

ONDERZOEKRESULTATEN - FTL 2018

Onderzoeksperiode: 6-25 maart 2019. Dat is dus meer dan 150 dagen na het seminar.

- Aantal respondenten: 300
- Gebruikte tool: SurveyMonkey

OVER DE NET PROMOTOR SCORE

Om de impact van het seminar op de klantloyaliteit te meten, hebben we de Net Promotor Score als indicator genomen. De NPS is de meest gebruikte indicator om klantloyaliteit te meten en leidt tot een score van -100 tot + 100. Dit seminar scoorde +72. Een uitstekende score. Ter indicatie:

- In veel bedrijfstakken is het doel 'een positieve NPS te halen'
- Outperformers in de markt halen een gemiddelde van +43 (bron Integron [klik hier](#))
- Amazon haalde een NPS van +62
- Coolblue haalt een NPS van +69 en noemde dat in haar jaarverslag 'historisch'.

OVER 'TOEPASBAARHEID' EN DE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR

Voor deelnemers is het belangrijk dat ze inzichten krijgen die ze daadwerkelijk kunnen toepassen in hun dagelijkse werk. Of ze hun gedrag ook daadwerkelijk kunnen veranderen. Dat bepaalt de impact en de waarde van een programma.

De meest geciteerde psycholoog op het gebied van 'geplande gedragsverandering' is Icek Ajzen. Zijn Theory of Planned Behavior onderscheidt 3 randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden om de kans op gedragsverandering maximaal te maken:

- (Attitude towards the behavior) Is dit nuttig, goed, belangrijk om te doen? - Verwacht ik dat een bepaald idee dat ik heb gehoord, mij of mijn bedrijf iets waardevols gaat opleveren?
- (Subjective norm) Wordt het gewaardeerd door anderen? - Verwacht ik dat belangrijke stakeholders, mensen wiens oordeel ik belangrijk vind, dit ook een goed idee vinden?
- (Perceived behavioral control) Kan ik dit ook uitvoeren? - Geloof ik dat ik dit voornemen ook kan uitvoeren in mijn werk of mijn bedrijf?

Respondenten konden aangeven of ze per randvoorwaarde vonden of hieraan voldaan is met dit seminar 'ja/nee' vraag. Score:

- Is dit nuttig, goed, belangrijk om te doen? - 95%
- Wordt het gewaardeerd door anderen? - 96%
- Kan ik dit ook uitvoeren? - 93%

Bij 93% van de respondenten was het antwoord op alle 3 de vragen 'ja'. Is dit een garantie voor daadwerkelijke gedragsverandering? Nee. Er kunnen tussentijds bij de toepassing allerlei verstoringen optreden. Maar is dit de beste indicator voor de bijdrage die een seminar kan leveren aan een gedragsverandering? Daarop luidt het antwoord van de wetenschap: ja. Dit is de beste indicator.