

De paradox van de arbeidstevredenheid: mythe of realiteit?

*Een onderzoek naar de invloed van
persoonlijkheidskenmerken op de beleving van arbeid*

- Doctoraalscriptie -



Erasmus Universiteit Rotterdam

Faculteit der Sociale Wetenschappen

Student: Drs. J. Olsthoorn
Studentnummer: 282974
Opleiding: Sociologie
Master: Arbeid, Organisatie & Management

1^e lezer: Dr. P. Achterberg
2^{de} lezer: Drs. L.F.J. Jetten

Datum: 28-02-2008

Voorwoord

Een scriptie is doorgaans een tijd- en energieverblindende aangelegenheid. Daar is de totstandkoming van dit onderzoeksdocument ook geen uitzondering op. Gezien mijn eerdere ervaringen met het doorlopen van afstudeertrajecten was het belangrijk dat ook deze keer een onderwerp gekozen zou worden dat mij wezenlijk zou interesseren en voldoende uitdaging zou bieden om circa een jaar mee bezig te zijn. Ik ben dan ook blij om achteraf te kunnen vaststellen dat ik met oprechte nieuwsgierigheid naar de onderzoeksresultaten heb toegewerkt. Ondanks dat is de tijd aangebroken om de bakens te verzetten en de uitkomsten van dit onderzoek in de arbeidspraktijk te gaan ondervinden.

In dit leerzame proces heb ik op verschillende vlakken en van verschillende personen persoonlijke begeleiding genoten. Van de Erasmus Universiteit wil ik allereerst mijn scriptiebegeleider Peter Achterberg bedanken voor zijn inzet en expertise, waarmee ik als auteur op een positieve wijze werd gestimuleerd om mijn eigen schrijven kritisch te blijven bekijken. Daarnaast bedank ik Bert Jetten die in zijn rol als tweede lezer een frisse kijk kon bieden op de conceptversie van dit document. Verder heb ik de motiverende woorden van vrienden zeer op prijs gesteld en deze hebben dan ook bijgedragen aan het zicht houden op zowel de waarde van het leerproces als het uiteindelijke (studie)doel. Tot slot, en zeker niet te bagatelliseren, ben ik dank verschuldigd aan mijn familie voor de morele en financiële steun in mijn gehele “studiecarrière” op zich, en in de afstudeerfase(s) in het bijzonder.

Hierbij besluit ik dit voorwoord door te verklaren dat dit document en de inhoud eigen werk betreffen en dat geen bronnen anders dan in de tekst en de referenties aangeduid gebruikt zijn bij de totstandkoming van deze scriptie. Het copyright van deze scriptie ligt bij de auteur, die tevens verantwoordelijk is voor de inhoud ervan. De Erasmus Universiteit Rotterdam is enkel verantwoordelijk voor de begeleiding en kan dan ook niet verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud.

Jerry Olsthoorn,
28 februari 2008

“The beginning of wisdom is found in doubting; by doubting we come to the question, and by seeking we may come upon the truth.”

(Pierre Abelard, 1079 – 21 april 1142)

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
2	THEORETISCH RAAMWERK	4
2.1	VERKLARINGEN VAN ARBEIDSTEVREDENHEID.....	4
2.2	HET BELANG VAN DE KWALITEIT VAN DE ARBEID.....	8
2.3	AFFECTIVITEIT EN DE SUBJECTIEVE BELEVING VAN ARBEID	13
2.4	ARBEIDSKLACHTEN EN DE ROL VAN NEGATIEVE AFFECTIVITEIT.....	16
2.5	CONCEPTUEEL MODEL & HYPOTHESES	18
3	METHODOLOGIE	23
3.1	ONDERZOEKSAANPAK & -RESPONSANALYSE.....	23
3.2	OPERATIONALISERING	28
3.2.1	<i>Uitgangspunten operationalisering</i>	28
3.2.2	<i>Kwaliteit van de arbeid</i>	29
3.2.3	<i>Arbeidstevredenheid</i>	35
3.2.4	<i>Arbeidsklachten</i>	38
3.2.5	<i>Affectiviteit</i>	39
4	ONDERZOEKSRESULTATEN	42
4.1	GEGEVENSKENMERKEN	42
4.2	STATISTISCHE ANALYSE ARBEIDSTEVREDENHEID.....	44
4.3	STATISTISCHE ANALYSE ARBEIDSKLACHTEN	48
4.4	STATISTISCHE ANALYSE RELATIE ARBEIDSTEVREDENHEID EN -KLACHTEN.....	52
4.5	AANGEPAST CONCEPTUEEL MODEL.....	57
5	SAMENVATTING EN CONCLUSIES	58
5.1	SAMENVATTING ONDERZOEKSBEVINDINGEN	58
5.2	CONCLUSIES & BEANTWOORDING ONDERZOEKSVRAAG	59
5.3	ONDERZOEKSIMPLICATIES	61
5.4	ONDERZOEKSBEPERKINGEN & SUGGESTIES VERVOLGONDERZOEK.....	63
	REFERENTIELIJST	66
BIJLAGE A	TOELICHTING SAMENSTELLING VRAGENLIJST	73
BIJLAGE B	VRAGENLIJST SURVEY	75
BIJLAGE C	AANVULLENDE GEGEVENSKENMERKEN SURVEY	81
BIJLAGE D	SCATTERPLOTS KWALITEIT VAN DE ARBEID MET MARKERS	83

1 Inleiding

Een overgroot deel van werkende mensen (vaak minimaal tweederde) in verschillende arbeidsomstandigheden geeft te kennen tevreden te zijn met hun werk (Mok, 1994; De Sitter 1994). Tegelijkertijd wordt er veel geklaagd over de inhoud, arbeidsomstandigheden, loon en andere arbeidsgerelateerde facetten (De Swaan, 1972). Omdat niet al deze werkenden arbeid verrichten dat voldoet aan de ideale voorwaarden en omstandigheden, wordt deze schijnbare tegenstrijdigheid de paradox van de arbeidstevredenheid genoemd (Ruyssveldt en De Witte, 1998). Er zijn echter (nog) geen harde bewijzen voor het bestaan van deze paradox, waarbij mensen met kwalitatief goed werk niet per definitie meer tevreden zijn en minder klagen dan mensen met kwalitatief minder goed werk.

Van belang bij het fenomeen van de paradox van de arbeidstevredenheid is de tweeledige discussie over hoe bepalend de kwaliteit van de arbeid is voor de arbeidstevredenheid en hoe een werknemer überhaupt tot een oordeel komt over de tevredenheid met het werk. Zo stellen Ruyssveldt en De Witte (1998) dat arbeidstevredenheid als oordeel van de werknemer vaak ten onrechte als indicatief gehanteerd wordt voor de kwaliteit van de arbeid. Dit is in lijn met De Sitter (1994), die stelt dat standaarden, aspiraties en verwachtingen die in het beoordelen van het werk door werknemers worden gehanteerd hierbij namelijk ontleend blijken te worden aan de arbeidssituatie zelf. Omdat de arbeidssituatie geen vast gegeven is, zijn de standaarden, aspiraties en verwachtingen dus ook veranderlijk, waardoor het onderzoeken van de arbeidstevredenheid geen bruikbare beoordelingscriteria oplevert voor het beoordelen van de kwaliteit van de arbeid. Volgens De Sitter levert een dergelijke beoordelingswijze namelijk geen inzicht in de tevredenheid van een werknemer betreffende zijn arbeidssituatie, maar zegt het iets over de mate waarin de werknemer zich heeft aangepast aan de werkomstandigheden. Uit onderzoek concluderen Achterberg, Jetten en Houtman (2003) echter dat er weinig overtuigend bewijs is voor de stelling dat werknemers hun normen aanpassen aan hun werk. De geldigheid van de benadering waarbij enkel de objectief beoordeelde kwaliteit van de arbeid als bepalend kan worden beschouwd voor het werkelijke welzijn van de werknemer staat dan ook ter discussie. Volgens Jex (2002) is de hoge mate van arbeidstevredenheid dan ook vrijwel onafhankelijk van het type arbeid dat verricht wordt. Arbeidstevredenheid is in dat geval geen afspiegeling van de mate waarin de werknemer zich aan de arbeid heeft aangepast, maar zegt iets over de subjectieve perceptie van die arbeid. Een hoge

arbeidstevredenheid bij kwalitatief mindere arbeid suggereert in deze een beperktere rol voor de kwaliteit van de arbeid dan doorgaans toegedicht. Wanneer werknemers tegen de verwachtingen in ook bij objectief beoordeelde, lage kwaliteit arbeid een hoge arbeidstevredenheid rapporteren, kan de oorsprong van die tevredenheid zich namelijk niet enkel in de objectieve arbeidskarakteristieken bevinden. In dat geval zou er daadwerkelijk sprake zijn van een paradoxale situatie.

Behalve het aspect van de kwaliteit van de arbeid is ook de totstandkoming van een tevredenheidsoordeel over de arbeid een relevante kwestie. Wanneer namelijk veel serieuze klachten over het werk worden geuit terwijl tegelijkertijd de arbeidstevredenheid hoog is, hoeft er niet per se sprake te zijn van een paradox. Achterberg, Jetten en Houtman (2003) ontkennen de paradox dan ook vanuit de redenatie dat tevreden zijn over je werk niet uitsluit dat je er niet tegelijkertijd klachten over kunt hebben. Zo gesteld is er in het geheel geen sprake van een paradox wanneer tevreden werknemers minder blijken te klagen dan werknemers die minder tevreden zijn. Hoe arbeidstevredenheid en arbeidsklachten verdeeld zijn over een onderzochte groep werknemers is hierbij dus van belang. Bij het verklaren van de mogelijke samenhang tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten kan de persoonlijke beleving van arbeid een belangrijke rol spelen. Studies naar de invloed van de persoonlijke beleving op het vormen van een oordeel over de arbeid bieden hiertoe een mogelijke verklaring. Bij deze benadering wordt er namelijk van uitgegaan dat sommige werknemers van nature eerder geneigd zijn om zich voldaan, zeker en tevreden te voelen en zich minder snel te bekommeren om en te ergeren aan ongunstige arbeidskarakteristieken dan andere werknemers (Chiu & Kosinski Jr., 1999). Persoonlijkheidskenmerken kunnen vanuit deze redenering als bepalend voor de arbeidstevredenheid voorondersteld worden.

Onderzoeksfocus

Een overgroot deel van werkende mensen in kwalitatief verschillende arbeidsomstandigheden geeft dus te kennen tevreden te zijn met hun werk terwijl er tegelijkertijd veel wordt geklaagd over de inhoud, arbeidsomstandigheden, loon en andere arbeidsgelateerde facetten. In wetenschappelijk onderzoek wordt deze paradox van de arbeidstevredenheid regelmatig aangehaald, maar wat is nu de werkelijke oorzaak en aard van de paradox? De tegenstrijdige bevindingen zijn tot op heden onderbelicht gebleven en vragen om een nadere verklaring. Om inzicht te krijgen in het bestaansrecht van de paradox van de arbeidstevredenheid zal in de praktijk onderzocht

moeten worden wat de samenhang is tussen klachten en tevredenheid van werknemers in kwalitatief verschillende arbeidsomstandigheden. Dit onderzoek is er dan ook op gericht om wetenschappelijk te onderbouwen of er daadwerkelijk sprake is van een paradoxale situatie waarbij mensen met kwalitatief goed werk niet per definitie meer tevreden zijn en minder klagen dan mensen met kwalitatief minder goed werk. De uitkomsten van dit onderzoek dienen tevens een beeld te schetsen van de invloed van persoonlijke variabelen op de individuele beleving van de arbeid, waarbij de toegedichte rol van de kwaliteit van de arbeid kritisch moet worden bekeken. De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt hierdoor als volgt:

Is de kwaliteit van de arbeid bepalend voor de arbeidstevredenheid en arbeidsklachten en zo niet, hoe is deze paradox van de arbeidstevredenheid dan te verklaren?

Wanneer vastgesteld wordt dat er onderhuids toch ook klachten heersen bij werknemers die tegelijkertijd pretenderen tevreden te zijn, kan dit van belang zijn voor organisaties, omdat het de efficiëntie van de werknemer en daarmee die van de organisatie kan beïnvloeden. Arbeidstevredenheid is namelijk onder meer negatief gecorreleerd met werknemersverloop, omzet en productiviteit (Jex, 2002). Inzicht in de bepalende factoren van en mogelijke samenhang tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten kan beleidsmakers en organisaties handvatten opleveren om de arbeidstevredenheid te vergroten.

In het volgende hoofdstuk is door middel van het bestuderen van relevante wetenschappelijke literatuur de basis gelegd om voorgenoemde onderzoeksdoelstellingen te verwezenlijken en zodoende de gewenste inzichten te verkrijgen omtrent het bestaansrecht van de paradox van de arbeidstevredenheid.

2 Theoretisch raamwerk

Om inzicht te verschaffen in de theoretische concepten die voor dit onderzoek van toepassing zijn, worden in het theoretisch raamwerk de theoretische thema's besproken en wordt toegewerkt naar een conceptueel model.

2.1 Verklaringen van arbeidstevredenheid

Arbeidstevredenheid is volgens Agho et al. (1993) te definiëren als de mate waarin individuen tevreden zijn over hun baan. Locke (1969) definieert arbeidstevredenheid meer gedetailleerd als een plezierige of positieve gemoedstoestand die het resultaat is van een beoordeling van iemands werk. Omdat de totstandkoming van arbeidstevredenheid in dit onderzoek een belangrijke rol speelt, wordt echter gekozen voor de definitie van Weiss die meer gericht is op het proces dat de beleving van de arbeid vormt. Arbeidstevredenheid is een zogeheten attitude en kan in die hoedanigheid volgens Weiss (2002) beschouwd worden als een evaluatief oordeel van iemand over diens werk of werksituatie. Deze beoordeling wordt beïnvloed door drie componenten: cognitie, gedrag en affect (Weiss (2002); Petty, Wegener & Fabrigar, (1997); Olson & Zanna, (1993)). De cognitieve component verwijst naar een rationele beoordeling, waarbij de aspiraties en de overtuigingen met betrekking tot het werk worden vergeleken met de daadwerkelijk ervaren werksituatie. De gedragscomponent als onderdeel van de beoordeling van de arbeid omvat het tegen het licht houden van het eigen gedrag in de werksituatie. Fishbein (1979) merkt wat dit betreft op, dat iemands gevormde attitude niet altijd consistent hoeft te zijn met het waargenomen gedrag. Een voorbeeld hiervan is dat iemand kan redeneren “ik werk hier al jaren, *dus* zal ik wel tevreden zijn” niet per se tevreden hoeft te zijn over het werk, wanneer die persoon er is blijven werken uit financiële overwegingen. De affectieve component, tot slot, verwijst naar een emotioneel fenomeen: de behaaglijkheid van de arbeidsbeleving. Het is deze component die, zoals later zal blijken, in onderzoek verantwoordelijk wordt gehouden voor individuele verschillen in de beleving van de arbeid

Vele studies zijn gericht op het onderzoeken van de determinanten van arbeidstevredenheid, alsmede op hoe individuen reageren op arbeid. Bell, Clausen en Staw (1986) beschouwen de enorme omvang van onderzoeken op deze gebieden als begrijpelijk, omdat arbeidstevredenheid zowel van invloed zou zijn op het welzijn van individuen als op organisaties, bijvoorbeeld op het gebied van productiviteit en verzuim. Organisaties zijn dan ook zeer geïnteresseerd in hoe ze de arbeidstevredenheid van hun

werknemers kunnen beïnvloeden. Er wordt niet alleen onderzoek verricht naar hoe arbeidstevredenheid beïnvloed kan worden, maar ook naar de mogelijke relatie van arbeidstevredenheid met andere factoren, zoals dus bijvoorbeeld verzuim en verloop (Carsten & Spector, 1987). Overigens zijn er geen sterke verbanden aangetoond tussen arbeidstevredenheid enerzijds en verzuim en verloop anderzijds, met name omdat arbeidstevredenheid een *algemeen* oordeel vertegenwoordigt, terwijl verzuim en verloop *specifiek* gedrag is (Bycio, et al., 1989), die zoals eerder al aangeduid niet altijd consistent zijn. De samenhang tussen algemene attitudes, zoals arbeidstevredenheid, en daadwerkelijk gedrag is namelijk complex, met tal van andere factoren die hierbij een rol spelen (Fishbein, 1979).

In de theorie worden doorgaans drie algemene benaderingen onderscheiden voor het verklaren van de totstandkoming van arbeidstevredenheid. Deze benaderingen betreffen die van arbeidskarakteristieken, Sociale Informatie Verwerkingstheorie (SIV) en disposities (Jex, 2002). Deze drie benaderingen zullen hieronder achtereenvolgend worden besproken.

Dat de karakteristieken van arbeid hoofdzakelijk bepalend zijn voor arbeidstevredenheid is een benadering die met name vanaf de jaren zeventig dominant aanwezig is in de wetenschappelijke literatuur. Het Job-characteristics model van Hackman en Oldman (1976) is hier een bekend voorbeeld van. Hierbij wordt verondersteld dat onder meer een hoge intrinsieke werkmotivatie en een hoge arbeidstevredenheid tot stand zullen komen wanneer een werknemer zich in drie kritieke psychologische toestanden bevindt. Deze psychologische toestanden zijn: het ervaren van de arbeid als zinvol, het persoonlijk verantwoordelijk voelen voor de resultaten van de arbeid en het inzicht hebben in de resultaten van de arbeid. Algemeen wordt gesteld dat de voorgenoemde psychologische toestanden gerealiseerd kunnen worden door de taken die de werknemer moet uitvoeren dusdanig vorm te geven dat het aan voorgeschreven kenmerken voldoet. De nadruk ligt hierbij op het voldoende aansluiten op de behoeftes van de werknemers. Bell et al. (1986) stellen dat deze benadering door veel onderzoek ondersteund wordt. Zij tekenen daarbij echter op dat de meeste data die daarbij gebruikt is, voortkomt uit enquêtes waarbij de respondenten zelf een oordeel moeten geven over de karakteristieken van de door hen uitgevoerde taken, in plaats van dat er onderzoek is verricht op basis van objectieve normen voor arbeidskarakteristieken. Deze aantijging is echter te verwerpen, omdat arbeidstevredenheid vrijwel onafhankelijk is gebleken van het type arbeid dat verricht wordt, waarmee de rol van de subjectieve perceptie van die arbeid wordt benadrukt ten

coste van de rol van objectieve arbeidskarakteristieken (Jex, 2002). Het verwerpen van deze kritiek wil echter niet zeggen dat de arbeidskarakteristieken daadwerkelijk bepalend zijn voor de arbeidstevredenheid. Er is namelijk ook de kritiek dat er te weinig bewijs is gevonden voor het belangrijke uitgangspunt van deze benadering dat individuele behoeftes een stabiel construct zijn in plaats van dat behoeftes kunnen fluctueren op basis van veranderingen uit de omgeving. Uit een meta-analyse van 28 studies naar de relatie tussen arbeidskarakteristieken en arbeidstevredenheid komt naar voren dat deze relatie slechts middelmatig aanwezig is (Loher, Noe, Moeller & Fitzgerald, 1985). Ondanks vele tientallen jaren aan onderzoek weet deze benadering dan ook geen overtuigende bewijsvoering aan te leveren, waarmee het tijd wordt om alternatieve benaderingen verder uit te gaan diepen.

Eén alternatief voor de benadering van de arbeidskarakteristieken is die van de sociale informatie verwerking (SIV). De SIV-theorie van Pfeffer en Salancik (1978) is, tegengesteld aan de benadering van de arbeidskarakteristieken, juist gebaseerd op de vooronderstelling dat individuen hun attitudes, gedrag en overtuigingen aanpassen aan hun sociale context, hun eigen gedrag en hun ervaringen uit het verleden. Bij het ontstaan van attitudes, waaronder dus ook arbeidstevredenheid, wordt hierbij voorondersteld dat werknemers naar hun eigen gedrag kijken en op basis daarvan een attitude vormen. Een voorbeeld hiervan is dat een werknemer tegen zichzelf zegt dat hij al dertig jaar bij dezelfde baas werkt en daaruit concludeert dat hij dan dus wel tevreden zal zijn. Een ander mechanisme van SIV is dat werknemers informatie uit de sociale omgeving gebruiken om een attitude te vormen. Een nieuwe werknemer heeft, aldus de theorie, na interactie met ontevreden werknemers een grotere kans om zelf ook een ontevreden attitude te vormen. De SIV-theorie is ontstaan vanuit kritiek op de benadering van de arbeidskarakteristieken. Pfeffer en Salancik (1978) stellen namelijk dat die benadering er onterecht vanuit gaat dat arbeid bestaat uit objectieve componenten, omdat arbeid volgens hen een sociale constructie is die enkel in de hoofden van de werknemers bestaat. Ook het uitgangspunt dat het vervullen van de behoeftes bepalend is voor de arbeidstevredenheid wijzen Salancik en Pfeffer van de hand, omdat behoeftes volgens hen niet per se ten grondslag hoeven te liggen aan attitudes, maar soms ten onrechte worden aangedragen als verklaring ervan. De SIV-theorie is vooral op basis van wetenschappelijke (laboratorium)experimenten tot stand gekomen, in de praktijk is er echter een stuk minder ondersteuning voor gevonden (Jex, 2002). Volgens Contractor, Pollock en Whitbred (2000) is dit deels te wijten aan een gebrek aan helderheid in deze theorie, omdat niet duidelijk is hoe sociale en contextuele

factoren van invloed zijn op individuele tevredenheid. De SIV-theorie staat al met al nog in de kinderschoenen en kan op dit moment onvoldoende overtuigen als verklaring voor de vorming van arbeidstevredenheid.

