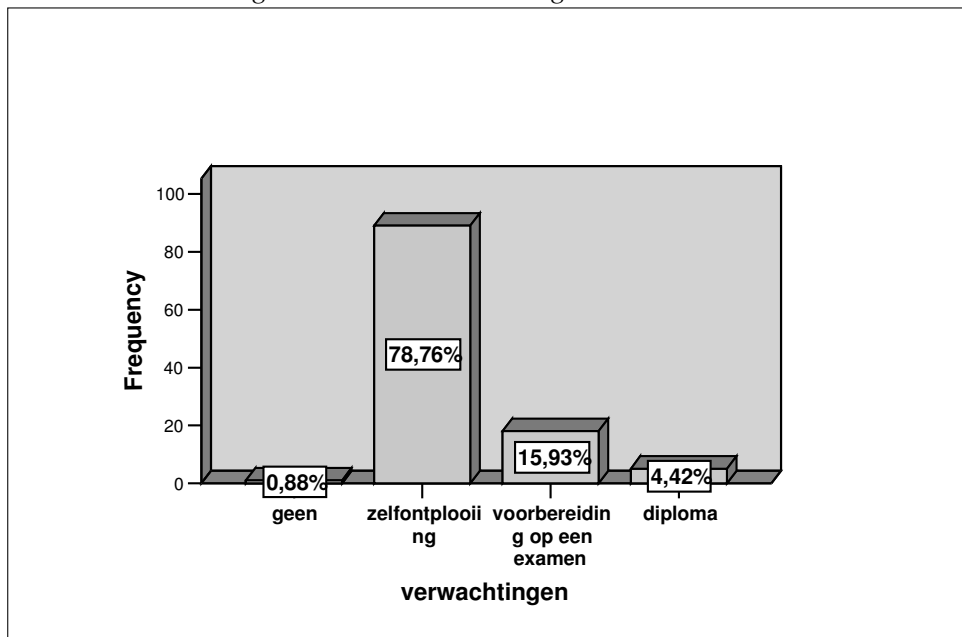
Frequentietabel 4.72 : Informatie op de website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	7	6,1	6,6	6,6
	ja	99	86,1	93,4	100,0
	Total	106	92,2	100,0	
Missing	System	9	7,8		
Total		115	100,0		

4.3.5.3 Verwachtingen

De motivatie tot inschrijving is opmerkelijk: 78,76% deed dit om zichzelf verder te ontwikkelen en te ontplooiën. Daarnaast volgt 16% een BIS-cursus om zich voor te bereiden op een examen. De overige cursisten verwachten na het voltooien van de cursus een waardevol diploma. Slechts 1 persoon heeft volgens frequentietabel 17 (zie Bijlage V) geen verwachtingen.

Figuur 4.13 : Verwachtingen van de cursist



4.3.6 Algemene suggesties

4.3.6.1 Aanbevelingen

Naast de vijf vorige variabelen werd de cursisten ook gevraagd naar eventuele suggesties of aanbevelingen om het afstandsonderwijs door BIS verder te kunnen verbeteren. Hieronder worden de meest voorkomende antwoorden samengevat.

- De mogelijkheid om na het verstrijken van de 3 jaar (geldigheidstermijn van de inschrijving) de cursus te kunnen verderzetten
- De cursussen in meerdere niveaus aanbieden. Verschillende cursisten vinden dat de moeilijkheid verhoogd mag worden, terwijl anderen het niveau lager willen. Tevens wordt voorgesteld om ook studenten van het Bijzonder Secundair Onderwijs de mogelijkheid te geven om zich bij BIS in te schrijven.
- Het aanbod uitbreiden
- Méér naambekendheid verwerven.

- Volledige cursussen aanbieden. Nu ontbreken er nog veel essentiële onderdelen.
- Cursussen up-to-date houden per jaar en grondiger nakijken op fouten.
- Info over de vereiste voorkennis verbeteren.

Opmerkelijk is het feit dat aanbevolen wordt het aanbod uit te breiden, terwijl 62% van de cursisten tevreden is over het aantal aangeboden cursussen. Verder werd meermaals vastgesteld dat er meer moeilijkheidsgraden per cursus geïntroduceerd zouden mogen worden. Meerdere cursisten vinden het niveau te hoog terwijl anderen het dan weer te laag vinden. Nu kan de cursist soms kiezen tussen een cursus voor beginners of gevorderden. Misschien kan dit nog verder uitgebreid worden. Tenslotte werd meermaals aanbevolen om naar meer naambekendheid te streven. BIS is nog té onbekend bij het grote publiek.

4.3.6.2 Imago

Er werd de cursisten gevraagd een beschrijving te geven van het imago van BIS. Volgende antwoorden kwamen het meest aan bod:

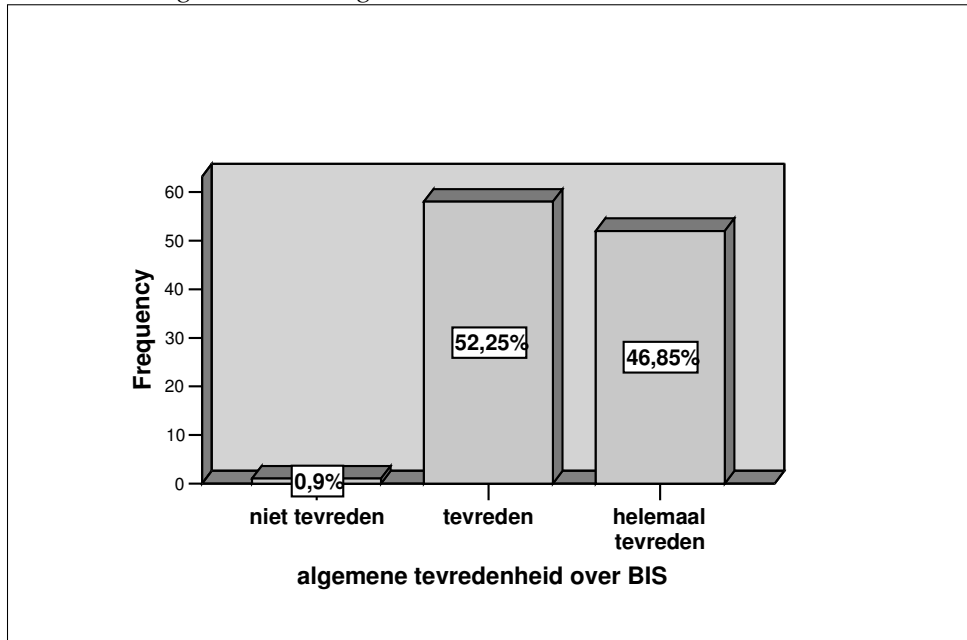
- Degelijk en een goede prijs/kwaliteitsverhouding
- Klantvriendelijk
- Een goede vorm van thuisstudie
- Onbekend

Hieruit blijkt dat de meeste studenten tevreden zijn over BIS. Vooral de prijs/kwaliteitsverhouding en de klantvriendelijkheid worden genoemd. Toch is het belangrijk te vermelden dat velen BIS nog té onbekend vinden.

4.3.6.3 Algemene tevredenheid

Tenslotte werd de cursisten gevraagd hoe zij hun algemene tevredenheid over BIS zouden beschrijven. Meer dan helft van de 115 bevroegden is tevreden met BIS en 46,85% zelfs zeer tevreden. Slechts een te verwaarlozen 0,9% is niet tevreden over BIS (zie figuur 4.14).

Figuur 4.14 : Algemene cursistentevredenheid over BIS



Hoofdstuk 5: Conclusies en aanbevelingen

5.1 Inleiding

Het laatste hoofdstuk beschrijft de besluiten gebaseerd op de resultaten van het onderzoek. Hierbij worden ook aanbevelingen geformuleerd, opdat BIS zijn onderwijs verder kan verbeteren en de cursistentevredenheid maximaliseren.

5.2 Bespreking per cursistengroep

Allereerst dient vermeld te worden dat de resultaten van dit tevredenheidsonderzoek slechts gebaseerd zijn op een kleine groep cursisten. De respons op de vragenlijst bedroeg 28,75%. Het gevolg hiervan is dat de resultaten niet met zekerheid representatief zijn voor de hele populatie (alle cursisten van BIS). Maar men mag niet vergeten dat dit een *exploratief onderzoek* is, waarbij de nadruk ligt op het zoeken naar relevante variabelen en eventuele verbanden ertussen. Dit is een soort trial-and-erroronderzoek waarbij wordt begonnen met vage veronderstellingen over de werkelijkheid, met onscherp geformuleerde verwachtingen en geen van tevoren definitief vastgelegde werkwijze.

Vooraf de respons vanwege *cursistengroep 1* is zeer laag. Slechts 6 personen reageerden op de enquête. Aanvankelijk werd verondersteld dat deze personen het inschrijvingsgeld niet hadden betaald uit ontevredenheid. Toch kan dit weerlegd worden op grond van de weinige gegevens, die verzameld werden.

De algemene cursistentevredenheid over BIS is zeer groot. De 6 personen uit cursistengroep 1 zijn immers allen tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van de cursussen en de klantvriendelijkheid bij BIS. Deze personen gaven ook een positieve beschrijving van het imago van BIS. Hieruit kan besloten worden dat de 6 onderzoekseenheden uit groep 1 de cursus niet stopgezet hebben uit ontevredenheid, maar omwille van persoonlijke redenen, zoals ziekte of tijdsgebrek. Er mag verondersteld worden

dat ontevreden personen die de cursus niet aangevangen hebben, ook weinig neiging hadden om aan dit tevredenheidsonderzoek mee te werken. Dus mag men ervan uitgaan dat enkel de tevreden personen uit groep 1 de enquête ingevuld hebben.

Uit de resultaatsbespreking in hoofdstuk 4 kan men afleiden dat ook *cursistengroep 2* tevreden is. Deze cursisten hebben zich ingeschreven, het inschrijvingsgeld betaald, maar geen taken gemaakt. De meeste leden van deze groep hebben zich geregistreerd om zich verder te ontwikkelen en te ontplooien. Slechts één van hen is ontevreden over BIS. Dit is de enige ontevredene uit het onderzoek. Wat vooral blijkt uit de resultaatsanalyse van cursistengroep 2 (zie 4.2.2) is dat enkele cursisten meerdere moeilijkheidscategorieën wensen per cursus. Momenteel bestaan er voor de meeste cursussen 2 niveaus, namelijk beginners en gevorderden. Toch is dit onderscheid voor sommige cursisten nog te vaag.

Net zoals bij cursistengroep 2 wenst ook *cursistengroep 3* (zie 4.2.3) meerdere moeilijkheidsniveaus. Cursistengroep 3 schreef zich vooral heeft in om zichzelf te ontplooien. Deze groep is over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over BIS.

Groep 4 zijn de cursisten die hun cursus volledig afgewerkt hebben. Zij kunnen zich dus een totaalbeeld vormen over BIS. Deze groep is net zoals de vorige 3 tevreden tot zeer tevreden. Er is wel verdeeldheid merkbaar wat betreft de hoeveelheid taken. Voorts is groep 4 tevreden over de moeilijkheidsgraad van de cursussen. Het merendeel schreef zich in om zich verder te ontplooien. Meerdere cursisten vinden het aantal communicatiemogelijkheden met de mentor echter onvoldoende. Ze wensen via e-mail vragen te kunnen stellen. Men stelt ook vast dat de meerderheid van groep 4 nog altijd geen gebruik maakt van de e-taken. De twee hoofdoorzaken zijn: (1) E-taken zijn niet geïntegreerd in de cursus, (2) De cursist heeft geen internetverbinding. Wie wel gebruik maakt van e-taken, is hierover zeer tevreden, aangezien de respons gemakkelijk en vlug gebeurt. Het is dus belangrijk dat BIS het postsysteem blijft behouden, vermits niet alle cursisten over een internetverbinding beschikken of hun taken liever schriftelijk maken. Het zijn vooral oudere mensen die moeilijkheden hebben met de nieuwe informatietechnologieën. Voor hen is het postsysteem dus zeer handig. Aangezien BIS zich ook toespitst op oudere mensen die zich willen bijscholen, mag het postsysteem zeker

niet volledig vervangen worden door BIS Online. Op lange termijn zou dit echter wel mogelijk zijn. Tegenwoordig worden computercursussen reeds in het Lager Onderwijs gegeven. Daarnaast dringt het internet in ons dagelijkse leven, waardoor iedereen meer en meer vertrouwd geraakt met de moderne informatietechnologieën. Toch moet benadrukt worden dat velen liever schriftelijk studeren, zodat het postsysteem zeker niet mag afgeschaft worden.

5.3 Bespreking per variabele

5.3.1 Cursistenprofiel

Dankzij de resultaatbespreking per variabele (zie 4.3) kan het profiel van de gemiddelde BIS cursist geschetst worden. Er zijn ongeveer evenveel mannen als vrouwen. Hun leeftijd situeert zich vooral tussen 36 jaar en 60 jaar. Ze zijn voornamelijk bediende of ambtenaar. De grootste groep heeft een diploma hoger of zelfs universitair onderwijs. BIS richt zich dus op een ruim publiek en zal dit moeten blijven doen om nog meer cursisten aan te trekken. De jongere cursisten (< 36 jaar) hebben het meestal té druk om bij te studeren. Hier zijn verschillende redenen voor: ze studeren nog, ze zijn pas getrouwd en bouwen een huis, ze zijn pas vader/moeder geworden... Deze personen hebben dus extra vrije tijd nodig. Het zou voor BIS dus interessant zijn om de geldigheidstermijn van 3 jaar eventueel te verlengen, zodat de jonge cursist zich tijdelijk kan terugtrekken.

5.3.2 Cursusaanbod

Meer dan de helft van de cursisten is tevreden over het huidige *cursusaanbod*. De overigen formuleren voorstellen voor eventuele nieuwe pakketten. Vooral volgende onderwerpen werden voorgesteld: een vervolg op de cursus Photoshop, Sanitair en loodgieterij, Russisch en een vervolg van Boekhouden. Daarenboven kunnen nog meer potentiële cursisten aangetrokken worden door nog meer vreemde talen op te nemen in het cursusaanbod.

Bijna alle ingeschrevenen zijn tevreden over de *prijs/kwaliteitsverhouding* van hun cursus. Deze verhouding vormt dus een pluspunt waarmee BIS promotie kan voeren en waarmee nieuwe cursisten aangetrokken kunnen worden. De prijs/kwaliteitsverhouding is immers één van de belangrijkste factoren waarmee een potentiële cursist rekening houdt in zijn/haar beslissing om zich in te schrijven. Het *kennismakingspakket* is slechts voor enkelen minder duidelijk. De cursisten zijn dus tevreden over de variabele ‘cursusaanbod’.

5.3.3 Cursusinhoud

De grote meerderheid van de cursisten vindt de *lay-out en overzichtelijkheid* van zijn/haar cursus duidelijk. Ook zijn bijna allen tevreden over de *hoeveelheid taken* en het *theoretisch gedeelte* van hun cursus. Opvallend is dat er verdeelde meningen zijn over het *moeilijkheidsniveau van de oefeningen*. Dit toont aan dat er eventueel meerdere niveaus moeten geïntroduceerd worden, zodat personen met verschillende achtergrondkennis de cursus zelfstandig kunnen studeren. Momenteel bestaan er voor sommige cursussen 2 moeilijkheidscategorieën: beginners en gevorderden. Dit zou BIS kunnen uitbreiden naar 3 categorieën. Tenslotte werd vastgesteld dat een zeer groot aantal cursisten tevreden is over de *moeilijkheidsgraad* van zijn/haar cursus. Ook voor de variabele ‘cursusinhoud’ bestaat er een algemene tevredenheid.

5.3.4 Mentor en evaluatie

Bijna alle cursisten die taken maken (dus exclusief cursistengroep 1 en 2) zijn tevreden over de *uitleg vanwege de mentor*. Dit is een zeer positieve bevinding. Het is immers niet zo evident om ondersteuning te verschaffen zonder persoonlijk contact te hebben met de cursist. Verder stellen toch enkele cursisten vast dat het *aantal communicatiemogelijkheden met de mentor* te schaars is. Deze personen wensen vooral om vragen te kunnen stellen tijdens de cursus en dus niet enkel wanneer de taken afgewerkt zijn en men ze opstuurt. Dit zouden ze vooral via e-mail willen doen. Wanneer BIS dit zou realiseren moet men rekening houden met het volgende probleem: om overbevraging van de mentoren te voorkomen, moet waarschijnlijk de mogelijkheid tot vragen stellen beperkt worden, bijvoorbeeld tot 2 vragen

per leermodule. Sommige personen zouden daarmee goed geholpen kunnen worden. Daarenboven zullen de cursisten meer gemotiveerd blijven om hun pakket af te werken en zich eventueel voor een volgende in te schrijven.

De meeste cursisten bij BIS maken geen gebruik van *e-taken*. De 3 voornaamste redenen hiervoor zijn: (1) Ze maken liever hun taken schriftelijk, (2) Het kan niet voor hun cursus, (3) Ze hebben geen internetverbinding. Dit is echter geen negatief resultaat. De taalcursussen kan men momenteel ook via BIS Online studeren. Op deze manier kunnen cursisten meer via het internet werken. Toch geldt deze mogelijkheid nog niet voor het volledige BIS-aanbod. Voorts werd in de enquêtes meermaals vermeld dat men al hele dagen voor een computerscherm zit op het werk, zodat men 's avonds liever schriftelijk taken maakt en deze dan per post verstuurt. De meerderheid is dus tevreden over de variabele 'mentor en evaluatie'.

5.3.5 Administratieve ondersteuning

Door middel van de resultaatsbespreking in hoofdstuk 4 stelt men vast dat op 1 uitzondering na iedereen tevreden tot zeer tevreden is over de *klantvriendelijkheid* bij BIS. Tevreden cursisten zorgen voor de beste publiciteit via mond-aan-mond reclame, waardoor dit een positief effect heeft op het aantal inschrijvingen. Tevens beïnvloedt het een deelnemer om zich voor nieuwe cursussen in te schrijven. Deze uitstekende service is een troef die BIS dus moet uitspelen om nog meer cursisten aan te trekken en meer naambekendheid te verwerven. De *verwachtingen* ten aanzien van een cursus zijn grotendeels dezelfde: de meesten volgen een BIS-cursus om zich te ontplooien en verder te ontwikkelen. De algemene tevredenheid inzake de administratieve ondersteuning is positief.

5.3.6 Algemene suggesties

Aan de cursisten werd gevraagd of ze eventuele *suggesties* hadden om het afstandsonderwijs van BIS verder te optimaliseren. Er werd BIS vooral aanbevolen om naar meer naambekendheid te streven. Er is een ruim publiek voor afstandsonderwijs, wegens de nood

aan permanente bijscholing in deze kennismaatschappij, maar toch is BIS nog té onbekend. Er kunnen bijvoorbeeld reclamespotjes op de televisie getoond worden, alsook verschillende radiojingles. Door intensief marketing te voeren kunnen nog meer cursisten aangetrokken worden, waardoor de winst zal toenemen en eventuele uitbreidingen doorgevoerd kunnen worden.

Vorst werd door de cursisten ook meermaals vermeld dat BIS zich té zeer toespitst op personen die geen hogere studies hebben gevolgd. Het niveau zou te laag zijn. Maar BIS richt zich op een zeer ruim publiek en stelt geen toelatingsvoorwaarden. Daarom zou bijvoorbeeld meer onderscheid in de cursussen gemaakt kunnen worden wat betreft de moeilijkheidsgraad. Ook zou het voor BIS interessant zijn om cursussen aan te bieden aan personen die in het Bijzonder Secundair Onderwijs gestudeerd hebben, zodat echt iedereen aan afstandsonderwijs kan deelnemen.

Volgens vele cursisten is BIS nog te onbekend, waardoor ze ook moeilijk een beschrijving van het *BIS-imago* kunnen geven. Toch werd een goede prijs/kwaliteitverhouding en de klantvriendelijkheid vaak aangehaald. Deze troeven moet BIS verder uitspelen, zodat nog meer cursisten aangetrokken worden.

Tenslotte mag men besluiten dat bijna alle cursisten tevreden tot zeer tevreden zijn over BIS. BIS biedt op een zeer degelijke en klantvriendelijke manier afstandsonderwijs aan. Dit kan zo blijven en eventueel nog verbeteren mits met bovenstaande aanbevelingen rekening gehouden wordt.

5.4 Bespreking van het onderzoek

Dit exploratief onderzoek gebeurde aan de hand van enquêtes, het is dus een *survey-onderzoek*.

Een survey-onderzoek is vooral aangewezen voor de verwerking van grote hoeveelheden data die afkomstig zijn van een grote populatie. De verzameling van de gegevens gebeurde door

middel van vragenlijsten. Dit is een goedkoop middel om het praktijkprobleem te onderzoeken. De verwerking in SPSS verliep vlot, vermits een identieke set van data verkregen werd. Hierdoor was het niet te ingewikkeld conclusies te formuleren uit de SPSS-output.

Voor verder onderzoek is het vooral interessant om te achterhalen waarom de cursisten uit groep 1 hebben afgehaakt. De respons uit deze groep was zéér laag. Indien men dit onderzoek opnieuw zou kunnen voeren, zou men deze personen best persoonlijk contacteren. Zo kan men de respons.

Aanvankelijk zouden de enquêtes per post verstuurd worden, maar het budget ontbrak. Indien dit wel mogelijk was, zou de respons vanwege de oudere cursisten (vooral de 60-plussers) hoger zijn. Zij zijn immers niet allen voldoende vertrouwd met het internet. Verder werden ook de cursisten die geen internetverbinding ter beschikking hebben, niet bereikt.

Uit de antwoorden is gebleken dat BIS nog té onbekend is en meer naambekendheid moet verwerven. Toekomstig onderzoek kan achterhalen op welke manier BIS marketing moet voeren om zich positief te kunnen positioneren op de markt van het onderwijs. Via benchmarking, door bijvoorbeeld te kijken naar het afstandsonderwijs van LOI (Leidse Onderwijsinstellingen), kan men ook een en ander leren.

Lijst van geraadpleegde werken

Literatuur

- Curran, C.S. (1995) *Cost Efficient Strategies for Small Distance Teaching Universities*, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- De Loughry, T.J. (1994) 'Pushing the Envelope', *The Chronicle of Higher Education*, Oct 19, A37-A38.
- Donche, V. and Van Petegem, P. (2002) *Begeleiden naar leerzelfstandigheid : reflecties over retoriek en praktijk van open leerpakketten*, Leuven, Acco.
- De Volder, M. (1996) *From Penny Post to Information Super-Highway: Open and distance Learning in Close-up*, Leuven, Acco.
- De Wolf, H. (1998) *Toekomstgericht onderwijs en het gebruik van informatie- en communicatietechnologie : hoe te komen tot verantwoorde keuzen ?*, Alphen aan den Rijn, Samson.
- Fulton, J. R. (1992) 'Microcomputers in Distance Education: Applications for Extension', *Journal of Extension*, [On-line], 30:2.
- Garrison, D.R. and Anderson, T. (2003) *E-learning in the 21st century : a framework for research and practice*, London, Routledge Falmer.
- Hertveldt, F. e.a. (1997) *Internet, een nieuw didactisch medium*, Antwerpen, Standaard-MIM.
- Holmberg, B. (1977) *Distance Education: a Survey and Bibliography*, London, Routledge.
- Holmberg, B. (1989) *Theory and Practice of Distance Education*, London, Routledge.
- Johansen, R., Martin, A., Mittman, R., & P. Saffo. (1991) *Leading business teams: How teams can use technology and group process tools to enhance performance*, Reading, Ma: Addison Wesley.

- Keegan, D. (1986) *The Foundations of Distance Education*, London and New York, Routledge.
- Kouki, R. and Wright, D. (1999) *Telelearning via the internet*, Hershey, IDEA.
- Moore, M G., en Kearsley, G. (1996) *Distance Education : A systems view*. Belmont, CA Wadsworth.
- Moore, M.G. and Anderson, W.G. (2003) *Handbook of distance education*, Mahwah, NJ Lawrence Erlbaum Associates.
- Perraton, H. (2000) *Open and distance learning in the developing world*, London, Routledge.
- Reisman, S. (2003) *Electronic learning communities : issues and practices*, Greenwich, Information Age.
- Van Dale,
- Verduin, J.R. and Clark, T.A. (1991) *Distance education : the foundations of effective practice*, San Francisco, Jossey-Bass.

