

Onzichtbare dienstverleners

Contact maken en vermijden

Auteurs

Estelle Thunnissen

Coralie Kam

Barry Mahoney

Inhoudsopgave

Wat en waarom?	Pagina 3
Hoe hebben we het uitgevoerd?	Pagina 4
Berekening en bespreking	Pagina 5
Succes of toch niet?	Pagina 8
Hoe verging het ons?	Pagina 9
Literatuurlijst	Pagina 10
Bijlagen	Pagina 11

Wat en waarom?

Amsterdammers vergeten wel eens de vuilniszakken op tijd buiten te zetten. Wanneer je dan in de vroege ochtend de deur open doet in je badjas zie je de vuilniswagen weer aan het eind van de straat staan. Gillend en zwaaiend probeer je de aandacht te trekken van de vuilnismannen, hoe kansloos deze poging ook lijkt. Maar de wagen stopt, de vuilnismannen lachen hartelijk en één van ze zegt: “Komt wel goed meisje, je hoeft je niet zo te haasten.” Is dit een goed voorbeeld van het contact tussen publiek en dienstverleners in de schoonmaaksector? Deze vraag vormt het startpunt voor ons onderzoek.

Daarnaast hebben de stakingen van afgelopen voorjaar ons laten zien dat de schoonmakers het contact met het publiek niet altijd even prettig vinden verlopen. Dit te laten horen aan het publiek was naast de looneis nadrukkelijk inzet van de stakingen. Bergen vuilnis op straat en station waren het gevolg van de stakingen, waarbij het publiek wisselend boos werd op de werkgevers en de schoonmakers. Uiteindelijk hebben de stakers een financiële regeling getroffen met de werkgevers, maar het tweede punt van inzet is nooit officieel opgelost. Is er nu een andere waardering ontstaan voor de schoonmakers, mede dankzij de luide stakingen?

Als toekomstig sociologen zijn wij geïnteresseerd in meer dan het beschrijven van contact tussen mensen. Er is naar ons idee een verband tussen de waarde van het schoonmaakwerk voor de samenleving en de onvrede zoals we die tijdens de stakingen onder de schoonmakers hebben gezien. Zonder schoonmakers ontstaat volgens ons chaos en vandalisme waardoor de publieke ruimte onveilig wordt. Daarnaast menen wij dat de schoonmakers als vanzelf meer waardering zouden krijgen wanneer het publiek meer contact heeft met hen. Want zijn zij niet de onzichtbare engelen van onze publieke ruimte?

Na de observatie op Schiphol hebben wij moeten concluderen dat het overgrote deel van het contact tussen schoonmakers en publiek bestaat uit non-contact, hiervoor hebben we als verklaring aangedragen dat mensen enerzijds een rol spelen, zoals beschreven door Goffman, anderzijds bezig zijn met wachten en daar een bepaalde stijl voor hebben, zoals Lofland deze beschrijft. Wat we niet goed hebben kunnen waarnemen, vooral omdat het niet waar te nemen is, was het fenomeen van sociale stratificatie en het daarbij horende statusverschil. Zou dit een rol kunnen spelen bij het waargenomen non-contact? Ook was het ons nog niet helder wat precies de relatie is tussen bepaalde wachtstijlen en de mate van contact zoeken en maken met schoonmakers. Deze twee probleemstellingen hebben ons ertoe gebracht twee bijbehorende hypothesen te formuleren. De eerste luidt: *Hoe hoger de status van het publiek, hoe minder contact er wordt gemaakt met de*

schoonmakers. De tweede te onderzoeken hypothese luidt: Als men bezig is met het creëren van een privéruimte in de publieke ruimte maakt het publiek minder contact met de schoonmakers.