Hiermee is ruimte ontstaan voor een veelbelovende derde benadering: de dispositiebenadering. Deze benadering heeft als uitgangspunt dat sommige werknemers van nature eerder geneigd zijn om tevreden danwel ontevreden te zijn met hun werk, ongeacht eventuele ongunstige arbeidskarakteristieken (Jex, 2002). Hierbij worden persoonlijkheidskenmerken, oftewel disposities, als bepalend voor de arbeidstevredenheid voorondersteld. Hoewel deze benadering met name meer recentelijk aandacht krijgt, is de basisgedachte ervan al lange tijd terug onderkend. Door bijvoorbeeld Roethlisberger (1941) werd opgemerkt, dat bij mensen die lijden aan chronische ontevredenheid dit dieper geworteld is in factoren gerelateerd aan hun persoonlijke historie. Voor zulke mensen is de simpele remedie van het veranderen van het object van ontevredenheid, bijvoorbeeld door het wisselen van baan bij ontevredenheid, niet genoeg. Ondanks deze onderkenning, zijn er tot het begin van de jaren tachtig weinig opzienbarende onderzoeken op dit gebied naar voren gekomen. Met name situationele factoren rondom de individuele werknemers werden in de tussentijd onderzocht, waardoor de nadruk kwam te liggen op de arbeidskarakteristieken. De mogelijke samenhang van persoonlijkheidsverschillen van werknemers met arbeidstevredenheid is hierdoor op de achtergrond gebleven (Cohen-Charash & Staw, 2005). Vanuit oogpunt van een organisatie is het natuurlijk tevens wenselijker om er vanuit te gaan dat de arbeidstevredenheid van werknemers van buitenaf te beïnvloeden is, dan dat interne, persoonlijke variabelen hieraan ten grondslag liggen. De meningen over de mogelijke samenhang tussen arbeidstevredenheid en persoonlijkheidskenmerken zijn verdeeld. Het was lange tijd een beperking van de dispositiebenadering dat niet precies duidelijk was welke persoonlijkheidskenmerken samenhangen met arbeidstevredenheid. Uit meer recent onderzoek is echter specifieker gebleken, dat positieve en negatieve affectiviteit (beiden dispositionele eigenschappen) aan arbeidstevredenheid zijn gerelateerd (Levin & Stokes, 1989, Jex & Spector, 1996). Volgens Davis- Blake en Pfeffer (1989) is onderzoek naar dispositionele factoren echter niet de moeite waard, omdat volgens hen het eventueel bestaande effect ervan op arbeidstevredenheid relatief klein zal zijn in vergelijking met de sterke invloed van situationele factoren. Cohen-Charash en Staw (2005) reageren hierop door te stellen dat als onderzoek naar verschillen in persoonlijkheid wordt bekritiseerd op grond van een

ontoereikend aandeel in de totale verklaring van arbeidstevredenheid, dan kan onderzoek naar situationele factoren op dezelfde gronden worden betwist.

Afsluitend kan de opmerking geplaatst worden dat het aannemelijk is dat, gezien de onderlinge tegenstrijdigheden, geen van de drie beschreven benaderingen als de enige juiste kan worden bestempeld. Volgens Jex (2002) is de benadering van de arbeidskarakteristieken qua hoeveelheid aan empirisch bewijs in het voordeel, maar omdat bij de overige twee benaderingen nog veel onderzoek gedaan moet worden, is het te voorbarig om een benadering voortijdig af te schrijven. Arvey, Bouchard, Segal en Abraham (1989) stellen dan ook dat stabiele persoonlijkheidskenmerken wellicht net zo bepalend kunnen zijn voor arbeidstevredenheid als de arbeidskarakteristieken, waarmee ze willen benadrukken dat er in het verleden waarschijnlijk te veel aandacht is geschonken aan specifieke, aan de arbeid gerelateerde factoren. Mede daarom wordt in dit onderzoek de dispositionele benadering toegepast om meer inzicht te krijgen in het effect ervan op het komen tot een oordeel over de tevredenheid met het werk.

2.2 Het belang van de kwaliteit van de arbeid

Om te kunnen toetsen of sommige werknemers conform de dispositiebenadering daadwerkelijk van nature eerder geneigd zijn om tevreden danwel ontevreden te zijn met hun werk, ongeacht eventuele ongunstige arbeidskarakteristieken, is het noodzakelijk om tegen het licht te houden wat het belang is van arbeidskarakteristieken, hoe de aanwezigheid van “ongunstige” arbeidskarakteristieken vastgesteld kan worden en hoe deze door de werknemer persoonlijk ervaren worden.

Het wordt duidelijk dat een bevredigende arbeidssituatie van groot belang is wanneer men er vanuit gaat dat een doorsnee volwassene circa vijf dagen per week en acht uren per dag aan het werk is. Delarue (2003) stelt wat dit betreft dat de kwaliteit van iemands leven voor een aanzienlijk deel wordt bepaald door hoe diegene zich in de arbeidssituatie voelt. De kwaliteit van de arbeid wordt door Delarue behalve als een humanistische bekommernis om het welzijn van de werknemer ook gezien als instrument dat economische meerwaarde kan opleveren. Hierbij wordt er, conform Carsten en Spector (1987), vanuit gegaan dat een hogere kwaliteit van de arbeid het verloop en verzuim verminderen en de betrokkenheid en motivatie verhogen, waardoor werknemers productiever zullen zijn. In dit verband verwijst kwaliteit van de arbeid naar wat Van Ruyseveldt en De Witte (1998) beschouwen als een oordeel over het werk en de gevolgen daarvan voor de werknemer. Om de kwaliteit van de arbeid te kunnen beoordelen onderscheiden Jetten en Van Kooten (1994) enkele stappen. Als

eerste worden de werknemers 'geconfronteerd' met de kenmerken van de arbeid, waardoor de gevolgen voor de werknemers duidelijk worden. Door deze gevolgen af te zetten tegen normen met betrekking tot arbeid wordt tot een oordeel over de kwaliteit van de arbeid gekomen. Welke normen hierbij gehanteerd moeten worden is een discussie op zich. Er wordt namelijk onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve normen ter bepaling van de kwaliteit van de arbeid (Ruyseveldt en De Witte, 1998). Bij de subjectief bepaalde normen is het onmogelijk om normen te hanteren die zowel algemeen aanvaard als onveranderlijk in de tijd zijn. Door verschillende werknemers zal in dezelfde arbeidssituatie dan ook tot een verschillend oordeel gekomen kunnen worden. Wanneer objectief bepaalde normen worden gehanteerd, wordt afstand genomen van de opvattingen van de betrokken werknemer en zal een deskundige buitenstaander als "objectieve" beoordelaar worden ingezet. De discussie over de te gebruiken normen heeft geleid tot een keuzedilemma. "Waar de subjectieve benadering wordt verworpen vanuit het oogpunt dat er geen algemeen aanvaarde, in de tijd onveranderlijke norm kan worden gehanteerd, wordt de objectieve benadering juist verworpen omdat ze aan deze eis voldoet" (Jetten & Van Kooten, 1994). Wanneer echter getwijfeld wordt aan het belang van de kwaliteit van de arbeid als bepalend voor de arbeidstevredenheid, is het de vraag of een norm, ongeacht of deze objectief of subjectief zou zijn bepaald, er überhaupt toe doet. Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het wenselijk om een benadering met zo objectief mogelijke normen te hanteren. Om de invloed van de subjectieve belevingen van de aard van de arbeid te kunnen vaststellen, op grond van de eerder beschreven dispositiebenadering, dienen deze namelijk onderling vergeleken te kunnen worden. Hierbij kan een objectief oordeel over de arbeidssituatie als consistent uitgangspunt dienen, wat tot inzichten moet leiden in hoe persoonlijkheidsverschillen de beleving van arbeid en de daaruit voortvloeiende arbeidstevredenheid en arbeidsklachten beïnvloeden.

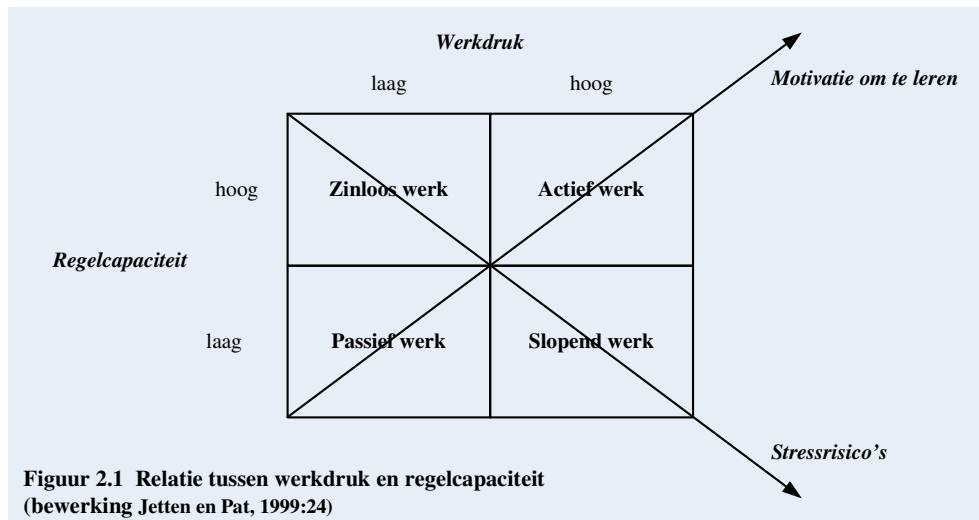
De sociotechniek is een benadering van de kwaliteit van de arbeid die uitgaat van dergelijke objectieve normen. Bij deze benadering worden organisaties opgevat als open sociale systemen die een constante uitwisseling kennen van in- en uitvoer met de omgeving (Ruyseveldt en De Witte, 1998). Bij het vormgeven van organisaties staan de structuren van de arbeid centraal, en niet de processen. Hiermee wordt benadrukt dat in tegenstelling tot het taylorisme niet alleen het organiseren van de productie op zich, maar de relatie ervan met het organiseren van de arbeid van belang is. De Sitter (1974), één van de grondleggers van de moderne sociotechniek, heeft als uitgangspunt dat arbeid een sociaal proces is van menselijke activiteiten, waarbij een dynamisch

uitwisselingsproces plaatsvindt tussen de werknemer en zijn sociaal-economische omgeving. In dit kader is de sociotechnische visie op de kwaliteit van de arbeid volgens Van Ruysseveldt en De Witte (1998) te beschouwen als de mate waarin arbeid de interactiemogelijkheden van de werknemer bevordert of verstoort. Door taken te ontwerpen met minimale opsplitsing ontstaat zodoende hoog kwalitatieve arbeid die bestand is tegen de voor open sociale systemen kenmerkende dynamische werkomstandigheden. De relevante kritiek van Ruysseveldt en De Witte op deze benadering is dat ze voorbij gaat aan de contractuele relatie, die met name de arbeidsvoorwaarden zoals beloning en arbeidstijd bevatten, tussen werknemer en werkgever. Hierdoor wordt het oordeel over de kwaliteit van de arbeid en de aanpassingen in de arbeid die dientengevolge kunnen worden doorgevoerd in grote mate gebaseerd op de operationele relatie tussen werknemer en werkgever (Ruysseveldt en De Witte, 1998).

Om arbeid af te kunnen stemmen op variabele werkomstandigheden dient een werknemer te beschikken over zogeheten regelcapaciteit (Ruysseveldt, & De Witte, 1998). Om bijvoorbeeld keuzes te kunnen maken over het werktempo en de werkvolgorde, zodat de uit te voeren werkzaamheden afgestemd kunnen worden op de geldende omstandigheden, moet een werknemer over het vermogen beschikken om die keuzes te kunnen bewerkstelligen. De Sitter (1994) onderscheidt hierbij interne en externe regelcapaciteit. Interne regelcapaciteit omvat “het vermogen om binnen het eigen werkdomein de operaties in het productieproces te veranderen, zonder dat daardoor veranderingen in de uitwisseling met de werkomgeving ontstaan”. Dit is met andere woorden het vermogen om naar eigen vrijheid een werkwijze te hanteren, zolang het resultaat maar aan de vastgestelde eisen voldoet. Bij de externe regelcapaciteit treden er wel veranderingen op in de uitwisseling met de werkomgeving: werknemers kunnen de invoer en uitvoer van hun werkzaamheden afstemmen op de omgeving, bijvoorbeeld de hoeveelheid verwerkte orders. De kwaliteit van de arbeid is hiermee objectief gezien afhankelijk van “de verhouding tussen de problemen die het werk biedt (de werkdruk), en de beschikbare regelcapaciteit om die problemen aan te pakken” (Ruysseveldt, & De Witte, 1998:181). Wanneer taken steeds verder opgedeeld worden in deeltaken, neemt de regelcapaciteit af. Hierbij kan een onbalans ontstaan, doordat de werkdruk tot problemen kan leiden die door een te beperkte regelcapaciteit niet opgelost kunnen worden. Onbalans in de verhouding tussen de werkdruk en de regelcapaciteit kan tot psychosociale problemen zoals stress en vervreemding voor de werknemer tot gevolg hebben. In figuur 2.1 is weergegeven dat wanneer werkdruk en regelcapaciteit

tegen elkaar worden afgezet met een lage en een hoge dimensie, vier typen werk onderscheiden kunnen worden: zinloos, actief, passief en slopend werk (De Sitter, 1994).

Dit model is opgesteld door Karasek (1979) en vervolgens door De Sitter vertaald. Bij zinloos werk is er een lage werkdruk en een hoge regelcapaciteit, waardoor een werknemer grote regelmogelijkheden kent terwijl er weinig te regelen valt. Dit heeft



vaak vervreemding tot gevolg. Passief werk wordt gekenmerkt door een lage werkdruk en een lage regelcapaciteit, wat leidt tot monotone arbeid waarbij voor een werknemer weinig te regelen valt en er passend ook weinig mogelijkheden hiertoe zouden zijn. Bij slopend werk bestaan de grootste risico's op stress, doordat de hoge werkdruk gepaard gaat met een te lage regelcapaciteit om de problemen in het werk aan te kunnen. Het meest optimale type is het actieve werk, waarbij zowel de werkdruk als de regelcapaciteit hoog zijn en eventueel optredende problemen dus het hoofd geboden kunnen worden. Dit werk kan als uitdagend worden beschouwd en biedt daardoor motivatie om te leren en heeft geringe stressrisico's (Steijn, 2004).

Het is op basis van voorgaande te vooronderstellen dat zinloos, passief en slopend werk tot een lagere arbeidstevredenheid en meer arbeidsklachten, zoals stress, zullen leiden dan het volgens het model optimale actieve werk. Jetten, Braster en Pat (1999) concluderen na onderzoek dat een hogere werkdruk in algemene zin gepaard gaat met een lagere arbeidstevredenheid. Meer specifiek vinden Jetten en Pat (1999) na empirisch onderzoek bevestiging voor hun vooronderstelling dat een hoge werkdruk in combinatie met weinig regelcapaciteit (slopend werk) een negatieve invloed heeft op niet alleen de arbeidstevredenheid, maar ook de betrokkenheid en verloopgeneigdheid van werknemers. Ook voor de overige typen werk blijken de vooronderstellingen wat betreft

arbeidstevredenheid, betrokkenheid en verloopgeneigdheid te worden bevestigd. Passief werk scoorde nipt hoger dan het slopende werk. Het zinloze en actieve werk, beiden met een hoge regelcapaciteit, bleken door lagere werkstress duidelijk een positievere invloed op de werknemer te hebben.

Uit onderzoek van Gallie et al. (1998) kwam daarentegen voort, dat een hogere werkdruk leidt tot meer werkstress, ongeacht de hoeveelheid regelcapaciteit waar de werknemer over kan beschikken. Pelfrene et al (2001) onderzochten echter meer recentelijk specifiek de betrouwbaarheid en validiteit van het model van Karasek onder ruim twintigduizend werknemers in vijftintig organisaties en kwamen tot de conclusie dat de interactie tussen regelcapaciteit en werkdruk overeenkomstig de vooronderstellingen functioneert. De mentale belasting van het werk bleek in grotere mate dan de fysieke belasting bepalend voor de mate van ervaren werkstress. Verder wordt de beperktere invloed van de fysieke belasting in tegenstelling tot die van de mentale belasting bevestigd door Pelfrene et al. (2001), die concluderen dat werkstress gemiddeld lager is bij “blauwe boorden”- dan bij “witte boorden”-werk. In termen van de kwaliteit van de arbeid kan wat het model van Karasek betreft dan ook gesteld worden dat slopend en actief werk volgens objectieve normen twee uitersten vormen, waarbij slopend werk de meeste en actief werk de minste risico's op werkstress bevatten.

Ook Van der Doef en Maes (1999) analyseerden de geldigheid van het werkdruk-regelcapaciteit model van Karasek door twintig jaar aan empirische onderzoeken te bestuderen. Hieruit kwam naar voren dat in algemene zin de mate van werkstress daadwerkelijk gerelateerd blijkt te zijn aan de arbeidstevredenheid. Verder concludeerden ze dat enkele studies hebben aangetoond dat bepaalde groepen werknemers bijzonder kwetsbaar danwel weerbaar zijn voor ongunstige arbeidsomstandigheden die tot werkstress kunnen leiden. Dit sluit aan bij de kritiek van met name arbeidspsychologen die stellen dat uit meerdere onderzoeken is gebleken dat de ervaren belasting relevanter is dan de objectieve aanwezigheid van regelcapaciteit (Ruyssveldt, & De Witte, 1998). Dit pleit er voor om ten behoeve van het psychologische welzijn van de werknemer niet exclusief te richten op de arbeidsomstandigheden, maar om ook de individuele karakteristieken in de relatie tussen de arbeidsomstandigheden en de werknemer te onderzoeken. Het mogelijke verband tussen de subjectieve beleving van arbeid en het vormen van een oordeel over de tevredenheid met het werk wordt hiermee benadrukt. In de volgende paragraaf wordt specifiek op deze relatie ingegaan.

2.3 Affectiviteit en de subjectieve beleving van arbeid

In de voorgaande paragrafen is naar voren gekomen dat er voldoende aanleiding is om in de oordeelsvorming over arbeidstevredenheid de focus te verschuiven van objectieve, situationele factoren zoals arbeidskarakteristieken naar subjectieve persoonlijke factoren. De eerder besproken dispositiebenadering sluit hierop aan door persoonlijkheidskenmerken centraal te stellen, waarbij specifiek positieve en negatieve affectiviteit (beiden dispositionele eigenschappen) aan arbeidstevredenheid gerelateerd worden. Beide typen affectiviteit worden hier nader besproken om de relatie met arbeidstevredenheid uiteen te kunnen zetten.

Affectiviteit betreft een emotionele toestand en is zogezegd een dispositionele factor, wat inhoudt dat het een aspect van iemands persoonlijkheid betreft (Chiu & Kosinski, 1999). Bij zowel positieve als negatieve affectiviteit gaat het om de individuele neiging tot een bepaalde gemoedstoestand die over een bepaalde termijn uitstrekt (Chiu & Kosinski, 1999). Een gemoedstoestand die een korte termijn aanhoudt, is hierbij als humeur te typeren, terwijl een gemoedstoestand die over langere termijn standhoudt een persoonlijkheidskenmerk betreft. De gemoedstoestand over langere termijn staat centraal in de beleving van de arbeid. Positieve affectiviteit betreft hierbij de neiging om zich voldaan, zeker en tevreden te voelen en zich minder snel bekommeren en ergeren aan een objectieve bron van stress (Chiu & Kosinski, 1999). Voor positieve affectiviteit geldt tevens dat een lage waarde duidt op moeheid en somberheid en een hoge waarde op alertheid, activiteit en vreugde (Watson and Clark, 1984). Verder omschrijven Cropanzano, James en Konovsky (1993) individuen die een hoge positieve affectiviteit hebben als enthousiast, opgewekt en vol energie. Chiu & Kosinski (1999) voegen hier nog de gemoedstoestanden van tevredenheid en geborgenheid aan toe. Negatieve affectiviteit daarentegen betreft de neiging om gestressed, ongemak en ontevreden te voelen, ongeacht de situatie, en zelfs bij afwezigheid van een objectieve bron van stress (Watson and Clark, 1984). Volgens Chiu & Kosinski (1999) zijn individuen met hoge negatieve affectiviteit doorgaans lusteloos, inactief, pessimistisch en hebben ze weinig zelfvertrouwen en een verminderd gevoel van welzijn. Uit onderzoek van Watson en Clark (1988) komt naar voren, dat een lage waarde op negatieve affectiviteit een afspiegeling vormt van rust en kalmte, terwijl een hoge waarde duidt op schuldgevoelens, angst, vijandigheid en nervositeit.

Het klinkt redelijk om te vooronderstellen dat positieve gevoelens het tegenovergestelde zijn van negatieve gevoelens. Russell en Carroll (1999) constateren echter dat er in de wetenschappelijke literatuur ondanks talloze onderzoeken nog altijd controversen bestaan

over het wel of niet “bipolair” zijn van positieve en negatieve affectiviteit en dat die controverse met name is ontstaan door misconcepties en onjuiste interpretaties van de onderzoeksmaterie. Uit onderzoek van Diener en Emmons (1985) is bijvoorbeeld gebleken dat positieve en negatieve affectiviteit niet twee uitersten punten van een schaal vormen, maar dat het onafhankelijke dimensies vormen. Zowel positieve als negatieve affectiviteit zouden dan ook een lage of hoge waarde aan kunnen nemen. Zautra, Potter en Reich (1997) stellen wat dit betreft dat mensen gelijktijdig zowel gelukkig als ongelukkig kunnen zijn en dat positieve en negatieve gemoedstoestanden doorgaans onafhankelijk van elkaar zijn. Watson en Clark (1991) onderzochten dit nader en vonden dat bijvoorbeeld angst gekenmerkt wordt door een lage negatieve affectiviteit, maar dat de relatie met positieve affectiviteit hierbij elke waarde tussen hoog en laag kan aannemen. Voor een depressie geldt echter wel dat een hoge negatieve affectiviteit samengaat met een lage positieve affectiviteit. De relatie tussen positieve en negatieve affectiviteit is zodoende geen vast gegeven, doordat deze afhankelijk is van welke gevoelens en emotie het betreft. Costa en McCrae (1980) noemen de onafhankelijkheid van positieve en negatieve affectiviteit een paradox die nooit volledig is verklaard. In een aanzet om deze paradox te verklaren trekken Russell en Carroll (1999) uit hun onderzoek voorzichtig de conclusie dat affectiviteit wellicht bipolair is, maar dat verder onderzoek met betere modellen en betere data dan in eerdere onderzoeken noodzakelijk is.

In dit onderzoek wordt specifiek gekeken naar de mogelijke invloed van affectiviteit op hoe de arbeid beleefd wordt. De relatie tussen affectiviteit en arbeidstevredenheid komt voort uit het gegeven dat arbeidstevredenheid, zoals eerder al aangegeven, een attitude is die een evaluatief oordeel omvat van iemand over diens werk of werksituatie. Eén van de drie onderscheiden componenten van deze attitude is affect. Op meerdere gronden is er gepleit voor het betrekken van affectiviteit in de beleving van de arbeid in het algemeen en het verklaren van de individuele verschillen qua arbeidstevredenheid in het bijzonder. Zo stelt Fisher (2000) dat arbeidstevredenheid doorgaans getypeerd wordt als een affectieve reactie op iemands baan, terwijl het in werkelijkheid echter vaak gemeten wordt door middel van een hoofdzakelijk cognitieve beoordeling die gebaseerd is op interne of externe standaarden. Volgens Sandelands (1988) wordt bij het meten van arbeidstevredenheid dan ook te veel gericht op de koude, cognitieve component in plaats van de emotionele, affectieve component die de daadwerkelijke beleving van arbeid vormt. Uit onderzoek van Arvey et al. (1989) is reeds voortgekomen dat genetische aanleg mogelijk invloed uitoefent op arbeidstevredenheid. Verder heeft

longitudinaal onderzoek aangetoond dat individuele scores van arbeidstevredenheid weinig veranderen bij het wisselen van werk of werkgever (Staw & Ross, 1985). In dat opzicht zou arbeidstevredenheid geen goed (meet)instrument zijn voor een organisatie, omdat arbeidstevredenheid dan schijnbaar niet in grote mate afhangt van arbeidskarakteristieken, waardoor de organisatie minder grip zou hebben op het indirect verbeteren van onder meer werkprestaties door de werkomstandigheden aan te passen.

