

WAT HEBBEN WE GELEERD?

PIONIER PROVINCIE ANTWERPEN OVER 1 JAAR ROEM

Provincie Antwerpen is één van de pioniers die de nieuwe evaluatietool ROEM (Return On Expectations Measurement) gebruikt om leeracties te evalueren. Marion Kahane en Koen Van de Velde van de provinciale dienst Talent en Loopbaan vertellen over hun ervaringen met ROEM het afgelopen jaar. Laat je inspireren!



De dienst Talent en Loopbaan van Provincie Antwerpen zet sterk in op drie domeinen: *talent- en competentie management, functioneren en leren & ontwikkelen*. Talent- en competentie management vertaalt zich onder meer in loopbaanbegeleiding, development centers en jobcrafting. Bij leren en ontwikkelen gaat de provincie meer en meer voor maatwerk en dat zowel individueel als op teamniveau. Naast de oplossingen op maat is er ook een open leeraanbod met een waaier aan leervormen, gaande van een boek lezen tot opleiding en mentorschap.

In totaal stelt de provincie Antwerpen zo'n 1700 medewerkers tewerk. De dienst Talent en Loopbaan heeft er de boeiende taak om leeracties voor heel diverse profielen te ondersteunen en mensen van alle niveaus en functies te begeleiden. Precies om die reden had de dienst oren naar een laagdrempelig systeem om klantgericht en tegelijk efficiënt feedback te kunnen verzamelen over leeracties. Marion en Koen vertellen hoe ze hiermee aan de slag zijn gegaan.

LEERACTIES EVALUEREN, ZO KIJKT PROVINCIE ANTWERPEN ERNAAR

We gaan bij de evaluatie uit van de **niveaus van Kirckpatrick** en evalueren dus niet alleen in welke mate de deelnemers tevreden zijn over de opleiding (niveau 1: happiness sheets) of in welke mate ze er iets

van geleerd hebben (niveau 2), maar ook in welke mate ze de verworven kennis en vaardigheden toepassen in de werksituatie (niveau 3). Om het **effect van de leeractie in de praktijk** te meten worden de deelnemers daarover drie maanden later kort bevraagd. Dit gebeurt voor alle leervormen, zowel bij een individueel traject (mentorschap, opleiding, ...) als bij een maattraject in teamverband. In dit laatste geval vult de leidinggevende van het team ook apart een effectmeting in.

We blijven kritisch en verbeteren de vragenlijsten voortdurend. Of je bruikbare antwoorden en gegevens krijgt, hangt sterk af van het aantal en het soort vragen dat je stelt. Overbodige vragen worden geschrapt - het heeft geen zin om je klanten onnodig te overladen met vragen en hierdoor ergernis op te wekken.

Voorheen gebruikten we een interne enquête tool om leeracties te evalueren, maar na een demo van ROEM kozen we resoluut om te werken met deze nieuwe tool omdat het volledig gericht is op Learning & Development én gebruiksvriendelijk is.

ROEM GEEVALUEERD

De basisfunctionaliteiten van ROEM zijn eenvoudig en flexibel. Er zijn veel opties, maar weinig velden zijn verplicht in te vullen. De interface



2. Antwoorden per vraag

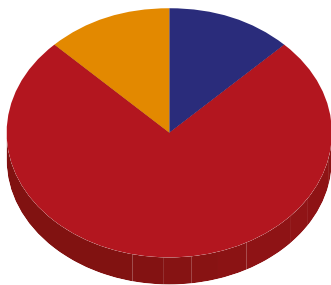
1. Hoeveel verbetering zie je nu op de werkvloer?

1 = Ik pas weinig tot niets toe van wat ik leerde tijdens deze leeractie. Er zijn nog hoogstens een paar dingen in mijn hoofd blijven hangen.

4 = Ik ben enorm gegroeid in mijn gedrag. Ik pas wat ik leerde tijdens deze leeractie structureel/regelmatig toe tijdens de uitvoering van mijn taken.

1	0	0%
2	3	13%
3	18	75%
4	3	13%
Totaal aantal	24	100%

- 2
- 3
- 4



is ook aanpasbaar. Zo konden we meteen onze huisstijl integreren en verschillende tekstsjablonen per soort mailing maken. Je kan makkelijk nieuwe administrators toevoegen, zonder een ingewikkelde rechtenstructuur of autorisatieflow.

