

BPV:

Werken aan eigen professionaliteit

> Een tevredenheidsonderzoek doen

Inleiding

In veel bedrijven, instellingen en scholen wordt met enige regelmaat een tevredenheidsonderzoek gehouden onder het personeel.

Wanneer men over het algemeen tevreden is over het werk, zal de sfeer ook beter zijn dan wanneer men ontevreden is over het werk. Een goede sfeer zorgt voor betere kwaliteit van het werk: mensen hebben plezier in hun werk, komen op tijd en nemen – als het nodig is – werk van een ander over. Men helpt elkaar en steunt elkaar bij de uit te voeren taken.

Tevreden medewerkers zorgen voor meer professionaliteit op het werk.



Opdracht

Je gaat een tevredenheidsonderzoek doen onder het personeel van jouw BPV-instelling. Voor dat onderzoek moet je schriftelijke vragen opstellen die je aan het personeel kunt stellen. Het onderzoek begint met een inleiding over het doel van het onderzoek. Ook stel je jezelf daarin voor. Je maakt een rapportage over de uitkomsten van je onderzoek. Daarin moet staan over welke punten het personeel tevreden is en over welke punten het personeel ontevreden is. De vragenlijst is anoniem.

Doelstellingen:

- Je kunt aangeven over welke punten het personeel tevreden is.
- Je kunt aangeven over welke punten het personeel ontevreden is.

Beoordelingscriteria

Je wordt beoordeeld op:

- de voorbereiding op het onderzoek
- de vragen in het onderzoek: ze moeten duidelijk en in correct Nederlands gesteld zijn
- alle opdrachten die je voor het verslag moet maken
- de rapportage over het onderzoek: objectief en in correct Nederlands geschreven.

Vorbereiding

Maak een werkplanning (toolbox) en een kort verslag (toolbox) van jouw voorbereiding.

Opdracht 1: Verdieping in de doelgroep

Je verdiept je in het personeel dat op jouw BPV-instelling werkt en je verdiept je in de werkzaamheden die de verschillende personeelsleden uitvoeren:

- a. Zoek uit hoeveel mensen er in het team zitten waarbij jij werkt.
- b. Maak een overzicht van de verschillende functies die je op jouw BPV-instelling tegenkomt.
- c. Onderzoek hoe de werkroosters worden gemaakt.
- d. Onderzoek hoe het zit met de werktijden van het personeel.

Opdracht 2: Tevredenheid op het werk

- a. Waarom zal een team dat tevreden is op het werk, betere kwaliteit leveren op het werk (dus professioneler zijn)? Schrijf jouw antwoord in je verslag.
- b. Kies de punten uit de volgende lijst die volgens jou tevredenheid op het werk opleveren. Schrijf deze punten op in je verslag.
Voeg er eventueel nieuwe punten aan toe.
 - een goede samenwerking
 - onderlinge pesterijen
 - geven en nemen
 - grensoverschrijdend gedrag in het algemeen
 - gevoel van vernedering
 - afspraken nakomen
 - iets voor je collega over hebben
 - respect hebben voor iemand die anders denkt dan jij
 - de kantjes ervan aflopen
 - goede afspraken maken over de verdeling van het werk
 - gelijkwaardigheid voelen naar collega's die een hogere of een lagere positie bekleden
 - betrokken zijn naar collega's toe.

Opdracht 3: Stel je voor dat ...

Om een goede vragenlijst voor je tevredenheidsonderzoek te maken, moet je eerst bij jezelf nagaan wat 'tevredenheid op het werk' voor jou inhoudt. Schrijf in je verslag op: Wat heb jij nodig om op jouw BPV-instelling een tevreden helpende te kunnen zijn? Bedenk tien punten.

Opdracht 4: Een vragenlijst maken

Gebruik jouw tevredenheidslijst uit opdracht 3 voor het maken van duidelijke vragen.

Maak een vragenlijst. Houd rekening met de volgende richtlijnen:

1. De invuller van de vragenlijst blijft anoniem.
2. Introduceer jezelf kort zodat iedereen weet dat dit een opdracht van school is en dat ze ook weten wie jij bent.
3. Zorg dat de vragenlijst alleen ingevuld hoeft te worden met: heel tevreden, tevreden, niet zo tevreden, ontevreden.
Dat betekent dat je vragen heel duidelijk moeten zijn.
4. Deel je vragenlijst in. Verschillende onderdelen zijn bijvoorbeeld:
 - algemeen
 - samenwerken
 - veilige sfeer
 - omgang met collega's.
5. Bedenk bij elk onderdeel drie duidelijke vragen.

Opdracht 5: Go/no go

- a. Go/no go. Leg je werkplan voor aan de BPV-begeleider. Hij moet je verslag goedkeuren en ondertekenen voor een 'go'.
- b. Bespreek ook met je BPV-begeleider aan welke collega's je je vragenlijst gaat uitdelen. Bijvoorbeeld aan het hele team of alleen aan het team van jouw afdeling.
- c. Bespreek ook hoe je de vragenlijsten denkt terug te krijgen.
Bijvoorbeeld in jouw postvak of in een doos in de teamkamer?

Opdracht 6: Bijstelling vragenlijst

Werk je vragenlijst zo nodig bij.

Uitvoeren

Je hebt je nu goed voorbereid op het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek. Je kunt nu de vragenlijst gaan uitzetten.

Opdracht 7: Uitprinten en rondsturen

Print je goedgekeurde vragenlijst uit en stuur hem naar de collega's die je voor het onderzoek hebt uitgekozen.

Vraag of ze de vragenlijst uiterlijk op een door jou vastgestelde datum in je postvak willen leggen.

Opdracht 8: Rapportage en conclusie

Je hebt nu, na een week of twee bijvoorbeeld, de vragenlijsten teruggekregen.

- Als je nog niet alle vragenlijsten terug hebt, dan kun je die collega's vragen of ze de lijst alsnog willen inleveren.
- Schrijf in je rapportage op hoeveel keer men heel tevreden, tevreden, niet zo tevreden, ontevreden per vraag opschreef. Noteer dat bij elke vraag.
- Wat is jouw conclusie?

Bespreek de uitkomst met je BPV-begeleider.

Opdracht 9: Terugkijken

De rapportage over jouw tevredenheidsonderzoek laat zien op welke punten het personeel tevreden of ontevreden is. Misschien kunnen sommige punten worden verbeterd.

Iedereen in het team kan ervoor zorgen dat de sfeer op het werk (de tevredenheid) goed is.

Verwerk de volgende vragen in je verslag:

- Heb je een idee gekregen over de algemene tevredenheid op je BPV-instelling?
- Heb je een beeld gekregen van je eigen tevredenheid op je BPV-instelling?
- Wat kun jij zelf doen om de situatie te verbeteren wanneer je niet zo tevreden bent?

Beoordeling

Naam student:	
Namen groepsleden:	
Groep:	
Beoordelaar:	
Blok:	
BPV:	<i>Een tevredenheidsonderzoek doen</i>

Beoordelingscriteria	Student			Beoordelaar		
	onvoldoende	voldoende	goed	onvoldoende	voldoende	goed
Werkplanning						
Verslag						
Alle opdrachten voor het verslag zijn gemaakt.						
Het verslag is in correct Nederlands geschreven.						
Uitvoering						
De voorbereiding voor het onderzoek is gedaan.						
De vragen in het onderzoek moeten duidelijk en in correct Nederlands gesteld zijn.						
De rapportage over het onderzoek is objectief en in correct Nederlands geschreven.						
Opmerkingen:	Eindbeoordeling:					

Datum: _____ Paraaf beoordelaar: _____ Paraaf student: _____