De zwakke samenhang tussen arbeidstevredenheid en arbeidskarakteristieken volgt ook vanuit de constatering dat individuen met een hoge positieve affectiviteit beter bestendig zijn tegen ongunstige arbeidskarakteristieken (Chiu & Kosinski, 1999). Hieruit volgt tevens dat de rol van de kwaliteit van de arbeid in de vorming van een oordeel over de arbeid beperkter is dan vaak wordt toegedicht. Verder is uit meerdere onderzoeken gebleken dat individuen met een hoge negatieve affectiviteit hun omgeving in negatieve termen waarnemen, waardoor ook de beoordeling van hun werk, in de vorm van een lagere arbeidstevredenheid, eerder negatief uitvalt (Moyle, 1995).

Dit roept de vraag op of affectiviteit dan ook de beantwoording van feitelijke vragen over het werk, bijvoorbeeld over de werkomstandigheden, beïnvloedt. Met name de rol van negatieve affectiviteit is hierbij meermaals onderworpen aan een onderzoek. Maar hoewel negatieve affectiviteit een rol van betekenis *lijkt* te spelen in zelfbeoordelingen over objectieve items, is niet aan het licht gekomen hoe die rol precies vervuld wordt. Het is namelijk niet duidelijk of in de relatie van negatieve affectiviteit met andere variabelen zoals bijvoorbeeld werkomstandigheden sprake is van causaliteit (Spector, 1994). Het kan derhalve ook zo zijn dat werkomstandigheden samenhangen met bijvoorbeeld arbeidstevredenheid zonder dat negatieve affectiviteit hiervoor verantwoordelijk is, terwijl er toch met beiden een correlatie wordt vastgesteld. Indien mogelijk is dan ook aan te raden om zelfbeoordelingen aan te vullen met kwalitatieve onderzoeksmethoden om de verschillen tussen beide methoden te kunnen vaststellen en de eventuele nadelen ervan te ondervangen.

Individen met hoge negatieve affectiviteit hebben verder de neiging om te klagen (Watson & Clark, 1984; Bolger & Schilling, 1991, Kowalski, 1996). Hiermee lijkt de vooronderstelling gerechtvaardigd dat ook bij afwezigheid van een objectieve bron van stress, dus onafhankelijk van de kwaliteit van de arbeid, individuen met een hoge negatieve affectiviteit minder tevreden zullen zijn en meer zullen klagen dan individuen met een lagere negatieve affectiviteit. De relatie tussen negatieve affectiviteit en arbeidsklachten is belangrijk voor het achterhalen van een verklaring voor de paradox van de arbeidstevredenheid, waarbij hoge arbeidstevredenheid gepaard lijkt te gaan met

veel geklaag over de arbeid. Affectiviteit kan gezien voorgaande voorondersteld worden verschillend van invloed te zijn op zowel arbeidstevredenheid als op arbeidsklachten. Dit uitgangspunt biedt handvatten om zowel de verschillen in de ervaren mate van arbeidstevredenheid als de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten te kunnen verklaren. Hiertoe dient echter eerst dieper ingegaan te worden op het mechanisme achter klagen.

2.4 Arbeidsklachten en de rol van negatieve affectiviteit

Naar de werking van het concept “klagen” is opvallend weinig onderzoek gedaan. Kowalski (1996) heeft echter een theoretisch model opgesteld dat het mechanisme achter klagen zou moeten verklaren. Delen van dit mechanisme zijn vervolgens met positief resultaat getoetst door Marquis en Filiatrault (2002). Klagen wordt hierbij door Kowalski (1996) gedefinieerd als “het uiten van ontevredenheid, ongeacht of deze subjectief wordt ervaren, met als doel het afreageren van emoties of het bereiken van in- of externe doelen”. Deze definitie geeft al aan dat klagen niet per se voort hoeft te komen uit daadwerkelijke gevoelens van ontevredenheid. Day, Grabicke, Schaezle, en Staubach (1981) stellen wat dit betreft dat ontevredenheid kan leiden tot het overwegen te gaan klagen, maar dat ontevredenheid op zichzelf niet direct tot klagen leidt. De ‘trigger’ voor het daadwerkelijk uiten van de ontevredenheid via klagen moet volgens Marquis en Filiatrault (2002) dientengevolge gezocht worden in situationele en persoonlijke factoren zoals negatieve affectiviteit.

Wat daadwerkelijk onder klagen over de arbeid kan worden verstaan, is afhankelijk van welke standaard wordt gehanteerd. Waar formeel klagen over de arbeid zal resulteren in een schriftelijke en dus eenvoudig vast te stellen actie, is informeel klaaggedrag minder eenduidig te typeren. Het is dan ook de vraag of uitingen van ontevredenheid ten behoeve van een gericht doel of als uitlaatklep door individuen zelf of door derden als klagen worden opgevat. Om klaaggedrag te kunnen meten, dient volgens Barclay en Harland (1995) bij voorkeur gebruik gemaakt te worden van observaties door meerdere collega’s van een individu. Collega’s kunnen door hun regelmatige en nabije contact het gedrag van het betreffende individu preciezer observeren en typeren dan een individu zelf, omdat zelfbeoordelingen van gedrag beïnvloed kunnen worden door onder andere verschillen in perceptie en door het geven van sociaalwenselijke antwoorden (Heck, Bedeian & Vay, 2005).

Van belang hier is de notie dat er een verschil is tussen enerzijds het ervaren van een bepaalde ontevredenheid en anderzijds het daadwerkelijk uiten ervan, waarbij volgens

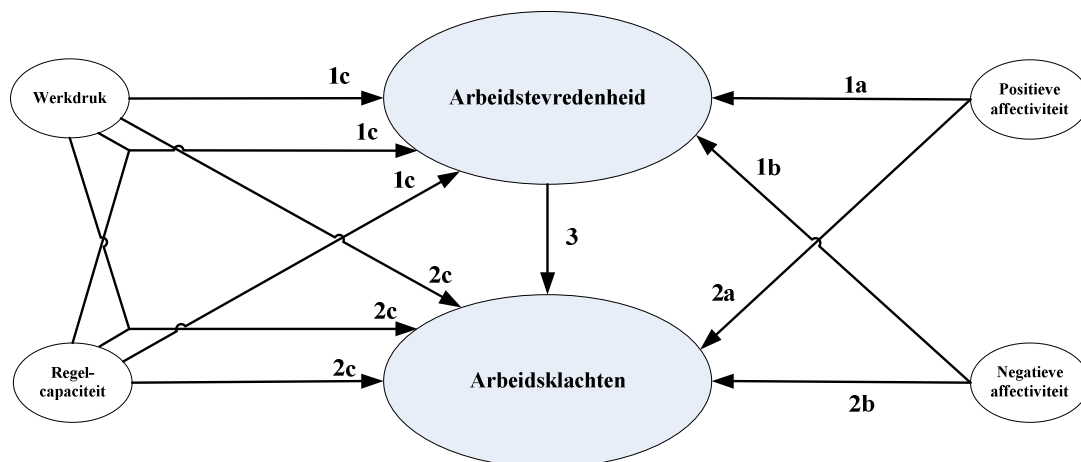
Kowalski (1996) doorgaans eerst een bepaalde drempelwaarde overschreden moet worden. Voor het ervaren van ontevredenheid is de subjectieve beleving van een situatie van belang. Negatieve affectiviteit is hierbij niet alleen bepalend gebleken voor het ervaren van ontevredenheid, maar daarnaast ook voor de hoogte van de drempel waarbij ontevredenheid overgaat in het uiten via klagen. Een hogere negatieve affectiviteit zorgt in dat geval voor meer ontevredenheid en een verlaging van de drempelwaarde. Deze drempelwaarde voor het klagen wordt tevens bepaald door de mate waarin klagen een bepaald nut kan hebben: ofwel voor het verminderen van de kloof tussen de werkelijke en de gewenste situatie, ofwel als uitlaatklep om zichzelf beter te laten voelen. Aan het bepalen van dit nut van klagen hoeft overigens niet per se ontevredenheid ten grondslag te liggen. Klagen kan namelijk ook gebruikt worden om, zonder dat de drempelwaarde is overschreden, een bepaald doel te bereiken, bijvoorbeeld door te klagen over het loon enkel en alleen om loonsverhoging te krijgen. Het daadwerkelijk overgaan tot klagen hangt hier sterk af van situationele factoren en de mogelijke consequenties van het klagen in een bepaalde situatie. De drempelwaarde om te klagen wordt met name verlaagd door zelfgerichte aandacht, waarbij zelfbewustzijn en introspectie centraal staan. Naar mate deze zelfgerichte aandacht groter is, wordt vaker een kloof ervaren tussen de werkelijke en de gewenste situatie en ontstaat vaker nut om te klagen. De mate van zelfgerichtheid blijkt onder meer gerelateerd te zijn aan negatieve affectiviteit (Wood, Saltzberg & Goldsamt, 1990; Salovey, 1992), die zorgt voor een meer naar binnen gerichte blik en daarmee voor de toename van negatief ervaren discrepanties tussen de werkelijke en de gewenste situatie. In feite kan hiermee de mate van negatieve affectiviteit steeds verder worden versterkt, omdat een neerwaartse spiraal kan ontstaan wanneer het uiten van de ontevredenheid de situatie niet doet veranderen. Een belangrijke constatering die hieruit volgt, is dat de mate van negatieve affectiviteit via zelfgerichte aandacht dus bepalend is voor de mate van klagen, terwijl positieve affectiviteit niet aan deze zelfgerichte aandacht is gerelateerd. Verschillen in de mate van positieve affectiviteit zullen zodoende dus niet bepalend zijn voor de mate waarin geklaagd wordt.

Over de relatie tussen arbeidsklachten en arbeidstevredenheid kan gesteld worden dat een hoge tevredenheid over de arbeid niet hoeft te betekenen dat er niet over de arbeid geklaagd kan worden. Daarnaast hoeft een lage tevredenheid niet in te houden dat er veel over de arbeid geklaagd wordt. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat een lage tevredenheid vrijwel overeenkomt met ontevredenheid. Want hoewel er nog onenigheid bestaat over of tevredenheid en ontevredenheid net als affectiviteit twee losse concepten of twee

uiterste van hetzelfde concept zijn, is er hoe dan ook een aanzienlijke correlatie tussen beiden (Babin & Griffin, 1998). Verder komt uit het beschreven theoretische model met name naar voren dat negatieve affectiviteit een belangrijke rol speelt in het mechanisme van klagen. Eerder is reeds geconstateerd dat positieve en negatieve affectiviteit mogelijkwijs bepalend zijn voor arbeidstevredenheid. Op basis van voorgaande is er dan ook voldoende aanleiding om de rol van beide typen van affectiviteit nader te onderzoeken als mogelijke verklaring voor de beleving van de arbeid, weergegeven door zowel arbeidstevredenheid als arbeidsklachten en hun onderlinge relatie.

2.5 Conceptueel model & hypotheses

Het conceptueel model verschaft inzicht in de concepten die in het onderzoek van belang zijn en welke relaties er tussen deze concepten voorondersteld en nader onderzocht zullen worden. Op basis van de besproken theorieën is onderstaand conceptueel model (figuur 2.2) gevormd, waarin de concepten en de vooronderstelde onderlinge relaties zijn weergegeven. Vervolgens zijn elk van deze onderscheiden relaties kort beschreven en zijn de bijbehorende hypotheses opgesteld. De nummers in het model verwijzen behalve naar de beschreven relaties ook naar de genummerde hypotheses (met uitzondering van hypothese 4).



Figuur 2.2 Conceptueel model

Een belangrijk onderdeel van het conceptuele onderzoeksmodel vormt de vooronderstelde invloed van individuele persoonlijkheidsverschillen van werknemers op de beleving van arbeid. Wat betreft de individuele persoonlijkheidsverschillen wordt onderscheid gemaakt tussen de concepten van positieve en negatieve affectiviteit. In de

theorie worden positieve en negatieve affectiviteit steeds vaker als onafhankelijke dimensies beschouwd en in het conceptuele model zal dit onderscheid dan ook gemaakt worden om de concepten afzonderlijk te kunnen meten. De beleving van arbeid wordt vertegenwoordigd door arbeidstevredenheid en arbeidsklachten. Voor het meten van arbeidstevredenheid is vanuit de theorie naar voren gekomen dat dit een attitude betreft, bestaande uit meerdere componenten, waaronder affect. Dit vormt het uitgangspunt voor de vooronderstelde connectie van arbeidstevredenheid met affectiviteit, waarbij de evaluatieve beoordeling van de arbeid beïnvloed kan worden. Het meten van de attitude betreffende de tevredenheid met de arbeid is hiertoe noodzakelijk via een zelfbeoordeling om het subjectieve oordeel te kunnen achterhalen. Arbeidsklachten wordt conform de theorie als gedrag beschouwd en wordt als afzonderlijk concept gemeten in de vorm van een actieve uiting van ontevredenheid die bij voorkeur zo objectief mogelijk via meerdere observaties gemeten dient te worden. Het laatste deel van het conceptuele model betreffen de werkdruk en de regelcapaciteit. Vanuit de theorie van de sociotechniek kunnen deze twee variabelen tegen elkaar afgezet worden om zodoende tot een relatieve bepaling van de kwaliteit van de arbeid te komen. De variabelen van werkdruk en regelcapaciteit worden dientengevolge in dit onderzoek onderscheiden en dienen zo objectief mogelijk gemeten te worden, bij voorkeur via observaties van een expert.

Voor de relaties tussen arbeidstevredenheid en de andere onderscheiden concepten is een theoretische basis. Zo wordt van de kwaliteit van de arbeid, uitgedrukt in de gelijktijdige effecten van werkdruk en regelcapaciteit, voorondersteld dat deze niet in voldoende mate de arbeidstevredenheid op directe wijze kan verklaren. Als meer plausibele verklaring voor de paradox van de arbeidstevredenheid worden de beide vormen van affectiviteit naar voren geschoven. De theorie ondersteunt namelijk een direct effect van positieve affectiviteit op de arbeidstevredenheid, waarbij een hogere positieve affectiviteit tot meer tevredenheid over de arbeid dient te leiden (**1a**). Daarnaast wordt voorondersteld dat hoe hoger de negatieve affectiviteit, hoe lager de arbeidstevredenheid (**1b**). Verder wordt er vanuit gegaan dat de verhouding tussen regelcapaciteit en werkdruk, die tezamen de kwaliteit van de arbeid weergeven, vanwege de overheersende invloed van affectiviteit niet samenhangt met de arbeidstevredenheid (**1c**).

Hypothese 1: *De affectiviteit van de werknemer en niet de kwaliteit van de arbeid is bepalend voor de ervaren arbeidstevredenheid.*

- 1a: *Werknemers met een hoge positieve affectiviteit beoordelen zichzelf als meer tevreden over de arbeid dan werknemers met een lagere positieve affectiviteit.*
- 1b: *Werknemers met een hoge negatieve affectiviteit beoordelen zichzelf als minder tevreden over de arbeid dan werknemers met een lagere negatieve affectiviteit.*
- 1c: *De verhouding tussen regelcapaciteit en werkdruk hangt niet samen met de ervaren arbeidstevredenheid, wanneer rekening gehouden wordt met het effect van affectiviteit.*

Met betrekking tot arbeidsklachten zijn gelijksoortige hypothesen van toepassing. De theorie wijst er echter op, dat specifiek werknemers met een hoge negatieve affectiviteit tot meer arbeidsklachten leidt. Hierdoor lijkt de vooronderstelling gerechtvaardigd dat verschillen in positieve affectiviteit niet voor minder arbeidsklachten zal zorgen (**2a**), terwijl bij een hogere negatieve affectiviteit wel meer arbeidsklachten geuit worden (**2b**). Verder wordt er vanuit gegaan dat de verhouding tussen regelcapaciteit en werkdruk, die tezamen de kwaliteit van de arbeid weergeven, vanwege de overheersende invloed van affectiviteit niet samenhangt met arbeidsklachten (**2c**).

Hypothese 2: *De affectiviteit van de werknemer en niet de kwaliteit van de arbeid is bepalend voor de mate van arbeidsklachten.*

- 2a: *Werknemers met een hoge positieve affectiviteit klagen niet minder over de arbeid dan werknemers met een lagere positieve affectiviteit.*
- 2b: *Werknemers met een hoge negatieve affectiviteit klagen meer over de arbeid dan werknemers met een lagere negatieve affectiviteit.*
- 2c: *De verhouding tussen regelcapaciteit en werkdruk hangt niet samen met de mate van arbeidsklachten, wanneer rekening gehouden wordt met het effect van affectiviteit.*

Naast de beperkte vooronderstelde rol van de kwaliteit van de arbeid is de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten relevant voor het ontrafelen van de paradox van de arbeidstevredenheid. Vanuit de besproken theorie kan voorondersteld worden dat arbeidstevredenheid de mate van arbeidsklachten beïnvloedt. Wanneer een werknemer

meer tevreden is, zal dit namelijk tot minder arbeidsklachten moeten leiden. Dit leidt tot de volgende hypothese:

Hypothese 3: *Werknemers die meer tevreden zijn over de arbeid klagen minder.*

Voortbouwend op hypothese 3 is het interessant om de vooronderstelde werking van affectiviteit in de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten te onderzoeken. Negatieve affectiviteit wordt als belangrijke bepaler van arbeidsklachten beschouwd. Verder wordt arbeidsklachten, conform hypothese 3, voorondersteld door arbeidstevredenheid te worden beïnvloed vanuit de redenatie dat een bepaalde (wellicht lage) mate van tevredenheid kan leiden tot het uiten van klachten. In de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten worden zodoende dus zowel arbeidstevredenheid als arbeidsklachten door negatieve affectiviteit beïnvloed, waarbij vervolgens de arbeidstevredenheid weer de arbeidsklachten beïnvloedt. Bij een hogere negatieve affectiviteit zal door het directe effect de arbeidstevredenheid afnemen en de arbeidsklachten toenemen. Indirect zal bij een hogere negatieve affectiviteit via de arbeidstevredenheid ook de mate van arbeidsklachten toenemen (**4a**), waardoor het totale effect van negatieve affectiviteit versterkt wordt. Positieve affectiviteit wordt daarentegen enkel voorondersteld de arbeidstevredenheid te beïnvloeden, waarmee “slechts” een indirect effect op de mate van arbeidsklachten aanwezig zal zijn (**4b**).

Vanuit deze aannames volgt dat negatieve affectiviteit grotere invloeden uitoefent op arbeidstevredenheid en arbeidsklachten dan positieve affectiviteit, los gezien van de tegengesteldheid van beide typen affectiviteit. Meer concreet zal bij een hogere negatieve affectiviteit naar verhouding de arbeidstevredenheid sterker dalen en de arbeidsklachten gelijktijdig sterker toenemen dan bij een lagere positieve affectiviteit. (**4c**). Dit alles leidt tot hypothese 4:

Hypothese 4: *Negatieve affectiviteit is totaal gezien sterker bepalend voor veranderingen in de maten van arbeidstevredenheid en arbeidsklachten dan positieve affectiviteit.*

4a: *Negatieve affectiviteit beïnvloedt arbeidstevredenheid direct en arbeidsklachten zowel direct als indirect.*

4b: *Positieve affectiviteit beïnvloedt arbeidstevredenheid direct en arbeidsklachten enkel indirect.*

4c: *Bij werknemers met een hogere negatieve affectiviteit neemt naar verhouding de arbeidstevredenheid meer af en de arbeidsklachten meer toe dan bij een lagere positieve affectiviteit.*

Een verdere concretisering van het conceptuele model en de toetsing van de hypothesen is uitgewerkt in paragraaf 3.1 in de vorm van de onderzoeksopzet. De operationalisering van de concepten uit het conceptuele model is nader uitgewerkt in paragraaf 3.2. De toetsing van de vooronderstelde relaties en specifiek de hypothesen vindt plaats in hoofdstuk 4, onderzoeksresultaten.

3 Methodologie

Als verbindende schakel tussen de theorie en de onderzoeksresultaten wordt in de methodologie uiteengezet welke keuzes zijn gemaakt om tot de onderzoeksresultaten te komen. Hiertoe wordt allereerst de onderzoeksaanpak en –respons besproken in paragraaf 3.1, waarna in paragraaf 3.2 de operationalisering van de concepten aan bod komt.

3.1 Onderzoeksaanpak & -responsanalyse

Om uiteen te zetten hoe het onderzoek is ontworpen en volgens welke wijze dit zal worden uitgevoerd, wordt in deze paragraaf de onderzoeksopzet en de bijbehorende onderzoeksstrategie besproken. Behalve de aanpak van het onderzoek wordt tevens ingegaan op de onderzoeksrespons die de toegepaste onderzoeksstrategie heeft opgeleverd.

Onderzoeksopzet

De term “paradox van de arbeidstevredenheid” wordt toegekend aan de situatie waarin grote aantallen werknemers schijnbaar onafhankelijk van de kwaliteit van de arbeid tevreden met hun werk zijn. Daarnaast wordt deze schijnbare tegenspraak versterkt doordat ondanks die grote aantallen van tevreden werknemers veel geklaagd wordt over het werk. Om het bestaan van de paradox van de arbeidstevredenheid te kunnen toetsen, en indien van toepassing om het geconstateerde bestaan te kunnen verklaren, moeten deze twee verschijnselen nader worden onderzocht.

Ten eerste moet onderzocht worden of de kwaliteit van de arbeid samenhangt met de arbeidstevredenheid. Voor het vaststellen van de kwaliteit van de arbeid zal gebruik gemaakt worden van het in de Nederlandse sociotechniek veelvuldig gebruikte model van Karasek (vertaald door De Sitter (1994)). Als onderdeel hiervan wordt de werkdruk in een theoretisch kader geplaatst (Steijn, 2004:117). Het uitgangspunt is dat iedere functie een bepaalde werkdruk legt op de functiebekleder, maar dat er tegelijkertijd ook een bepaalde regelcapaciteit wordt geboden om aan die eisen te kunnen voldoen (Steijn, 2004:118). Door de regelcapaciteit (hoog/laag) af te zetten tegen de werkdruk (hoog/laag), ontstaan er vier typen van arbeidskwaliteit: zinloos werk, passief werk, actief werk en slopend werk.

In dit onderzoek wordt van de respondenten de regelcapaciteit en de werkdruk bepaald door henzelf te laten oordelen over eigenschappen van hun werk, op basis waarvan ze in

één van de vier categorieën ingedeeld kunnen worden. Met name interessant is om te bekijken of verschillen in de kwaliteit van de arbeid bepalend zijn voor de arbeidstevredenheid. Bij actief werk is er namelijk hoge werkdruk met een hoge regelcapaciteit, terwijl bij slopend werk er hoge werkdruk is met een laag regelcapaciteit. Actief werk wordt in de theorie als het meest gunstig beschouwd van de vier onderscheiden typen, omdat deze sociale en technische leermogelijkheden en de geringste stressrisico's kent (Ruyssveldt et al, 1998). Slopend werk daarentegen leidt tot de meeste stress, omdat de kans op problemen hoog is met weinig mogelijkheden om deze problemen het hoofd te kunnen bieden (Ruyssveldt et al, 1998). Door de relatie van de kwaliteit van de arbeid met de arbeidstevredenheid te onderzoeken, ontstaat een beeld van of de combinatie van een bepaalde hoeveelheid regelcapaciteit en werkdruk bepalend is voor hoe de arbeid ervaren wordt.