Deze hypothesen hebben we vervolgens geoperationaliseerd door de concepten te vertalen in meetbare eenheden. Sociale status hebben wij één op één gekoppeld aan beroep, omdat we de verschillende beroepen hebben kunnen indelen in vier verschillende klassen met daaraan gekoppeld de sociale status (Kahan, 1966: 122). De wachtstijlen van Lofland hebben het concept ‘creëren van een privéruimte’ meetbaar gemaakt. We hebben de mensen gevraagd naar de activiteit die zij tijdens het wachten het liefst ondernemen, dit vertaalde zich in twee verschillende stijlen, namelijk de *Privatizing-public-space-type* en *The adventurer*. Vervolgens hebben we mensen gevraagd naar de zichtbaarheid van de schoonmakers op Schiphol, hun eventuele contact met schoonmakers en de vorm waarin het contact plaatsvond. Deze vragen hebben ons inzicht gegeven in de mate van (non)contact tussen publiek en schoonmakers en daardoor hebben we de andere variabelen kunnen vergelijken met de uitkomsten hiervan. Dit geeft ons een goed beeld van het contact tussen schoonmakers en publiek afgezet tegen het verschil in status en de verschillende typen wachtstijlen. Alle hier genoemde vragen zijn terug te lezen in de vragenlijst in bijlage 1.

Hoe hebben we het uitgevoerd?

Bij dit onderzoek hebben we gebruik gemaakt van een gestructureerd interview, uitgevoerd door drie interviewers. Voor we begonnen hebben we afgesproken welke mensen geschikt zouden zijn voor ons onderzoek, hieruit bleek dat mensen Nederlands moesten zijn om mee te kunnen doen en al het personeel van Schiphol uitgesloten was van deelname. Bleef over het wachtende Nederlandse publiek. De vragen van het interview waren niet complex en behoeften daardoor weinig toelichting. Alleen de vraag over activiteiten tijdens het wachten was wat betreft antwoorden nogal uitgebreid, daarom hebben we bij deze vraag gebruik gemaakt van een kaartje met daarop de antwoorden zodat mensen de mogelijkheden even rustig door konden lezen.

De analyse hebben we uitgevoerd met behulp van het programma SPSS. Hierin hebben we de antwoorden gecodeerd en vervolgens op basis van een berekening een aantal conclusies getrokken. We hebben de hypothesen geoperationaliseerd en vervolgens per hypothese een kruistabel gemaakt van de variabelen met de onafhankelijke variabele in de kolom en de afhankelijke in de rij. Daarna hebben we een kruistabel gemaakt van de status en de wachtstijl omdat daar een verband tussen leek te zijn. Vervolgens hebben we gekeken of de variabelen inderdaad een causale relatie hadden tot elkaar. Verder hebben we bij de stellingvragen het gemiddelde, de modus en de mediaan

uiterekend om zo te kunnen kijken wat de gemiddelde respondent vond van de stelling. Bij de belangrijkste variabelen hebben we frequentietabellen gemaakt om te kijken hoe vaak opties voorkwamen. Bij de frequentietabel van de onzichtbaarheid hebben we ook nog een kruistabel van de onzichtbaarheid met de wachttijd gemaakt om te kijken of de onzichtbaarheid werd veroorzaakt door een korte wachttijd. Dit bleek inderdaad het geval te zijn. De gebruikte datamatrix en het codeboek zijn terug te vinden in bijlage 2, de tabellen in bijlage 3.

Berekening en bespreking

Ongeveer de helft van de mensen heeft wel schoonmakers gezien en de helft niet (frequentietabel 3, bijlage 4). Dit komt vooral door de wachttijd (kruistabel A, bijlage 4). Mensen die langer dan een halfuur moeten wachten hebben bijna allemaal wel een schoonmaker gezien. Dit suggereert dus dat de schoonmaker niet onzichtbaar is, maar je moet er wel de tijd voor nemen.

Bij beide wachtstijlen, *Privatizing-public-space-type* en *The adventurer*, maakt rond de 60% wel contact met schoonmakers, zie kruistabel 2. Onze tweede hypothese is dus gefalsificeerd, want de wachtstijl lijkt geen invloed te hebben op het maken van contact. Precies evenveel mensen met wachtstijl 1 als 2 hebben namelijk wel contact gehad met schoonmakers.

		Var2wachttijl		Total
		1,00	2,00	
Var6contact	1,00	11	8	19
	2,00	7	4	11
Total		18	12	30

Kruistabel 2. Contact vs wachtstijl.

Hypothese 2: *Als men bezig is met het creëren van een prive ruimte in de publieke ruimte maakt het publiek minder contact met de schoonmakers.*

Dit zou kunnen komen doordat we niet specifiek naar contact tijdens het wachten hebben gevraagd en mensen daarom misschien aan contact op bijvoorbeeld het werk of in andere situaties dachten.