Websites

- <http://www.ond.vlaanderen.be>
- <http://www.klasse.be>
- <http://www.ead.cfwb.be>
- <http://sqzm14.ust.hk/distance/distance-4.html>
- <http://www.newadvent.org/cathen/02330b.htm>
- <http://www.seniornet.org/edu/art/history.html>
- <http://www.detc.org/theassociation.html>
- <http://www-tcall.tamu.edu/erica/docs/distance.pdf>
- <http://www.cdiponline.org/index>
- <http://www-tcall.tamu.edu/erica/docs/distance.pdf>
- <http://www.pcmag.com/encyclopedia>

- http://www.atis.org/tg2k/_computer_conference.html
- <http://seamonkey.ed.asu.edu/~mcisaac/dechapter/tech1.htm>
- <http://www.pcmag.com/encyclopedia>
- <http://searchmobilecomputing.techtarget.com>
- <http://www.wordreference.com/definition>
- <http://www.distance-educator.com>

Bijlagen

Bijlage I: Inschrijvingen BIS-cursisten

Bijlage II: Beslissingsboom voor steekproeven

Bijlage III: Enquête

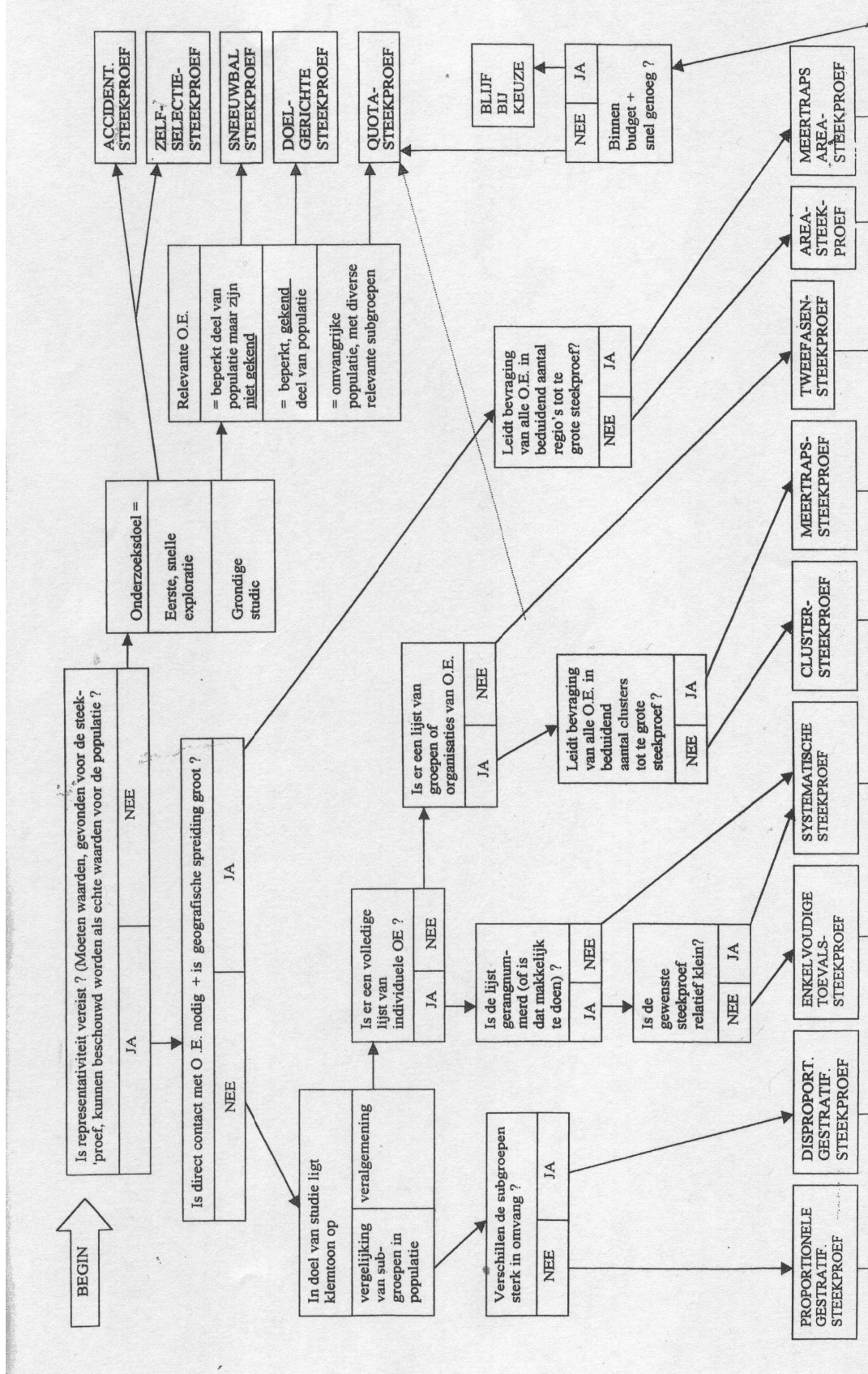
Bijlage IV: Inleidende tekst bij de enquête

Bijlage V: Frequentietabellen

Bijlage VI: Grafieken

Bijlage VII: Motivatiebrief eindverhandeling

Bijlage II: Beslissingsboom voor steekproeven



Bijlage III: Enquête

Enquête : Tevredenheidsonderzoek Begeleid Individueel Studeren (BIS)

De enquête bestaat uit 23 bondige vragen, die u kan beantwoorden door op het gepaste vakje te klikken!

I. Cursistenprofiel

* Geslacht : man vrouw

* Leeftijd : < 18 jaar 18-25 jaar 26-35 jaar 36-45 jaar 46-60 jaar
 > 60 jaar

* Wat is uw beroep?

<input type="checkbox"/> arbeider	<input type="checkbox"/> vrij beroep	<input type="checkbox"/>
gepensioneerd		
<input type="checkbox"/> bediende	<input type="checkbox"/> ambtenaar	<input type="checkbox"/> student
<input type="checkbox"/> zelfstandige	<input type="checkbox"/> leraar	<input type="checkbox"/> andere
<input type="checkbox"/> werkloos/werkzoekend	<input type="checkbox"/> huisvrouw/-man	

* Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- Lager Onderwijs
- Lager Secundair Onderwijs
- Hoger Secundair Onderwijs/3^{de} graad
- Hoger Onderwijs van het Korte Type (3 jaar)
- Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)
- Universitaire opleiding
- Ik studeer nog. Welke opleiding? Vul hier je antwoord in

* Voor welke cursus(sen) heeft u zich ingeschreven?

Vul hier je antwoord in

* Tot welke groep cursisten behoort u?

- ingeschreven, maar nog niet betaald
- ingeschreven en betaald; maar nog geen taken gemaakt
- ingeschreven en betaald; wel al taken gemaakt
- ingeschreven, betaald en de cursus afgewerkt

II. Cursusaanbod

1. Zijn er cursussen die u interessant vindt, maar die momenteel niet door BIS aangeboden worden? Indien ja, welke?

Vul hier je antwoord in

2. Wat vindt u van de *prijs/kwaliteitsverhouding* van een BIS cursus?

- uitstekend
- goed
- minder goed
- slecht

3. Vindt u dat het *kennismakingspakket* een voldoende duidelijk beeld geeft van de cursus?

- Ja
- Neen

III. Cursusinhoud

De cursisten die zich ingeschreven hebben, maar de cursus nog niet betaald hebben mogen de volgende vragen overslaan en verdergaan met vraag 14!

4. Wat vindt u van de *lay-out en de overzichtelijkheid* van de cursus?

uitstekend goed minder goed slecht

5. Wat vindt u van de *hoeveelheid* taken?

te weinig taken voldoende aantal taken te veel taken

6. Vindt u het *theoretisch* gedeelte van de cursus:

onduidelijk verhelderend

7. Vindt u de *oefeningen* in de cursus:

te eenvoudig goed te moeilijk

8. De *moeilijkheidsgraad* van de cursus vindt u:

te laag goed te hoog

IV. Mentor en evaluatie

De studenten die zich ingeschreven hebben en betaald hebben, maar die nog geen taken gemaakt hebben,

mogen de volgende vragen overslaan en verdergaan met vraag 14!

9. Vindt u de *uitleg* van de mentor:

zeer duidelijk duidelijk onduidelijk zeer onduidelijk

10. Zijn er voldoende *communicatiemogelijkheden* met de mentor?

Ja

Neen Welke zouden nuttig kunnen zijn? vul hier je antwoord in

11. Heeft u reeds gebruik gemaakt van de *e-taken* (taken via de website)?

- Ja Waarom wel? vul hier je antwoord in
 Neen Waarom niet? vul hier je antwoord in

V. Administratieve ondersteuning

12. Wat vindt u van de *klantvriendelijkheid* van de administratie van BIS?

- uitstekend goed minder goed slecht

13. Vindt u dat er *voldoende informatie* op de website (www.bis.vlaanderen.be) aanwezig is?

- Ja
 Neen Suggesties? vul hier je antwoord in

14. Wat zijn/waren uw *verwachtingen* op het einde van uw cursus?

- Geen
 zelfontplooiing
 Voorbereiding op een examen
 Diploma

VI. Algemene suggesties

15. Hebt u algemene *aanbevelingen* om het afstandsonderwijs via BIS nog verder te verbeteren?

Vul hier je antwoord in

16. Hoe kan volgens u het *imago* van BIS het best omschreven worden?

Vul hier je antwoord in

17. Kan u uw *algemene tevredenheid* over BIS weergeven?:

helemaal niet tevreden niet tevreden tevreden helemaal tevreden

Gelieve de ingevulde enquête op te slaan en terug te zenden via e-mail (zet de ingevulde enquête in bijlage)!

Alvast bedankt voor uw medewerking,

Caroline Mariën

Bijlage IV: Inleidende tekst bij de enquête

Beste cursist,

Mijn naam is Caroline Mariën en ik studeer Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt. In het kader van mijn opleiding heb ik ‘afstandsonderwijs’ gekozen als onderwerp voor mijn eindverhandeling. Deze eindverhandeling staat onder leiding van prof. dr. W. Clijsters.

In samenwerking met BIS heb ik een bondige vragenlijst opgesteld die als doel heeft de cursistentevredenheid te meten. Graag had ik hiervoor op uw medewerking een beroep gedaan. Op deze manier kan BIS haar werking nog verder optimaliseren. Daarom vraag ik u vriendelijk de vragenlijst in bijlage in te vullen.

Het invullen van de vragenlijst zal slechts vijf minuten duren.

Gelieve de enquête binnen de week terug te zenden.

Vooraleer u de vragenlijst kan invullen, moet u hem eerst openen. Door op de vakjes te klikken, kan u de vragen beantwoorden. Vervolgens slaat u de ingevulde enquête terug op en zendt u hem terug als bijlage bij een e-mail.

Heel erg bedankt voor uw medewerking!

Caroline Mariën

Student 2^{de} Licentie Toegepaste Economische Wetenschappen,
Universiteit Hasselt

Bijlage V : Frequentietabellen

Frequentietabel 1: Geslacht cursist

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid man	56	48,7	48,7	48,7
vrouw	59	51,3	51,3	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Frequentietabel 2: Leeftijd cursist

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 18 j	4	3,5	3,5	3,5
18-25 j	17	14,8	14,8	18,3
26-35 j	24	20,9	20,9	39,1
36-45 j	30	26,1	26,1	65,2
46-60 j	32	27,8	27,8	93,0
> 60 j	8	7,0	7,0	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Frequentietabel 3: Beroep cursist

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid arbeider	6	5,2	5,2	5,2
bediende	40	34,8	34,8	40,0
zelfstandige	9	7,8	7,8	47,8
werkloos/werkzoekende	8	7,0	7,0	54,8
vrij beroep	1	,9	,9	55,7
ambtenaar	24	20,9	20,9	76,5
leraar	4	3,5	3,5	80,0
huisvrouw/-man	2	1,7	1,7	81,7
gepensioneerd	9	7,8	7,8	89,6
student	8	7,0	7,0	96,5
andere	4	3,5	3,5	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Frequentietabel 4: Hoogst behaalde diploma

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lager Secundair Onderwijs	12	10,4	10,4	10,4
	Hoger Secundair Onderwijs	27	23,5	23,5	33,9
	Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	27	23,5	23,5	57,4
	Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	11	9,6	9,6	67,0
	Universitaire opleiding	29	25,2	25,2	92,2
	Ik studeer nog	9	7,8	7,8	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Frequentietabel 5: Cursistengroepen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ingeschreven, maar nog niet betaald	6	5,2	5,2	5,2
	ingeschreven en betaald; maar nog geen taken gemaakt	18	15,7	15,7	20,9
	ingeschreven en betaald; wel al taken gemaakt	43	37,4	37,4	58,3
	ingeschreven, betaald en de cursus afgewerkt	48	41,7	41,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Frequentietabel 6: Duidelijkheid kennismakingspakket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	9	7,8	7,8	7,8
	ja	106	92,2	92,2	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Frequentietabel 7: Lay-out/overzichtelijkheid van de cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	4	3,7	3,7	3,7
	goed	68	62,4	62,4	66,1
	uitstekend	37	33,9	33,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Frequentietabel 8: Hoeveelheid taken

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te weinig taken	11	10,1	10,3	10,3
	te veel taken	4	3,7	3,7	14,0
	voldoende aantal taken	92	84,4	86,0	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Missing	System	2	1,8		
Total		109	100,0		

Frequentietabel 9: Duidelijkheid theorie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	11	10,1	10,3	10,3
	verhelderend	96	88,1	89,7	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Missing	System	2	1,8		
Total		109	100,0		

Frequentietabel 10: Moelijkheidsgraad van de oefeningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te eenvoudig	4	3,7	3,7	3,7
	te moeilijk	3	2,8	2,8	6,4
	goed	102	93,6	93,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Frequentietabel 11: Moeilijkheidsgraad van de cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te laag	7	6,4	6,4	6,4
	te hoog	6	5,5	5,5	11,9
	goed	96	88,1	88,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Frequentietabel 12: Uitleg van de mentoren

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	2	2,2	2,3	2,3
	duidelijk	47	51,6	54,0	56,3
	zeer duidelijk	38	41,8	43,7	100,0
	Total	87	95,6	100,0	
Missing	System	4	4,4		
Total		91	100,0		

Frequentietabel 13: Communicatiemogelijkheden met de mentor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	21	23,1	23,3	23,3
	ja	69	75,8	76,7	100,0
	Total	90	98,9	100,0	
Missing	System	1	1,1		
Total		91	100,0		

Frequentietabel 14: Gebruik e-taken

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	58	63,7	63,7	63,7
	ja	33	36,3	36,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Frequentietabel 15: Klantvriendelijkheid bij BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	,9	,9	,9
	goed	64	55,7	58,7	59,6
	uitstekend	44	38,3	40,4	100,0
	Total	109	94,8	100,0	
Missing	System	6	5,2		
Total		115	100,0		

Frequentietabel 16: Voldoende informatie op de website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	7	6,1	6,6	6,6
	ja	99	86,1	93,4	100,0
	Total	106	92,2	100,0	
Missing	System	9	7,8		
Total		115	100,0		

Frequentietabel 17: Verwachtingen van de cursus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	geen	1	,9	,9	,9
	zelfontplooiing	89	77,4	78,8	79,6
	voorbereiding op een examen	18	15,7	15,9	95,6
	diploma	5	4,3	4,4	100,0
	Total	113	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
Total		115	100,0		

Frequentietabel 18: Algemene cursistentevredenheid over BIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	niet tevreden	1	,9	,9	,9
	tevreden	58	50,4	52,3	53,2
	helemaal tevreden	52	45,2	46,8	100,0
	Total	111	96,5	100,0	
Missing	System	4	3,5		
Total		115	100,0		

Frequentietabel 19: Geslacht (cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	3	50,0	50,0	50,0
	vrouw	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Frequentietabel 20: Leeftijd (cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-35 j	1	16,7	16,7	16,7
	36-45 j	3	50,0	50,0	66,7
	46-60 j	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Frequentietabel 21: Beroep (cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bediende	3	50,0	50,0	50,0
	zelfstandige	1	16,7	16,7	66,7
	ambtenaar	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Frequentietabel 22: Hoogst behaalde diploma (cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoger Secundair Onderwijs	3	50,0	50,0	50,0
	Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	1	16,7	16,7	66,7
	Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	1	16,7	16,7	83,3
	Universitaire opleiding	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Frequentietabel 23: Prijs/kwaliteitverhouding BIS cursus(cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	2	33,3	33,3	33,3
	uitstekend	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Frequentietabel 24: Duidelijkheid kennismakingspakket (cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	16,7	16,7	16,7
	ja	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Frequentietabel 25: Klantvriendelijkheid bij BIS (cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	3	50,0	60,0	60,0
	uitstekend	2	33,3	40,0	100,0
	Total	5	83,3	100,0	
Missing	System	1	16,7		
Total		6	100,0		

Frequentietabel 26: Informatie op de website (cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	16,7	20,0	20,0
	ja	4	66,7	80,0	100,0
	Total	5	83,3	100,0	
Missing	System	1	16,7		
Total		6	100,0		

Frequentietabel 27: Verwachtingen van de cursus (cursistengroep 1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelfontplooiing	6	100,0	100,0	100,0

Frequentietabel 28: Geslacht (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	9	50,0	50,0	50,0
	vrouw	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 29: leeftijd (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 j	2	11,1	11,1	11,1
	26-35 j	8	44,4	44,4	55,6
	36-45 j	3	16,7	16,7	72,2
	46-60 j	4	22,2	22,2	94,4
	> 60 j	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 30: Beroep (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bediende	7	38,9	38,9	38,9
	werkloos/werkzoekende	1	5,6	5,6	44,4
	vrij beroep	1	5,6	5,6	50,0
	ambtenaar	3	16,7	16,7	66,7
	leraar	1	5,6	5,6	72,2
	gepensioneerd	1	5,6	5,6	77,8
	student	2	11,1	11,1	88,9
	andere	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 31: Hoogst behaalde diploma (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoger Secundair Onderwijs	6	33,3	33,3	33,3
	Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	1	5,6	5,6	38,9
	Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	2	11,1	11,1	50,0
	Universitaire opleiding	7	38,9	38,9	88,9
	Ik studeer nog	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 32: Prijs/kwaliteitverhouding Bis cursus (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	9	50,0	50,0	50,0
	uitstekend	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 33: Duidelijkheid kennismakingspakket (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	5,6	5,6	5,6
	ja	17	94,4	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 34: Lay-out/overzichtelijkheid BIS cursus (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	5,6	5,6	5,6
	goed	12	66,7	66,7	72,2
	uitstekend	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 35: Hoeveelheid taken (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te weinig taken	3	16,7	17,6	17,6
	voldoende aantal taken	14	77,8	82,4	100,0
	Total	17	94,4	100,0	
Missing	System	1	5,6		
Total		18	100,0		

Frequentietabel 36: Duidelijkheid theorie (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	1	5,6	5,6	5,6
	verhelderend	17	94,4	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 37: Moeilijkheidsgraad oefeningen (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te eenvoudig	1	5,6	5,6	5,6
	goed	17	94,4	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 38: Moeilijkheidsgraad cursus (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te laag	1	5,6	5,6	5,6
	te hoog	1	5,6	5,6	11,1
	goed	16	88,9	88,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 39: Klantvriendelijkheid bij BIS (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	7	38,9	53,8	53,8
	uitstekend	6	33,3	46,2	100,0
	Total	13	72,2	100,0	
Missing	System	5	27,8		
Total		18	100,0		

Frequentietabel 40: Informatie op de website (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	1	5,6	8,3	8,3
	ja	11	61,1	91,7	100,0
	Total	12	66,7	100,0	
Missing	System	6	33,3		
Total		18	100,0		

Frequentietabel 41: verwachtingen van de cursus (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	geen	1	5,6	5,9	5,9
	zelfontplooiing	12	66,7	70,6	76,5
	voorbereiding op een examen	4	22,2	23,5	100,0
	Total	17	94,4	100,0	
Missing	System	1	5,6		
Total		18	100,0		

Frequentietabel 42: Algemene cursistentevredenheid (cursistengroep 2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	niet tevreden	1	5,6	5,6	5,6
	tevreden	10	55,6	55,6	61,1
	helemaal tevreden	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Frequentietabel 43: Geslacht (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	18	41,9	41,9	41,9
	vrouw	25	58,1	58,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 44: leeftijd (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 18 j	3	7,0	7,0	7,0
	18-25 j	9	20,9	20,9	27,9
	26-35 j	7	16,3	16,3	44,2
	36-45 j	10	23,3	23,3	67,4
	46-60 j	13	30,2	30,2	97,7
	> 60 j	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 45: Beroep (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	arbeider	3	7,0	7,0	7,0
	bediende	18	41,9	41,9	48,8
	zelfstandige	4	9,3	9,3	58,1
	werkloos/werkzoekende	5	11,6	11,6	69,8
	ambtenaar	3	7,0	7,0	76,7
	leraar	2	4,7	4,7	81,4
	huisvrouw/-man	2	4,7	4,7	86,0
	gepensioneerd	2	4,7	4,7	90,7
	student	3	7,0	7,0	97,7
	andere	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 46: Hoogst behaalde diploma (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lager Secundair Onderwijs	6	14,0	14,0	14,0
	Hoger Secundair Onderwijs	10	23,3	23,3	37,2
	Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	14	32,6	32,6	69,8
	Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	3	7,0	7,0	76,7
	Universitaire opleiding	7	16,3	16,3	93,0
	Ik studeer nog	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 47: Prijs/kwaliteitverhouding cursus (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	2,3	2,3	2,3
	goed	23	53,5	53,5	55,8
	uitstekend	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 48: Duidelijkheid kennismakingspakket (cursistengroep 3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid neen	1	2,3	2,3	2,3
ja	42	97,7	97,7	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 49: Lay-out/overzichtelijkheid cursus (cursistengroep 3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid minder goed	2	4,7	4,7	4,7
goed	26	60,5	60,5	65,1
uitstekend	15	34,9	34,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 50: Hoeveelheid taken (cursistengroep 3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid te weinig taken	2	4,7	4,7	4,7
te veel taken	2	4,7	4,7	9,3
voldoende aantal taken	39	90,7	90,7	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 51: Duidelijkheid theorie (cursistengroep 3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid onduidelijk	3	7,0	7,1	7,1
verhelderend	39	90,7	92,9	100,0
Total	42	97,7	100,0	
Missing System	1	2,3		
Total	43	100,0		

Frequentietabel 52: Moeilijkheidsgraad oefeningen (cursistengroep 3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid te moeilijk	2	4,7	4,7	4,7
goed	41	95,3	95,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 53: Moeilijkheidsgraad cursus (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te laag	1	2,3	2,3	2,3
	te hoog	4	9,3	9,3	11,6
	goed	38	88,4	88,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 54: Uitleg van de mentor (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	2	4,7	4,9	4,9
	duidelijk	22	51,2	53,7	58,5
	zeer duidelijk	17	39,5	41,5	100,0
	Total	41	95,3	100,0	
Missing	System	2	4,7		
Total		43	100,0		

Frequentietabel 55: Communicatiemogelijkheden met de mentor (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	7	16,3	16,3	16,3
	ja	36	83,7	83,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 56: gebruik e-taken (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	30	69,8	69,8	69,8
	ja	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 57: Klantvriendelijkheid bij BIS (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	2,3	2,3	2,3
	goed	24	55,8	55,8	58,1
	uitstekend	18	41,9	41,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 58: Informatie op de website (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	3	7,0	7,1	7,1
	ja	39	90,7	92,9	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Missing	System	1	2,3		
Total		43	100,0		

Frequentietabel 59: Verwachtingen van de cursus (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelfontplooiing	34	79,1	79,1	79,1
	voorbereiding op een examen	8	18,6	18,6	97,7
	diploma	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Frequentietabel 60: Algemene cursistentevredenheid (cursistengroep 3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tevreden	16	37,2	40,0	40,0
	helemaal tevreden	24	55,8	60,0	100,0
	Total	40	93,0	100,0	
Missing	System	3	7,0		
Total		43	100,0		

Frequentietabel 61: Geslacht (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	26	54,2	54,2	54,2
	vrouw	22	45,8	45,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 62: Leeftijd cursist (cursistengroep 4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 18 j	1	2,1	2,1	2,1
18-25 j	6	12,5	12,5	14,6
26-35 j	8	16,7	16,7	31,3
36-45 j	14	29,2	29,2	60,4
46-60 j	13	27,1	27,1	87,5
> 60 j	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 63: Beroep cursist (cursistengroep 4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid arbeider	3	6,3	6,3	6,3
bediende	12	25,0	25,0	31,3
zelfstandige	4	8,3	8,3	39,6
werkloos/werkzoekende	2	4,2	4,2	43,8
ambtenaar	16	33,3	33,3	77,1
leraar	1	2,1	2,1	79,2
gepensioneerd	6	12,5	12,5	91,7
student	3	6,3	6,3	97,9
andere	1	2,1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 64: Diploma cursist (cursistengroep 4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lager Secundair Onderwijs	6	12,5	12,5	12,5
Hoger Secundair Onderwijs	8	16,7	16,7	29,2
Hoger Onderwijs van het Korte Type (3jaar)	11	22,9	22,9	52,1
Hoger Onderwijs van het Lange Type (4 jaar of meer)	5	10,4	10,4	62,5
Universitaire opleiding	14	29,2	29,2	91,7
Ik studeer nog	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 65: prijs/kwaliteitverhouding BIS cursus (Cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	2,1	2,1	2,1
	goed	19	39,6	39,6	41,7
	uitstekend	28	58,3	58,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 66: Duidelijkheid kennismakingspakket (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	6	12,5	12,5	12,5
	ja	42	87,5	87,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 67: Lay-out/overzichtelijkheid BIS cursus (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	minder goed	1	2,1	2,1	2,1
	goed	30	62,5	62,5	64,6
	uitstekend	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 68: Hoeveelheid taken (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te weinig taken	6	12,5	12,8	12,8
	te veel taken	2	4,2	4,3	17,0
	voldoende aantal taken	39	81,3	83,0	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

Frequentietabel 69: Duidelijkheid Theorie (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onduidelijk	7	14,6	14,9	14,9
	verhelderend	40	83,3	85,1	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

Frequentietabel 70: Moeilijkheidsgraad oefeningen (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te eenvoudig	3	6,3	6,3	6,3
	te moeilijk	1	2,1	2,1	8,3
	goed	44	91,7	91,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 71: Moeilijkheidsgraad cursus (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	te laag	5	10,4	10,4	10,4
	te hoog	1	2,1	2,1	12,5
	goed	42	87,5	87,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 72: Uitleg van de mentor (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	duidelijk	25	52,1	54,3	54,3
	zeer duidelijk	21	43,8	45,7	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

Frequentietabel 73: Communicatiemogelijkheden met de mentor (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	14	29,2	29,8	29,8
	ja	33	68,8	70,2	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

Frequentietabel 74: Gebruik van e-taken (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	28	58,3	58,3	58,3
	ja	20	41,7	41,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 75: Klantvriendelijkheid bij BIS (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	30	62,5	62,5	62,5
	uitstekend	18	37,5	37,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Frequentietabel 76: Informatie op de website (cursistengroep 4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neen	2	4,2	4,3	4,3
	ja	45	93,8	95,7	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

Frequentietabel 77: Verwachtingen van de cursus (cursistengroep 4)

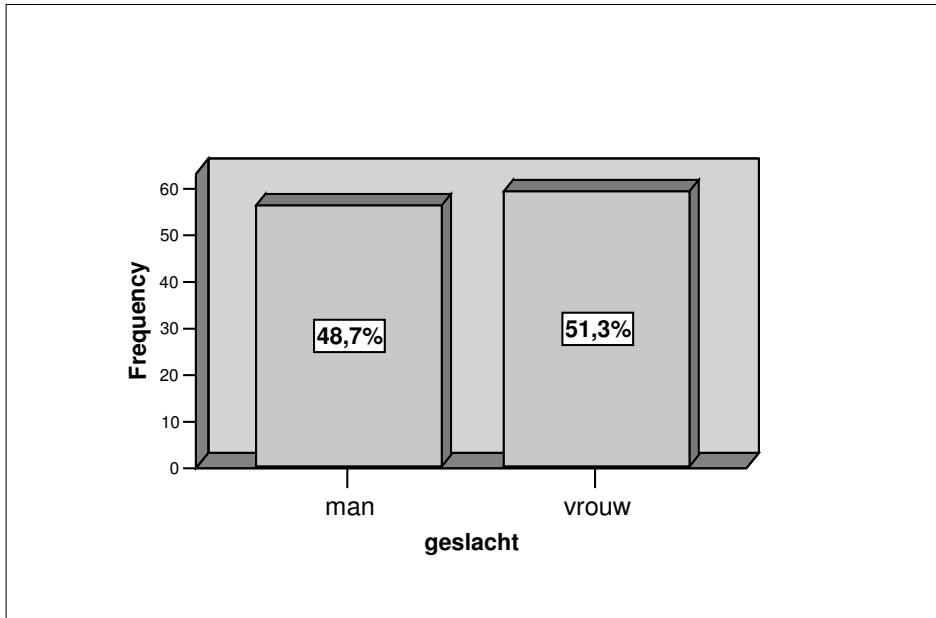
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	zelfontplooiing	37	77,1	78,7	78,7
	voorbereiding op een examen	6	12,5	12,8	91,5
	diploma	4	8,3	8,5	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

