FLYCATCHER
Internet Research

Algemene tevredenheidsmeting UM
Medewerkers

Deelrapport:
Faculty of Humanities and Sciences (FHS)

juli 2009

Inhoudsopgave

1 Inleiding **1**

1.1 Doelstelling van het onderzoek 1
1.2 De vragenlijst 1
1.3 Doelgroep 2
1.4 Methode van onderzoek 2
1.5 Respons 2
1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid 2
1.7 Leeswijzer 3

2 Resultaten **4**

3 Resultaten servicecentra **7**

4 Nadere analyses **8**

4.1 Resultaten analyses 8
4.2 Tabellen 8

5 Samenvatting **9**

5.1 Resultaten 9
5.2 Nadere analyses 9

1 Inleiding

De Universiteit Maastricht (UM) werkt actief aan het verbeteren van de ondersteunende dienstverlening. In 2004 is daartoe het Programma Verbetering Bedrijfsvoering (PVB) van start gegaan. Als centrale leidraad voor het programma is gekozen voor het INK-managementmodel. Het INK-model is een instrument om het presteren van een organisatie als geheel duurzaam te verbeteren. Uit de INK-positiebepaling is gebleken dat er over het algemeen onvoldoende beschikking is over informatie met betrekking tot de INK-resultaatgebieden. Een van deze resultaatgebieden is de waardering door klanten. Omdat de medewerker van de UM als klant gezien kan worden van de diensten die de verschillende servicecentra, bureaus onderwijs en faculteitsbureaus leveren, is eind 2004 begonnen met de opbouw van een medewerkerspanel.

Het medewerkerspanel van de UM is opgezet om de klant(on)tevredenheid te meten met betrekking tot de interne dienstverlening. Het panel bestaat uit medewerkers van alle geledingen van de UM die regelmatig hun mening geven over verschillende aspecten van de organisatie. Alleen de mensen die zich hebben ingeschreven voor het panel worden, indien op hen van toepassing, benaderd voor de verschillende onderzoeken.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Flycatcher Internet Research. Flycatcher is een onderzoeksbureau dat is voortgekomen uit de Universiteit Maastricht en gespecialiseerd is in online onderzoek. Dit houdt in dat het invullen en opsturen van de vragenlijsten via internet gebeurt. De respondenten kunnen op deze manier op ieder gewenst tijdstip de vragenlijst invullen. Ook zijn de resultaten van de metingen snel beschikbaar.

In dit rapport worden de resultaten van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS) beschreven. Daarnaast worden de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten van de eerdere algemene tevredenheidsmetingen die in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn uitgevoerd. Hierdoor kan het effect van eventuele verbeteringen worden gemeten.

1.1 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus.

1.2 De vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door de UM in samenwerking met onderzoeksbureau Flycatcher. In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over de verschillende servicecentra van de Universiteit Maastricht, te weten:

- Administratief Service Centrum (ASC)
- Facilitaire Dienst (FD)
- Universiteitsbibliotheek (UB)
- Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)
- Studenten Service Centrum (SSC)
- Maastricht University Office (MUO)

en over de faculteitsbureaus en onderwijsbureaus van de verschillende faculteiten:

- Humanities and Sciences (HS)
- Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (CMW)
- Economics and Business Administration (EBA)
- Health, Medicine and Life Sciences (HML)
- Psychology and Neurosciences (PN)
- Rechtsgeleerdheid (R)

In het eerste deel van het onderzoek is aan de medewerkers gevraagd in welke mate ze contact hebben met bovengenoemde faciliteiten en hoe belangrijk ze zijn voor hun dagelijkse werkzaamheden. In het tweede deel is gevraagd naar de tevredenheid. Vragen omtrent de tevredenheid over een bepaalde dienst werden alleen gesteld indien de medewerker had aangegeven hiervan gebruik te maken.

1.3 Doelgroep

Het onderzoek is verstuurd naar alle medewerkers die gedurende de looptijd van het onderzoek ingeschreven stonden als lid van de medewerkersmonitor.

1.4 Methode van onderzoek

Respondenten zijn via e-mail benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Door te klikken op een, voor elke respondent unieke, hyperlink in het bericht komt men bij het onderzoek terecht. De vragenlijst is eenvoudig in te vullen en kan met een enkele muisklik verzonden worden.
De vragenlijsten zijn alleen toegankelijk voor mensen die daarvoor een uitnodiging gekregen hebben.
Er is zowel een Nederlandse als een Engelse versie van de vragenlijst beschikbaar gesteld. Medewerkers geven bij hun aanmelding voor het medewerkerspanel aan in welke taal zij de vragenlijsten willen ontvangen.

Medewerkers die lid zijn van het medewerkerspanel zijn bij Flycatcher geregistreerd met een aantal achtergrondvariabelen. Hiermee is het mogelijk analyses uit te voeren, zoals het verschil in beoordeling van de dienstverlening tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

1.5 Respons

De uitnodiging voor het onderzoek is verstuurd op maandag 8 juni 2009 en het onderzoek kon worden ingevuld tot en met maandag 22 juni. Op maandag 15 juni is een herinnering gestuurd naar alle medewerkers die het onderzoek op dat moment nog niet (helemaal) ingevuld hadden. In totaal hebben 380 personen (67,5%) het onderzoek ingevuld. Een overzicht van de respons is te vinden in onderstaande tabel.

Responsoverzicht	
Aantal adressen	604
Netto verzonden*	563
Respons	**380**
Respons%	**67,5%**
Niet helemaal ingevuld**	0
Niet serieus ingevuld**	0

* Door foutieve e-mailadressen zijn er netto minder uitnodigingen verzonden dan het aantal adressen.

