

## Enquête werkbeleving ABAB

***Citation for published version (APA):***

Wijnen, J. T. M. (1995). *Enquête werkbeleving ABAB*. (IWDE report; Vol. 9504). Technische Universiteit Eindhoven.

***Document status and date:***

Gepubliceerd: 01/01/1995

***Document Version:***

Uitgevers PDF, ook bekend als Version of Record

***Please check the document version of this publication:***

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

***General rights***

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.tue.nl/taverne](http://www.tue.nl/taverne)

***Take down policy***

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[openaccess@tue.nl](mailto:openaccess@tue.nl)

providing details and we will investigate your claim.



Technische  
Universiteit  
Eindhoven

# Instituut Wiskundige Dienstverlening Eindhoven

**RAPPORT IWDE 95-04**

**ENQUÊTE WERKBELEVING ABAB**

**J.T.M. Wijnen**

**november 1995**



Den Dolech 2  
Postbus 513  
5600 MB Eindhoven

**ENQUÊTE WERKBELEVING ABAB**

**J.T.M. Wijnen**

**november 1995**

**Instituut Wiskundige Dienstverlening Eindhoven  
Technische Universiteit Eindhoven  
Faculteit Wiskunde en Informatica  
Postbus 513  
5600 MB EINDHOVEN**

# ENQUÊTE WERKBELEVING ABAB

## 1. Inleiding

In opdracht van het hoofdbestuur van ABAB-Accountants is de kwaliteit beoordeeld van een werkbelevingsonderzoek dat bij ABAB-Accountants is uitgevoerd door de AdviesGroep Diemen & van Gestel. Ook de notitie 'eerste indruk werkbelevingsonderzoek tbv bestuur' is in de beoordeling betrokken. Er is gebruik gemaakt van een informatieset die de volgende documenten bevat:

- vragenlijst ABAB-werkbelevingsonderzoek;
- concept rapportage werkbelevingsonderzoek ABAB 1995;
- uitkomsten per vestiging c.q. discipline;
- notitie 'eerste indruk werkbelevingsonderzoek tbv bestuur'.

Bij het beoordelen van de kwaliteit worden de volgende aspecten onderscheiden:

- de vragen;
- de representativiteit van de respons;
- de vergelijking met 1991;
- de presentatie;
- de analyse;
- de 'eerste indruk werkbelevingsonderzoek tbv bestuur'.

Deze aspecten komen achtereenvolgens aan de orde. De bespreking beperkt zich tot hoofdlijnen; met voorbeelden zullen gemaakte kanttekeningen worden geïllustreerd. Tot slot volgt een samenvatting.

## 2. De vragen

### Algemeen

In de enquête zijn 77 gesloten en 22 open vragen gesteld. De open vragen zullen niet worden besproken; deze komen ook in het concept rapport niet ter sprake. Bij 5 gesloten vragen wordt een rapportcijfer gevraagd.

De gesloten vragen kunnen worden onderscheiden in neutrale en waarderende vragen. In verband met de objectiviteit verdienen de neutrale vragen de voorkeur; de onder-vraagde wordt dan niet beïnvloed door de onderzoeker. Een neutrale formulering voor de eerste vraag in de enquête zou kunnen zijn:

*Ik vind mijn werk:  
heel onplezierig/tamelijk onplezierig!.../heel plezierig*

Een nadeel hiervan is dat de aard van het antwoord pas duidelijk wordt als men de antwoordcategorieën leest. Bovendien horen bij iedere vraag andere formuleringen van de antwoordcategorieën. Met name bij omvangrijke onderzoeken kan dat laatste een bezwaar zijn. Om aan beide bezwaren tegemoet te komen worden waarderende vragen

(positief of negatief) gebruikt. Het voordeel is dat de antwoordcategorieën steeds hetzelfde kunnen zijn en dat direct duidelijk is waar de vraag over gaat. De neutraliteit gaat daarbij min of meer verloren.

In het onderhavige onderzoek worden uitsluitend positieve en negatieve vragen gesteld (afgezien van de rapportcijfers).

### Kwaliteitscriteria

Waarderende vragen dienen te voldoen aan de volgende criteria:

- de formulering moet zakelijk zijn ter voorkoming van suggestieve werking;
- de formulering moet eenduidig zijn;
- de vraag moet gesteld worden aan degenen voor wie de vraag bedoeld is;
- de verhouding positief/negatief waarderend moet zodanig zijn dat gevaar voor antwoordtendenties wordt vermeden.