Frequentietabel 78: Algemene cursistentevredenheid (cursistengroep 4)

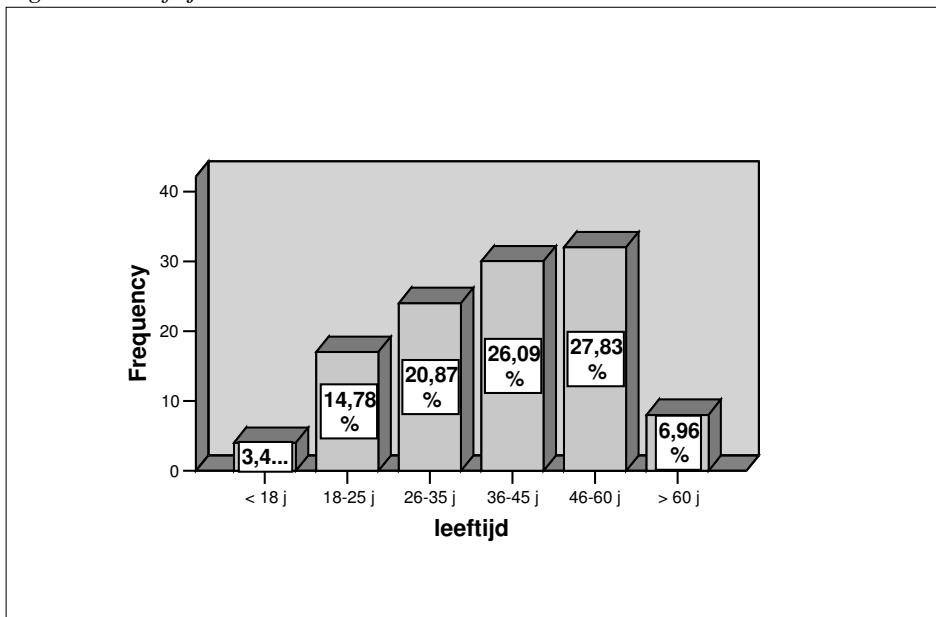
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tevreden	28	58,3	59,6	59,6
	helemaal tevreden	19	39,6	40,4	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

Bijlage VI: Grafieken

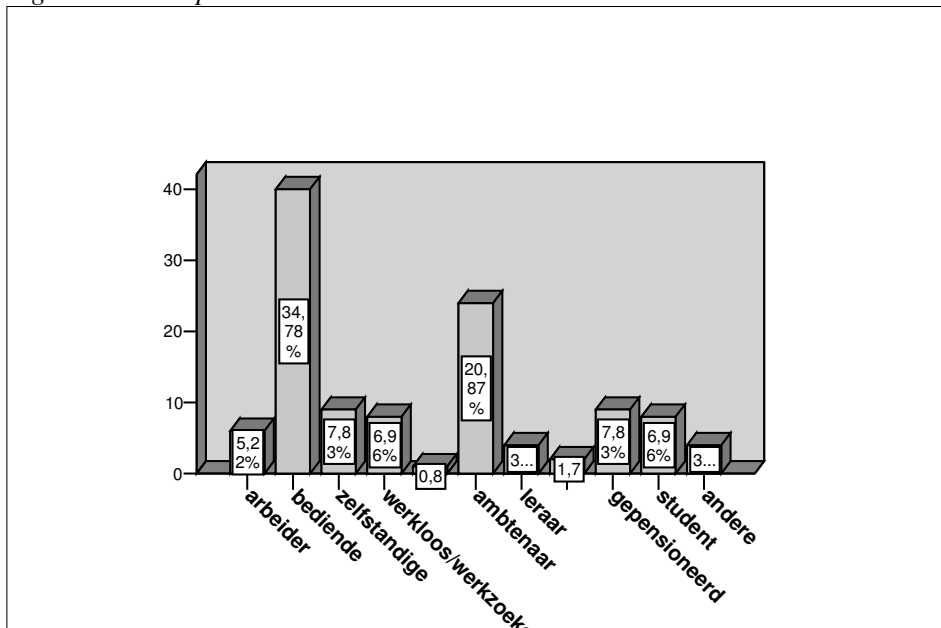
Figuur 1: Geslacht cursist



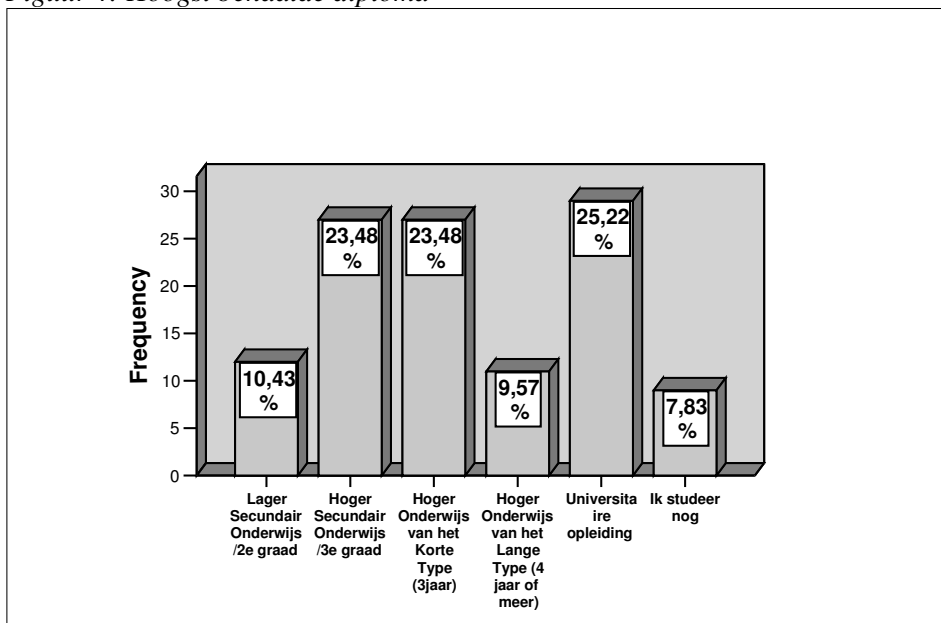
Figuur 2: Leeftijd cursist

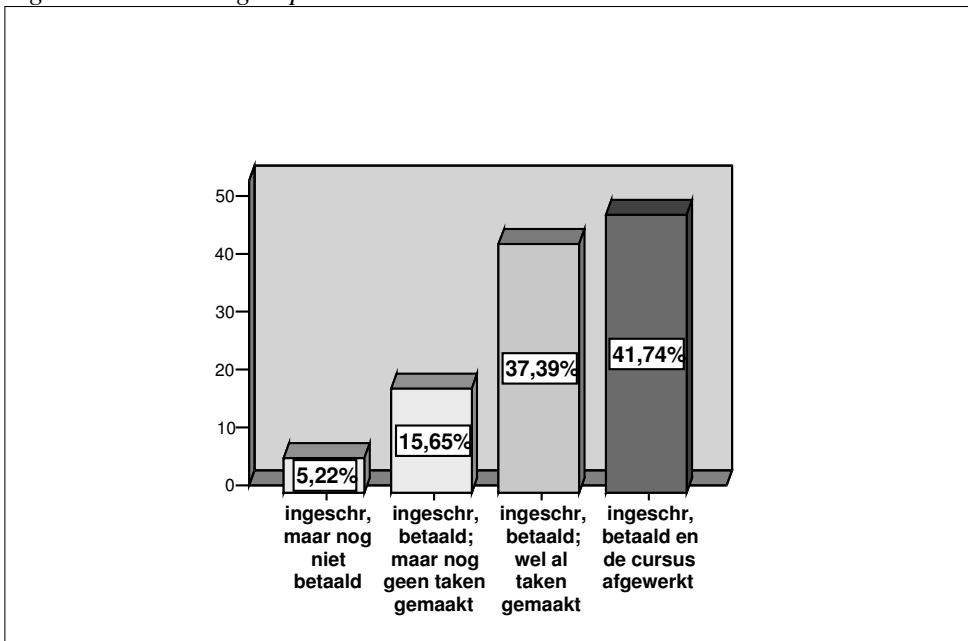
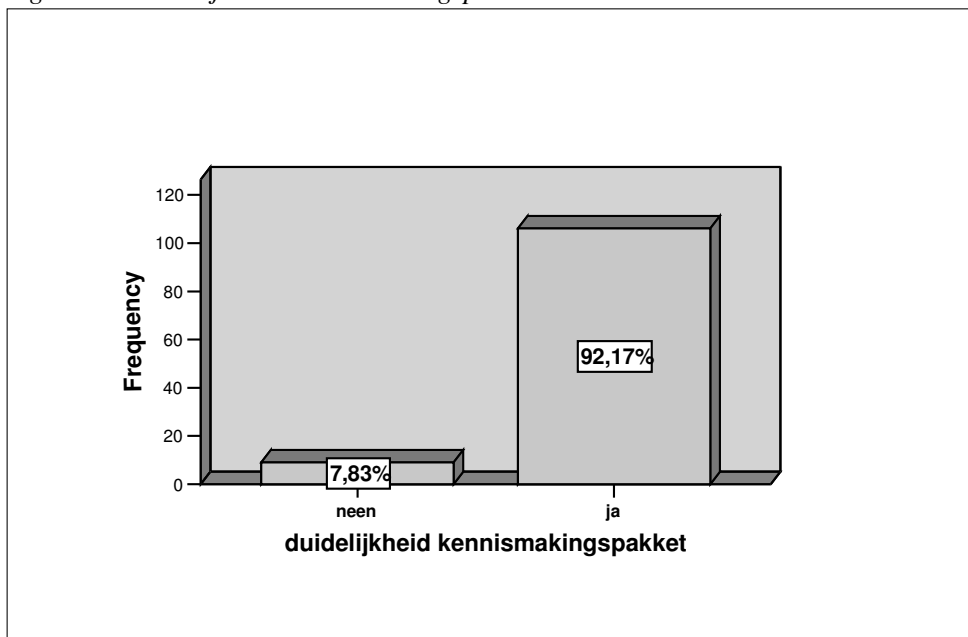


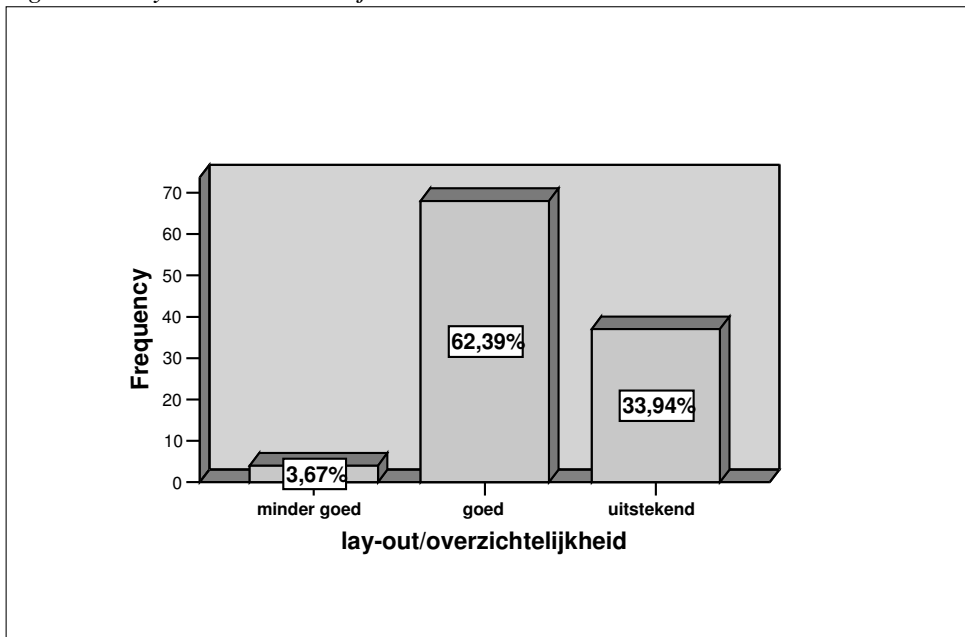
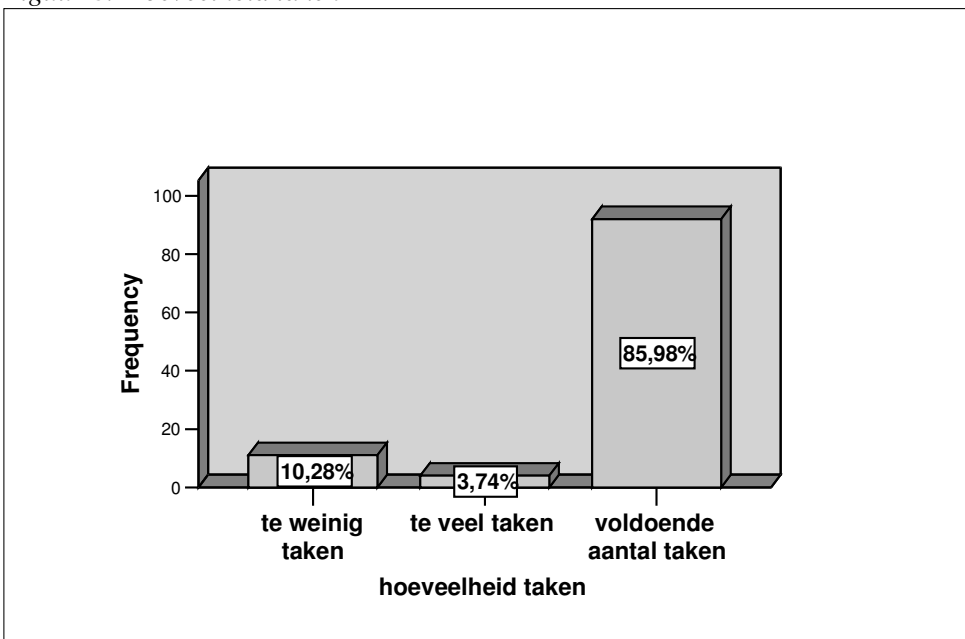
Figuur 3: Beroep cursist

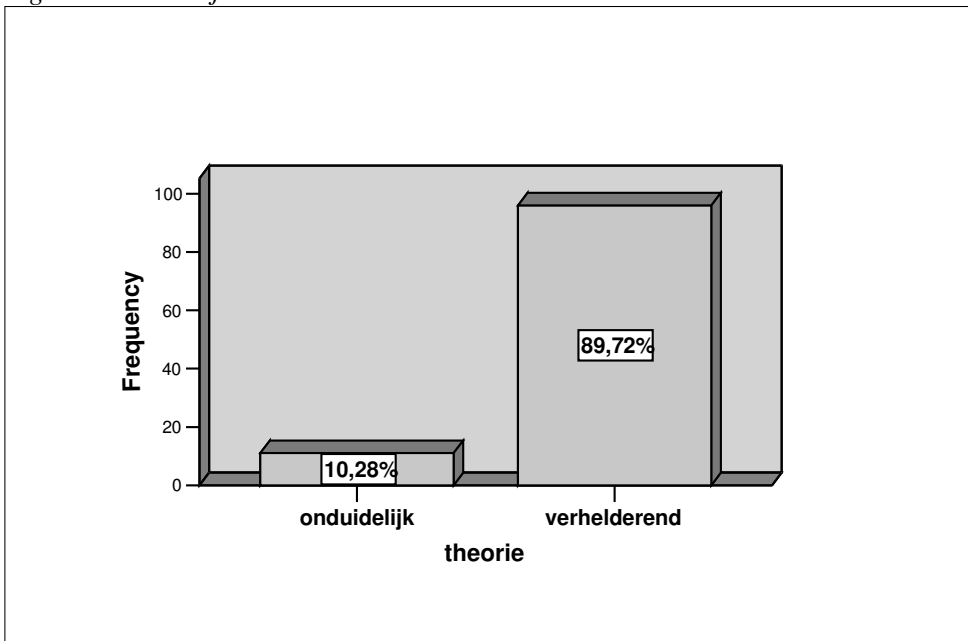
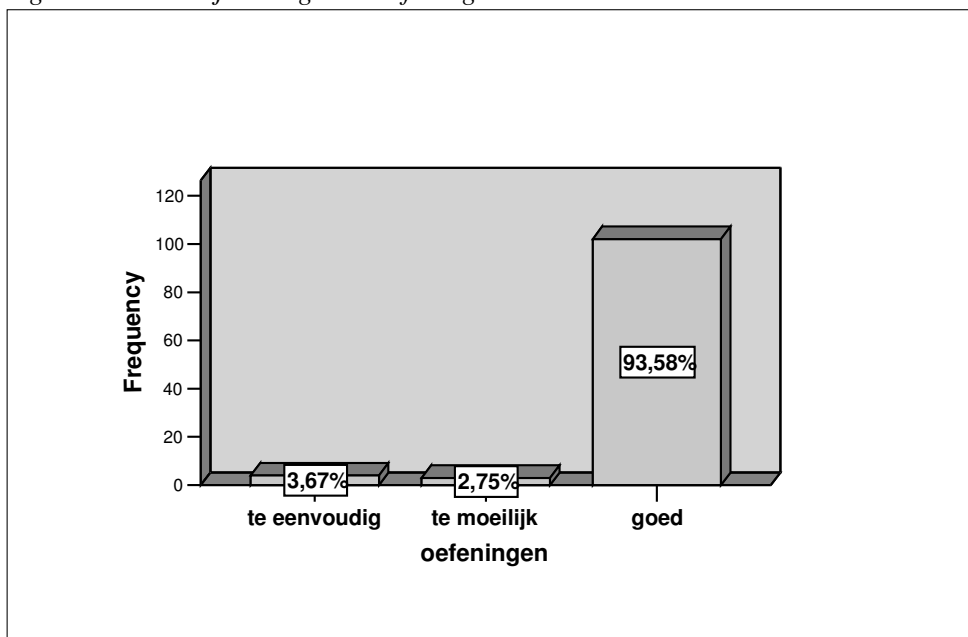


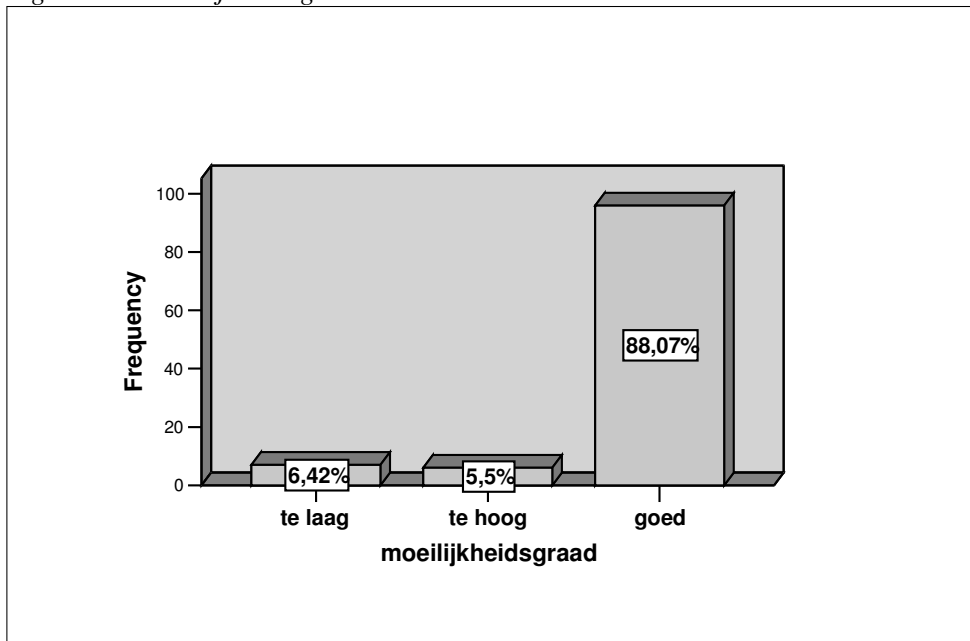
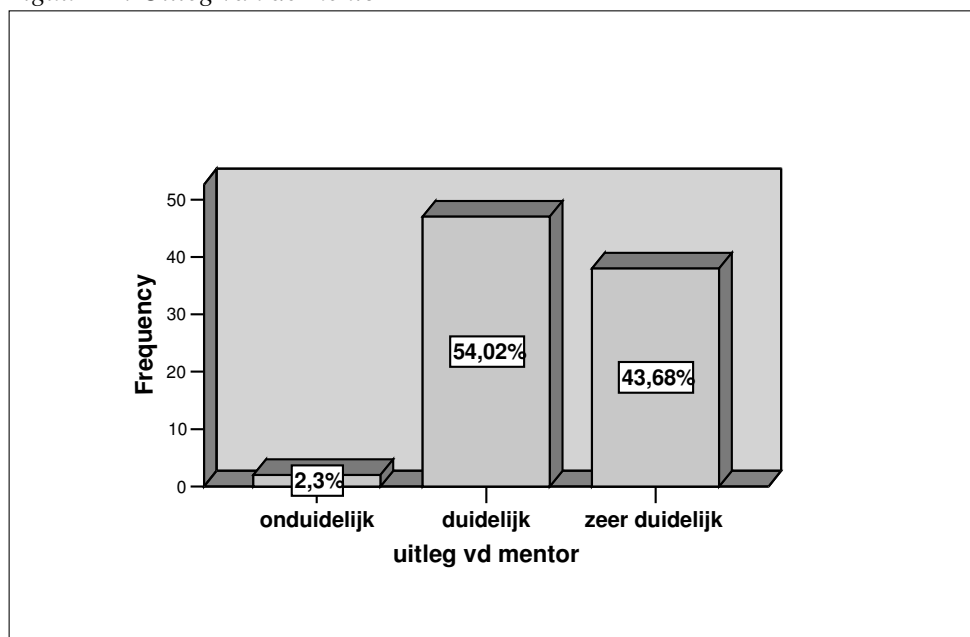
Figuur 4: Hoogst behaalde diploma

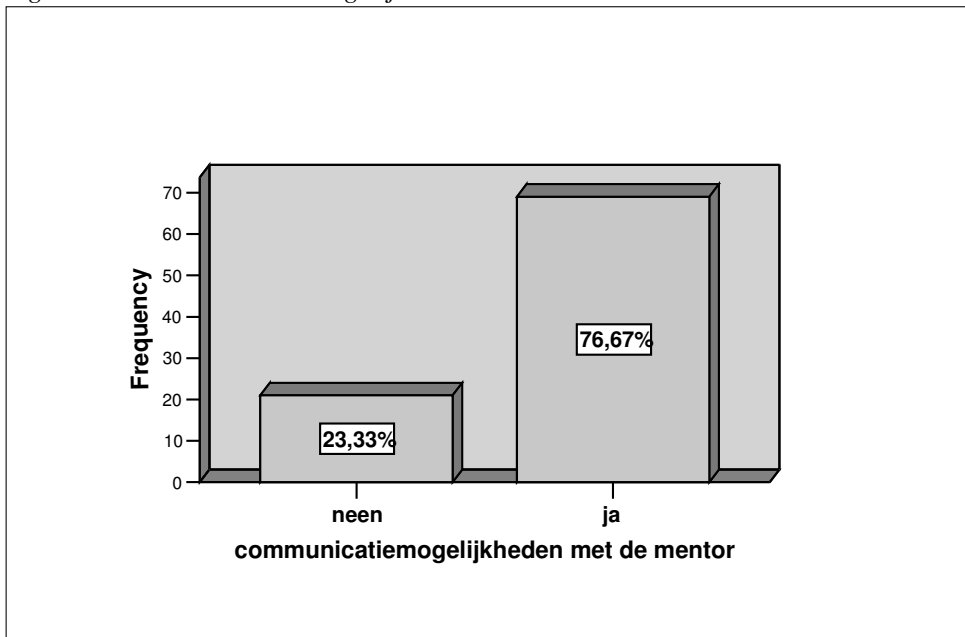
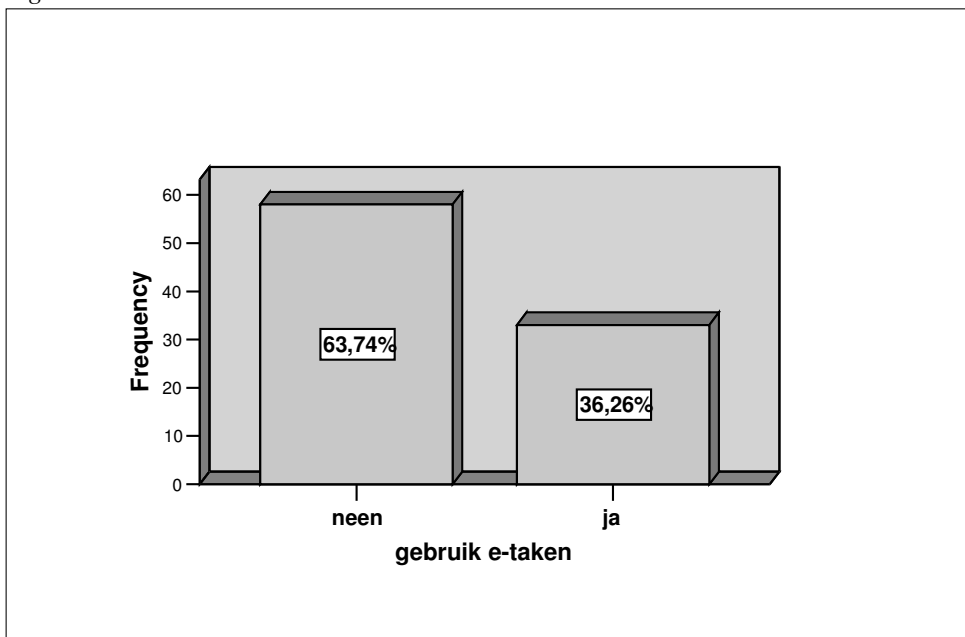