Dezelfde insteek geldt voor de mate van arbeidsklachten die de respondenten bij een bepaald type arbeid ervaren en de conclusies die daaruit voortvloeien. Vanuit de theorie en de opgestelde hypothesen wordt echter niet voorondersteld dat de eigenschappen van de arbeid de voornaamste factor is die als bepalend kan worden gehouden voor de mate van arbeidstevredenheid en -klachten. Daarom wordt naast de invloed van de kwaliteit van de arbeid op de arbeidstevredenheid en -klachten ook de positieve en negatieve affectiviteit van werknemers gemeten, om inzicht te krijgen of deze persoonlijke factoren de mogelijke oorzaak zijn van verschillen tussen werknemers wat betreft de beleving van de arbeid. Werknemers die arbeid verrichten met relatief ongunstige arbeidskarakteristieken zouden zodoende vanwege deze persoonsgebonden affectiviteitsniveaus niet per se een lagere mate van arbeidstevredenheid of een hogere mate van arbeidsklachten hoeven te ervaren dan werknemers die arbeid met gunstigere arbeidskarakteristieken verrichten. Door te bepalen in hoeverre positieve en negatieve affectiviteit verantwoordelijk zijn voor eventuele verschillen in arbeidstevredenheid en -klachten in kwalitatief verschillende arbeidsomstandigheden, ontstaat een beeld van de mate waarin affectiviteit de beleving van het type arbeid beïnvloedt. Er zal wat affectiviteit betreft ook gericht worden op de vraag of dit, zoals in toenemende mate gesuggereerd wordt, daadwerkelijk een bipolair begrip is of dat positieve en negatieve affectiviteit twee onafhankelijke dimensies vormen. Wanneer uit deze analyse blijkt dat de kwaliteit van de arbeid niet bepalend is voor de arbeidstevredenheid zal de paradox wat dit verschijnsel betreft als realiteit moeten worden bestempeld.

Ten tweede dient het verschijnsel dat ondanks grote aantallen van tevreden werknemers er veel geklaagd wordt over het werk nader bekeken te worden. Om dit te doen, wordt

de onderlinge relatie tussen arbeidstevredenheid en -klachten tegen het licht gehouden, waarbij de rol van positieve en negatieve affectiviteit in deze relatie zal worden bekeken. Wanneer hieruit blijkt dat mensen die tevreden zijn meer klagen dan mensen die minder tevreden zijn, zal er daadwerkelijk sprake zijn van een paradoxale situatie. Als echter blijkt dat tevreden werknemers, volgens verwachting, minder klagen dan werknemers die ontevreden zijn, zal de bijdrage aan de paradox van de arbeidstevredenheid voor dit verschijnsel tot mythe verklaard moeten worden.

Onderzoeksstrategie

Als methode van onderzoek is gekozen voor het uitzetten van een survey. De literatuurstudie, zoals uitgevoerd in hoofdstuk 2, was primair bedoeld om inzicht te krijgen in het betreffende onderzoeksveld. Op basis hiervan is begrip ontstaan van de concepten die centraal staan in dit onderzoek en van de in de bestaande literatuur geconstateerde en vooronderstelde verbanden ertussen. Deze kennis zal gebruikt worden voor het via een survey verzamelen en vervolgens analyseren van de onderzoeksdata, waarmee tot onderbouwde conclusies gekomen zal worden.

De survey betreft een digitale vragenlijst (zie bijlage B) met in totaal 94 vragen die via internet is verspreid. Voor deze methode is gekozen, omdat in een relatief kort tijdsbestek een grote variëteit aan respondenten verkregen kan worden. Dit is noodzakelijk voor het nastreven van een zo groot mogelijke representativiteit van de onderzoekspopulatie ten opzichte van de totale populatie. De doelgroep van de survey betreft namelijk 'mensen met een part- of fulltime baan', waarmee in principe een populatie met een huidige omvang van 7,1 miljoen mensen¹ (de werkzame beroepsbevolking) kan worden aangesproken. Vanwege de grote van deze doelgroep is door middel van het verspreiden van de survey via internet getracht de gewenste representativiteit te realiseren. De daadwerkelijke respons en de daaruit voortvloeiende consequenties voor de representativiteit worden hierna besproken in de sectie "responsanalyse". Door bij het zoeken naar respondenten specifiek te communiceren via forums van werkgerelateerde en meer algemene websites is een zeer brede doelgroep de mogelijkheid geboden aan de survey deel te nemen. Wat betreft de werkgerelateerde sites is gebruik gemaakt van *werk.nl* en *abvakabofnv.nl*, respectievelijk sites gericht op mensen die zoeken naar een (nieuwe) baan en op leden van de grootste vakbond voor zorg, welzijn en de publieke sector. Meer algemeen is gebruik gemaakt van forums die

¹ Cijfers CBS, eerste kwartaal 2007, <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/cijfers/incidenteel/maatwerk/2007-kwartaalcijfers-beroepsbevolking-cm.htm>

zich ofwel specifiek richten op vrouwen (*Viva.nl* en *Libelle.nl*) of een zeer brede groep mensen aanspreken uit diverse lagen en leeftijdsgroepen van de bevolking (*stand.nl*, *gamer.nl*).

Het belangrijkste criterium dat hierbij gesteld is, is dat er betaalde arbeid verricht wordt die niet als bijbaan fungeert. Hiermee worden mensen zonder werk, vrijwilligers en met name scholieren en studenten, die wellicht als bijverdienste kwalitatief minder goede arbeid accepteren, buiten de populatie gehouden.

Responsanalyse

De survey via internet heeft uiteindelijk 209 respondenten opgeleverd, waarvan 140 de gehele vragenlijst hebben voltooid. Om de representativiteit van deze respondenten ten opzichte van de populatie na te streven, is gebruik gemaakt van gegevens over de samenstelling van de beroepsbevolking¹ volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Hierbij is gericht op de kenmerken 'geslacht', 'leeftijd' en 'opleidingsniveau' voor werknemers tussen de 15 en 64 jaar. Meer specifiek worden binnen 'leeftijd' vijf cohorten onderscheiden, namelijk 15-24 jaar, 25,34 jaar, 35-44 jaar, 45-54 jaar en 55-64 jaar. 'Opleidingsniveau' kent drie categorieën, te weten lager, middelbaar en hoger onderwijs. Onder lager onderwijs worden de lagere school, lager algemeen vormend of lager beroepsonderwijs verstaan. Middelbaar onderwijs betreft middelbaar beroepsonderwijs (mbo) en onder hoger onderwijs worden hoger beroepsonderwijs (hbo) en (post-)academisch onderwijs verstaan.

De statistieken van de beroepsbevolking wat betreft deze kenmerken en de bijbehorende onderscheiden categorieën zijn weergegeven in tabel 3.1. Deze gegevens zijn vervolgens afgezet tegen de kenmerken van de respondenten, waarbij de verschillen tussen het verwachte aantal en het werkelijke aantal respondenten is aangegeven. Hieruit is op te maken dat, behalve voor het geslacht, de verwachte en werkelijke aantallen respondenten aanzienlijk afwijken ten opzichte van de populatie. Een mogelijke oorzaak hiervoor betreft het gebruikte onderzoeksmiddel: het internet. Hoewel door het gebruik van internet wel degelijk in korte tijd een grote variëteit aan respondenten getracht is bereikt, heeft dit medium ook een nadelige kant. Het CBS constateert namelijk in het algemeen dat hoe lager het opleidingsniveau, hoe hoger het percentage waarbij internetervaring geheel ontbreekt². Tevens valt uit de cijfers van het CBS op te maken, dat hoe ouder iemand is, hoe groter de kans dat deze persoon geen internetervaring heeft. Kijkend naar de kenmerken van de respondenten in tabel 3.1 zijn

² <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bedrijven/publicaties/digitale-economie/artikelen/2005-1719-wm1.htm>

deze twee relaties ook hier terug te vinden, waarbij het aantal respondenten afneemt bij hogere leeftijdscategorieën en een lager opleidingsniveau. De representativiteit ten opzichte van de werkzame beroepsbevolking heeft hier dan ook onder geleden. Omdat van zowel leeftijd als opleidingsniveau valt te vooronderstellen dat deze van invloed zijn op de kenmerken van de arbeid die wordt verricht, is gepoogd in de verdere statistische analyse de verschillen ten opzichte van de populatie te corrigeren door middel van wegingsfactoren. Bij het gelijktijdig corrigeren voor opleiding en leeftijd is echter gebleken dat het resulteert in grote verstoringen van de betrouwbaarheid en validiteit van de data. Dit is wellicht te wijten aan het soms beperkte aantal respondenten, zoals in de categorie 55-64 jaar, en de relatief grote over- en ondervertegenwoordiging die bij elke cohort aanwezig is. Op basis van toetsing van mogelijke wegingsopties via de statistische hulpmiddelen is dan ook besloten om enkel voor opleidingsniveau te corrigeren.

		Populatie*	Verwachte aantal respondenten	Werkelijke aantal respondenten	Verskil verwacht en werkelijk
Geslacht ¹	Man	4.064 (57,0%)	80 (57,0%)	81 (57,9%)	+1
	Vrouw	3.069 (43,0%)	60 (43,0%)	59 (42,1%)	-1
Leeftijds-cohort ²	15-24 jaar	745 (10,4%)	15 (10,4%)	43 (30,7%)	+28
	25-34 jaar	1.667 (23,4%)	33 (23,4%)	63 (45,0%)	+30
	35-44 jaar	2.056 (28,8%)	40 (28,8%)	16 (11,4%)	-24
	45-54 jaar	1.780 (25,0%)	35 (25,0%)	11 (7,9%)	-24
	55-64 jaar	885 (12,4%)	17 (12,4%)	7 (5,0%)	-10
Opleidings-niveau ³	Lager	1.592 (22,3%)	31 (22,3%)	9 (6,6%)	-22
	Middelbaar	3.143 (44,1%)	60 (44,1%)	45 (33,1%)	-15
	Hoger	2.317 (32,5%)	45 (32,5%)	82 (60,3%)	+37

* = x 1000 Totale populatie = 7.133 miljoen

¹ N= 140

² N= 140

³ N= 136

Tabel 3.1 Responseanalyse

3.2 Operationalisering

Bij het operationaliseren van het onderzoek worden de abstracte concepten omgezet naar meer specifieke variabelen, zodat empirische observaties verzameld kunnen worden die de abstracte concepten vertegenwoordigen. Voor de operationalisering is aan ieder concept een subparagraaf gewijd. Dit betreffen de concepten ‘kwaliteit van de arbeid’, ‘arbeidstevredenheid’, ‘arbeidsklachten’ en ‘affectiviteit’. Voorafgaand aan de operationalisering zijn de uitgangspunten die hierbij van toepassing zijn in paragraaf 3.2.1 beschreven.

3.2.1 Uitgangspunten operationalisering

In het proces van operationalisering worden allereerst de concepten, zoals weergegeven in het conceptuele model in paragraaf 2.4, gespecificeerd door ze nauwlettend te definiëren. In het verdere onderzoek kunnen deze concepten zodoende eenduidig geïnterpreteerd worden. Dit betreffen de concepten ‘kwaliteit van de arbeid’, ‘arbeidstevredenheid’, ‘arbeidsklachten’ en ‘affectiviteit’. Met de definiëring wordt de eerste stap in de operationalisering gezet om deze concepten meetbaar te maken. Indien van toepassing worden ook onderliggende concepten nader uiteengezet, tot op het niveau van de items die de onderzoeksdata moeten opleveren.

Op basis van de theorie is aan elk van de concepten een serie vragen gekoppeld die tezamen schalen vormen. Hiermee kan voor die concepten tot kwalitatief betere onderzoeksdata worden gekomen, omdat het resultaat van de meting op meer dan één relevante vraag is gebaseerd. Door vervolgens de schalen en eventuele subschalen te onderwerpen aan zowel een factoranalyse als een betrouwbaarheidsanalyse kan de kwaliteit van de onderzoeksdata a posteriori worden verhoogd.

De factoranalyse heeft als doel het achterhalen of een serie items tezamen hetzelfde concept meten. Een onderdeel van de factoranalyse is de principale-componentenanalyse, waarmee inzicht ontstaat over welke “lineaire combinatie van items een zo groot mogelijk deel van de variantie van de totale set items kan verklaren” (Braster, 1999). Hierbij is als criterium gehanteerd dat items van een schaal tenminste een score van 0,3 op de eerste component dienen te scoren. Alleen wanneer het niet wenselijk was om eventueel meerdere geconstateerde componenten daadwerkelijk te onderscheiden, is afgeweken van deze richtlijn en is enkel bekeken of de scores op de eerste component aan het criterium van minimaal 0,3 voldoet.

De betrouwbaarheidsanalyse dient om te kunnen bepalen wat de kwaliteit van een schaal is. Uitgedrukt in “zwakke”, “redelijke” of “sterke” schalen wordt duidelijk in hoeverre bij een herhaald onderzoek tot dezelfde resultaten gekomen kan worden. Het criterium hierbij is een Cronbach’s Alpha score van minimaal 0,60 voor een redelijke schaal. Bij een score van 0,80 en hoger is er sprake van een sterke schaal. Het verwijderen van bepaalde items kan de betrouwbaarheidsscore doen stijgen. Na de voorgenoemde analyses worden de hoofdschalen geconstrueerd, die tot slot als test nogmaals aan dezelfde analyses onderworpen worden.

Behalve vragen voor de concepten zijn ook enkele meer algemene vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Het merendeel van de vragen zijn afkomstig uit bestaande vragenlijsten die reeds op grote schaal zijn toegepast, waardoor deze uitgebreid onderbouwd en aangescherpt zijn en er een grotere kans bestaat op het vergaren van betrouwbare en valide onderzoeksdata. Dit betreffen met name de vragen die ontleend zijn aan de vragenlijsten van VBBA en de NOVA-WEBA en in mindere mate de PANAS, die elk in bijlage A nader zijn besproken. Deze schaalconstructies zijn, op arbeidstevredenheid en arbeidsklachten na, ontleend aan de voorgenoemde bestaande vragenlijsten. De opdeling en omschrijvingen van de per concept onderliggende schalen die zijn ontleend aan de NOVA-WEBA komen voort uit de officiële NOVA-WEBA-handleiding.

3.2.2 Kwaliteit van de arbeid

Kwaliteit van de arbeid wordt, zoals eerder gedefinieerd, beoordeeld door middel van de verhouding tussen de problemen die men in het werk tegenkomt (*werkdruk*) en de beschikbare *regelcapaciteit* om daarmee om te kunnen gaan. Dit concept zal vanaf hier worden opgesplitst in de twee dimensies: werkdruk en regelcapaciteit. Voor beiden dimensies worden de subschalen, factor- en betrouwbaarheidsanalyse besproken.

De eerste dimensie van de kwaliteit van de arbeid is de werkdruk. Werkdruk is hierbij gedefinieerd als de mate waarin iets van een werknemer wordt verwacht in een bepaalde tijd. Meer specifiek betreft dit de hoeveelheid, de complexiteit en de verantwoordelijkheid van de te verrichten taken (Steijn 2004). Werkdruk wordt beschouwd als een objectief kenmerk van de arbeidssituatie, waar werkstress als een subjectief gevolg van werkdruk kan worden beschouwd. Jetten, Braster en Pat (1999)

delen werkdruk op tot vier afzonderlijke componenten, namelijk taakeisen, verantwoordelijkheid, regelproblemen en mentale belasting.

De tweede dimensie, regelcapaciteit, heeft betrekking op de mogelijkheden die vanuit een bepaalde functie aan de functiebekleder worden geboden om zelf of in overleg met anderen handelend en probleemoplossend te kunnen optreden (Steijn, 2004). Jetten, Braster en Pat (1999) onderscheiden drie componenten van regelcapaciteit, namelijk autonomie in het werk, de informatievoorziening die men in het werk krijgt en de mate van organiserende taken.

Subschalen werkdruk

De werkdruk wordt gemeten door middel van vier subschalen, te weten ‘taakeisen’, ‘regelproblemen’, ‘verantwoordelijkheid’ en ‘mentale belasting’:

- *Taakeisen:* Deze schaal meet psychologische taakeisen die in het werk worden gesteld, volgens de definitie van Karasek in zijn Job Content Questionnaire (JCQ). De items handelen onder andere over de snelheid, hoeveelheid en hectiek van het werk. De vijf dichotome items die deze subschaal vormen zijn ontleend aan de NOVA-WEBA-vragenlijst.
- *Regelproblemen:* Deze schaal meet verschillende problemen die in de functie kunnen voorkomen. De items hebben betrekking op onder andere de mogelijke relatie van het eigen werk met dat van medewerkers en over de mate waarin werk anders verloopt dan verwacht. De vijf dichotome items die deze subschaal vormen zijn ontleend aan de NOVA-WEBA-vragenlijst.
- *Verantwoordelijkheid:* Deze schaal meet de mate waarin men in de functie verantwoordelijkheid heeft, zowel naar de organisatie waarin men werkt als naar ondergeschikten of derden. De items hebben betrekking op de invloed van beslissingen en de mate van verantwoordelijkheid voor verscheidene aspecten van het werk. De zes dichotome items die deze subschaal vormen zijn ontleend aan de VBBA-vragenlijst.
- *Mentale belasting:* Deze schaal meet de geestelijke inspanning die vereist is bij de taakuitvoering. De items hebben betrekking op de mate waarin een respondent veel moet waarnemen, onthouden (op de korte en lange termijn), of nauwkeurig dient te reageren. Naarmate een functie hoog scoort op

moeilijkheidsgraad is het werk moeilijker. De zes dichotome items die deze subschaal vormen zijn ontleend aan de NOVA-WEBA-vragenlijst.

Factor- en betrouwbaarheidsanalyse werkdruk

Omdat de vier subschalen op zullen gaan in een hoofdschaal, zullen er verder geen extra componenten onderscheiden worden. Daarnaast zijn deze NOVA-WEBA-schalen reeds veelvuldig in de praktijk getoetst op betrouwbaarheid en validiteit, waardoor hier enkel de scores van de eerste component in ogenschouw genomen worden.

Uit de factoranalyse (zie tabel 3.2) is gebleken dat alle items die betrekking hebben op *taakeisen* hoog scoren op de eerste component. Er zijn hierbij dan ook geen items verwijderd. De betrouwbaarheid van de schaal is met een score van 0,75 in orde.

Tabel 3.2 Subschaal Taakeisen

Subschaal	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Taakeisen</i>	• Moet u erg snel werken?	0,78
	• Moet u heel veel werk doen?	0,80
	• Moet u extra hard werken?	0,76
	• Heeft u over het algemeen genoeg tijd om al uw werk af te krijgen?	0,60
	• Is uw werk hectisch?	0,57
Eigenvalue		2,50
R ²		0,50
Cronbach's α		0,75

Bij *regelproblemen* zijn de scores minder eenduidig. De drie items gericht op de mate waarin werk anders verloopt dan verwacht, scoren allen hoog op de eerste component (zie tabel 3.3). De twee items met betrekking op de mogelijke relatie van het eigen werk met dat van medewerkers scoorden daarentegen te laag op de eerste component. De twee items zijn dan ook verwijderd, waardoor de verklaarde variantie toe is genomen van 0,35 naar 0,58. De aangepaste schaal is weergegeven in tabel 3.3. De betrouwbaarheid van deze schaal kan met een alpha van 0,63 maar net aan het minimumcriterium van 0,60 voldoen, maar dit is voldoende om het predikaat 'redelijk betrouwbaar' te krijgen.

Tabel 3.3 Subschaal Regelproblemen

Aangepaste subschaal*	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Regelproblemen</i>	• Loopt het werk vaak anders dan gepland?	0,77
	• Heeft u regelmatig met storingen in uw werk te maken?	0,79
	• Moet u vaak improviseren om een taak uit te voeren?	0,72
Eigenvalue		1,73
R ²		0,58
Cronbach's α		0,63

*de items "Vertraagt het wachten op werk van andere mensen of afdelingen vaak uw eigen werk?" en "Beïnvloedt de snelheid waarmee u werkt het tempo van andermans werk?" zijn als gevolg van een te lage factorscore (< 0,30) uit de schaal verwijderd

Van de items gericht op het meten van *verantwoordelijkheid* scoren alle zes voldoende hoog op de eerste component (zie tabel 3.4) om deze items in de schaal mee te nemen. De betrouwbaarheid van deze subschaal is met een alpha van 0,75 in voldoende mate intern consistent.

Tabel 3.4 Subschaal Verantwoordelijkheid

Subschaal	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Verantwoordelijkheid</i>	• Moet u vaak beslissingen nemen, waarbij een vergissing kostbare of ernstige gevolgen kan hebben?	0,66
	• Draagt u veel verantwoordelijkheid voor het werk van anderen?	0,74
	• Draagt u veel verantwoordelijkheid voor de veiligheid van anderen?	0,72
	• Draagt u veel verantwoordelijkheid voor de toekomst van anderen?	0,75
	• Draagt u veel verantwoordelijkheid voor een werkproces?	0,57
	• Draagt u veel verantwoordelijkheid voor het functioneren van een afdeling of team?	0,56
Eigenvalue		2,71
R ²		0,45
Cronbach's α		0,75

Tot slot de items gericht op de *mentale belasting* (zie tabel 3.5). Alle zes bijbehorende items scoren met waardes variërend van 0,41 tot 0,84 enkel op de eerste component, waarmee de eenduidigheid van de meting wordt benadrukt. Er zijn hier dan ook geen items verwijderd. De betrouwbaarheid van deze schaal is in orde met een Cronbach's alpha van 0,72.

Tabel 3.5 Subschaal Mentale belasting

Subschaal	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Mentale belasting</i>	• Vereist uw werk voortdurend intensief nadenken?	0,53
	• Moet u veel informatie gedurende lange tijd onthouden?	0,41
	• Vergt uw werk dat u er voortdurend uw gedachten bij houdt?	0,84
	• Vergt het werk voortdurend veel aandacht van u?	0,80
	• Vergt uw werk voortdurend oplettendheid?	0,71
	• Moet u in uw werk veel dingen tegelijk in de gaten houden?	0,60
Eigenvalue		2,63
R ²		0,44
Cronbach's α		0,72

De subschalen die tezamen de hoofdschaal *werkdruk* vormen scoren tevens allen hoog op de eerste component (zie tabel 3.6). De samenvoeging van de schalen van *taakeisen*, *regelproblemen*, *verantwoordelijkheid* en *mentale belasting* kent zodoende geen problemen met eventueel onderliggende dimensies. Hiermee kan dan ook vastgesteld worden dat deze subschalen tezamen in voldoende mate hetzelfde concept meten.