Wat hier tegenover staat is dat 65% van de mensen die een *Privatizing-public-space-type* zijn, ook met rust gelaten willen worden en 73% van de avontuurlijke types willen inderdaad contact maken (kruistabel 5, bijlage 4). Dit verifieert de theorie van Lofland, maar dit gegeven zegt verder in ons onderzoek niks over de mate van (non)contact tussen publiek en schoonmakers (Lofland, 1985).

De vraag die wel iets over contact moet beantwoorden is de eerste stelling, zoals te lezen valt in frequentietabel 1. Uit deze cijfers blijkt dat gemiddeld een meerderheid van de mensen het oneens is

met de stelling dat zij minder snel een praatje zullen maken met een schoonmaker omdat zij weinig hebben om over te praten. Dit kan betekenen dat mensen geen praatje willen maken om andere redenen, maar dit kan ook betekenen dat mensen geen reden hebben om geen praatje te willen maken. Dit laatste lijkt eerder het geval, gekeken naar de antwoorden op de overige vragen over het contact, bijvoorbeeld het feit dat 60% van de mensen wel contact zegt te hebben gehad met schoonmakers in de afgelopen zes maanden.

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		3,6000
Median		4,0000
Mode		4,00

Frequentietabel 1. Variabele 5_Raakvlak, laat het gemiddelde van stellingvraag 5 zien.

Stelling: *Ik zal minder snel een praatje met een schoonmaker maken omdat we weinig hebben om over te praten.* 1= Helemaal mee eens – 2=Mee eens – 3= Neutraal – 4= Oneens – 5= Helemaal mee oneens

Maar wie heeft er dan contact gemaakt met de schoonmakers als we kijken naar onze eerste hypothese dat status, gemeten aan beroep, invloed heeft op het maken van contact? In kruistabel 1 valt te zien dat de professionele middenklasse in iets meer de dan de helft van de gevallen wel contact met schoonmakers heeft gehad in het laatste halfjaar, dit terwijl de werknemersklasse in 86% van de gevallen wel contact heeft gehad. Er is dus duidelijk verschil tussen de klassen. De onderste klasse heeft weer minder contact met schoonmakers.

Een verklaring voor dit laatste kan zijn dat het mensen zijn die een iets hogere status hebben dan de schoonmakers, die ook tot de onderste klasse behoren. Binnen een klasse is competitie vaak heftiger dan tussen klassen omdat men makkelijker een klein beetje kan zakken op de ladder. Het wordt dan belangrijk om je status af te bakenen van mensen die net iets onder jou staan (Samenlevingen, blz. 190-192). Wij kunnen aan de hand van deze gegevens hypothese 1 echter niet falsificeren en zullen deze daarom mee nemen naar ons volgende onderzoek.

		Var9beroep				Total
		1,00	2,00	3,00	4,00	
Var6contact	1,00	2	8	6	3	19
	2,00	0	7	1	3	11
Total		2	15	7	6	30

Kruistabel 1. Contact vs beroep.

Hypothese 1: *Hoe hoger de status van het publiek, hoe minder contact er wordt gemaakt met de schoonmakers.*

Status hebben we geoperationaliseerd als beroep (Samenlevingen, blz. 180-182), op de volgende manier: 1 = werk bovenlaag, 2 = ondernemersklasse en professionele middenklasse, 3 = werknemersklasse, 4 = onderklasse.

Wanneer er contact is tussen publiek en schoonmakers valt op dat 71% een praatje maakt en dat daarvan 33% een praatje maakt over schoonmaakwerk (frequentietabel 4, bijlage 4). Uiteraard vragen wij ons af waarom dit thema zo vaak aan de oppervlakte komt en ook dit zullen wij in vervolgonderzoek bekijken.

Met de stelling, een schoonmaker moet tijdens zijn werk mensen zo min mogelijk storen, is men het gemiddeld oneens, zoals valt af te lezen uit frequentietabel 2. Dit wijst erop dat mensen van mening zijn dat schoonmakers mensen gerust mogen storen. Het zegt niet of dit storen functioneel moet zijn of niet, maar het wijst wel op een minder strikte functieomschrijving dan wij hadden bedacht voordat wij het interview gingen afnemen. Dit kan betekenen dat de waardering niet zo matig is als leek te blijken uit de stakingen van afgelopen voorjaar.