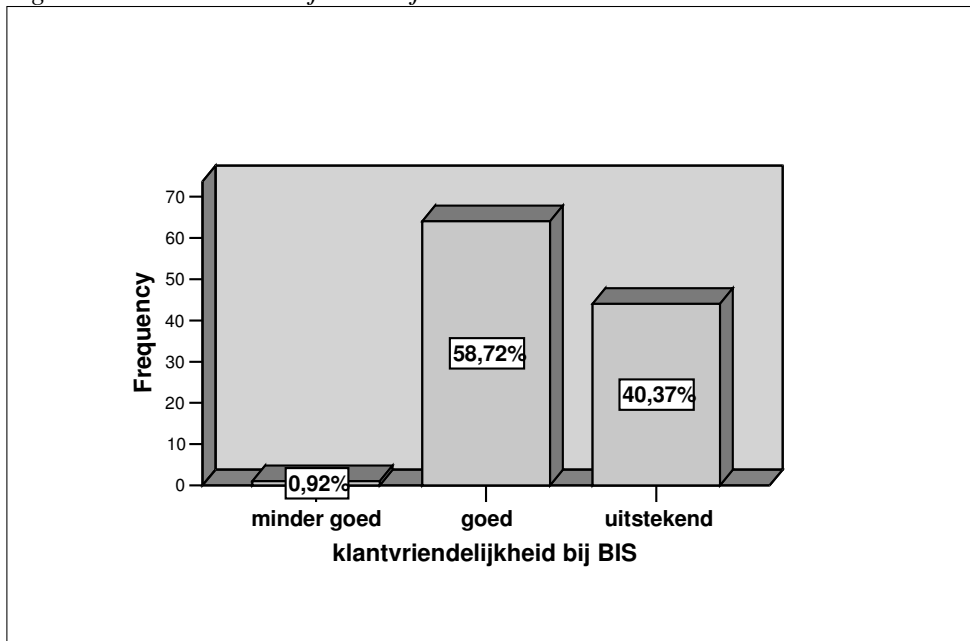
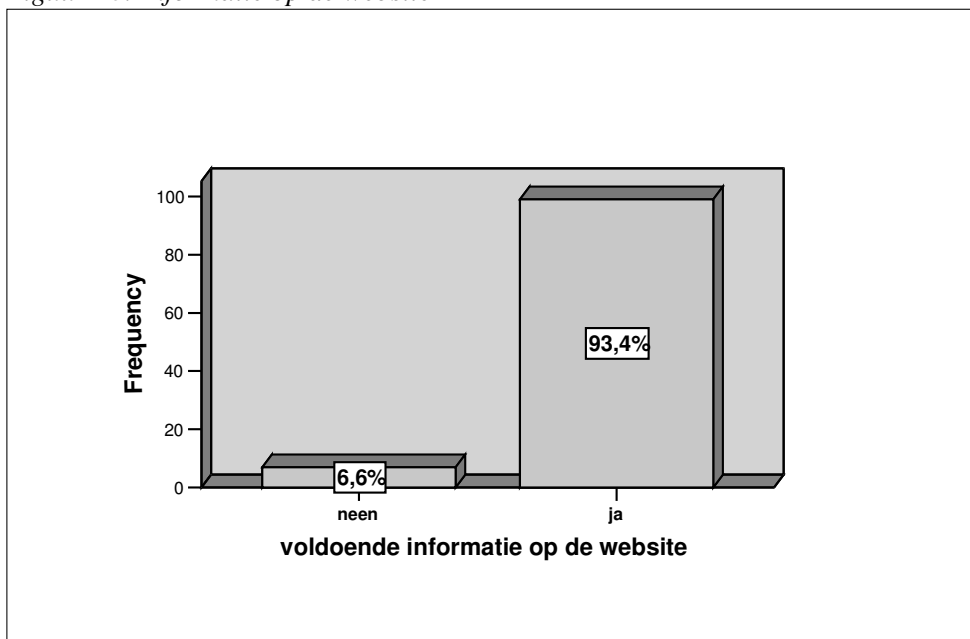
Figuur 5: Cursistengroep*Figuur 6: Duidelijkheid kennismakingspakket*

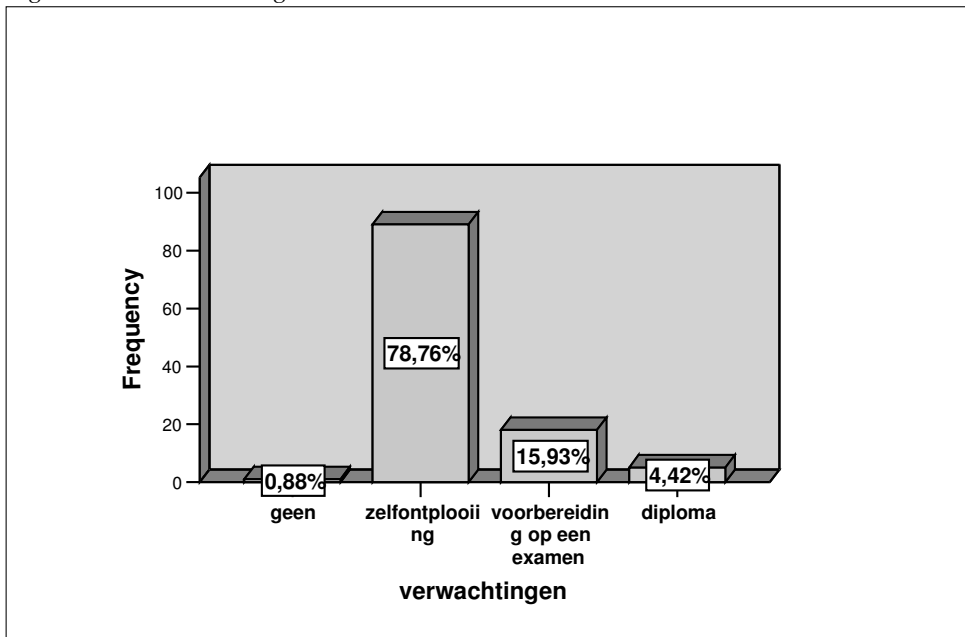
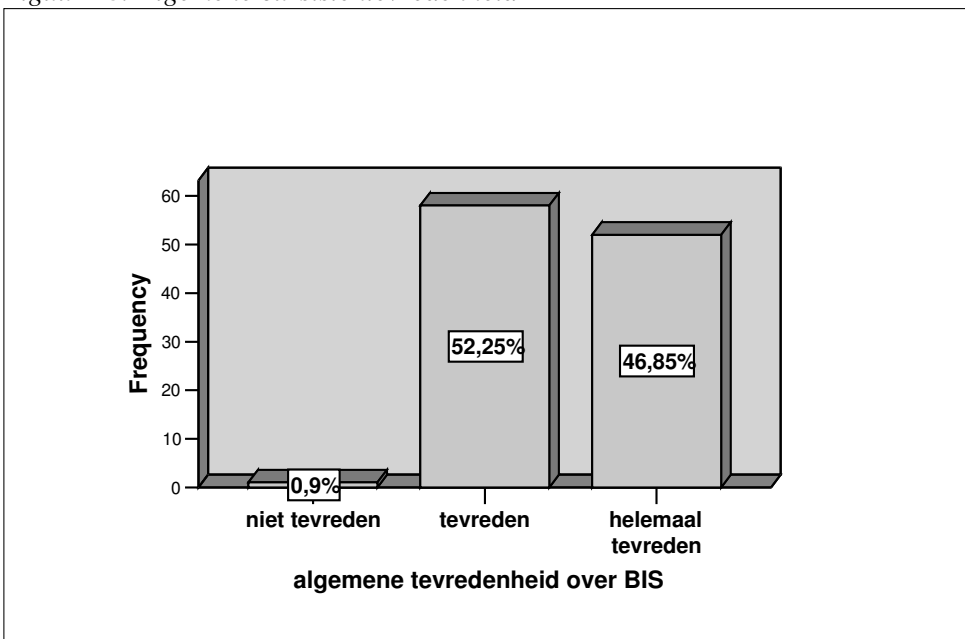
Figuur 7: Lay-out/overzichtelijkheid van de cursus*Figuur 8: Hoeveelheid taken*

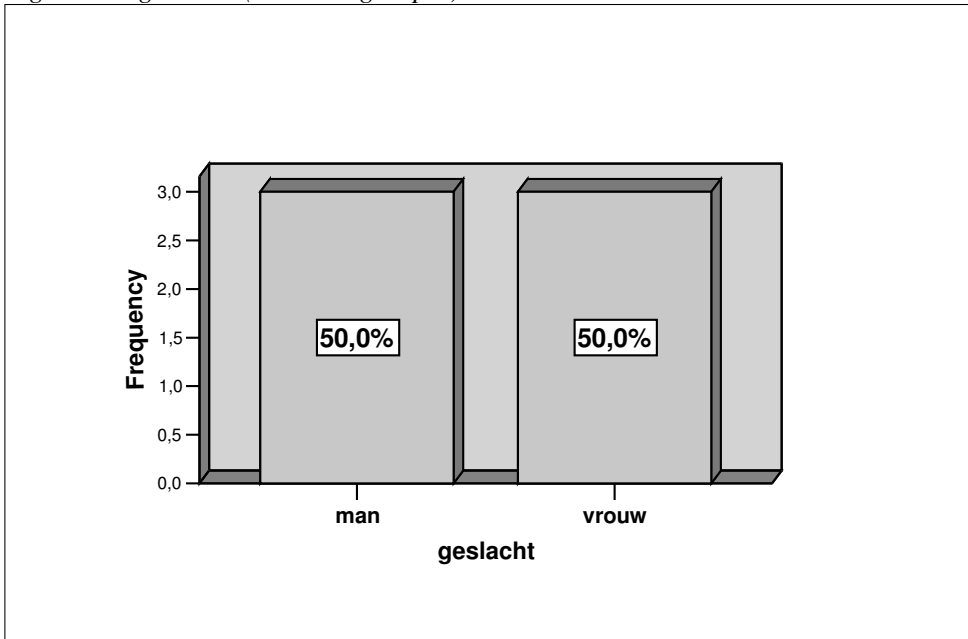
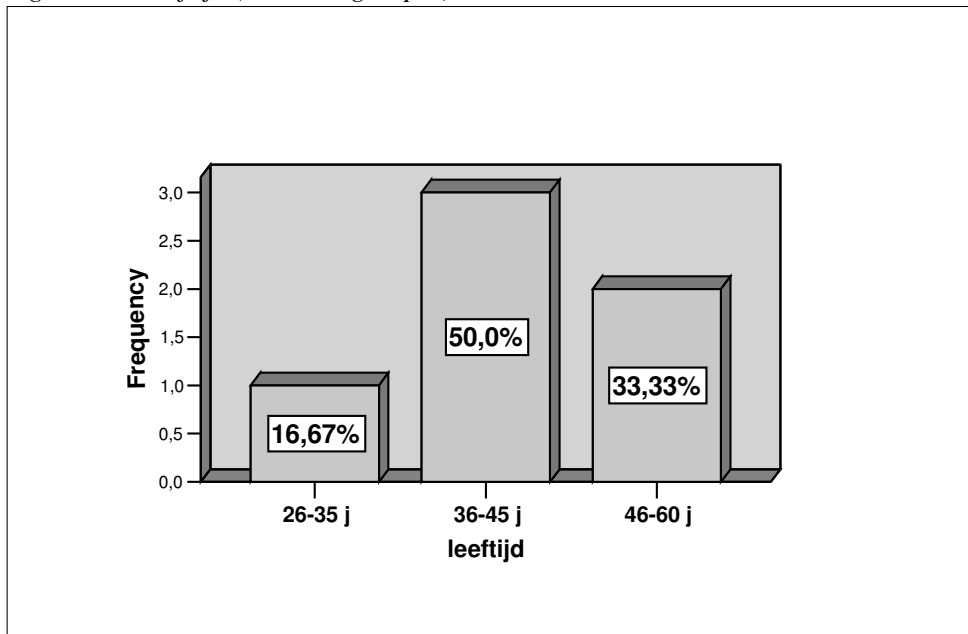
Figuur 9: Duidelijkheid theorie*Figuur 10: Moelijkheidsgraad oefeningen*

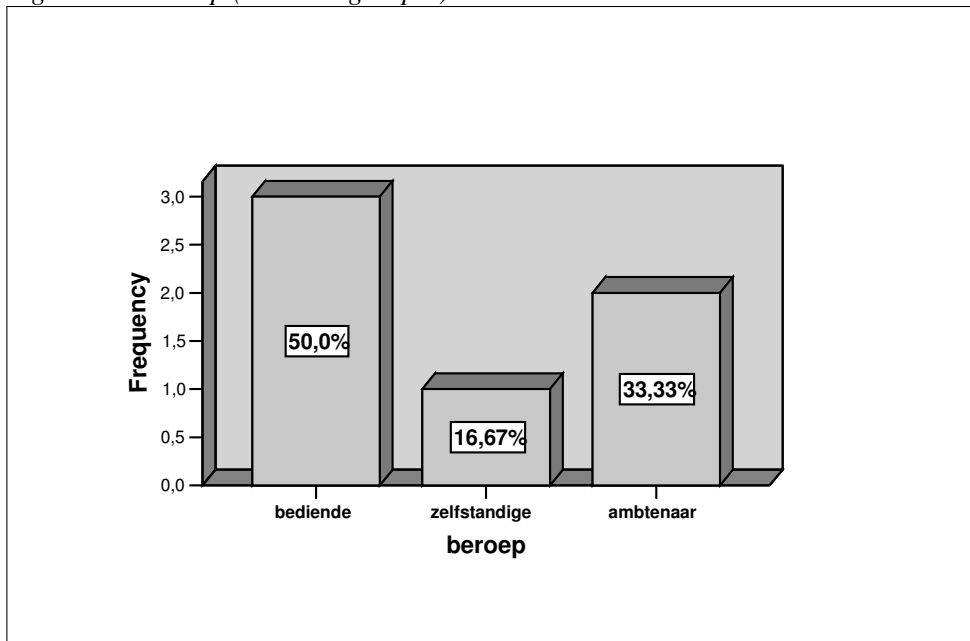
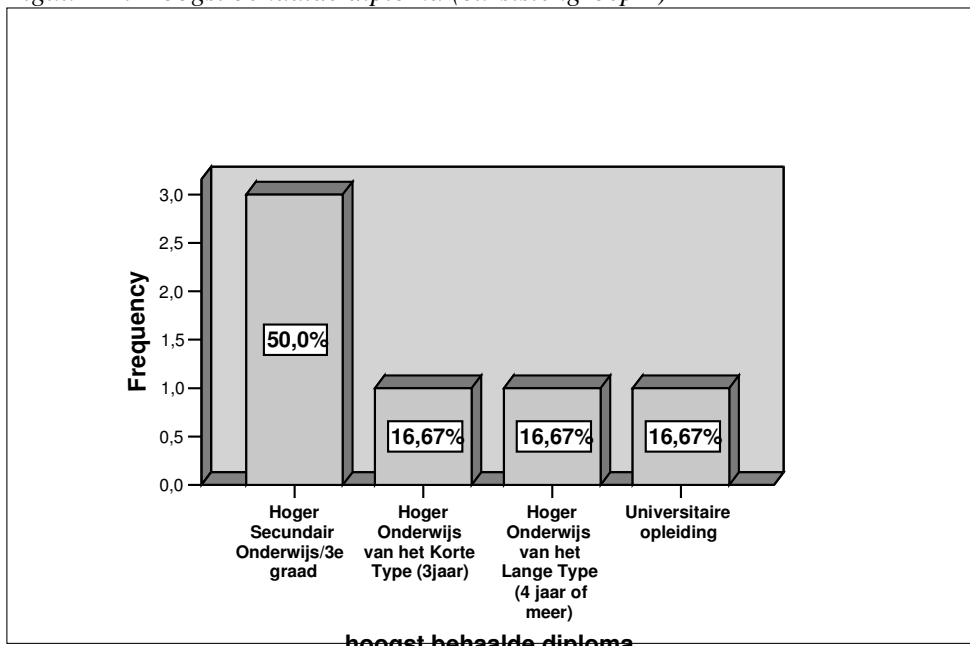
Figuur 11: Moelijkheidsgraad cursus*Figuur 12: Uitleg van de mentor*

Figuur 13: Communicatiemogelijkheden met de mentor*Figuur 14: Gebruik e-taken*

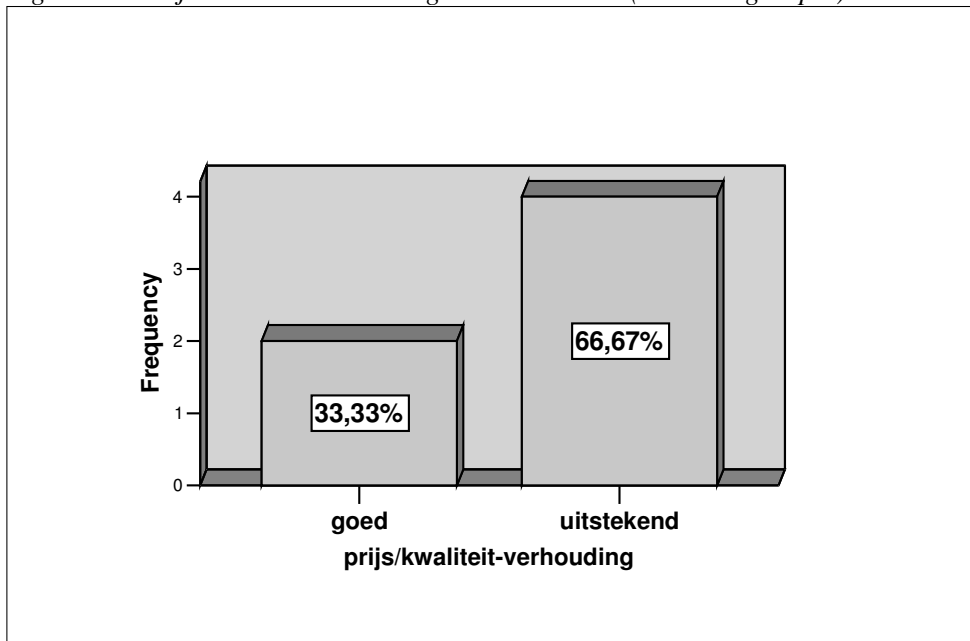
Figuur 15: Klantvriendelijkheid bij BIS*Figuur 16: Informatie op de website*

Figuur 17: Verwachtingen van de cursus*Figuur 18: Algemene cursistentevredenheid*

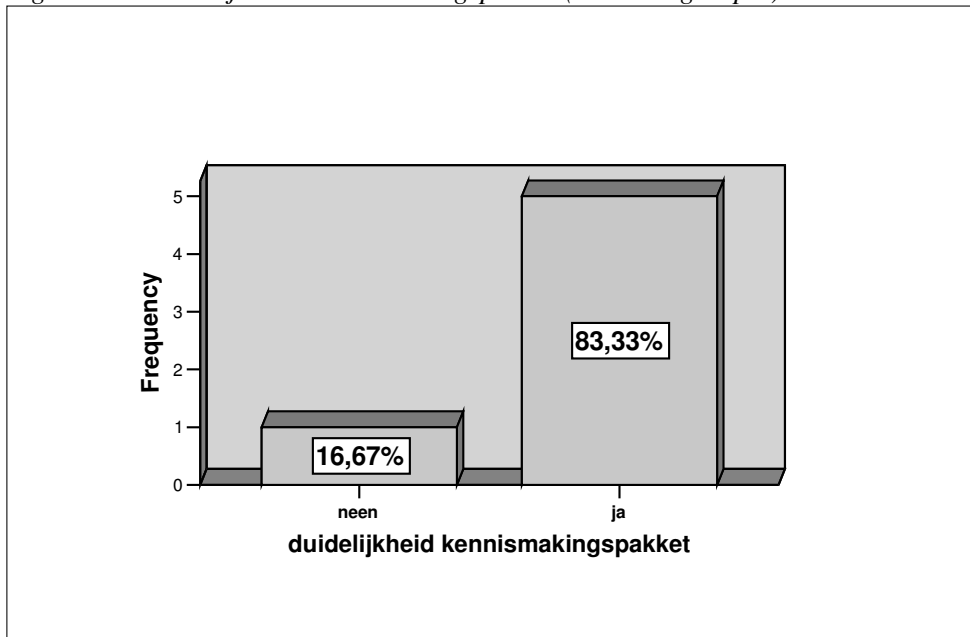
Figuur 19: geslacht (cursistengroep 1)*Figuur 20: Leeftijd (cursistengroep 1)*

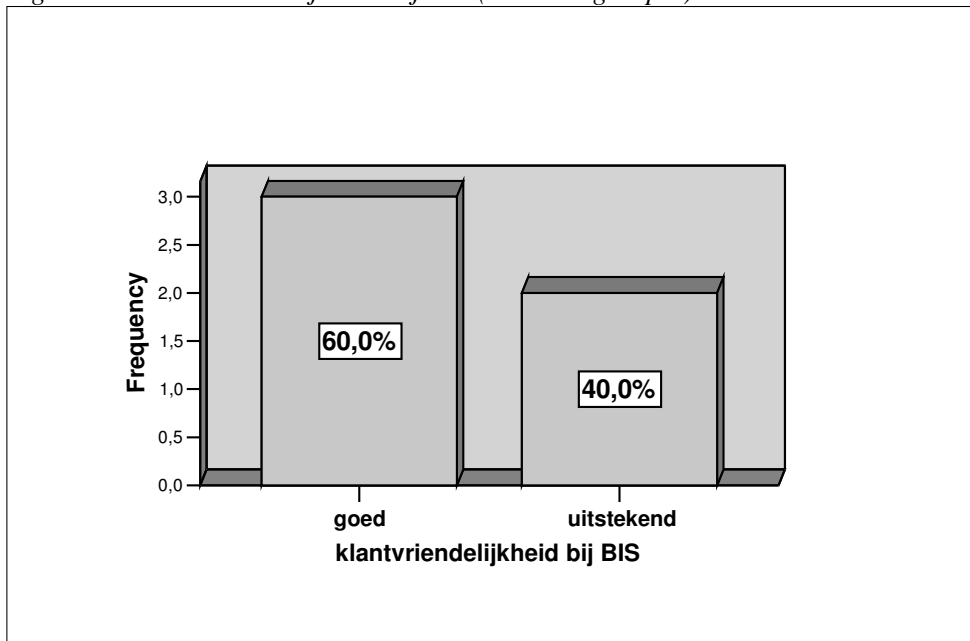
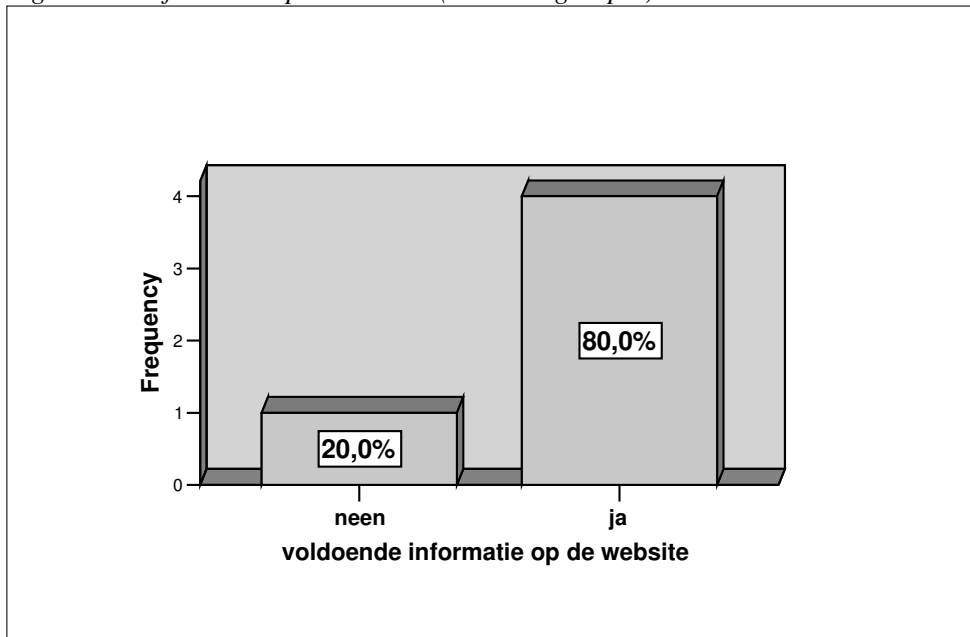
Figuur 21: Beroep (cursistengroep 1)*Figuur 22: Hoogst behaalde diploma (cursistengroep 1)*

