



Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Zuidoost



Universiteit Twente
de ondernemende universiteit

EMOTIE IS EEN KEUZE?!

ONDERZOEK NAAR VERSCHILLEN IN EMOTIEBEOORDELING
EN EMOTIEHERKENNING TUSSEN AUTOCHTONEN EN
SURINAMERS/ANTILLIANEN IN AMSTERDAM ZUIDOOST

AFSTUDEERSCHRIPTIE VOOR DE OPLEIDING
TOEGEPASTE COMMUNICATIEWETENSCHAP
FACULTEIT GEDRAGSWETENSCHAPPEN
UNIVERSITEIT TWENTE

16 APRIL 2008
10 APRIL 2008

AUTEUR
JORICK SCHEERENS

EERSTE BEGELEIDER
Dr. J. M. BOS

TWEDE BEGELEIDER
Dr. E. T. Woudstra

Samenvatting

In het stadsdeelkantoor van stadsdeel Zuidoost in de gemeente Amsterdam zijn 125 vragenlijsten uitgedeeld aan respondenten met een Nederlandse of een Surinaamse/Antilliaanse etnische achtergrond. Op basis van de antwoorden uit deze vragenlijsten is nagegaan of er een verband bestaat tussen cultuur, etnische achtergrond en het beoordelen en herkennen van emoties. Met deze uitkomsten kan de stadsdeelorganisatie nagaan of in toekomstige communicatie-uitingen speciale aandacht moet worden besteed aan het gebruik van beelden bij boodschappen aan verschillende etnische groepen. Vooral in Amsterdam Zuidoost kan dit tot meer boodschapeffectiviteit leiden, aangezien er meer dan 120 verschillende etniciteiten in dit stadsdeel wonen.

Het eerste deel van het onderzoeksinstrument bestaat uit het Value Survey Module 94 van Hofstede(1994). Deze standaard vragenlijst is door Hofstede ontwikkeld om verschillende culturen met elkaar te kunnen vergelijken. Om dit mogelijk te maken wordt een cultuur verklaard aan de hand van vijf dimensies: machtafstand, individualisme, masculiniteit, onzekerheidsvermijding en korte versus lange termijngerichtheid. Voor iedere dimensie heeft Hofstede een formule opgesteld om zodoende te komen tot een score tussen de nul en de honderd. Uit dit onderzoek kunnen we concluderen dat de respondenten met een Surinaamse/Antilliaanse etnische achtergrond qua score dichterbij de Nederlandse respondenten staan, dan bij de Surinaamse score zoals die uit eerdere onderzoeken naar voren is gekomen. Daarnaast zijn de verschillen tussen de autochtone respondenten en de Surinaams/Antilliaanse respondent klein.

Bij het tweede en derde deel van het onderzoek draaide het om het herkennen van emotie in foto's uit het Emotional Measurement System van Russell en Starkman (1989). Allereerst moest de respondent bij zes foto's een top 3 van emoties kiezen uit een vastgestelde lijst met emoties. Vervolgens moest bij zestien foto's een keuze worden gemaakt uit vier verschillende emoties per foto. Hierbij zijn verschillende significante verschillen gevonden tussen beide groepen, maar er zijn tevens significante verschillen gevonden tussen groepen die zijn verdeeld op basis van geslacht, leeftijd, het aantal jaren onderwijs en het soort werk dat men doet. De gevonden verschillen in emotieherkenning zijn dus niet toe te schrijven aan etniciteit.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat een onderscheid in portretgebruik bij communicatie naar verschillende etnische groepen in Amsterdam Zuidoost geen voordeel biedt ten aanzien van de effectiviteit van een boodschap.

"As the traveler who has once been from home is wiser than he who has never left his own doorstep, so a knowledge of one other culture should sharpen our ability to scrutinize more steadily, to appreciate more lovingly, our own."

Margaret Mead

Summary

In the administration center of Southeast district in the municipality of Amsterdam, 125 questionnaires distributed to respondents with a Dutch or a Surinamese/Antillean ethnic background. Based on the answers from these questionnaires we tried to find out whether there is a link between culture, ethnic background and assessing and recognizing emotions. With these results the communication department of this district may consider whether in future communications expressions special attention should be paid to the use of images in messages to several ethnic groups. Especially in Amsterdam Southeast this could lead to higher message effectiveness, since there are more than 120 different ethnic groups in the area.

The first part of the research consists of the Value Survey Module 94 of Hofstede (1994). This standard questionnaire by Hofstede (1994) was developed to compare a variety of cultures. To make this possible a culture is explained on the basis of five dimensions: power distance, individualism, masculinity, uncertainty avoidance and long-or short-term orientation. For each dimension Hofstede has drawn up a formula in order to arrive at a score between zero and one hundred. In this study we can conclude that respondents with a Surinamese/Antillean ethnic background score closer to the Dutch respondents, than with the Surinamese score which were found in previous studies.

The second and third part of this study is about the issue of recognizing emotions from photographs from the Emotional Measurement System by Russell & Starkman (1989). First, the respondent had to choose to six photos a top 3 of emotions from a specified list of emotions. There were several significant differences found between the two groups, but there are also significant differences between groups which are divided on the basis of sex, age, years of education and the type of works. The differences found in emotion recognition are not attributable to ethnicity.

Based on the results of this research it can be concluded that a distinction in portrait use to various ethnic groups has no advantage on the effectiveness of a message in the Southeast district of Amsterdam.

"As the traveler who has once been from home is wiser than he who has never left his own doorstep, so a knowledge of one other culture should sharpen our ability to scrutinize more steadily, to appreciate more lovingly, our own."

Margaret Mead

Voorwoord

Voor u ligt een scriptie welke het resultaat is van een onderzoek naar emotiebeoordeling en emotieherkenning onder burgers in stadsdeel Zuidoost, gemeente Amsterdam, in opdracht van de gemeente Amsterdam. Met deze scriptie zal ik de studie Toegepaste Communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente afronden.

In mijn zoektocht naar een afstudeeropdracht kwam ik in stadsdeel Zuidoost terecht. Letterlijk en figuurlijk het meest kleurrijke stadsdeel van de gemeente Amsterdam. Op de afdeling Communicatie van de stadsdeelorganisatie heb ik gedurende anderhalf jaar verschillende opdrachten uitgevoerd. Uiteindelijk heb ik in Zuidoost ook mijn afstudeeronderzoek kunnen uitvoeren. Hiervoor ben ik de afdeling Communicatie zeer dankbaar, in het bijzonder Frotina Zuidema, manager van deze afdeling.

Verder wil ik Johan Bos en Egbert Woudstra bedanken voor de goede begeleiding vanuit de Universiteit Twente. Meer ervaring wat betreft begeleiding lijkt mij niet mogelijk.

Tot slot wil ik mijn ouders en zus bedanken voor het vertrouwen dat zij gedurende mijn studie in mij hebben gehad, hetgeen ik buitengewoon op de proef heb gesteld. Een proef die ik niet had kunnen volbrengen zonder Anne.

Amsterdam,
16 april 2008

Jorick Scheerens

Inhoudsopgave

<i>Samenvatting</i>	2
<i>Summary</i>	3
<i>Voorwoord</i>	4
1: INLEIDING	6
1.1 <i>Aanleiding</i>	6
1.2 <i>Doel van dit onderzoek</i>	7
1.3 <i>Probleemstelling</i>	8
1.4 <i>Opbouw van het rapport</i>	10
2: THEORETISCH KADER	12
2.1 <i>Culturele diversiteit en de vijf dimensies van Hofstede</i>	12
2.2 <i>Verdere uiteenzetting van het cultuurmodel van Hofstede</i>	15
2.3 <i>Emotieherkenning en Cultuur</i>	17
2.4 <i>Projectieve technieken</i>	18
3: METHODE VAN ONDERZOEK	19
3.1 <i>De Photo Sort-methode en het Emotional Measurement System</i>	19
3.2 <i>Value Survey Module 94</i>	22
3.3 <i>Het onderzoeksinstrument</i>	24
3.4 <i>Setting en procedure van het hoofdonderzoek</i>	28
4: RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK	30
4.1 <i>Demografische kenmerken van de respondenten</i>	30
4.2 <i>Scores op deel 1 van het hoofdonderzoek: de vijf dimensies van Hofstede</i>	33
4.3 <i>Betrouwbaarheid en validiteit</i>	35
4.4 <i>Scores op deel 2 van het hoofdonderzoek</i>	38
4.5 <i>Scores op deel 3 van het hoofdonderzoek</i>	39
4.6 <i>Analyse van de relatie tussen leeftijd, het aantal jaren onderwijs en het soort werk</i>	44
5: CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	46
5.1 <i>Beantwoording van de deelvragen op basis van de Value Survey Module 94</i>	46
5.2 <i>Beantwoording van de deelvragen op basis van het Emotional Measurement System</i>	48
5.3 <i>Beantwoording van de probleemstelling</i>	49
5.4 <i>Aanbevelingen voor de gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuidoost</i>	49
6: DISCUSSIE EN REFLECTIE	50
6.1 <i>Discussie over het onderzoek</i>	50
6.2 <i>Suggesties voor vervolgonderzoek</i>	51
LITERATUURLIJST	52
BIJLAGE 1 : ONDERZOEKSINSTRUMENT VOORONDERZOEK	54
BIJLAGE 2 : ONDERZOEKSINSTRUMENT HOOFDONDERZOEK	63
BIJLAGE 3 : UITKOMSTEN DEEL 2 HOOFDONDERZOEK	76
BIJLAGE 4 : FOTO'S IN DEEL 3 VAN HET HOOFDONDERZOEK	82
BIJLAGE 5 : UITKOMSTEN DEEL 3 HOOFDONDERZOEK	86

1: Inleiding

In dit hoofdstuk zal de aanleiding van het in dit rapport beschreven onderzoek worden besproken. Vervolgens zullen het doel en de probleemstelling van het onderzoek aan bod komen, inclusief de vragen die daarbij horen.

1.1 Aanleiding

Volgens de definitie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) is iemand allochtoon als minimaal een van beide ouders in het buitenland is geboren. Hieronder vallen de eerste, tweede en soms derde generatie allochtonen in Nederland. In de onderstaande tabel is de stand van de bevolking van Nederland te zien op 1 juni 2007:

Tabel 1 : Stand van de Nederlandse bevolking op 1 juni 2007

	Groep	Absoluut	Relatief
Bevolkingsomvang	Mannen	8.078.888	49.5% van de bevolking
	Vrouwen	8.256.621	50,5% van de bevolking
	Totaal	16.335.998	De totale bevolking
Aantal allochtonen	Westers	1.428.968	8,8% van de bevolking
	Niet-westers	1.722.534	10,5% van de bevolking
	Totaal	3.151.502	19,3% van de bevolking

Een niet-westers allochtoon heeft tenminste een ouder die geboren is in Turkije of landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië, met uitzondering van voormalig Nederlands-Indië / Indonesië en Japan. Hieronder vallen ook de Nederlandse Antillen, ongeacht de status in het Koninkrijk der Nederlanden en Suriname, ondanks dat Nederlands daar de officiële taal is.

Bovenstaande cijfers laten zien dat een aanzienlijk deel van de Nederlandse bevolking bestaat uit allochtonen. De overheid zal in haar benadering naar de burger ook rekening moeten houden met deze groep. In april 2001 is daarom het rapport 'Burgerschapstijlen en overheidscommunicatie' van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie uitgekomen. Het voornaamste doel van het in dit rapport beschreven onderzoek is volgens de commissie 'het verschaffen van inzicht in de diversiteit aan leefstijlgroepen in de Nederlandse bevolking'.

Eén van de grootste stadsdelen van Amsterdam is Zuidoost, een stadsdeel met 80.000 inwoners van ongeveer 120 verschillende nationaliteiten. Met al deze nationaliteiten komen ook vele culturen samen en daar zul je als overheidsorganisatie op een bepaalde manier mee om moeten gaan. Het zou een stuk makkelijker zijn om alle inwoners 'gewoon' als een groep te zien en als zodanig in de communicatie te benaderen. Echter, een boodschap zal een stuk minder effectief zijn als men geen

rekening houdt met het profiel van de gewenste ontvanger. Dus zullen we onderzoek moeten doen naar deze ontvanger en zijn voorkeuren ten aanzien van een boodschap. Cultuur lijkt hierin bepalend en om die reden is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van de theorie van Hofstede.

In het betreffende rapport wordt de groep allochtonen uit Turkije, Marokko, Suriname en de Nederlandse Antillen en Aruba gedefinieerd als de TMSA-groep. Zij vormen sinds de jaren 60 de grootste groepen migranten in Nederland. Voor de TMSA-groep, en andere migrantengroepen, worden in het rapport burgerschapsstijlen omschreven die een kader moeten vormen voor communicatie vanuit de overheid naar deze groep. Door bepaalde stijlen en kenmerken van groepen te kaderen zou communicatie effectiever moeten worden. Echter, een duidelijke omschrijving met bijvoorbeeld feitelijke boodschapkenmerken of specifieke toonzetting komen niet in het rapport voor.

De vraag met wie te communiceren is bepalend en richtinggevend (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001). Als een zender bij het opstellen van zijn boodschap geen rekening houdt met de vraag *wie* hij wil informeren, overtuigen, beïnvloeden of motiveren, dan leidt dat vaak tot zoiets als het schieten met hagel op een mug. Daarom is het waardevol om te weten of verschillende bevolkingsgroepen een boodschap op een verschillende wijze beoordelen. Op die manier kan de communicatie hierop worden aangepast en zal de effectiviteit van de boodschap toenemen.

1.2 Doel van dit onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het doen van een aanbeveling aan de gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuidoost, betreffende de afstemming van communicatiemiddelen op de 'verschillende' inwoners. De gemeente Amsterdam houdt in principe in zijn communicatie geen rekening met culturele verschillen onder/tussen burgers. Deze uitspraak is te doen op basis van de Stijlgids voor de Gemeente Amsterdam, een schrijfwijzer die jaarlijks uitkomt met communicatiekaders voor afdelingen Communicatie van de gemeente. De inwoners van Amsterdam worden als één groep aangesproken, terwijl je je kunt afvragen of dat terecht is, gezien de demografische gegevens in de onderstaande tabel. Men zou om de effectiviteit van een boodschap te vergroten meer rekening kunnen houden met de informatieverwerkende eigenschappen van een specifieke doelgroep. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan de manier waarop mensen informatie verwerken, in beeld, geluid en schrift. In stadsdeel Zuidoost zou dit van grote waarde kunnen zijn aangezien in dit stadsdeel een meerderheid, op basis van de eerder genoemde definitie van het CBS, kan worden gedefinieerd als allochtoon. In de onderstaande tabel is dat zichtbaar.

Tabel 2 : Stand van de bevolking van Amsterdam Zuidoost op 1 januari 2007

	Groep	Absoluut	Relatief
Bevolkingsomvang	Mannen	38.074	48,9% van de bevolking
	Vrouwen	39.843	51,1% van de bevolking
	Totaal	77.917	De totale bevolking
Aantal allochtonen	Westers	6.302	8,1% van de bevolking
	Niet-westers	49.131	63,1% van de bevolking
	Totaal	55.433	71,1% van de bevolking

Het grootste deel van de niet-westerse allochtonen uit de bovenstaande tabel wordt gevormd door Surinamers (25.625 op 1 januari 2007) en Antillianen (4.581 op 1 januari 2007). Een aandeel om rekening mee te houden.

De bestudeerde bevolkingsgroepen zijn in dit onderzoek Surinamers en Antillianen. Deze groep zal in dit onderzoek worden vergeleken met een groep autochtonen in Zuidoost. Reden om juist deze groepen te kiezen voor dit onderzoek is in de eerste plaats het feit dat zij het grootste gedeelte van de inwoners van Zuidoost vormt. Een tweede reden is dat Surinamers en Antillianen sinds de jaren 60 de 'oudste' migrantengroep van Nederland vormen. Een mogelijk verschil tussen deze groepen zou een indicatie vormen voor de verschillen ten opzichte van andere groepen en dus een waardevolle motivatie voor vervolgonderzoek onder andere groepen migranten (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001).

Aan de hand van mogelijke verschillen in beoordeling wordt vervolgens gekeken welke aanbevelingen mogelijk zijn ten aanzien van de communicatie naar deze groepen en vervolgonderzoek naar andere groepen. Naast het praktische nut zal tevens het wetenschappelijke nut van dit onderzoek aan bod komen.

1.3 Probleemstelling

De bevolking van Amsterdam Zuidoost kent een grote diversiteit aan mensen, nationaliteiten en culturen. Binnen deze verschillende culturen kent men andere verhoudingen ten opzichte van elkaar en ten opzichte van de overheid. Daarom is het voor een overheid van belang om de normen en waarden binnen deze culturen te kennen en daar op in te spelen in communicatie-uitingen. In april 2001 is het rapport 'Burgerschapstijlen en overheidscommunicatie' van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie uitgekomen. Dit beschrijft profielen van burgers op basis van waar zij hun informatie vandaan halen, zoals internet, krant, radio of televisie, onder het motto 'waar mijn doelgroep is, daar ben ik'. Echter, dit onderzoek beschrijft geen concreet kader waaraan een boodschap, die specifiek voor een bevolkingsgroep is bedoeld, dient te voldoen. Het gaat dus niet in op de eerder

genoemde informatieverwerkende eigenschappen van specifieke doelgroepen, op het niveau van beeld, geluid en schrift.

Ervan uitgaande dat cultuur bepalend is voor de wijze van informatieverwerking, zal een verschil in culturen moeten leiden tot een aparte aanpak per groep. De verschillen die tussen culturen bestaan zullen wij nagaan door middel van de theorie van Hofstede (1991). Een boodschap is opgebouwd uit beelden, woorden en geluiden. Dat woorden en geluiden per cultuur verschillen ligt meer voor de hand dan een verschil in beelden. In de wetenschap bestaan overtuigingen dat een boodschap via beelden door verschillende culturen anders kan worden geïnterpreteerd, bijvoorbeeld bij Averill (1982). Beelden roepen namelijk een emotie op en de beoordeling van deze emotie kan per cultuur verschillen.

Om die reden gaan wij in dit onderzoek op zoek naar het antwoord op de volgende probleemstelling:

'Bestaat er een verschil in de beoordeling en herkenning van emoties tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen in Amsterdam Zuidoost? Zo ja, welke dimensies van Hofstede kunnen ten grondslag liggen aan dit verschil, in acht genomen dat emotiebeoordeling cultureel bepaald is?'

Deelvragen die hierbij horen zijn als volgt opgesteld;

Kan op basis van de uitkomsten uit de VSM 94 van Hofstede onder inwoners van Amsterdam Zuidoost worden geconcludeerd dat er een verschil bestaat tussen autochtonen enerzijds en Surinamers/Antillianen anderzijds? Oftewel:

- *Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie **'gevoeligheid voor machtafstand'**?*
- *Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie **'individualisme versus collectivisme'**?*
- *Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie **'masculiniteit versus femininiteit'**?*
- *Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie **'mate van onzekerheidsvermijding'**?*

- *Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie ‘**korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid**’?*

Kan op basis van de uitkomsten uit het Emotional Measurement System, de beoordeling van emoties onder inwoners van Amsterdam Zuidoost, antwoord worden gegeven op de volgende vragen:

- **Herkennen autochtonen andere emoties dan Surinamers/Antillianen?**
Etniciteit (autochtoon – Surinaams/Antilliaans)
- **Herkennen mannen andere emoties dan vrouwen?**
Geslacht (man – vrouw)
- **Herkennen jongeren andere emoties dan ouderen?**
Leeftijd (jong (<29 jaar) – oud (>29 jaar))
- **Herkennen mensen die korter onderwijs hebben genoten andere emoties dan mensen die langer onderwijs hebben genoten?**
Het aantal jaren onderwijs dat men heeft genoten (korter (<15 jaar – langer (>15 jaar))
- **Herkennen mensen die uitvoerend werk verrichten andere emoties dan mensen die toegepast/leidinggevend werk verrichten?**
Het soort werk (uitvoerend – toegepast/leidinggevend)

1.4 Opbouw van het rapport

Een boodschap roept bij de ontvanger een emotie op. De emotie die een boodschap oproept hangt af van de wijze waarop de ontvanger de boodschap interpreteert. Deze interpretatie verschilt van persoon tot persoon, maar is mogelijk cultureel bepaald. Het doel van dit onderzoek is om na te gaan of de beoordeling van emoties verschilt onder inwoners van stadsdeel Zuidoost, met enerzijds autochtonen en anderzijds Surinamers/Antillianen, in dit onderzoek te beschouwen als één allochtone groep. Deze samenvoeging is gebruikelijk in de beleidsstukken van de gemeente Amsterdam en om die reden ook doorgevoerd in dit onderzoek.

Om de inwoners van Zuidoost zo goed mogelijk in kaart te brengen wordt gebruik gemaakt van het Value Survey Module 94 (VSM 94) van Hofstede (1994), een methode waarmee culturen en culturele verschillen tussen bevolkingen en bevolkingsgroepen in kaart worden gebracht. Deze methode wordt in hoofdstuk 2 uitgebreid besproken.

De relatie tussen cultuur en emotie is er één waar veel onderzoek naar is gedaan. Om de twee methoden zoals die in dit onderzoek zijn gebruikt aan elkaar te koppelen zullen, eveneens in het

volgende hoofdstuk, verschillende theorieën worden behandeld die betrekking hebben op deze relatie. Het draait daarbij vooral om de vraag of emotie, emotiebeoordeling en emotieherkenning universeel zijn, danwel cultureel is bepaald.

Om de beoordeling en herkenning van emoties te onderzoeken, maken wij in dit onderzoek gebruik van foto's uit het Emotional Photo Deck, dat onderdeel uitmaakt van het Emotional Measurement System (EMS). Het EMS is ontwikkeld door de wetenschappers Russell en Starkman (1989), in opdracht van BBDO New York, een internationaal reclamebureau dat ook verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van de Photo Sort-methode. Deze Photo Sort-methode zal in hoofdstuk 3 worden besproken, aangezien deze methode de voorloper is van het EMS.

In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het hoofdonderzoek gepresenteerd. De conclusies en aanbevelingen worden in hoofdstuk 5 gegeven, waarna in hoofdstuk 6 tot slot de discussie over het onderzoek wordt beschreven.