Tabel 3.6 Hoofdschaal Werkdruk

Hoofdschaal	Bijbehorende subschalen	Factor 1
Werkdruk	<i>Taakeisen</i>	0,75
	<i>Regelproblemen</i>	0,71
	<i>Verantwoordelijkheid</i>	0,73
	<i>Mentale belasting</i>	0,82
Eigenvalue		2,27
R ²		0,57

Subschalen regelcapaciteit

De regelcapaciteit wordt gemeten door middel van drie subschalen, te weten 'autonomie', 'informatievoorziening' en 'organiserende taken':

- *Autonomie:* Deze schaal bestaat uit de subschalen autonomie ten aanzien van werktempo, werkplaats, werkvolgorde en werkmethode. Een extra subschaal, die in dit verband eveneens belangrijk wordt geacht, meet de mate van toezicht die wordt uitgeoefend op het werk. Hoe hoger dit toezicht, hoe minder autonomie er is. Optelling van de verschillende schalen vormt de basisschaal autonomie. De negen dichotome items die deze subschaal vormen zijn ontleend aan de NOVA-WEBA-vragenlijst.
- *Informatievoorziening:* Deze schaal is opgesplitst in drie subschalen: beschikt de respondent over feedback ten aanzien van het doel en het resultaat van zijn taakuitvoering, krijgt de respondent informatie over de organisatie waarin hij of zij werkt en over de positie van zijn of haar taak hierin. De items peilen of de informatie volledig is, op tijd komt en of de informatie betrouwbaar is. De elf dichotome items die deze subschaal vormen zijn ontleend aan de NOVA-WEBA-vragenlijst.
- *Organiserende taken:* Deze schaal is opgebouwd uit twee subschalen. In de eerste schaal wordt na gegaan in welke mate een respondent functionele contacten heeft: kan hij terugvallen op collega's of andere functie-uitvoerders om zijn problemen op te lossen? De tweede schaal handelt over het werkoverleg van de respondent. Is er werkoverleg, en kan hij daarin problemen oplossen? De schaal bestaat uit vier dichotome items en één 5-punt Likert schaal en zijn allen ontleend aan de NOVA-WEBA-vragenlijst.

Factor- en betrouwbaarheidsanalyse regelcapaciteit

Ook voor de drie subschalen van regelcapaciteit geldt dat een verdere opdeling in componenten geen toegevoegde waarde voor de scope van dit onderzoek biedt. Daarnaast zijn deze NOVA-WEBA-schalen reeds veelvuldig in de praktijk getoetst op betrouwbaarheid en validiteit.

Uit de factoranalyse is naar voren gekomen dat van de negen items die betrekking hebben op *autonomie* alle negen items met waarden tussen 0,40 en 0,74 voldoende scoren op de eerste component (zie tabel 3.7). De Cronbach's Alpha van 0,78 geeft aan dat de betrouwbaarheid van deze subschaal in orde is.

Tabel 3.7 Subschaal Autonomie

Subschaal	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Autonomie</i>	• Kunt u zelf beslissen hoe u het werk uitvoert/doet?	0,74
	• Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?	0,68
	• Beslist u zelf wanneer u een taak uitvoert?	0,71
	• Kunt u makkelijk even weg van de plaats waar u werkt?	0,58
	• Kunt u uw werk, als u dat nodig vindt, zelf onderbreken?	0,74
	• Kunt u zelf het werktempo regelen?	0,66
	• Kunt u, indien nodig, het tijdstip waarop iets klaar moet zijn uitstellen?	0,46
	• Wordt uw werkwijze in grote mate voorgeschreven?	0,45
	• Kunt u een eigen werkwijze kiezen?	0,40
Eigenvalue		3,38
R ²		0,38
Cronbach's α		0,78

Bij *informatievoorziening* zijn de items over feedback van collega's en over tegenstrijdige verwachtingen in het werk verwijderd, door het hanteren van een minimale score van 0,30 als criterium. Enkele andere items binnen deze schaal scoren weliswaar relatief laag op de eerste component, maar dit is vanwege de praktijkervaring van deze schaal geen reden tot opsplitsing. De betrouwbaarheid is met een Cronbach's Alpha van 0,75 voldoende.

Tabel 3.8 Subschaal Informatievoorziening

Aangepaste Subschaal*	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Informatie-voorziening</i>	• Hoort u van uw leidinggevende hoe goed uw product/dienst is?	0,33
	• Krijgt u informatie over de prestaties van uw bedrijf?	0,68
	• Krijgt u voldoende informatie over het doel van uw werk?	0,66
	• Krijgt u voldoende informatie om mee te werken?	0,72
	• Komt de informatie die u nodig heeft meestal op tijd?	0,76
	• Moet u vaak wachten op informatie die u nodig heeft?	0,69
	• Krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk?	0,30
	• Zijn de gegevens die u krijgt meestal juist?	0,64
	• Zijn de opdrachten die u krijgt duidelijk?	0,33
Eigenvalue		3,20
R ²		0,36
Cronbach's α		0,75

*de items "Hoort u van uw collega's hoe goed uw product/dienst is?" en "Wordt u in uw werk geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen?" zijn als gevolg van een te lage factorscore (< 0,30) uit de schaal verwijderd.

Tot slot de *organiserende taken*, waarbij twee items met scores van 0,17 en 0,27 onvoldoende scoorden op de eerste component (zie tabel 3.9). Dit betreffen de frequentie van werkoverleg en de mogelijkheid om hulp in te schakelen van andere afdelingen. Deze items zijn dan ook verwijderd. De betrouwbaarheid van deze subschaal is het laagst van alle drie de schalen, maar is met een Cronbach's Alpha van 0,67 nog voldoende.

Tabel 3.9 Subschaal Organiserende taken

Aangepaste Subschaal*	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Organiserende taken</i>	• Heeft u invloed op de beslissingen van uw werkteam / taakgroep / afdeling?	0,63
	• Bespreekt u met anderen hoe de taken worden verdeeld? ('wie doet wat?')	0,80
	• Bespreekt u met anderen hoe de taken gepland moeten worden?	0,89
Eigenvalue		1,83
R ²		0,61
Cronbach's α		0,67

*de items "Kunt u bij eventuele problemen mensen uit andere afdelingen inschakelen?" en "Hoe vaak heeft u werkoverleg?" als gevolg van een te lage factorscore (< 0,30) uit de schaal verwijderd.

Nu de betreffende items uit de subschalen zijn verwijderd kan de hoofdschaal *regelcapaciteit* worden gevormd. De items *autonomie*, *informatievoorziening* en *organiserende taken* scoren met waardes van respectievelijk 0,74, 0,61 en 0,55 allen hoog op de eerste component, waarmee vastgesteld kan worden dat deze subschalen tezamen in voldoende mate hetzelfde concept meten (zie tabel 3.10).

Tabel 3.10, Schaalconstructie Regelcapaciteit

Hoofdschaal	Bijbehorende subschalen	Factor 1
Regelcapaciteit	<i>Autonomie</i>	0,74
	<i>Informatievoorziening</i>	0,61
	<i>Organiserende taken</i>	0,55
Eigenvalue		1,22
R ²		0,41

3.2.3 Arbeidstevredenheid

Arbeidstevredenheid is, zoals eerder gedefinieerd, te beschouwen als een evaluatief oordeel van iemand over diens werk of werksituatie. Hierbij wordt het oordeel beïnvloed door drie componenten: cognitie, gedrag en affect.

Subschalen arbeidstevredenheid

De arbeidstevredenheid wordt, conform de "A&O-desk vragenlijst" (Jetten, Braster & Pat, 1999), gemeten door middel van twee schalen, te weten 'intrinsieke

arbeidstevredenheid' en 'extrinsieke arbeidstevredenheid'. Er is tevens voor gekozen om een derde variabele toe te voegen, namelijk *algemene arbeidstevredenheid*:

- *Intrinsieke arbeidstevredenheid*: Deze schaal meet de mate waarin de werknemer tevreden is met de werkinhoudelijke aspecten. De items hebben onder meer betrekking op het gebruik van kennis, vaardigheden en creativiteit gedurende het werk en de mate waarin er afwisseling en vrijheid van handelen aanwezig is. De vijf items van deze subschaal zijn ontleend aan de A&O-desk-vragenlijst en er wordt een 5-punt Likert schaal gehanteerd.
- *Extrinsieke arbeidstevredenheid*: Bij extrinsieke tevredenheid staat de mate van tevredenheid van de werknemer met werkomstandigheden en –voorwaarden centraal. De items hebben onder meer betrekking op de tevredenheid over vakantieregelingen, waardering, salaris en de sfeer die het werk biedt. De zeven items van deze subschaal zijn ontleend aan de A&O-desk-vragenlijst en er wordt een 5-punt Likert schaal gehanteerd.
- *Algemene arbeidstevredenheid*: Met de voorgaande twee subschalen worden specifieke aspecten van de arbeidstevredenheid gemeten. Vanuit de assumptie dat een meer specifieke vraagstelling een respondent dwingt tot een meer afgewogen oordeel, wordt juist ook een algemene vraag toegevoegd (“In welke mate bent u, alles bij elkaar opgeteld, tevreden met uw werk?”). Er wordt hierbij een 5-punt Likert schaal gehanteerd.

Factor- en betrouwbaarheidsanalyse arbeidstevredenheid

De gehanteerde schalen van arbeidstevredenheid zijn vaak gebruikt en getoetst in de praktijk. Er zal hier dan ook enkel naar de eerste component van beide schalen worden gekeken.

Uit de factoranalyse voor *intrinsieke arbeidstevredenheid* is naar voren gekomen dat de vijf items met waarden tussen 0,72 en 0,84 allen hoog scoren op de eerste component (zie tabel 3.11). Het is dan ook niet nodig om uit deze schaal items te verwijderen. Daarnaast is de betrouwbaarheid goed met een Cronbach's Alpha-score van 0,84.

Tabel 3.11 Subschaal Intrinsieke arbeidstevredenheid

Subschaal	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Intrinsieke arbeidstevredenheid</i>	• Bent u tevreden met de mate waarin u in uw functie uw kennis en vaardigheden kunt benutten?	0,73
	• Bent u tevreden met de mate waarin uw functie creativiteit vereist?	0,84
	• Bent u tevreden met de vrijheid van handelen in uw functie?	0,84
	• Bent u tevreden met de mate van afwisseling in uw functie?	0,72
	• Bent u tevreden met de mogelijkheid zelf beslissingen te nemen in uw functie?	0,81
Eigenvalue		3,11
R ²		0,62
Cronbach's α		0,84

Ook voor de *extrinsieke arbeidstevredenheid* geldt dat er geen items uit de schaal zijn verwijderd. Van de zeven items van deze schaal scoren er zeven met waarden tussen 0,47 en 0,79 voldoende hoog op de eerste component (zie tabel 3.12).. De betrouwbaarheid is in orde (Cronbach's Alpha 0,76).

Tabel 3.12 Subschaal Extrinsieke arbeidstevredenheid

Subschaal	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
<i>Extrinsieke arbeidstevredenheid</i>	• Bent u tevreden over uw secundaire arbeidsvoorwaarden (zoals vakantie- en verlofregelingen, spaarregelingen, verzekeringen e.d.)?	0,79
	• Bent u tevreden over de mogelijkheden contacten met anderen te onderhouden tijdens uw werk?	0,60
	• Bent u tevreden met de waardering die u krijgt voor uw werk?	0,66
	• Bent u tevreden met uw salaris?	0,47
	• Bent u tevreden over de gezelligheid/sfeer op uw werk?	0,75
	• Bent u tevreden met de omstandigheden (lawaaï, temperatuur e.d.) waaronder u uw werk moet verrichten?	0,64
	• Bent u tevreden met uw werkzekerheid?	0,54
	Eigenvalue	
R ²		0,41
Cronbach's α		0,76

De variabele *Algemene tevredenheid* betreft één item en is dus geen samengestelde schaal. Er is dan ook geen factoranalyse voor uitgevoerd. In de samengestelde hoofdschaal voor arbeidstevredenheid scoren de drie onderscheiden dimensies zeer hoog, met waarden van 0,91 , 0,91 en 0,93. In onderstaande tabel zijn de uiteindelijke hoofdschaal van *Arbeidstevredenheid* en de factorscores van de bijbehorende dimensies weergegeven.

Tabel 3.13 Hoofdschaal Arbeidstevredenheid

Hoofdschaal	Bijbehorende dimensies	Factor 1
Arbeids- tevredenheid	<i>Intrinsieke arbeidstevredenheid</i>	0,91
	<i>Extrinsieke arbeidstevredenheid</i>	0,91
	<i>Algemene arbeidstevredenheid</i>	0,93
Eigenvalue		2,51
R ²		0,84
Cronbach's α		0,90

3.2.4 Arbeidsklachten

Klagen is, zoals eerder gedefinieerd, “het uiten van ontevredenheid, ongeacht of deze subjectief wordt ervaren, met als doel het afreageren van emoties of het bereiken van in- of externe doelen”. Toegepast op arbeid zal arbeidsklachten als volgt gedefinieerd worden: “de uiting van ontevredenheid over de arbeid, ongeacht of deze subjectief wordt ervaren, met als doel het afreageren van emoties of het bereiken van in- of externe doelen”. Klagen over de arbeid is hiermee een actieve uiting van eventuele ontevredenheid.

In het theoretisch raamwerk is reeds gesteld dat klaaggedrag wellicht via observaties van derden, bij voorkeur collega's, het meest valide kan worden vastgesteld. In dit onderzoek is vanwege beperkingen in tijd en middelen er echter voor gekozen om de respondenten hun eigen klaaggedrag te beoordelen (zie ook 5.4, onderzoeksbeperkingen & suggesties vervolgonderzoek).

Door middel van een subschaal wordt de mate bepaald waarin specifieke klachten over het werk aanwezig zijn. De items hebben onder meer betrekking op de mate waarin door de respondent geklaagd wordt over de inhoud, de omstandigheden, het salaris van het werk en of deze klachten de respondent ook buiten het werk bezighouden. De zes items voor het meetbaar maken van arbeidsklachten zijn zelfstandig opgesteld en bij elk item wordt een 5-punt Likert schaal gehanteerd. Welke factoren dit heeft opgeleverd, is bij de factoranalyse beschreven.

Ook is een item gebruikt om te achterhalen hoe vaak de eventuele klachten mondeling danwel schriftelijk gemeld worden bij de werkgever, om te achterhalen of klagen ongeacht de mate van arbeidstevredenheid als nuttig middel in de arbeidssituatie wordt gebruikt. Hierbij wordt een 5-punt Likert schaal gehanteerd. Tevens is, net als bij de meting van arbeidstevredenheid, als tegenhanger van de specifieke vragen een algemene vraagstelling toegevoegd om te informeren naar de mate van klagen (“In welke mate klaagt u, alles bij elkaar opgeteld, over uw werk?”). Hiertoe is besloten vanuit de assumptie dat een meer specifieke vraagstelling een respondent dwingt tot een meer afgewogen oordeel. Ook hierbij wordt een 5-punt Likert schaal gehanteerd.

Factor- en betrouwbaarheidsanalyse arbeidsklachten

Uit de factoranalyse voor arbeidsklachten (zie tabel 3.14) komt één enkele dimensie naar voren. Er is voor gekozen om de zes items die allen informeren naar de mate van klagen voor specifiek aspecten (waaronder het inhoudelijke werk, de

werkomstandigheden en het salaris) te combineren tot de dimensie “*Specifieke arbeidsklachten*”.

Tabel 3.14 Subschaal specifieke arbeidsklachten

Subschaal	Bijbehorende vragen / items	Factor 1
Specifieke arbeidsklachten	• In welke mate klaagt u wel eens over de inhoud van uw werk?	0,75
	• In welke mate klaagt u wel eens over de omstandigheden (lawaaï, temperatuur e.d.) waaronder u uw werk moet verrichten?	0,64
	• In welke mate klaagt u wel eens over uw salaris?	0,69
	• In welke mate klaagt u wel eens over de gezelligheid/sfeer op het werk?	0,72
	• In welke mate klaagt u wel eens over de manier waarop u door leidinggevendenden wordt behandeld?	0,76
	• Als u thuis bent, houden klachten over uw werk u nog bezig?	0,70
Eigenvalue		3,04
R ²		0,51
Cronbach's α		0,80

Van de hoofdschaal van arbeidsklachten, waar tevens de mate van formeel klagen en de algemene vraagstelling met betrekking tot de mate van klagen aan is toegevoegd, scoren de afzonderlijke dimensies wisselend met waarden tussen de 0,42 en 0,94 (zie tabel 3.15). De betrouwbaarheid van de subschaal *specifieke arbeidsklachten* scoort een goede Cronbach's Alpha van 0,80. De samengestelde hoofdschaal scoort een Cronbach's Alpha van 0,68 en kan daarmee als redelijk betrouwbaar worden getypeerd.

Tabel 3.15 Hoofdschaal arbeidsklachten

Hoofdschaal	Bijbehorende dimensies	Factor 1
Arbeidsklachten	<i>Specifieke arbeidsklachten</i>	0,94
	<i>Formele arbeidsklachten</i>	0,42
	<i>Algemene arbeidsklachten</i>	0,93
Eigenvalue		2,29
R ²		0,76
Cronbach's α		0,68

3.2.5 Affectiviteit

Affectiviteit is, zoals eerder gedefinieerd een emotioneel fenomeen, deelsluitmakend van iemands persoonlijkheid en bepalend voor de behaaglijkheid van de beleving. Er zal onderscheid gemaakt worden tussen positieve en negatieve affectiviteit:

- *Positieve affectiviteit*: de neiging om zich voldaan, zeker en tevreden te voelen en zich minder snel bekommeren en ergeren aan een objectieve bron van stress (Chiu & Kosinski, 1999).
- *Negatieve affectiviteit*: de neiging om gestressed, ongemak en ontevreden te voelen, ongeacht de situatie, en zelfs bij afwezigheid van een objectieve bron van stress (Watson & Clark, 1984).

Positieve Affectiviteit

Deze schaal wordt gemeten door middel van het bepalen van de gemoedstoestand. Hiertoe worden tien gevoelens en emoties voorgelegd die tezamen de positieve affectiviteit vertegenwoordigen. De gevoelens en emoties die worden onderscheiden zijn 'Uitgelaten', 'Sterk', 'Enthousiast', 'Actief', 'Alert', 'Geïnteresseerd', 'Vastberaden', 'Aandachtig', 'Geïnspireerd' en 'Trots'. De scores van deze tien 'positieve' items is vervolgens gesommeerd, waarbij de minimale score 10 en de maximale score 50 bedraagt. (*PANAS, 10 items, 5-punt Likert schaal*)

Factor- en betrouwbaarheidsanalyse Positieve Affectiviteit

Uit de resultaten van de factoranalyse van positieve affectiviteit (zie tabel 3.16) blijkt dat alle positieve items hoog scoren op de eerste component. De waarden variëren van 0,55 tot 0,86 met een verklaarde variantie van 0,54. De betrouwbaarheid van deze schaal is zeer goed, getuige de Cronbach's Alpha van 0,90.

Tabel 3.16 Schaalconstructie Positieve Affectiviteit

Hoofdschaal	Bijbehorende dimensies	Factor 1
Positieve affectiviteit	• Uitgelaten	0,55
	• Sterk	0,66
	• Enthousiast	0,82
	• Actief	0,81
	• Alert	0,79
	• Geïnteresseerd	0,86
	• Vastberaden	0,74
	• Aandachtig	0,67
	• Geïnspireerd	0,72
	• Trots	0,63
Eigenvalue		5,35
R ²		0,54
Cronbach's α		0,90

Negatieve Affectiviteit

Deze schaal wordt gemeten door middel van het bepalen van de gemoedstoestand. Hiertoe worden tien gevoelens en emoties voorgelegd die tezamen de negatieve affectiviteit vertegenwoordigen. De gevoelens en emoties die worden onderscheiden zijn: 'Overstuur', 'Prikkelbaar', 'Angstig', 'Vijandig', 'Bang', 'Beschaamd', 'Van streek', 'Rusteloos', 'Nerveus', en 'Schuldig'. De scores van deze tien 'negatieve' items is vervolgens gesommeerd, waarbij de minimale score 10 en de maximale score 50 bedraagt. (*PANAS, 10 items, 5-punt Likert schaal*)

Factor- en betrouwbaarheidsanalyse Negatieve Affectiviteit

De resultaten van de factoranalyse van positieve affectiviteit (zie tabel 3.17) laten zien dat alle positieve items hoog scoren op de eerste component. De waarden variëren van 0,50 tot 0,83 met een verklaarde variantie van 0,58. De betrouwbaarheid van deze schaal is net als die van positieve affectiviteit zeer goed te noemen, getuige de Cronbach's Alpha van 0,92

Tabel 3.17 Schaalconstructie Negatieve Affectiviteit

Hoofdschaal	Bijbehorende dimensies	Factor 1
Negatieve affectiviteit	• Overstuur	0,82
	• Prikkelbaar	0,79
	• Angstig	0,83
	• Vijandig	0,72
	• Bang	0,85
	• Beschaamd	0,74
	• Van streek	0,83
	• Rusteloos	0,50
	• Nerveus	0,75
	• Schuldig	0,75
Eigenvalue		5,84
R ²		0,58
Cronbach's α		0,92

Omdat in de wetenschappelijke literatuur ondanks talloze onderzoeken nog altijd controverse bestaat over het wel of niet "bipolair" zijn van positieve en negatieve affectiviteit, wordt de relatie tussen beide concepten onderzocht, zodat in het verdere onderzoek hier geen onduidelijkheden over zullen zijn. De correlatie tussen positieve en negatieve blijkt bij een gehanteerd maximum van 0,05 niet significant te zijn (zie tabel 3.18). Er kan zodoende geconcludeerd worden dat beide typen van affectiviteit niet twee uitersten punten van een schaal zijn, maar dat het onafhankelijke dimensies betreffen.

Tabel 3.18 Correlatie Negatieve en Positieve Affectiviteit

		negatieve_ affectiviteit
positieve_ affectiviteit	Pearson Correlation	-,127
	Sig. (2-tailed)	,136
	N	138

4 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk zullen de vooronderstelde relaties van de geoperationaliseerde concepten uit het conceptuele model onderzocht worden. Allereerst zullen in paragraaf 4.1 echter enkele primaire kenmerken van de verzamelde gegevens worden besproken. Daarna wordt vanaf paragraaf 4.2 de statistische analyse van de onderzoeksdata uitgevoerd, die erop gericht is om de opgestelde hypothesen te kunnen toetsen en de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden.

4.1 Gegevenskenmerken

Om een beeld te schetsen van de data die in de statistische analyses wordt toegepast, zijn in onderstaande tabel (4.1) enkele kenmerken weergegeven voor elk van de concepten uit het conceptuele model. Bij arbeidstevredenheid en arbeidsklachten zijn tevens de onderscheiden dimensies weergegeven, omdat ook deze in de data-analyse worden gebruikt. In bijlage C en D zijn ter impressie tevens enkele staafdiagrammen en scatterplots opgenomen.