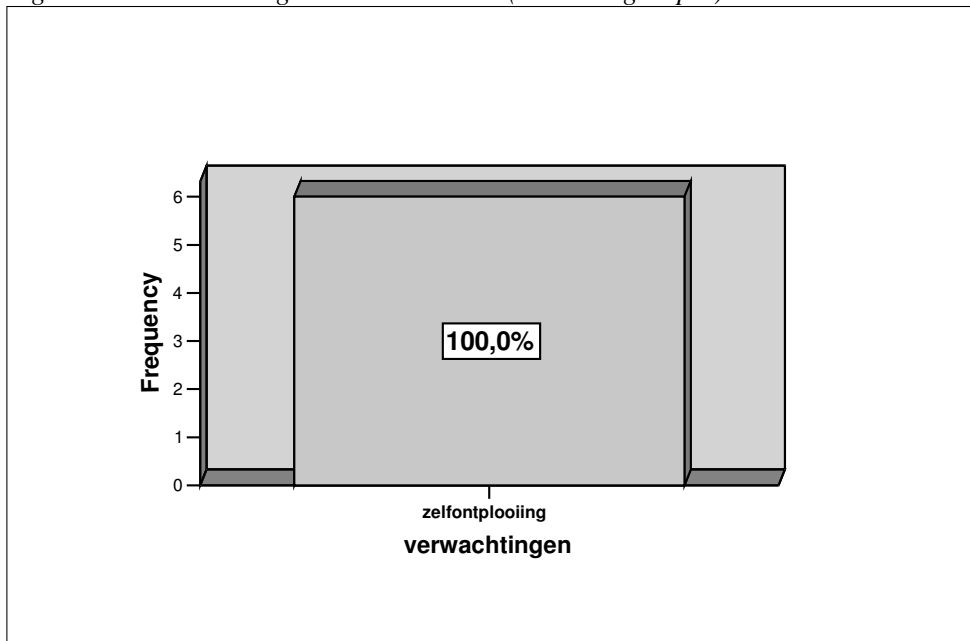
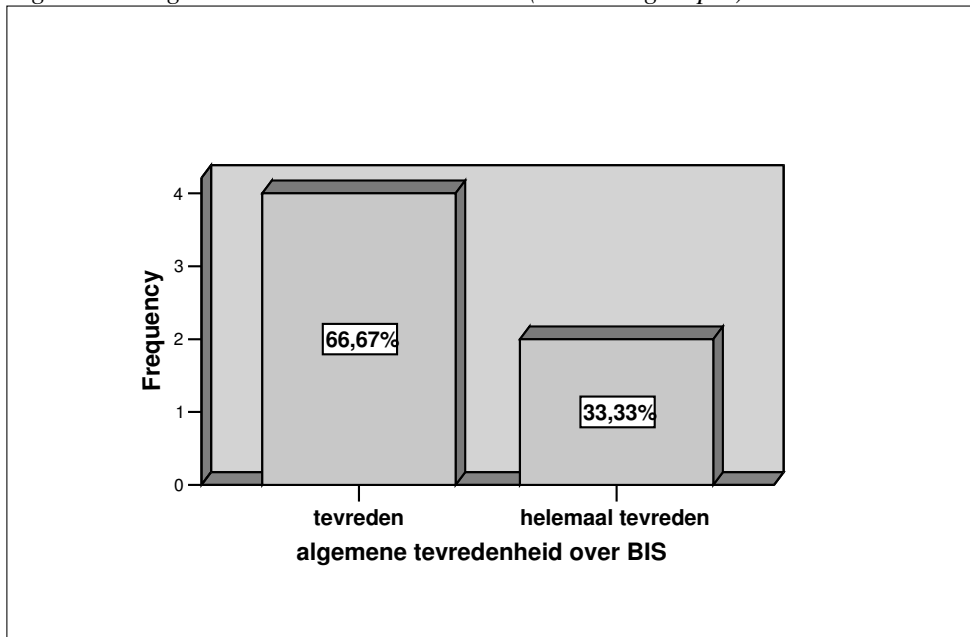
Figuur 23: Prijs/kwaliteitverhouding van een cursus (cursistengroep 1)

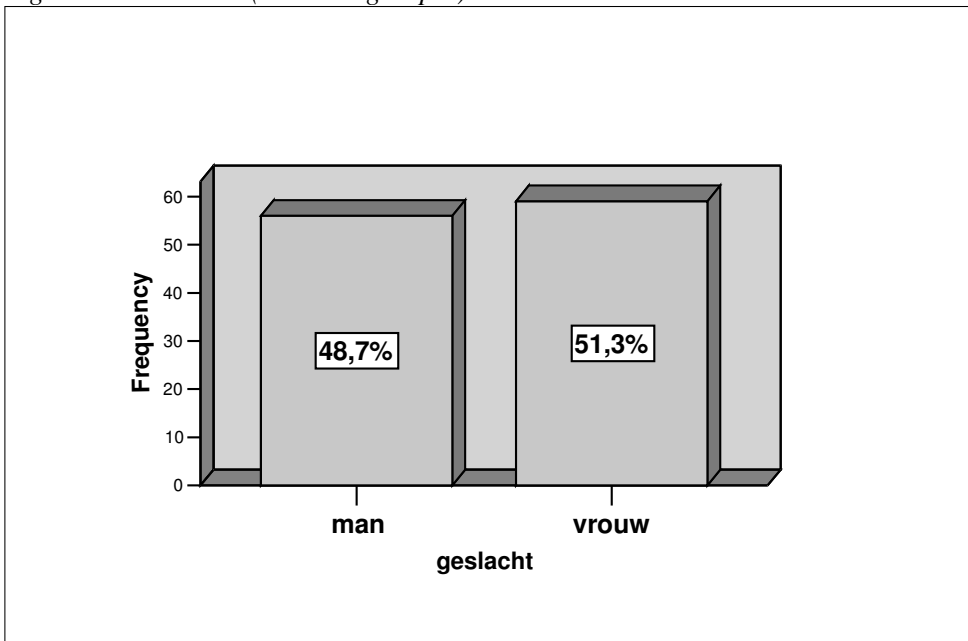
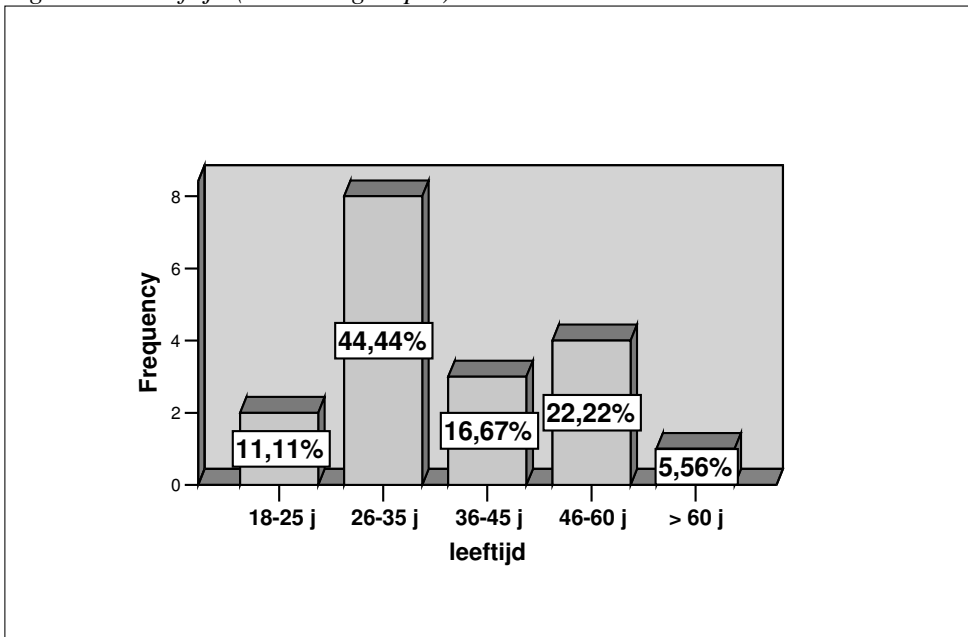


Figuur 24: Duidelijkheid kennismakingspakket (cursistengroep 1)

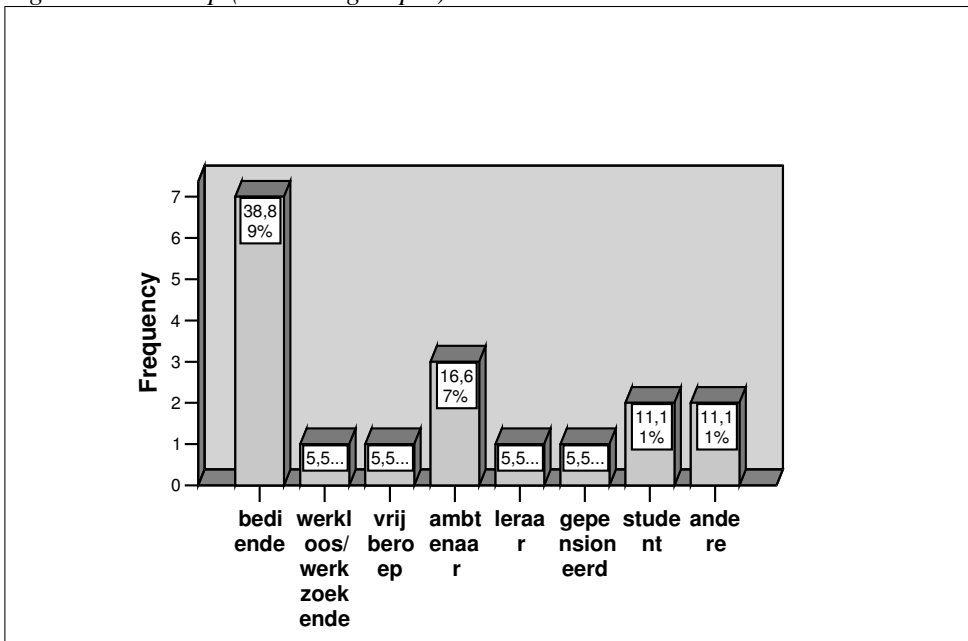


Figuur 25: Klantvriendelijkheid bij BIS (cursistengroep 1)*Figuur 26: Informatie op de website (cursistengroep 1)*

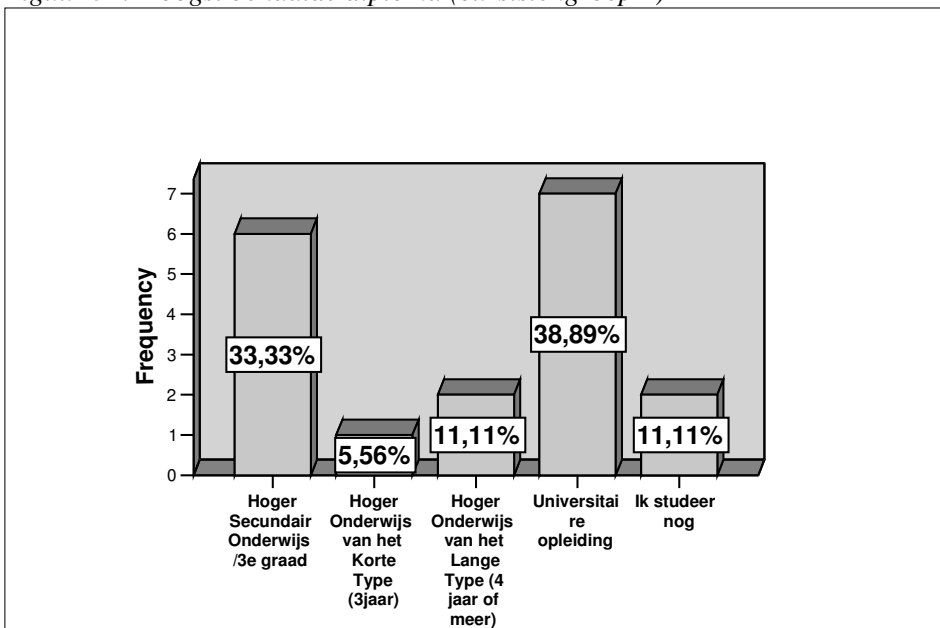
Figuur 27: Verwachtingen van een cursus (cursistengroep 1)*Figuur 28: Algemene cursistentevredenheid (cursistengroep 1)*

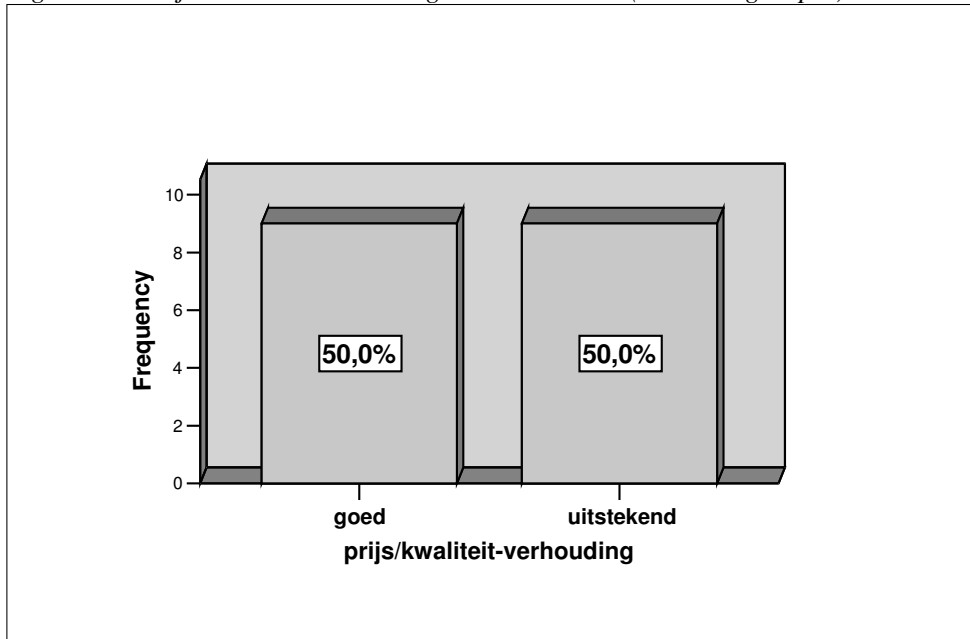
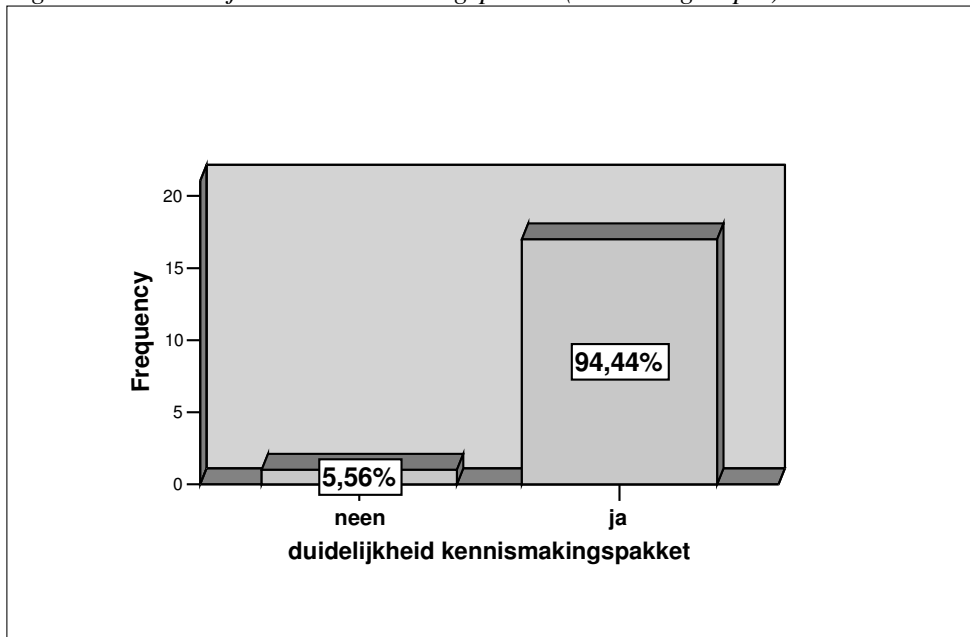
Figuur 29: Geslacht (cursistengroep 2)*Figuur 30: Leeftijd (cursistengroep 2)*

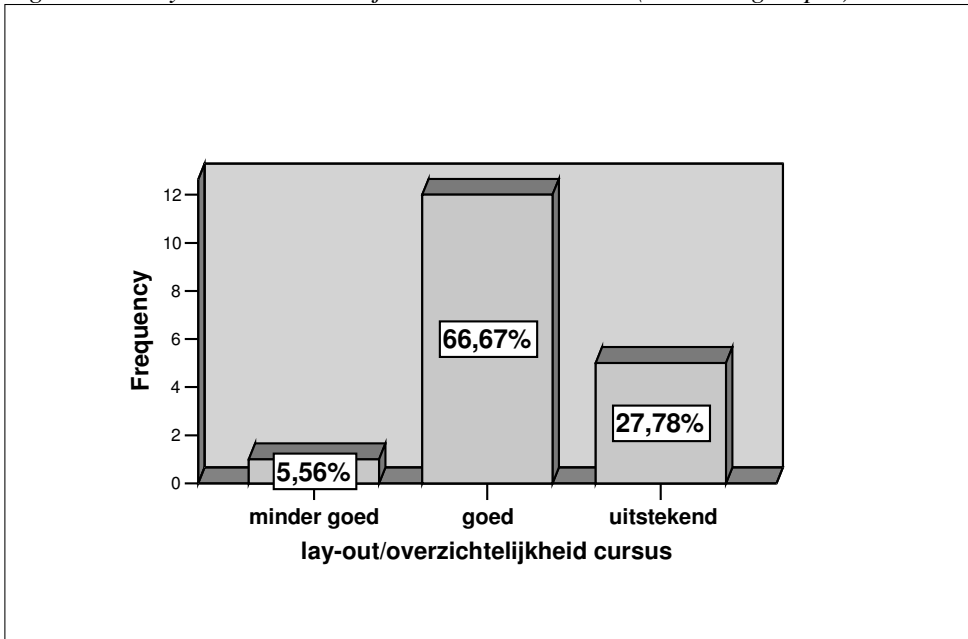
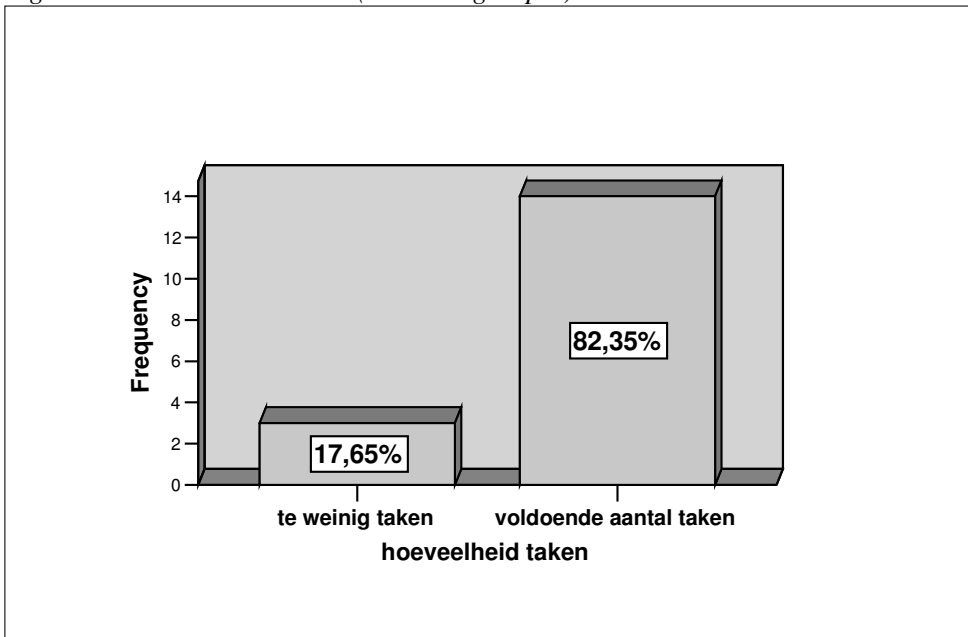
Figuur 31: Beroep (cursistengroep 2)

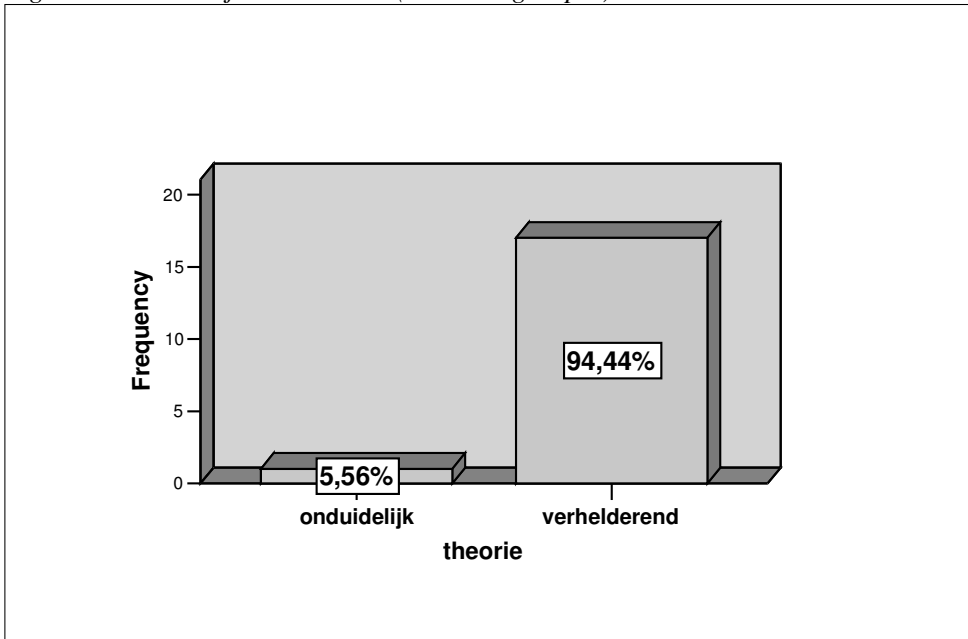
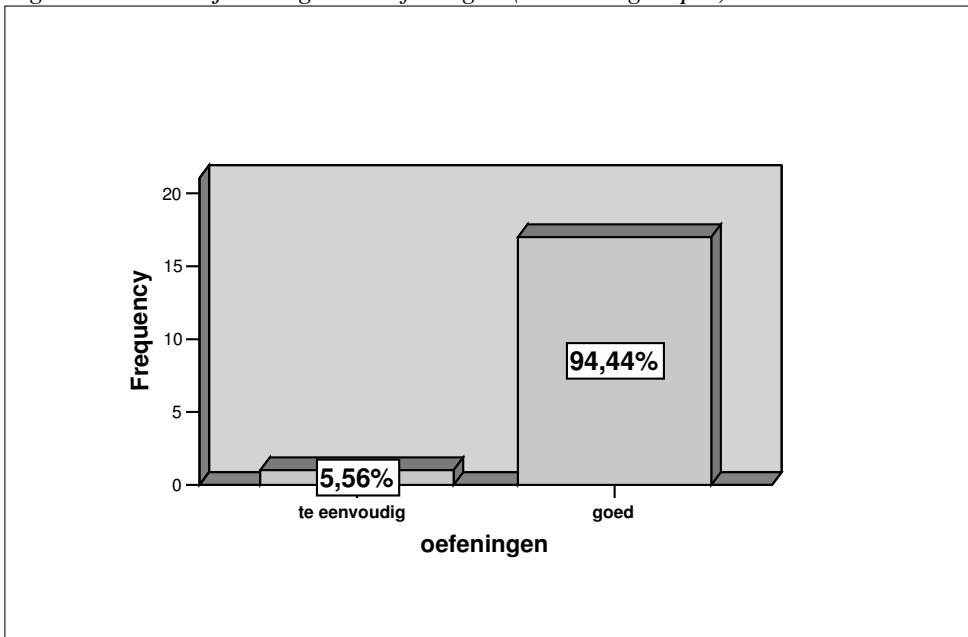


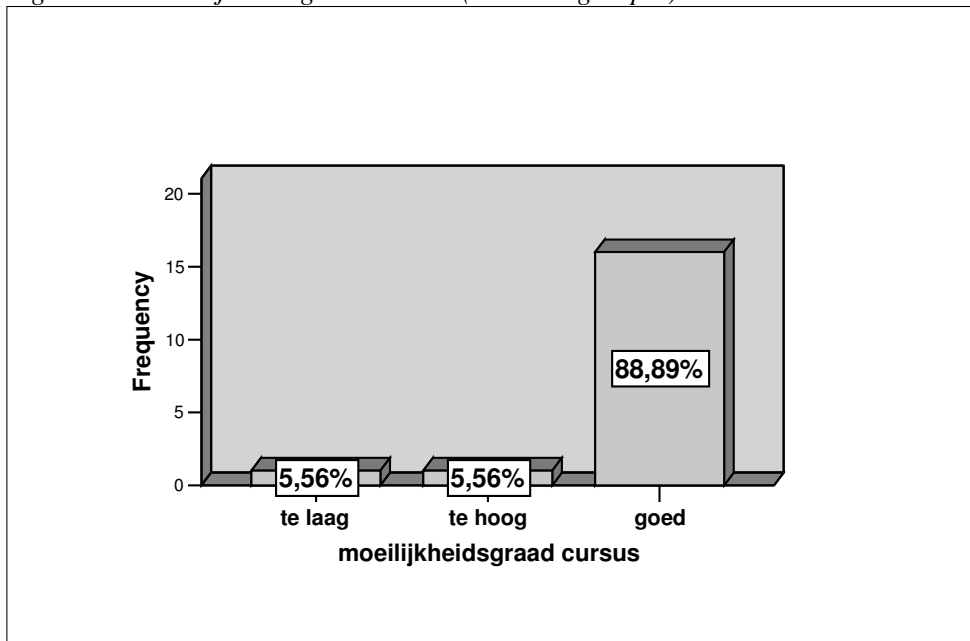
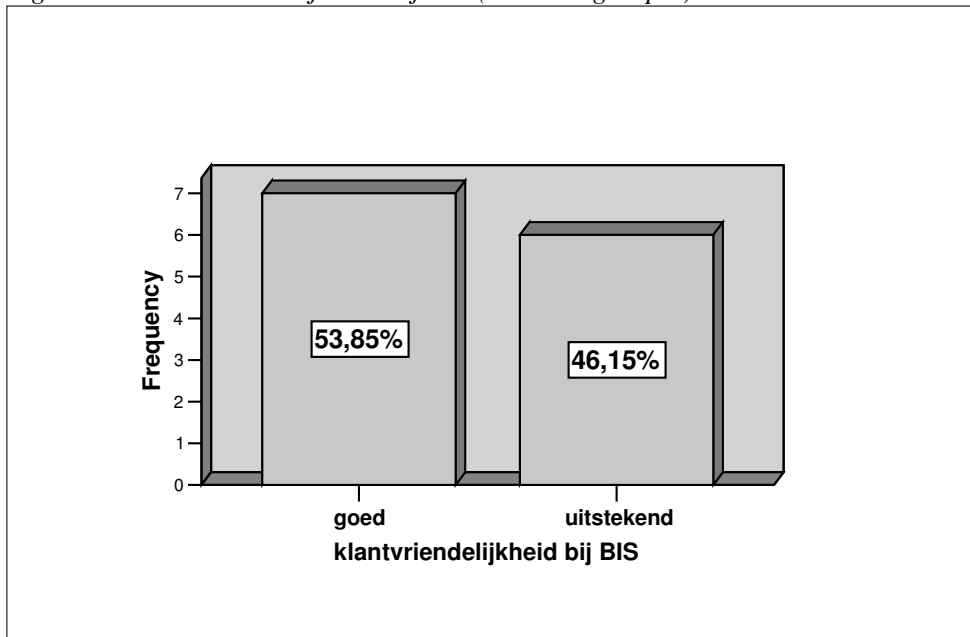
Figuur 32: Hoogst behaalde diploma (cursistengroep 2)