2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal het kader worden beschreven waarbinnen het onderzoek zich afspeelt. Allereerst worden de vijf dimensies besproken die Hofstede (1991, 1994) heeft opgesteld om culturele verschillen te onderzoeken en het daaraan gekoppelde Value Survey Module 94 (VSM 94), een onderzoeksmethode van Hofstede (1994) die in dit onderzoek gebruikt wordt.

In hoeverre culturele verschillen van invloed zijn op het herkennen en het beoordelen van emoties in een visuele boodschap is een volgend punt dat in dit hoofdstuk zal worden behandeld. De wetenschappers Ekman (1992, 1997) en Averill (1995) staan hierin tegenover elkaar. Ekman beweert dat emoties en emotiebeoordeling identiek zijn voor verschillende culturen, oftewel universeel. Averill daarentegen is van mening dat dit bepaald wordt door de cultuur die mensen hebben.

Ten slotte zal de theoretische achtergrond van projectieve technieken in de sociale wetenschap worden besproken.

2.1 *Culturele diversiteit en de vijf dimensies van Hofstede*

Er zijn veel invalshoeken om culturen te onderzoeken. In dit onderzoek maken we gebruik van het cultuurmodel van Hofstede (1994). Er is gekozen voor dit model omdat deze methode wereldwijd al veel gebruikt is om onderzoek te doen naar cultuur en cultuurverschillen. De methode, de Value Survey Module 94, is een standaardvragenlijst die cultuur 'meet' op basis van vijf dimensies. De scores uit eerdere onderzoeken op deze dimensies zijn verzameld in verschillende databases. Hierdoor is het mogelijk om de scores uit het in dit rapport beschreven onderzoek te spiegelen aan resultaten uit eerder onderzoek. Daarnaast maakt de differentiatie naar vijf dimensies het mogelijk om een ander onderzoek, in dit geval naar de beoordeling van emoties, niet alleen aan de mogelijke invloed van cultuur te toetsen, maar verder te toetsen aan één van de dimensies.

Hofstede heeft een studie naar cultuurverschillen verricht onder werknemers van de grote multinationale onderneming IBM in 64 landen. Dit was de eerste stap in de ontwikkeling van zijn vijf dimensies. Vervolgens is de methode ook gebruikt voor het onderzoeken van mogelijke cultuurverschillen buiten de werkvloer, zoals tussen sporters uit verschillende landen en mensen met een overeenkomstig profiel, los van arbeid. Hij stelt dat je aspecten van een cultuur die je bevallen, niet kunt losknippen van aspecten die je niet bevallen.

Al op jonge leeftijd wordt mensen aangeleerd hoe ze moeten overleven in de sociale wereld. Dit houdt volgens hem het omgaan met vijf basiselementen in. De manier waarop een groep mensen tegen de vijf basiselementen aankijkt, noemt hij cultuur. 'Cultuur is de mentale programmering van een groep mensen waardoor zij zich onderscheiden van andere groepen'. (Hofstede en Hofstede 2006:19)

De vijf dimensies van een samenleving die Hofstede omschrijft zijn:

1. Gevoeligheid voor machtafstand

In Nederland hechten we grote waarde aan het gelijkheidsideaal. Iemand mag eventueel wel 'de baas' zijn, maar hij moet zich niets gaan verbeelden. Er zijn zelfs woorden die eigenlijk niet gebruikt mogen worden: men spreekt bijvoorbeeld niet van ondergeschikten, maar van medewerkers. In veel landen is de politie tegelijkertijd gehaat en gevreesd. In veel landen wordt de autoriteit van de baas niet ter discussie gesteld. Het antwoord dat een bepaalde cultuur heeft op het fundamentele probleem dat mensen ongelijk zijn is de machtafstand. Hofstede (2002) definieert de machtafstand (Engels: 'Power Distance') als volgt:

"Machtafstand is de mate waarin minder machtige leden van instituties of organisaties in een land verwachten en accepteren dat de macht ongelijk verdeeld is." (p. 39)

Dit betekent dat mensen in een cultuur met een grote machtafstand zich makkelijker neerleggen bij het feit dat de macht ongelijk verdeeld is, dan in culturen met een kleine machtafstand. Dit geldt zowel voor de 'sterken' als de 'zwakken' in de betreffende cultuur. Hofstede (1991) heeft de belangrijkste verschillen tussen samenlevingen met een kleine en met een grote machtafstand geïnterpreteerd in twee gebieden, te weten (a) algemene normen, gezin, school en werk en (b) politiek en ideeën.

2. Individualisme versus collectivisme

In de meeste samenlevingen wordt het groepsbelang gesteld boven het belang van het individu. We spreken dan van collectivistische samenlevingen. De groep is de dominante factor en het individu ontleent zijn identiteit aan de groep. De groep staat dan ook pal voor het individu. Iemand aanspreken op zijn gedrag is dan ook meteen een aanval op de groep. Hiertegenover staat de individualistische samenleving, waarin de mens zich primair richt op de zorg voor zichzelf en de (zeer) naaste omgeving. Hofstede (1991) geeft de volgende definitie:

"Een samenleving is individualistisch als de onderlinge banden tussen individuen los zijn: iedereen wordt geacht uitsluitend te zorgen voor zichzelf en voor zijn of haar naaste familie. Een samenleving is collectivistisch als de individuen vanaf hun geboorte opgenomen zijn in sterke, hechte groepen, die hun levenslang bescherming bieden in ruil voor onvoorwaardelijke loyaliteit." (p. 71)

3. Masculiniteit versus femininiteit

Er zijn samenlevingen waarin het belangrijk wordt gevonden dat het werk een uitdaging is die persoonlijke voldoening geeft, waarin op basis van prestaties beloningen worden gegeven en waarin het mogelijk is veel geld te verdienen. Er zijn ook samenlevingen waarin het belangrijk is dat er goede

werkrelaties zijn, zowel met de chef als met collega's en ondergeschikten en dat men woont in een prettige omgeving. Zorgzaamheid voor anderen en de omgeving is dan een dominante waarde. Dit geeft aanleiding tot de introductie van de dimensie masculiniteit/femininiteit. Onder masculien wordt dan verstaan dat de dominante waarde ligt in de vaste taakverdeling, gekoppeld aan de sekse: 'de man als jager en de vrouw als zorgster'. Onder feminien verstaan we dan, dat de belangrijkste waarde de aandacht is voor de kwaliteit van het leven. Hofstede (1991) komt tot de volgende definitie:

“Een samenleving is masculien als sociale sekse-rollen duidelijk gescheiden zijn: mannen worden geacht assertief en hard te zijn en gericht op materieel succes; vrouwen horen bescheiden en teder te zijn en vooral gericht op de kwaliteit van het bestaan. Een samenleving is feminien als sociale sekse-rollen elkaar overlappen: zowel mannen als vrouwen worden geacht bescheiden en teder te zijn en gericht op de kwaliteit van het bestaan.” (p. 108)

4. Mate van onzekerheidsvermijding

Niemand kan de toekomst voorspellen. Dat betekent dus dat iedereen onzeker is over wat er gaat gebeuren. Onzekerheid geeft vaak een onprettig gevoel en we proberen vat te krijgen op de toekomst door het maken van regels, afspraken, wetten en technische ingrepen. De wijze van omgaan met onzekerheid hangt niet alleen af van het karakter van een mens, maar ook van de cultuur waarin hij leeft. Uit het eerder genoemde onderzoek bleek dat er een vierde dimensie geïntroduceerd kan worden namelijk de onzekerheidsvermijding. Deze wordt als volgt door Hofstede (1991) gedefinieerd:

“Onzekerheidsvermijding is de mate waarin de leden van een cultuur zich bedreigd voelen door onzekere of onbekende situaties: dit gevoel wordt onder andere uitgedrukt in nerveuze spanning en in een behoefte aan voorspelbaarheid: aan formele of informele regels.” (p. 144)

In culturen met een sterke onzekerheidsvermijding wordt het leven beheerst door regels en wetten en er is daardoor ook veel bureaucratie. Afwijkend gedrag wordt niet getolereerd. Er is een sterke drang om hard te werken en het uiten van agressie wordt geaccepteerd. In een cultuur met een geringe mate van onzekerheidsvermijding heeft men het liefst zo min mogelijk regels. Er is een grote tolerantie voor afwijkend gedrag. Er heerst vaak een zekere gemoedelijkheid en hard werken is geen doel op zichzelf.

5. Korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid

Bij korte en lange termijngerichtheid gaat het om de wijze waarop een samenleving staat ten opzichte van tijd en traditie. In hoeverre speelt de geschiedenis van een land een rol en hoe groot is die invloed. Wordt er lang vastgehouden aan tradities en in wat voor tempo past de bevolking zich aan? Hoe meer men op de korte termijn is gericht, hoe meer men op traditie is gericht. Hoe meer men op de

lange termijn is gericht, hoe meer respect er is voor de heersende omstandigheden. (Hofstede, Pedersen en Hofstede, 2002:54 e.v.). Hofstede (2001) definieert deze dimensie als volgt:

“Lange termijngerichtheid staat voor een samenleving die leidt tot deugden gericht op toekomstige beloningen, in het bijzonder doorzettingsvermogen en spaarzaamheid. Korte termijngerichtheid staat voor een samenleving die leidt tot deugden in verband met het heden en verleden, in het bijzonder respect voor traditie, behoud van het ‘gezicht’, en voldoen aan de sociale verplichtingen.” (p.86)

2.2 **Verdere uiteenzetting van het cultuurmodel van Hofstede**

De bovengenoemde vijf dimensies kunnen ieder apart bekeken worden in rolprofielen of in zogenaamde synthetische culturen. Synthetische culturen zijn externe manifestaties van de waardeoriëntaties aan beide uiteinden van een dimensie. Synthetische culturen zijn uiteraard simplificaties; ze bestaan niet in de echte wereld, hoewel de neigingen die ze aantonen wel bestaat (Hofstede, Pedersen en Hofstede 2002:99). Voor iedere dimensie bestaan zo twee uitersten. Om de positie van een cultuur binnen deze twee uitersten te kunnen plaatsen heeft Hofstede het zogenoemde Value Survey Module opgesteld, welke methode ook in dit onderzoek gebruikt wordt. De in dit onderzoek gebruikte versie van het VSM is voor het laatst bijgesteld in 1994 en wordt daarom het VSM94 genoemd. De methode bestaat uit 26 vragen. Twintig van deze vragen hebben stuk voor stuk betrekking hebben op een van de vijf dimensies, de laatste zes zijn van demografische aard. De eerste twintig vragen dienen door de respondent te worden beantwoord door middel van het kiezen van een getal tussen de 1 en de 5. Door middel van een standaardformule voor ieder van de vijf dimensies komt men tot een score tussen de 0 en de 100 per dimensie. De waarde 0 komt overeen met het ene uiterste, de waarde 100 met het andere uiterste. De standaardformules voor iedere dimensie worden in het volgende hoofdstuk besproken.

Tabel 3 : De vijf dimensies van cultuur en de tien synthetische culturen van Hofstede

Dimensie	Ene uiterste (0)	Andere uiterste (100)
Gevoeligheid voor machtafstand	Low power	High power
Individualisme versus collectivisme	Collectivisme	Individualisme
Masculiniteit versus femininiteit	Femininiteit	Masculiniteit
Mate van onzekerheidsvermijding	Uncertainty tolerance	Uncertainty avoidance
Korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid	Short term orientation	Long term orientation

Om meer inzicht te geven in wat deze synthetische culturen inhouden volgt hieronder, in tabel 4, per cultuur een korte definitie (Hofstede, Pedersen en Hofstede 2002).

Tabel 4 : Korte definitie van de tien synthetische culturen van Hofstede

Low Power	0	Een kleine machtafstand, streven naar gelijkheid
High Power	100	Grote machtafstand is normaal, verschil tussen arm en rijk normaal
Collectivisme	0	Er is sprake van een wij cultuur, het groepsgevoel overheerst
Individualisme	100	Er is sprake van een ik cultuur, sterk op eigen persoonlijkheid gericht
Femininiteit	0	Een zachtere samenleving, sprake van onderlinge samenwerking
Masculiniteit	100	Een harde samenleving, de mogelijkheid om veel te verdienen, sprake van competitie
Uncertainty Tolerance	0	Zwakke onzekerheidsvermijding, weinig wetten en regels, veel participatie in verenigingen en acties, tolerantie
Uncertainty Avoidance	100	Sterke onzekerheidsvermijding, veel wetten en regels, geen participatie in verenigingen en acties, respect voor omstandigheden
Short term orientation	0	Kortetermijngericht, zoeken naar waarheid, respect voor tradities, nederigheid is een deugd voor vrouwen
Long term orientation	100	Langetermijngericht, zoeken naar deugd, nederigheid is een algemeen menselijke deugd

Als men kijkt naar de bovengenoemde tien synthetische culturen van Hofstede dan kan men verwachten dat bepaalde culturen dichter met elkaar samenhangen dan andere. Zo valt het te verwachten dat culturen met een grote machtafstand ook een sterkere mate van collectivisme bezitten. Even zo goed valt het te verwachten dat een cultuur die een individualistisch karakter kent ook te typeren is als een zachtere samenleving, oftewel meer feminien. Op basis van eerdere onderzoeken die zijn gedaan met de Value Survey Module kunnen we dit ook inzichtelijk maken.

Als voorbeeld nemen we Japan en Zweden. Beide landen vormen een uiterste op de dimensie masculiniteit. Japan scoort op deze dimensie 95 en toont zich daarmee een van de meest masculiene culturen van alle onderzochte culturen. Zweden scoort 'slechts' 5 op deze dimensie en toont zich daarmee het meest feminien. Daarmee lijkt samen te hangen dat Zweden qua cultuur zeer sterk individualistisch is, met een score van 71 op de dimensie individualisme. Japan scoort daarbij 46 en is dus een stuk collectivistischer wat betreft de cultuur. Met die score lijkt de score op de dimensie onzekerheidsvermijding weer samen te hangen. Japan scoort daarbij een score van 92, wat duidt op veel regels en wetten. Zweden scoort op deze dimensie 29 en is dus een stuk toleranter ten opzichte van onzekerheden.

2.3 *Emotieherkenning en Cultuur*

Als we uitgaan van een bepaald verschil in cultuur op basis van uitkomsten uit de methode van Hofstede, wat zou dit dan kunnen zeggen over het herkennen van emoties door mensen uit verschillende culturen? Er zijn twee grote perspectieven van waaruit we de oorsprong van emoties kunnen verklaren: evolutionaire psychologie en sociaal constructionisme ofwel de nature versus nurture benadering. Volgens de nature-benadering zijn emoties het product van natuurlijke selectie en kunnen dus best verklaard worden vanuit evolutionair perspectief. Volgens de nurture-benadering zijn emoties sociaal geconstrueerd en verschillen ze over culturele grenzen.

Paul Ekman trok in 1967 de binnenlanden van Nieuw-Guinea binnen. Daar confronteert hij Papoea's, die nog nooit een westerling hebben gezien, met foto's waarop verschillende gezichtsuitdrukkingen zijn te zien. Ze blijken feilloos herkend te worden. Gelaatsuitdrukkingen, zo concludeert Ekman (1969), zijn universeel. Hij vond zes basisemoties; The Big Six – woede, vreugde, verdriet, angst, afschuw en verrassing – deze hebben overal ter wereld dezelfde betekenis. Helemaal nieuw is de conclusie overigens niet. Reeds in 1872 schreef Charles Darwin in zijn boek *The Expression of the Emotions in Man and Animals* over het bestaan van enkele universele uitingen van emoties door middel van gelaatsuitdrukkingen.

Ekman heeft vervolgens veel onderzoek uitgevoerd naar emotie. Met Friesen (1976) deed hij onder andere een onderzoek waarbij ze aan diverse culturele groepen foto's van gezichten lieten zien die dan beoordeeld moesten worden op emotie. Daaruit bleek dat alle groepen dezelfde emoties afleidden uit de foto's. Het patroon van gezichtsbewegingen dat wij een glimlach noemen bijvoorbeeld, wordt volgens Ekman & Friesen (1976) door alle culturen gekoppeld aan een positief gevoel. Mensen uit allerlei culturen zullen ook ongeveer hetzelfde gezicht trekken als ze met iets walgelijks worden geconfronteerd. Een opgetrokken wenkbrauw zal geassocieerd worden met frustratie of verveeldheid (Smith, 1989). Het onderzoek van Ekman & Friesen (1976) had wel als nadeel dat de populatie bestond uit mensen die via massamedia toegang hadden tot de westerse cultuur. De kans op bias was dus reëel.

Echter, er zijn ook wetenschappers die meer de nurture zijde van de ontwikkeling van emotieherkenning aanhangen. Averill (1982, p. 424) stelt dat menselijke emoties niet onveranderlijk en primitief zijn en dat zij niet gescheiden mogen worden van hogere denkprocessen. Naar zijn mening variëren zij sterk, zowel tussen individuen en culturen, en berusten zij op hogere cognitieve processen. Omdat Averill er voor een deel van uitgaat dat mensen emoties tonen en herkennen door wat ze in hun leven meemaken, zal dit naar verwachting verschillen per land, continent, cultuur etc. Neem als voorbeeld een begrafenis. In de westerse cultuur zijn we geneigd om bij verdriet een ingetogen houding aan te nemen. Mensen zijn stil, houden hun tranen het liefst verborgen en rouwen in soberheid. In een aantal niet-westerse culturen kent het rouwritueel een veel extravert karakter. Mensen dragen felle kleuren, huilen uitbundig en schreeuwen van verdriet. In beide gevallen gaat het om de emotie verdriet, maar op een totaal andere wijze uitgedragen. Stel, men laat een jong westers

kind kijken naar een rouwritueel in Afrika. Dan zal het kind mogelijk de emoties bestempelen als boosheid. Een Afrikaans kind van dezelfde leeftijd herkent dit als verdriet. Er is dus voldoende reden om aan te nemen dat culturele achtergrond van invloed kan zijn op de herkenning van emoties.

2.4 Projectieve technieken

Om te onderzoeken hoe respondenten emoties beoordelen, maken we in ons onderzoek gebruik van foto's. Het gebruik van foto's in wetenschappelijk onderzoek valt onder de projectieve technieken. Morrison et al. (2002) heeft een definitie opgesteld voor projectieve technieken:

“Projectieve technieken draaien om het gebruik van stimuli die ervoor zorgen dat de respondent zijn diepste meningen kan uiten.” (p. 63)

Op basis van dit principe zijn er verscheidene technieken beschikbaar (Gordon & Longmaid, 1988; Will et al., 1996; Donoghue, 2000; Morrison et al., 2002; Boddy, 2005), waaronder Photo Sort en het Emotional Measurement System. De technieken zijn te onderscheiden in vijf categorieën, namelijk;

- **associatie:** het verbinden van het onderzoeksobject met woorden, afbeeldingen of gedachten
- **completeren:** het afmaken van zinnen, verhalen, argumenten
- **constructen:** het beantwoorden van vragen over gevoelens, meningen of het gedrag van andere mensen
- **keuze ordening:** het beoordelen van productvoordelen
- **expressie:** role-playing, story-telling, tekenen, of andere creatieve activiteiten

In het in dit rapport beschreven onderzoek maken we gebruik van de techniek van associatie, waarbij de respondent op basis van een foto een emotie kiest uit een beschikbare lijst met emoties.

Projectieve technieken hebben drie grote voordelen, zo blijkt uit de literatuur. In de eerste plaats stellen ze de respondent in staat om zijn gevoel te koppelen aan een bepaalde uiting, zonder dat hij dit onder woorden hoeft te brengen. Een tweede voordeel van projectieve technieken is dat respondenten in staat worden gesteld hun intuïtieve mening te uiten (Catterall en Ibbotson, 2000). Dit wordt ook niet geremd door de angst om een fout antwoord te geven. Dat is namelijk niet mogelijk. Men onderzoekt of er een afwijking bestaat tussen de mening van een bepaalde groep respondenten ten opzichte van een andere groep. Een derde voordeel is dat respondenten het leuk vinden om aan creatief en onconventioneel onderzoek mee te werken (Van Riel, 1992; Van Riel et al., 1998; Catterall and Ibbotson, 2000). Dit laatste punt is discutabel aangezien er kennelijk vanuit wordt gegaan dat conventioneel onderzoek niet, of minder leuk is om aan mee te werken. Ondanks de mogelijke voordelen van projectieve technieken is er vrij weinig onderzoek gedaan naar voor- en tegens van deze methode in wetenschappelijk onderzoek (Boddy, 2005).

3: Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk zal de methode van onderzoek worden behandeld. Allereerst zal de theoretische achtergrond van de methode worden besproken, een vervolg op de inleiding van projectieve technieken in het vorige hoofdstuk. Vervolgens zullen de uitkomsten van het vooronderzoek worden besproken te zamen met de bespreking van de drie onderdelen van het onderzoeksinstrument.

3.1 *De Photo Sort-methode en het Emotional Measurement System*

In dit onderzoek maken we gebruik van foto's uit het Emotional Measurement System van Russell & Starkman (1989). Om deze methode nader toe te lichten, is het van belang om, de voorloper van het EMS, de Photo Sort-methode te bespreken. Hoewel het bij Photo Sort niet gaat om het benoemen van de emotie, of het herkennen van de emotie, kunnen we door het bespreken van Photo Sort laten zien op welke gronden EMS is ontwikkeld.

De Photo Sort-methode

Photo Sort is een methode waarmee op een eenvoudige en snelle manier een indruk gekregen kan worden van het beeld dat een persoon heeft van een bepaalde dienst, product of organisatie (Den Dekker, 1999). Het idee van Photo Sort is dat een respondent via een sorteermethode bepaalde foto's uitkiest die het beste beeld geven van het onderzochte object. Aan de hand van de selectie van de respondent ontstaat dus het beeld dat de respondent heeft van dit object.

Een voordeel van de Photo Sort-methode is dat het de keuze van de respondent op non-verbale wijze meet. Het is de bedoeling dat onbewuste gevoelens door deze methoden naar boven worden getrokken, waardoor deze bespreekbaar worden. Respondenten hoeven dus niet over goede communicatieve vaardigheden te beschikken om gevoelens die men ervaart kenbaar te maken.