Momenteel werken we in ROEM niet met vooraf bepaalde organisatie-doelen of leerdoelen, maar vooral om nadien een leeractie te evalueren en het effect te meten. In de praktijk (los van ROEM) zijn die doelen uiteraard gedefinieerd en spelen ze een belangrijke rol in gesprekken met interne klanten en trainers/begeleiders. We overwegen wel om in de toekomst bij maattrajecten te werken met in ROEM vooraf omschreven leerdoelen.

De deelnemers krijgen het verzoek om een leeractie te evalueren via mail. De opties QR-code of link gebruiken we niet, maar het is wel fijn om weten dat die mogelijkheden er zijn. Omdat niet alle collega's een eigen computer hebben op het werk, zorgen we een paar keer per jaar ook nog voor een bevraging op papier.

Je kan in ROEM gemakkelijk een herinneringsmail instellen. Zo krijgen deelnemers die een week na de eerste mail nog niet reageerden automatisch een vriendelijke reminder. Dat zo'n herinneringsmail echt werkt, merk je vanzelf aan de tweede stroom evaluaties die je dan binnenkrijgt.

Wanneer je het uitsturen van een evaluatie instelt, kan je meteen ook een effectmeting na 3 maanden plannen, wat erg gebruiksvriendelijk is omdat je er later niet meer aan moet denken.

ROEM blijft natuurlijk nog een 'aparte tool' – het zou mooi zijn als het gekoppeld kan worden aan het HR ICT-systeem/Learning Management Systeem van organisaties.

DIT LEERDE PROVINCIE ANTWERPEN NA 1 JAAR GEBRUIK VAN ROEM

Het systeem is erg handig. Weet wel dat je op voorhand voldoende tijd moet uittrekken. Eerst om te bepalen hoe je ROEM gaat gebruiken. Er zijn veel opties maar het is belangrijk om af te bakenen welke opties je wil gebruiken en waarvoor. Verder moet je ook tijd voorzien om vragenlijsten op te stellen en bijvoorbeeld te bepalen of je een open of gesloten vraag stelt en welke schaal je gaat gebruiken. Ook klantgerichte (mail) sjablonen maken vraagt tijd. Dus: 'begin with the end in mind' is de boodschap.

Maak je vragenlijsten niet te lang en maak niet te veel vragen verplicht. Zo vermijd je dat respondenten afhaken. Denk ook goed na over hoe vaak je deelnemers gaat mailen in de loop van een (na)traject.

We vertrokken van bestaande vragen uit de ROEM-databank en pasten deze soms aan in functie van de provinciale taalstijl. Daarnaast voegden we eigen nieuwe vragen toe.

PIONIER

Als pionier-gebruiker van ROEM hebben we veel feedback kunnen geven aan de ontwikkelaars. In de eerste maanden vroegen we veel nieuwe

Els Minner, Opleidingsadviseur en zaakvoerder, De Opleidingscoach, sinds 2014.

Ondersteunt Provincie Antwerpen bij de rapportering uit ROEM

Het is inderdaad alweer een extra tool, maar ROEM maakt het evalueren van leeracties toch veel eenvoudiger. Doordat je op voorhand bevestigingen kan plannen, kan je in één keer een heel traject opzetten. Bij de start van het project kan je bijvoorbeeld een eerste behoefteanalyse doen en op meerdere tijdstippen kan je nagaan wat het leereffect is. Provincie Antwerpen koos ervoor om leeracties onmiddellijk erna en 3 maanden later te evalueren. Door de vragenlijst kort en doelgericht te houden, reageert gemiddeld 70% van de bevroegde deelnemers. Wanneer ze de vragen invullen staan deelnemers opnieuw stil bij de leeractie en het resultaat na 3 maanden. Wat doen ze vandaag met wat ze tijdens het traject geleerd hebben, en welke actie kunnen ze nog ondernemen om dit te optimaliseren?

Provincie Antwerpen wil – naast de klassieke kwantitatieve cijfers (bijvoorbeeld #uren per persoon) – ook kwalitatieve kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) rapporteren aan haar management. Omdat ROEM nog niet 100% aan de verwachtingen voldeed op vlak van rapportering, deed de provincie een beroep op onze diensten. Het resultaat was een maatrapport dat de dienst Talent en Loopbaan kan gebruiken om de meerwaarde van investeringen in leren en ontwikkeling aan te tonen. Dat is in mijn ogen een stap die algemeen belangrijk is binnen de L&D-sector. Talenten, loopbanen, opleiding en ontwikkeling zijn 'softe' HR-domeinen. Iedereen weet dat het cruciale thema's zijn, maar vandaag zijn er nog maar weinig cijfers die deze belangrijkheid schragen. Ik pleit daarom voor softere thema's met een hard kantje! Zorg als L&D-professional dat je niet alleen leeracties op touw zet, maar ook de effecten en resultaten ervan meet. Provincie Antwerpen geeft alvast het goede voorbeeld.