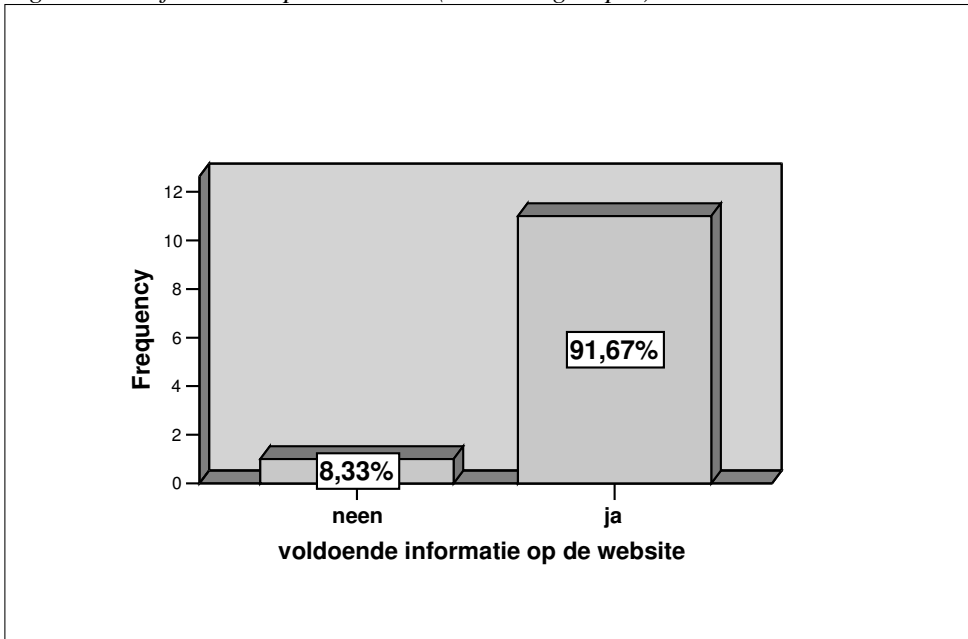
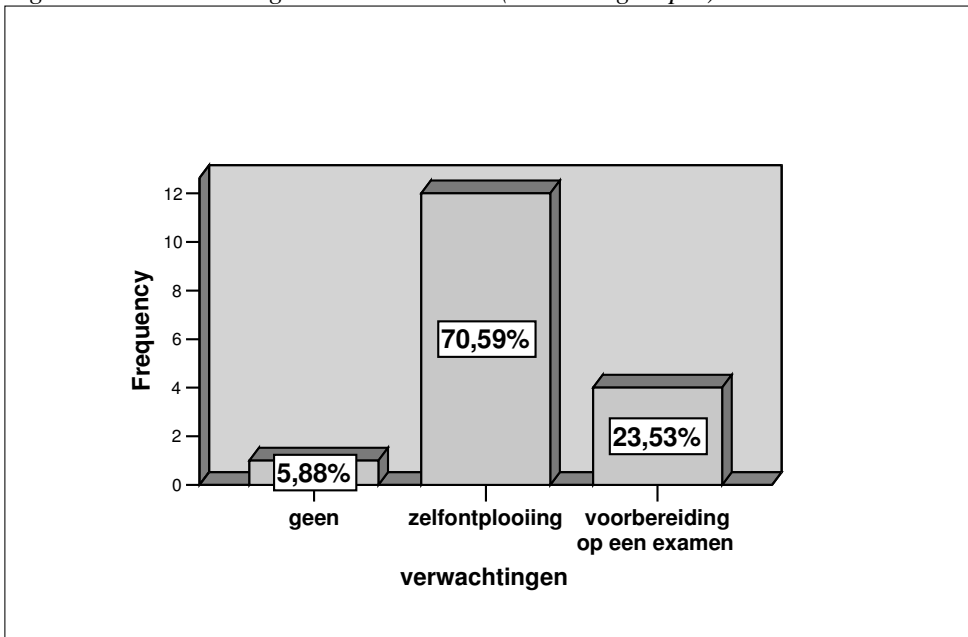


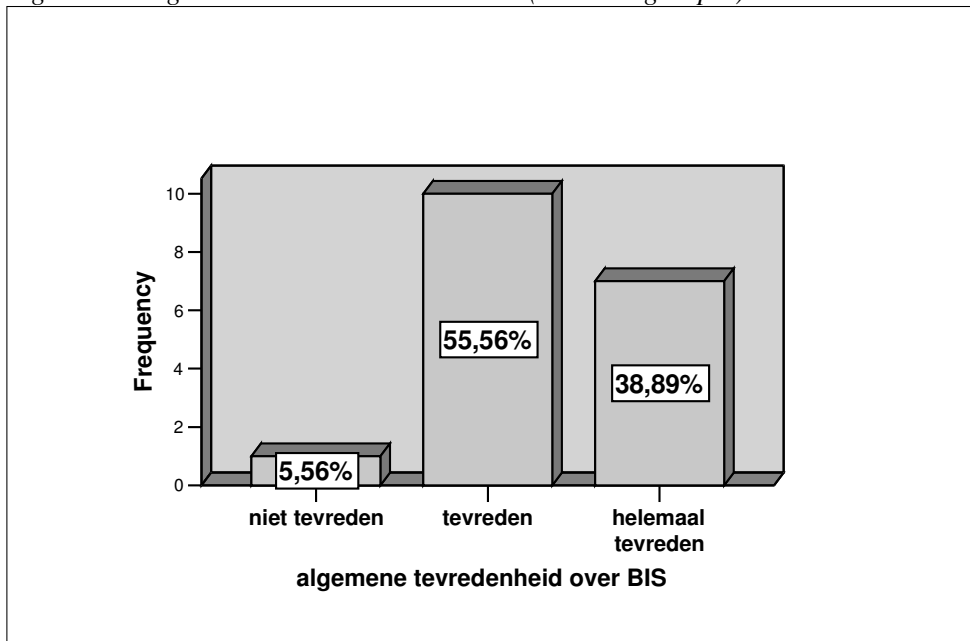
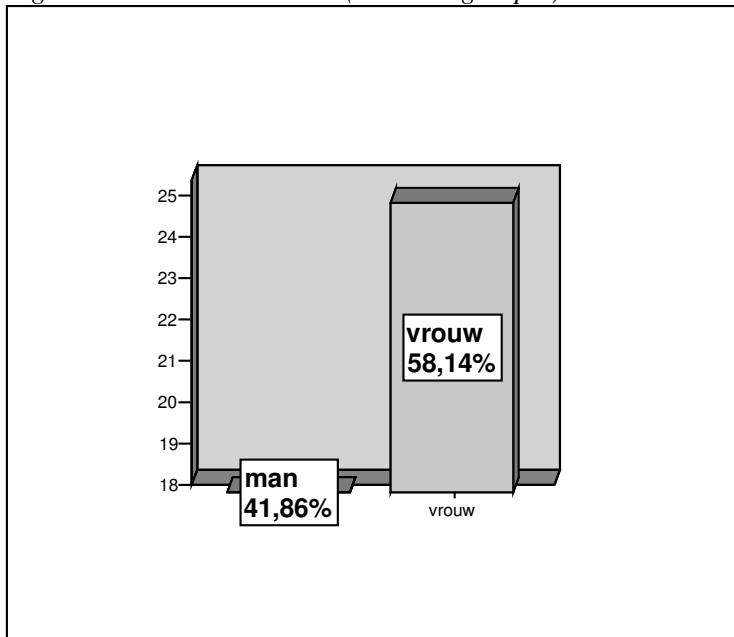
Figuur 33: Prijs/kwaliteitverhouding van een cursus (cursistengroep 2)*Figuur 34: Duidelijkheid kennismakingspakket (cursistengroep 2)*

Figuur 35: Lay-out/overzichtelijkheid van een cursus (cursistengroep 2)*Figuur 36: hoeveelheid taken (cursistengroep 2)*

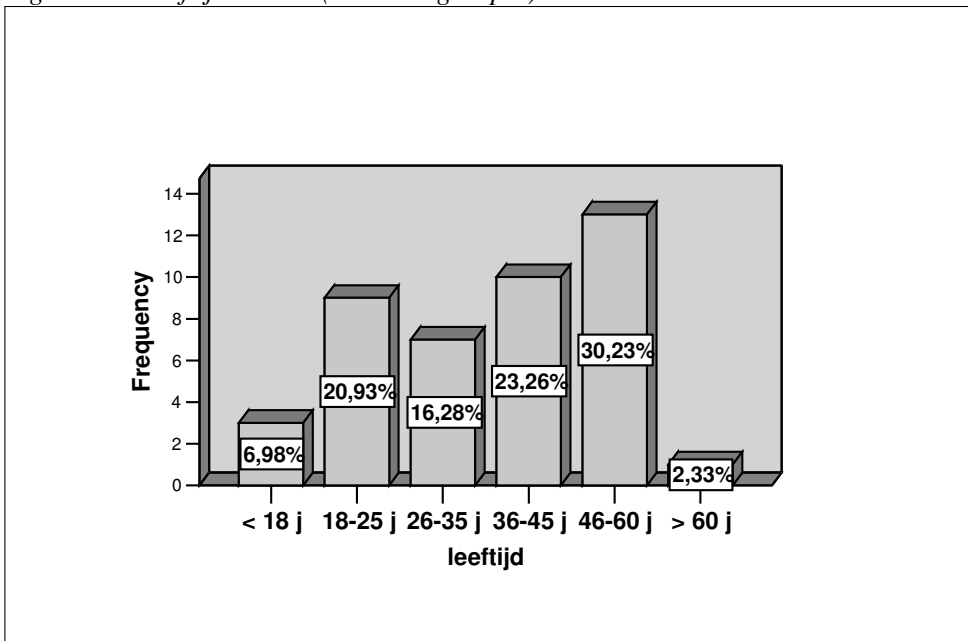
Figuur 37: Duidelijkheid theorie (cursistengroep 2)*Figuur 38: Moeilijkheidsgraad oefeningen (cursistengroep 2)*

Figuur 39: Moelijkheidsgraad cursus (cursistengroep 2)*Figuur 40: Klantvriendelijkheid bij BIS (cursistengroep 2)*

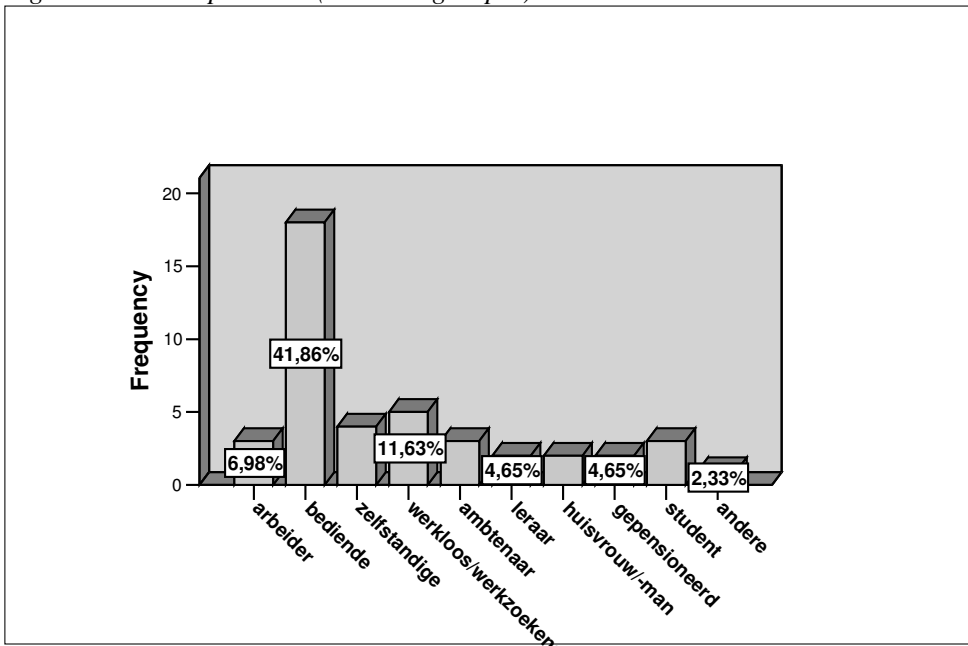
Figuur 41: Informatie op de website (cursistengroep 2)*Figuur 42: verwachtingen van een cursus (cursistengroep 2)*

Figuur 43: Algemene cursistentevredenheid (cursistengroep 2)*Figuur 44: Geslacht cursist (cursistengroep 3)*

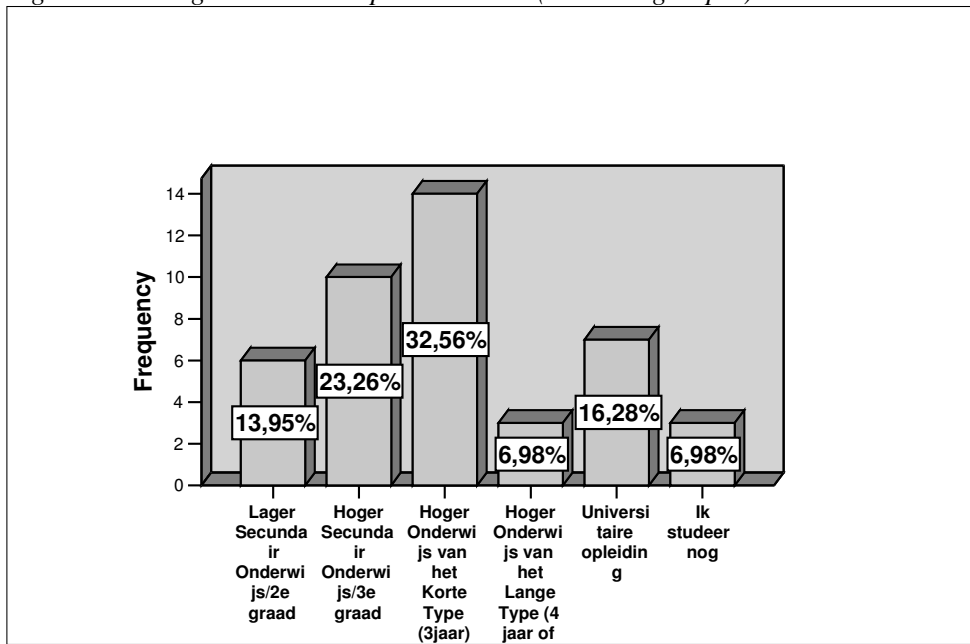
Figuur 45: Leeftijd cursist (cursistengroep 3)



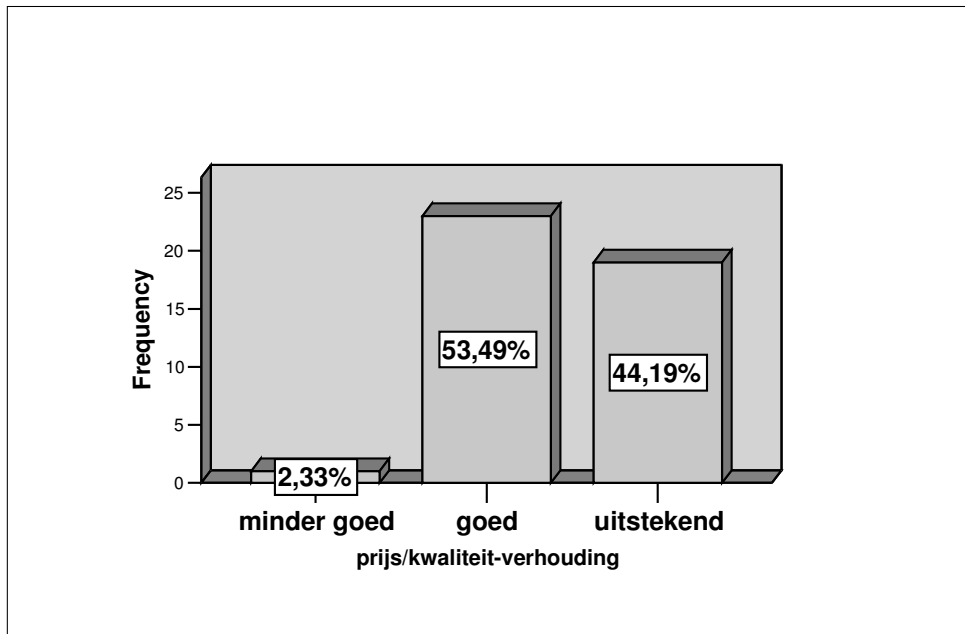
Figuur 46: Beroep cursist (cursistengroep 3)

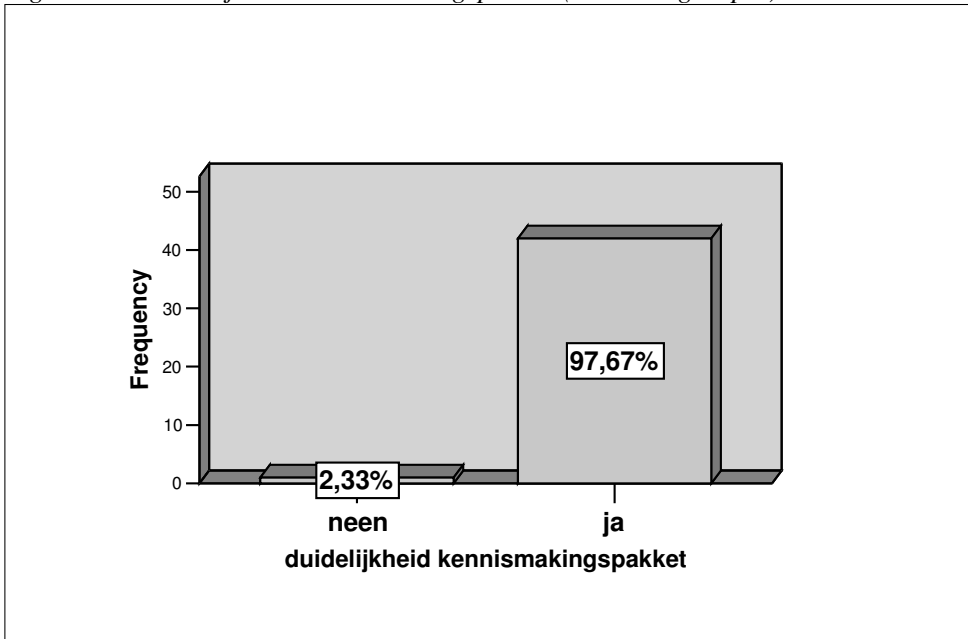
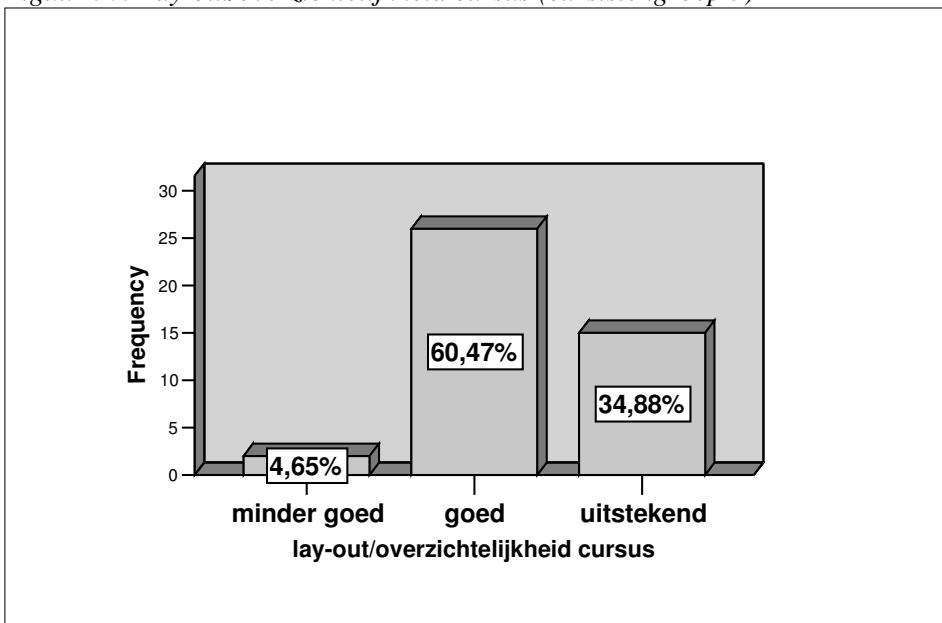


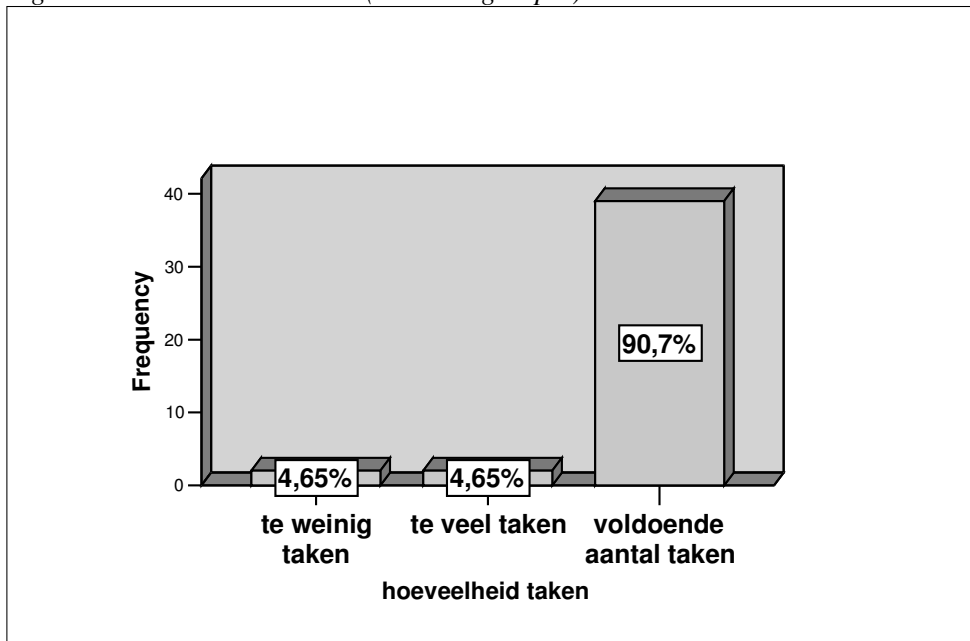
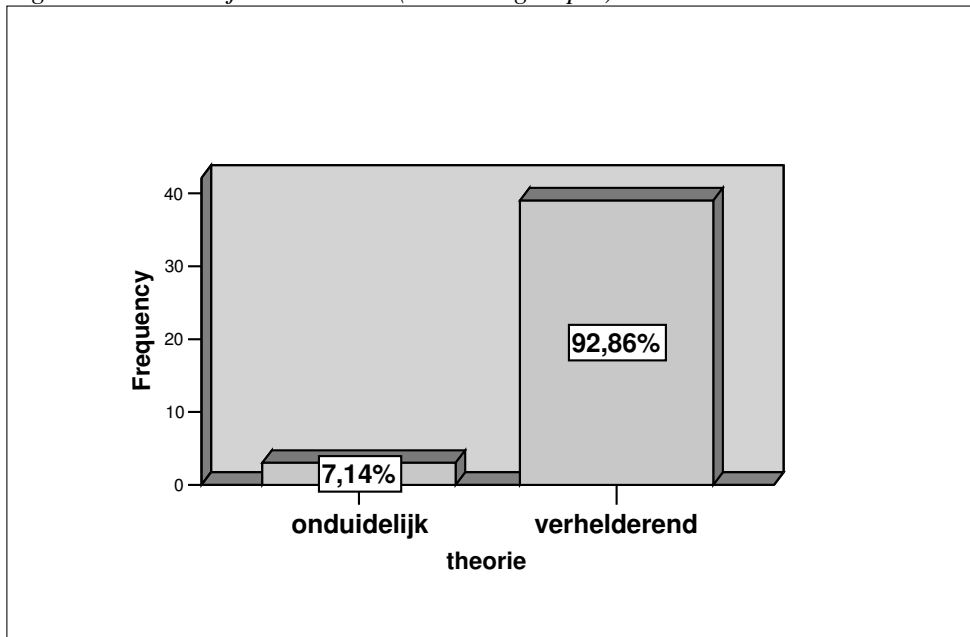
Figuur 47: Hoogst behaalde diploma cursist (cursistengroep 3)

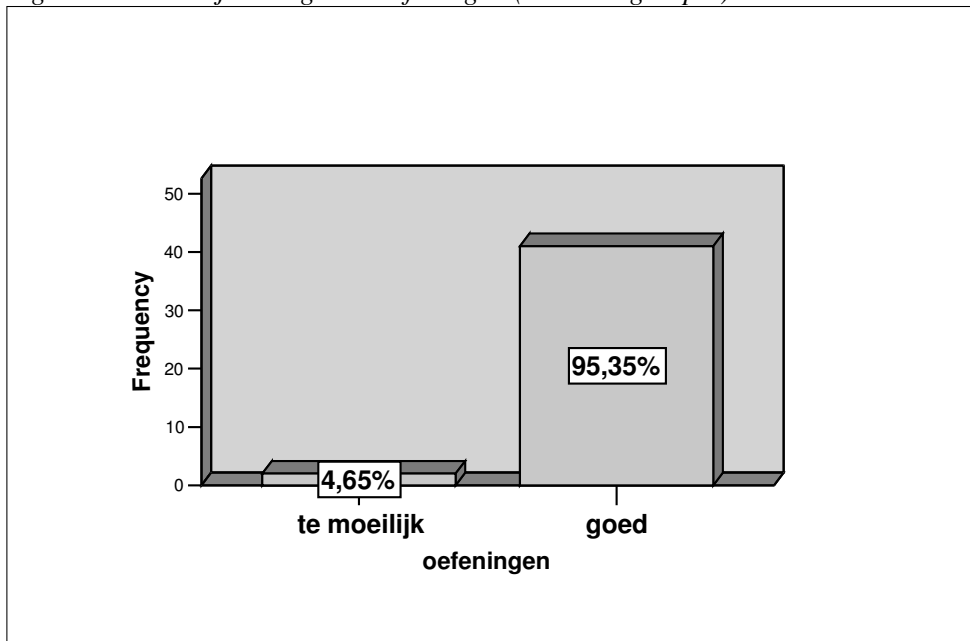
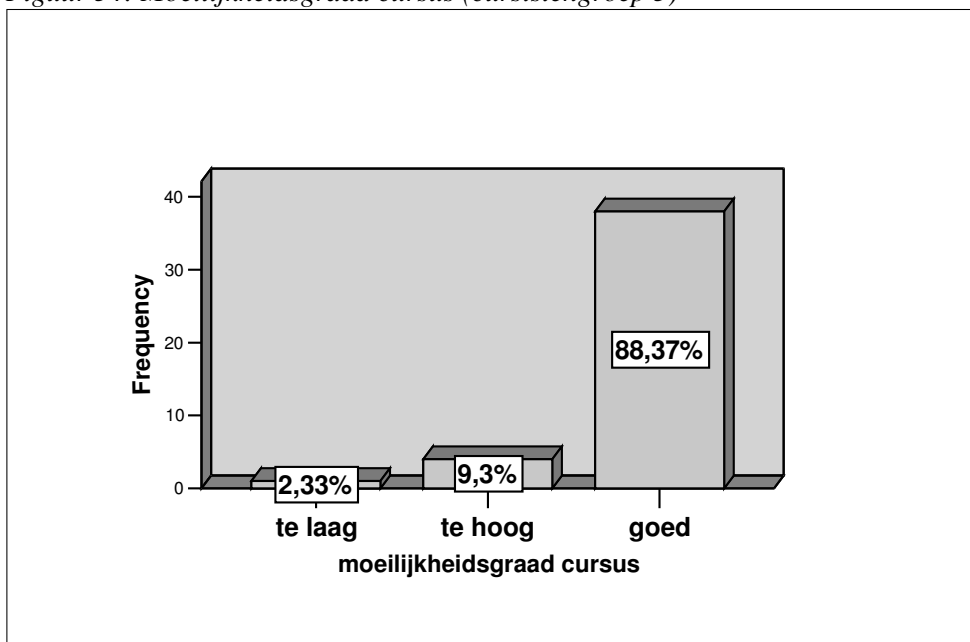