De foto's die gebruikt worden in dergelijke onderzoeken, worden van tevoren gevalideerd op een aantal voor het onderzochte object belangrijke kenmerken. Elke foto dient dus bepaalde associaties teweeg te brengen. Wanneer een respondent een foto bij een object kiest, kan aangenomen worden dat het object dezelfde associaties teweegbrengt, als de associaties die de foto's teweegbrengt.

De Photo Sort-methode kan zowel bij kwalitatief als bij kwantitatief onderzoek ingezet worden. Bij kwantitatief onderzoek gaat het erom welke foto's met welke objecten geassocieerd worden. De associaties van de foto's dienen van te voren bekend te zijn. Als een groot aantal mensen bepaalde foto's bij het object kiest dan kan men een uitspraak doen over de associaties die het object teweegbrengt en eventueel met welke kenmerken dit verband houdt.

Bij kwalitatief onderzoek gaat het ook om de associaties van foto's met objecten. Hierbij dienen associaties enkel als uitgangspunt voor een gesprek over onderwerpen die moeilijk onder woorden te brengen zijn. Belangrijk punt bij de Photo Sort-methode is dat de set foto's van goede en vooral dezelfde kwaliteit moet zijn en dat er veel relevante foto's zijn om uit te kiezen.

In 'Photosort, Een meetinstrument voor Imago' beschrijft Den Dekker (1999) hoe men een bruikbaar Photo Sort-instrument kan ontwikkelen. Om er zeker van te zijn dat de uitkomsten betrouwbaar en eenduidig te interpreteren zijn, moeten de foto's aan een aantal eisen voldoen. Den Dekker (1999) noemt er drie:

1. Om ervoor te zorgen dat de foto's worden beoordeeld op hun uitstraling en niet op de toevallige kwaliteit, moeten alle foto's een goede en vooral dezelfde kwaliteit hebben.
2. De respondent moet kunnen kiezen uit een ruime selectie foto's. Als de set te beperkt is, komt dit de validiteit van het onderzoek niet ten goede. Een onderzoeker die een voorselectie maakt, stuurt bewust of onbewust het onderzoeksproces. De fotoset van BBDO telt ongeveer 130 foto's. Alle belangrijke emotionele dimensies moeten dus vertegenwoordigd zijn (Van Riel 1996).
3. De achterliggende associatie van de foto moet bekend zijn. Hiervoor is een uitgebreid testonderzoek nodig, waarbij een grote groep respondenten aangeeft welke associaties ze bij de foto hebben. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een auto die een sexy imago oproept of een degelijk imago oproept.

Als dat laatste niet is gebeurd en de onderzoeker wil toch een valide onderzoeksuitslag hebben, dan is hij sterk afhankelijk van het communicatief vermogen van de ondervraagde. Deze moet hem dan immers in woorden duidelijk kunnen maken waarom het juist deze foto is.

Het Emotional Measurement System

BBDO's Emotional Measurement System is een non-verbale onderzoekstechniek waarmee de emotionele respons van respondenten kan worden geëvalueerd. Op deze manier kunnen er inzichten worden verworven in de emotionele impact van een bepaalde boodschap (Russell & Starkman, 1989).

Traditionele testtechnieken meten volgens Russell & Starkman (1989) voornamelijk gedachten in plaats van gevoelens. Onderzoekstechnieken die claimen de emotionele impact te bepalen, meten vooral de cognitieve respons. Dit komt doordat ze gebruik maken van verbale technieken. Als een respondent een emotie moet omzetten naar woorden, wordt deze gedwongen na te denken over deze emotie. Daarmee wordt de initiële emotionele reactie verstoord. Omdat mensen van nature een meer gereserveerde houding hebben bij het gebruik van woorden en gedachten ondermijnen deze technieken dus het meten van de emotionele effectiviteit van uitingen (Russell & Starkman, 1989).

BBDO's EMS kan voorbij gaan aan alle tekortkomingen van eerdere methoden, aangezien het gebruik maakt van gezichtsuitdrukkingen bij het bepalen van de emotionele effectiviteit (Russell & Starkman, 1989). Sociaal wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat emoties kunnen worden overgebracht via gezichtsuitdrukkingen en dat mensen in staat zijn om foto's met gezichtsuitdrukkingen te koppelen aan hun eigen gevoelens. Russell en Starkman (1989) halen in hun artikel onder andere de onderzoeken aan van Bettman (1979), Zajonc (1980) en Batra & Ray (1986). BBDO Research heeft een fotoset geconstrueerd voor het gebruik van het Emotional Measurement System. Deze EMS fotoset bestaat uit een serie gezichtsuitdrukkingen die de emotionele impact van een boodschap kan bepalen zonder het gebruik van woorden.

Bij het samenstellen van de EMS fotoset hebben Russell en Starkman (1989) eerst een literatuurstudie gedaan naar het begrijpen van emoties. Uit deze studie kwam een lijst van 26 categorieën van emotionele reacties, van schaamte tot sereniteit en van angst tot verlangen. Zes professionele acteurs (drie mannen en drie vrouwen) werden gefotografeerd bij het uitdrukken van één van deze 26 categorieën. Deze foto's moeten worden gezien als iconen van emotie: ze representeren niet een bepaalde populatie als geslacht, leeftijd, religie of etniciteit, maar het gehele spectrum van de menselijke emotie (Russell & Starkman, 1989).

Meer dan 1800 foto's werden genomen. Vervolgens is er zeer uitgebreid onderzoek uitgevoerd onder diverse segmenten van de populatie (leeftijd, etniciteit, religie, opleidingsniveau) om een gereduceerde set van valide foto's over te houden, die consistent werden geïnterpreteerd door de respondenten. Met de uiteindelijke EMS fotoset, bestaande uit 53 foto's, is verder onderzoek gedaan om een perceptuele kaart van emoties te kunnen ontwikkelen. Iedere foto bevindt zich hier in een tweedimensionale ruimte. Deze perceptuele kaart vertegenwoordigt het universum van emoties en vormt de standaard voor het meten en interpreteren van de emotionele respons van consumenten. Bij het werken met het EMS vraagt de onderzoeker consumenten naar een uiting te kijken en vervolgens uit de EMS-fotoset die gezichtsuitdrukkingen te selecteren die zijn/haar eigen gevoel vertegenwoordigen. Per foto is uit vooronderzoek vast komen te staan welke emotie zij verbeeldt. Zodoende kan deze emotie worden gezien als de voornaamste emotie die de getoonde uiting oproept.



Figuur 1: De 53 foto's uit het Emotional Photo Deck van het Emotional Measurement System

3.2 Value Survey Module 94

In de originele vragenlijst van Hofstede gaan de laatste twee vragen over de huidige nationaliteit en de nationaliteit bij geboorte. Voor dit onderzoek zijn deze vragen aangepast; er wordt gevraagd naar het geboorteland van de respondent, het geboorteland van zijn/haar vader en het geboorteland van zijn/haar moeder. Deze wijziging was nodig aangezien Surinamers die voor de onafhankelijkheid van Suriname in 1975 zijn geboren bij geboorte de Nederlandse nationaliteit kregen. Hetzelfde geldt tot op de dag van vandaag voor Antillianen. Om tot een duidelijke verdeling te kunnen komen van respondenten, hetgeen in dit onderzoek bestaat uit autochtonen enerzijds en Surinamers/Antillianen anderzijds, is gevraagd naar het geboorteland. Indien een van beide ouders in Suriname, danwel op de Antillen is geboren, dan wordt de respondent meegenomen als zijnde een respondent uit de groep Surinamers/Antillianen. Deze verdeling is dus gemaakt op basis van de eerder genoemde definitie van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

De eerste twintig vragen hebben, zoals gezegd, betrekking op een van de vijf dimensies. Voor iedere dimensie is zodoende een formule opgesteld, waarin de scores op de schalen van de vragenlijst moeten worden ingevuld. Op de volgende pagina volgen de formules per dimensie. De letter 'm' gevolgd door het nummer tussen haakjes staan voor het nummer van de vraag waarvan de score moeten worden ingevuld. Bijvoorbeeld: m(03) staat voor vraag 3 in de vragenlijst. Op vraag 3 is een vijfpuntsschaal van toepassing, met een scoremogelijkheid van 1 tot en met 5. Stel, de gemiddelde score is 4, dan vermenigvuldigt deze zich met -35. Het getal '-35' is een wegingsfactor die Hofstede aan de gemiddelde scores hangt om deze zodoende vergelijkbaar met elkaar te maken. De uiteindelijke score van de hele formule moet uitkomen tussen de 0 en de 100. Een kleine machtafstand staat voor 0, een grote machtafstand voor 100. Om bij het voorbeeld van machtafstand te blijven: vraag 3 (m3) en vraag 6 (m6) zijn dus door hun wegingsfactor tegengesteld. Een grote gemiddelde score op vraag 3 leidt dus tot een kleinere machtafstand, door de vermenigvuldiging met een negatieve wegingsfactor.

De wegingsfactor aan het einde van iedere formule die geen betrekking heeft op een van de vragen uit de vragenlijst, heeft Hofstede toegevoegd om de score per dimensie met elkaar te vergelijken. Zonder deze wegingsfactor zouden scores namelijk niet tussen de 0 en de 100 uitkomen. Voorbeeld: de dimensie machtafstand in Nederland (uit de database met scores van Hofstede) komt op een score uit van 38. Zonder de wegingsfactor aan het einde van de dimensie machtafstand (-20), zou de score dus uitkomen op 58. Op zich geen vreemde score. Maar als we deze score vergelijken met de score van Suriname op dezelfde dimensie, dan zou deze zonder wegingsfactor uitkomen op een score van 105, hetgeen niet binnen het bereik van de scores valt. Nu valt de score in dit voorbeeld niet ver buiten het gebied tussen 0 en 100. Maar bij bijvoorbeeld de dimensie individualisme is de wegingsfactor +130 en zou de score dus ver buiten de schaal vallen.

Tabel 5 : Formules voor het berekenen van de scores per dimensie van de Value Survey Module van Hofstede

Dimensie	Formule
Gevoeligheid voor machtafstand	Power Distance Index (PDI) $PDI = -35m(03) + 35m(06) + 25m(14) - 20m(17) - 20$
Individualisme versus collectivisme	Individualism Index (IDV) $IDV = -50m(01) + 30m(02) + 20m(04) - 25m(08) + 130$
Masculiniteit versus femininiteit	Masculinity Index (MAS) $MAS = +60m(05) - 20m(07) + 20m(15) - 70m(20) + 100$
Mate van onzekerheidsvermijding	Uncertainty Avoidance Index (UAI) $UAI = +25m(13) + 20m(16) - 50m(18) - 15m(19) + 120$
Korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid	Long-term Orientation Index (LTO) $LTO = -20m(10) + 20m(12) + 40$

De scores van de respondenten kunnen gegroepeerd worden en zodoende aan elkaar worden gestaafd, zoals in dit onderzoek gebeurt tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen. Daarnaast kunnen ook de antwoorden op de overige demografische vragen als onderscheid dienen. Tevens zijn uit eerdere onderzoeken scores bekend die met de scores uit dit onderzoek vergeleken kunnen worden, zoals de scores van onderzoeken die al eerder onder Surinamers in Suriname zijn uitgevoerd.

3.3 Het onderzoeksinstrument

Het onderzoeksinstrument van het vooronderzoek verschilt ten opzichte van het onderzoeksinstrument van het hoofdonderzoek. In het vooronderzoek, dat wij hieronder zullen bespreken, is alleen de procedure getest en is alleen gebruik gemaakt van het Emotional Measurement System. Pas bij de afname van het hoofdonderzoek is gebruik gemaakt van de Value Survey Module 94 van Hofstede (1994), in combinatie met het Emotional Measurement System. De complete vragenlijst van zowel het vooronderzoek als het hoofdonderzoek zijn te vinden in de bijlagen.

Vooronderzoek

Om na te gaan of het opgestelde instrument wel meet wat gemeten moet worden, is een pretest uitgevoerd. Dit is gebeurd in de wachtruimte van de afdeling Burgerzaken in het stadsdeelkantoor van het stadsdeel Zuidoost van de gemeente Amsterdam. In deze ruimte wachten burgers tijdens het afnemen van verschillende producten/diensten van de gemeente, zoals vergunning, identiteitspapieren en wijzigingen in de burgerlijke stand. De uiteindelijke dataverzameling zal ook in deze wachtruimte plaatsvinden. Hieronder staan de vragen zoals die zijn gesteld bij het vooronderzoek, voorafgaand aan de vragen op basis van het Emotional Measurement System :

Geboortejaar _____ :	
Geslacht _____ :	MAN — VROUW*
Nationaliteit _____ :	
Religie _____ :	
BOEDDHISTISCH — CHRISTELIJK — HINDOEISTISCH — ISLAMITISCH — JOODS — GEEN RELIGIE*	
Anders, namelijk / toevoeging :	
Geboorteland _____ :	
Geboorteland vader _____ :	
Geboorteland moeder _____ :	
Indien niet in Nederland geboren, het jaar van vestiging in Nederland _____ :	
Hoogst genoten opleiding (afgerond) _____ :	
GEEN — BASISONDERWIJS — LBO/MAVO/VMBO — HAVO — VWO — MBO/MEAO — HBO/HEAO — UNIVERSITEIT*	
Anders, namelijk / toevoeging :	
* Kruis aan wat van toepassing is	

N.B.: bovenstaande vragen zijn dus niet gebruikt in het hoofdonderzoek

In eerste instantie was het de bedoeling dat mensen, na instemming, de vragenlijst invulden achter een tafel die speciaal voor het onderzoek in de wachtruimte was opgesteld. Maar al snel bleek dat mensen daardoor minder bereidwillig waren om mee te werken, waarschijnlijk omdat zij op deze manier niet goed meer konden inschatten of zij al aan de beurt waren. Om die reden is er voor gekozen om de mensen, na instemming, de vragenlijst uit te reiken en deze op hun plek in de wachtruimte in te vullen. Vervolgens konden de mensen bij vertrek de ingevulde vragenlijsten inleveren bij de onderzoeker.

Aanvankelijk bleek de non-response hoog. Mensen willen graag zelf controle houden over de situatie en dus liever het onderzoek op hun eigen plek invullen. Verder bleek dat mensen al terugdeinsden voor de onderzoeker, waarna is besloten om de opstelling van de tafel minder in een fuik te laten aankomen. Als eenmaal een aantal mensen bezig zijn met het invullen van de vragenlijsten, zijn andere mensen dusdanig nieuwsgierig dat zij zich zelf bij de onderzoeker melden om te vragen of zij

ook mee kunnen werken. Van de vijftien respondenten van de pretest heeft één persoon zijn vragenlijst niet volledig kunnen invullen, aangezien hij direct aan de beurt was en daarna niet verder wilde gaan met het invullen.

Procedureel heeft de pretest voldoende resultaat opgeleverd, zoals hierboven reeds is beschreven. Op het gebied van dataverzameling kan echter niet gesproken worden over een resultaat aangezien voor het hoofdonderzoek het meetinstrument sterk is aangepast door middel van de invoeging van de Value Survey Module 94 van Hofstede. Er is geen aanvullend vooronderzoek gedaan na invoeging van de Value Survey Module 94, omdat de betrouwbaarheid van deze methode op zich bekend is. Echter, op deze 'bekende' betrouwbaarheid zullen wij in het volgende hoofdstuk terugkomen.

Deel 2 en deel 3 van het onderzoeksinstrument: EMS

In **deel 2** van het onderzoek wordt gevraagd om naast de afgebeelde foto een top 3 van emoties te noteren welke gekozen moeten worden uit de bijgeleverde lijst met emoties. Hierbij is, zoals aangegeven op de vragenlijst, volgorde van belang. De gekozen emotie zal namelijk worden vermenigvuldigd met de positie in de top 3. De eerste genoemde emotie krijgt 3 punten, de tweede emotie 2 punten en de derde emotie 1 punt. Zo ontstaat per foto een scoreoverzicht van de meest genoemde emotie met de hoogste score. Op basis van dit scoreoverzicht kunnen we nagaan of er verschillen bestaan in emotiebeoordeling tussen autochtonen enerzijds en Surinamers/Antillianen anderzijds. Grote verschillen in de beoordeling zijn een exploratieve indicatie voor een mogelijk verschil dat gevonden wordt in deel 3. De lijst met emoties die is gebruikt, is dezelfde lijst als Russell en Starkman (1989) hebben gebruikt bij het opstellen van het Emotional Measurement System. Het origineel van deze lijst is opgesteld door Holbrook & Batra (1986) en Batra & Ray (1986), die hiervoor weer de Big Six, de zes basisemoties van Ekman (1971) gebruikten. Deel 2 bestaat uit zes foto's, waarvan hieronder de eerste foto staat afgebeeld. Daarnaast staat ook de lijst met emoties afgebeeld, zoals de respondenten die bij het invullen van dit deel moesten gebruiken. Het volledige instrument is terug te vinden in de bijlage.



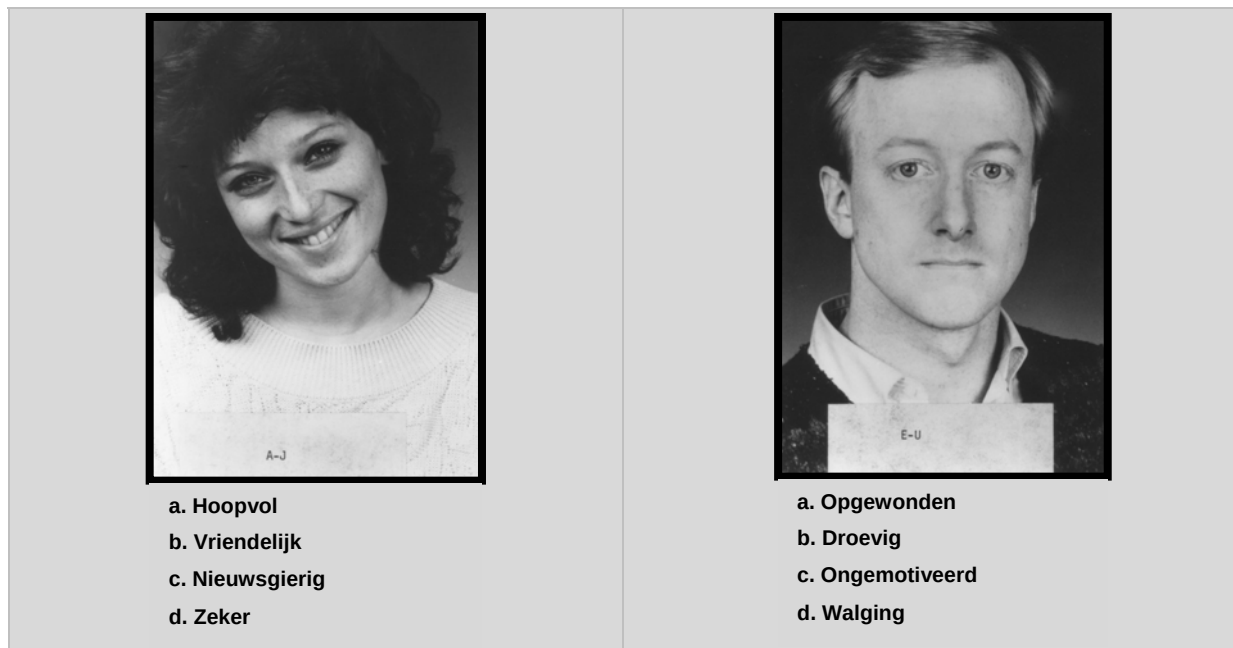
Figuur 2 : Voorbeeld vraagstelling onder deel 2 van het instrument

Tabel 6 : Lijst met emoties zoals gebruikt door Russell & Starkman (1989) bij het opstellen van het Emotional Measurement System. Deze zelfde lijst is ook gebruikt door de respondenten bij het kiezen van een top 3 van emoties per foto.

Cluster	Adjectief
<u>1 - Opgewekt/Verbaasd</u>	Opgewekt Gestimuleerd Verbaasd Verrast
<u>2 - Blij/Gelukkig</u>	Verrukt Gelukkig Blij Vermaakt Speels Geamuseerd
<u>3 - Vertrouwd/Liefdevol</u>	Vriendelijk Liefdevol Competent Zeker Eerlijk Deugdzaam
<u>4 - Geïnteresseerd/Hoopvol</u>	Hoopvol Wensend Eerbiedig Geestelijk Dankbaar Nieuwsgierig Geïnteresseerd Trots Superieur Waardig Kalm
<u>5 - Achterdochtig/Arrogant</u>	Wantrouwend Achterdochtig
<u>6 - Verveeld/Ongemotiveerd</u>	Afgeleid Verdiept Verveeld Ongemotiveerd
<u>7 - Verdrietig/Boos</u>	Gefrustreerd Opgewonden Schuldig Berouwvol Zwak Droevig Ongelukkig
<u>8 - Angstig/Afschuw</u>	Boos Woedend Walging Opstandig Bang Beschaamd Vernederd

De bovenstaande lijst is een vertaling van de originele Engelstalige lijst. Van de meeste emoties is de Nederlandse vertaling afkomstig uit eerdere documenten van FHV/BBDO, de Nederlandse tak van het reclamebureau waarvoor Russell & Starkman (1989) de EMS hebben ontwikkeld. Over de invloed van het vertalen zal in hoofdstuk 6 worden ingegaan.

In **deel 3** van het onderzoek krijgt de respondent bij 16 foto's iedere keer een meerkeuzemogelijkheid. Uit vier mogelijke emoties mag de respondent die emotie kiezen waarvan hij/zij vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto afgebeelde emotie. Op basis van deze keuzes kunnen we nagaan of er verschillen bestaan in emotieherkenning tussen autochtonen enerzijds en Surinamers/Antillianen anderzijds. Vervolgens is het mogelijk om de uitkomsten te koppelen aan de uitkomsten van de eerder beschreven Value Survey Module 94. Vershillen in emotieherkenning worden mogelijk gekoppeld aan een van de dimensies van Hofstede. Hieronder zijn de eerste twee foto's weergegeven van het onderzoeksinstrument.



Figuur 3 : Voorbeeld van de vraagstelling onder deel 3 van het instrument

3.4 Setting en procedure van het hoofdonderzoek

Om een zo goed mogelijke afspiegeling te krijgen van de inwoners van Amsterdam Zuidoost is het onderzoek uitgevoerd in het stadsdeelkantoor van dit stadsdeel. Een stadsdeelkantoor heeft in Amsterdam vrijwel dezelfde functie als een stadhuis in andere gemeenten van Nederland.

De onderzoeker heeft de respondenten tijdens hun bezoek aan het stadsdeelkantoor persoonlijk benaderd en gevraagd om hun medewerking. Hierbij heeft de onderzoeker bewust de medewerking gevraagd van mensen met een Nederlands voorkomen en mensen met een Surinaams/Antilliaans voorkomen. Er is expliciet niet gevraagd naar de etnische achtergrond, aangezien respondenten zich hier niet door mogen laten leiden, omwille van de externe validiteit. Externe validiteit is in hoeverre de resultaten van een bepaald onderzoek of een test te generaliseren zijn. Als bepaalde resultaten extern valide zijn, wil dit zeggen dat de resultaten te generaliseren zijn en dus voor een grotere groep dan slechts de testgroep zullen gelden. Als de resultaten alleen maar opgaan voor de testgroep, zijn ze immers veel minder waard. In dit geval kan het gebeuren dat wanneer respondenten gevraagd wordt naar hun etnische achtergrond, zij hun antwoorden laten leiden door de achterliggende reden van het

onderzoek. Voorbeeld: “Vanuit mijn Surinaamse achtergrond denk ik dat deze foto gekoppeld is aan blijdschap.”

Na instemming kreeg de respondent de vragenlijst en een pen mee naar de wachtruimte, zodat de vragenlijst tijdens het wachten kon worden ingevuld. Aanvankelijk was het de bedoeling dat respondenten de vragenlijst zouden invullen aan een speciaal daarvoor geplaatste tafel, maar dit bleek voor respondenten weinig aantrekkelijk, aangezien zij bang waren hun oproep te missen. De gemiddelde wachttijd in het stadsdeel bedraagt over het algemeen meer dan de 15 minuten die de respondenten gemiddeld nodig hadden bij het invullen van de vragenlijst, dus dit zorgde nauwelijks voor een probleem. Bij het vooronderzoek was de gemiddelde duur voor het invullen van de vragenlijst aanzienlijk korter, aangezien in het vooronderzoek het VSM94 nog niet was ingepast zoals eerder gemeld. Een uitgebreide beschrijving van de respondenten bij het hoofdonderzoek komt in hoofdstuk 4 aan bod.

4: Resultaten van het onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van het onderzoek. Allereerst zullen de demografische kenmerken van de respondenten worden besproken. Vervolgens zullen de uitkomsten van ieder van de drie delen van het onderzoeksinstrument worden behandeld. Op basis van deze uitkomsten zullen enkele toetsen worden besproken om zodoende te komen tot resultaten per deelvraag. De conclusies die volgen uit de resultaten zullen in hoofdstuk 5 worden besproken.

4.1 *Demografische kenmerken van de respondenten*

Van de uitgereikte 125 vragenlijsten zijn er uiteindelijk 88 vragenlijsten meegenomen in de dataverwerking, een percentage van 70,4%. De 37 vragenlijsten die niet zijn meegenomen voldeden niet, omdat:

- de etnische achtergrond niet de Nederlandse/Surinaamse/Antilliaanse betrof (20 keer)
- het merendeel van de vragen niet is beantwoord (9 keer)
- deze niet zijn ingeleverd (8 keer)

De uiteindelijke 88 vragenlijsten bestonden uit 41 vragenlijsten beantwoord door respondenten met een Nederlandse etniciteit (46,6%) en 47 vragenlijsten beantwoord door respondenten met een Surinaams/Antilliaanse etniciteit (53,4%). Deze aantallen liggen vrij dicht bij elkaar, doordat de onderzoeker tijdens het afnemen van het onderzoek steeds heeft bijgehouden hoeveel vragenlijsten door beide groepen zijn ingevuld. Dit is van belang, omdat de uitkomsten van beide groepen dan beter met elkaar kunnen worden vergeleken, los van de importantie van de absolute omvang.

Hieronder staat afgebeeld hoe de respondenten bij dit onderzoek zijn verdeeld. Deze verdeling is gemaakt op basis van de antwoorden zoals die gegeven zijn op de vragen 21 tot en met 27 van het onderzoeksinstrument. Vraag 25, 26 en 27 hebben betrekking op het geboorteland van de respondent, het geboorteland van de vader van de respondent en het geboorteland van de moeder van de respondent. Zoals in de inleiding al beschreven wordt bij de verdeling naar etnische achtergrond de definitie van het Centraal Bureau voor Statistiek gehanteerd. Als een van beide ouders van de respondent is geboren in Suriname of op de Antillen dan wordt deze aangemerkt als Surinamer/Antilliaan.

Vraag 21. U bent een:

1. man
2. vrouw

Tabel 7 : Overzicht respondenten op basis van geslacht

	Man	Vrouw
Autochtonen (N=41)	36,6%	63,4%
Surinamers/Antillianen (N=47)	36,2%	63,8%

Op basis van deze vraag kunnen de uitkomsten van het onderzoek naar emotieherkenning, deel 2 en 3 van het onderzoek, verder worden gedifferentieerd. Zo kan bekeken worden of een mogelijk verschil tussen etniciteiten verder te herleiden is naar geslacht. Zo kan er geen verschil bestaan tussen de mannen van beide etniciteiten, maar wel een verschil tussen de vrouwen. Bijvoorbeeld vanuit de gedachte dat Surinaamse vrouwen traditioneler zijn dan Surinaamse mannen en hiermee mogelijk een verschil laten zien in hun emotieherkenning.

Vraag 22. Hoe oud bent u?

1. Onder de 20
2. 20-24 jaar
3. 25-29 jaar
4. 30-34 jaar
5. 35-39 jaar
6. 40-49 jaar
7. 50-59 jaar
8. 60 jaar of ouder

Tabel 8 : Overzicht respondenten op basis van leeftijd

	<i>Jongeren</i>			<i>Ouderen</i>				
	< 20	20-24	25-29	30-34	35-39	40-49	50-59	> 60
Autochtonen	39%	26,8%	19,5%	4,9%	0%	4,9%	4,9%	0%
	85,3%			14,7%				
Surinamers/Antillianen	4,3%	27,7%	8,5%	4,3%	12,7%	12,7%	29,8%	0%
	40,5%			59,5%				

In dit geval kan bekeken worden of een mogelijk verschil tussen etniciteiten verder te herleiden is naar leeftijd. Zo kan er bijvoorbeeld géén verschil bestaan tussen de jongeren (jonger dan 20 t/m 25-29) van beide etniciteiten, maar wel een verschil tussen de ouderen (30-34 t/m ouder dan 60). Hier zou een verschil kunnen bestaan omdat het aannemelijk is dat de jongere allochtoon qua emotieherkenning dichterbij de autochtone keuze komt.

Vraag 23. Hoeveel jaar onderwijs heeft u genoten, gerekend vanaf de lagere school?

1. 10 jaar of minder
2. 11 jaar
3. 12 jaar
4. 13 jaar
5. 14 jaar
6. 15 jaar
7. 16 jaar
8. 17 jaar
9. 18 jaar of meer

Tabel 9 : Overzicht respondenten op basis van het aantal jaren onderwijs

	<i>Korter onderwijs</i>						<i>Langer onderwijs</i>		
	< 10	11	12	13	14	15	16	17	> 18
Autochtonen	19,5%	4,9%	9,8%	0%	9,8%	9,8%	9,8%	4,9%	31,7%
	53,8%						46,4%		
Surinamers/Antillianen	4,3%	8,5%	4,3%	8,5%	8,5%	4,3%	21,3%	21,3%	19,1%
	38,4%						61,7%		

Bij deze vraag kan bekeken worden of een mogelijk verschil tussen etniciteiten verder te herleiden is naar het aantal jaren onderwijs. Langer opgeleide allochtonen hebben misschien vanuit hun onderwijs meer te maken gehad met de autochtone cultuur. Aangezien het Nederlands onderwijssysteem een autochtone benadering kent, wijken zij daardoor minder af van de autochtone cultuur dan hun cultuurgenoten die korter onderwijs hebben genoten.

Vraag 24. Als u een betaalde baan hebt of heeft gehad, welk soort baan is het/was het?

1. Geen betaalde baan (inclusief full-time scholieren/studenten)
2. Ongeschoold of halfgeschoold werk
3. Gemiddeld opgeleide werknemer
4. Beroepsopgeleide technicus, verpleegster, kunstenaar of gelijkwaardig
5. Academisch opgeleide professioneel of gelijkwaardig (maar geen manager)
6. Manager van één of meerdere ondergeschikten (niet-managers)
7. Manager van één of meerdere managers

Tabel 10 : Overzicht respondenten op basis van het soort werk

	<i>Uitvoerende functie</i>			<i>Toegepast of leidinggevende functie</i>			
	1	2	3	4	5	6	7
Autochtonen	14,6%	14,6%	29,3%	17,1%	24,4%	0%	0%
	58,5%			41,5%			
Surinamers/Antillianen	0%	21,3%	34%	31,9%	8,5%	0%	4,3%
	55,3%			44,7%			

Bij deze vraag kan bekeken worden of een mogelijk verschil tussen etniciteiten verder te herleiden is naar het soort werk dat zij doen. Mogelijk bestaat er een verschil in emotieherkenning tussen mensen met een toegepaste of leidinggevende functie (4 t/m 7) ten opzichte van mensen met een uitvoerende functie (1 t/m 3).

4.2 Scores op deel 1 van het hoofdonderzoek: de vijf dimensies van Hofstede

Door middel van de formules per dimensie, zoals die in het vorige hoofdstuk zijn weergegeven en uitgelegd, kunnen scores per dimensie worden berekend voor zowel autochtonen als Surinamers/Antillianen. Eerdere onderzoeken met behulp van het Value Survey Module zijn door Hofstede en anderen bewaard en opgeslagen in een database (verzameld op de website van de zoon van Geert Hofstede, Gertjan Hofstede: www.gertjanhofstede.nl). Deze database is vrij toegankelijk en biedt de mogelijkheid om scores uit nieuwe onderzoeken te vergelijken met bestaande scores. Zo worden daarin de volgende scores gevonden voor Nederland en Suriname. Daarbij moet vermeld worden dat de respondenten niet door Hofstede of anderen zijn beschreven. Oftewel, de antwoorden op vragen 21 t/m 26 zijn niet bekend. Hierdoor zijn de verschillen in de onderstaande tabel niet toe te schrijven aan een specifiek verschil tussen de respondenten uit dit onderzoek en de respondenten uit eerdere onderzoeken door middel van de Value Survey Module.

Tabel 11 : Scores uit deel 1 van het hoofdonderzoek vergeleken met scores op het VSM van Hofstede uit de database

	Kolom 1	Kolom 2	Kolom 3	Kolom 4
Dimensie	Score autochtonen in Zuidoost	Score uit database Nederland	Score Surinamers/ Antillianen in Zuidoost	Score uit database Suriname
Gevoeligheid voor Machtafstand	3	38	12	85
Individualisme versus Collectivisme	68	80	81	47
Masculiniteit versus femininiteit	8	14	7	37
Mate van onzekerheidsvermijding	38	15	59	92
Korte termijngerichtheid versus Lange termijngerichtheid	33	44	29	*

** Voor Suriname bestaat er in de database geen score voor Korte termijngerichtheid versus Lange termijngerichtheid. Dit komt hoogstwaarschijnlijk omdat de voorloper van het VSM94, het VSM80, geen score berekende voor deze dimensie.*

Als de scores in de bovenstaande tabel met elkaar vergeleken worden, dan is te zien dat de respondenten in dit onderzoek (kolom 1 en kolom 3) op de dimensie masculiniteit maar 1 punt van elkaar afwijken en op de dimensie korte versus lange termijngerichtheid maar 4 punten van elkaar schelen. Op de dimensies machtafstand, individualisme en onzekerheidsvermijding liggen de autochtonen en de Surinamers/Antillianen respectievelijk 9, 13 en 21 punten uit elkaar. De totale afwijking in score tussen deze twee groepen komt zodoende neer op 48 punten.

Als de score van de Nederlandse respondenten in dit onderzoek worden vergeleken met de score uit eerder onderzoek in Nederland (kolom 1 en kolom 2), dan is te zien dat het verschil op de dimensie masculiniteit maar 6 punten is. Op de dimensies individualisme en korte versus lange termijngerichtheid is het verschil respectievelijk 12 en 11 punten. Op de dimensies machtafstand en onzekerheidsvermijding zijn de verschillen behoorlijk, 35 en 23 punten. De totale afwijking in score tussen deze twee groepen komt zodoende neer op 73 punten.

Als de score van de Surinaamse/Antilliaanse respondenten in dit onderzoek worden vergeleken met de score uit eerder onderzoek in Nederland (kolom 3 en kolom 2), dan is te zien dat er maar 1 punt

verschil bestaat op de dimensie individualisme. Op de dimensie onzekerheidsvermijding is het verschil groot, namelijk 44 punten. Op de dimensies machtafstand, masculiniteit en korte versus lange termijnverwachting zijn de verschillen respectievelijk 26, 7 en 15 punten. De totale afwijking is score tussen deze twee groepen komt zodoende neer op 92 punten.

Als de score van de Surinaamse/Antilliaanse respondenten in dit onderzoek vergelijken met de score uit eerder onderzoek in Suriname (kolom 3 en kolom 4), dan zijn er grote verschillen te zien op alle dimensies. Op de dimensie machtafstand is het verschil zelfs 73 punten. Op de dimensies individualisme, masculiniteit en onzekerheidsvermijding is het verschil respectievelijk 34, 30 en 33 punten. Zonder een verschil op de dimensie korte versus lange termijngerichtheid, aangezien daar geen vergelijkbare score voor beschikbaar is, komt de totale afwijking tussen deze twee groepen neer op 170 punten.

Op basis van de hierboven opgesomde verschillen kunnen we een aantal uitspraken doen:

- De verschillen tussen de respondenten in het onderzoek, Nederlander versus Surinamers/Antillianen, zijn klein. Op geen van de dimensies bestaat er een groter verschil in score dan 21 punten.
- De Nederlandse respondenten uit het onderzoek wijken vooral op de dimensie machtafstand en onzekerheidsvermijding af van de scores uit eerder onderzoek onder Nederlanders.
- De Surinaams/Antilliaanse respondenten uit het onderzoek wijken vooral op de dimensie onzekerheidsvermijding sterk af van de scores uit eerder onderzoek onder Nederlanders, namelijk 44 punten.
- De Surinaams/Antilliaanse respondenten uit het onderzoek wijken zeer sterk af van de scores uit eerder onderzoek onder Surinamers.

De mogelijke conclusies die aan deze resultaten gekoppeld kunnen worden, komen aan bod in het volgende hoofdstuk.

4.3 Betrouwbaarheid en validiteit

Voordat er verdere statistische analyses kunnen worden uitgevoerd is het belangrijk om te kijken hoe betrouwbaar en valide het meetinstrument is. Als blijkt dat het instrument betrouwbaar en valide is, kunnen er aan de hand van de resultaten conclusies worden getrokken. Volgens Swanborn (1994) is betrouwbaarheid in de traditionele methodologische literatuur, de mate waarin een meting of een meetinstrument vrij is van toevalsfouten. Als de invloed van het toevalscomplex gering is, dit blijkt uit een van meting tot meting stabiel meetresultaat, dan spreken we van een betrouwbare meting. De validiteit is volgens Swanborn (1994) de mate waarin een meting of een meetinstrument voor de meting van X vrij is van zowel toeval als systeemfouten. Bij validiteit gaat het om de vraag in hoeverre er gemeten wordt wat de onderzoeker wil meten. In deze paragraaf wordt er gekeken naar de betrouwbaarheid van de gebruikte schalen en de validiteit van het onderzoeksinstrument. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een reliability test waarbij de Cronbachs Alpha wordt berekend.

Om de gegevens te analyseren moeten de items van een construct samen worden gevoegd om zo een gemiddelde score op te leveren voor de gemeten variabelen. Zoals hierboven reeds geschreven gaat het er bij de betrouwbaarheidsanalyse om te kijken of de respondent de verschillende vragen die samen een variabele meten consistent heeft ingevuld. De Cronbachs Alpha is een waarde die aangeeft of er sprake van een betrouwbare schaal voor het meten van een variabele. De waarde kan variëren tussen de 0 en 1, waarbij een waarde boven de 0,6 aangeeft dat er sprake is van een betrouwbare schaal.

Tabel 12 : Cronbachs Alpha per construct over alle respondenten

Construct	N	Aantal items	Cronbachs Alpha
Gevoeligheid voor machtafstand	88	4	0,494
Individualisme versus collectivisme	88	4	0,791
Masculiniteit versus femininiteit	88	4	0,194
Mate van onzekerheidsvermijding	88	4	0,186
Korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid	88	2	0,645

Zoals in de bovenstaande tabel te zien is, is de betrouwbaarheid van de constructen machtafstand, masculiniteit en onzekerheidsvermijding te laag. Om te onderzoeken waar dit aan ligt dient men allereerst onderzoek te doen naar de betrouwbaarheid per groep respondenten.

Tabel 13 : Cronbachs Alpha per construct over autochtone respondenten

Construct	N	Aantal items	Cronbachs Alpha
Gevoeligheid voor machtafstand	41	4	0,559
Individualisme versus collectivisme	41	4	0,543
Masculiniteit versus femininiteit	41	4	0,150
Mate van onzekerheidsvermijding	41	4	0,535
Korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid	41	2	0,303

Tabel 14 : Cronbachs Alpha per construct over de Surinaamse/Antilliaanse respondenten

Construct	N	Aantal items	Cronbachs Alpha
Gevoeligheid voor machtafstand	47	4	0,367
Individualisme versus collectivisme	47	4	0,753
Masculiniteit versus femininiteit	47	4	0,313
Mate van onzekerheidsvermijding	47	4	0,229
Korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid	47	2	0,656

Uit de tabel 13 en 14 valt af te lezen dat de betrouwbaarheid volgens voor de meeste constructen, ook na differentiatie naar groep, niet aan de norm van 0,6 voldoen. De schalen en constructen zoals gebruikt zijn volledig ontleend aan Hofstede. Deze blijken niet betrouwbaar en zodoende kunnen we dus ook over de validiteit geen uitspraken doen. Om die reden is een exploratieve factoranalyse uitgevoerd, om te kijken of er op andere factoren gevonden worden dan Hofstede. Het gebruikte meetinstrument is door de factoranalyse verdeeld in de volgende zes factoren:

Tabel 15 : Factoranalyse over de data uit het VSM94

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6
Vraag 5	.805					
Vraag 2	.789					
Vraag 1	.763					
Vraag 6	.718					
Vraag 11	.712					
Vraag 4	.643		.497			
Vraag 3	.604					
Vraag 8	.579					
Vraag 9	.537		.475			
Vraag 15		-.793				
Vraag 16		-.511				
Vraag 10						
Vraag 17			.718			
Vraag 18			.503			
Vraag 7				.634		
Vraag 12	.401			.445		
Vraag 14					.628	
Vraag 13						
Vraag 20						.796
Vraag 19		.445				.505

Zoals uit de bovenstaande tabel is af te lezen komen de constructen van Hofstede en de factoren uit de factoranalyse zeer slecht overeen. Eigenlijk komt alleen het construct voor de dimensie Individualisme (vraag 1, 2, 4 en 8) terug in één factor (factor 1). Dit geeft te denken over de betrouwbaarheid en de validiteit van het instrument. Op basis van de door Hofstede opgestelde dimensies kunnen scores worden berekend die aan elkaar te staven zijn, maar in hoeverre die scores echt iets zeggen is twijfelachtig.

Als in de literatuur op zoek wordt gegaan naar een mogelijke verklaring voor deze aflatende betrouwbaarheid en validiteit, blijkt dit geen uniek probleem te zijn. Er bestaat in de wetenschap veel kritiek op methode van Hofstede, vooral op het vlak van betrouwbaarheid en validiteit. Zo stellen Oshlyansky et al. (2006) na eigen onderzoek:

“...it was unable to replicate any of Hofstede's original dimensional distinctions - with the possible exception of individuality. Factor analysis suggested that the VSM dimensions had very little explanatory power in explaining the structure of our large dataset. Our results call into question what validity the VSM model has both in itself and as a tool for understanding the design of user interfaces for different cultures, although it remains a useful shared language for discussion.” (p. 4)

En ook Spector & Cooper (2002) hebben kritiek:

“Our concern with the VSM94 is not that it cannot predict other variables, and not that it does not provide a relatively stable (test-retest reliability) measure, but that it lacks internal consistency. This leads to the conclusion that the scales (except for individualism in some samples and long-term orientation) do not assess a single homogeneous construct.” (p. 177)

Zoals uit tabel 12 blijkt is ook in dit onderzoek de betrouwbaarheid op de constructen individualisme en korte versus lange termijngerichtheid voldoende. Maar vooral de andere constructen zijn onvoldoende betrouwbaar. Welke gevolgen deze bevindingen hebben voor de conclusies van dit onderzoek zullen we in hoofdstuk 5 bespreken.

4.4 Scores op deel 2 van het hoofdonderzoek

In deel 2 hebben de respondenten uit de lijst met emoties een top 3 gekozen bij zes foto's uit het Emotional Measurement System. Om de keuze van de respondenten met elkaar te kunnen vergelijken is voor beide onderzochte groepen, autochtonen en Surinamers/Antillianen, per foto een totaalscore opgesteld voor de genoemde emoties. Om dit te kunnen doen zijn punten toegekend per antwoord, zo krijgt een emotie die als eerste keuze is genoemd 3 punten, een emotie die als tweede is gekozen 2 punten en een emotie die als derde is gekozen krijgt 1 punt. Vervolgens zijn per emotie de scores per foto opgeteld. Deze scores zijn omgezet naar percentages, om verschillen en overeenkomsten van beide groepen te kunnen herkennen. In de onderstaande tabel zijn voor foto 1 de voornaamste keuzes weergegeven. De complete tabellen zijn terug te vinden in de bijlage. De uitkomsten vormen een indicator voor een verschil in emotieherkenning bij deel 3 van het onderzoek.

Tabel 16 : Resultaten foto 1 uit deel 2 van het hoofdonderzoek

			
Autochtonen	Percentage	Surinamers/Antillianen	Percentage
Verrast	29,2%	Verrast	29,8%
Blij	20,0%	Blij	21,8%
Verrukt	16,7%	Verbaasd	8,9%
Verbaasd	10,8%	Gelukkig	8,9%
Opgewekt	5,0%	Opgewekt	8,1%

Zoals uit de bovenstaande tabel is af te lezen komen de antwoorden van beide groepen bij deze eerste foto sterk overeen. Hetzelfde geldt in meer of mindere mate voor de andere vijf foto's: de genoemde emoties komen sterk overeen en vormen geen indicatie voor een verschil in emotiebeoordeling tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen. De grootste percentageverschillen, welke worden uitgedrukt in epsilon (ϵ), zijn te weinig structureel om op basis daarvan uitspraken te doen.

4.5 Scores op deel 3 van het hoofdonderzoek

In het vorige hoofdstuk is besproken hoe deel 3 van het onderzoeksinstrument eruit ziet. Onder 16 foto's uit het Emotional Measurement System zijn vier mogelijke emoties geplaatst uit de lijst van emoties. De keuze voor een emotie is een nominale variabele. Deze afhankelijke variabele wordt, na invoering in het verwerkingprogramma SPSS van de antwoorden van alle 88 respondenten, afgezet tegen de onafhankelijke variabele. Dit gebeurt door middel van kruistabellen. De onafhankelijke variabele is in dit geval de etnische achtergrond, autochtoon of Surinaams/Antilliaans. Vervolgens worden ook de andere demografische gegevens van de respondenten gebruikt, zoals die zijn behandeld in de eerste paragraaf van dit hoofdstuk: geslacht (man - vrouw), leeftijd (jongeren - ouderen), het aantal jaren onderwijs (korter onderwijs - langer onderwijs) en het soort werk dat men doet (uitvoerend – toegepast/leidinggevend). Het is te verwachten dat er een zekere correlatie bestaat tussen de variabelen leeftijd, onderwijs en werk. Om dit verder te onderzoeken is een bivariate analyse uitgevoerd. Deze wordt in de volgende paragraaf besproken.

Of de verschillen tussen beide variabelen significant zijn, wordt vervolgens bepaald aan de hand van de chi-kwadraattoets. Deze toets berekent een theoretische verdeling (die een beeld geeft van een puur toevallige verdeling van twee variabelen die onafhankelijk zijn van elkaar) en vergelijkt deze met de feitelijke verdeling (dat zijn de cijfers in de tabel). Als de feitelijke verdeling fundamenteel

verschillend is van de theoretische verdeling, is de conclusie dat de cijfers in de tabel niet aan het toeval te wijten zijn; ze zijn significant.

Significantie wordt bepaald aan de hand van een bepaalde drempel. In dit onderzoek geldt als drempel een α van 0.10. Over het algemeen wordt als absolute ondergrens een α van 0.05 gehanteerd. Een hogere α is gekozen vanwege het exploratieve karakter van dit onderzoek en vanwege het relatief kleine aantal respondenten. In de kruistabellen worden overigens geen percentages gebruikt. Swanborn (1991) stelt namelijk dat hiervoor het aantal gevallen per regel, danwel per kolom, groter dan 50 moet zijn. Aan die eis is niet voldoen.

Voor de eerste twee foto's zal hieronder de gehele toetsing worden besproken. De resultaten van de toetsing van de andere foto's is beperkt tot het bespreken van het al dan niet significant zijn van de verdeling voor een of meerdere onafhankelijke variabelen. In het geval van significantie zal verder worden gekeken in hoeverre dit te herleiden is naar de etnische achtergrond. De kruistabellen en de uitkomsten van de bijbehorende chi-kwadraattoets zijn terug te vinden in de bijlage.

Significantietoets bij foto 1



Tabel 17 : Kruistabel voor de genoemde emotie bij foto 1 naar 'Etnische achtergrond'

	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Hoopvol	7	4	11
b. Vriendelijk	33	39	72
c. Nieuwsgierig	1	0	1
d. Zeker	0	4	4
Totaal	41	47	88

Uit de chi-kwadraattoets bij de kruistabel hierboven volgt een overschrijdingskans van **0.115**. De verdeling is dus **niet significant** voor de variabele etnische achtergrond. Na toetsing op de andere demografische factoren wordt als resultaat gevonden dat alleen voor leeftijd de verdeling significant is:

Tabel 18 : Uitkomst van de chi-kwadraattoets voor andere variabelen bij foto 1

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.433	
Leeftijd	0.011	X
Jaren onderwijs	0.659	
Soort baan	0.612	

Als van de verdeling voor leeftijd de kruistabel wordt bekeken, is in de onderstaande tabel te zien dat jongeren in tegenstelling tot ouderen de emotie 'hoopvol' herkennen. Alleen 'ouderen' benoemen ook de emotie 'zeker'.

Tabel 19 : Kruistabel voor de gekozen emoties bij foto1 naar de variabele 'Leeftijd'

	Leeftijd		Totaal
	Jongeren	Ouderen	
a. Hoopvol	10	1	11
b. Vriendelijk	41	31	72
c. Nieuwsgierig	1	0	1
d. Zeker	0	4	4
Totaal	52	36	88

Echter, zowel binnen de variabele geslacht als binnen de variabele leeftijd is het mogelijk dat er een verschil bestaat op de variabele etnische achtergrond, ook al is deze verdeling niet significant (zie tabel 17). Als deze variabelen verder worden uitgesplitst is het niet meer wenselijk om op significantie te toetsen. Dat komt omdat er teveel cellen zijn in de kruistabel met een waarde van 0. Hierdoor wordt de invloed van kleine waarden op de significantie te groot. Daarom is de analyse van de onderstaande tabellen beperkt tot het inhoudelijk inspecteren van deze tabellen.

Tabel 20 : Kruistabel voor geslacht na splitsing op etnische achtergrond bij foto 1

	Man		Vrouw		Totaal
	Autochtoon	Surinaams/ Antilliaans	Autochtoon	Surinaams/ Antilliaans	
a. Hoopvol	4	0	3	4	11
b. Vriendelijk	10	16	23	23	72
c. Nieuwsgierig	0	0	1	0	1
d. Zeker	0	0	0	4	4
Totaal	14	16	27	31	88

Uit de bovenstaande tabel kan worden afgelezen dat er slechts kleine verschillen bestaan tussen mannen en vrouwen. Ook al wordt de significantie niet meer getoetst, toch kan worden aangenomen dat deze verschillen op toeval kunnen berusten. De enige uitspraak die op basis van deze tabel te doen is, is dat geslacht geen rol speelt bij de emotiebeoordeling bij deze foto.

Tabel 21 : Kruistabel voor leeftijd na splitsing op etnische achtergrond bij foto 1

	<i>Jongeren</i>		<i>Ouderen</i>		Totaal
	Autochtoon	Surinaams/ Antilliaans	Autochtoon	Surinaams/ Antilliaans	
a. Hoopvol	6	4	1	0	11
b. Vriendelijk	27	14	6	25	72
c. Nieuwsgierig	1	0	0	0	1
d. Zeker	0	0	0	4	4
Totaal	34	18	7	29	88

Uit tabel 18 blijkt dat de verdeling voor de variabele leeftijd significant is. In de bovenstaande tabel is te zien dat deze significantie ook te wijten zou kan zijn aan de ondervertegenwoordiging van autochtone ouderen in dit onderzoek. Door het kleine aantal respondenten in deze groep kan de uitkomst zeer vertekend zijn.

Significantietoets bij foto 2



Tabel 22 : Kruistabel voor de genoemde emotie bij foto 2 naar 'Etnische achtergrond'

	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Opgewonden	0	0	0
b. Droevig	14	27	41
c. Ongemotiveerd	21	20	41
d. Walging	6	0	6
Totaal	41	47	88

Uit de chi-kwadraattoets voor de bovenstaande kruistabel volgt een overschrijdingskans van **0.008**. De verdeling is dus **significant** voor etnische achtergrond. Zoals uit de tabel kan worden opgemerkt is er

met name verschil omdat autochtonen ook de emotie 'walging' hebben herkend, in tegenstelling tot de Surinamers/Antillianen. Na verdere toetsing blijkt ook de verdeling voor leeftijd, het aantal jaren onderwijs en het soort baan significant:

Tabel 23 : Uitkomst van de chi-kwadraattoets voor andere variabelen bij foto 2

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.196	
Leeftijd	0.001	X
Jaren onderwijs	0.010	X
Soort baan	0.097	X

In tabel 24 is te zien dat ook hier de kleine vertegenwoordiging van vooral oudere autochtonen onder de respondenten voor grote verschillen kan zorgen. Een respondent had in deze groep voor een sterk afwijkend beeld kunnen zorgen door een ander antwoord in te vullen, deze invloed is te groot.

Tabel 24 : Kruistabel voor leeftijd na splitsing op etnische achtergrond bij foto 2

	<i>Jongeren</i>		<i>Ouderen</i>		Totaal
	Autochtoon	Surinaams/ Antilliaans	Autochtoon	Surinaams/ Antilliaans	
a. Opgewonden	0	0	0	0	0
b. Droevig	8	8	6	19	41
c. Ongemotiveerd	20	10	1	10	41
d. Walging	6	0	0	0	6
Totaal	34	18	7	29	88

In de onderstaande tabel staat per foto weergegeven op welke variabelen de gevonden verschillen significant zijn. Een gevonden significant verschil duidt op een verschillende emotieherkenning van beide groepen per variabele. Uit de tabel valt af te lezen dat de gevonden significante verschillen niet zijn te herleiden naar één variabele. Hierbij dient wel te worden bedacht dat de variabelen leeftijd, onderwijs en werk met elkaar kunnen samenhangen. Om deze mogelijke samenhang verder te onderzoeken is een bivariate analyse uitgevoerd voor deze variabelen.

Tabel 25 : Gevonden significante verschillen per foto

	Etnische achtergrond	Geslacht	Leeftijd	Onderwijs	Werk
Foto 1			X		
Foto 2	X		X	X	X
Foto 3	X	X		X	X
Foto 4					
Foto 5					
Foto 6	X				
Foto 7		X		X	
Foto 8					
Foto 9	X	X	X		X
Foto 10	X				X
Foto 11					
Foto 12			X	X	X
Foto 13	X	X		X	X
Foto 14		X			
Foto 15					X
Foto 16	X	X	X	X	
Totaal	7	6	5	6	7

NB: Bovengenoemde foto's staan afgebeeld in deel 4 van de bijlage.

4.6 Analyse van de relatie tussen leeftijd, het aantal jaren onderwijs en het soort werk

Een correlatiecoëfficiënt is een maat voor de correlatie tussen twee stochastische grootheden (of stochastische variabelen). Men spreekt van correlatie als er tussen de beide grootheden een zekere lineaire samenhang is, in die zin dat waarden van de beide grootheden dezelfde of een tegengestelde tendens vertonen. Zo is er sprake van correlatie tussen de grootheden lengte en gewicht bij (volwassen) mensen. Met toenemende lengte neemt gemiddeld gezien ook het gewicht toe. (Huizingh, 2001)

Op basis van de verzamelde data kan worden nagegaan of de variabelen leeftijd, onderwijs en werk met elkaar correleren en op welke wijze. Dit gebeurt door middel van het berekenen van de correlatiecoëfficiënt. In de onderstaande tabel is de correlatiematrix weergegeven. De diagonaal van de matrix bestaat uit enen, want deze vermeldt steeds de correlatie van een variabele met zichzelf. De correlatiecoëfficiënt geeft de striktheid van het lineaire verband tussen twee variabelen weer. Bij interval- of ratiovariabelen wordt gebruik gemaakt van de Pearson correlatiecoëfficiënt, maar aangezien het hier gaat om nominale variabelen is gebruik gemaakt van de Spearman correlatiecoëfficiënt. Overigens zijn voor deze analyse de data gebruikt die uit het onderzoek naar

voren zijn gekomen, zonder de tweedeling die in de tabellen in paragraaf 4.1 is weergegeven (jongeren – ouderen, korter onderwijs – langer onderwijs, uitvoerende functie – toegepast of leidinggevende functie).

Tabel 26 : Correlatiematrix voor de variabelen leeftijd, onderwijs en werk (Spearsman's Rho)

		Leeftijd	Onderwijs	Werk
	Correlatiecoëfficiënt	1	0.301	0.441
Leeftijd	Overschrijdingskans	.	0.002	0.000
	Aantal respondenten	88	88	88
	Correlatiecoëfficiënt	0.301	1	0.475
Onderwijs	Overschrijdingskans	0.002	.	0.000
	Aantal respondenten	88	88	88
	Correlatiecoëfficiënt	0.441	0.475	1
Werk	Overschrijdingskans	0.000	0.000	.
	Aantal respondenten	88	88	88

Een hogere correlatiecoëfficiënt betekent een sterker verband tussen twee variabelen. De vraag is dan of het verband ook significant is. Zijn de twee variabelen onafhankelijk van elkaar of bestaat er een verband tussen? Om deze hypothese te toetsen, voert SPSS standaard een t-toets uit. De nulhypothese H_0 van deze t-toets luidt dat de correlatiecoëfficiënt in de populatie niet van nul afwijkt. De alternatieve hypothese H_1 stelt dat er wel verband bestaat tussen beide variabelen, dus een correlatiecoëfficiënt ongelijk aan nul.

Onder de correlatiecoëfficiënt staat de p-waarde, de overschrijdingskans die hoort bij de berekende t-waarde (die zelf niet staat afgedrukt). De overschrijdingskans voor de correlatiecoëfficiënt tussen het aantal jaren onderwijs en het soort werk dat men doet is 0.000. Met andere woorden: de kans dat een correlatiecoëfficiënt van (absoluut gezien) minstens 0.475 tussen het aantal jaren onderwijs en het soort werk wordt gevonden, terwijl er in de populatie tussen beide variabelen geen lineair verband bestaat, is 0 procent. Het hanteren van een α van 0.05 leidt dan tot een verwerping van de nulhypothese: de correlatie tussen het aantal jaren onderwijs en het soort werk is significant. Zoals te zien is in de bovenstaande tabel geldt dit eveneens voor de correlatie tussen leeftijd en het aantal jaren onderwijs en tussen leeftijd en het soort werk.

5: Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de resultaten een antwoord gegeven op de probleemstelling die in het eerste hoofdstuk naar voren is gekomen. Door het beantwoorden van de deelvragen wordt er naar een antwoord op deze stelling toegewerkt. Vervolgens zullen concrete aanbevelingen worden geformuleerd ter ondersteuning van een toekomstige communicatiestrategie vanuit de gemeente Amsterdam.

5.1 *Beantwoording van de deelvragen op basis van de Value Survey Module 94*

De deelvragen hieronder worden beantwoord aan de hand van de resultaten uit deel 1 van het onderzoek. Voordat aan de beantwoording van de deelvragen kan worden begonnen is het van het grootste belang om eerst kritisch naar de betrouwbaarheid van de verschillende constructen te kijken. In paragraaf 4.3 is duidelijk naar voren gekomen dat het gebruikte instrument van Hofstede (1994) bij drie van de vijf constructen een onvoldoende betrouwbaarheid laat zien. Op basis van de gevonden betrouwbaarheid kan eigenlijk alleen over individualisme en korte versus lange termijngerichtheid een geldige uitspraak worden gedaan. Echter, gezien het exploratieve karakter van dit onderzoek worden de deelvragen hieronder wel beantwoord, maar zullen de conclusies die op basis van deze antwoorden worden getrokken met zeer veel terughoudendheid moeten worden geïnterpreteerd.

Een tweede punt dat van belang is bij de conclusies zijn uitspraken betreffende 'lage' en 'hoge' scores. Deze termen refereren aan tabel 4 in dit verslag. Een lage score komt overeen met een score in de richting van 0, een hoge score komt overeen met een score in de richting van 100. Een derde punt is dat de respondenten in dit onderzoek, die een Nederlandse etnische achtergrond hebben, worden betiteld als autochtoon. Als er in de onderstaande conclusies wordt gesproken over Nederlanders, dan worden de bestaande scores op de VSM bedoeld zoals afgebeeld in tabel 11.

Deelvragen die zijn opgesteld op basis van het onderzoek naar cultuurverschillen onder inwoners van Amsterdam Zuidoost.

Kan op basis van de uitkomsten uit de VSM 94 van Hofstede onder inwoners van Amsterdam Zuidoost worden geconcludeerd dat er een verschil bestaat tussen autochtonen enerzijds en Surinamers/Antillianen anderzijds? Oftewel:

- Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie 'gevoeligheid voor machtafstand'?

De autochtonen in dit onderzoek scoren zeer laag op gevoeligheid voor machtafstand. Zij hebben dus een sterk streven naar gelijkheid. De Surinamers/Antillianen scoren iets hoger, maar nog steeds een stuk lager dan eerdere onderzoeken die in Nederland hebben plaatsgevonden. Deze score staat bovendien lijnrecht tegenover eerdere scores uit onderzoek in Suriname. Op basis van die score mag geconcludeerd worden dat men in Suriname een grote machtafstand kent. Een van de kenmerken die

Hofstede hieraan verbindt, is dat het verschil tussen arm en rijk normaal wordt gevonden. Bij de inwoners van Zuidoost bestaat deze overtuiging dus vrijwel niet. Over het algemeen mag geconcludeerd worden dat het verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen in Amsterdam Zuidoost wat betreft gevoeligheid voor machtafstand klein is. Hierbij moet wel worden bedacht dat dit een van de dimensies uit het onderzoek is, die niet betrouwbaar is gebleken.

- Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie **'individualisme versus collectivisme'**?

De autochtonen in dit onderzoek scoren lager op deze dimensie dan Nederlanders in eerdere onderzoeken. Zij zijn dus minder collectivistisch ingesteld dan Nederlanders in eerdere onderzoeken. Opmerkelijk is dat de Surinamers/Antillianen hoger scoren dan de autochtonen in dit onderzoek, zij zijn dus individualistischer ingesteld. Dit is opmerkelijk omdat zij hiermee vrijwel hetzelfde scoren als Nederlanders in eerder onderzoek en een stuk hoger dan Surinamers in eerder onderzoek. Hieruit mag geconcludeerd worden dat er een verschil bestaat tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen in Zuidoost en dat dat verschil voornamelijk valt toe te schrijven aan de hoge mate van individualisme onder Surinamers/Antillianen. Aan deze conclusie kan meer waarde worden ontleend dan aan de conclusie uit het antwoord op de eerste deelvraag. Het construct voor deze dimensie is namelijk wel betrouwbaar gebleken.

- Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie **'masculiniteit versus femininiteit'**?

Autochtonen en Surinamers/Antillianen scoren vrijwel hetzelfde op deze dimensie. Beide groepen zijn zeer feminien, er is dus sprake van een zachte samenleving waarin sprake is van onderlinge samenwerking. Eerdere scores uit onderzoek onder Nederlanders wijken niet veel af, al zijn deze iets meer gericht naar de masculiene zijde. Voor scores uit Suriname geldt dit nog meer, daar is dus sprake van een hardere samenleving, waarin meer sprake is van competitie. Op deze conclusies zijn een aantal aanmerkingen te maken. Allereerst de eerder genoemde onbetrouwbaarheid van de resultaten, maar daarnaast ook het feit dat onbekend is uit welk jaar de resultaten komen uit eerdere onderzoeken.

- Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie **'mate van onzekerheidsvermijding'**?

Autochtonen in Zuidoost scoren een stuk hoger op deze dimensie dan Nederlanders in eerder onderzoek. Zij kennen dus een sterkere mate van onzekerheidsvermijding en ervaren dus een sterkere invloed van regels en wetten en kennen volgens Hofstede (1980) onder andere een lagere participatie in verenigingen. Surinamers/Antillianen in dit onderzoek scoren nog hoger, maar weer een

stuk lager dan bij eerdere onderzoeken in Suriname. Er mag dus geconcludeerd worden dat zij minder regels en wetten ervaren dan de autochtonen in Zuidoost en een grotere mate van tolerantie kennen.

- Bestaat er een verschil tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen op de dimensie '**korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid**'?

De autochtonen in Zuidoost scoren lager op deze dimensie dan Nederlanders in eerder onderzoek. Zij kennen volgens Hofstede (1994) dus onder andere meer respect voor tradities. De Surinamers/Antillianen in dit onderzoek scoren nog lager. Er bestaan geen scores voor deze dimensie uit eerder onderzoek in Suriname, dus daar zijn geen uitspraken over te doen.

5.2 Beantwoording van de deelvragen op basis van het Emotional Measurement System

Op basis van deel 2 kan gesteld worden dat er geen structurele verschillen zijn gevonden in de keuze voor een bepaalde emotie. Het karakter van deel 2 van het onderzoek is zeer exploratief, hetgeen tot gevolg heeft dat het doen van zinvolle uitspraken op basis van de resultaten weinig zin heeft. De deelvragen hieronder worden beantwoord aan de hand van de resultaten uit deel 3 van het onderzoek.

Kan op basis van de uitkomsten uit het EMS, de beoordeling van emoties onder inwoners van Amsterdam Zuidoost, antwoord worden gegeven op de volgende vraag:

- **Herkennen autochtonen andere emoties dan Surinamers/Antillianen?**

In dit onderzoek komen meerdere significante verschillen naar voren in emotieherkenning tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen, namelijk bij zeven van de zestien foto's. Echter, in de analyse van de resultaten zijn ook de andere variabelen getoetst die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen, zoals geslacht, leeftijd, het aantal jaren onderwijs en het soort werk dat men verricht. Deze variabelen leiden tot de volgende controlevragen:

- **Herkennen mannen andere emoties dan vrouwen?**
- **Herkennen jongeren andere emoties dan ouderen?**
- **Herkennen mensen die korter onderwijs hebben genoten andere emoties dan mensen die langer onderwijs hebben genoten?**
- **Herkennen mensen die uitvoerend werk verrichten andere emoties dan mensen die toegepast/leidinggevend werk verrichten?**

Voor al deze variabelen zijn ook meerdere significante verschillen gevonden, zoals te zien is in tabel 25. Ook als de bovenstaande deelvragen worden onderzocht na een splitsing tussen de resultaten van autochtonen en Surinamers/Antillianen, worden geen verschillen gevonden op basis waarvan kan worden gesteld dat etnische achtergrond bepalend is voor de gekozen emotie. Uit de bivariate analyses voor de variabelen leeftijd, het aantal jaren onderwijs en het soort werk komt een positieve correlatie naar voren.

5.3 Beantwoording van de probleemstelling

De probleemstelling in dit onderzoek luidt:

‘Bestaat er een verschil in de beoordeling en herkenning van emoties tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen in Amsterdam Zuidoost? Zo ja, welke dimensies van Hofstede kunnen ten grondslag liggen aan dit verschil, in acht genomen dat emotiebeoordeling cultureel bepaald is?’

Uit de resultaten van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat er onvoldoende grond is om te stellen dat een verschil in emotiebeoordeling en emotieherkenning veroorzaakt wordt door een verschil in etnische achtergrond. Er zijn daarvoor teveel andere factoren die een rol spelen. Er zijn significante verschillen gevonden, maar deze zijn niet met enige zekerheid toe te schrijven aan etnische achtergrond. De gevonden verschillen in cultuur tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen door middel van de Value Survey Module van Hofstede (1994) zijn dus niet te koppelen aan een verschil in emotieherkenning tussen beide groepen.

5.4 Aanbevelingen voor de gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuidoost

In stadsdeel Zuidoost volgt men bij het opstellen van communicatieboodschappen de lijn die de gemeente Amsterdam als geheel hanteert: geen onderscheid naar etnische groepen, tenzij dit strikt noodzakelijk is. Dit is bijvoorbeeld het geval als de Nederlandse taal bij de te informeren groep onvoldoende beheerst wordt. In dit onderzoek is aandacht besteed aan het gebruik van portretfoto's die een emotie oproepen. Als bepaalde portretfoto's verschillende emoties oproepen dan zou dat naar de toekomst toe aanleiding kunnen zijn om hier meer aandacht aan te besteden. Uit dit onderzoek blijkt dat portretfoto's verschillende emoties kunnen oproepen, maar dat dit in het geval van autochtonen en Surinamers/Antillianen niet met enige zekerheid te koppelen is aan de etnische achtergrond. Als aanbeveling naar het stadsdeel Zuidoost kan gesteld worden dat het geen zin heeft om bij het gebruik van portretfoto's in communicatie-uitingen aandacht te besteden aan de etniciteit van de doelgroep.

6: Discussie en reflectie

In dit laatste hoofdstuk wordt een kritische beschouwing beschreven op het onderzoek. Hierbij zullen onder andere de operationalisatie en de validiteit van het meetinstrument worden besproken. Ten slotte zullen er suggesties worden gedaan voor vervolgonderzoek.

6.1 *Discussie over het onderzoek*

In dit onderzoek zijn twee methodes gebruikt, het VSM94 van Hofstede (1994) en het EMS van Russell&Starkman (1989). Bij beide methodes kunnen op basis van dit onderzoek vraagtekens gezet worden. Bij het VSM94 heeft dit vooral betrekking op de betrouwbaarheid en de validiteit. De formules die Hofstede (1994) heeft geformuleerd om tot een score per dimensie te komen bieden een goede mogelijkheid om scores met elkaar te vergelijken. Echter, voor een vergelijking is het zeer belangrijk dat men meer weet over de respondenten op basis waarvan tot een bepaalde score gekomen is. Daarnaast is het onbekend wanneer deze onderzoeken zijn uitgevoerd. Het zou dus zo kunnen zijn dat de scores in dit onderzoek zijn vergeleken met scores uit onderzoeken van twintig jaar geleden. Als we in dat geval een zeker mate van assimilatie veronderstellen, dan is het niet vreemd dat de scores van Surinamers/Antillianen die nu in Nederland wonen, afwijken van eerdere scores uit onderzoeken die in Suriname zijn uitgevoerd.

Verder blijkt uit de analyse van de methode van Hofstede (1994) dat de betrouwbaarheid van de constructen zeer laag is, op de dimensies individualisme en korte versus lange termijngerichtheid na. Ook uit verschillende wetenschappelijke artikelen blijkt dat dit vaker een probleem is bij de methode van Hofstede (1994).

Deel 2 en deel 3 van het onderzoek bestaan uit foto's van het Emotional Measurement System. Over deze methode is in wetenschappelijke literatuur weinig te vinden. Dit maakt het niet eenvoudig om uitspraken te doen over de sterke en zwakke punten van deze methode. Het onderzoek heeft daardoor een sterk exploratief karakter. In dit onderzoek zijn een aantal significante verschillen gevonden, maar die zijn niet toe te schrijven aan één bepaalde variabele. Daardoor zijn kanttekeningen te plaatsen bij de generaliseerbaarheid van de resultaten en conclusies. Zo valt er kritiek te leveren op de gebruikte fotoset. In de eerste plaats is deze fotoset bijna twintig jaar oud. Daarnaast zijn de foto's in zwart-wit afgedrukt en zijn de geportretteerde personen allen blank. In de wetenschappelijk literatuur wordt ook alleen maar gesproken over portretfoto's van personen met een Caucasisch uiterlijk. Toch zijn er vraagtekens te plaatsen als je op basis van deze foto's onderzoek gaat doen naar het verschil in emotiebeoordeling tussen autochtonen en Surinamers/Antillianen.

Naast de foto's is gebruik gemaakt van een lijst met emoties die bij het Emotional Measurement System hoort. Deze lijst is origineel Engelstalig, maar is al eerder deels vertaald naar het Nederlands. Een aantal niet vertaalde emoties zijn pas voor dit onderzoek vertaald. Het feit dat sommige emoties

daardoor qua taal nogal vaag is, komt niet ten goede aan de gebruikte methode. Bij een mogelijk vervolgonderzoek zal hier meer aandacht aan moeten worden besteed.

Een andere beperking van dit onderzoek is de koppeling tussen cultuur en emotiebeoordeling. Ekman (1997) en Averill (1982) hebben hier uiteenlopende meningen over. De uitkomsten uit dit onderzoek zouden aansluiten bij de bevindingen van Ekman (1997), die beweert dat emotiebeoordeling en emotieherkenning universeel is en er dus geen verschil bestaat tussen culturen waar dan ook ter wereld. Averill (1982) beweert daarentegen dat emotiebeoordeling en emotieherkenning cultureel bepaald is. Als we hierbij wederom het punt van assimilatie betrekken dan zou ook de mening van Averill gesteund kunnen worden, omdat bijvoorbeeld de Surinamers/Antillianen al vele jaren in Amsterdam Zuidoost wonen. Of het zou zo kunnen zijn dat de autochtonen in dit onderzoek al zolang in Amsterdam Zuidoost wonen dat zij qua cultuur dichter naar de Surinaamse/Antilliaanse cultuur zijn toegegroeid.

Een laatste punt van reflectie heeft betrekking op het ethische aspect. In Amsterdam Zuidoost zijn terminologieën als 'allochtoon' en 'autochtoon' bepaald niet populair. Meermalen is op hoog bestuurlijk niveau gedebatteerd over het mogelijk verbieden van deze termen. Op basis van de definitie 'allochtoon' zou namelijk een grote meerderheid van Amsterdam Zuidoost als zodanig worden betiteld, een term die volgens de tegenstanders een zeer negatieve connotatie heeft.

6.2 Suggesties voor vervolgonderzoek

Zoals gezegd is dit onderzoek sterk exploratief. Het zou interessant zijn om ditzelfde onderzoek uit te voeren onder andere etnische groepen in Nederland, maar ook daarbuiten, en deze te vergelijken met de uitkomsten van dit onderzoek. Op die manier zou de mogelijke invloed van assimilatie kunnen worden onderzocht. Als emotieherkenning (gedeeltelijk) cultureel bepaald is, dan zou bij groepen die korter in Nederland zijn een sterkere afwijking gevonden moeten worden ten opzichte van autochtonen en Surinamers/Antillianen.

Bij mogelijk vervolgonderzoek moet allereerst kritisch worden gekeken of de methode van Hofstede (1994) wel een goede methode is om mogelijke culturele verschillen te bepalen. Overigens heeft Hofstede begin 2008 zijn methode aangepast onder de titel Value Survey Module 2008 (VSM08). Deze vernieuwde methode is te vinden op www.geerthofstede.nl en staat een betere betrouwbaarheid voor. En dat is essentieel, zoals onder andere uit dit onderzoek blijkt.

Literatuurlijst

Averill, J.R. (1982). Emotions: Hard-or soft-wired? *Behavioral and Brain Sciences*, 5, 424.

Boddy, C. (2005), Projective techniques in market research: valueless subjectivity or insightful reality? A look at the evidence for the usefulness, reliability and validity of projective techniques in market research, *International Journal of Market Research*, Vol. 47 No. 3, pp. 239-54.

Catterall, M. and Ibbotson, P. (2000), "Using projective techniques in education research", *British Educational Journal*, Vol. 26 No. 2, pp. 245-56.

Commissie Toekomst Overheidscommunicatie (2001). *In dienst van de democratie: Het rapport van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Dekker, M.W. den, (1999) *Photosort, een meetinstrument voor imago*. Universiteit Twente, afdeling Communicatiewetenschap – (Aspekt; 66), Enschede

Donoghue, S. (2000), "Projective techniques in consumer research", *Journal of Family Ecology and Consumer Sciences*, Vol. 28 No. 1, pp. 47-53.

Ekman, P. (1997). Should we call it expression or communication? *Innovation: European Journal of Social Sciences*, 10, 333-334

Gordon, W. ,Langmaid, R. (1988), *Qualitative Market Research. A Practitioners' and Buyer's Guide*, Aldershot, Gower.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences. International differences in work-related values*. Sage Publications, London.

Hofstede, G. (1991). *Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*, Amsterdam.

Hofstede, G. (1994): *Anders denken en samen doen. Inleiding voor congres 'werken in multiculturele organisaties*, 27 april 1994, 11 pp., Tilburg.

Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: International Differences in Work Related Values*, 2001 edition, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Hofstede G.J., Pedersen P.B., Hofstede G. (2002). *Werken met Cultuurverschillen*. Yarmouth: Intercultural Press.

Hofstede, G. (2002). *Allemaal andersdenkenden*. Amsterdam: Uitgeverij Contact.

Hofstede, G. & Hofstede, G.J. (2006). *Allemaal andersdenkenden: Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Contact

Huizingh, K. R. E. (2001). *Inleiding SPSS 9.0 voor Windows en Data Entry*. Schoonhoven: Academic Service.

Morrison, M.A., Haley, E., Bartel Sheehan, K. and Taylor, R.E. (2002), *Using Qualitative Research in Advertising*. Strategies, Techniques, and Applications, Sage, Thousand Oaks, CA.

Riel, C.B.M. van (1992), *Principles of Corporate Communication*, Prentice-Hall, Harlow.

Riel, C.B.M. van, Stroecker, N.E. and Maathuis, O.J.M. (1998), "Measuring corporate images", *Corporate Reputation Review*, Vol. 1 No. 4, pp. 313-26.

Russell, D.A. & Starkman, D.L. (1989). *Measuring the emotional response to advertising*. BBDO's *Emotional measurement system and emotional photo deck*. Reclame en onderzoek, 1, 15-26.

Will, V., Eadie, D. and MacAskill, S. (1996), "Projective and enabling techniques explored", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 14 No. 6, pp. 38-43.

Bijlage 1 : Onderzoeksinstrument vooronderzoek

Onderzoek naar het herkennen van emoties

Allereerst hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek. In dit onderzoek draait het om het beoordelen van emoties. Deze beoordeling verschilt namelijk van persoon tot persoon. Met de resultaten van dit onderzoek wordt het eenvoudiger om toekomstige diensten en producten beter te laten aansluiten op de wensen van de ontvanger.

De door u verstrekte gegevens worden enkel en alleen gebruikt voor dit onderzoek en komen niet ter beschikking van derden.

Dit onderzoek zal niet meer dan 10 minuten van uw tijd kosten.

Deel 1 : Uw gegevens

Geboortjaar _____ :

Geslacht _____ : MAN — VROUW*

Nationaliteit _____ :

Religie _____ :

BOEDDHISTISCH — CHRISTELIJK — HINDOEISTISCH — ISLAMITISCH — JOODS — GEEN RELIGIE*

Anders, namelijk / toevoeging :

Geboorteland _____ :

Geboorteland vader _____ :

Geboorteland moeder _____ :

Indien niet in Nederland geboren, het jaar van vestiging in Nederland _____ :

Hoogst genoten opleiding (afgerond) _____ :

GEEN — BASISONDERWIJS — LBO/MAVO/VMBO — HAVO — VWO — MBO/MEAO — HBO/HEAO — UNIVERSITEIT*

Anders, namelijk / toevoeging :

*** Kruis aan wat van toepassing is**

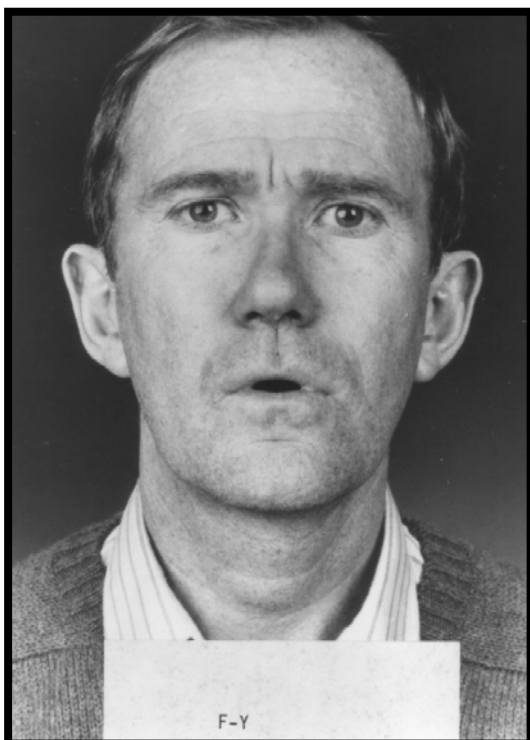
Deel 2 -1 : Noteer naast iedere foto drie emoties die u herkent in de foto. Deze emoties kunt u kiezen uit de lijst met emoties*.



1.

2.

3.



1.

2.

3.

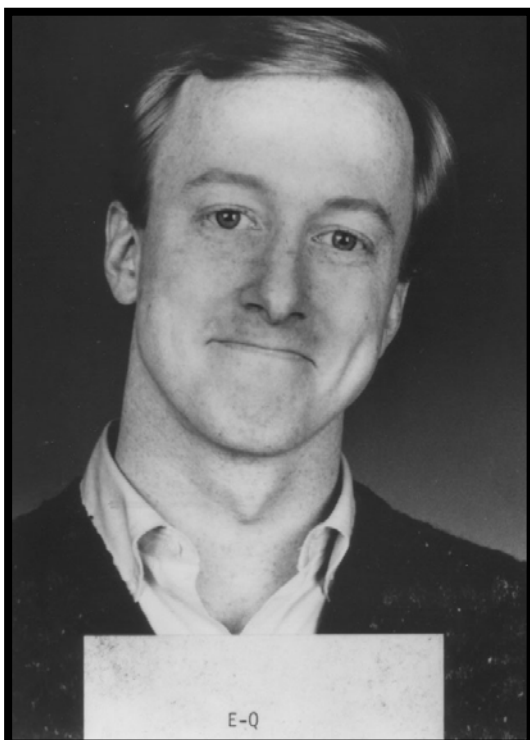
Deel 2 - 2 : Noteer naast iedere foto drie emoties die u herkent in de foto. Deze emoties kunt u kiezen uit de lijst met emoties*.



1.

2.

3.



1.

2.

3.

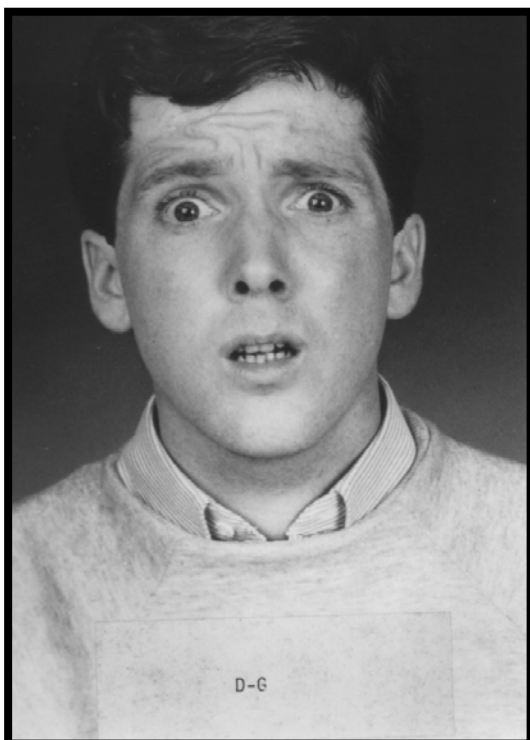
Deel 2 - 3 : Noteer naast iedere foto drie emoties die u herkent in de foto. Deze emoties kunt u kiezen uit de lijst met emoties*.



1.

2.

3.



1.

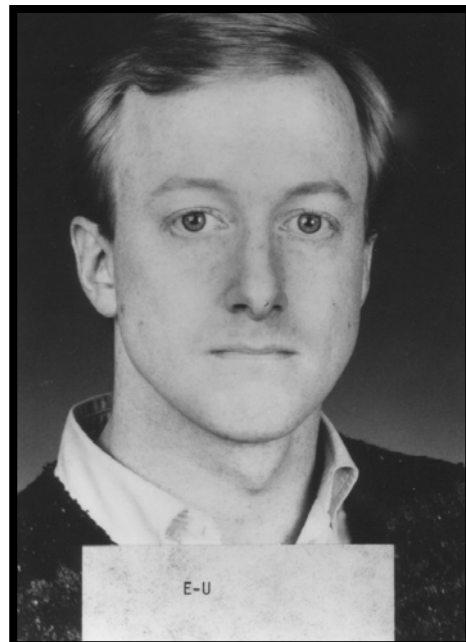
2.

3.

Deel 3 – 1 : Kruis onder ieder foto die emotie aan, waarvan u vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto getoonde emotie.



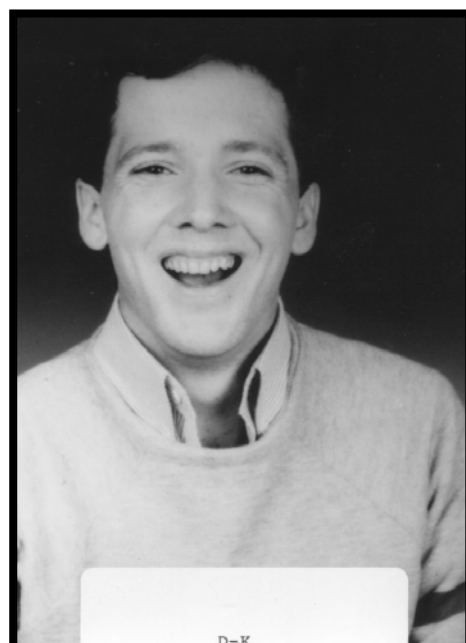
- a. Hoopvol
- b. Vriendelijk
- c. Nieuwsgierig
- d. Zeker



- a. Opgewonden
- b. Droevig
- c. Ongemotiveerd
- d. Walging



- a. Deugdzaam
- b. Geestelijk
- c. Dankbaar
- d. Verrukt

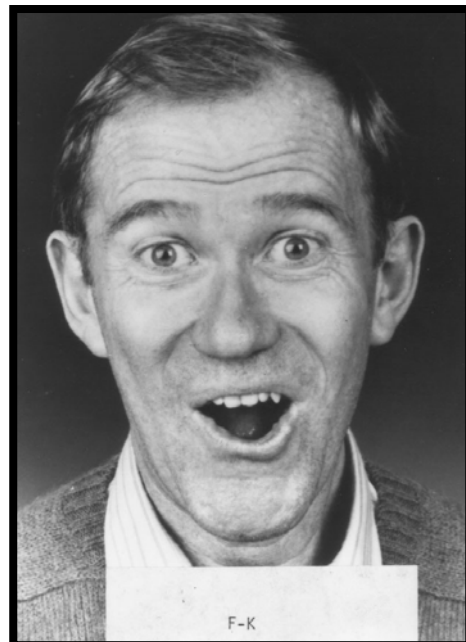


- a. Vermaakt
- b. Verbaasd
- c. Liefdevol
- d. Trots

Deel 3 – 2: Kruis onder ieder foto die emotie aan, waarvan u vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto getoonde emotie.



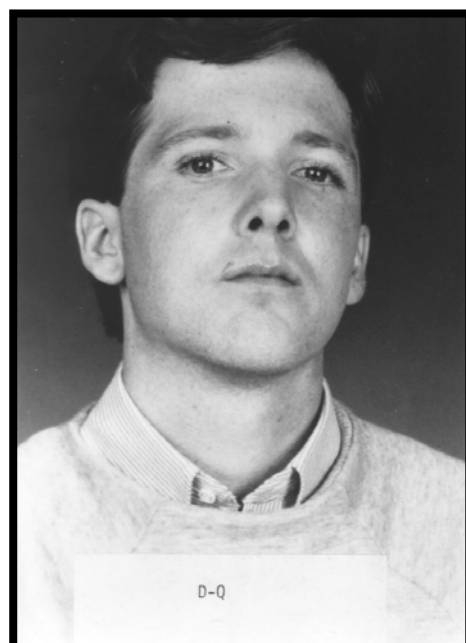
- a. Gefrustreerd
- b. Schuldig
- c. Afgeleid
- d. Achterdochtig



- a. Blij
- b. Verrast
- c. Waardig
- d. Wensend



- a. Speels
- b. Vriendelijk
- c. Hoopvol
- d. Gestimuleerd



- a. Verdiept
- b. Achterdochtig
- c. Ongelukkig
- d. Berouwvol

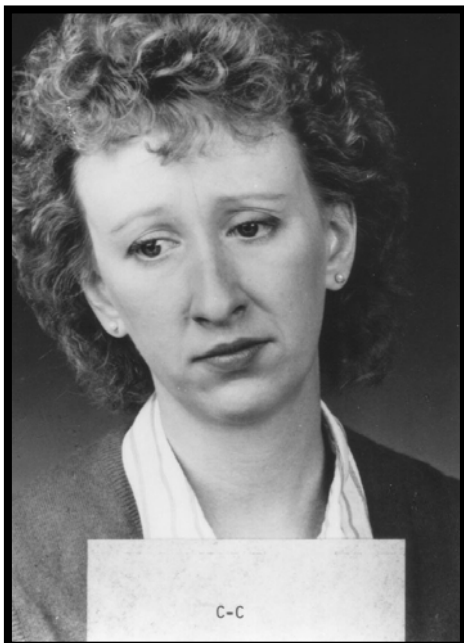
Deel 3 – 3 : Kruis onder ieder foto die emotie aan, waarvan u vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto getoonde emotie.



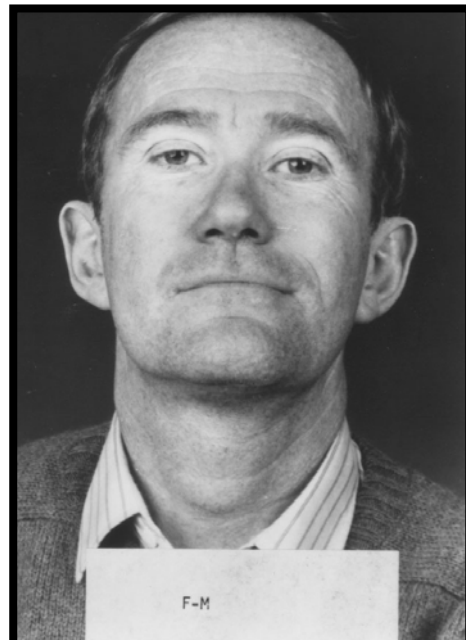
- a. Droevig
- b. Schuldig
- c. Walging
- d. Wantrouwend



- a. Opstandig
- b. Ongelukkig
- c. Afgeleid
- d. Vernederd



- a. Zwak
- b. Beschaamd
- c. Ongemotiveerd
- d. Verdiept

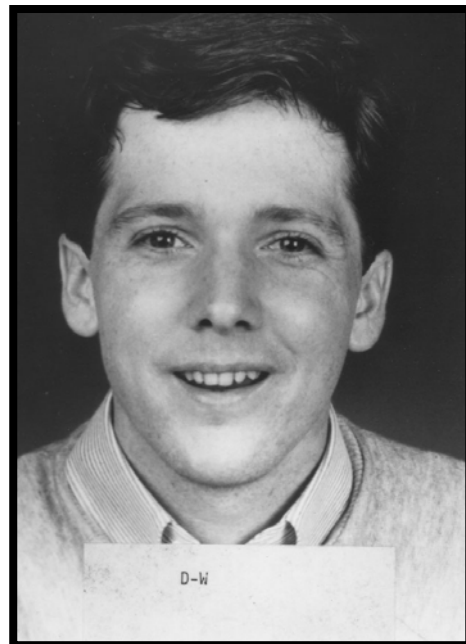


- a. Competent
- b. Geamuseerd
- c. Opgewekt
- d. Superieur

Deel 3 – 4 : Kruis onder ieder foto die emotie aan, waarvan u vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto getoonde emotie.



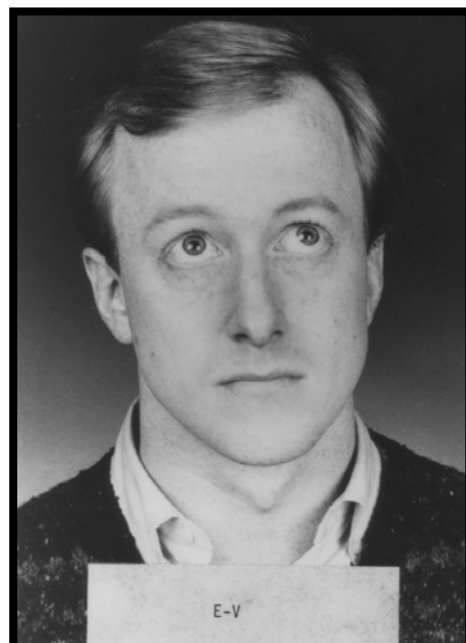
- a. Schuldig
- b. Afgeleid
- c. Ongelukkig
- d. Boos



- a. Eerlijk
- b. Geïnteresseerd
- c. Blij
- d. Verrukt



- a. Verveeld
- b. Schuldig
- c. Walging
- d. Beschaamd



- a. Gefrusteerd
- b. Woedend
- c. Vernederd
- d. Afgeleid

Bijlage 2 : Onderzoeksinstrument hoofdonderzoek

Onderzoek naar het herkennen van emoties

Allereerst hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek. In dit onderzoek draait het om het beoordelen van emoties. Deze beoordeling verschilt namelijk van persoon tot persoon. Met de resultaten van dit onderzoek wordt het eenvoudiger om toekomstige diensten en producten te laten aansluiten op de wensen van de ontvanger.

Dit onderzoek bestaat uit drie delen. Aan het begin van iedere deel staat kort omschreven wat de bedoeling is. Mocht u vragen hebben, dan kunt u daarmee terecht bij de onderzoeker. De door u verstrekte gegevens worden enkel en alleen gebruikt voor dit onderzoek en komen niet ter beschikking van derden.

Dit onderzoek zal niet meer dan 10 minuten van uw tijd in beslag nemen.

Met vriendelijke groet,
Jorick Scheerens

Deel 1:

Denkt u aan uw ideale baan, ongeacht uw huidige baan.

In de keuze voor uw ideale baan, hoe belangrijk zou het voor u zijn om... (omcirkelt u één antwoord bij iedere vraag):

1 = *het meest belangrijk*

2 = *zeer belangrijk*

3 = *gemiddeld belangrijk*

4 = *niet zo belangrijk*

5 = *vrijwel onbelangrijk*

1. ...voldoende tijd te hebben voor uw persoonlijke leven en/of gezinsleven.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ...goede werkcondities te hebben (goede ventilatie en verlichting, voldoende werkruimte, etc.).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. ...een goede werkrelatie te hebben met uw direct leidinggevende.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. ...zekerheid te hebben over uw werkgelegenheid.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. ...te werken met mensen die goed kunnen samenwerken.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. ...te worden geraadpleegd door uw leidinggevende(n) in zijn/haar besluiten.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. ...voorrang te hebben bij de kans op een promotie.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ...variatie of avontuur in uw baan te hebben.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

In uw privéleven, hoe belangrijk zijn de volgende zaken voor u? (omcirkelt u één antwoord bij iedere vraag):

9. Regelmaat en stabiliteit

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Zuinigheid

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Doorzettingsvermogen

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Respect voor tradities

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Hoe vaak voelt u zich gespannen of nerveus op uw werk?

1. nooit
2. zelden
3. soms
4. gewoonlijk
5. altijd

14. Hoe vaak, op basis van uw ervaring, zijn ondergeschikten bang om het met hun meerderen oneens te zijn?

1. zeer zelden
2. zelden
3. soms
4. vaak
5. zeer vaak

In welke mate bent u het eens/oneens met de volgende stellingen? (omcirkelt u één antwoord bij iedere vraag):

1 = zeer eens

2 = eens

3 = niet eens/niet oneens

4 = oneens

5 = zeer oneens

15. De meeste mensen zijn te vertrouwen.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Iemand kan een goede manager zijn, zonder alle precieze antwoorden te weten op de vragen van zijn ondergeschikten over hun werk.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Een organisatiestructuur waarin een ondergeschikte twee leidinggevenden heeft, moet te allen tijde worden voorkomen.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Competitie tussen twee werknemers levert over het algemeen meer schade op dan positief resultaat.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. Regels binnen een organisatie of een bedrijf mogen niet worden geschonden - zelfs niet als de werknemer denkt dat dat het beste is voor de organisatie / het bedrijf.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Als mensen mislukken in hun leven, dan is dat vaak hun eigen fout.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Informatie over uzelf (voor statistische doeleinden):

21. U bent een:

1. man
2. vrouw

22. Hoe oud bent u?

1. Onder de 20
2. 20-24 jaar
3. 25-29 jaar
4. 30-34 jaar
5. 35-39 jaar
6. 40-49 jaar
7. 50-59 jaar
8. 60 jaar of ouder

23. Hoeveel jaar onderwijs heeft u genoten, gerekend vanaf de lagere school?

1. 10 jaar of minder
2. 11 jaar
3. 12 jaar
4. 13 jaar
5. 14 jaar
6. 15 jaar
7. 16 jaar
8. 17 jaar
9. 18 jaar of meer

24. Als u een betaalde baan hebt of heeft gehad, welk soort baan is het/was het?

1. Geen betaalde baan (inclusief full-time scholieren/studenten)
2. Ongeschoold of halfgeschoold werk
3. Gemiddeld opgeleide werknemer
4. Beroepsopgeleide technicus, verpleegster, kunstenaar of gelijkwaardig
5. Academisch opgeleide professioneel of gelijkwaardig (maar geen manager)
6. Manager van één of meerdere ondergeschikten (niet-managers)
7. Manager van één of meerdere managers

25. Geboorteland

26. Geboorteland vader

27. Geboorteland moeder

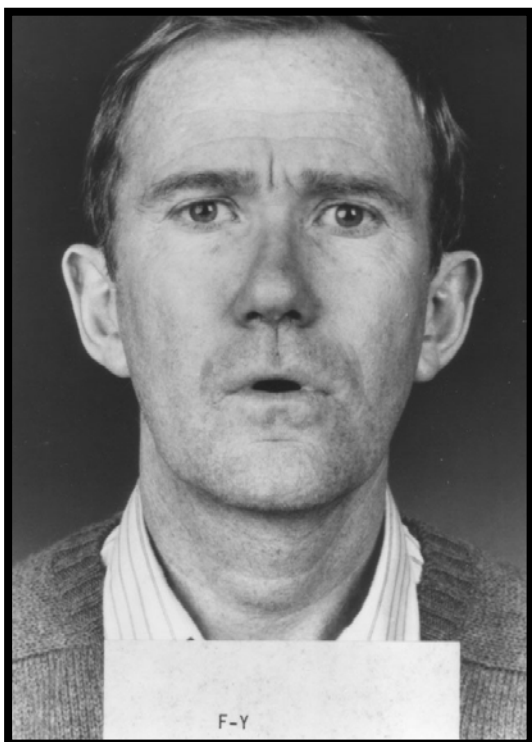
Deel 2 -1: Noteer naast iedere foto uw TOP 3 van emoties die u herkent in de foto. Deze emoties kunt u kiezen uit de lijst met emoties*.



1.

2.

3.



1.

2.

3.

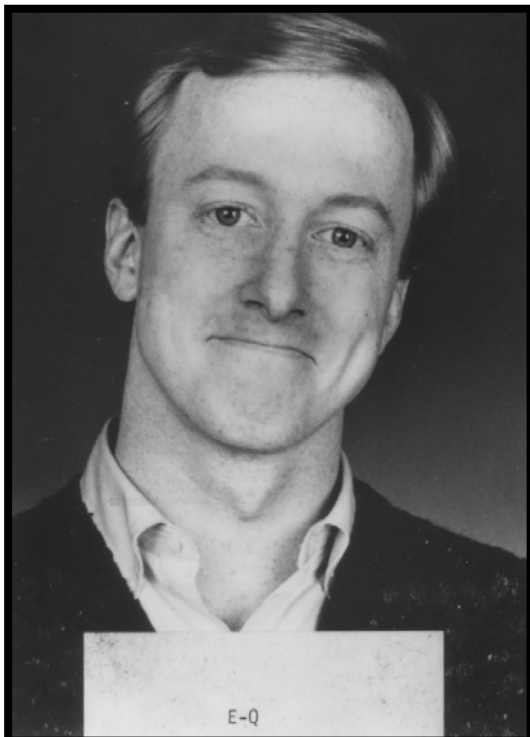
Deel 2 - 2: Noteer naast iedere foto uw TOP 3 van emoties die u herkent in de foto. Deze emoties kunt u kiezen uit de lijst met emoties*.



1.

2.

3.



1.

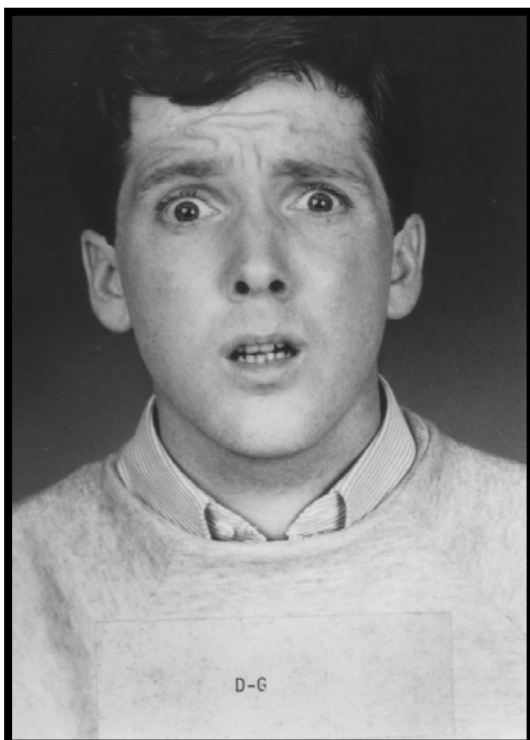
2.

3.

Deel 2 - 3: Noteer naast iedere foto uw **TOP 3** van emoties die u herkent in de foto. Deze emoties kunt u kiezen uit de lijst met emoties*.



- 1.
- 2.
- 3.

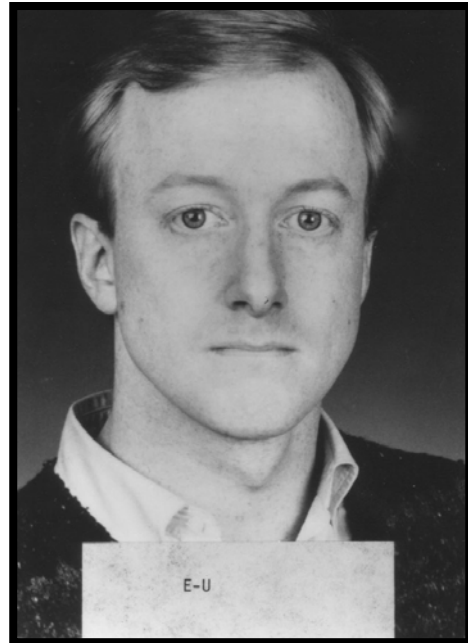


- 1.
- 2.
- 3.

Deel 3 – 1: Kruis onder ieder foto die emotie aan, waarvan u vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto getoonde emotie.



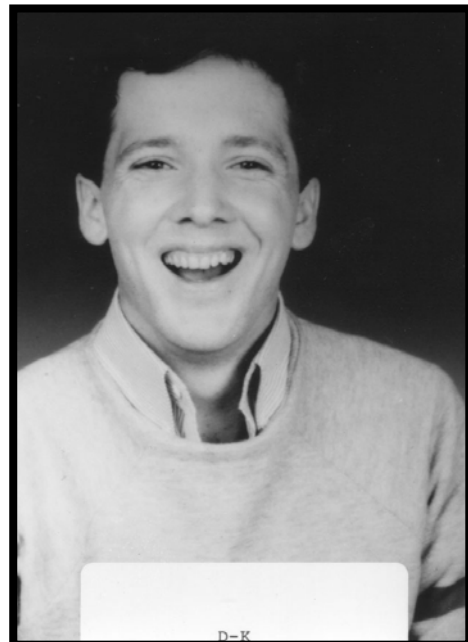
- a. Hoopvol
- b. Vriendelijk
- c. Nieuwsgierig
- d. Zeker



- a. Opgewonden
- b. Droevig
- c. Ongemotiveerd
- d. Walging



- a. Deugdzaam
- b. Geestelijk
- c. Dankbaar
- d. Verrukt

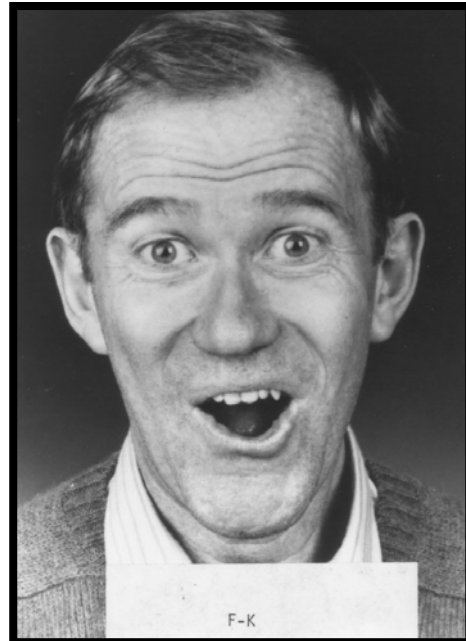


- a. Vermaakt
- b. Verbaasd
- c. Liefdevol
- d. Trots

Deel 3 – 2: Kruis onder ieder foto die emotie aan, waarvan u vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto getoonde emotie.



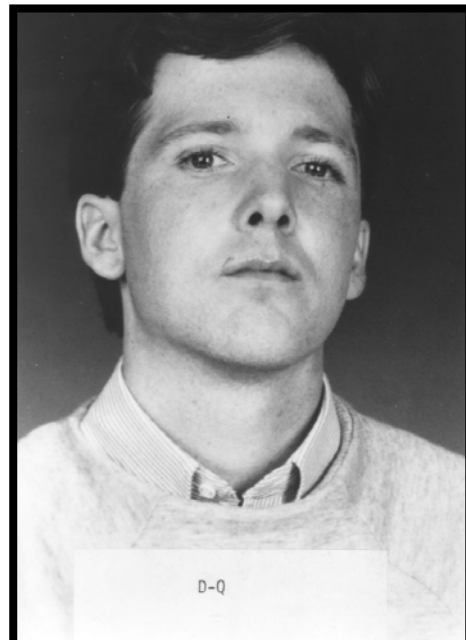
- a. Gefrustreerd
- b. Schuldig
- c. Afgeleid
- d. Achterdochtig



- a. Blij
- b. Verrast
- c. Waardig
- d. Wensend



- a. Speels
- b. Vriendelijk
- c. Hoopvol
- d. Gestimuleerd



- a. Verdiept
- b. Achterdochtig
- c. Ongelukkig
- d. Berouwvol

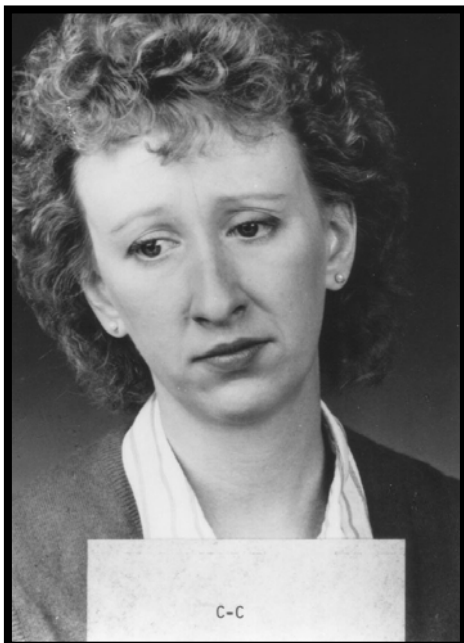
Deel 3 – 3: Kruis onder ieder foto die emotie aan, waarvan u vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto getoonde emotie.



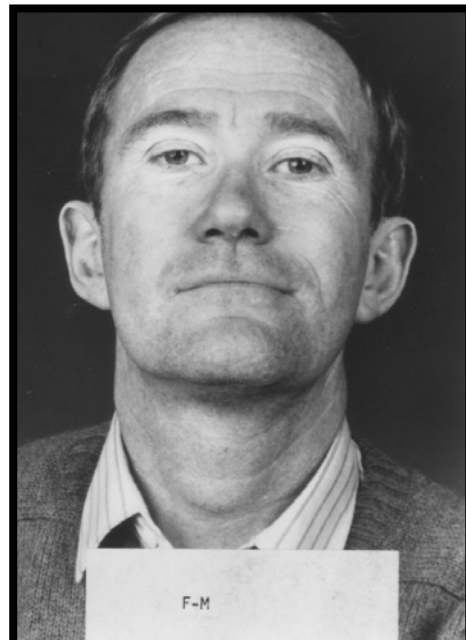
- a. Droevig
- b. Schuldig
- c. Walging
- d. Wantrouwend



- a. Opstandig
- b. Ongelukkig
- c. Afgeleid
- d. Vernederd



- a. Zwak
- b. Beschaamd
- c. Ongemotiveerd
- d. Verdiept

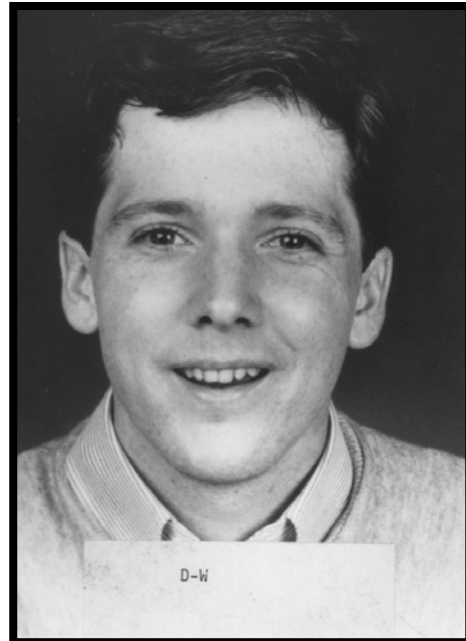


- a. Competent
- b. Geamuseerd
- c. Opgewekt
- d. Superieur

Deel 3 – 4: Kruis onder ieder foto die emotie aan, waarvan u vindt dat deze het meest overeenkomt met de op de foto getoonde emotie.