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		3,1333
Median		3,5000
Mode		4,00

Frequentietabel 2. Variabele 8_Storen, laat het gemiddelde van stellingvraag 8 zien.

Stelling: *Een schoonmaker moet tijdens zijn werk mensen zo min mogelijk storen.*

1= Helemaal mee eens – 2=Mee eens – 3= Neutraal – 4= Oneens – 5= Helemaal mee oneens

Succes of toch niet?

Voordat we de reis naar Schiphol aanvingen hadden wij ons voorgesteld dat beide hypothesen gemakkelijk te verifiëren zouden zijn en als dit niet het geval zou zijn dan toch goed te falsificeren, dit gebaseerd op de uitkomsten van de observatie. Tijdens het observeren viel ons op dat non-contact de boventoon voerde en dat mensen van het publiek op de meest onwaarschijnlijke momenten het contact leken te vermijden, bijvoorbeeld wanneer zij op het punt stonden aangereden te worden door een stilzwijgende schoonmaker. Zoals uit de analyse blijkt ligt het echter iets

complexer dan wij dachten.

Het is goed te zien dat er vanuit de respondenten veel bereidheid is tot contact met schoonmakers en er wordt ook daadwerkelijk veel contact gemaakt, vooral door een praatje te maken. Hoe dit zich verhoudt tot de waardering voor het schoonmaakwerk is nog niet duidelijk, maar het lijkt er langzaam aan wel op dat het negatieve imago van het werk niet op een bewust niveau bij het publiek vandaan komt en het waargenomen non-contact niet exemplarisch hoeft te zijn voor de verhouding tussen het publiek en de schoonmakers. Dit laatste uiteraard met de kanttekening dat wij een kleine steekproef hebben gedaan van een afgebakend publiek op Schiphol, dus onze conclusies zijn moeilijk te generaliseren. Dit gebrek aan externe validiteit belet ons niet om de verworven inzichten mee te nemen naar ons volgende onderzoek en hierbij als uitgangspunt te laten dienen.

Eén van die zaken betreft het negatieve imago dat tijdens de stakingen van april 2010 onderwerp van inzet was en nu uit dit onderzoek niet terug lijkt te komen vanuit het publiek. Hoe komt het dan dat de schoonmakers zelf zeggen last te hebben van onderwaardering, terwijl de meerderheid van onze respondenten geen onderscheid lijkt te maken tussen de schoonmaker, conducteur, leraar en chirurg, wat betreft het maken van contact. Speelt er misschien iets subtiels onder de oppervlakte dat wij door deze interviews niet hebben kunnen aanboren?

Eén van de respondenten heeft zijn visie neergelegd bij ons, buiten de interviewvragen om. Hij stelde dat er gerust behoefte bestaat bij het publiek om contact te maken met schoonmakers, maar dat de schoonmakers zelf hier niet op lijken te wachten. Zij kijken vaak vooral naar beneden en maken zich zelf onzichtbaar. Hierbij speelt volgens de respondent de taalbarrière een belangrijke rol, maar wellicht ook een bepaalde schaamte om het beroep waardoor schoonmakers zich onopvallend opstellen. Wij willen dit en andere opvallendheden uiteraard verder gaan bekijken en dat zullen we doen door semi-gestructureerde interviews af te nemen van mensen uit de schoonmaaksector.

Hoe verging het ons?

We zijn gestart bij een koffiezaak op Schiphol Plaza, waar wij als team het gevoel uitspraken behoorlijk zenuwachtig te zijn. Het zomaar op mensen afstappen en hen vragen met ons mee te werken lijkt makkelijk, maar bleek een stuk moeilijker. Gelukkig hadden wij van Judith Elshout een paar tips gekregen en die bleken goed te werken.

Na ongeveer een uur hadden twee van de drie interviewers hun quotum bereikt en was nummer drie

dus wat teleurgesteld. Het aanspreken van mensen ging hem het minst goed af en daarom zat hij na een uur op de helft van de benodigde respondenten. Na weer een hap uit de klok waren de interviews toch met goed gevolg afgerond, met wat hulp van de rest van het team.