### Kwaliteit vragen werkbelevingsonderzoek

Een aantal vragen in het werkbelevingsonderzoek voldoet niet aan een of meer van de bovengenoemde criteria:

- Vraag 3 bijvoorbeeld is erg suggestief:

*Je voelt gewoon bij ons op kantoor dat vrijwel iedereen zijn/haar werk met plezier doet.*

Een betere, *zakelijker* formulering is:

*Bij ons op kantoor doet iedereen zijn/haar werk met plezier.*

- Vraag 15 is een vraag die niet *eenduidig* is zodat niet duidelijk is waar het antwoord (helemaal mee eens, enz.) op slaat:

*Er wordt bij ABAB veel geld besteed aan allerlei opleidingen; dat geld kan volgens mij nuttiger besteed worden.*

Moet je het nu al of niet eens zijn met de bewering dat veel geld besteed wordt aan opleidingen of met de mening dat andere bestedingen dan opleidingen nuttiger zijn?

- Sommige vragen zijn waarschijnlijk door een deel van het personeel niet te beantwoorden, omdat *kennis of informatie* daarover *ontbreekt*. Voorbeeld daarvan is vraag 27:

*Het ondernemingsplan van onze kantorengroep geeft duidelijk aan waar we naar toe gaan.*

Als er medewerkers zijn die het ondernemingsplan niet (goed) kennen, kunnen zij de vraag onbeantwoord laten, maar sommigen zullen wellicht antwoordcategorie '±' kiezen. De vraag zou alleen gesteld moeten worden aan degenen die het plan kennen.

Of de medewerkers het ondernemingsplan kennen is een andere vraag.

- Er zijn 72 gesloten vragen gesteld, waarvan er 16 negatief zijn geformuleerd. In verband met het gevaar van antwoordtendenties rijst de vraag of de *verhouding positief/negatief* wel adequaat is.

### Conclusie

Van de 72 vragen zijn er 12 die niet aan de criteria voldoen, en 19 vragen zijn voor verbetering vatbaar. Bij het interpreteren van de uitkomsten van het onderzoek moet daarmee rekening worden gehouden: de vragen die niet voldoen zouden buiten de analyse gehouden moeten worden.

### **3. Representativiteit**

De respons van het werkbelevingsonderzoek is, zoals terecht wordt opgemerkt, hoog te noemen (68%). Dat is op zich nog geen garantie voor representativiteit. Om een indruk te krijgen of getrokken conclusies algemene geldigheid hebben kan nagegaan worden of de samenstelling van de groep respondenten overeen komt met die van het voltallige personeel. Men kan daarbij denken aan de verdeling over leeftijd, geslacht, functie, cluster, e.a. In het rapport ontbreekt informatie daarover. Wel wordt per cluster de respons vermeld.

### **4. Vergelijking met 1991**

Bij de paragraaf 'Inhoud van het onderzoek' uit het concept-rapport wordt gesproken over de vergelijking met de resultaten van het werkbelevingsonderzoek in 1991. Deze vergelijking is echter moeilijk te maken, omdat er maar 23 vragen in beide onderzoeken voorkomen (hiervan zijn er 17 exact hetzelfde). Overigens wordt soms melding gemaakt van een vergelijking van de gemiddelde scores voor deze gemeenschappelijke vragen (bijv. in §7.6). De vergelijking tussen 1995 en 1991 zou zich ook tot deze gemeenschappelijke vragen moeten beperken, tenzij er goede argumenten zijn om aan te nemen dat met de beide vragenlijsten dezelfde latente variabelen gemeten worden. Nadere analyse (bijv. meerdimensionale schaling) zou hierover uitsluitsel kunnen geven.

Over de hoofdonderwerpen kan worden opgemerkt dat het onderwerp 'communicatie' in 1991 'informatie' heet en dat het onderwerp 'algemeen' in 1991 niet voor komt.

### **5. Presentatie**

Bij de presentatie moet aandacht worden gegeven aan onder meer de volgende aspecten:

- beschrijvingen van resultaten moeten evenwichtig en objectief zijn;
- tabellen, waarin resultaten worden samengevat, dienen overzichtelijk en leesbaar te zijn;
- conclusies en aanbevelingen moeten gebaseerd zijn op een deugdelijke analyse van de resultaten.

### Beschrijving van resultaten

De uitkomsten worden in het algemeen negatief geformuleerd. Een meer evenwichtig beeld over de mening van respondenten ontstaat als de antwoordcategorieën als volgt worden gegroepeerd:

- positief ('++' en '+');
- negatief ('--' en '-');
- twijfelachtig ('±').

De opdrachtgever kan dan zelf de resultaten interpreteren en beoordelen.

Een voorbeeld waarbij de mening van de onderzoeker te duidelijk naar voren wordt gebracht is vraag 13:

*Als ik daardoor promotie zou kunnen maken, ben ik best bereid om op een andere vestiging te gaan werken.*

De onderzoeker schrijft 'dat meer dan de helft van de ABAB-medewerk(st)ers niet echt bereid is om op een andere vestiging te werken,...', terwijl de percentages positief, negatief en twijfelachtig resp. 45.0, 22.2 en 24.4 zijn (8.4% heeft geen mening!).