	Schaal	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Sd
Arbeidstevredenheid	1-5	138	1,23	5,00	3,58	0,76
<i>Intrinsieke arbeidstevredenheid</i>	1-5	138	1,00	5,00	3,52	0,84
<i>Extrinsieke arbeidstevredenheid</i>	1-5	138	1,29	5,00	3,57	0,72
<i>Algemene arbeidstevredenheid</i>	1-5	138	1,00	5,00	3,65	0,95
Arbeidsklachten	1-5	138	1,00	5,00	2,03	0,76
<i>Specifieke arbeidsklachten</i>	1-5	138	1,00	5,00	2,05	0,82
<i>Formele arbeidsklachten</i>	1-5	138	1,00	5,00	1,89	0,88
<i>Algemene arbeidsklachten</i>	1-5	138	1,00	5,00	2,09	1,06
Positieve Affectiviteit	10-50	138	10,00	50,00	31,80	7,40
Negatieve Affectiviteit	10-50	138	10,00	50,00	18,80	8,22
Regelcapaciteit	0-1	138	0,14	1,00	0,67	0,25
Werkdruk	0-1	138	0,00	1,00	0,51	0,21

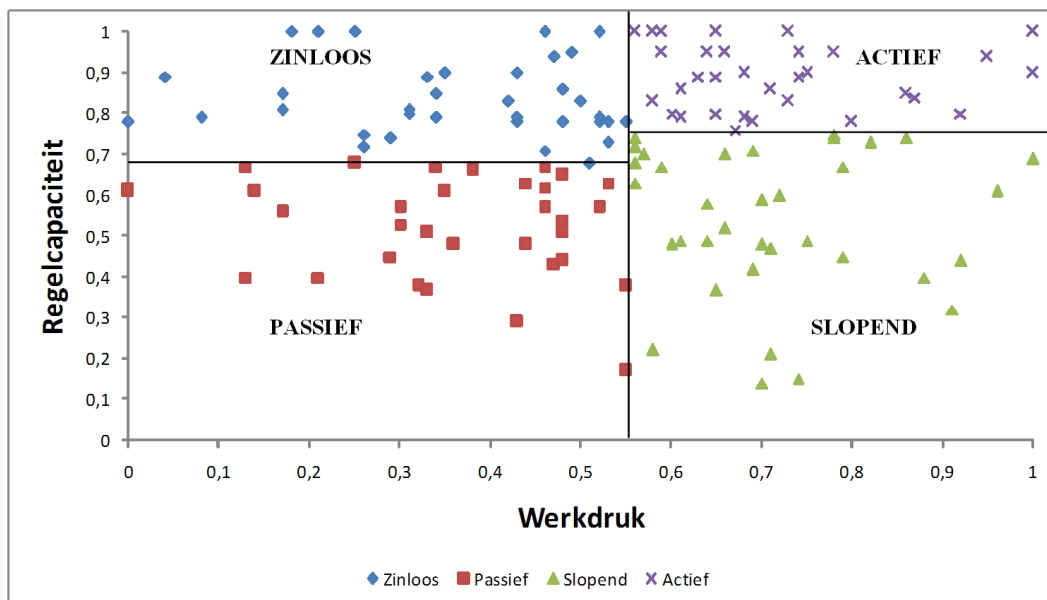
Tabel 4.1 Waarden onderscheiden variabelen

Wat opvalt aan de verzamelde gegevens is dat de algemene arbeidstevredenheid gemiddeld hoger scoort dan de meer specifieke in- en extrinsieke dimensies. Doorgaans wordt een algemene vraagstelling die volgt op meer specifieke vraagstellingen door respondenten beschouwd als een samenvattend oordeel. Bradburn (1982) stelt wat dit betreft dat het in deze volgorde voorleggen van vragen ertoe leidt, dat het algemene oordeel lager uitvalt dan wanneer de volgorde wordt omgedraaid. Dit suggereert dat het confronteren van de respondent met specifieke vragen leidt tot een oordeel over de arbeid dat meer in de context geworteld is dan het geval zou zijn geweest met enkel de algemene vraag. De scores voor de algemene arbeidstevredenheid zouden zodoende een reëlere afspiegeling van de beleving moeten weergeven. Dit geldt overigens ook voor de metingen van de algemene en specifieke arbeidsklachten.

Om het predikaat “tevreden met het werk” te krijgen, moeten de respondenten een score van 4 (“Tevreden”) of 5 (“Zeer tevreden”) hebben op een schaal van 1 tot 5. Hierbij wordt gekeken naar de gemeten scores van de “algemene arbeidstevredenheid” (zie bijlage C, figuur C3). Voor 65% van de respondenten geldt dat deze tevreden dan wel zeer tevreden met het werk zijn. Hiermee ligt deze waarde rond het niveau van circa tweederde dat doorgaans in onderzoek naar arbeidstevredenheid wordt gemeten (conform Mok (1994) en De Sitter (1994)).

Verder scoort positieve affectiviteit op een schaal van 10 tot 50 met een gemiddelde van 31,8 een stuk hoger dan de 18,8 van negatieve affectiviteit. Opvallend hierbij is de relatief lage standaarddeviatie (gemiddelde afwijking van het gemiddelde) voor positieve affectiviteit ten opzichte van die van negatieve affectiviteit. Hieruit blijkt dat de mate van negatieve affectiviteit van de respondenten gemiddeld gezien meer uiteenloopt dan de mate van positieve affectiviteit.

Uit de tabel valt ook op te maken dat de regelcapaciteit gemiddeld genomen met 0,67 hoger scoort dan het gemiddelde van de werkdruk. Alleen gekeken naar deze gemiddelden zou de mate van regelcapaciteit dus de werkdruk overstijgen en is er geen sprake van een arbeidssituatie waarin stress voortkomt uit de belemmering om problemen niet op te kunnen lossen. Uiteraard zegt dit niks over de verhouding van regelcapaciteit en werkdruk per individu. In figuur 4.1 is daarom de relatieve kwaliteit van de arbeid weergegeven voor de ondervraagde respondenten. Conform het model van Karasek (1979) is hierbij de opdeling gemaakt in zinloos, passief, slopend en actief werk. In het oorspronkelijke model zijn er geen harde cijfers gegeven voor waar de grens ligt tussen bijvoorbeeld zinloos en actief of tussen actief en slopend werk.



Figuur 4.1 Relatieve kwaliteit van de arbeid (N=140)

Om toch een beeld te schetsen van de kwaliteit van de arbeid van de ondervraagde respondenten, is gekozen om de grenzen tussen de vier categorieën op basis van de mediaan voor eerst de werkdruk (0,56) en vervolgens voor de regelcapaciteit (0,68 bij lage werkdruk en 0,75 bij hoge werkdruk) te bepalen. Hierbij is willekeurig eerst de mediaan van de werkdruk gebruikt om de respondenten over de categorieën te verdelen. Indien eerst de regelcapaciteit als scheiding wordt gebruikt, is de mediaan van regelcapaciteit 0,73 en binnen de tweedeling van werkdruk dan 0,52 en 0,58. De labels van de typen arbeid moeten diensgevolge worden geïnterpreteerd als “relatief actief” en “relatief slopend”. Over deze relatieve kwaliteit van de arbeid valt op te merken, dat de grens van wat onder de meest gunstige (lees:actieve) arbeid verstaan kan worden in de onderzoekspopulatie vrij hoog ligt. Dit geldt met name voor de regelcapaciteit ten opzichte van de werkdruk. Hieraan ligt wellicht ten grondslag dat de Nederlandse economie zich steeds meer richt op kennis en dienstverlening, waarbij het gemiddelde opleidingsniveau en de gemiddelde autonomie in het werk zijn toegenomen, wat de regelcapaciteit vergroot en zo de gevolgen van de werkdruk kan verminderen³.

4.2 Statistische analyse arbeidstevredenheid

Om na te gaan of de kwaliteit van de arbeid danwel de affectiviteit bepalend is voor de ervaren arbeidstevredenheid, zijn de analyses in deze paragraaf erop gericht om de invloed van beide factoren te bepalen. De bijbehorende hypothese luidt als volgt:

Hypothese 1: *De affectiviteit van de werknemer en niet de kwaliteit van de arbeid is bepalend voor de arbeidstevredenheid die ervaren wordt.*

Om deze hypothese te toetsen, worden drie deelhypotheses onderscheiden die hier achtereenvolgens worden behandeld.

1a: *Werknemers met een hoge positieve affectiviteit beoordelen zichzelf als meer tevreden over de arbeid dan werknemers met een lagere positieve affectiviteit.*

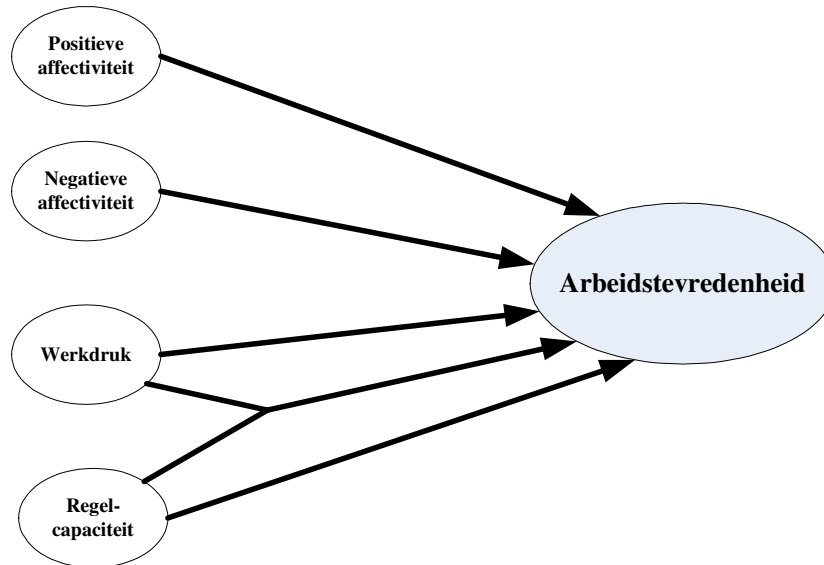
1b: *Werknemers met een hoge negatieve affectiviteit beoordelen zichzelf als minder tevreden over de arbeid dan werknemers met een lagere negatieve affectiviteit.*

1c: *De verhouding tussen regelcapaciteit en werkdruk hangt niet samen met arbeidstevredenheid wanneer rekening gehouden wordt met het effect van affectiviteit.*

³ <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/gezondheid-welzijn/publicaties/artikelen/archief/2003/2003-121-pb.htm>

Regressieanalyse

Om inzicht te krijgen in de relatieve invloed van afzonderlijke variabelen op de arbeidstevredenheid, worden de variabelen die bij hypothese 1 betrokken zijn aan een regressieanalyse onderworpen. De onafhankelijke variabelen die bij deze hypothesen worden gebruikt zijn in figuur 4.2 weergegeven. De afhankelijke variabele is hierbij de arbeidstevredenheid.



Figuur 4.2 Regressieanalyse arbeidstevredenheid

Uit de regressieanalyse is gebleken dat de totaal verklaarde variantie 0,59 bedraagt. Dit wil zeggen dat de betreffende variabelen in het model 59% van de variantie verklaren van arbeidstevredenheid. In tabel 4.2 is te zien, dat specifiek positieve en negatieve affectiviteit significant samenhangen met arbeidstevredenheid. Met significantieniveaus van 0,00 scoren positieve en negatieve affectiviteit onder het minimumcriterium van 0,05, waarmee gesteld kan worden dat de kans klein is dat de samenhang op toeval berust. De relatieve invloed van positieve affectiviteit bedraagt 0,40. Dit wil zeggen dat bij een stijging van positieve affectiviteit van één keer de standaarddeviatie de arbeidstevredenheid met 0,40 standaarddeviatie toeneemt. Negatieve affectiviteit scoort een bèta van -0,19, wat aangeeft dat een toename van negatieve affectiviteit zal leiden tot een daling van de arbeidstevredenheid. Verder blijkt dat regelcapaciteit, werkdruk en het interactie-effect beiden niet significant zijn. Als controlevariabele zijn geslacht, leeftijd en opleiding toegevoegd, die elk niet significant zijn gebleken.

Overigens is gebleken dat wanneer positieve en negatieve affectiviteit uit het model worden gehaald, de kwaliteit van de arbeid (oftewel de interactie van werkdruk en

regelcapaciteit) wel significant is (Bèta 0,66, sig 0,03). Dit duidt erop, dat positieve en negatieve affectiviteit sterk van invloed zijn op de subjectieve beleving van de verschillen in de kwaliteit van de arbeid.

Tabel 4.2 Resultaat regressieanalyse arbeidstevredenheid

Onafhankelijke variabele*	Bèta	Significantieniveau	Tolerantie	VIF
Positieve affectiviteit	0,40	0,00	0,81	1,23
Negatieve affectiviteit	-0,19	0,00	0,80	1,25
Regelcapaciteit	0,31	0,06	0,14	7,28
Werkdruk	-0,34	0,11	0,08	13,34
Interactie Werkdruk / Regelcapaciteit	0,24	0,35	0,05	19,89
Geslacht	-0,09	0,18	0,77	1,30
Leeftijd	0,02	0,78	0,82	1,23
Opleiding laag	0,10	0,17	0,63	1,59
Opleiding middel	0,01	0,93	0,70	1,42
Opleiding hoog (referentiedummy)	-	-	-	-
R ² = 0,59				
N = 134				

*Arbeidstevredenheid is de afhankelijke variabele

De regressieanalyse vertoont echter een hoge multicollineariteit, wat inhoudt dat sterke samenhang tussen verschillende onafhankelijke variabelen de schatting van de regressiecoëfficiënten minder nauwkeurig maakt. Als criteria om te kunnen spreken van multicollineariteit wordt een tolerantiewaarde gehanteerd van onder de 0,10 en een VIF-waarde van boven de 10 (Marquardt, 1980). De multicollineariteit in voorgaande analyse komt voort uit de combinatie van regelcapaciteit, werkdruk en een sterke samenhang hiervan met de berekende interactie tussen beide variabelen, resulterend in tolerantiewaarden tot aan 0,05 en een VIF-waarde van bijna 20. Doorgaans wordt aangeraden om bij multicollineariteit één van de sterk samenhangende variabelen uit het model te verwijderen. Dat is bij dit model echter niet zomaar mogelijk, omdat dan de kwaliteit van de arbeid niet meer kan worden meegenomen in de analyse. Als extra toetsing van de hiervoor besproken resultaten wordt daarom de invloed van kwaliteit van de arbeid bepaald door deze op te delen in de vier onderscheiden categorieën van zinloos, passief, slopend en actief werk, zoals in figuur 4.1 is weergegeven en in paragraaf 4.1 is beschreven. Deze typen vormen de relatieve kwaliteit van de arbeid, waarbij elk type vertegenwoordigd wordt door 35 respondenten. Het reduceren van de data tot vier dummyvariabelen zorgt echter wel voor een beperking van de variantie, omdat immers een groot deel van de statistische spreiding wordt opgeofferd. Desalniettemin kan op deze wijze zonder gevaar voor multicollineariteit toch inzichtelijk worden wat de rol van de kwaliteit van de arbeid is.

Voor de regressieanalyse met de dummyvariabelen voor vier onderscheiden typen van de kwaliteit van de arbeid is gekozen voor het hanteren van actieve arbeid als

referentiedummy, omdat dit type vanuit de theorie als meest gunstig wordt beschouwd. Hiermee kan actieve arbeid als uitgangspunt dienen, omdat het nu juist de vraag is of bij kwalitatief mindere arbeid iemand nog altijd tevreden kan zijn. Uit de regressieanalyse blijkt dat beide typen van affectiviteit een hogere bèta hebben dan in voorgaande analyse en dat deze nog altijd significant zijn (zie tabel 4.3). Daarnaast blijken de kwaliteitstypen van zinloze en passieve arbeid niet significant. Slopende arbeid is wel significant (0,00) en scoort een bèta van -0,35 ten opzichte van de referentiedummy van actieve arbeid. Blijkbaar is er dus wel een wezenlijk verschil in arbeidstevredenheid tussen de twee uiterste typen arbeid, waarbij affectiviteit niet de impact van de meest ongunstige arbeid kan opvangen. Verder zijn de tolerantiewaarden en de VIF-waarden van dien aard, dat gezien de voorgenoemde criteria er nu inderdaad geen sprake is van multicollineariteit.

Tabel 4.3 Resultaat regressieanalyse arbeidstevredenheid met dummy's en affectiviteit

Onafhankelijke variabele*	Bèta	Significantieniveau	Tolerantie	VIF
Positieve affectiviteit	0,48	0,00	0,90	1,12
Negatieve affectiviteit	-0,27	0,00	0,88	1,14
Kwaliteit van de arbeid – Actief (referentiedummy)	-	-	-	-
Kwaliteit van de arbeid – Zinloos	0,04	0,70	0,48	2,09
Kwaliteit van de arbeid – Passief	-0,15	0,10	0,46	2,17
Kwaliteit van de arbeid – Slopend	-0,35	0,00	0,45	2,24
Geslacht	-0,03	0,65	0,80	1,25
Leeftijd	-0,02	0,73	0,86	1,17
Opleiding laag	0,13	0,06	0,77	1,29
Opleiding middel (referentiedummy)	-	-	-	-
Opleiding hoog	0,02	0,79	0,77	1,30
R ² = 0,52				
N = 134				

*Arbeidstevredenheid is de afhankelijke variabele

Wanneer positieve en negatieve affectiviteit vervolgens uit het model worden gehaald, zijn passieve en slopende arbeid plots beiden significant en zijn de bèta's aanzienlijk toegenomen (zie tabel 4.4). Bij slopende arbeid stijgt de bèta van -0,35 naar -0,52 en bij passieve arbeid van -0,15 naar -0,33 bij significantiewaarden van 0,00. Verder valt op dat de verklaarde variantie sterk is gedaald naar een waarde van 0,21.

Tabel 4.4 Resultaat regressieanalyse arbeidstevredenheid met dummy's, zonder affectiviteit

Onafhankelijke variabele*	Bèta	Significantieniveau	Tolerantie	VIF
Kwaliteit van de arbeid – Actief (referentiedummy)	-	-	-	-
Kwaliteit van de arbeid – Zinloos	-0,06	0,61	0,53	1,89
Kwaliteit van de arbeid – Passief	-0,33	0,00	0,52	1,92
Kwaliteit van de arbeid – Slopend	-0,52	0,00	0,51	1,95
Geslacht	-0,07	0,45	0,80	1,25
Leeftijd	0,01	0,95	0,88	1,14
Opleiding laag	0,11	0,26	0,64	1,56
Opleiding middel	-0,06	0,55	0,70	1,43
Opleiding hoog (referentiedummy)	-	-	-	-
R ² = 0,21				
N = 134				

*Arbeidstevredenheid is de afhankelijke variabele

Beantwoording hypotheses

Uit de regressieanalyses is gebleken, dat positieve affectiviteit positief correleert met arbeidstevredenheid. Dit houdt in dat werknemers met een hoge positieve affectiviteit zichzelf als meer tevreden over de arbeid beoordelen dan werknemers met een lagere positieve affectiviteit. Hiermee is *hypothese 1a aangenomen*. Van negatieve affectiviteit is gebleken dat deze negatief correleert en dus kan gesteld worden dat werknemers met een hoge negatieve affectiviteit zichzelf als minder tevreden over de arbeid beoordelen dan werknemers met een lagere negatieve affectiviteit. Hiermee is ook *hypothese 1b aangenomen*. Tot slot kwam uit de analyse voort dat regelcapaciteit en werkdruk en de combinatie van beiden niet significant van invloed zijn op de beoordeling van de arbeidstevredenheid. Nadere analyses wezen echter uit dat van de afzonderlijke types van kwaliteit van de arbeid de slopende arbeid wel significant van invloed is, ook wanneer rekening wordt gehouden met het effect van affectiviteit. Zonder affectiviteit blijken de twee minst gunstige typen arbeid plots significant en aanzienlijk sterker van invloed op de arbeidstevredenheid. Hieruit blijkt dat affectiviteit een belangrijke rol speelt in de beperking van de effecten van met name ongunstige arbeidskarakteristieken op de arbeidstevredenheid. Dat de impact van slopende arbeid niet geheel wordt geneutraliseerd, lijkt erop te duiden dat er grenzen zijn aan de mate waarin affectiviteit de effecten van ongunstige arbeidskarakteristieken kan beperken. Totaal gezien is de kwaliteit van de arbeid echter niet eenduidig van invloed op arbeidstevredenheid wanneer rekening gehouden wordt met het effect van affectiviteit en kan de verhouding tussen regelcapaciteit en werkdruk dan ook niet als bepalend worden beschouwd voor de arbeidstevredenheid. Hiermee wordt *hypothese 1c aangenomen*. Samenvattend kan zodoende gesteld worden dat de affectiviteit van de werknemer meer dan de kwaliteit van de arbeid bepalend is voor de arbeidstevredenheid die ervaren wordt. *Hypothese 1* wordt hierdoor *aangenomen*.

4.3 Statistische analyse arbeidsklachten

Om na te gaan of de kwaliteit van de arbeid danwel de affectiviteit bepalend is voor de ervaren arbeidsklachten, zijn de analyses in deze paragraaf erop gericht om de invloed van beide factoren te bepalen. De bijbehorende hypothese luidt als volgt:

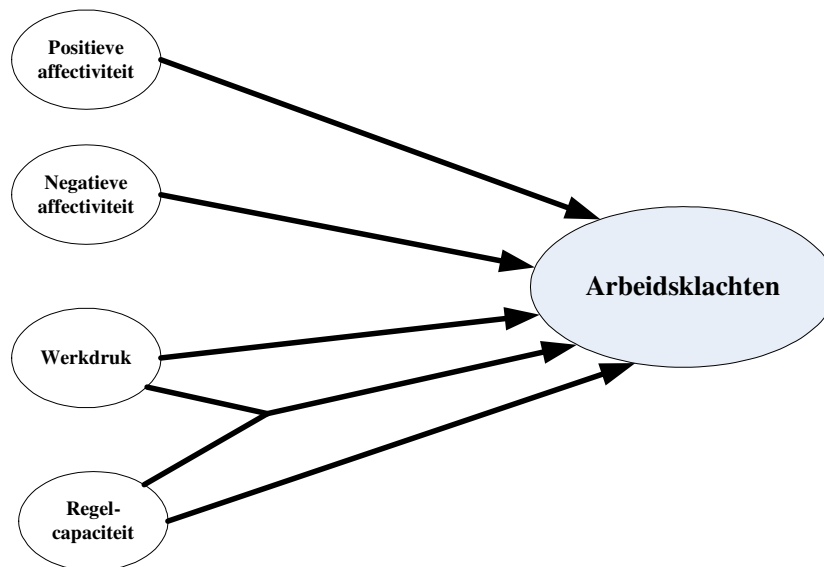
Hypothese 2: *De affectiviteit van de werknemer en niet de kwaliteit van de arbeid is bepalend voor de mate van arbeidsklachten.*

Om deze hypothese te toetsen, worden drie deelhypotheses onderscheiden die hier achtereenvolgens worden behandeld.