functionaliteiten aan. Er is ook best wat tijd gekropen in het testen van wat er ontwikkeld werd op onze vraag. Veel van wat we vroegen is effectief geïmplementeerd geweest. Meer nog: vele zaken zijn nu standaard beschikbaar in de verschillende versies van ROEM. Jammer genoeg kwamen er toch ook een aantal bugs voor die de klantgerichtheid niet erg ten goede kwamen: links die niet werkten vanuit de mails, deelnemers die een reminder kregen ook al hadden ze de vragenlijst al ingevuld, etc. Problemen die we signaleerden werden gelukkig altijd zo snel mogelijk verholpen.

Het gebruik van ROEM heeft ons het voorbije jaar doen beslissen om niet meer standaard al onze leeracties te evalueren maar een selectie ervan, nl. waar evaluatie echt zijn waarde heeft. Bij die keuze hanteren we een aantal parameters, zoals de grootte of kost van het leertraject, of het een nieuw of bestaand traject betreft, etc.

RAPPORTERING UIT ROEM: IMPACT AANTONEN

De resultaten van een bevraging per leeractie worden gepresenteerd in een overzichtelijk en visueel aantrekkelijk rapport. Deze rapporten per leeractie zijn makkelijk te exporteren in een ander formaat zoals Word, pdf of Excel. Ook onze trainers zijn hier heel tevreden mee.

Op basis van de rapportering ondernemen we acties om de transfer van onze leeracties nog meer te verhogen en de leercultuur in onze organisatie verder te versterken. Deze acties doen we op vlak van de leerinitiatieven zelf (bv in een gesprek met de trainer/begeleider), naar de lerende(n) of leidinggevende toe, maar ook ruimer binnen de organisatie. Verder halen we uit de evaluaties positieve klantervaringen en quotes die we gebruiken in functie van onze communicatie- en marketingacties voor nieuwe leerinitiatieven.

Op beleidsmatig vlak rapporteren we per kwartaal over onze leeracties. We zien nu al in de eerste cijfers dat maatwerk hoger scoort qua effect dan klassieke opleidingen.



Ondanks de mogelijkheden in ROEM om cijfers te bekomen overheen een kwartaal hebben we toch een samenwerking met een externe partner op poten gezet, De Opleidingscoach. De kwartaalgegevens die rechtstreeks uit ROEM komen voldeden namelijk niet aan 'wat' en 'hoe' we intern willen rapporteren. Daar is momenteel nog veel manueel werk voor nodig in Excel. Een grondige rapportering uit ROEM gebeurt dus niet met een druk op de knop. Hier ligt zeker nog een verbeterkans op vlak van gebruiksvriendelijkheid van ROEM.

CONCLUSIE

Provincie Antwerpen is erg tevreden met ROEM als nieuwe evaluatie-tool en raadt het andere organisaties absoluut aan. Ten opzichte van het systeem dat we voorheen gebruikten is het absoluut een verbetering gebleken. Houd er wel rekening mee dat je er in het begin veel tijd in moet steken, maar weet ook dat je dit er nadien zeker uit haalt! ■



Marion Kahane, sinds 2012 teamverantwoordelijke bij de dienst Talent en Loopbaan van Provincie Antwerpen.

Koen Van de Velde, sinds 2011 adviseur bij de dienst Talent en Loopbaan van Provincie Antwerpen.



PRAKTISCHE TIPS

1. evalueer niet enkel direct na een leeractie, maar meet ook het **effect** ervan in de praktijk
2. trek op voorhand voldoende **tijd** uit voor de opzet van ROEM (begin with the end in mind)
3. herbekijk continu je evaluatieformulieren en blijf hier **kritisch** in:
 - moet een vraag nog verplicht te beantwoorden zijn of niet?
 - als je niets doet met de antwoorden op een vraag schrap deze dan
 - overlaad je respondenten niet met te veel vragen
 - beperk het aantal keer dat je deelnemers bevrageet
4. maak **klantgerichte mailsjablonen** per soort vragenlijst
5. **rapporteer** aan het management naast kwantitatieve gegevens ook over de **kwaliteit van leeracties (effect)** om je visie en leerbeleid te ondersteunen