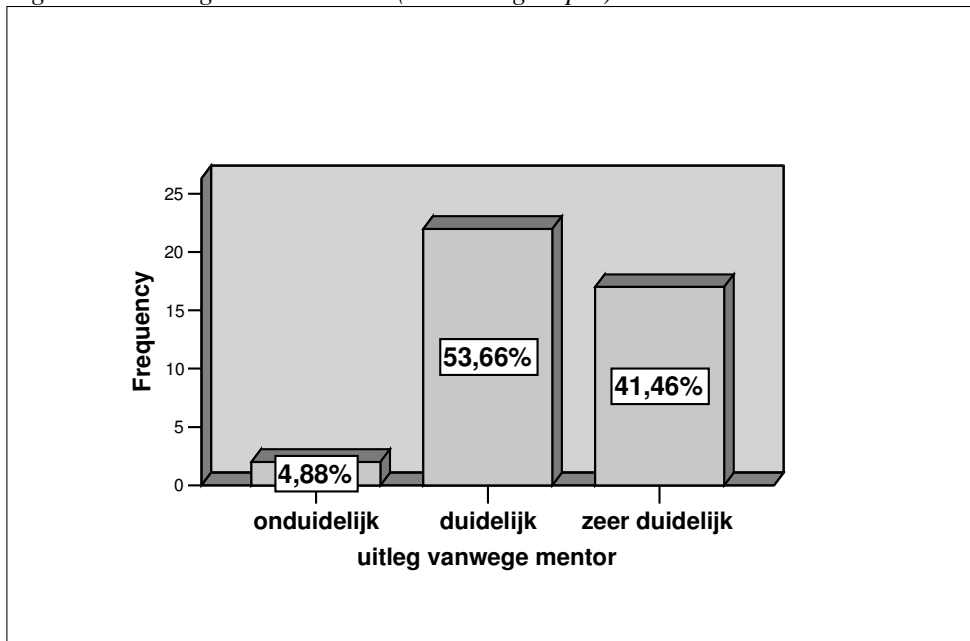
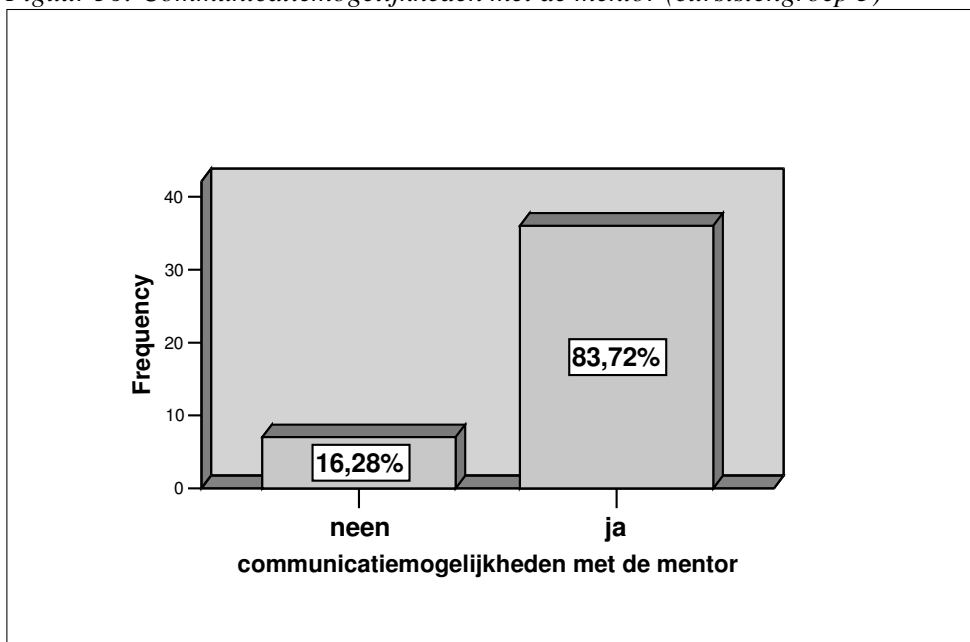
Figuur 48: Prijs/kwaliteitverhouding van een cursus (cursistengroep 3)

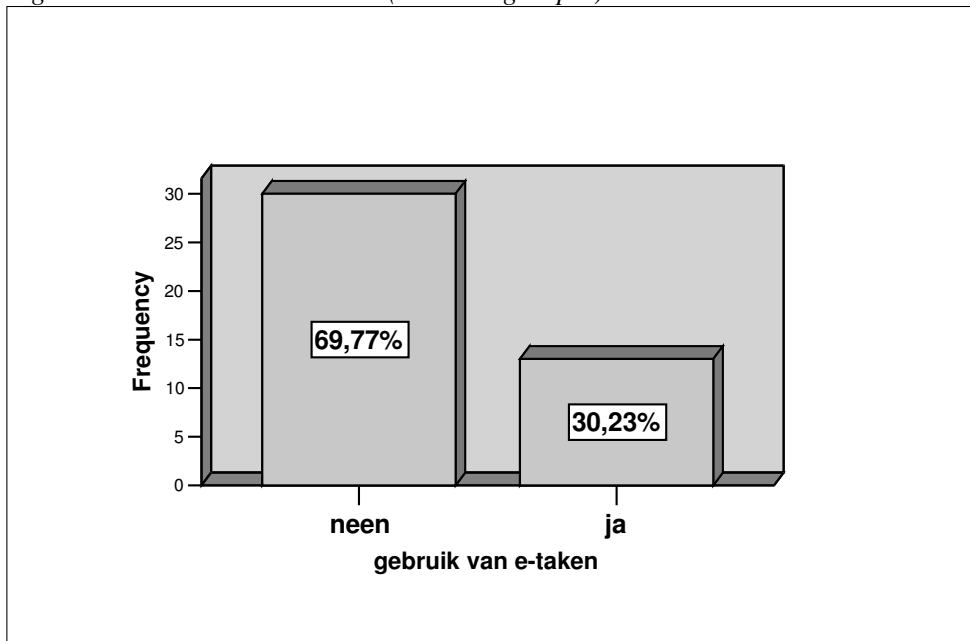
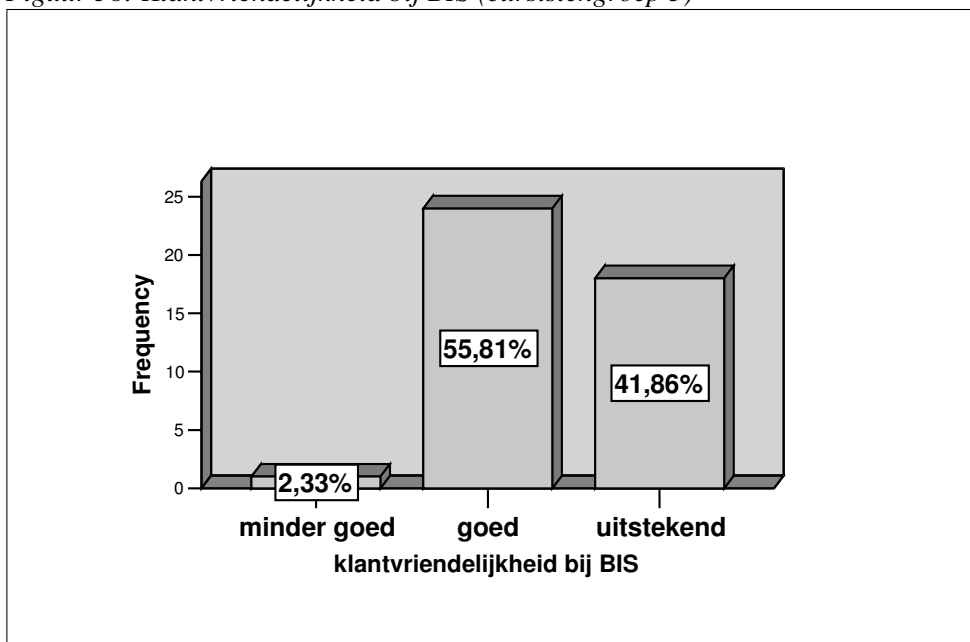


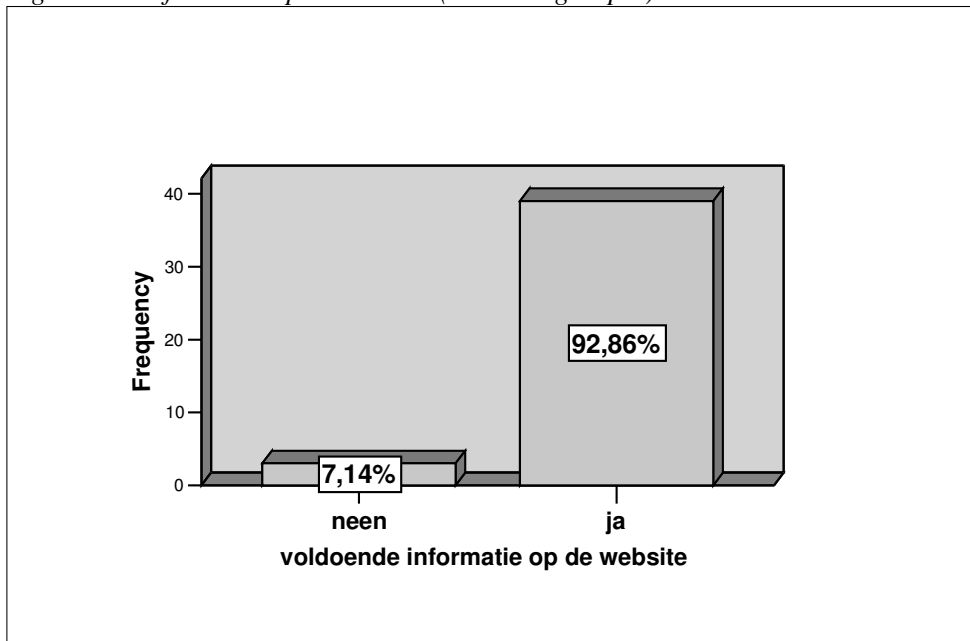
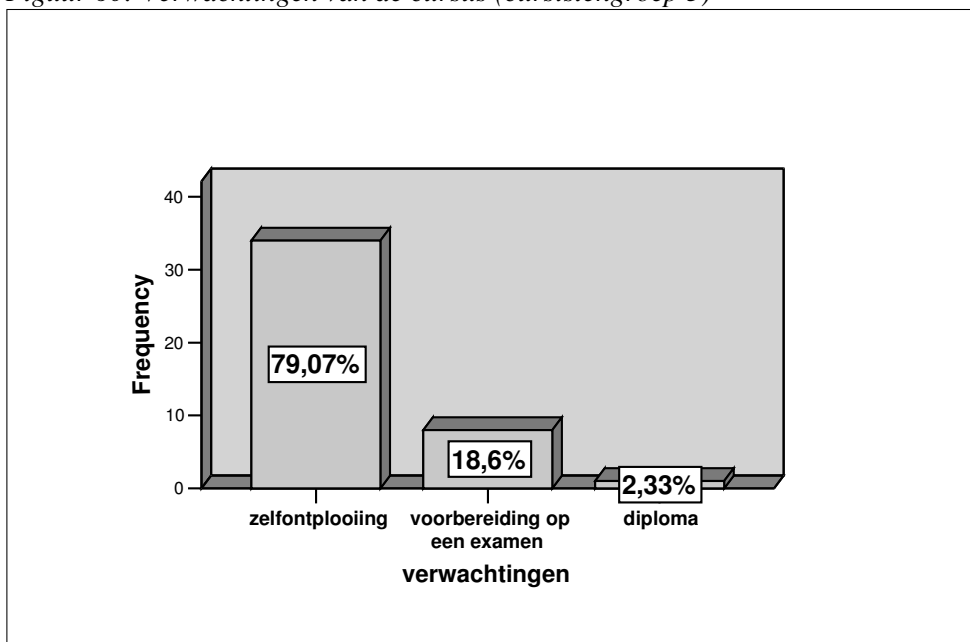
Figuur 49: Duidelijkheid kennismakingspakket (cursistengroep 3)*Figuur 50: Lay-out/overzichtelijkheid cursus (cursistengroep 3)*

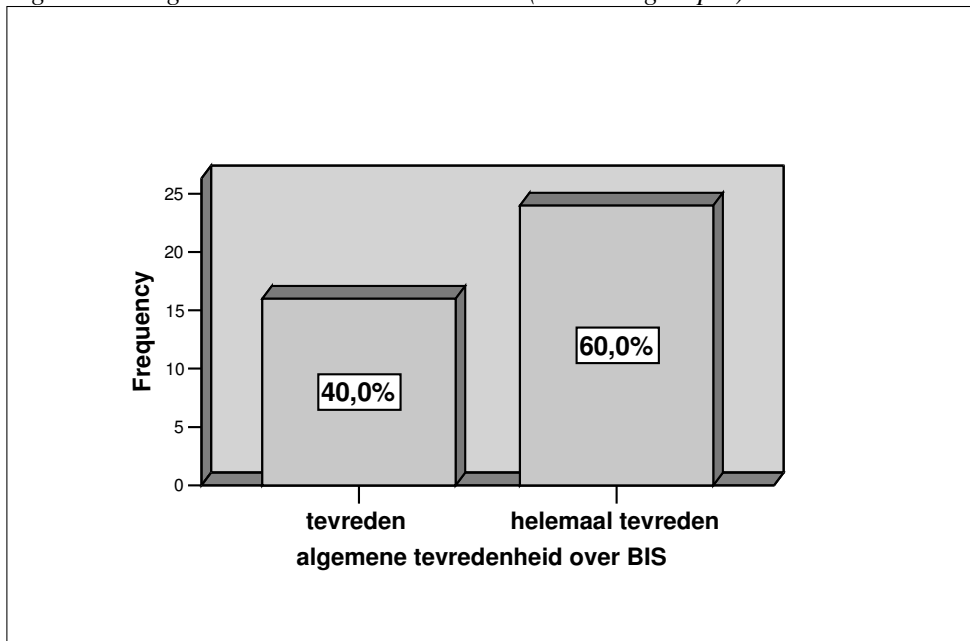
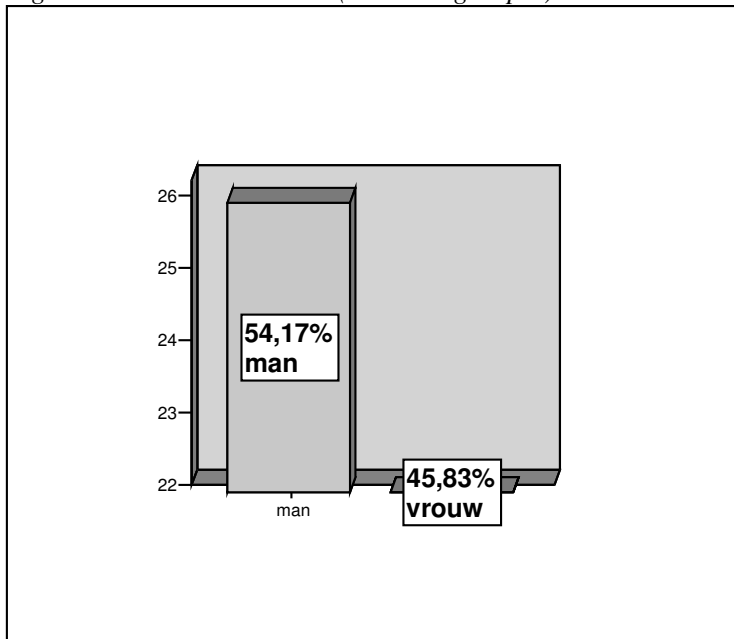
Figuur 51: Hoeveelheid taken (cursistengroep 3)*Figuur 52: Duidelijkheid theorie (cursistengroep 3)*

Figuur 53: Moelijkheidsgraad oefeningen (cursistengroep 3)*Figuur 54: Moelijkheidsgraad cursus (cursistengroep 3)*

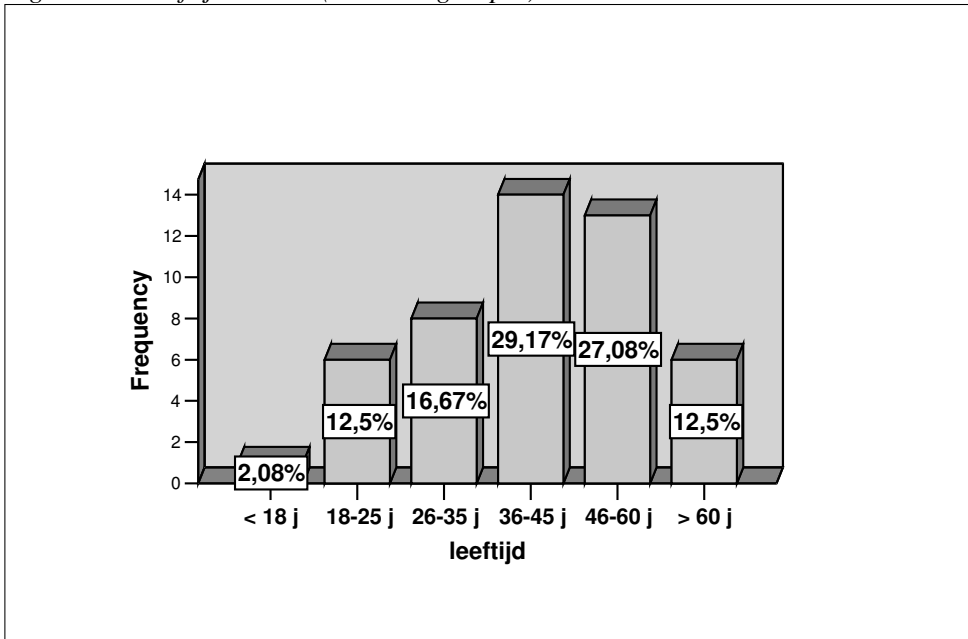
Figuur 55: Uitleg van de mentor (cursistengroep 3)*Figuur 56: Communicatiemogelijkheden met de mentor (cursistengroep 3)*

Figuur 57: Gebruik van e-taken (cursistengroep 3)*Figuur 58: Klantvriendelijkheid bij BIS (cursistengroep 3)*

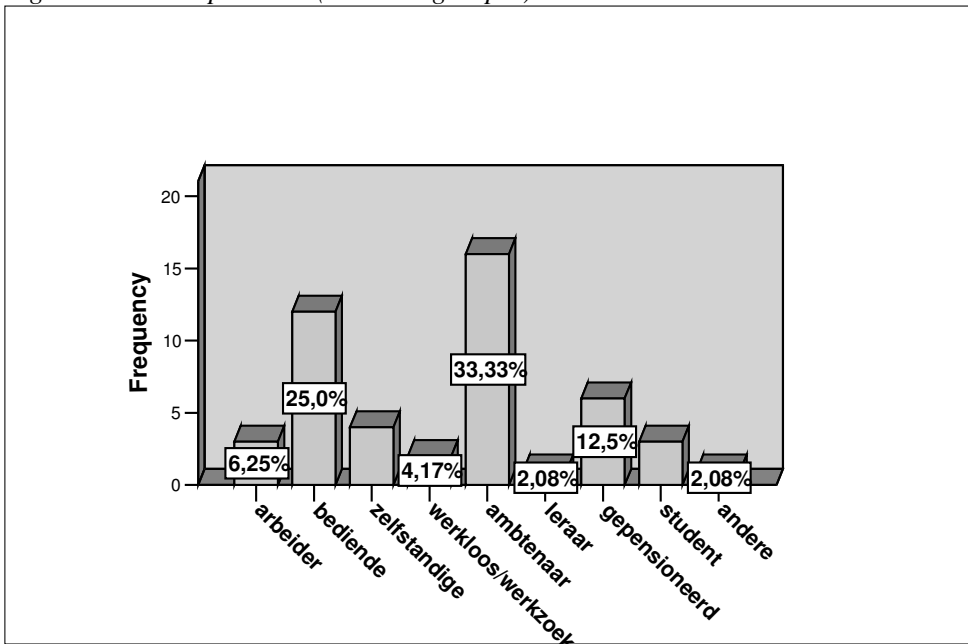
Figuur 59: Informatie op de website (cursistengroep 3)*Figuur 60: Verwachtingen van de cursus (cursistengroep 3)*

Figuur 61: Algemene cursistentevredenheid (cursistengroep 3)*Figuur 62: Geslacht cursist (cursistengroep 4)*

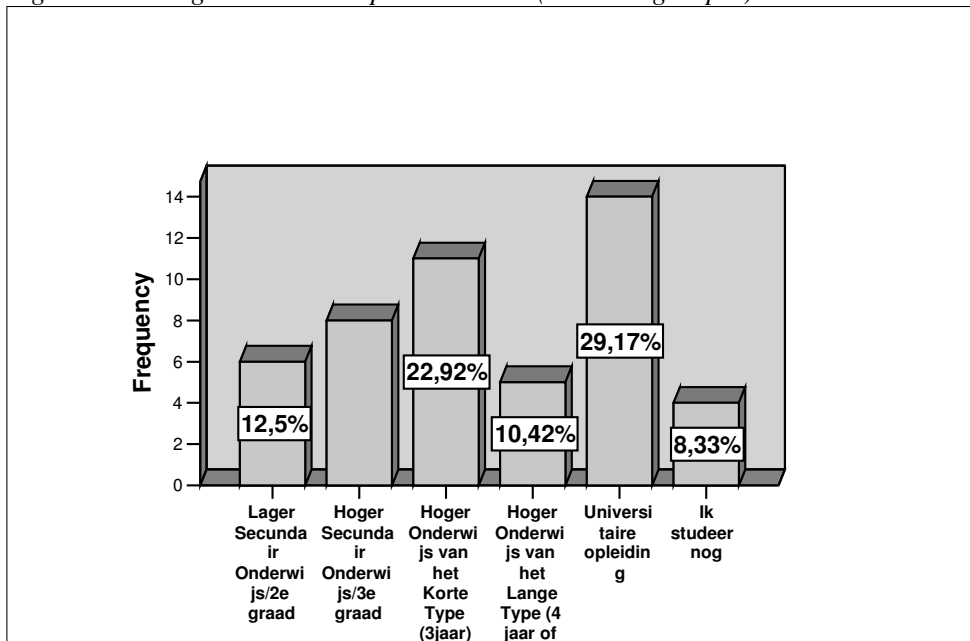
Figuur 63: Leeftijd cursist (cursistengroep 4)



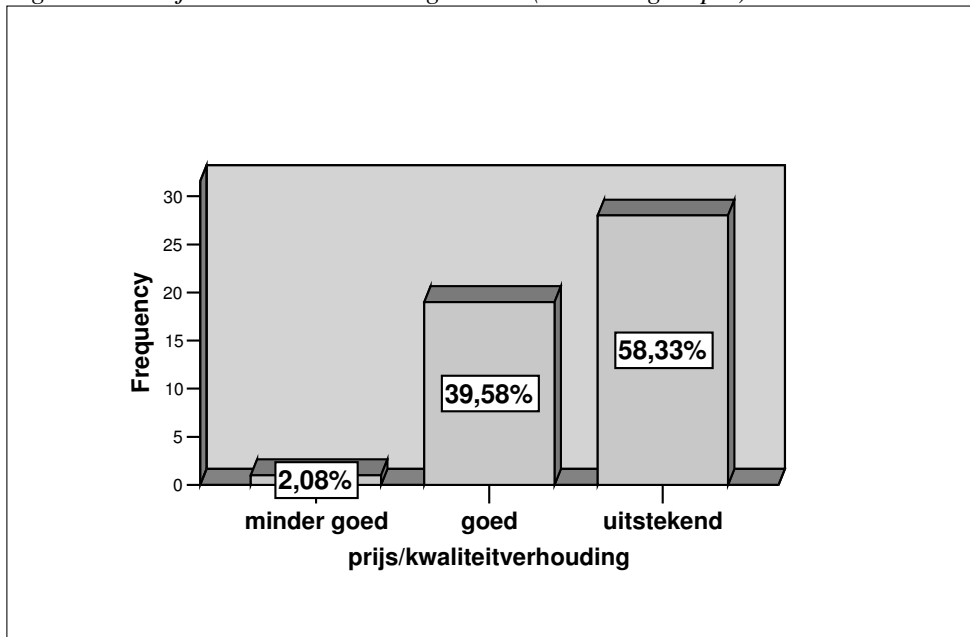
Figuur 64: Beroep cursist (cursistengroep 4)