- 2a: *Werknemers met een hoge positieve affectiviteit klagen niet minder over de arbeid dan werknemers met een lagere positieve affectiviteit.*
- 2b: *Werknemers met een hoge negatieve affectiviteit klagen meer over de arbeid dan werknemers met een lagere negatieve affectiviteit.*
- 2c: *De verhouding tussen regelcapaciteit en werkdruk hangt niet samen met de mate van arbeidsklachten, wanneer rekening gehouden wordt met het effect van affectiviteit.*

Regressieanalyse

Om inzicht te krijgen in de relatieve invloed van afzonderlijke variabelen op de arbeidstevredenheid, worden de variabelen die bij deze hypothesen betrokken zijn aan een regressieanalyse onderworpen. De onafhankelijke variabelen die bij deze hypothesen worden gebruikt zijn in onderstaande figuur weergegeven. De afhankelijke variabele is hierbij de arbeidstevredenheid.



Figuur 4.3 Regressieanalyse arbeidsklachten

Uit de regressieanalyse is gebleken dat de totaal verklaarde variantie 0,45 bedraagt. Dit wil zeggen dat de betreffende variabelen in het model 45% van de variantie verklaren van arbeidsklachten. In tabel 4.5 is te zien dat enkel negatieve affectiviteit significant samenhangt met arbeidsklachten. Met een significantieniveau van 0,00 scoort negatieve

affectiviteit onder het minimumcriterium van 0,05, waarmee gesteld kan worden dat de kans klein is dat de samenhang op toeval berust. De relatieve invloed van negatieve affectiviteit bedraagt 0,54. Dit wil zeggen dat bij een stijging van negatieve affectiviteit van één maal de standaarddeviatie de arbeidsklachten met 0,54 standaarddeviatie toenemen.

Tabel 4.5 Resultaat regressieanalyse arbeidsklachten

Onafhankelijke variabele*	Bèta	Significantieniveau	Tolerantie	VIF
Positieve affectiviteit	-0,06	0,40	0,81	1,23
Negatieve affectiviteit	0,54	0,00	0,80	1,25
Regelcapaciteit	-0,10	0,59	0,14	7,28
Werkdruk	0,20	0,41	0,08	13,33
Interactie Werkdruk / Regelcapaciteit	-0,06	0,85	0,05	19,88
Geslacht	0,01	0,88	0,77	1,30
Leeftijd	-0,03	0,65	0,82	1,23
Opleiding laag	0,12	0,17	0,63	1,59
Opleiding middel	-0,01	0,89	0,70	1,42
Opleiding hoog (referentiedummy)	-	-		
R ² = 0,45				
N = 134				

*Arbeidsklachten is de afhankelijke variabele

Verder blijkt dat regelcapaciteit, werkdruk en het interactie-effect van beiden niet significant zijn. Als controlevariabele zijn geslacht, leeftijd en opleiding toegevoegd, die elk niet significant zijn gebleken. Overigens is gebleken dat wanneer zowel positieve als negatieve affectiviteit uit het model worden gehaald, de kwaliteit van de arbeid (oftewel de interactie van werkdruk en regelcapaciteit) ook niet significant zijn. Echter, ook hier geldt dat er sprake is van multicollineariteit door de interactie van werkdruk en regelcapaciteit, met een tolerantiewaarde van 0,05 en een VIF-waarde van 19,88. Net als bij de statistische analyses met arbeidstevredenheid als afhankelijke variabele is daarom een nadere analyse uitgevoerd.

Nu is gekozen voor het hanteren van slopende arbeid als referentiedummy. Omdat dit type vanuit de theorie als meest ongunstige wordt beschouwd, worden hierbij de meeste arbeidsklachten verwacht, terwijl bij de meer gunstige typen arbeid juist minder klachten worden verwacht. Gezien de onderdrukkende invloed van affectiviteit op de passieve en slopende arbeid bij de regressieanalyse op arbeidstevredenheid, is het met name interessant om hier de invloed van affectiviteit op de meer gunstige typen arbeid te onderzoeken. Immers, het is vanuit de toetsing van de paradox van de arbeidstevredenheid de vraag of bij kwalitatief betere arbeid volgens verwachting minder arbeidsklachten optreden dan bij kwalitatief slechtere arbeid.

Uit de regressieanalyse met de dummyvariabelen voor vier onderscheiden typen van de kwaliteit van de arbeid volgt dat enkel zinloze arbeid van invloed is op de mate van

arbeidsklachten, met een bèta van -0,19 ten opzichte van slopende arbeid (zie tabel 4.6). Dit duidt erop dat zinloze arbeid als beste de mate van arbeidsklachten beperkt ten opzichte van slopende arbeid. Verder blijkt negatieve affectiviteit nog steeds significant (0,00), nu met een bèta van 0,58. Er is nu tevens geen sprake meer van multicollineariteit, gezien de hoge tolerantie- en lage VIF-waarden.

Tabel 4.6 Resultaat regressieanalyse arbeidsklachten met dummy's en affectiviteit

Onafhankelijke variabele*	Bèta	Significantieniveau	Tolerantie	VIF
Positieve affectiviteit	-0,06	0,37	0,90	1,12
Negatieve affectiviteit	0,58	0,00	0,88	1,14
Kwaliteit van de arbeid – Actief	-0,15	0,07	0,67	1,50
Kwaliteit van de arbeid – Zinloos	-0,19	0,03	0,63	1,58
Kwaliteit van de arbeid – Passief	- 0,14	0,10	0,69	1,45
Kwaliteit van de arbeid – Slopend (referentiedummy)	-	-	-	-
Geslacht	-0,02	0,80	0,80	1,25
Leeftijd	-0,01	0,87	0,86	1,17
Opleiding laag	0,10	0,21	0,77	1,29
Opleiding middel (referentiedummy)	-	-	-	-
Opleiding hoog	0,03	0,74	0,77	1,29
R ² = 0,45				
N = 134				

*Arbeidsklachten is de afhankelijke variabele

Wanneer positieve en negatieve affectiviteit vervolgens uit het model worden gehaald, zijn actieve, zinloze en passieve arbeid plots significant (met respectievelijke significantiewaarden van 0,01, 0,00 en 0,04) met respectievelijk bèta's van -0,25, -0,38 en -0,21 ten opzichte van de referentiedummy van slopende arbeid (zie tabel 4.7). Verder valt op dat de verklaarde variantie met een waarde van slechts 0,14 sterk is gedaald ten opzichte van de verklaarde variantie van 0,45 wanneer positieve en negatieve affectiviteit zich wel in het model bevinden.

Tabel 4.7 Resultaat regressieanalyse arbeidsklachten met dummy's, zonder affectiviteit

Onafhankelijke variabele*	Bèta	Significantieniveau	Tolerantie	VIF
Kwaliteit van de arbeid – Actief	-0,25	0,01	0,70	1,42
Kwaliteit van de arbeid – Zinloos	-0,38	0,00	0,69	1,45
Kwaliteit van de arbeid – Passief	-0,21	0,04	0,70	1,42
Kwaliteit van de arbeid – Slopend (referentiedummy)	-	-	-	-
Geslacht	-0,00	0,96	0,80	1,25
Leeftijd	- 0,10	0,26	0,88	1,14
Opleiding laag	0,10	0,33	0,64	1,56
Opleiding middel	0,04	0,65	0,70	1,43
Opleiding hoog (referentiedummy)	-	-	-	-
R ² = 0,14				
N = 134				

*Arbeidsklachten is de afhankelijke variabele

Beantwoording hypotheses

Uit de regressieanalyses is gebleken dat positieve affectiviteit niet significant correleert met arbeidsklachten. Dit houdt in dat statistisch gezien werknemers met een hoge

positieve affectiviteit niet minder klagen over de arbeid dan werknemers met een lagere positieve affectiviteit. Hiermee is *hypothese 2a aangenomen*. Van negatieve affectiviteit is uit beide regressieanalyses gebleken dat deze positief correleert en dus kan gesteld worden dat werknemers met een hoge negatieve affectiviteit meer klagen over de arbeid dan werknemers met lagere negatieve affectiviteit. Hiermee is *hypothese 2b aangenomen*. Tot slot komt uit de analyse voort dat regelcapaciteit en werkdruk en de combinatie van beiden niet significant van invloed zijn op hoeveel er geklaagd wordt. Nadere analyses wijzen uit dat van de afzonderlijke types van kwaliteit van de arbeid enkel zinloze arbeid wel significant van invloed is, ook wanneer rekening wordt gehouden met het effect van affectiviteit. Zonder affectiviteit blijken echter alle drie typen arbeid plots significant en aanzienlijk sterker van invloed op de arbeidsklachten ten opzichte van de referentiedummy van slopende arbeid. Totaal gezien hangt de verhouding tussen regelcapaciteit en werkdruk, oftewel de kwaliteit van de arbeid, dus niet eenduidig samen met de mate van arbeidsklachten wanneer rekening gehouden wordt met het effect van affectiviteit. Hiermee is *hypothese 2c aangenomen*. Samenvattend kan zodoende gesteld worden dat de affectiviteit van de werknemer en niet de kwaliteit van de arbeid uiteindelijk bepalend is voor de mate waarin geklaagd wordt over de arbeid. *Hypothese 2* wordt hierdoor *aangenomen*, met als belangrijke bevinding dat dit enkel voor negatieve affectiviteit en niet voor positieve affectiviteit geldt.

4.4 Statistische analyse relatie arbeidstevredenheid en -klachten

Om na te gaan wat de relatie is tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten en wat hierbij de rol van positieve en negatieve affectiviteit is, zijn de analyses in deze paragraaf erop gericht om de invloed deze factoren te bepalen. Zowel hypothese 3 als 4 zullen hier worden behandeld.:

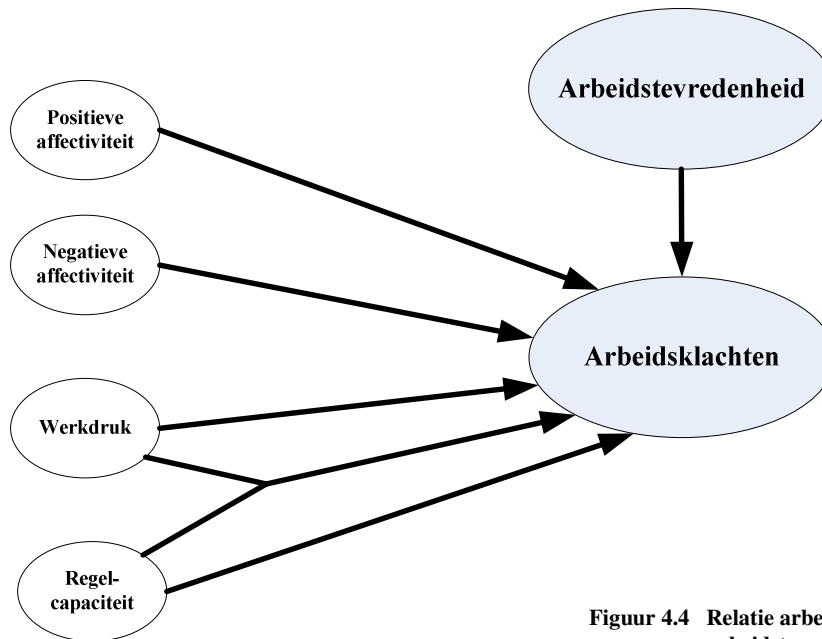
Hypothese 3

Bij deze hypothese staat de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten centraal. De hypothese luidt: *Werknemers die meer tevreden zijn over de arbeid klagen minder.*

Regressieanalyse

Om inzicht te krijgen in de relatieve invloed van afzonderlijke variabelen op de relatie tussen arbeidsklachten en arbeidstevredenheid worden de variabelen die bij deze

hypotheses betrokken zijn aan een regressieanalyse onderworpen. De afhankelijke variabele is hierbij arbeidsklachten. Arbeidstevredenheid wordt als onafhankelijke variabele gezien en daarnaast zijn ter toetsing ook beide typen affectiviteit en de variabelen die betrekking hebben op de kwaliteit van de arbeid toegevoegd, om te achterhalen of de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten autonoom is. Alle variabelen die bij deze hypothesen worden gebruikt, zijn in figuur 4.4 weergegeven.



Figuur 4.4 Relatie arbeidsklachten en arbeidstevredenheid

Uit de regressieanalyse is gebleken, dat de totaal verklaarde variantie 0,53 bedraagt. Dit wil zeggen dat de betreffende variabelen in het model 53% van de variantie verklaren van arbeidsklachten. In tabel 4.8 is te zien dat zowel negatieve affectiviteit als arbeidstevredenheid significant samenhangen met arbeidsklachten. Met een significantieniveau van 0,00 scoort negatieve affectiviteit onder het minimumcriterium van 0,05, waarmee gesteld kan worden dat de kans klein is dat de samenhang op toeval berust. De relatieve invloed van negatieve affectiviteit bedraagt 0,46. Dit wil zeggen dat bij een stijging van negatieve affectiviteit van één maal de standaarddeviatie de arbeidsklachten met 0,46 standaarddeviatie toenemen. Arbeidstevredenheid scoort net als negatieve affectiviteit een 0,00 qua significantieniveau. De relatieve invloed van arbeidstevredenheid op arbeidsklachten bedraagt -0,43. Ter vergelijking: de Pearson's correlatiecoëfficiënt tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten, die gelijkstaat aan de Bèta in een regressieanalyse met slechts één verklarende variabele, bedraagt -0,50 bij een arbeidstevredenheid en arbeidsklachten, die gelijkstaat aan de Bèta in een regressieanalyse met slechts één verklarende variabele, bedraagt -0,50 bij een

significantie van 0,00. Hiermee kan gesteld worden dat de onderlinge relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten ook aanwezig blijft, hetzij minder sterk, wanneer de invloed van beide typen affectiviteit en de kwaliteit van de arbeid in ogenschouw worden genomen.

Tabel 4.8 Resultaat regressieanalyse relatie arbeidstevredenheid en arbeidsklachten

Onafhankelijke variabele*	Bèta	Significantieniveau	Tolerantie	VIF
Positieve affectiviteit	0,11	0,17	0,62	1,63
Negatieve affectiviteit	0,46	0,00	,075	1,33
Regelcapaciteit	0,04	0,83	0,13	7,52
Werkdruk	0,06	0,81	0,07	13,62
Interactie Werkdruk / Regelcapaciteit	0,05	0,87	0,05	20,03
Arbeidstevredenheid	-0,43	0,00	0,41	2,45
Geslacht	-0,03	0,71	0,76	1,32
Leeftijd	-0,03	0,71	0,81	1,23
Opleiding laag	0,16	0,06	0,62	1,61
Opleiding middel	-0,01	0,91	0,70	1,42
Opleiding hoog (referentiedummy)	-	-	-	-
R ² = 0,53				
N = 134				

*Arbeidsklachten is de afhankelijke variabele

Echter, ook hier geldt dat er sprake is van multicollineariteit door de interactie van werkdruk en regelcapaciteit, met een tolerantiewaarde van 0,05 en een VIF-waarde van 20,03. Net als bij de statistische analyses met arbeidstevredenheid en arbeidsklachten als afhankelijke variabele is daarom een nadere analyse uitgevoerd.

Ook nu is gekozen voor het hanteren van slopende arbeid als referentiedummy, zodat de analyses vergelijkbaar blijven met die uit de vorige paragraaf. Uit de regressieanalyse met de dummyvariabelen voor vier onderscheiden typen van de kwaliteit van de arbeid volgt dat de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten nog altijd significant is, met een bèta van -0,39 (zie tabel 4.9). Verder blijkt ook negatieve affectiviteit nog steeds significant (0,00), nu met een bèta van 0,47, terwijl de kwaliteit van de arbeid ondanks het oplossen van de multicollineariteit nog altijd niet significant is.

Tabel 4.9 Resultaat regressieanalyse relatie arbeidstevredenheid en arbeidsklachten met dummy's en affectiviteit

Onafhankelijke variabele*	Bèta	Significantieniveau	Tolerantie	VIF
Positieve affectiviteit	0,12	0,12	0,63	1,59
Negatieve affectiviteit	0,47	0,00	0,77	1,29
Kwaliteit van de arbeid – Actief	-0,04	0,64	0,60	1,68
Kwaliteit van de arbeid – Zinloos	-0,05	0,58	0,54	1,85
Kwaliteit van de arbeid – Passief	-0,06	0,41	0,66	1,52
Kwaliteit van de arbeid – Slopend (referentiedummy)	-	-	-	-
Arbeidstevredenheid	-0,39	0,00	0,48	2,07
Geslacht	-0,03	0,65	0,80	1,25
Leeftijd	-0,02	0,75	0,86	1,17
Opleiding laag	0,13	0,07	0,77	1,29
Opleiding middel (referentiedummy)	-	-	-	-
Opleiding hoog	0,03	0,65	0,77	1,29
R ² = 0,52				
N = 134				

*Arbeidsklachten is de afhankelijke variabele

Beantwoording hypothese 3

Uit de regressieanalyses komt voort, dat er een sterk negatieve en significante samenhang tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten is die ook aanwezig blijft wanneer de invloed van beide typen affectiviteit en de kwaliteit van de arbeid in ogenschouw worden genomen. Zodoende kan gesteld worden, dat werknemers die meer tevreden zijn over de arbeid minder klagen. Op basis van deze bevinding wordt *hypothese 3 aangenomen*.

Hypothese 4

Bij hypothese 4 gaat het om de rol van positieve en negatieve affectiviteit in de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten. De hypothese luidt als volgt:

Negatieve affectiviteit is totaal gezien sterker bepalend voor veranderingen in de maten van arbeidstevredenheid en arbeidsklachten dan positieve affectiviteit.

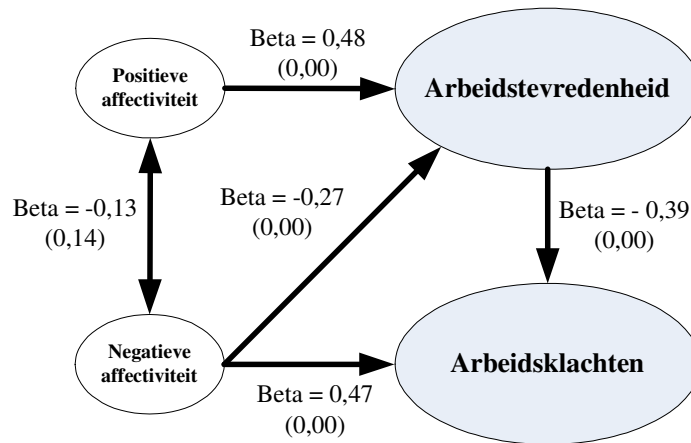
Om deze hypothese te toetsen, worden drie deelhypotheses onderscheiden die hier achtereenvolgens worden behandeld:

- 4a: *Negatieve affectiviteit beïnvloedt arbeidstevredenheid direct en arbeidsklachten zowel direct als indirect.*
- 4b: *Positieve affectiviteit beïnvloedt arbeidstevredenheid direct en arbeidsklachten enkel indirect.*
- 4c: *Bij werknemers met een hogere negatieve affectiviteit neemt naar verhouding de arbeidstevredenheid meer af en de arbeidsklachten meer toe dan bij een lagere positieve affectiviteit*

Padanalyse

Om meer inzicht te krijgen in de rol van zowel positieve als negatieve affectiviteit in de relatie tussen arbeidsklachten en arbeidstevredenheid wordt het directe en indirecte effect van beide typen affectiviteit berekend via een padanalyse. Dit wordt gedaan op basis van de gegevens van de eerder uitgevoerde regressieanalyses ten behoeve van hypothesen 1 en 3. In figuur 4.5 zijn de bèta-coëfficiënten voor alle onderzochte relaties weergegeven. Deze waarden vertegenwoordigen de directe effecten. De indirecte effecten worden berekend door de coëfficiënten van alle afzonderlijke 'paden' vanaf een bepaalde variabele naar een afhankelijke variabele te vermenigvuldigen. Het totale effect is dan de optelsom van het directe effect en de indirecte effecten. Er wordt

onderscheid gemaakt tussen het totale effect op arbeidstevredenheid en het totale effect op arbeidsklachten.



Figuur 4.5 Padanalyse

Totale effecten op arbeidstevredenheid

Voor positieve affectiviteit geldt dat op basis van de regressiecoëfficiënten gesteld kan worden dat er enkel een significant direct effect is op arbeidstevredenheid. Dit directe effect met een bèta van 0,48 is dus meteen het totale effect. Ook voor negatieve affectiviteit geldt dat er enkel een direct effect op arbeidstevredenheid is vastgesteld. Dit directe effect betreft een bèta van -0,27.

Totale effecten op arbeidsklachten

Voor positieve affectiviteit geldt dat op basis van de regressiecoëfficiënten gesteld kan worden dat er enkel een indirect effect is op arbeidsklachten. Dit indirecte effect, tevens het totale effect, loopt via arbeidstevredenheid en bedraagt $(0,48 \cdot -0,39) = -0,19$

Voor negatieve affectiviteit geldt dat er zowel een direct als een indirect effect blijkt te zijn. Het directe effect kent een bèta van 0,47. Het indirecte effect betreft het pad van negatieve affectiviteit via arbeidstevredenheid naar arbeidsklachten. Vermenigvuldiging van deze stappen levert een indirect effect op van $(-0,27 \cdot -0,39) = 0,11$. Het totale effect van negatieve affectiviteit op arbeidsklachten bedraagt zodoende $0,47 + 0,11 = 0,58$

Resumerend:

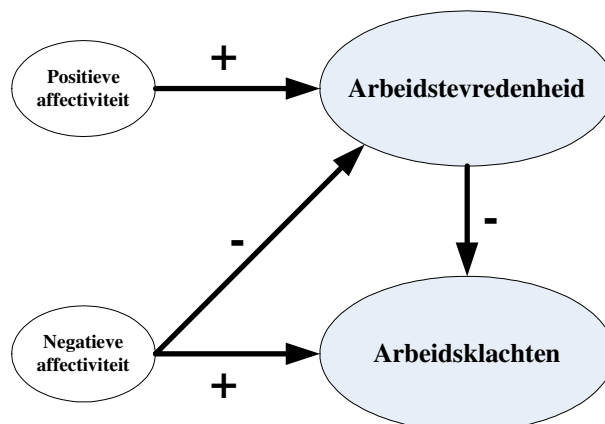
- het totale effect van positieve affectiviteit op arbeidstevredenheid is 0,48
- het totale effect van positieve affectiviteit op arbeidsklachten is -0,19
- het totale effect van negatieve affectiviteit op arbeidstevredenheid is -0,27
- het totale effect van negatieve affectiviteit op arbeidsklachten is 0,58

Beantwoording hypothese 4

Uit de resultaten van de padanalyse kan geconcludeerd worden dat conform de verwachtingen negatieve affectiviteit de arbeidstevredenheid direct en arbeidsklachten zowel direct als indirect beïnvloedt. Ook wordt bevestigd dat positieve affectiviteit de arbeidstevredenheid direct en arbeidsklachten enkel indirect beïnvloedt. Hiermee worden *hypotheses 4a en 4b aangenomen*. Verder blijkt dat positieve affectiviteit, los van de tegengesteldheid, totaal gezien minder sterkere invloeden uitoefent op arbeidstevredenheid en arbeidsklachten (β 's van 0,48 en -0,19) dan negatieve affectiviteit (β 's van -0,27 en 0,58). Gezien deze totaaleffecten blijkt bij een hogere negatieve affectiviteit de mate van arbeidsklachten naar verhouding meer toe te nemen dan de mate van arbeidstevredenheid afneemt, terwijl bij een lagere negatieve affectiviteit de mate van arbeidsklachten naar verhouding meer afneemt dan de mate van arbeidstevredenheid toeneemt. Bij positieve affectiviteit veranderen de arbeidstevredenheid en arbeidsklachten naar verhouding juist veel minder extreem, waarmee *hypothese 4c wordt aangenomen*. Negatieve affectiviteit is totaal gezien dan ook sterker bepalend voor veranderingen van arbeidstevredenheid en arbeidsklachten dan positieve affectiviteit. Hiermee wordt ook *hypothese 4 aangenomen*.

