

# Leerbereidheid en mediawijsheid in de verzekeringssector

## Inleiding

---

In de verzekeringssector is het ontwikkelen van menselijke resources erg belangrijk. Het is een kennisintensieve sector. Hij wijzigt ook sterk en blijft mee evolueren met de uitdagingen, zoals de nieuwe normen en standaarden op vlak van financieel management, de opmars van E-insurance, de wijzigingen van klantenprofielen en -gedrag, en last but not least, de verouderende medewerkerpopulaties.

De progressieve vergrijzing is een feit: de gemiddelde leeftijd is 44 jaar, de gemiddelde anciënniteit meer dan 16 jaar.

Enkele bijkomende cijfers (Assuralia -Tewerkstellingsstatistiek 2012):

- 31% is tussen de 50 en 60 jaar (nationaal: 20%)
- 24% is jonger dan 35 jaar (nationaal: 37%)

In het kader van zijn opdracht van “Observatorium” wenste Fopas te weten “hoe het nu juist zit met de leerbereidheid” van de medewerkers in de verzekeringssector en “hoe hen beter bereiken - via de verschillende mediakanalen”. Aan ervaren, oudere medewerkers worden immers al wel eens kenmerken toegeschreven zoals moeilijk in beweging te krijgen, beperkt leergierig, ...

Fopas voerde 2 onderzoeken uit bij plus 45 jarige en min 35 jarige ex- deelnemers aan Fopasopleidingen, telkens zo'n 8.200 medewerkers uit de verzekeringssector:

- Enquête Leerbereidheid van december 2012
- Enquête Mediawijsheid van maart 2013

De enquêtes gebeurden anoniem en online via de tool Survey-Monkey.

Beide onderzoeken konden rekenen op een grote respons! In totaal reageerden 2.803 medewerkers: 1.917 (23,4%) op de eerste enquête en 886 (11%) op de tweede. Oudere medewerkers reageren meer (> 45 jaar: 1.690) dan de jongere (<35 jaar: 1.113) en dit in beide onderzoeken.

De resultaten vindt van beide onderzoeken vindt u in dit artikel.

---

## Belangrijkste resultaten uit de onderzoeken

---

### Belangrijkste besluiten

Een belangrijk besluit is de vrij gelijklopende trends in de respons van jongere en oudere medewerkers in het onderzoek naar de leerbereidheid. Niet dat er geen nuance verschillen zijn. Wel is het zo dat jongere medewerkers zich in het algemeen relatief sterker uitspreken (hogere scores) op de verschillende vragen.

Het onderzoek naar mediawijsheid geeft wel een discrepantie tussen jongere en oudere medewerkers: jongere medewerkers gebruiken bestaande infobronnen, devices, (elektronische dragers) en sociale media frequenter dan oudere medewerkers.

Beide onderzoeken konden rekenen op een grote respons.

Medewerkers zijn “leer-en opleidings-minded”! Leerervaringen in het verleden en de leerwensen voor de toekomst zijn duidelijk: jobgelinkt, praktijkgericht en eerder klassieke thema’s zoals informatica, management & softskills, talen, verzekeringstechniek.

De uitdaging is het aanbod van Fopas korter bij vooral oudere medewerkers en via verschillende kanalen bij vooral jongere medewerkers, te krijgen. Er is nood aan informatie. Een communicatiebeleid van Fopas met aandacht voor sociale media kan hierin soelaas brengen, mits de nieuws- en leergierigheid van medewerkers aangesproken wordt.

---

### Recente leerervaringen

In de afgelopen 2 jaren volgden twee derde oudere medewerkers en vier vijfde jongere medewerkers een opleiding in vooral taal, ICT, verzekeringstechniek of een people-skill. Het merendeel van de opleidingen vindt plaats tijdens de werktijd. Opvallend is dat bijna één vijfde van de jongeren opleidingen volgt in de vrije tijd. En ... dat ook oudere medewerkers zich in hun vrije tijd bijscholen (13%).

De gevolgde opleidingen zijn hoofdzakelijk jobgerelateerd.

---

### Aan welke voorwaarden voldoet een “opleiding” best?

Jongere en oudere medewerkers hebben omzeggens dezelfde opvatting over wat belangrijk is aan opleidingen... het kunnen “doen”. De *praktijkgerichtheid*, de link met de job: het kunnen toepassen van het geleerde achteraf na de opleiding en het concreet uitproberen en oefenen tijdens de opleiding.

Het *bijleren van feiten en theoretische inzichten* tijdens de opleiding is ook wel belangrijk, naast het vooraf *zelf kunnen kiezen van een thema of onderwerp* en het beschikken over een *duidelijk aanbod*.

Randvoorwaarden zoals *korte duurtijd en verplaatsing* spelen eveneens een rol.

---

---

**Wanneer zijn deelnemers op hun gemak om te leren?**

Deelnemers die zich op hun gemak voelen, leren meer en beter: een veilige leeromgeving is belangrijk.  
De elementen waardoor jongere en oudere medewerkers zich persoonlijk op hun gemak voelen zijn vrij parallel aan elkaar. De belangrijkste hebben allen te maken met de wijze waarop de trainer “*interactie en dialoog*” mogelijk maakt tijdens de opleiding. De *opleidingslocatie* kennen is eveneens een belangrijke geruststellende factor. Jongere medewerkers hechten meer dan oudere medewerkers belang aan *relationele en groepsdynamische elementen*.

---

**Wat ondersteunt het leren?**

Oudere medewerkers verwachten, meer dan jongere, ondersteuning in hun leren via een *aanbod voor persoonlijke leerbehoeften* en via *meer tijd*.  
Vervolgens verwachten jongere medewerkers, meer dan oudere, ondersteuning als de opleidingen *praktijkgericht zijn*, met een *aangepaste leervorm* (digitaal oa) en als ze beter *geïnformeerd zijn over het aanbod*.

---

**Wat belemmert het leren?**

De belangrijkste belemmerende factor is *tijd* vooral voor de jongere medewerkers (50%; oudere 43%). Jongere medewerkers verwachten meer *ondersteuning vanwege hun manager*, oudere medewerkers voelen zich belemmerd door hun *leeftijd en hun toekomstperspectief*.  
Opvallend is ook dat meer oudere dan jongere medewerkers vermelden dat “*niets*” hun leren belemmert (een vijfde van de respondenten).

---

**Leerwensen voor de toekomst**

De leerwensen voor binnen 2 jaar zijn voor alle medewerkers hoofdzakelijk jobgelinkt. Oudere medewerkers wensen vooral bij te leren in *infomatica*, jongere in *talen*. *Management* en *verzekeringsstechniek* zijn eveneens belangrijk. De toekomstige opleidingsbereidheid van jongere én oudere medewerkers slaat terug vooral terug op de werktijd en in belangrijke mate ook op de privétijd.

---

**Welke kanalen zijn vandaag belangrijk voor info Fopas ?**

De belangrijkste *kanalen tot informatie over de Fopas-diensten* zijn: de website van Fopas op het werk, het intranet van het bedrijf en de website van Fopas thuis (!).  
De HR-dienst en de leidinggevende zijn ook belangrijk.  
Opvallend is dat jongere medewerkers meer op de hoogte lijken te zijn van de Fopas diensten dan hun oudere collega's.

---

**Welke Fopas info-bronnen worden het meest gebruikt?**

De populairste informatiebronnen van Fopas zijn: *de brochure, de website en InFoPas* (persoonlijke pagina via de website Fopas). Ook hier merken we dat jongere medewerkers frequenter informatie raadplegen, muv de (papieren) brochure die meer in de smaak valt bij oudere medewerkers.  
*Verontrustend is het grote aandeel jongere en vooral oudere medewerkers die nog nooit de website of Infopas bezochten* (25 tot 50% ondanks dat allen ex-deelnemers zijn!).

---

---

<b>Het gebruik van sociale media</b>	Het cliché klopt! De meeste oudere medewerkers gebruiken sociale media weinig tot niet, terwijl jongere fervente gebruikers zijn. Of positief geformuleerd: een kwart van de oudere medewerkers en twee derde van de jongere gebruiken sociale media frequent.
<b>Welke sociale media voor Fopas-info?</b>	De geprefereerde sociale media kanalen om medewerkers op de hoogte te brengen van Fopas informatie zijn de gangbare media.
<b>Het gebruik van devices en kennis van nieuwe technologie</b>	<p>Het gebruik van devices kent hetzelfde verloop bij jongere en oudere medewerkers, met dat verschil dat jongeren alle tools frequenter gebruiken: de computer op het werk en thuis en de telefoon. Smartphones en ook wel tablets bekoren vooral jongere medewerkers.</p> <p>Medewerkers zijn vertrouwd met e-mailen en met de elementaire functies van GSM's zoals telefoneren en sms-en. De vertrouwdheid met sociale media liggen een pak lager bij jongere en erg veel lager bij oudere medewerkers.</p>
<b>Welke ondersteuning is gewenst?</b>	Opvallend is de hulp die verwacht wordt van een goede internetconnectie op het werk en ook thuis, vooral bij jongere medewerkers, en van kennis en gebruik van de PC bij oudere medewerkers. Beide leeftijdscategorieën zijn leergierig, bij de jongere medewerkers is dit iets meer uitgesproken.
<b>Interesse in nieuwe manier van leren?</b>	Interesse om kennis te maken met de nieuwe manier van leren is groot, en opvallend meer bij oudere medewerkers: de helft zegt "ja" zonder meer! Het aantal twijfelende jongere en oudere medewerkers kan wellicht overtuigd worden, mits voldoende omkadering.

---