### Tabellen

Bij het weergeven van de enquêteresultaten in tabellen kan het volgende worden opgemerkt:

- De percentages voor de antwoordcategorieën zijn berekend over het aantal respondenten en niet over het aantal gegeven meningen (aantal respondenten minus het aantal "geen mening of niet ingevuld");
- De percentages per hoofdgroep worden wel berekend over het aantal gegeven meningen;
- Het is gebruikelijk en voor het vergelijken noodzakelijk bij percentages altijd aantallen te vermelden;
- De percentages bij de negatieve vragen zijn niet gespiegeld.

Met name de eerste opmerking heeft soms onverwachte gevolgen, zoals blijkt bij vraag 60 (loopbaangesprekken). Het percentage medewerkers dat '++' of '+' antwoordt is 36, hetgeen de rapporteur verleidt tot de uitspraak dat 'slechts 1 van de 3 ABAB'ers positief is over de gevoerde loopbaangesprekken'. Laat men de 20.4% (!) die geen mening geeft buiten beschouwing dan is het percentage positief echter 45.2, dus bijna de helft. Bovendien is nog 27.1% het gedeeltelijk eens met het gestelde.

Per vraag, en ook voor het totaal, zouden deze overwegingen leiden tot de volgende te vermelden gegevens:

- vraagnummer
- tekst van de vraag
- percentage van de gegeven meningen per antwoordcategorie
- het aantal gegeven meningen
- het percentage 'geen mening of niet ingevuld'

- de gemiddelde score

Het is ook aan te bevelen de percentages van de negatieve vragen te spiegelen en boven de kolommen niet de antwoordcategorieën, maar de scores te vermelden.

### Conclusies en aanbevelingen

Met betrekking tot het *doel* van het onderzoek zij opgemerkt dat het *verwerven van inzicht in de (on)mogelijkheden tot de oplossing* van knelpunten niet zo duidelijk uit de verf komt. Er wordt ook geen overzicht gegeven van gesignaleerde knelpunten met hun oplossingsmogelijkheden; de belangrijkste algemene conclusies geven daar wel een aanzet voor.

Hoewel her en der gewag wordt gemaakt van verschillen tussen clusters worden deze nergens expliciet gegeven. Bovendien zijn er wellicht meer interessante verschillen, bijv. tussen functiegroepen of tussen mannen en vrouwen. Als deze verschillen er zijn zal dat consequenties hebben voor te nemen maatregelen tot verbetering. Om dit soort verschillen aan het licht te brengen is een meer uitgebreide *statistische data-analyse* (meerdimensionale schaling, hoofdcomponentenanalyse, kruistabellen, e.a.) van de enquêteresultaten nodig. Zo'n analyse kan ook uitsluitsel geven over de vergelijkbaarheid van de enquêtes van 1995 en 1991 (zie hierboven).

## 6. De notitie

In de notitie 'eerste indruk werkbelevingsonderzoek tbv bestuur' wordt een kwalitatieve interpretatie gegeven van de uitkomsten van het werkbelevingsonderzoek, waar men het op onderdelen al of niet mee eens kan zijn. In elk geval is sterk de nadruk gelegd op de verbetering van het imago (t.o.v. 1991; zie ook punt 4 hierboven) en op de vragen met de laagste scores.

## 7. Samenvatting

De beoordeling van het werkbelevingsonderzoek bij ABAB-Accountants in 1995 is gebaseerd op de volgende documenten:

- vragenlijst ABAB-werkbelevingsonderzoek;
- concept rapportage werkbelevingsonderzoek ABAB 1995;
- uitkomsten per vestiging c.q. discipline;
- notitie 'eerste indruk werkbelevingsonderzoek tbv bestuur'.

Het resultaat van deze beoordeling kan als volgt worden samengevat:

- Een twaalfstal vragen voldoet niet aan te stellen eisen van zakelijkheid en eenduidigheid;
- De verhouding positief/negatief waarderend is niet evenwichtig;
- Het is niet duidelijk of de groep respondenten representatief is;



- De vergelijking met 1991 is maar zeer ten dele mogelijk;
- De tabellen met resultaten geven geen volledige en adequate informatie;
- De beschrijving van de resultaten is vaak negatief geformuleerd en subjectief, soms ook onjuist;
- Er wordt geen inzicht gegeven in mogelijkheden tot oplossing van gesignaleerde knelpunten ;
- Data-analyse kan leiden tot gefundeerde en meer gedetailleerde conclusies en aanbevelingen.

Uit deze beschouwing kan worden afgeleid dat op het werkbelevingsonderzoek bij ABAB een en ander aan te merken is. Dat geldt voor de enquête, voor de analyse met conclusies en voor de (concept-)rapportage . Dat laat onverlet dat uit de resultaten zeer wel valt af te leiden dat op enkele punten verbetering in de werkbeleving is aan te brengen. Hoe en waar dat moet gebeuren is minder duidelijk, maar nadere analyse zou die duidelijkheid mogelijk kunnen verschaffen.