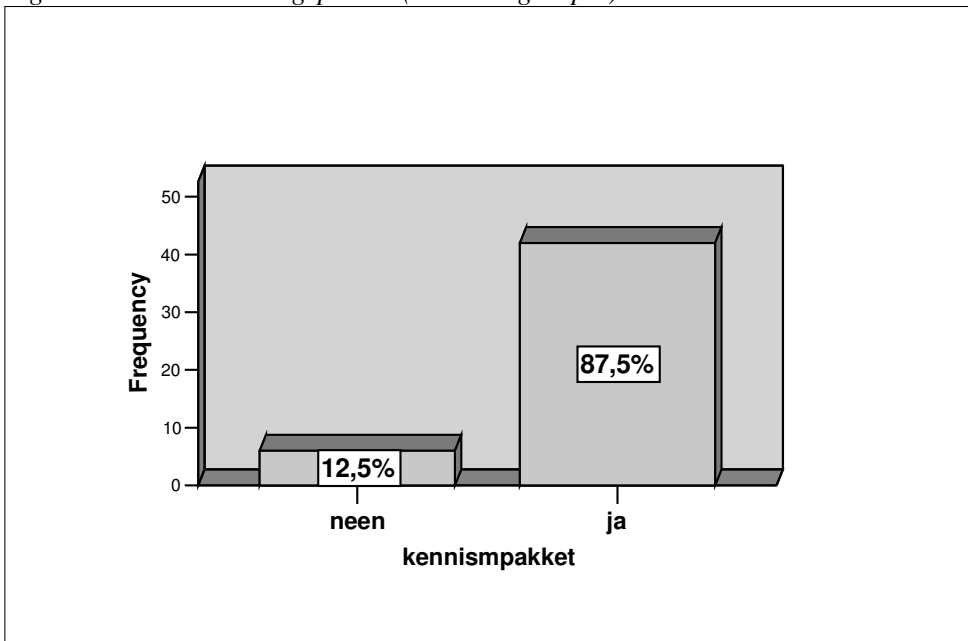
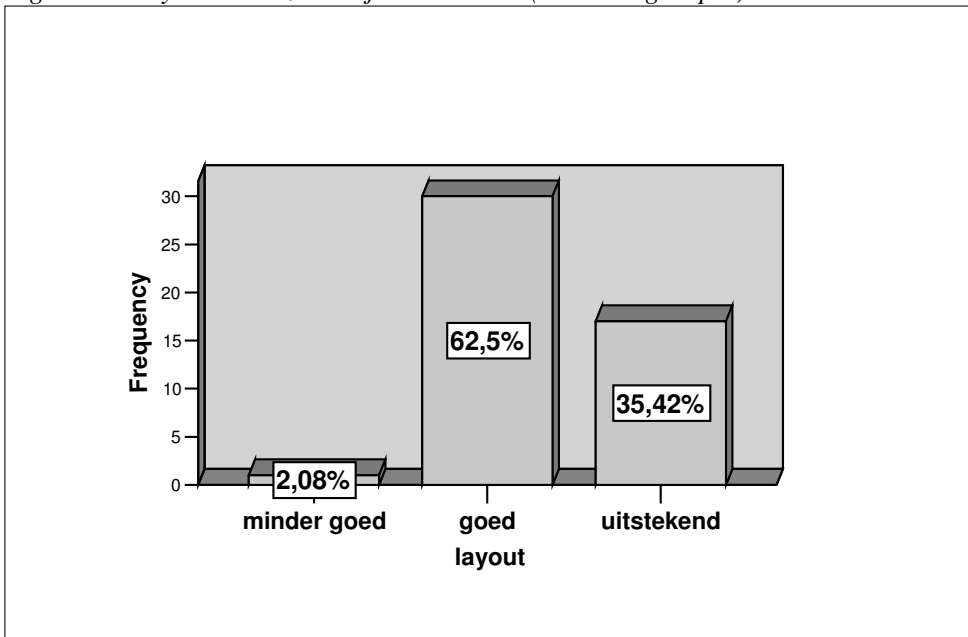


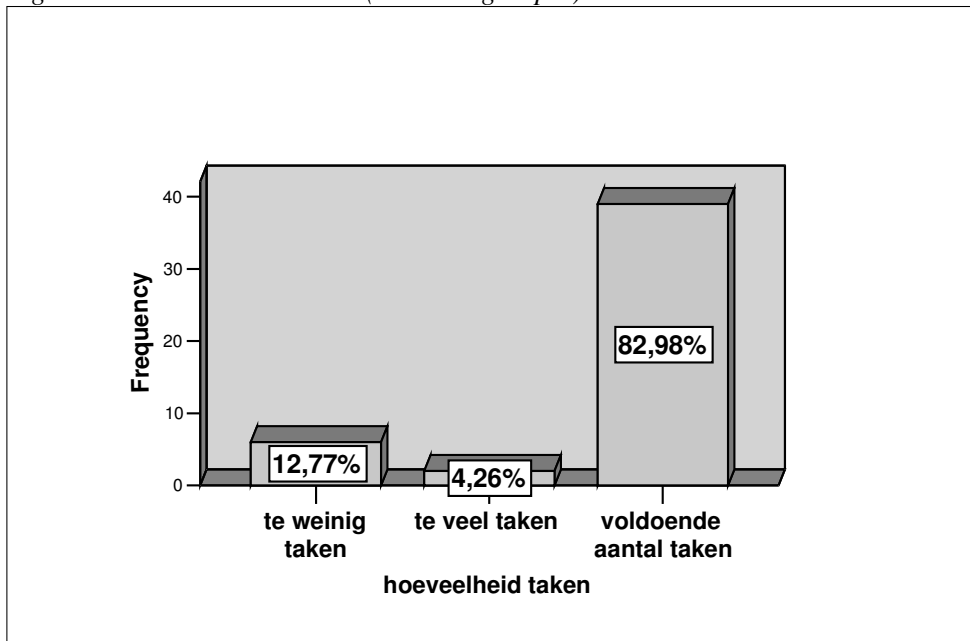
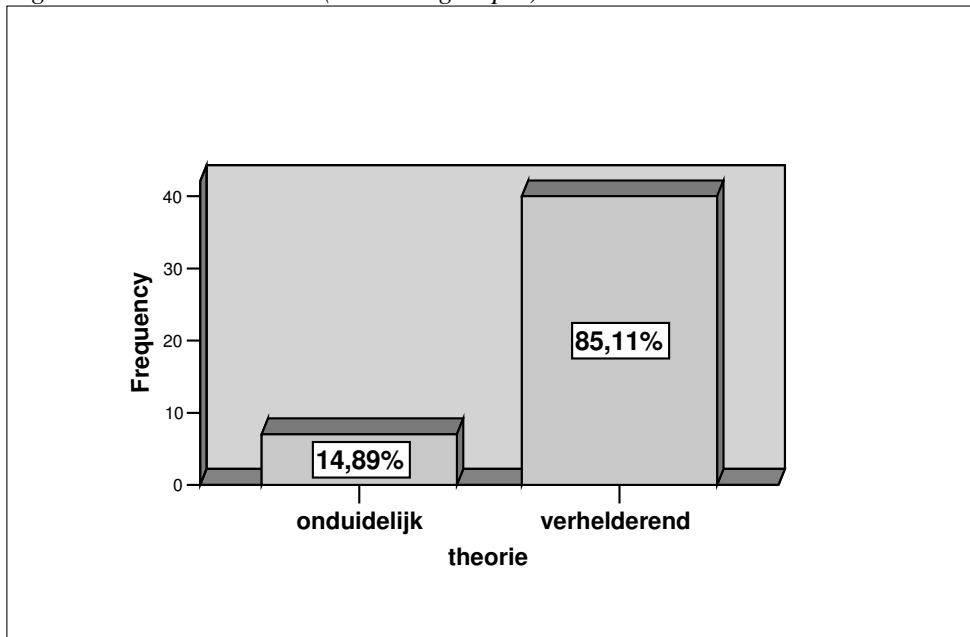
Figuur 65: Hoogst behaalde diploma cursist (cursistengroep 4)

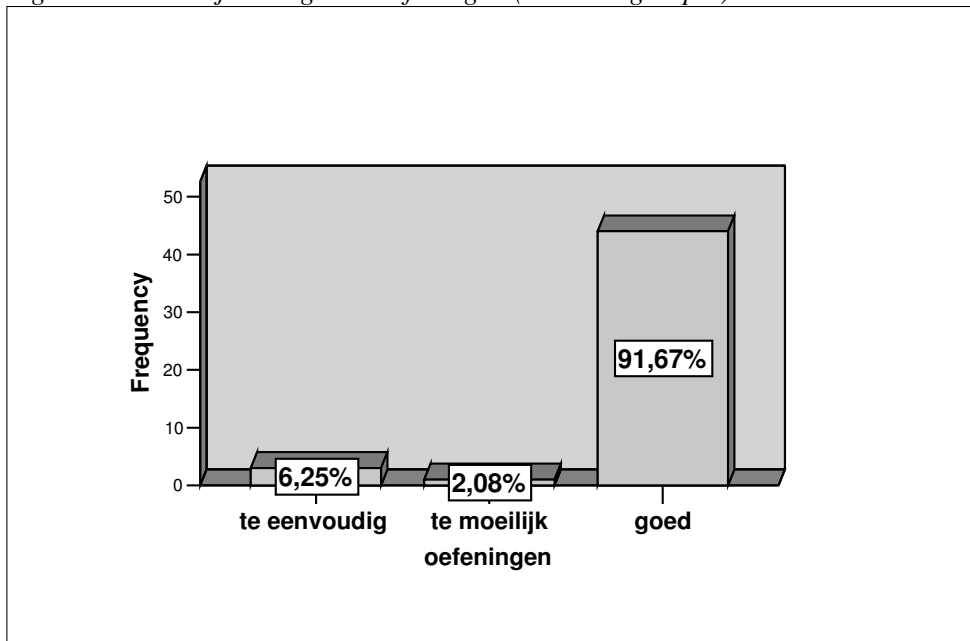
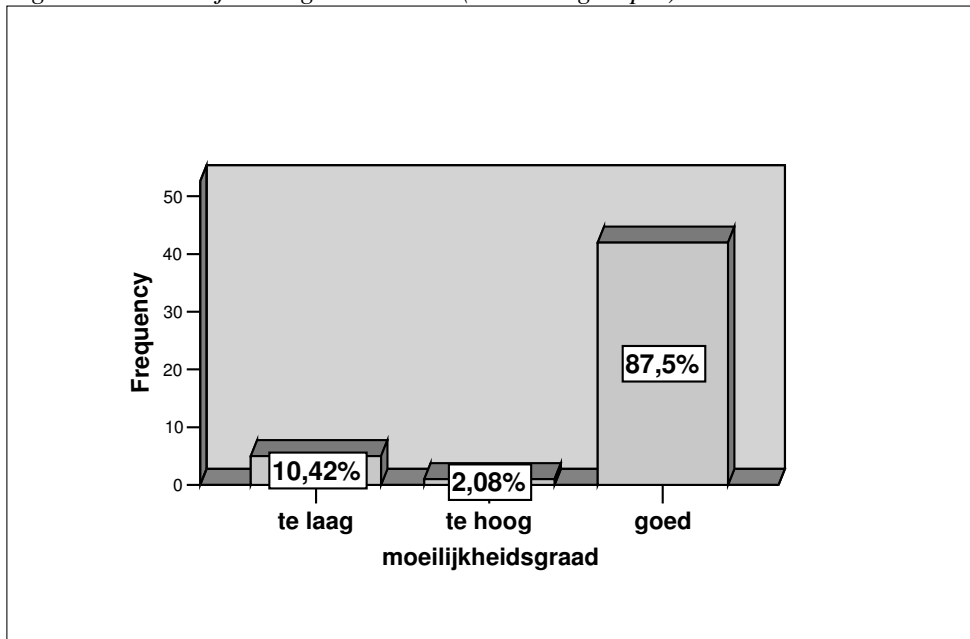


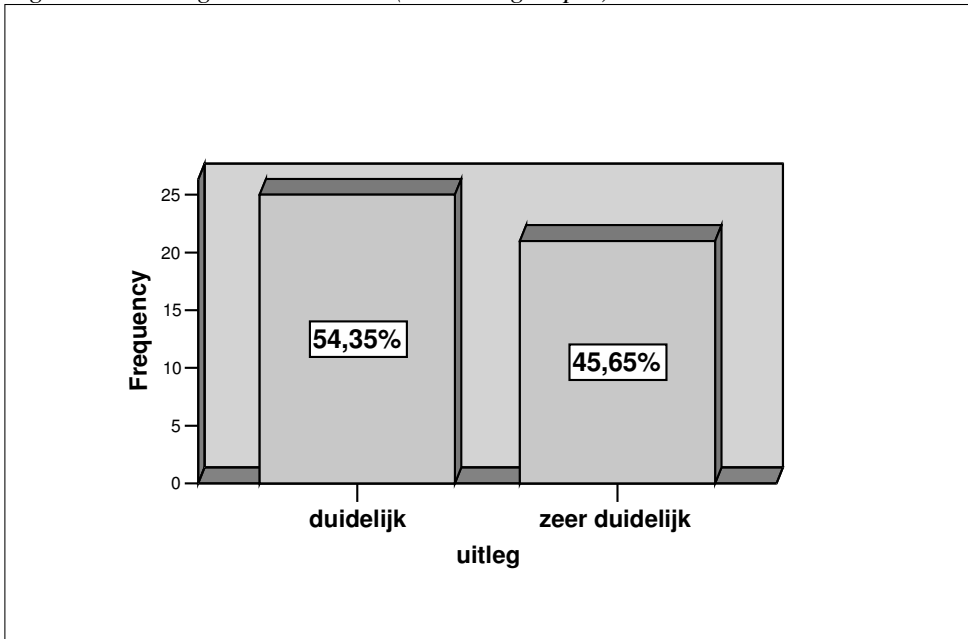
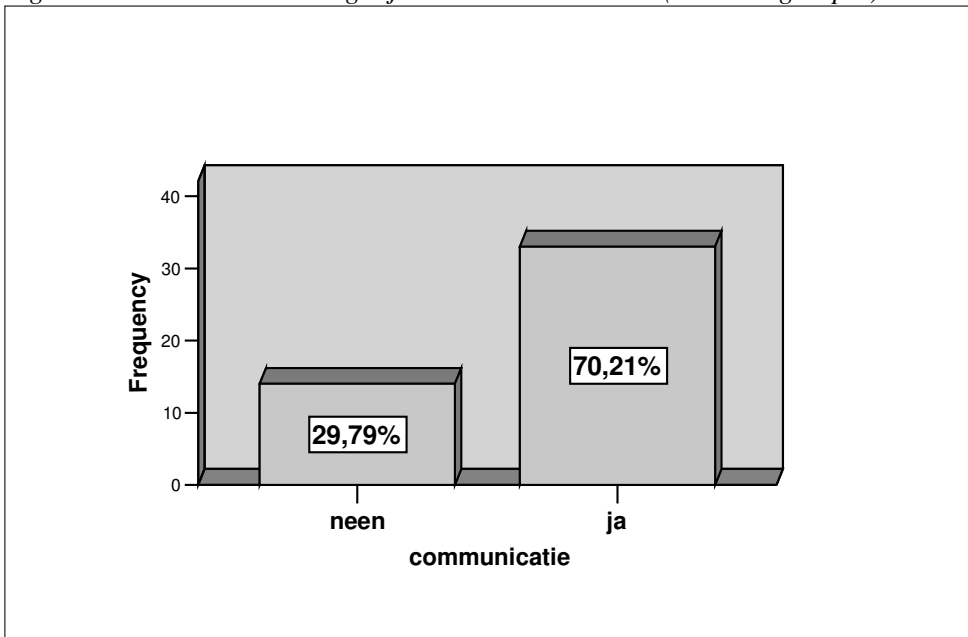
Figuur 66: Prijs/kwaliteitverhouding cursus (cursistengroep 4)

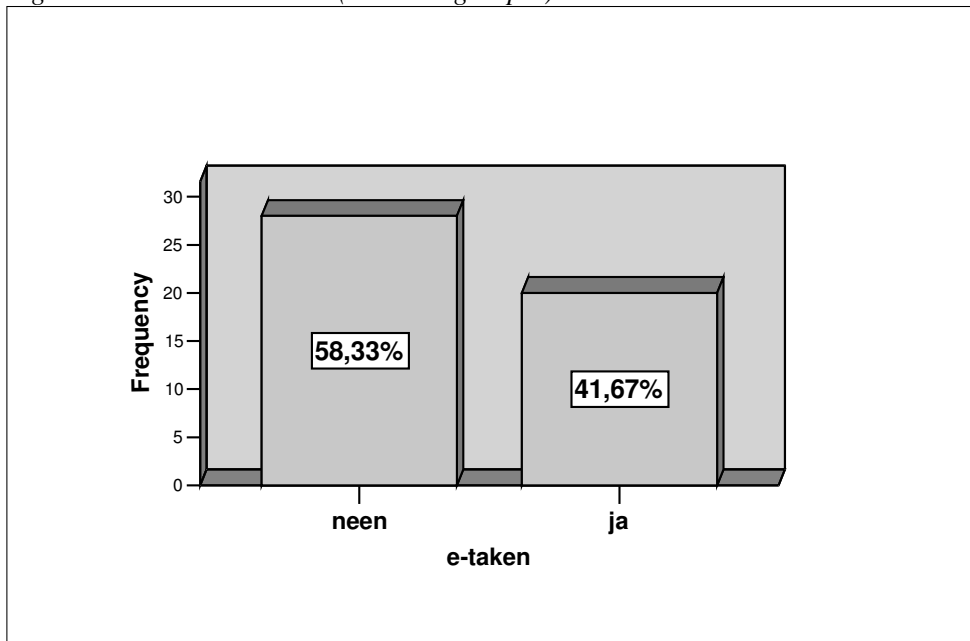
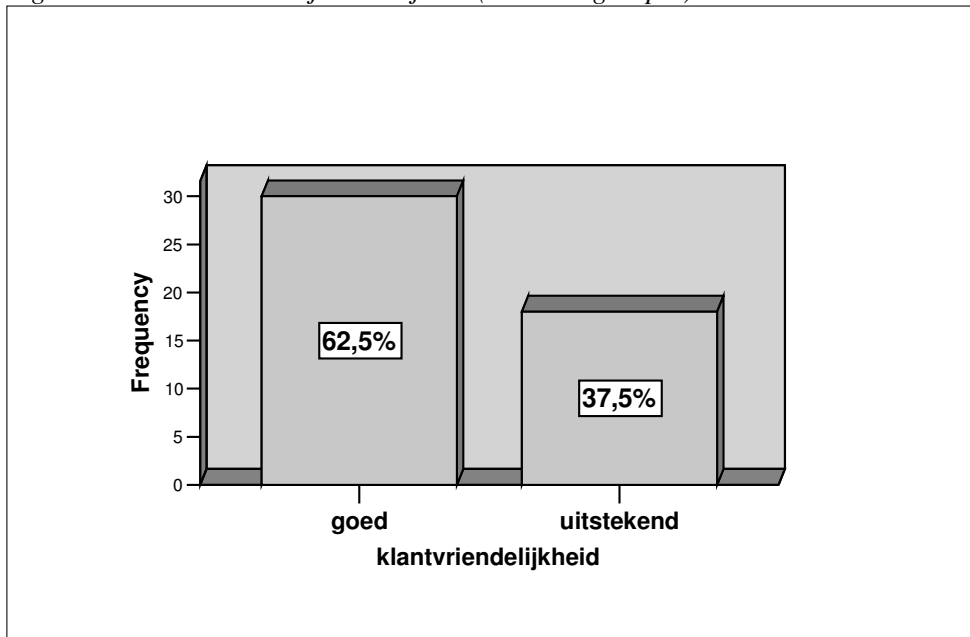


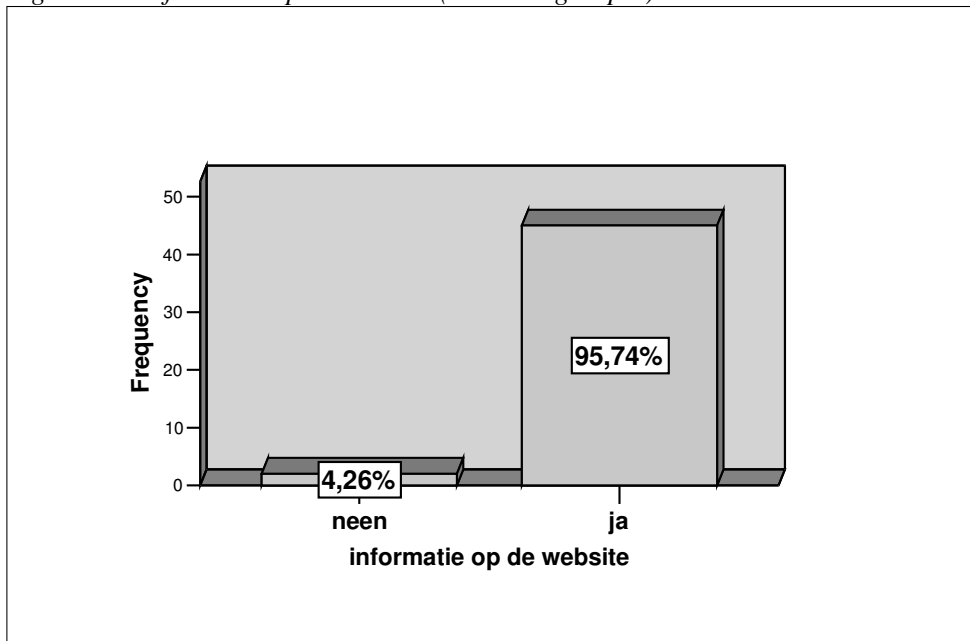
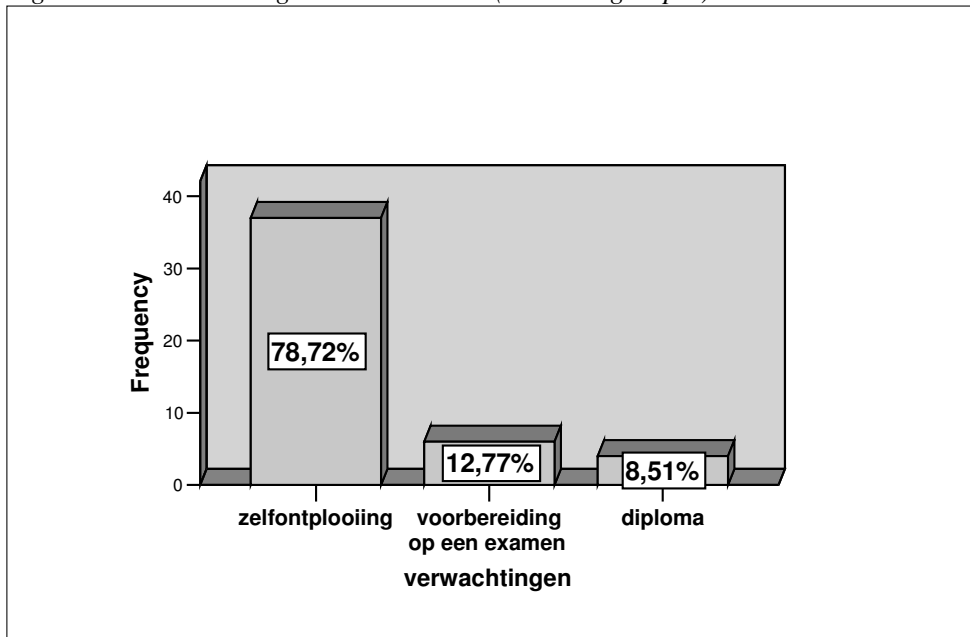
Figuur 67: Kennismakingspakket (cursistengroep 4)*Figuur 68: lay-out/overzichtelijkheid cursus (cursistengroep 4)*

Figuur 69: Hoeveelheid taken (cursistengroep 4)*Figuur 70: Theorie cursus (cursistengroep 4)*

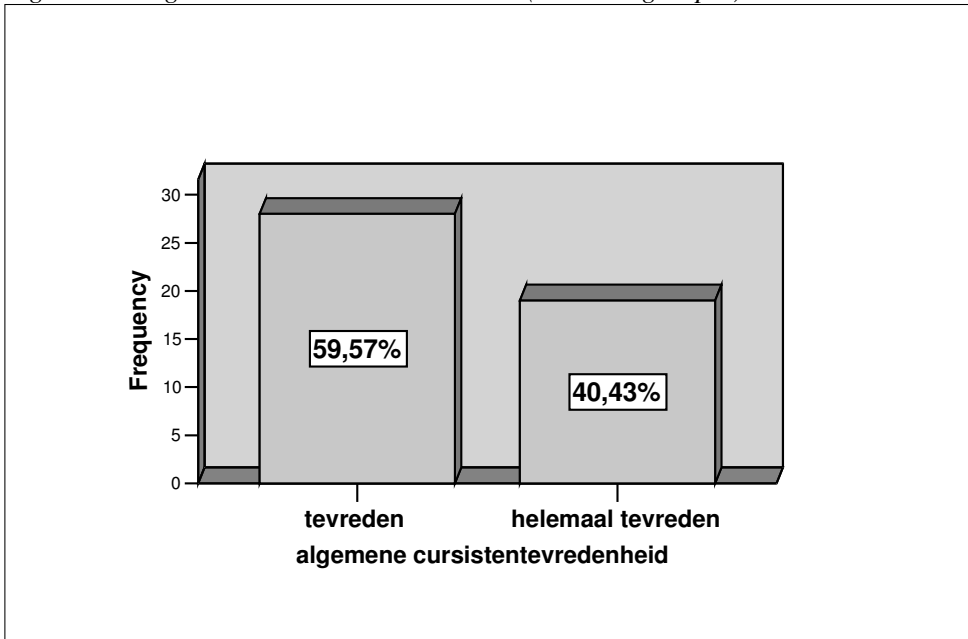
Figuur 71: Moelijkheidsgraad oefeningen (cursistengroep 4)*Figuur 72: Moelijkheidsgraad cursus (cursistengroep 4)*

Figuur 73: Uitleg van de mentor (cursistengroep 4)*Figuur 74: Communicatiemogelijkheden met de mentor (cursistengroep 4)*

Figuur 75: Gebruik e-taken (cursistengroep 4)*Figuur 76: Klantvriendelijkheid bij BIS (cursistengroep 4)*

Figuur 77: Informatie op de website (cursistengroep 4)*Figuur 78: Verwachtingen van de cursus (cursistengroep 4)*

Figuur 79: Algemene cursistentevredenheid (cursistengroep 4)



Auteursrechterlijke overeenkomst

Opdat de Universiteit Hasselt uw eindverhandeling wereldwijd kan reproduceren, vertalen en distribueren is uw akkoord voor deze overeenkomst noodzakelijk. Gelieve de tijd te nemen om deze overeenkomst door te nemen en uw akkoord te verlenen.

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Distance-learning (marktstudie)

Richting: **Licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen**

Jaar: **2006**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt houdt in dat ik/wij als auteur de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij kan reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

U bevestigt dat de eindverhandeling uw origineel werk is, en dat u het recht heeft om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. U verklaart tevens dat de eindverhandeling, naar uw weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

U verklaart tevens dat u voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen hebt verkregen zodat u deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal u als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze licentie

Ik ga akkoord,

Caroline MARIEN

Datum: