Radboud Universiteit

Interne Communicatie & Social Media - Kennisdeling binnen Virtual Communities of Practice

---

Een studie naar de relatie tussen de mate van kennisdelen binnen een Virtual Community of Practice, de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk en de werktevredenheid.

Bachelorwerkstuk

Communicatie- en Informatiewetenschappen

Thema 2 – groep 1

4 januari 2016

Michelle Custers

Studentnummer: 4248538

E-mail: michelle.custers@student.ru.nl

Telefoonnummer: 0636211636

Begeleider: A. Batenburg

Samenvatting

In dit onderzoek is onderzocht of de mate van kennisdelen binnen een Virtual Community of Practice (VCoP) relaties heeft met belangrijke factoren voor de organisatie en haar werknemers: de werktevredenheid en de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk. In voorgaande onderzoeken is er vooral aandacht besteed aan het motiveren van individuen om meer kennis te delen binnen een VCoP. De relaties die zijn onderzocht in het huidige onderzoek zijn relatief nieuw. Om te onderzoeken of het delen van kennis binnen een VCoP samenhangt met de werktevredenheid is er gebruik gemaakt van het zelfbeschikkingsmodel. In dit model staan de drie intrinsieke basisbehoeften, autonomie, competentie en verbondenheid, centraal. Om de relaties tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk en de werktevredenheid te toetsen is er een correlatie analyse uitgevoerd. Uit de resultaten bleek dat het delen van kennis binnen een VCoP alleen positief samenhangt met de ervaren competentie in het werk. De functies die het meest gebruikt werden binnen de VCoP sloten aan bij deze uitkomst en bevorderden vooral de ervaren competentie in het werk. Er werden geen relaties gevonden tussen het delen van kennis binnen een VCoP en de ervaren autonomie en verbondenheid in/met het werk en de werktevredenheid. Organisaties zouden hun werknemers meer moeten stimuleren tot het gebruik van de VCoP en de functies op een manier moeten inrichten dat het de drie basisbehoeften bevredigd. Op deze manier zouden de positieve relaties met autonomie, verbondenheid en werktevredenheid verhoogd kunnen worden. Enkele beperkingen van het huidige onderzoek zijn dat het aantal respondenten minimaal is (n=78) en het een cross-sectioneel onderzoeksdesign heeft.

Inleiding

Aanleiding

Het is bij organisaties algemeen bekend dat kennisdelen binnen een organisatie van belang is (Law & Ngai, 2008). Kennisdeling binnen een organisatie is namelijk vaak een sleutel tot succes (Wenger, McDermott & Snyder, 2002). Het kan zorgen voor meer innovatie, schept kansen en kan organisaties competitieve voordelen geven (Reid, 2003). Een manier waarop kennis gemakkelijker binnen een organisatie verspreid kan worden is door het gebruik van Communities of Practice (CoP's). Communities of Practice zijn volgens Wenger et al. (2002, p.4) 'groups of people who share a concern, a set of problems, or a passion about a topic, and who deepen their knowledge and expertise in this area by interacting on a ongoing basis'. CoP's kunnen de prestaties van werknemers verbeteren. Het kan namelijk de traditionele hiërarchie binnen een organisatie doorbreken. Het blijkt daarom ook een effectieve manier te zijn voor organisaties om ingewikkelde problemen op te lossen en om nieuwe ideeën te ontwikkelen (Lesser & Storck, 2001; Lesser & Everest, 2001).

Door de opkomst van het internet zijn Virtual Communities of Practice (VCoP) populair geworden (Phan, Kankanhalli & Sabherwal, 2009). Een CoP is virtueel wanneer de leden ICT en internet gebruiken als belangrijkste manier van interactie. De leden van een VCoP kunnen hier samen komen om soms cruciale informatie met elkaar te delen en om van elkaar te leren (Dubé, Bourhis & Jacob, 2005). VCoP's zijn steeds populairder geworden binnen multinationale organisaties zoals Chevron, Ford en IBM (Ellis, 2001).

In het huidige onderzoeksveld zijn met name nog onderzoeken gedaan naar motivatie tot kennisdeling binnen VCoP's (e.g. Ardichvili, Page & Wentling, 2003; Lai & Chen, 2014; Yoon & Rolland, 2012). Het is echter voor organisaties belangrijk om niet alleen naar de motivatie tot kennisdeling binnen een VCoP te kijken, maar ook naar wat het kennisdelen binnen een VCoP oplevert voor de werknemer en het bedrijf. Het kennisdelen zou ervoor kunnen zorgen dat de werknemer zich meer autonoom, competent of verbonden voelt in/met zijn werk. Werknemers zouden dan bijvoorbeeld hun taken beter kunnen uitvoeren en dit zou een relatie kunnen hebben met meer werktevredenheid. De werktevredenheid van werknemers is cruciaal in het goed functioneren van een organisatie. Daarom is voor het huidige onderzoek de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

In hoeverre hangt de mate van kennisdelen binnen een Virtual Community of Practice samen met de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk en de werktevredenheid?

Het kennisdelen binnen een VCoP is essentieel voor het bestaan en het succes van een VCoP. Er zijn dan ook veel onderzoeken gedaan naar dit delen van kennis en met name naar het motiveren van individuen om kennis te delen binnen een VCoP. Lai en Chen (2014) maakten allereerst een onderscheid tussen posters en lurkers op een online community en keken of de intenties tot kennisdelen verschilden tussen deze twee groepen. Posters zijn leden die actief deelnemen aan VCoP's en lurkers zijn leden die niet actief deelnemen aan VCoP's. Het bleek dat posters vaak meer intrinsiek gemotiveerd waren om kennis te delen dan lurkers.

Binnen de onderzoeken naar motivatie tot kennisdelen binnen een VCoP kan er een onderscheid worden gemaakt tussen intrinsieke en extrinsieke motivaties. Intrinsieke motivatie houdt in dat mensen een activiteit, in dit geval kennisdelen, uitvoeren omdat ze het interessant vinden en ze spontante tevredenheid ontlenen uit deze activiteit. Extrinsieke motivatie ontstaat uit een externe bron. Wanneer er een activiteit wordt uitgevoerd, gebeurt dit omdat er tastbare of verbale beloningen aan vast zitten (Porter & Lawler, in Gagné & Deci, 2005). Wasko en Faraj (2000), Van Winkelen en Ramsell, in Ardichvili (2008) vonden intrinsieke motivaties tot het delen van kennis binnen een VCoP. Dit waren motivaties zoals het versterken van zelfvertrouwen, behulpzaam zijn, nieuwe uitdagingen vinden en expertise ontwikkelen. Anderen (e.g. Ardichvili, 2008; Ardichvili, Page & Wentling, 2003; Wasko & Faraj, 2005) vonden enkele extrinsieke motivaties voor het delen van kennis binnen een VCoP, zoals bijvoorbeeld verbetering van de professionele reputatie en status. Ze vonden ook materiële voordelen (zoals het deelnemen in ruil voor compensatie) als extrinsieke motivatie tot het delen van kennis binnen een VCoP.

Uit de bestaande literatuur blijkt dat er veel onderzoek is gedaan naar het motiveren van individuen om meer kennis te delen binnen een VCoP. Over de relatie tussen het kennisdelen binnen een VCoP en de zelfbeschikkingstheorie op het gebied van werk is nog niet veel bekend, terwijl dit wel van belang is voor de organisatie. Het implementeren van een VCoP zou namelijk invloed kunnen hebben op de drie basisbehoeften van deze theorie. Dit zijn de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid van de medewerker in/met het werk. Yoon en Rolland (2012) keken al eerder naar het verband tussen de zelfbeschikkingstheorie en virtual communities. Zij keken echter alleen naar het effect van de drie basisbehoeften op het gedrag van kennisdelen binnen virtual communities waaraan men

vrijwillig deelneemt, en niet naar de samenhang tussen de mate van kennisdelen binnen een virtual community van een organisatie, de drie basisbehoeften en werktevredenheid zoals in het huidige onderzoek.

VCoP en zelfbeschikkingstheorie

De zelfbeschikkingstheorie is een theorie van Deci en Ryan (1985) omtrent menselijke motivatie. Binnen deze theorie wordt er onderscheid gemaakt tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie. Intrinsieke motivatie houdt in dat mensen een activiteit uitvoeren omdat ze het interessant vinden en ze spontante tevredenheid ontlenen uit deze activiteit. Extrinsieke motivatie ontstaat uit een externe bron. Wanneer er een activiteit wordt uitgevoerd, gebeurt dit omdat er tastbare of verbale beloningen aan vast zitten. De tevredenheid komt dus niet uit de activiteit zelf maar uit de gevolgen van de activiteit (Porter & Lawler, in Gagné et al., 2005). De theorie gaat ervan uit dat er drie intrinsieke aangeboren psychologische behoeften zijn van de mens: autonomie, competentie en verbondenheid. Autonomie verwijst naar het verlangen om te handelen met een gevoel van psychologisch vrij zijn. De behoefte aan competentie impliceert dat individuen de neiging hebben om effectief te zijn in hun interacties met de omgeving en wanneer zij een activiteit uitvoeren, om zo een gevoel van competentie te ervaren in het behalen van de gewenste resultaten en om ongewenste resultaten te voorkomen (Deci & Ryan, 2000; Roca & Gagné, 2008). De behoefte aan verbondenheid is de behoefte om verbonden te zijn aan en gesteund te worden door anderen (Baumeister & Leary, 1995; Deci et al., 2000). De adoptie van intrinsieke motivatie boven extrinsieke motivatie hangt af van de vervulling van deze drie behoeften. Wanneer deze basis behoeften vervuld zijn, raakt men intrinsiek gemotiveerd en leidt dit ertoe dat individuen eerder volhouden en betere kwalitatieve prestaties leveren bij activiteiten (Roca et al., 2008).

Voor het beter volhouden en presteren van de werknemers is ook het welzijn van de werknemer van belang. Welzijn is een toestand die wordt gekenmerkt door een goede geestelijke gezondheid en positieve gevoelens in het algemeen (Barak & Levin, 2002). Uit onderzoek van Deci et al. (2001) is gebleken dat wanneer een werkklimaat ervoor kan zorgen dat de drie psychologische basisbehoeften vervuld worden, dit leidt tot meer werkbetrokkenheid en psychologisch welzijn op het werk.

Indien een VCoP wordt geïmplementeerd binnen een organisatie zou dit van invloed kunnen zijn op de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk. Allereerst zou de mate van kennisdelen binnen een VCoP ervoor kunnen zorgen dat men zich meer autonoom voelt in zijn werk. Iedereen binnen de organisatie heeft toegang tot een

VCoP, ook leidinggevenden. Hierdoor zou men het gevoel kunnen krijgen dat, door middel van discussies en interactie op een VCoP, men meer kan mee beslissen in hoe het werk wordt uitgevoerd. Ook zou men op een VCoP vrijer ideeën en meningen omtrent werk kunnen uiten. De barrière om iets op een VCoP te plaatsen zou minder groot kunnen zijn dan de barrière om een idee of mening op de werkvloer uit te spreken. Doordat men door het gebruik van een VCoP dus het gevoel zou kunnen krijgen dat er meer meebeslist kan worden en ideeën en meningen meer geuit kunnen worden in zaken omtrent werk, zou men het gevoel kunnen krijgen dat men meer zichzelf kan zijn in het werk. Dit leidt tot de volgende verwachting:

Hypothese 1: De mate van kennisdelen binnen een VCoP hangt positief samen met de ervaren autonomie in het werk.

Ten tweede zou de mate van het delen van kennis binnen een VCoP er ook voor kunnen zorgen dat men zich meer competent voelt in zijn werk. Door het gebruik van een VCoP is er meer kennis en informatie beschikbaar voor en door iedereen binnen de organisatie. Hierdoor kan men meer interessante nieuwe vaardigheden leren. Ook kan men hierdoor het gevoel krijgen dat met behulp van deze nieuwe kennis en informatie het werk beter of sneller gedaan kan worden. Wanneer men zelf nieuwe kennis en informatie aanbiedt binnen een VCoP, zou men ook van collega’s de bevestiging kunnen krijgen dat men goed is in het werk. Dit leidt tot de volgende verwachting:

Hypothese 2: De mate van kennisdelen binnen een VCoP hangt positief samen met de ervaren competentie in het werk.

Ten derde zou de mate van kennisdelen binnen een VCoP ervoor kunnen zorgen dat men zich meer verbonden voelt met zijn werk. Iedereen binnen de organisatie heeft toegang tot de VCoP en kan dus aan alle discussies deelnemen en elkaar helpen. Hierdoor zou men meer in contact kunnen zijn met collega's dan voorheen. Door elkaar te helpen met informatie verschaffen en door gedeelde interesses voor bepaalde werk gerelateerde onderwerpen zou men elkaar aardiger kunnen gaan vinden. Ook zou men door deel te nemen aan discussies op een VCoP meer in contact kunnen komen met onbekende collega's van andere afdelingen. Men zou zich dus meer verbonden kunnen voelen met collega's en met het werk. Dit leidt tot de volgende verwachting:

Hypothese 3: De mate van kennisdelen binnen een VCoP hangt positief samen met de ervaren verbondenheid met het werk.

Werktevredenheid

Wanneer de drie basis psychologische basisbehoeften van het zelfbeschikkingsmodel (Deci et al., 1985) vervuld zijn kan dit samenhangen met meer werktevredenheid. Onder werktevredenheid wordt verstaan: de mate waarin de behoeften van de werknemer op het gebied van werk worden voldaan en in welke mate dit wordt waargenomen door de werknemer (Porter, 1962). Werktevredenheid ontwikkelt zich door cognitieve en affectieve reacties van werknemers op hun werk. Het is dus een combinatie van datgene wat een werknemer voelt ten opzichte van zijn werk (affectief) en wat hij denkt over de verschillende aspecten van zijn werk (cognitief) (Rayton & Yalabik, 2014). Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat wanneer de drie (intrinsieke) basis behoeften van het zelfbeschikkingsmodel vervuld zijn, dit samenhangt met meer werktevredenheid (Ilardi, Leone, Kasser & Ryan, 1993; Gagné et al., 2005). Ook heeft volgens Vansteenkiste et al. (2007) een extrinsiek gemotiveerde houding ten opzichte van het werk een negatieve invloed op de werktevredenheid. Dit valt te verklaren doordat er door een extrinsiek gemotiveerde houding niet aan de drie psychologische basisbehoeften voldaan kan worden. Door het delen van meer kennis binnen een VCoP zou men zich meer autonoom, competent en verbonden kunnen voelen in/met zijn/haar werk. De drie basisbehoeften zouden door het delen van kennis binnen een VCoP vervuld kunnen zijn en dit zou positief kunnen samenhangen met meer werktevredenheid. Dit leidt tot de volgende verwachtingen:

Hypothese 4: De ervaren autonomie in het werk hangt positief samen met de ervaren werktevredenheid.

Hypothese 5: De ervaren competentie in het werk hangt positief samen met de ervaren werktevredenheid.

Hypothese 6: De ervaren verbondenheid met het werk hangt positief samen met de ervaren werktevredenheid.

Omdat er verwacht wordt dat er een relatie is tussen VCoP gebruik en de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in het werk, en het zelfbeschikkingsmodel in het verleden al

positieve effecten heeft laten zien voor de ervaren werktevredenheid, wordt er verwacht dat er een positieve samenhang bestaat tussen VCoP gebruik en werktevredenheid:

Hypothese 7: De mate van kennisdelen binnen een VCoP hangt positief samen met de ervaren werktevredenheid.

Methode

Instrumentatie

De mate van kennisdeling binnen een VCoP werd gemeten aan de hand van de schaal van Lin, Hung en Chen (2009). De schaal bestond uit 4 items gemeten met zevenpunts Likert-schalen (helemaal niet van toepassing – helemaal van toepassing). Een voorbeeld van een item die hierbij gebruikt werd is: 'Ik doe regelmatig mee aan de kennisdelings-activiteiten binnen Yammer'. De betrouwbaarheid voor de schaal van de mate van kennisdeling bestaande uit 4 items was goed: α =.89. Voor de overige items, zie bijlage A.

Om de functies van de VCoP en het gebruik ervan te kunnen analyseren zijn deze gemeten. Er waren 7 verschillende functies, gemeten op een 9 punt schaal (nooit – vaak op een dag). Een voorbeeld van een item die hierbij gebruikt werd is: 'Wanneer ik Yammer gebruik, maak ik gebruik van Yammer chat'. Voor de overige items, zie bijlage A.

De ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk door het gebruik van een VCoP werd gemeten aan de hand van de schaal van Deci en Ryan (2001). De schaal voor de variabele autonomie bestond uit 7 items gemeten met zevenpunts Likert-schalen (helemaal mee eens – helemaal mee oneens). Een voorbeeld van een item die hierbij gebruikt werd is: 'Ik heb het gevoel dat ik veel input heb in het beslissen hoe mijn werk gedaan wordt.' . De betrouwbaarheid van de schaal voor de variabele autonomie bestaande uit 7 items was niet voldoende: α = .67. Ook wanneer er items werden verwijderd, werd de betrouwbaarheid niet hoger. Daarom is ervoor gekozen om alle items alsnog mee te nemen in de schaal. Voor de overige items, zie bijlage A.

De schaal voor de variabele competentie bestond uit 6 items gemeten met zevenpunts Likert-schalen (helemaal mee eens – helemaal mee oneens). Een voorbeeld van een item die hierbij gebruikt werd is: 'Mensen op het werk vertellen mij dat ik goed ben in wat ik doe.' De betrouwbaarheid van de schaal voor de variabele competentie bestaande uit 6 items was niet voldoende: α = .58. Het verwijderen van het item: 'Ik voel mij niet competent als ik aan het werk ben', verhoogde de betrouwbaarheid naar α = .70. Om deze reden is ervoor gekozen om dit item niet mee te nemen in de schaal. Voor de overige items, zie bijlage A.

De schaal voor de variabele verbondenheid bestond uit 8 items gemeten met zevenpunts Likert-schalen (helemaal mee eens – helemaal mee oneens). Een voorbeeld van een item die hierbij gebruikt werd is: 'Ik vind de mensen met wie ik werk erg leuk.' De betrouwbaarheid van de schaal voor de variabele verbondenheid bestaande uit 8 items was niet voldoende: α = .63. Het verwijderen van het item: 'Ik ben erg op mezelf als ik aan het

werk ben', verhoogde de betrouwbaarheid enigszins: α = .66. Om deze reden is ervoor gekozen om dit item niet mee te nemen in de schaal. De betrouwbaarheid was echter nog steeds aan de lage kant, maar omdat deze betrouwbaarheid niet verbeterd kon worden door andere items te verwijderen, is ervoor gekozen om deze zeven items samen te voegen voor de variabele verbondenheid. Voor de overige items, zie bijlage A.

De werktevredenheid werd gemeten aan de hand van de schaal van Brayfield en Rothe in, Curry, Wakefield, Price en Mueller (1986). Deze bestond uit 6 items gemeten met een zevenpunts Likert-schalen (helemaal mee eens – helemaal mee oneens). Een voorbeeld van een item die hierbij gebruikt werd is: 'Ik heb veel plezier in mijn werk.' De betrouwbaarheid van de schaal voor de variabele werktevredenheid bestaande uit 6 items was goed: α = .81. Voor de overige items, zie bijlage A.

Procedure en respondenten

Het onderzoek is uitgevoerd bij de Rabobank Nijmegen, de Rabobank Amsterdam en de Rabobank Arnhem. Om de respondenten te bereiken is er gebruikt gemaakt van een elektronische vragenlijst. Deze is verspreid via de VCoP van de organisatie en via de e-mailadressen van de werknemers. Er hadden in totaal 270 medewerkers toegang tot de VCoP. De vragenlijst is in totaal door 102 respondenten ingevuld, maar na het verwijderen van de foutief of onvolledig ingevulde vragenlijsten bleven er nog 78 respondenten over. Dit is een response rate van 28,9%. 74 van de respondenten waren van de Rabobank Nijmegen, 3 van de respondenten waren van de Rabobank Amsterdam en 1 van de respondenten was van de Rabobank Arnhem. De leeftijd van de respondenten liep uiteen van 21 tot 65 jaar met een gemiddelde leeftijd van 41,86 jaar. De verdeling tussen mannen en vrouwen was evenredig: 44,9% was man en 52,6% was vrouw. Van de overige 2,6% is het geslacht niet bekend. Het hoogst genoten opleidingsniveau van de respondenten liep uiteen van het voortgezet onderwijs tot universitair onderwijs. De meest frequente afgeronde opleiding was het hoger beroepsonderwijs.

Statische toetsing

De uitkomsten van de vragenlijst zijn onderworpen aan een tweezijdige correlatieanalyse om erachter te komen of de mate van kennisdelen samenhangt met de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk en de werktevredenheid. Naast de correlatieanalyse is er ook beschrijvende statistiek toegepast om het gebruik van de functies van de VCoP te kunnen analyseren.

Resultaten

In tabel 1 zijn de descriptieve statistieken van de mate van kennisdelen binnen een VcoP, de ervaren autonomie in het werk, de ervaren competentie in het werk, de ervaren verbondenheid met het werk en de werktevredenheid te zien. Kennisdelen scoorde gemiddeld lager dan de andere variabelen.

Tabel 1. De mate van kennisdelen binnen een VCoP, de ervaren autonomie in het werk, de ervaren competentie in het werk, de ervaren verbondenheid met het werk en de werktevredenheid (1=laag, 7=hoog)

	M	*SD*	*n*
kennisdelen	3.32	1.60	78
autonomie	5.39	0.73	78
competentie	6.00	0.70	78
verbondenheid	5.65	0.63	78
werktevredenheid	5.78	0.85	78

In tabel 2 zijn de descriptieve statistieken te zien van het gebruik van de functies van de VCoP. De functies 'newsfeed raadplegen' en 'kennis vergaren binnen een of meerdere groepen' werden gemiddeld het vaakst gebruikt. Ook de functie 'kennisdelen binnen een of meerdere groepen' werd, in vergelijking met andere functies, redelijk vaak gebruikt.

Tabel 2. Het gebruik van de functies van de VCoP (1=nooit, 9=vaak op een dag)

	M	*SD*	*n*
yammer chat	1.92	1.61	78
newsfeed raadplegen	4.22	2.42	78
kennisdelen binnen een of meerdere groepen	3.26	1.83	78
kennis vergaren binnen een of meerdere groepen	4.62	1.95	78
groepen aanmaken	1.54	0.86	78
collega’s uitnodigen voor groepen	1.53	0.85	78
uitnodigingen voor groepen accepteren	2.54	1.26	78

In tabel 3 zijn de correlaties tussen de mate van kennisdelen, de ervaren autonomie in het werk, de ervaren competentie in het werk, de ervaren verbondenheid met het werk en de werktevredenheid te zien te zien. Uit een correlatie voor de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren autonomie in het werk bleek er geen significant positief verband te

bestaan ($p > .05$). Er bleek geen samenhang te zijn tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren autonomie in het werk. Hypothese 1 is daarom verworpen.

Uit een correlatie voor de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren competentie in het werk bleek er een significant positief verband te bestaan (r (78) = .30, p = .005). Er bleek een matige positieve samenhang te zijn tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren competentie in het werk. Indien men meer actief was op de VCoP, ervoer men meer competentie in het werk. Hypothese 2 is daarom aangenomen.

Uit een correlatie voor de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren verbondenheid in het werk bleek er geen significant positief verband te bestaan ($p > .05$). Er bleek geen samenhang te zijn tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren verbondenheid met het werk. Hypothese 3 is daarom verworpen.

Uit een correlatie voor de ervaren autonomie in het werk en de ervaren werktevredenheid bleek er een significant positief verband te bestaan (r (78) = .42, $p < .001$). Er bleek een matige positieve samenhang te zijn tussen de ervaren autonomie in het werk en de ervaren werktevredenheid. Naarmate men meer autonomie ervoer in het werk, ervoer men meer werktevredenheid. Hypothese 4 is daarom aangenomen.

Uit een correlatie voor de ervaren competentie in het werk en de ervaren werktevredenheid bleek er een significant positief verband te bestaan (r (78) = .50, $p < .001$). Er bleek een sterke positieve samenhang te zijn tussen de ervaren competentie in het werk en de ervaren werktevredenheid. Naarmate men meer competentie ervoer in het werk, ervoer men meer werktevredenheid. Hypothese 5 is daarom aangenomen.

Uit een correlatie voor de ervaren verbondenheid met het werk en de ervaren werktevredenheid bleek er een significant positief verband te bestaan (r (78) = .39, p = .001). Er bleek een matige positieve samenhang te zijn tussen de ervaren verbondenheid met het werk en de ervaren werktevredenheid. Naarmate men meer verbondenheid ervoer in het werk, ervoer men meer werktevredenheid. Hypothese 6 is daarom aangenomen.

Uit een correlatie voor de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren werktevredenheid bleek er geen significant positief verband te bestaan ($p > .05$). Er bleek geen samenhang te zijn tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren werktevredenheid. Hypothese 7 is daarom verworpen.

Tabel 3. Correlaties (*r*) tussen kennisdelen, autonomie, competentie, verbondenheid en werktevredenheid

variabele	1	2	3	4	5
1. kennisdelen					
2. autonomie	.08				
3. competentie	.30**	.60**			
4. verbondenheid	.46	.29*	.40**		
5. werktevredenheid	.12	.42**	.50**	.39**	

* $p < .050$, ** $p < .010$

Conclusie en discussie

Conclusie

De verwachting was dat er een positieve samenhang zou zijn tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk (hypotheses 1 t/m 3). Er bleek alleen een matige positieve samenhang te bestaan tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren competentie in het werk (hypothese 2). Ook bleek er tegen de verwachting in geen samenhang te zijn tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de werktevredenheid (hypothese 7). Er zijn wel positieve relaties gevonden tussen de werktevredenheid en de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk (hypothese 4 t/m 6). Er kan worden geconcludeerd dat de mate van delen van kennis binnen een VCoP geen samenhang heeft met de ervaren autonomie en verbondenheid in/met het werk en de werktevredenheid. Wel heeft het een positieve samenhang met de ervaren competentie in het werk.

Discussie

In dit onderzoek is er geen samenhang gevonden tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren autonomie en de verbondenheid in/met het werk. Dit is niet in overeenstemming met de verwachtingen. Ten eerste zou dit te verklaren kunnen zijn doordat de schalen voor deze twee variabelen niet betrouwbaar genoeg bleken. Ten tweede zou dit kunnen komen doordat het gemiddelde op de kennisdeling schaal relatief laag is. Er werd gemiddeld maar matig kennis gedeeld binnen de VCoP waardoor dit weinig tot geen relatie zou kunnen hebben met de ervaren autonomie en verbondenheid in/met het werk. Ook werd er weinig gebruik gemaakt van de functies: chatten, groepen aanmaken en collega's uitnodigen voor groepen. Dit zijn met name de functies die een belangrijke rol spelen in de ervaren verbondenheid met het werk. Er is echter wel een positieve samenhang gevonden tussen het delen van kennis binnen een VCoP en de ervaren competentie in het werk. De verwachting was dat dit zou kunnen liggen aan de beschikbaarheid van informatie en kennis op de VCoP, waardoor men werkzaamheden beter uit zou kunnen voeren. Dit is in overeenstemming met de resultaten. De VCoP werd binnen deze organisatie opvallend veel gebruikt om de nieuwspagina te raadplegen en om kennis te vergaren binnen een of meerdere groepen. Ook werd er, in vergelijking met de andere functies, redelijk vaak gebruik gemaakt van de functie: kennisdelen binnen een of meerdere groepen. Dit is in overeenstemming met

de verwachting dat men door het delen van kennis en informatie binnen de VCoP bevestiging zou kunnen krijgen van collega's dat men goed is in het werk.

In overeenstemming met de onderzoeken van Ilardi et al. (1993), Gagné et al. (2005) en Vansteenkiste et al. (2007) werd er een positieve samenhang gevonden tussen de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk en de werktevredenheid. Uit de onderzoeken van Illardi et al. (1993) en Gagné et al. (2005) bleek al dat wanneer de drie intrinsieke basisbehoeften van het zelfbeschikkingsmodel vervuld waren, dit een positieve relatie had met de werktevredenheid. Ook bleek uit onderzoek van Vansteenkiste et al. (2007) dat wanneer werknemers een extrinsiek gemotiveerde houding hadden ten opzichte van het werk, dit een negatieve invloed heeft op de werktevredenheid. De vervulling van de intrinsieke basisbehoeften van het zelfbeschikkingsmodel en het creëren van een werkklimaat waarin dit mogelijk is blijkt dus vooralsnog erg belangrijk te zijn voor de werktevredenheid.

Dat uit dit onderzoek geen positieve relatie is gevonden tussen het delen van kennis binnen een VCoP en de werktevredenheid zou te verklaren kunnen zijn doordat, zoals eerder benoemd, het gemiddelde op de kennisdeling schaal relatief laag is. Er werd gemiddeld maar matig kennis gedeeld binnen de VCoP waardoor dit weinig tot geen relatie zou kunnen hebben met de werktevredenheid. Ook zouden er andere factoren kunnen spelen die een groter aandeel hebben in de ervaren werktevredenheid dan het gebruik van de VCoP.

Voor een organisatie zou dit kunnen betekenen dat het in de eerste plaats van belang is om een werkklimaat te creëren die ervoor kan zorgen dat de drie basisbehoeften vervuld zijn. Dit heeft namelijk een positieve relatie met de werktevredenheid. Indien een VCoP ervoor kan zorgen dat de drie basisbehoeften bevredigd worden zou dit ook positief kunnen bijdragen aan de werktevredenheid. Alhoewel men maar matig actief was binnen de VCoP, is er wel een relatie gevonden met de ervaren competentie in het werk. Wanneer men actiever gebruik zou maken van de VCoP en deze ook zo wordt ontworpen dat het de drie basisbehoeften kan vervullen, zou dit weldegelijk een positieve invloed kunnen hebben op de werktevredenheid.

Beperkingen en vervolgonderzoek

Hoewel de resultaten van dit onderzoek op enkele punten sterk in overeenstemming zijn met eerdere onderzoeken, zijn er ook een aantal tekortkomingen. Ten eerste zouden de resultaten betrouwbaarder zijn geweest wanneer er meer respondenten zouden deelnemen aan het onderzoek. Ook zou er dan een meer representatieve conclusie over de werkelijkheid kunnen worden getrokken. De organisatie in dit onderzoek was redelijk klein voor het aantal

benodigde respondenten. Voor vervolgonderzoek is het daarom aan te raden het onderzoek te doen binnen een grote organisatie.

Ten tweede bleken de schalen voor de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk door het gebruik van een VCoP in dit onderzoek niet of nauwelijks betrouwbaar. Hoewel uit eerder onderzoek is gebleken dat deze schalen betrouwbaar waren (Deci et al., 2001). is het voor vervolgonderzoek aan te raden een andere schaal te gebruiken.

Ten derde heeft dit onderzoek een cross-sectioneel onderzoeksdesign. Er kunnen daarom geen conclusies worden getrokken over oorzaak/gevolg relaties. De mate van kennisdelen binnen een VCoP zou bijvoorbeeld kunnen leiden tot meer werktevredenheid, maar meer werktevredenheid zou er ook voor kunnen zorgen dat men gemotiveerder is om kennis te delen binnen een VCoP. Om hier meer duidelijkheid over te verschaffen is het voor vervolgonderzoek aan te raden een longitudinaal onderzoek uit te voeren.

Ten vierde is het huidige onderzoek uitgevoerd binnen een VCoP van het bankwezen. Verschillen tussen organisaties zouden invloed kunnen hebben op het gebruik van een VCoP. Binnen een organisatie gespecialiseerd in communicatie zouden werknemers bijvoorbeeld meer geneigd kunnen zijn om kennis te delen binnen een VCoP dan binnen een organisatie die gespecialiseerd is in financiële zaken. Het zou voor vervolgonderzoek interessant kunnen zijn om te onderzoeken of hierin verschillen bestaan tussen bepaalde organisaties of dat een onderzoek binnen een ander soort organisatie andere resultaten oplevert.

Tot slot werd er tijdens het huidige onderzoek tegelijkertijd met het verspreiden van de elektronische vragenlijst aangekondigd dat er een grote reorganisatie plaats zou vinden binnen de organisatie. Dit zou invloed kunnen hebben gehad op het aantal deelnemende respondenten en de uitkomsten van het onderzoek.

In het huidige onderzoek is er gebruik gemaakt van het zelfbeschikkingsmodel om relaties tussen het delen van kennis binnen een VCoP en de werktevredenheid te toetsen. Uit onderzoek van Deci et al. (2001) was al eerder gebleken dat bij vervulling van de basisbehoeften van het zelfbeschikkingsmodel dit leidde tot meer werkbetrokkenheid en psychologisch welzijn op het werk. Vervolgonderzoek zou zich daarom ook kunnen richten op de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de relaties met andere aspecten zoals het welzijn van de werknemer of de werkbetrokkenheid.

Een aanbeveling die voortvloeit uit dit onderzoek is om werknemers meer te stimuleren actief gebruik te maken van de VCoP. Eerdere onderzoeken richtten zich dan ook op de motivatie tot kennisdeling binnen een VCoP (e.g. Ardichvili et al., 2003; Lai & Chen,

2014; Yoon & Rolland, 2012). Over rol voor managers binnen een VCoP en de relatie met motivatie is vooralsnog weinig bekend. Voor vervolgonderzoek zou het daarom interessant kunnen zijn om zich te richten op de rol van de managers. Wanneer managers meer actief zijn binnen het platform zou dit er bijvoorbeeld voor kunnen zorgen dat werknemers ook actiever zijn. Ook zou de rol waarop managers reageren binnen een VCoP een rol kunnen spelen in de activiteit van werknemers. Hier is meer onderzoek naar nodig.

Dit onderzoek biedt nieuwe inzichten voor organisaties en het gebruik van een VCoP en hoewel er beperkingen zijn binnen het huidige onderzoek is dit slechts een van de eerste pogingen om meer duidelijkheid te verschaffen over de relaties tussen de mate van kennisdelen binnen een VCoP en de ervaren autonomie, competentie en verbondenheid in/met het werk en de werktevredenheid. Hoewel het delen van kennis binnen een VCoP niet direct een relatie bleek te hebben met de werktevredenheid en met de ervaren autonomie en verbondenheid in/met het werk, bleek het wel een positieve relatie te hebben met de ervaren competentie in het werk. Het verschaffen van informatie op een nieuwspagina, maar ook het vergaren en delen van kennis binnen groepen waren binnen de VCoP functies die het meeste gebruikt werden en die aansloten bij de ervaren competentie. Organisaties zouden de functies binnen een VCoP daarom zo moeten ontwerpen dat het alle basisbehoeften kan vervullen. Daarnaast zouden ze hun werknemers meer moeten stimuleren tot het gebruik van een VCoP en moeten streven naar een optimaal gebruik van elke functie binnen een VCoP. Dit zou het aantal positieve relaties met betrekking tot autonomie, verbondenheid en de werktevredenheid kunnen verhogen.

Literatuur

Ardichvili, A. (2008). Learning and knowledge sharing in virtual communities of practice: Motivators, barriers, and enablers. *Advances in Developing Human Resources*.

Ardichvili, A., Page, V., & Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management*, *7*(1), 64-77.

Barak, M. E. M., & Levin, A. (2002). Outside of the corporate mainstream and excluded from the work community: A study of diversity, job satisfaction and well-being. *Community, Work & Family*, *5*(2), 133-157.

Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, *117*(3), 497.

Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, *29*(4), 847-858.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer Science & Business Media.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The" what" and" why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, *11*(4), 227-268.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2001). Questionnaires: Basic Psychological Needs Scales [online] beschikbaar via: http://www.selfdeterminationtheory.org/publication/basic-psychological-need-satisfaction-need-frustration-need-strength-across-four-cultures/.

Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J., & Kornazheva, B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former eastern bloc country: A cross-cultural study of self-determination. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *27*(8), 930-942.

Dubé, L., Bourhis, A., & Jacob, R. (2005). The impact of structuring characteristics on the launching of virtual communities of practice. *Journal of Organizational Change Management*, *18*(2), 145-166.

Ellis, K. (2001). Sharing best practices globally. *Training New York Then Minneapolis*, *38*(7), 32-39.

Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, *26*(4), 331-362.

Ilardi, B. C., Leone, D., Kasser, T., & Ryan, R. M. (1993). Employee and Supervisor Ratings of Motivation: Main Effects and Discrepancies Associated with Job Satisfaction and Adjustment in a Factory Setting. *Journal of Applied Social Psychology*, *23*(21), 1789-1805.

Lai, H. M., & Chen, T. T. (2014). Knowledge sharing in interest online communities: A comparison of posters and lurkers. *Computers in Human Behavior*, *35*, 295-306.

Law, C. C., & Ngai, E. W. (2008). An empirical study of the effects of knowledge sharing and learning behaviors on firm performance. *Expert Systems with Applications*, *34*(4), 2342-2349.

Lesser, E., & Everest, K. (2001). Using Communities of Practice to manage Intellectual Capital. *Ivey Business Journal*, *65*(4), 37-43.

Lesser, E. L., & Storck, J. (2001). Communities of practice and organizational performance. *IBM systems journal*, *40*(4), 831-841.

Lin, M. J. J., Hung, S. W., & Chen, C. J. (2009). Fostering the determinants of knowledge sharing in professional virtual communities. *Computers in Human Behavior*, *25*(4), 929-939.

Phang, C. W., Kankanhalli, A., & Sabherwal, R. (2009). Usability and sociability in online communities: A comparative study of knowledge seeking and contribution. *Journal of the Association for Information Systems*, *10*(10), 2.

Porter, L. W. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology*, *46*(6), 375.

Rayton, B. A., & Yalabik, Z. Y. (2014). Work engagement, psychological contract breach and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*, *25*(17), 2382-2400.

Reid, F. (2003). Creating a knowledge-sharing culture among diverse business units. *Employment Relations Today*, *30*(3), 43-49.

Roca, J. C., & Gagné, M. (2008). Understanding e-learning continuance intention in the workplace: A self-determination theory perspective. *Computers in Human Behavior*, *24*(4), 1585-1604.

Vansteenkiste, M., Neyrinck, B., Niemiec, C. P., Soenens, B., Witte, H., & Broeck, A. (2007). On the relations among work value orientations, psychological need satisfaction and job outcomes: A self-determination theory approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *80*(2), 251-277.

Wasko, M. M., & Faraj, S. (2000). "It is what one does": why people participate and help others in electronic communities of practice. *The Journal of Strategic Information Systems*, *9*(2), 155-173.

Wasko, M. M., & Faraj, S. (2005). Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice. *MIS quarterly*, 35-57.

Wenger, E., McDermott, R. A., & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge*. Harvard Business Press.

Yoon, C., & Rolland, E. (2012). Knowledge-sharing in virtual communities: familiarity, anonymity and self-determination theory. *Behaviour & Information Technology*, *31*(11), 1133-1143.

Bijlage A. Vragenlijst

Welkom!

Dit onderzoek gaat over het gebruik van Yammer binnen de Rabobank, en wordt uitgevoerd door de Radboud universiteit Nijmegen. Het doel van het onderzoek is de effectiviteit te achterhalen van het gebruik van een online kennisdelingsplatform zoals Yammer. We willen dus graag weten wat het gebruik betekent voor u als werknemer, en als gebruiker van het platform. Ook wanneer u niet erg actief bent op Yammer vragen we u deel te nemen aan het onderzoek.

De vragenlijst begint met een aantal stellingen over Yammer, vervolgens worden er vragen gesteld over gevoelens die u ervaart ten opzichte van (uw werk binnen) Rabobank. Er zijn weinig stellingen nodig om uw activiteit op Yammer te meten en dit vormt dus een klein deel van de vragenlijst. Hierdoor kan Yammer meer een bijzaak van dit onderzoek lijken, in plaats van een hoofdzaak. Ook omdat we kijken naar de samenhang tussen uw activiteit op Yammer en vier verschillende gevoelszaken (identificatie, betrokkenheid, werktevredenheid en het communicatieklimaat binnen Rabobank) kan dit nog minder lijken. Yammer staat echter centraal in ons onderzoek.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Op de balk bovenin uw computerscherm kunt u uw voortgang bijhouden.

U doet vrijwillig mee aan dit onderzoek en kunt op elk moment tijdens het invullen van de vragenlijst uw deelname stopzetten. De gegevens die we in dit onderzoek verzamelen, zullen eventueel door wetenschappers gebruikt worden voor artikelen en presentaties. Door op de knop 'ik ga akkoord' te klikken gaat u ermee akkoord dat uw antwoorden anoniem worden verwerkt in de bachelorscriptie over het effect van Yammer op haar gebruikers.

U verklaart daarmee eveneens dat u voldoende bent ingelicht over dit onderzoek. U kunt ook na deelname contact opnemen met Renske Jacobs (lem.jacobs@student.ru.nl) om vragen over dit onderzoek te stellen.

Wij danken u hartelijk voor uw deelname.

Geef hieronder uw keuze aan.

Door te klikken op de knop 'Ik ga akkoord' geeft u aan dat u:
- bovenstaande informatie heeft gelezen
- vrijwillig meedoet aan het onderzoek
- 18 jaar of ouder bent

Als u niet wilt deelnemen aan het onderzoek, kunt u op de knop 'Ik ga niet akkoord' drukken.

- ○ Ik ga akkoord
- ○ Ik ga niet akkoord

Er volgen nu een aantal uitspraken die gaan over de mate waarin u Yammer gebruikt. U kunt aangeven in hoeverre de uitspraak uw situatie representeert door het best passende bolletje aan te klikken.

	Helemaal niet van toepassing	Niet helemaal van toepassing	Niet echt van toepassing	Neutraal	Een beetje van toepassing	Redelijk van toepassing	Helemaal van toepassing
Ik doe regelmatig mee aan de kennisdelings-activiteiten op Yammer.	○	○	○	○	○	○	○
Als ik Yammer bezoek deel ik meestal actief mijn eigen kennis met anderen.	○	○	○	○	○	○	○
Als er ingewikkelde kwesties worden besproken op Yammer, ben ik vaak betrokken bij de online discussie	○	○	○	○	○	○	○
Op Yammer ben ik over het algemeen betrokken bij discussies over gevarieerde onderwerpen, dan enkel discussies over een specifiek onderwerp.	○	○	○	○	○	○	○

Wanneer ik Yammer gebruik, maak ik gebruik van de volgende functies:

	Nooit	Een keer per jaar of minder	Een keer per maand of minder	Een paar keer per maand	Een keer per week	Een paar keer per week	Een keer per dag	Een paar keer per dag	Vaak op een dag
Yammer chat	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Newsfeed raadplegen	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Kennis delen binnen een of meerdere groepen	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Kennis vergaren binnen een of meerdere groepen	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Groepen aanmaken	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Collega's uitnodigen voor groepen	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Uitnodigingen voor groepen accepteren	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Er volgen nu een aantal uitspraken die gaan over gevoelens van **autonomie** die u mogelijk ervaart op het werk. U kunt aangeven in hoeverre de uitspraken uw situatie representeren door het best passende bolletje aan te klikken. Het onderzoek is geheel anoniem, dus deze informatie wordt niet gedeeld met uw leidinggevende(n).
Autonomie - pagina 1 van 1

	Helemaal mee oneens	Redelijk mee oneens	Een beetje mee oneens	Neutraal	Een beetje mee eens	Redelijk mee eens	Helemaal mee eens
Ik heb het gevoel dat ik veel input heb in het beslissen hoe mijn werk gedaan wordt.	○	○	○	○	○	○	○
Ik voel dat er op het werk druk op mij gelegd wordt.	○	○	○	○	○	○	○
Ik heb de vrijheid om mijn ideeën en meningen over het werk te uiten.	○	○	○	○	○	○	○
Als ik aan het werk ben, moet ik doen wat mij gezegd wordt.	○	○	○	○	○	○	○
Er wordt op het werk rekening gehouden met mijn gevoelens.	○	○	○	○	○	○	○
Ik heb het gevoel dat ik gewoon mijzelf kan zijn op het werk.	○	○	○	○	○	○	○
Er zijn niet veel mogelijkheden voor mij om voor mijzelf te bepalen hoe ik te werk ga.	○	○	○	○	○	○	○

Er volgen nu een aantal uitspraken die gaan over gevoelens van **verbondenheid** die u mogelijk ervaart op het werk. U kunt aangeven in hoeverre de uitspraken uw situatie representeren door het best passende bolletje aan te klikken. Het onderzoek is geheel anoniem, dus deze informatie wordt niet gedeeld met uw leidinggevende(n).
Verbondenheid - pagina 1 van 1

	Helemaal mee oneens	Redelijk mee oneens	Een beetje mee oneens	Neutraal	Een beetje mee eens	Redelijk mee eens	Helemaal mee eens
Ik vind de mensen met wie ik werk erg leuk.	○	○	○	○	○	○	○
Ik kan goed overweg met de mensen op het werk	○	○	○	○	○	○	○
Ik ben erg op mezelf als ik aan het werk ben	○	○	○	○	○	○	○
Ik beschouw de mensen met wie ik werk als mijn vrienden.	○	○	○	○	○	○	○
Mensen op het werk geven om mij.	○	○	○	○	○	○	○
Er zijn niet veel mensen op het werk waar ik 'close' mee ben.	○	○	○	○	○	○	○
De mensen met wie ik werk lijken mij niet zo te mogen.	○	○	○	○	○	○	○
Mensen op het werk zijn vriendelijk tegen mij.	○	○	○	○	○	○	○

Er volgen nu een aantal uitspraken die gaan over gevoelens van **competentie** die u mogelijk ervaart op het werk. U kunt aangeven in hoeverre de uitspraken uw situatie representeren door het best passende bolletje aan te klikken. Het onderzoek is geheel anoniem, dus deze informatie wordt niet gedeeld met uw leidinggevende(n).
Competentie - pagina 1 van 1

	Helemaal mee oneens	Redelijk mee oneens	Een beetje mee oneens	Neutraal	Een beetje mee eens	Redelijk mee eens	Helemaal mee eens
Ik voel mij niet competent als ik aan het werk ben.	○	○	○	○	○	○	○
Mensen op het werk vertellen mij dat ik goed ben in wat ik doe.	○	○	○	○	○	○	○
Ik heb interessante nieuwe vaardigheden tijdens mijn werk kunnen leren.	○	○	○	○	○	○	○
De meeste dagen heb ik een gevoel van voldoening door het werken.	○	○	○	○	○	○	○
Tijdens mijn werk krijg ik niet veel kans om te laten zien hoe capabel ik ben.	○	○	○	○	○	○	○
Als ik aan het werk ben voel ik mij vaak niet capabel.	○	○	○	○	○	○	○

Er volgen nu een aantal uitspraken die gaan over uw **werktevredenheid**. U kunt aangeven in hoeverre de uitspraken uw situatie representeren door het best passende bolletje aan te klikken. Uw leidinggevende krijgt deze gegevens nooit te zien.

Werktevredenheid - pagina 1 van 1

	Helemaal mee oneens	Redelijk mee oneens	Een beetje mee oneens	Neutraal	Een beetje mee eens	Redelijk mee eens	Helemaal mee eens
Ik heb veel plezier in mijn werk.	○	○	○	○	○	○	○
Ik vind mijn baan leuker dan de gemiddelde medewerker.	○	○	○	○	○	○	○
Ik ben zelden verveeld met mijn baan.	○	○	○	○	○	○	○
Ik zou niet overwegen een nieuwe baan te nemen.	○	○	○	○	○	○	○
Meestal ben ik enthousiast over mijn baan.	○	○	○	○	○	○	○
Ik ben best tevreden met mijn baan.	○	○	○	○	○	○	○

Tot slot volgen er nog een aantal algemene vragen. Deze gegevens kunt u anoniem invullen en worden uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt.

Wat is uw geslacht?

- ○ Man
- ○ Vrouw

Wat is uw leeftijd?

[ ]

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- ○ Basisschool
- ○ LTS
- ○ MTS
- ○ HTS
- ○ Middelbare school VMBO
- ○ Middelbare school HAVO
- ○ Middelbare school VWO
- ○ MBO
- ○ HBO
- ○ Universitair

Bijlage B. Verklaring geen fraude en plagiaat

Print en onderteken dit *Verklaring geen fraude en plagiaat* formulier en voeg dit formulier als laatste bijlage toe aan de eindversie van de bachelorscriptie die in papieren versie wordt ingeleverd bij de eerste begeleider.

Ondergetekende
[Voornaam, achternaam en studentnummer],

Michelle Cuijters, S4248538

Bachelorstudent Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Letterenfaculteit van de Radboud Universiteit Nijmegen, verklaart met ondertekening van dit formulier het volgende:

a. Ik verklaar hiermee dat ik kennis heb genomen van de facultaire handleiding (www.ru.nl/stip/regels-richtlijnen/fraude-plagiaat), en van artikel 16 "Fraude en plagiaat" in de Onderwijs- en Examenregeling voor de BA-opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen.

b. Ik verklaar tevens dat ik alleen teksten heb ingeleverd die ik in eigen woorden geschreven heb en dat ik daarin de regels heb toegepast van het citeren, parafraseren en verwijzen volgens het Vademecum Rapporteren.

c. Ik verklaar hiermee ook dat ik geen teksten heb ingeleverd die ik reeds ingeleverd heb in het kader van de tentaminering van een ander examenonderdeel van deze of een andere opleiding zonder uitdrukkelijke toestemming van mijn scriptiebegeleider.

d. Ik verklaar dat ik de onderzoeksdata, of mijn onderdeel daarvan, die zijn beschreven in het BA-werkstuk daadwerkelijk empirisch heb verkregen en op een wetenschappelijk verantwoordelijke manier heb verwerkt.

Plaats + datum Nijmegen 03-01-16

Handtekening