Voor de start hebben wij als team afgesproken alleen Nederlandse mensen te interviewen, wat natuurlijk een handige afspraak is op een internationale plek als Schiphol. Deze afspraak vonden wij belangrijk omdat cultuurverschillen de data zouden kunnen gaan troebleren en we hadden in de vragen geen mechanisme ingebouwd om dit te filteren. We spraken ook af geen werknemers van Schiphol te interviewen, omdat zij wellicht een heel andere relatie hebben met de schoonmakers, die op een bepaalde manier hun collega's zijn.

Deze tweede afspraak is prima gelukt, de eerste helaas wat minder. Eén van de interviewers vond het toch te lastig om alleen Nederlandse mensen mee te laten doen en heeft dus halverwege besloten de filter eraf te halen en iedereen van het publiek te laten participeren. Hierdoor zijn onze resultaten waarschijnlijk iets beïnvloed, maar dat kunnen we er niet uit filteren.

We zijn van mening dat deze gestructureerde interviews ons nog weinig conclusies hebben verschaft, daarom willen we het vooral opvatten als heldere aanzet tot het semi-gestructureerde interview.

Literatuur

Lofland, L. (1985) *A world of strangers : order and action in urban public space*.

Van Wilterdink, N. (2003) *Samenlevingen*.

Wallace, A. en Wolf, A. (2006) *Contemporary Sociological Theory*.

Vragenlijst Enquête Schiphol

- 1. Hoe lang bent u al op schiphol?**

- 2. Als u aan het wachten bent dan:**
 - a.* Luistert u naar muziek**

- b.* **Leest u een boek**
- c.* **Bent u met uw mobiel bezig**
- d.* **Bestudeert u de ruimte**
- e.* **Bestudeert u de mensen om u heen**
- f.* **Maakt u oogcontact met de mensen om u heen**
- g.* **Probeert u met iemand een praatje te maken over bijv. het weer**
- h.* **Raakt u in gesprek en deelt persoonlijke ervaring**
- i.* **Anders, namelijk...**

3. Als u aan het wachten bent dan wilt u:

- a.* *Met rust gelaten worden*
- b.* *Een praatje maken.*
- c.* *Anders, namelijk..*

4. Ik zal minder snel een praatje met een schoonmaker maken omdat we weinig hebben om over te praten.

Helemaal mee eens – Mee eens – Neutraal – Oneens – Helemaal mee oneens

5. Heeft u sinds u vandaag op Schiphol bent een schoonmaker gezien?

- a.* *Ja*
- b.* *Nee*

6. Heeft u het afgelopen half jaar wel eens contact gehad met een schoonmaker die niet bij u in dienst was? (We leggen contact uit als oogcontact, praten en lichaamscontact)

- a.* *Ja; vraag 7*
- b.* *Nee; vraag 8*

7. Wat voor soort contact had u? (Wees zo uitgebreid mogelijk)

8. Een schoonmaker moet tijdens zijn werk mensen zo min mogelijk storen.

Helemaal mee eens – Mee eens – Neutraal – Oneens – Helemaal mee oneens

9. Wat is uw beroep?

10. Wat is uw bruto inkomen per jaar? (Modaal is 33.000 euro per jaar)

Minder dan modaal – Modaal – Twee keer modaal – Meer dan twee keer modaal

Bijlage 2

Codeboek

Variabele 1	Wachttijd	
Variabele 2	Wachtstijl	1 = Privéruimte 2 = Open voor avontuur
Variabele 3	Wachtinstelling	1 = Met rust gelaten worden 2 = Praatje maken
Variabele 4	Onzichtbaarheid schoonmakers	1 = Ja 2 = Nee

Variabele 5
Variabele 6
Variabele 7
Variabele 8
Variabele 9
Variabele 10

Raakvlak
Contact
Soort contact
Publiek storen
Beroep
Inkomen

1 = Helemaal mee eens
2 = Mee eens
3 = Neutraal
4 = Mee oneens
5 = Helemaal mee oneens
1 = Ja
2 = Nee
1 = Helemaal mee eens
2 = Mee eens
3 = Neutraal
4 = Oneens
5 = Helemaal mee oneens
1 = Laag
2 = Midden
3 = Hoog
1 = Minder dan modaal
2 = Modaal
3 = Twee keer modaal
4 = Meer dan twee keer modaal

Datamatrix

matrnGV.sav [DataSet1] - SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

1: Var1wachtijd 2,0 Visible: 10 of 10 Variables

	Var1wachtijd	Var2wachtstj	Var3instelling	Var4onzichtb aar	Var5raakvlak	Var6contact	Var7soortcon tact	Var8storen	Var9beroep	Var10inkome n	var	var	var	var	var
1	2,00	1,00	1,00	2,00	5,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00					
2	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	.	3,00	2,00	3,00					
3	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	.	3,00	3,00	1,00					
4	5,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	.	2,00	4,00	1,00					
5	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	.	3,00	4,00	.					
6	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	.	4,00	2,00	1,00					
7	3,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00					
8	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	.	4,00	2,00	1,00					
9	1,00	1,00	.	2,00	4,00	2,00	.	4,00	2,00	1,00					
10	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00					
11	5,00	2,00	.	1,00	3,00	1,00	.	4,00	1,00	1,00					
12	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00					
13	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	.	3,00	2,00	1,00					
14	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	2,00	.	4,00	2,00	4,00					
15	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	.	4,00	3,00	2,00					
16	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	4,00	2,00	4,00					
17	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00					
18	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00					
19	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00					
20	2,00	1,00	2,00	1,00	5,00	1,00	3,00	2,00	1,00	4,00					
21	5,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	4,00	2,00	3,00					
22	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00					
23	3,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	2,00					
24	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00					

Data View Variable View

SPSS Statistics Processor is ready

Gmail - Postvak IN (... Documenten matrnGV.doc - Ope... *Output1 [Docume... matrnGV.sav [DataS... NL 13:44

14

matrnGV.sav [DataSet1] - SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

1: Var1wachtijd 2,0 Visible: 10 of 10 Variables

	Var1wachtijd	Var2wachtstj	Var3instelling	Var4onzichtb aar	Var5raakvlak	Var6contact	Var7soortcon tact	Var8storen	Var9beroep	Var10inkome n	var	var	var	var	var
10	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00					
11	5,00	2,00	.	1,00	3,00	1,00	.	4,00	1,00	1,00					
12	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00					
13	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	.	3,00	2,00	1,00					
14	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	2,00	.	4,00	2,00	4,00					
15	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	.	4,00	3,00	2,00					
16	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	4,00	2,00	4,00					
17	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00					
18	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00					
19	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00					
20	2,00	1,00	2,00	1,00	5,00	1,00	3,00	2,00	1,00	4,00					
21	5,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	4,00	2,00	3,00					
22	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00					
23	3,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	2,00					
24	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00					
25	5,00	1,00	2,00	1,00	4,00	2,00	.	4,00	2,00	4,00					
26	3,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00					
27	4,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	.	2,00	4,00	.					
28	4,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	4,00	3,00	1,00					
29	3,00	2,00	2,00	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	2,00					
30	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00					
31															
32															
33															

Data View Variable View

SPSS Statistics Processor is ready

Gmail - Postva... Documenten matrnGV.doc - ... *Output1 [Doc... matrnGV.sav [D... spss1 - Print NL 13:44

Bijlage 4

Tabellen uit de analyse

Frequentietabellen

1. Variabele 5_ Raakvlak

Statistics

Var5raakvlak

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		3,6000
Median		4,0000
Mode		4,00

Frequentietabel 1. Variabele 5_ Raakvlak, laat het gemiddelde van stellingvraag 5 zien.

Stelling:

Ik zal minder snel een praatje met een schoonmaker maken omdat we weinig hebben om over te praten.

1= Helemaal mee eens – 2=Mee eens – 3= Neutraal – 4= Oneens – 5= Helemaal mee oneens

Mean, het gemiddelde, ligt op 3,6 tussen neutraal en oneens in. Median, het middelste getal en Modus, het meest voorkomende getal zijn beide 4. Met de stelling is men het dus gemiddeld oneens. Dit kan betekenen dat mensen minder snel een praatje maken om een andere reden of dat mensen in zijn geheel geen reden hebben om geen praatje te maken met een schoonmaker.

2. Variabele 8_ Storen15

Statistics

Var8storen

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		3,1333
Median		3,5000
Mode		4,00

Frequentietabel 2. Variabele 8_Storen, laat het gemiddelde van stellingvraag 8 zien.

Stelling:

Een schoonmaker moet tijdens zijn werk mensen zo min mogelijk storen.

1= Helemaal mee eens – 2=Mee eens – 3= Neutraal – 4= Oneens – 5= Helemaal mee oneens

Mean, het gemiddelde, ligt op 3,13 tussen neutraal en oneens in. Median, het middelste getal is 3,5 en Modus, het meest voorkomende getal is 4. Met de stelling is men het dus gemiddeld oneens. Dit wijst erop dat mensen van mening zijn dat schoonmakers mensen gerust mogen storen. Het zegt niet of dit storen functioneel moet zijn of niet.

3. Variabele 4_Onzichtbaarheid16

Var4onzichtbaar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	16	53,3	53,3	53,3
	2,00	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Frequentietabel 3. Variabele 4_Onzichtbaarheid, laat het percentage van vraag 4 zien.

Vraag:

Heeft u sinds u vandaag op Schiphol bent een schoonmaker gezien?

1=Ja (wel gezien) – 2=Nee (niet gezien)

Ongeveer de helft van de mensen heeft wel schoonmakers gezien en de helft niet. Dit komt vooral door de wachttijd. Zie hiervoor kruistabel A.

A. Onzichtbaarheid vs wachttijd

Var4onzichtbaar * Var1wachttijd Crosstabulation

Count

		Var1wachttijd					Total
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	
Var4onzichtbaar	1,00	1	2	7	2	4	16
	2,00	6	6	1	1	0	14
Total		7	8	8	3	4	30

Kruistabel A. Onzichtbaarheid vs wachttijd 17

1 = Wachttijd korter dan een kwartier, 2 = tussen een kwartier en een halfuur, 3 = tussen een halfuur en een uur, 4 = tussen een uur en 3 uur, 5 = langer dan 3 uur

Schoonmakers zijn heel zichtbaar op Schiphol en mensen die langer dan een halfuur moeten wachten hebben dan ook bijna allemaal wel een schoonmaker gezien. Dit suggereert dat de schoonmaker niet onzichtbaar is.

174. Variabele 7_Soort contact

Var7soortcontact

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	9	30,0	52,9	52,9
	2,00	2	6,7	11,8	64,7
	3,00	3	10,0	17,6	82,4
	4,00	3	10,0	17,6	100,0
	Total	17	56,7	100,0	
Missing	System	13	43,3		
Total		30	100,0		

Frequentietabel 4. Variabele 7_Soort contact, laat het percentage van vraag 7 zien.

Vraag:

Wat voor soort contact had u?

Contact hebben we geoperationaliseerd als oogcontact, praatje maken en lichaamscontact. De antwoorden hebben we gecodeerd op de volgende manier: 1 = praatje over het weer, 2 = persoonlijk praatje, 3 = praatje over schoonmaken, 4 = groeten.

Zowel 1, 2 als 3 zijn een praatje maken, dus in totaal maakt 82% van de mensen een praatje met schoonmakers wanneer zij contact hebben.

Kruistabellen:

1. Contact vs beroep18

Var6contact * Var9beroep Crosstabulation

Count		Var9beroep				Total
		1,00	2,00	3,00	4,00	
Var6contact	1,00	2	8	6	3	19
	2,00	0	7	1	3	11
Total		2	15	7	6	30

Kruistabel 1. Contact vs beroep.

Hypothese 1:

Hoe hoger de status van het publiek, hoe minder contact er wordt gemaakt met de schoonmakers.

Status hebben we geoperationaliseerd als beroep (Samenlevingen, blz. 180-182), op de volgende manier: 1 = werk bovenlaag, 2 = ondernemersklasse en professionele middenklasse, 3 = werknemersklasse, 4 = onderklasse.

Opvallend zijn de 2e en 3e kolom. De professionele middenklasse heeft in iets meer dan de helft van de gevallen wel contact met schoonmakers gehad in het laatste halfjaar, terwijl de werknemersklasse in 86% van de gevallen wel contact heeft gehad. Er is dus duidelijk een verschil tussen de klassen. In de onderste klasse hebben namelijk minder mensen contact met schoonmakers. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat het hier gaat om mensen uit dezelfde klasse, maar daarbinnen weer een klein verschil in status. Binnen een klasse is competitie namelijk vaak heftiger dan tussen klassen, omdat men makkelijker een klein beetje kan zakken op de ladder dan overspringen naar een andere ladder. Het wordt dan belangrijk om de eigen status af te bakenen t.o.v. mensen die net iets onder je staan op de ladder (Samenlevingen, blz. 190-192).

1919

19 2. Contact vs wachtstijl

Var6contact * Var2wachtstijl Crosstabulation

Count

		Var2wachtstijl		Total
		1,00	2,00	
Var6contact	1,00	11	8	19
	2,00	7	4	11
Total		18	12	30

Kruistabel 2. Contact vs wachtstijl.

Hypothese 2:

Als men bezig is met het creëren van een privéruimte in de publieke ruimte maakt het publiek minder contact met de schoonmakers.

Wachten hebben we geoperationaliseerd aan de hand van twee wachtstijlen uit de theorie van Lofland; 1 = Privatizing-public-space-type, 2 = The adventurer. De *Privatizing-public-space-type* gebruikt vijf principes om zo min mogelijk contact te maken ter bevordering van de eigen privacy. *The adventurer* maakt juist gebruik van de anonimiteit van de publieke ruimte. Hij kan zichzelf hierdoor een andere identiteit aanmeten en sneller op iemand afstappen of contact maken. De publieke ruimte wordt dan een setting voor milde, maar plesante avontuurtjes van simpelweg ontmoeten en converseren met vreemden (Lofland pg168-172).

Bij beide wachtstijlen maakt rond de 60% wel contact met schoonmakers, onze tweede hypothese is daarmee gefalsificeerd.

3. Contact vs wachtinstelling

Var6contact * Var3instelling Crosstabulation

Count

		Var3instelling		Total
		1,00	2,00	
Var6contact	1,00	9	9	18
	2,00	5	5	10
Total		14	14	28

Kruistabel 3. Contact vs wachtinstelling.

Wachten hebben we geoperationaliseerd als ‘wachtinstelling’: 1 = Met rust gelaten worden, 2 = praatje maken. Precies evenveel mensen met wachtstijl 1 als wachtstijl 2 hebben wel contact gehad met schoonmakers. De wachtinstelling die mensen hebben maakt dus geen verschil voor de mate van (non)contact. Dit resultaat zou ook kunnen komen doordat mensen niet aan contact tijdens het wachten dachten bij de vraag over contact, maar aan contact in andere situaties. Dit vertekent enigszins de uitkomsten zoals die in deze tabel staan.

4. Wachtstijl vs beroep21

Var2wachtstijl * Var9beroep Crosstabulation

Count

		Var9beroep				Total
		1,00	2,00	3,00	4,00	
Var2wachtstijl	1,00	1	11	3	3	18
	2,00	1	4	4	3	12
Total		2	15	7	6	30

Kruistabel 4. Wachtstijl vs beroep.

Van de professionele middenklasse zijn 11 mensen een *Privatizing-public-space-type* en 2 mensen een *Adventurer*. De mensen van de professionele klasse zijn dus erg op zichzelf tijdens het wachten. Dit is vooral opvallend, omdat van de werknemersklasse en de onderklasse meer dan 40% als avontuurlijk aangeduid kan worden.

5. Wachtstijl vs wachtinstelling

Var2wachtstijl * Var3instelling Crosstabulation

Count

		Var3instelling		Total
		1,00	2,00	
Var2wachtstijl	1,00	11	6	17
	2,00	3	8	11
Total		14	14	28

Kruistabel 5. Wachtstijl vs wachtinstelling

Van de mensen die behoren tot de *Privatizing-public-space-type* wil 65% graag met rust gelaten worden tijdens het wachten en 73% van de avonturiers wil contact maken. Deze cijfers tonen daarmee aan dat de theorie van Lofland ook nu, op Schiphol, klopt.22

22

22