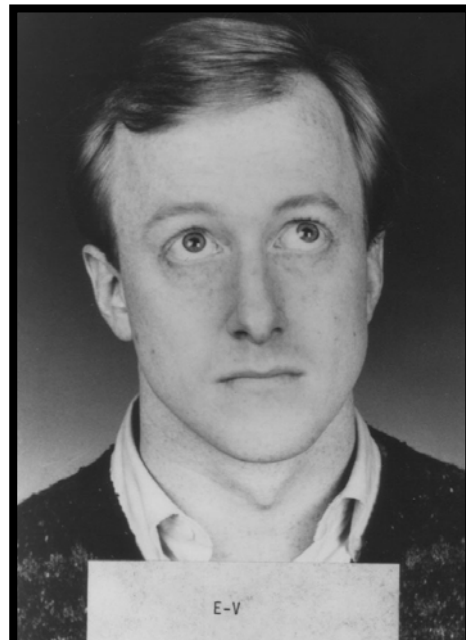
- a. Schuldig
- b. Afgeleid
- c. Ongelukkig
- d. Boos



- a. Eerlijk
- b. Geïnteresseerd
- c. Blij
- d. Verrukt



- a. Verveeld
- b. Schuldig
- c. Walging
- d. Beschaamd

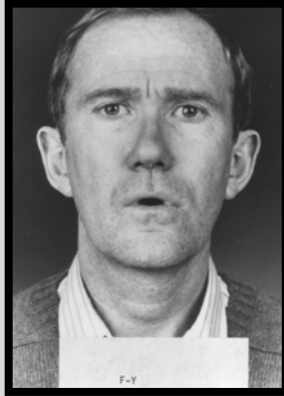


- a. Gefrustreerd
- b. Woedend
- c. Vernederd
- d. Afgeleid

Bijlage 3 : Uitkomsten deel 2 hoofdonderzoek



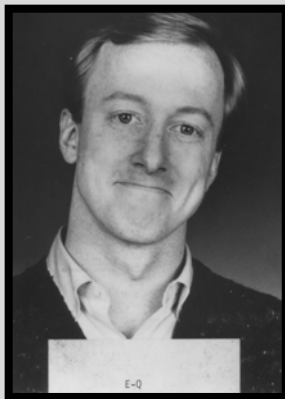
Autochtonen	Percentage	Surinamers/Antillianen	Percentage
Verrast	29,2%	Verrast	29,8%
Blij	20,0%	Blij	21,8%
Verrukt	16,7%	Verbaasd	8,9%
Verbaasd	10,8%	Gelukkig	8,9%
Opgewekt	5,0%	Opgewekt	8,1%
Vreugde	2,5%	Verrukt	7,3%
Trots	2,5%	Opgewonden	5,6%
Enthousiast	2,5%	Enthousiast	2,4%
Vriendelijk	2,5%	Gestimuleerd	1,6%
Vrolijk	1,7%	Verschrikt	1,6%
Opgewonden	1,7%	Speels	1,6%
Beschaamd	0,8%	Deugdzaam	0,8%
Opluchting	0,8%	Geamuseerd	0,8%
Benieuwd	0,8%	Gezellig	0,8%
Hoopvol	0,8%		
Gelukkig	0,8%		
Dankbaar	0,8%		



Autochtonen	Percentage	Surinamers/Antillianen	Percentage
Verdiept	14,3%	Verbaasd	29,3%
Wantrouwend	14,3%	Verdiept	8,9%
Verbaasd	9,3%	Droevig	6,5%
Geïnteresseerd	6,7%	Bang	6,5%
Boos	5,1%	Geïnteresseerd	5,7%
Droevig	5,1%	Gefrustreerd	4,0%
Gefrustreerd	4,2%	Nieuwsgierig	4,0%
Berouwvol	4,2%	Ongelukkig	3,3%
Kalm	4,2%	Wantrouwend	3,3%
Achterdochtig	4,2%	Verveeld	3,3%
Wensend	2,5%	Achterdochtig	3,3%
Afgeleid	2,5%	Bedenklijk	2,4%
Verrast	1,7%	Afgeleid	2,4%
Zwak	1,7%	Beschaamd	2,4%
Opstandig	1,7%	Somber	2,4%
Eerlijk	1,7%	Waardig	2,4%
Gemotiveerd	1,7%	Kalm	2,4%
Vernederd	1,7%	Schuldig	2,4%
Nieuwsgierig	0,8%	Ongemotiveerd	0,8%
Verveeld	0,8%	Berouwvol	0,8%
Walging	0,8%	Angstig	0,8%
Deugdzaam	0,8%	Vernederd	0,8%
Ongelukkig	0,8%	Dankbaar	0,8%
		Verrast	0,8%



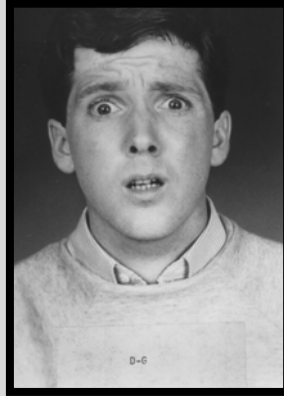
Autochtonen	Percentage	Surinamers/Antillianen	Percentage
Droevig	16,8%	Droevig	16,2%
Bang	15,9%	Verbaasd	16,2%
Gefrustreerd	12,4%	Bang	13,7%
Ongelukkig	13,3%	Ongelukkig	7,7%
Walging	10,6%	Schuldig	6,8%
Beschaamd	7,1%	Hoopvol	5,1%
Vernederd	5,3%	Wantrouwend	4,3%
Verrukt	3,5%	Beschaamd	3,4%
Verbaasd	3,5%	Verrast	3,4%
Ongemotiveerd	2,7%	Zwak	3,4%
Zwak	2,7%	Ongemotiveerd	3,4%
Hoopvol	2,7%	Berouwvol	2,6%
Afgeleid	0,9%	Wensend	2,6%
Boos	0,9%	Gefrustreerd	2,6%
Verveeld	0,9%	Walging	1,7%
Berouwvol	0,9%	Opgewonden	1,7%
		Verward	1,7%
		Vernederd	0,9%
		Berouwvol	0,9%
		Nieuwsgierig	0,9%
		Achterdochtig	0,9%



Autochtonen	Percentage	Surinamers/Antillianen	Percentage
Vriendelijk	14,6%	Trots	14,4%
Trots	10,2%	Geamuseerd	11,2%
Hoopvol	8,8%	Vermaakt	9,6%
Zeker	8,8%	Superieur	8,0%
Blij	7,3%	Blij	7,2%
Geamuseerd	5,8%	Hoopvol	6,4%
Kalm	5,1%	Vriendelijk	5,6%
Superieur	4,4%	Opgewekt	5,6%
Gelukkig	2,9%	Zeker	4,8%
Wensend	2,2%	Eerlijk	4,0%
Opgewekt	2,2%	Waardig	2,4%
Vermaakt	2,2%	Opgemotiveerd	2,4%
Competent	2,2%	Opgewonden	2,4%
Verrukt	1,5%	Speels	2,4%
Deugdzaam	0,7%	Verrukt	2,4%
Waardig	0,7%	Deugdzaam	2,4%
Geïnteresseerd	0,7%	Beschaamd	1,6%
Dankbaar	0,7%	Gestimuleerd	1,6%
		Dankbaar	1,6%
		Kalm	1,6%
		Eerbiedig	0,8%
		Gemotiveerd	0,8%
		Wensend	0,8%



Autochtonen	Percentage	Surinamers/Antillianen	Percentage
Verbaasd	17,5%	Verrast	12,8%
Geïnteresseerd	8,8%	Verbaasd	8,3%
Geamuseerd	7,9%	Boos	5,5%
Hoopvol	7,0%	Waardig	5,5%
Verrukt	7,0%	Vriendelijk	5,5%
Verrast	5,3%	Opstandig	5,5%
Opgewekt	4,4%	Wantrouwend	5,5%
Zeker	3,5%	Kalm	5,5%
Kalm	2,6%	Vermaakt	4,6%
Geestelijk	2,6%	Achterdochtig	4,6%
Eerbiedig	2,6%	Gefrustreerd	4,6%
Gestimuleerd	2,6%	Bang	4,6%
Gefrustreerd	2,6%	Woedend	2,8%
Vriendelijk	2,6%	Ongelukkig	2,8%
Opgewonden	2,6%	Opgewekt	2,8%
Vernederd	1,8%	Gelukkig	2,8%
Nieuwsgierig	1,8%	Hoopvol	1,8%
Achterdochtig	1,8%	Berouwvol	1,8%
Eerlijk	1,8%	Gestimuleerd	1,8%
Boos	1,8%	Speels	1,8%
Speels	1,8%	Beschaamd	1,8%
Deugdzaam	1,8%	Superieur	1,8%
Blij	0,9%	Wensend	1,8%
Wensend	0,9%	Nieuwsgierig	1,8%
Ongemotiveerd	0,9%	Geamuseerd	1,8%
Trots	0,9%	Zeker	1,8%
Verdiept	0,9%	Opgewonden	0,9%
Vermaakt	0,9%	Vernederd	0,9%
Bang	0,9%		
Wantrouwend	0,9%		
Schuldig	0,9%		



Autochtonen	Percentage	Surinamers/Antillianen	Percentage
Bang	18,6%	Bang	17,1%
Gefrustreerd	12,4%	Gefrustreerd	13,7%
Ongelukkig	11,5%	Verbaasd	12,8%
Verbaasd	11,5%	Verrast	10,3%
Walging	9,7%	Boos	5,1%
Wantrouwend	6,2%	Vernederd	4,3%
Droevig	5,3%	Beschaamd	3,4%
Opstandig	5,3%	Zwak	3,4%
Onzeker	2,7%	Ongelukkig	2,6%
Geschokt	2,7%	Verrukt	2,6%
Opgewonden	1,8%	Eerbiedig	2,6%
Vernederd	1,8%	Verschrikt	2,6%
Verrast	1,8%	Droevig	2,6%
Nieuwsgierig	1,8%	Hoopvol	2,6%
Berouwvol	1,8%	Wantrouwend	2,6%
Beschaamd	1,8%	Woedend	2,6%
Afgeleid	1,8%	Geestelijk	1,7%
Zwak	0,9%	Geschrokken	1,7%
Verdiept	0,9%	Angstig	1,7%
		Berouwvol	1,7%
		Opstandig	0,9%
		Opgewekt	0,9%
		Schuldig	0,9%

Bijlage 4 : Foto's in deel 3 van het hoofdonderzoek



Foto 1

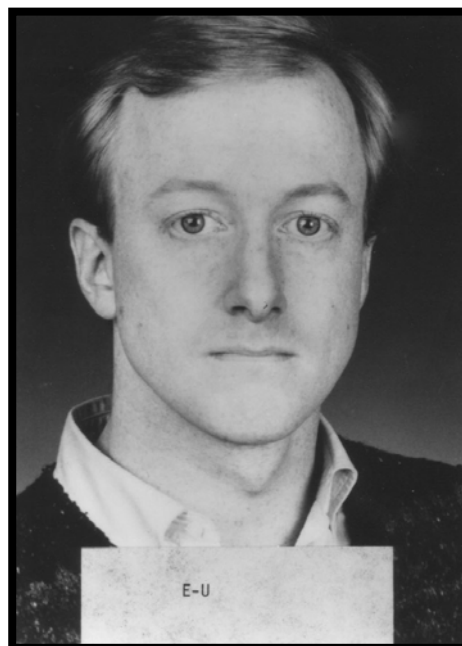


Foto 2



Foto 3

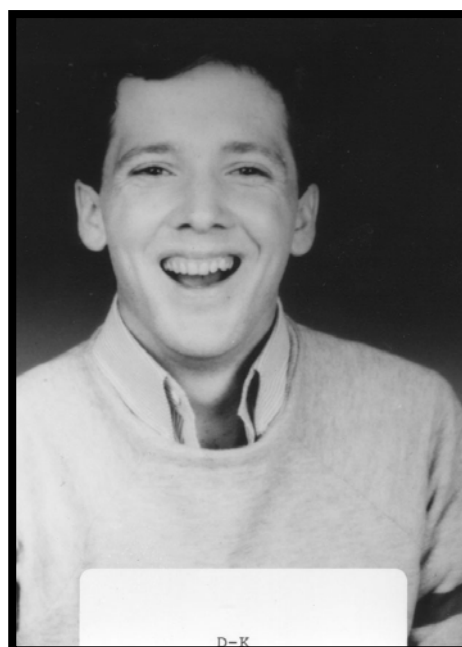


Foto 4



Foto 5

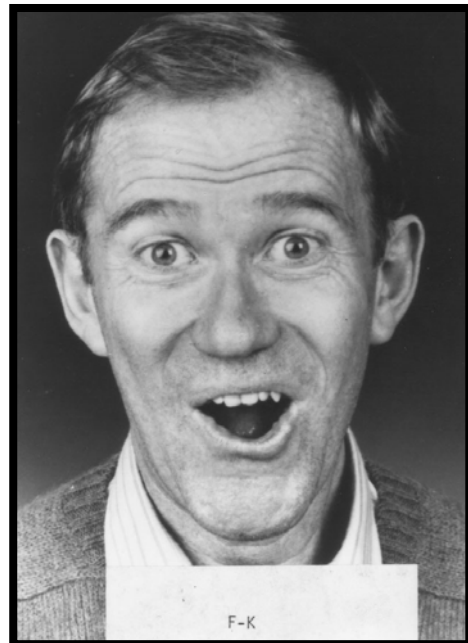


Foto 6



Foto 7

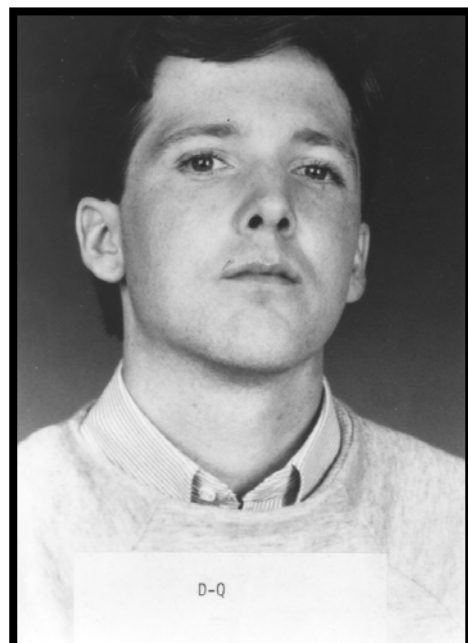


Foto 8



Foto 9



Foto 10



Foto 11

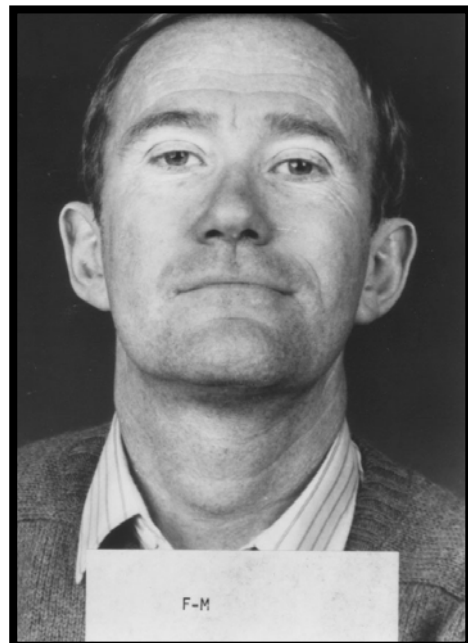


Foto 12



Foto 13

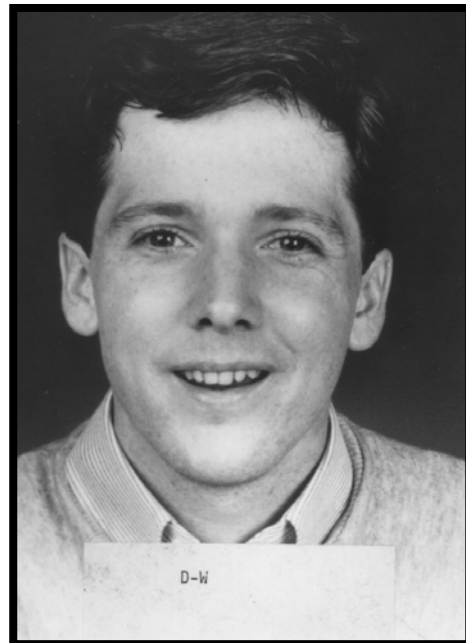


Foto 14



Foto 15

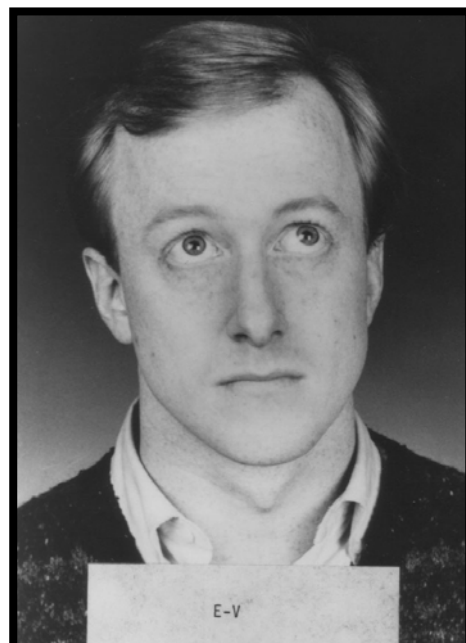


Foto 16

Bijlage 5 : Uitkomsten deel 3 hoofdonderzoek

Foto 3



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Deugdzaam	15	13	28
b. Geestelijk	6	2	8
c. Dankbaar	2	16	18
d. Verrukt	18	16	34
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets voor de bovenstaande kruistabel volgt een α van **0.005**. De verdeling is dus **significant** voor etnische achtergrond.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.084	X
Leeftijd	0.404	
Jaren onderwijs	0.018	X
Soort baan	0.039	X

Foto 4



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Vermaakt	31	39	70
b. Verbaasd	2	4	6
c. Liefdevol	2	2	4
d. Trots	6	2	8
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.364**. De verdeling is dus **niet significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.396	
Leeftijd	0.481	
Jaren onderwijs	0.115	
Soort baan	0.902	

Foto 5

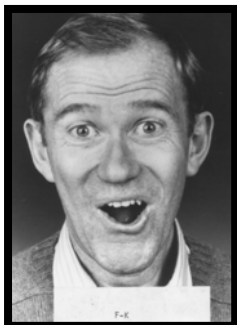


	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Gefrustreerd	0	2	2
b. Schuldig	0	2	2
c. Afgeleid	0	2	2
d. Achterdochtig	41	41	82
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.132**. De verdeling is dus **niet significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.115	
Leeftijd	0.129	
Jaren onderwijs	0.180	
Soort baan	0.129	

Foto 6



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Blij	18	29	47
b. Verrast	23	16	39
c. Waardig	0	2	2
d. Wensend	0	0	0
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.066**. De verdeling is dus **significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.131	
Leeftijd	0.224	
Jaren onderwijs	0.155	
Soort baan	0.415	

Foto 7

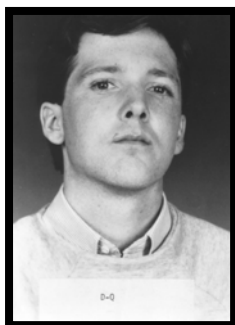


	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Speels	14	15	29
b. Vriendelijk	2	2	4
c. Hoopvol	16	22	38
d. Gestimuleerd	9	8	17
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.888**. De verdeling is dus **niet significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.052	X
Leeftijd	0.677	
Jaren onderwijs	0.002	X
Soort baan	0.736	

Foto 8



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Verdiept	13	14	27
b. Achterdochtig	22	27	49
c. Ongelukkig	0	2	2
d. Berouwvol	6	4	10
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.466**. De verdeling is dus **niet significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.179	
Leeftijd	0.235	
Jaren onderwijs	0.651	
Soort baan	0.394	

Foto 9



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Droevig	2	0	2
b. Schuldig	2	10	12
c. Walging	33	35	68
d. Wantrouwend	4	2	6
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.053**. De verdeling is dus **significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.020	X
Leeftijd	0.032	X
Jaren onderwijs	0.338	
Soort baan	0.055	X

Foto 10



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Opstandig	2	0	2
b. Ongelukkig	27	21	48
c. Afgeleid	0	2	2
d. Vernederd	12	24	36
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.039**. De verdeling is dus **significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.269	
Leeftijd	0.132	
Jaren onderwijs	0.116	
Soort baan	0.032	X

Foto 11

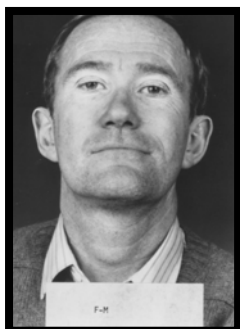


	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Zwak	18	12	30
b. Beschaamd	12	16	28
c. Ongemotiveerd	7	12	19
d. Verdiept	4	7	11
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.319**. De verdeling is dus **niet significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.153	
Leeftijd	0.253	
Jaren onderwijs	0.322	
Soort baan	0.137	

Foto 12



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Competent	9	12	21
b. Geamuseerd	2	2	4
c. Opgewekt	2	2	4
d. Superieur	28	31	59
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.982**. De verdeling is dus **niet significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.756	
Leeftijd	0.016	X
Jaren onderwijs	0.096	X
Soort baan	0.053	X

Foto 13



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Schuldig	0	12	12
b. Afgeleid	0	0	0
c. Ongelukkig	23	22	45
d. Boos	18	13	31
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.002**. De verdeling is dus **significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.080	X
Leeftijd	0.334	
Jaren onderwijs	0.017	X
Soort baan	0.016	X

Foto 14



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Eerlijk	3	8	11
b. Geïnteresseerd	14	16	30
c. Blij	22	19	41
d. Verrukt	2	4	6
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.408**. De verdeling is dus **niet significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.059	X
Leeftijd	0.198	
Jaren onderwijs	0.779	
Soort baan	0.360	

Foto 15



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Verveeld	25	25	50
b. Schuldig	8	6	14
c. Walging	0	0	0
d. Beschaamd	8	16	24
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.279**. De verdeling is dus **niet significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.117	
Leeftijd	0.423	
Jaren onderwijs	0.982	
Soort baan	0.011	X

Foto 16



	<i>Etnische achtergrond</i>		Totaal
	Autochtonen	Surinamers/Antillianen	
a. Gefrustreerd	6	17	23
b. Woedend	0	2	2
c. Vernederd	0	2	2
d. Afgeleid	35	26	61
Totaal	41	47	88

Uit de chikwadraattoets volgt een α van **0.017**. De verdeling is dus **significant**.

	Chi-kwadraat	Significant
Geslacht	0.014	X
Leeftijd	0.063	X
Jaren onderwijs	0.051	X
Soort baan	0.379	