** Deze resultaten zijn niet meegenomen in de rapportage.

De achtergrondkenmerken van degenen die gebruik gemaakt hebben van de bureaus van FHS zijn terug te vinden in bijlage 4. De achtergrondkenmerken van alle respondenten - geslacht, leeftijd, faculteit/dienst en aard van de aanstelling - zijn terug te vinden in bijlage 5.

Het totaal aantal respondenten per faculteit of dienst is vergelijkbaar met het totaal aantal medewerkers van de UM. Het aantal respondenten van de Faculty of Health, Medicine and Life Sciences is iets ondervertegenwoordigd. Vergeleken met het totaal aantal WP'ers dat werkzaam is op de UM, is het aantal WP'ers dat deze vragenlijst ingevuld heeft ondervertegenwoordigd. Zo is 34% van de respondenten werkzaam als wetenschappelijk personeel, terwijl 51% van de medewerkers op de UM WP'er is.

1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid

Omdat niet de gehele populatie medewerkers aan het onderzoek heeft deelgenomen, worden uitkomsten gegenereerd die in bepaalde mate zullen afwijken van de uitkomsten in de gehele populatie. Daarom is het zaak deze uitkomsten slechts met inachtneming van een bepaalde waarschijnlijkheid (betrouwbaarheid) te interpreteren.

Betrouwbaarheid is belangrijk omdat het de mogelijkheid geeft om aan de hand van de resultaten van een deel van de populatie, met een bepaalde zekerheid, uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie.

Afhankelijk van het aantal respondenten en het gevonden antwoord in het onderzoek, kunnen aan de hand van onderstaande formule de marges bepaald worden die betrekking hebben op de totale populatie:

$$1{,}96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}}$$

Indien er generalisaties worden gedaan met behulp van deze formule zullen de uitspraken gedaan worden met een betrouwbaarheid van 95%.

De maximale nauwkeurigheidsmarge voor de totale groep respondenten (n=380) bedraagt 4,7% bij een betrouwbaarheid van 95%.

Bij een groter aantal respondenten, verandert de betrouwbaarheid niet, maar worden de marges kleiner zodat met een hogere nauwkeurigheid uitspraken kunnen worden gedaan.

Voorbeeld:

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het FB en/of BO van de Faculty of Humanities and Sciences?	**absoluut n=380**	**relatief n=380**
FB	28	7%
BO	20	5%

In het voorbeeld geeft 7% van de respondenten aan dat zij het afgelopen jaar op een of andere wijze contact hebben gehad met het faculteitsbureau van FHS. De marge voor de gehele populatie medewerkers is in dit geval:

$$1{,}96 \cdot \sqrt{\frac{0{,}07 \cdot (1-0{,}07)}{380}} \cdot \sqrt{\frac{2994 - 380}{2994 - 1}} = 2{,}4\%$$

In dit geval kan met 95% zekerheid geconcludeerd worden dat het aantal medewerkers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met het faculteitsbureau van FHS, zal liggen tussen 4,6% en 9,4% (7% +/- 2,4%).

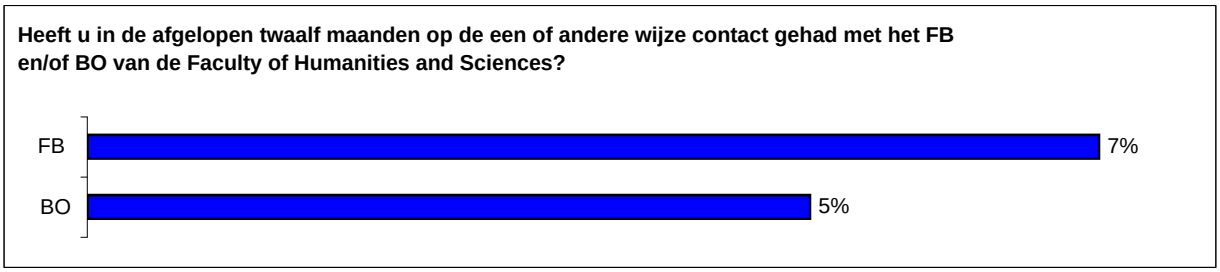
1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de bureaus van FHS weergegeven door middel van overzichtelijke tabellen en grafieken. De antwoorden op de vragen over de servicecentra en MUO van de respondenten die werkzaam zijn bij FHS worden weergegeven in hoofdstuk 3. In verband met de anonimiteit worden alleen die resultaten weergegeven met minimaal 10 respondenten. De vergelijking met de resultaten van voorgaande jaren wordt in hoofdstuk 4 weergegeven. In hoofdstuk 5 volgt ten slotte een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het onderzoek.

2 Resultaten

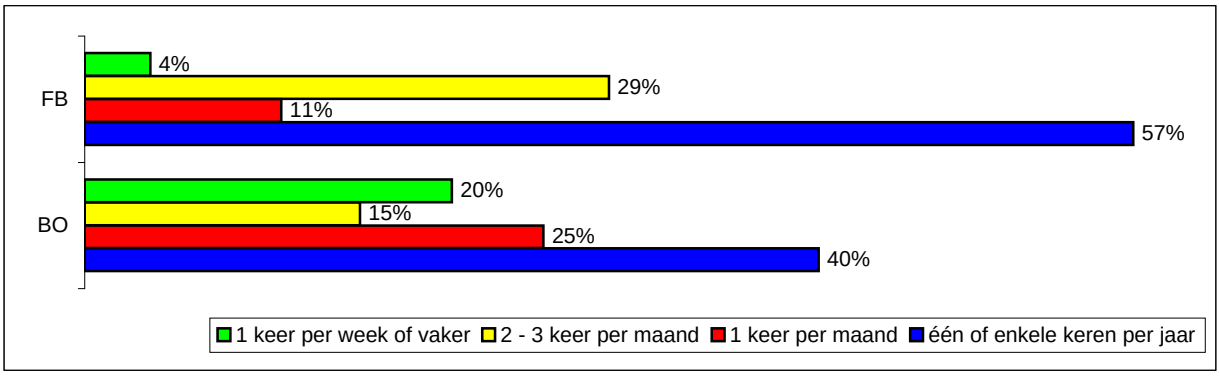
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

1. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden op de een of andere wijze contact gehad met het FB en/of BO van de Faculty of Humanities and Sciences?	absoluut n=380	relatief n=380
FB	28	7%
BO	20	5%



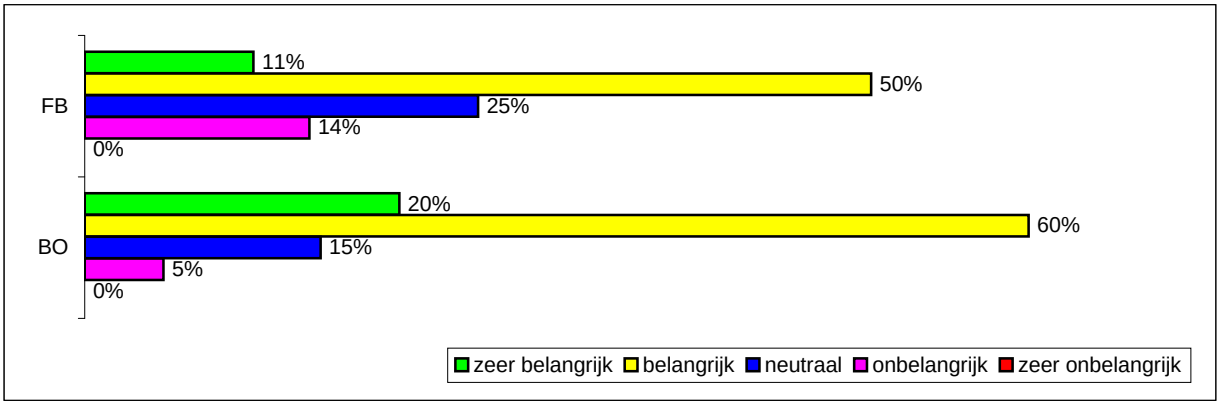
2. Kunt u aangeven hoe frequent het contact is geweest met de bureau's?*

* zie bijlage 1 voor frequenties



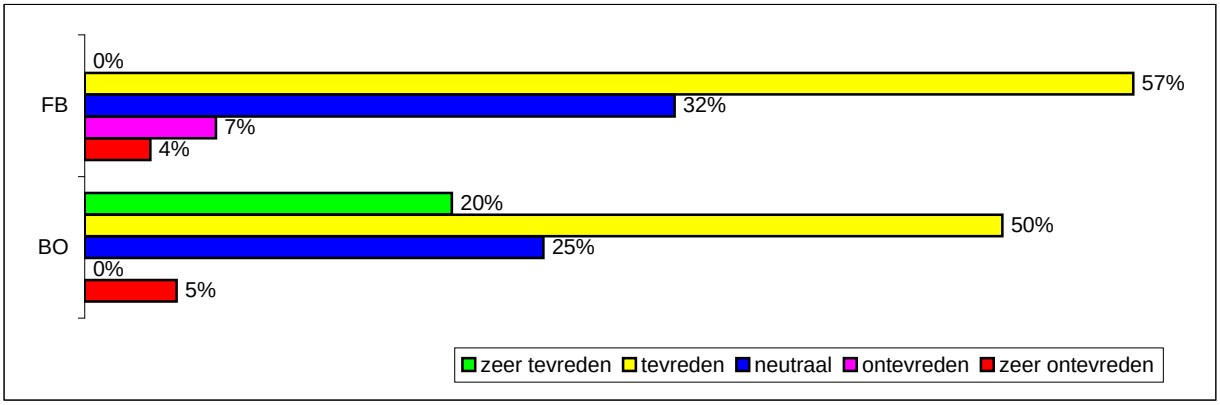
3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de dienstverlening van de bureau's is geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?*

* zie bijlage 1 voor frequenties



4. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de bureau's?*

* zie bijlage 1 voor frequenties



5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de bureau's? (1=heel slecht, 10=heel goed)*	gemiddel-de	SD
FB	6,4	1,1
BO	6,9	1,2

* zie bijlage 2 voor frequenties

Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de bureau's? (1=heel slecht, 10=heel goed)

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het faculteitsbureau?	absoluut	relatief
ja, namelijk*	2	7%
nee	26	93%
totaal	**28**	**100%**

* zie bijlage 3 voor toelichting

Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het faculteitsbureau?

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het bureau onderwijs?	absoluut	relatief
ja, namelijk*	2	10%
nee	18	90%
totaal	**20**	**100%**

* zie bijlage 3 voor toelichting

Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het bureau onderwijs?

3 Resultaten Servicecentra

Van de faculteit FHS zijn er slechts 6 respondenten. Dit is onvoldoende om de resultaten van de servicecentra weer te geven.

4 Nadere analyses

Om meer inzicht te verkrijgen in de verschillen tussen de tevredenheid van deze meting en de vorige metingen in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn nadere analyses uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar verschillen in:
- tevredenheid;
- rapportcijfer.

De verschillen zijn getoetst door middel van de chi-kwadraat toets of een t-test. Door middel van de Bonferroni methode is gecorrigeerd voor multiple testing. Indien gesproken wordt van significantie, wordt hiermee bedoeld statistische significantie met een betrouwbaarheid van 95%. Dit wil zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust.

De met rood weergegeven cijfers geven een significant positieve afwijking ten opzichte van de cijfers in het blauw weer.

Opgemerkt moet worden dat enkele variabelen zijn ingedeeld in een beperkt aantal categorieën. Dit is noodzakelijk omdat de te vergelijken groepen voldoende respondenten moeten bevatten om statistische analyses mogelijk te maken.

4.1 Resultaten analyses

Uit tabel 1 blijkt dat het aantal respondenten dat (zeer) tevreden is over het faculteitsbureau van de Faculty of Humanities and Sciences gestegen is t.o.v. 2008. Het aantal respondenten dat tevreden is over het bureau onderwijs is juist gedaald. Ook wanneer wordt gekeken naar het rapportcijfer (tabel 2) blijkt dat de waardering van het faculteitsbureau is gestegen t.o.v. vorig jaar, terwijl de waardering van het bureau onderwijs juist iets gedaald is.

4.2 Tabellen

Tabel 1: Vergelijking tevredenheid ten opzichte van de vorige metingen

FB*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	63,0%	49,1%	64,4%	55,9%	57,1%
neutraal	32,9%	47,3%	31,1%	32,4%	32,1%
(zeer) ontevreden	4,1%	3,6%	4,4%	11,8%	10,7%

BO*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	63,2%	63,6%	77,8%	89,3%	70,0%
neutraal	34,2%	33,3%	14,8%	7,1%	25,0%
(zeer) ontevreden	2,6%	3,0%	7,4%	3,6%	5,0%

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 2: Vergelijking rapportcijfer ten opzichte van de vorige metingen

	2005	2006	2007	2008	2009
FB*	6,8	6,7	6,9	6,0	6,4
BO*	7,0	7,0	7,2	7,0	6,9

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

5 Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening, door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus. In deze deelrapportage worden de resultaten van de Faculty of Humanities and Sciences besproken.

5.1 Resultaten

Ruim een twintigste van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het faculteitsbureau van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS). Een twintigste heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het bureau onderwijs.

Zowel het faculteitsbureau als het bureau onderwijs worden belangrijk geacht. Respectievelijk 61% en 80% vinden het faculteitsbureau en het bureau onderwijs (zeer) belangrijk voor hun functioneren als medewerker van de UM. Respectievelijk 14% en 5% vinden deze bureaus onbelangrijk.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het faculteitsbureau en het bureau onderwijs. Het faculteitsbureau wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 6,4. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,1. Tevens blijkt dat ruim de helft tevreden is over de dienstverlening van het faculteitsbureau, terwijl 11% hierover minder tevreden is.
Het bureau onderwijs wordt gewaardeerd met een 6,9 gemiddeld. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,2. Zeven tiende van de respondenten is (zeer) tevreden over de dienstverlening van het bureau onderwijs. Slechts 5% is hierover minder tevreden.

5.2 Nadere analyses

Om meer inzicht te verkrijgen in de wijzigingen van de tevredenheid over FHS t.o.v. de vorige metingen in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn nadere analyses uitgevoerd.

Uit de nadere analyses blijkt dat het aantal respondenten dat (zeer) tevreden is over het faculteitsbureau van de Faculty of Humanities and Sciences gestegen is t.o.v. 2008. Het aantal respondenten dat tevreden is over het bureau onderwijs is juist gedaald. Ook wanneer wordt gekeken naar het rapportcijfer blijkt dat de waardering van het faculteitsbureau gestegen is t.o.v. vorig jaar, terwijl de waardering van het bureau onderwijs juist gedaald is.

Bijlage 1

2. Kunt u aangeven hoe frequent het contact is geweest met de bureau's?					
absoluut	**1 keer per week of vaker**	**2 - 3 keer per maand**	**1 keer per maand**	**één of enkele keren per jaar**	**totaal**
Het FB van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	1	8	3	16	**28**
Het BO van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	4	3	5	8	**20**
relatief	**1 keer per week of vaker**	**2 - 3 keer per maand**	**1 keer per maand**	**één of enkele keren per jaar**	**totaal**
Het FB van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	4%	29%	11%	57%	**100%**
Het BO van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	20%	15%	25%	40%	**100%**

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de dienstverlening van de bureau's is geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?						
absoluut	**zeer belangrijk**	**belangrijk**	**neutraal**	**onbelangrijk**	**zeer onbelangrijk**	**totaal**
Het FB van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	3	14	7	4	0	**28**
Het BO van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	4	12	3	1	0	**20**
relatief	**zeer belangrijk**	**belangrijk**	**neutraal**	**onbelangrijk**	**zeer onbelangrijk**	**totaal**
Het FB van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	11%	50%	25%	14%	0%	**100%**
Het BO van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	20%	60%	15%	5%	0%	**100%**

4. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de bureau's?						
absoluut	**zeer tevreden**	**tevreden**	**neutraal**	**ontevreden**	**zeer ontevreden**	**totaal**
Het FB van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	0	16	9	2	1	**28**
Het BO van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	4	10	5	0	1	**20**
relatief	**zeer tevreden**	**tevreden**	**neutraal**	**ontevreden**	**zeer ontevreden**	**totaal**
Het FB van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	0%	57%	32%	7%	4%	**100%**
Het BO van de Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	20%	50%	25%	0%	5%	**100%**

Bijlage 2

5. Kunt u door middel van een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de bureau's?

absoluut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	totaal	gemiddelde
FB	0	0	1	1	3	6	16	1	0	0	**28**	**6,4**
BO	0	0	0	1	1	6	5	6	1	0	**20**	**6,9**

relatief	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	totaal
FB	0%	0%	4%	4%	11%	21%	57%	4%	0%	0%	**100%**
BO	0%	0%	0%	5%	5%	30%	25%	30%	5%	0%	**100%**

Bijlage 3

N.B. Onderstaande opmerkingen zijn een letterlijke weergave van de reactie van de respondent, en kunnen dus foutieve spelling of grammatica bevatten.

Namen en traceerbare personen zijn geanonimiseerd.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het faculteitsbureau? ***ja, namelijk:***
in beide gevallen is de PZ kant onvoldoende, gebeuren rare dingen, vriendjespolitiek
too much burocracy

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het bureau onderwijs? ***ja, namelijk:***
FHML moet sneller reageren
nieuwe mensen moeten veel beter op de hoogte zijn van reguliere processen

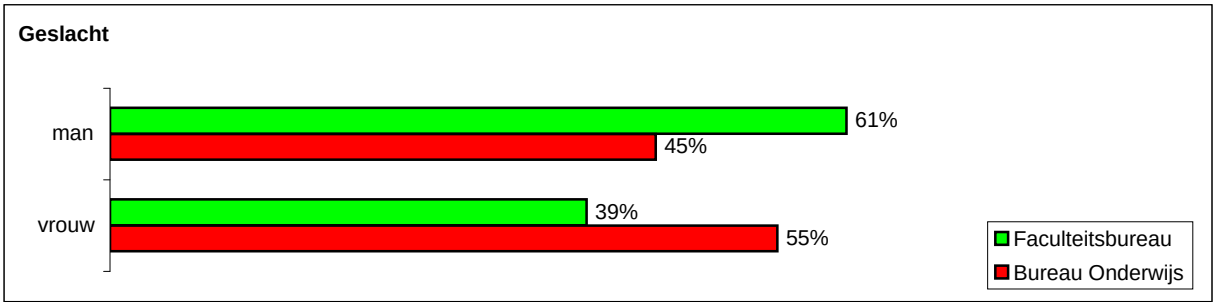
Bijlage 4

Achtergrondgegevens van respondenten die gebruik maken van de bureaus van FHS (FB n=28, BO n=20)

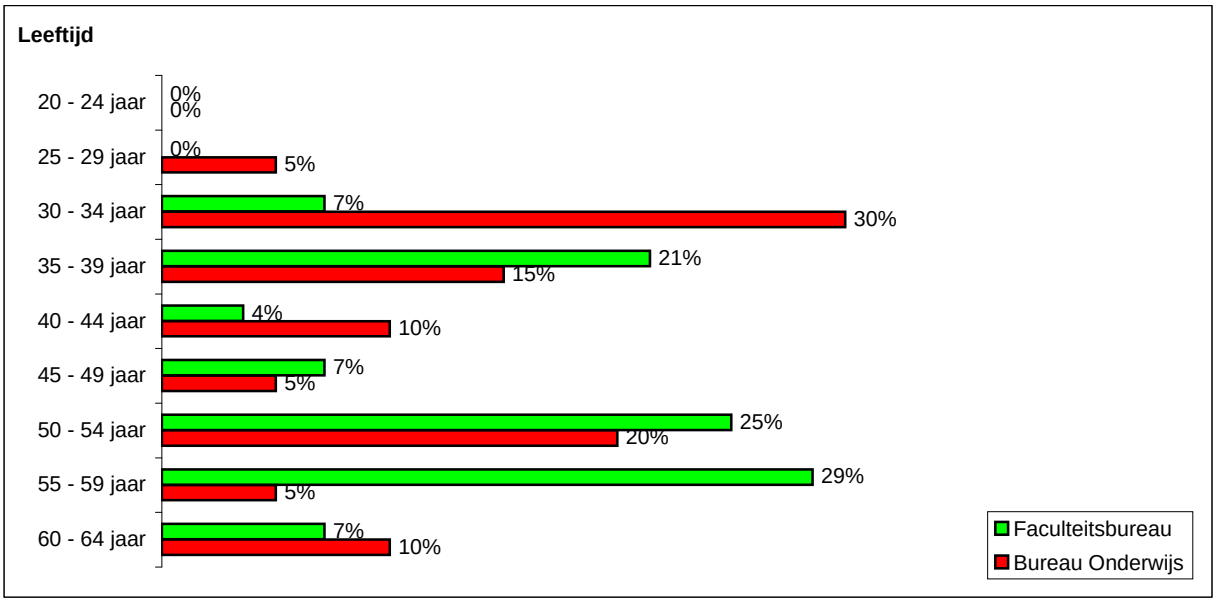
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn, is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

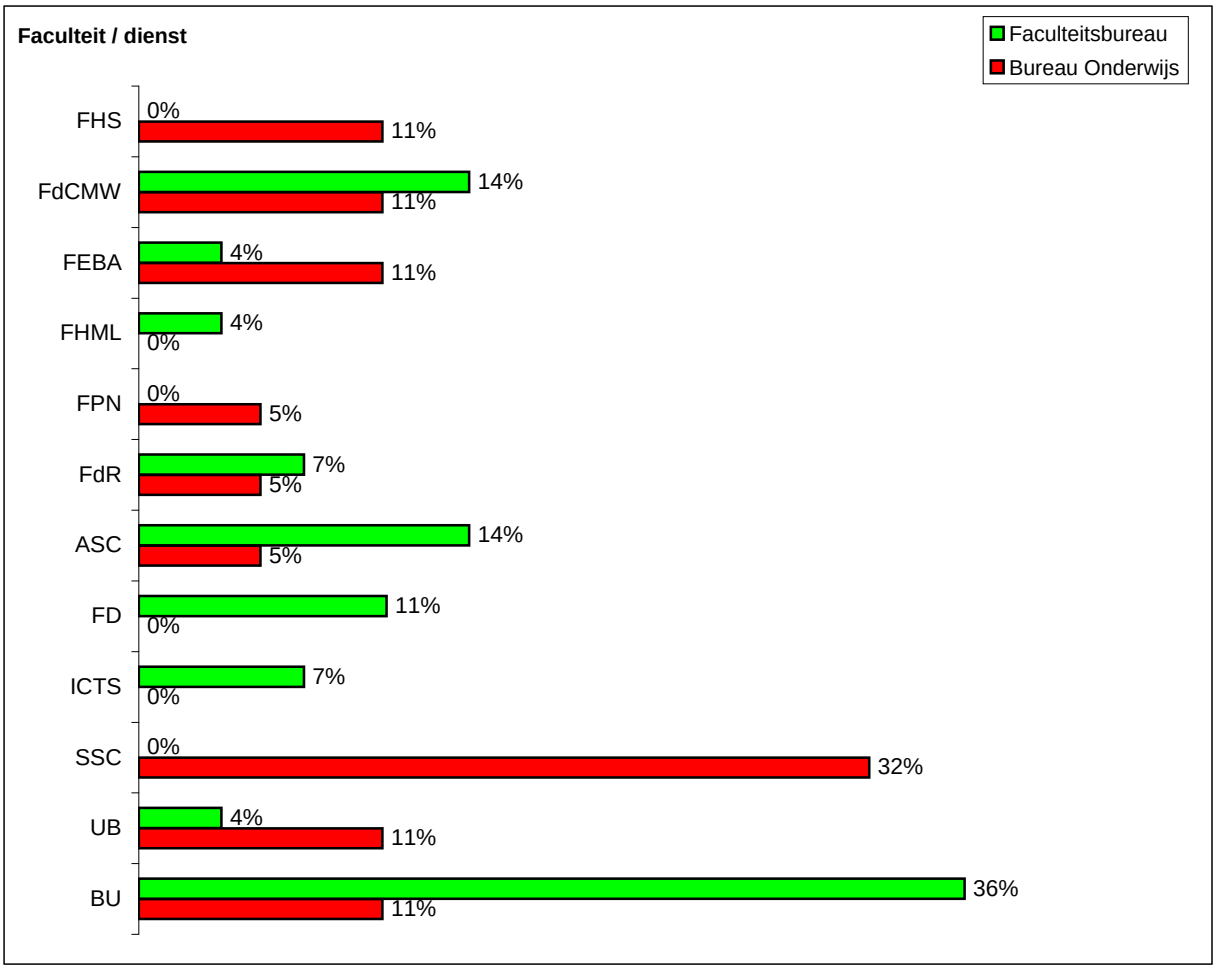
	Faculteitsbureau		Bureau Onderwijs	
Geslacht	**absoluut**	**relatief**	**absoluut**	**relatief**
man	17	61%	9	45%
vrouw	11	39%	11	55%
totaal	**28**	**100%**	**20**	**100%**



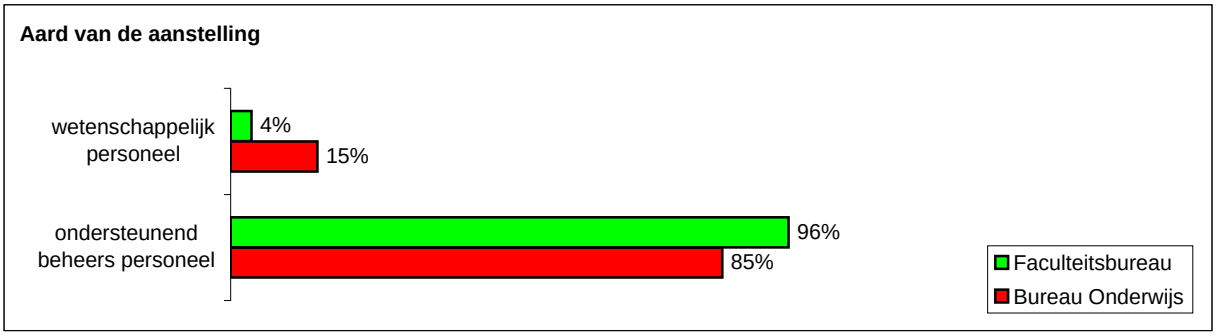
	Faculteitsbureau		Bureau Onderwijs	
Leeftijd	**absoluut**	**relatief**	**absoluut**	**relatief**
20 - 24 jaar	0	0%	0	0%
25 - 29 jaar	0	0%	1	5%
30 - 34 jaar	2	7%	6	30%
35 - 39 jaar	6	21%	3	15%
40 - 44 jaar	1	4%	2	10%
45 - 49 jaar	2	7%	1	5%
50 - 54 jaar	7	25%	4	20%
55 - 59 jaar	8	29%	1	5%
60 - 64 jaar	2	7%	2	10%
totaal	**28**	**100%**	**20**	**100%**



	Faculteitsbureau		Bureau Onderwijs	
Faculteit / dienst	**absoluut**	**relatief**	**absoluut**	**relatief**
FHS	0	0%	2	11%
FdCMW	4	14%	2	11%
FEBA	1	4%	2	11%
FHML	1	4%	0	0%
FPN	0	0%	1	5%
FdR	2	7%	1	5%
ASC	4	14%	1	5%
FD	3	11%	0	0%
ICTS	2	7%	0	0%
SSC	0	0%	6	32%
UB	1	4%	2	11%
BU	10	36%	2	11%
totaal	**28**	**100%**	**19**	**100%**



	Faculteitsbureau		Bureau Onderwijs	
Aard van de aanstelling	**absoluut**	**relatief**	**absoluut**	**relatief**
wetenschappelijk personeel	1	4%	3	15%
ondersteunend beheers personeel	27	96%	17	85%
totaal	**28**	**100%**	**20**	**100%**


Aard van de aanstelling
wetenschappelijk personeel
4%
15%
ondersteunend beheers personeel
96%
85%
Faculteitsbureau
Bureau Onderwijs

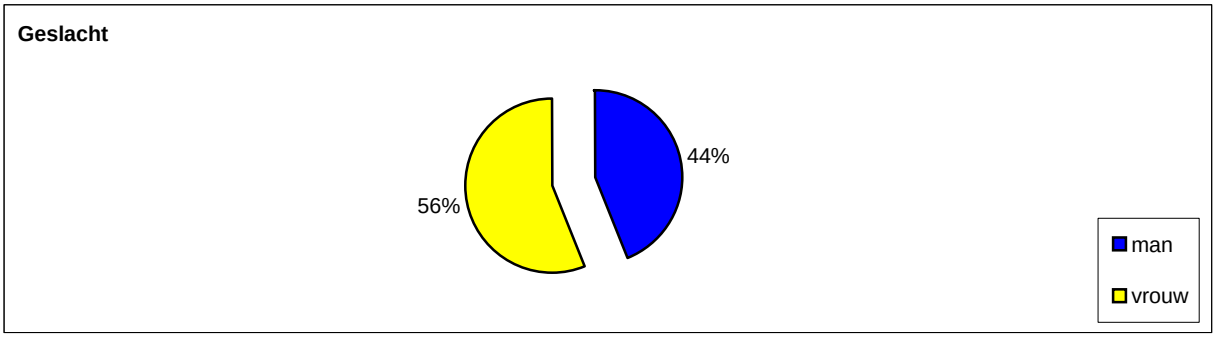
Bijlage 5

achtergrondgegevens totaal aantal respondenten (n=380)

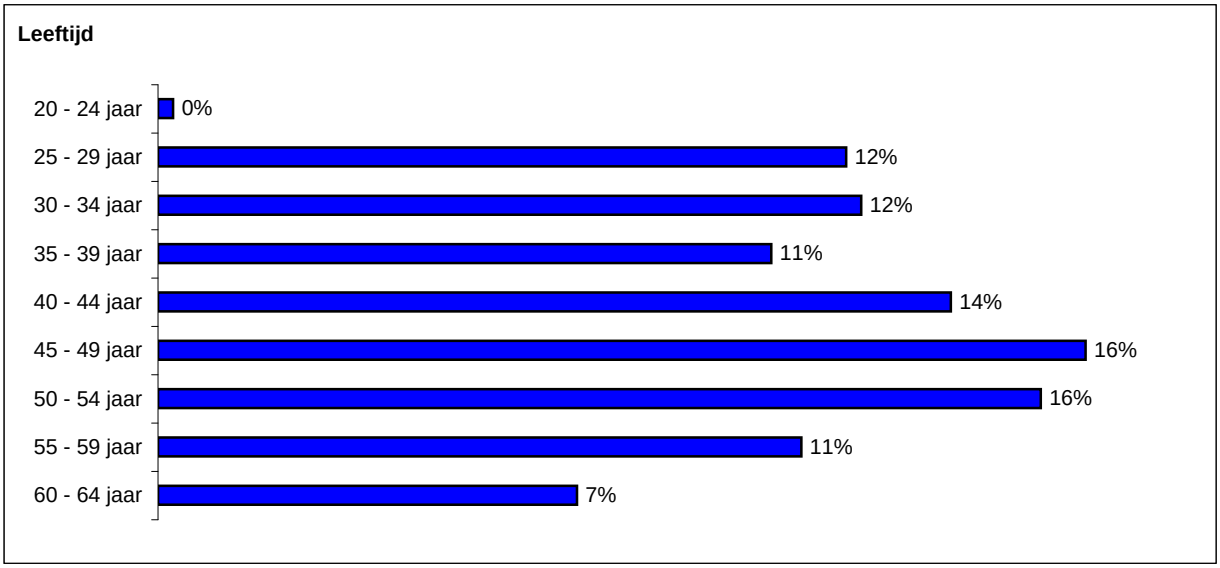
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

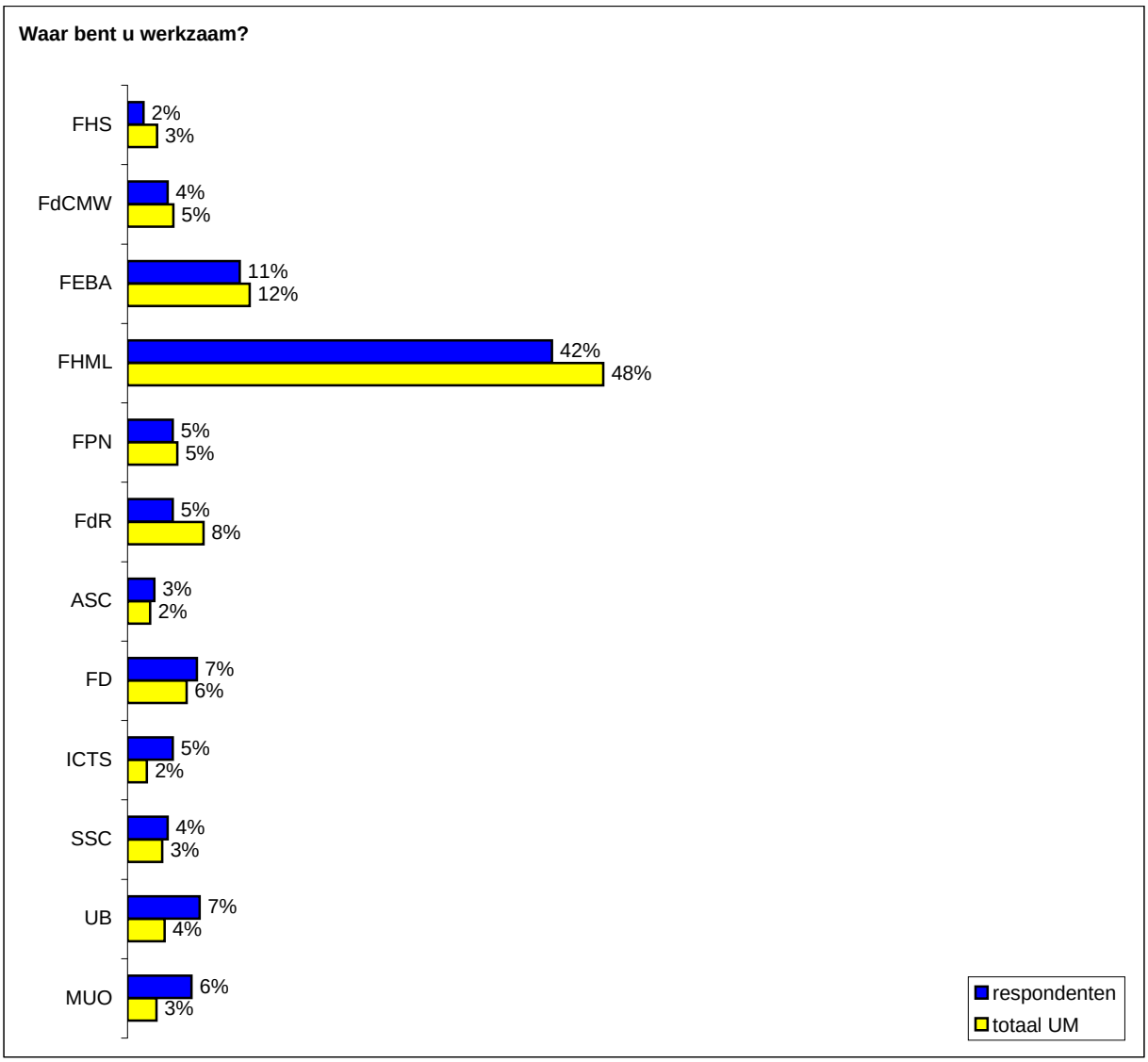
Geslacht	absoluut	relatief
man	167	44%
vrouw	213	56%
totaal	**380**	**100%**



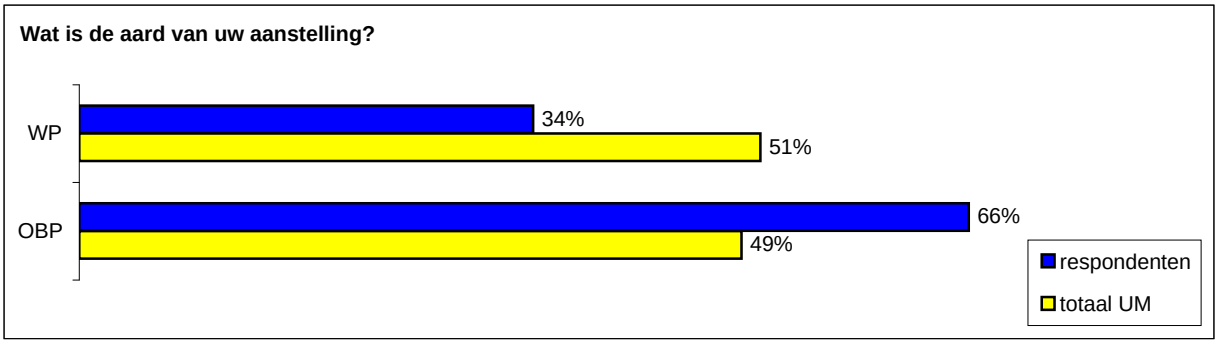
Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	46	12%
30 - 34 jaar	47	12%
35 - 39 jaar	41	11%
40 - 44 jaar	53	14%
45 - 49 jaar	62	16%
50 - 54 jaar	59	16%
55 - 59 jaar	43	11%
60 - 64 jaar	28	7%
totaal	**380**	**100%**



	respondenten		totaal UM	
Waar bent u werkzaam?	**absoluut**	**relatief**	**absoluut**	**relatief**
Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	6	2%	88	3%
Faculteit der Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (FdCMW)	15	4%	137	5%
Faculty of Economics and Business Administration (FEBA)	42	11%	365	12%
Faculty of Health, Medicine and Life Sciences (FHML)	159	42%	1423	48%
Faculty of Psychology and Neurosciences (FPN)	17	5%	149	5%
Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	17	5%	227	8%
Administratief Servicecentrum (ASC)	10	3%	68	2%
Facilitaire Dienst (FD)	26	7%	177	6%
Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)	17	5%	58	2%
Studentenservicecentrum (SSC)	15	4%	104	3%
Universiteitsbibliotheek (UB)	27	7%	111	4%
Maastricht University Office (MUO)	24	6%	87	3%
totaal	**375**	**100%**	**2994**	**100%**



	respondenten		totaal UM	
Wat is de aard van uw aanstelling?	**absoluut**	**relatief**	**absoluut**	**relatief**
Wetenschappelijk Personeel (WP)	127	34%	1518	51%
Ondersteunend Beheers Personeel (OBP)	249	66%	1476	49%
totaal	**376**	**100%**	**2994**	**100%**



FLYCATCHER
Internet Research

Postbus 380
6200 AJ Maastricht

tel. 043 326 29 92
fax. 043 326 29 66

info@flycatcher.nl
www.flycatcher.eu

© Flycatcher Internet Research, 2009
Dit materiaal is auteursrechtelijk beschermd en kopiëren zonder schriftelijke toestemming van de uitgever is dan ook niet toegestaan.