4.5 Aangepast conceptueel model

Ter afsluiting van dit hoofdstuk is hieronder het aangepaste conceptuele model weergegeven, gebaseerd op de onderzoeksbevindingen. Hieruit blijkt dat in een gegeven werksituatie met bepaalde arbeidskarakteristieken de *beleving* van de arbeid, uitgedrukt in arbeidstevredenheid en arbeidsklachten, wordt beïnvloed door positieve en negatieve affectiviteit. Tevens is de arbeidstevredenheid negatief van invloed op arbeidsklachten. De meer concrete werking en implicaties van de geconstateerde mechanismen wordt in het slothoofdstuk samengevat, waarna tevens wordt ingegaan op de daaruit te trekken conclusies.



Figuur 4.10
Aangepast conceptueel model

5 Samenvatting en conclusies

In dit slothoofdstuk worden de bevindingen van de onderzoeksanalyse samengevat. Vervolgens worden de daaruit te trekken conclusies besproken en wordt teruggekoppeld naar de onderzoeksvraag van dit onderzoek. Tot slot komen de onderzoeksbeperkingen en de suggesties voor vervolgonderzoek aan bod.

5.1 Samenvatting onderzoeksbevindingen

Allereerst is gebleken dat de kwaliteit van de arbeid niet bepalend is voor de arbeidstevredenheid, maar dat de verschillen in tevredenheid met de arbeid vanuit de subjectieve beleving tot stand komen. Deze beleving wordt gevormd door de persoonlijkheidskenmerken van positieve en negatieve affectiviteit. Uit de onderzoeksgegevens is, als reactie op de twijfel die hierover in de theorie bestaat, gebleken dat positieve en negatieve affectiviteit twee afzonderlijke concepten zijn en niet twee uitersten van één schaal. Als gevolg van positieve en negatieve gemoedstoestanden die zich over langere termijn uitstrekken, ontstaan zodoende individuele neigingen van mensen om zich van nature in meer of mindere mate voldaan, zeker en tevreden te voelen ongeacht eventuele ongunstige arbeidskarakteristieken. Een hogere positieve affectiviteit blijkt hierbij tot een hogere arbeidstevredenheid te leiden, terwijl een hogere negatieve affectiviteit de arbeidstevredenheid juist verlaagd. Voor de mate waarin werknemers hun ontevredenheid met de arbeid uiten door te klagen, is gebleken dat ook dit niet aan situationele maar aan persoonlijke factoren is toe te schrijven. Ook kwam naar voren dat er een verband is tussen de arbeidstevredenheid en de mate waarin over de arbeid geklaagd wordt, waarbij een hogere arbeidstevredenheid samengaat met minder arbeidsklachten. Al deze onderzoeksbevindingen zijn tevens schematisch weergegeven in figuur 4.10 (paragraaf 4.5).

In de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten kwam aan het licht dat negatieve affectiviteit bepalend is voor het mechanisme dat een werknemer ertoe brengt om zijn of haar klachten over de arbeid daadwerkelijk te uiten. Een hogere negatieve affectiviteit zorgt hierbij voor een toename in de mate waarin geklaagd wordt over de arbeid. Een mogelijke verklaring hiervoor is het vanuit de theorie vooronderstelde mechanisme waarbij de drempelwaarde om te klagen door de negatieve affectiviteit wordt verlaagd en er gelijktijdig vanwege de negatieve invloed van de negatieve affectiviteit op de arbeidstevredenheid vaker een discrepantie wordt geconstateerd

tussen de gewenste beleving en de werkelijke beleving van de arbeid. Beide veranderingen zouden in dat geval aan de toename van het klagen bijdragen.

Tot slot is geconstateerd dat een hogere negatieve affectiviteit de arbeidsklachten zowel direct als indirect via de arbeidstevredenheid versterkt, terwijl positieve affectiviteit enkel direct de arbeidstevredenheid beïnvloedt. Negatieve affectiviteit beïnvloedt dan ook meer dan positieve affectiviteit de relatie tussen arbeidstevredenheid en arbeidsklachten. Wanneer de arbeidstevredenheid tussen twee werknemers als gevolg van negatieve affectiviteit verschilt (al dan niet hoger of lager), is dan ook te verwachten dat het verschil in de mate van arbeidsklachten daarbij naar verhouding zowel sterker als in tegengestelde richting tot uitdrukking komt in vergelijking met verschillen in positieve affectiviteit. Dit impliceert dat verschillen in negatieve affectiviteit een meer extreme impact kunnen hebben op de totale beleving van de arbeid dan verschillen in positieve affectiviteit.

5.2 Conclusies & beantwoording onderzoeksvraag

Uit voorgaande bevindingen is met betrekking tot de uitgangspunten van dit onderzoek een aantal conclusies te trekken. Bij het verwoorden van deze conclusies staat de onderzoeksvraag centraal:

Is de kwaliteit van de arbeid bepalend voor de arbeidstevredenheid en arbeidsklachten en zo niet, hoe is deze paradox van de arbeidstevredenheid dan te verklaren?

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, was meer inzicht nodig in de achtergronden van de paradox van de arbeidstevredenheid. In het onderzoeken van deze achtergronden was het van belang om te achterhalen of er daadwerkelijk sprake is van een paradox en indien dit zo is wat daar dan een plausibele verklaring voor is. Wanneer werknemers tegen de verwachtingen in ook bij objectief beoordeelde, lagere kwaliteit arbeid een hoge arbeidstevredenheid zouden rapporteren, kan de oorsprong van die tevredenheid zich niet enkel in de objectieve arbeidskarakteristieken bevinden en zou er sprake zijn van een paradoxale situatie. In dit onderzoek is gebleken dat er geen eenduidige relatie is tussen de objectief beoordeelde kwaliteit van de arbeid en de arbeidstevredenheid. Hoewel is gebleken dat het meest ongunstige type arbeid tot een lagere arbeidstevredenheid leidt ten opzichte van het meest gunstige type, geldt dit effect niet voor de tussenliggende kwaliteitstypen en kan gesteld worden dat de

oorsprong van die tevredenheid zich niet enkel in de objectieve arbeidskarakteristieken bevindt. Hieruit volgt dat er sprake is van een paradoxale situatie waarbij mensen met kwalitatief goed werk niet per definitie meer tevreden zijn en minder klagen dan mensen met kwalitatief minder goed werk. Ook in dit onderzoek bleek ondanks grote verschillen in de kwaliteit van de arbeid dat twee op de drie werknemers tevreden tot zeer tevreden is. Dat er ondanks deze grote aantallen tevreden werknemers toch veel geklaagd zou worden over de inhoud, arbeidsomstandigheden, loon en andere arbeidsgerelateerde facetten versterkt de paradox echter niet. Het is namelijk gebleken dat tevreden werknemers geheel volgens verwachting minder klagen dan werknemers die minder tevreden zijn.

In het zoeken naar een verklaring voor de paradox van de arbeidstevredenheid is van belang hoe een werknemer überhaupt tot een oordeel komt over de tevredenheid met het werk. Als de hoge mate van arbeidstevredenheid, zoals hiervoor reeds geconcludeerd, vrijwel onafhankelijk is van het type arbeid dat verricht wordt, is arbeidstevredenheid in dat geval geen afspiegeling van de mate waarin de werknemer zich aan de arbeid heeft aangepast, maar zegt het iets over de subjectieve perceptie van die arbeid. Dit sluit aan bij de gehanteerde dispositiebenadering van arbeidstevredenheid, waarbij persoonlijkheidskenmerken verantwoordelijk worden gehouden voor de beleving van de arbeid. De onderscheiden persoonlijkheidskenmerken van positieve en negatieve affectiviteit zijn gebleken een aanzienlijke invloed te hebben op het oordeel over de tevredenheid met het werk. Deze spreekwoordelijke barometers voor positieve en negatieve emoties blijken een interveniërende functie te verrichten tussen de arbeidskarakteristieken en de beleving van de arbeid, waarbij de impact van de kwaliteit van de arbeid afhankelijk is van welke waarden deze barometers weergeven. Individuen met een hoge positieve affectiviteit zijn namelijk van nature eerder geneigd om zich voldaan, zeker en tevreden te voelen en zich zodoende minder snel te bekommeren om en te ergeren aan ongunstige arbeidskarakteristieken, terwijl individuen met een hoge negatieve affectiviteit de neiging hebben om gestressed, ongemak en ontevredenheid te voelen, ongeacht de werksituatie en zelfs bij afwezigheid van een objectieve bron van stress. Op basis van deze constatering valt te verklaren dat mensen met kwalitatief goed werk niet per definitie meer tevreden zijn en minder klagen dan mensen met kwalitatief minder goed werk, omdat zowel de arbeidstevredenheid als de arbeidsklachten van een werknemer goeddeels afhangen van de beleving van de arbeid, die per definitie subjectief en dus persoonlijk van aard is.

Een te plaatsen voetnoot bij deze verklaring is dat er echter grenzen lijken te zijn aan de mate waarin de maten van positieve en negatieve affectiviteit de impact van (zeer) ongunstige arbeidskarakteristieken kan beperken. Wanneer het effect van positieve en negatieve affectiviteit namelijk buiten beschouwing wordt gelaten, blijkt dat de meest ongunstige typen arbeid (passief en slopend) negatief van invloed zijn op de arbeidstevredenheid, ten opzichte van actieve arbeid. Wanneer daarentegen wel rekening gehouden wordt met het effect van positieve en negatieve affectiviteit blijft alleen slopende arbeid, hoewel aanzienlijk minder sterk, een negatief effect hebben op de arbeidstevredenheid. Daarentegen is bij de meer gunstige arbeidskarakteristieken van zinloze en passieve arbeid, ten opzichte van actieve arbeid, de arbeidstevredenheid wel onafhankelijk gebleven. Hieruit volgt dat door de werking van beide typen affectiviteit het negatieve effect op de arbeidstevredenheid weliswaar kan worden beperkt, maar dat niet in alle gevallen de invloed van de kwaliteit van de arbeid geheel kan worden geneutraliseerd.

De discussie over of enkel de objectief beoordeelde kwaliteit van de arbeid als bepalend kan worden beschouwd voor het werkelijke welzijn van de werknemer is weliswaar nog niet beslecht, maar de onderzoeksbevindingen brengen wel aan het licht dat de rol van de subjectieve beleving de toegedichte rol van de kwaliteit van de arbeid drastisch inperkt.

5.3 Onderzoeksimplicaties

Vanuit het kamp van aanhangers van de situationele factoren is de kritiek van Davis-Blake en Pfeffer op de dispositiebenadering berucht. Volgens hen is onderzoek naar dispositionele factoren niet de moeite waard, omdat het eventueel bestaande effect ervan op arbeidstevredenheid relatief klein zal zijn in vergelijking met de sterke invloed van situationele factoren (Davis-Blake & Pfeffer, 1989). De bevindingen van dit onderzoek tonen echter aan dat er wel degelijk een aanzienlijk effect van dispositionele factoren uitgaat met betrekking tot arbeidstevredenheid. Het is verder interessant om in te gaan op de argumentatie waarmee Davis-Blake en Pfeffer zich hebben ingedeekt voor het geval dat later zou blijken dat dispositionele factoren wel degelijk van invloed zouden zijn. De implicaties van een acceptatie van de dispositionele benadering in de maatschappij zou inhouden dat de discriminatie in procedures om potentiële werknemers te selecteren nog meer zou toenemen. Werknemers waarvan bijvoorbeeld tijdens selectieprocedures wordt vastgesteld dat ze over een hoge negatieve affectiviteit beschikken, zouden door een organisatie als een te groot risico beschouwd kunnen

worden vanuit de gedachte dat dergelijke personen stressgevoelig, snel ontevreden en daardoor wellicht minder productief zullen zijn. Davis-Blake en Pfeffer spreken dan ook de angst uit dat verder onderzoek binnen deze benadering tot ongewenste consequenties kan leiden die ethisch onverantwoord zijn.

Los van of een dergelijk selectie criterium wettelijk toegestaan is, mag het voor de wetenschap geen aanleiding zijn om onderzoek naar de relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en arbeidsgelateerde aspecten te staken om het mogelijke misbruik van bepaalde onderzoeksresultaten te voorkomen. Vanuit de notie dat kennis in het algemeen voor zowel goede als slechte doeleinden kan worden toegepast, biedt erkenning van een dispositionele invloed op de arbeidstevredenheid namelijk ook handvatten voor welwillende organisaties en haar werknemers. Uitgaande van de dispositie benadering zal elke organisatie bestaan uit mensen die in meer of mindere mate bestendig zijn tegen stress en ongunstige arbeidskarakteristieken. Omdat mensen met een hoge negatieve affectiviteit al zonder een objectieve bron van stress eerder geneigd zijn om ontevreden te zijn, zullen ze dat wellicht des te meer zijn in situaties waar daadwerkelijk stress te verwachten is, bijvoorbeeld wanneer de regelcapaciteit en werkdruk zoals bij slopende arbeid sterk uit balans zijn. Omdat conform de onderzoeksbevindingen hierbij meer klachten over de arbeid te verwachten zijn, kan dit ook consequenties hebben voor andere werknemers. Volgens Kowalski (1996) is klagen namelijk vaak “besmettelijk” en kan het resulteren in een domino-effect van klaaggedrag. In dat opzicht speelt de kwaliteit van de arbeid nog altijd een rol, aangezien betere arbeidsomstandigheden vooral voor werknemers met een hoge negatieve affectiviteit de nadelige gevolgen voor de werknemer en daarmee voor de organisatie kunnen beperken. Uit de onderzoeksresultaten komt bijvoorbeeld naar voren dat slopende arbeid daadwerkelijk de arbeidstevredenheid negatief beïnvloedt. Daar tegenover is ook geconstateerd dat zinloze arbeid op zichzelf geen nadelige gevolgen heeft voor de arbeidstevredenheid (ten opzichte van actieve arbeid), maar dat het tegelijkertijd wel tot opmerkelijk minder arbeidsklachten leidt ten opzichte van slopende arbeid (zie respectievelijk tabel 4.3 en 4.6). Wanneer de kwaliteit van de arbeid zou verbeteren van slopend naar zinloos zal dit er al voor kunnen zorgen dat individuen met een hoge negatieve affectiviteit minder negatieve prikkels ervaren die tot stress en arbeidsklachten kunnen leiden.

Voor bepaalde werknemers lijkt het bestaan van een relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en arbeidstevredenheid echter te leiden tot zelfselectie. Volgens Spector, Fox en Van Katwijk (1999) zijn individuen met een hoge negatieve affectiviteit, al dan

niet als gevolg van een bewuste keuze, namelijk vaak te vinden in banen met een lage complexiteit en autonomie, in tegenstelling tot individuen met een lagere mate van negatieve affectiviteit. Cook, Vance en Spector (2000) maken daarnaast melding van onderzoeken waaruit blijkt dat individuen met hoge negatieve affectiviteit wat betreft de uitkomsten van sollicitatiegesprekken minder vaak in aanmerking komen voor de kwalitatief betere banen. Dit suggereert dat de mate van met name negatieve affectiviteit bepalend kan zijn voor het soort arbeid dat iemand zal gaan verrichten en de arbeidskarakteristieken die daarmee gepaard gaan. Een blik op figuur D4 (bijlage D) maakt wat dit betreft al duidelijk dat ook in dit onderzoek de hogere scores voor negatieve affectiviteit met name bij de minder gunstige arbeidstypes te vinden zijn. Gezien voorgaande is de angst van Davis-Blake en Pfeffer overtrokken, omdat de door hen voorziene uitkomsten van ethisch onverantwoorde selectie vrijwel overeenkomen met die van met name zelfselectie en beoordelingen in sollicitaties. De schifting van werknemers vindt zodoende allang via natuurlijke processen plaats bij (potentiële) werknemers en in organisaties, zonder dat via onderzoek voortgebrachte kennis omtrent disposities alom bekend is.

5.4 Onderzoeksbeperingen & suggesties vervolgonderzoek

Een mogelijke beperking van dit onderzoek is de onder- en oververtegenwoordiging van respondenten qua leeftijd en opleidingsniveau ten opzichte van de werkzame beroepsbevolking. Vanwege beperkingen in zowel tijd als financiële middelen, voortvloeiend vanuit de gegeven dat de onderzoeker student is, is gekozen voor het via internet vergaren van respondenten. Zodoende kon in een relatief kort tijdsbestek een grote variëteit aan respondenten worden verkregen, doch realiserende dat het medium van internet gevolgen heeft voor de representativiteit. Vooral lager opgeleiden en ouderen blijken relatief minder internetervaring te hebben. De onder- en oververtegenwoordiging is zoveel mogelijk gecorrigeerd via wegingsfactoren, maar ook al zou op deze wijze de onder- en oververtegenwoordiging niet volledig gecorrigeerd zijn, is dit overkomelijk vanuit de redenatie dat zowel opleiding als leeftijd niet blijken te correleren met de overige variabelen. Zodoende heeft een onder- en oververtegenwoordiging geen noemenswaardige negatieve consequenties voor de onderzoeksresultaten.

Een andere beperking die inherent is aan de vorige, is het gebruik van een zelfbeoordeling om de arbeidskenmerken te achterhalen. Om te kunnen bepalen of de subjectieve beleving ten grondslag ligt aan verschillen in arbeidstevredenheid, is het

namelijk noodzakelijk om deze belevingen onderling te kunnen vergelijken. Hierbij kan een objectief oordeel over de arbeidskenmerken, die immers als bepalend worden beschouwd voor kwaliteit van de arbeid, als consistent uitgangspunt dienen. Het meest ideale zou zijn om een deskundige buitenstaander als “objectieve” beoordelaar in te zetten, wat in dit onderzoek wederom vanwege beperkte tijd en financiële middelen geenszins een haalbare mogelijkheid was. De gehanteerde vragenlijst voor de zelfbeoordeling, de NOVA-WEBA is speciaal ontwikkeld als alternatief voor het relatief tijdrovende beoordelingsproces van een externe beoordelaar (via de WEBA-methodiek) door op snelle en effectieve wijze welzijnsrisico's op te sporen. (Ruyssveldt, & De Witte, 1998). Bij het ontwerpen van deze vragenlijst is getracht de subjectiviteit van het oordeel over de arbeidskenmerken zoveel mogelijk te beperken door dit via de gebruikte vraagstellingen en dichotome antwoorden te ondervangen. Het is echter niet uit te sluiten dat een kwalitatieve beoordeling van een objectieve beoordelaar verschilt van een kwantitatieve beoordeling van de functiehouder zelf, ondanks dat de WEBA en NOVA-WEBA beiden dezelfde theoretische achtergronden kennen (Delarue, 2003). Wat dit betreft zouden de bevindingen van dit onderzoek mogelijkerwijs verbeterd kunnen worden door de beoordeling van de arbeidskenmerken zo objectief mogelijk te laten plaatsvinden.

Een soortgelijke beperking gaat op voor het hanteren van een zelfbeoordeling voor het klagen over de arbeid door de respondent. Hoewel zelfbeoordelingen bij uitstek geschikt zijn voor het achterhalen van attitudes (zoals arbeidstevredenheid) en ondanks dat gedragsobservaties door meerdere collega's vanuit de theorie als meer valide worden beschouwd, was de onderzoeker vanwege beperkte tijd en middelen genoodzaakt om toch via zelfbeoordeling inzicht in het klaagedrag te verkrijgen. Naar verwachting heeft het toepassen van deze meetmethode een verminderde validiteit tot gevolg. Bij zelfbeoordeling kan een respondent wellicht diens formele klachten over de arbeid naar behoren vaststellen, maar de kans is klein dat dit ook opgaat voor het informele klagen, waar de respondent zich mogelijkerwijs niet altijd even bewust van is. Tegelijkertijd is er bij een zelfbeoordeling altijd de kans op beïnvloeding van de meting door de respondent zelf, onder meer door individuele verschillen in de perceptie en door het geven van sociaalwenselijke antwoorden. De bevindingen met betrekking tot het klagen over de arbeid kunnen zodoende wellicht worden verbeterd door gebruik te maken van observaties van het klaagedrag door collega's, die ter controle dan tevens vergeleken kunnen worden met een zelfbeoordeling om inzicht te krijgen in de daadwerkelijke verschillen in validiteit tussen beide meetmethoden.

Een laatste beperking is het gebruik van dummyvariabelen om de rol van de kwaliteit van de arbeid te kunnen toetsen. Het reduceren de kwaliteit van de arbeid tot vier typen heeft geleid tot een versimpelde representatie met discrete variabelen in plaats van continue variabelen uit de rijke onderzoeksdata. Vanwege het optreden van multicollineariteit in de regressieanalyses was het gebruik van deze dummyvariabelen echter noodzakelijk om toch inzichtelijk te krijgen wat de rol van de kwaliteit van de arbeid is in de beleving van de arbeid.

Een mogelijkheid voor vervolgonderzoek ligt in het nagaan hoe de begrippen van subjectief welzijn en levenstevredenheid samenhangen met de rol die affectiviteit in dit onderzoek wordt toebedeeld. Het subjectieve welzijn omvat de daadwerkelijke gevoelens, die voortvloeien uit de dispositionele neigingen om gevoelig te zijn voor bepaalde prikkels (Locke & Judge, 1993). Hiermee kan bekeken worden hoe gemoedstoestanden via positieve en negatieve affectiviteit gevormd worden en hoe dat samenhangt met meer algemene, overkoepelende gevoelens van levenstevredenheid.

Een tweede mogelijkheid voor vervolgonderzoek is het onderzoeken of het eigen klagen over de arbeid als uiting van ontevredenheid op zichzelf ook weer de arbeidstevredenheid beïnvloedt. Vanuit de redentie dat arbeidstevredenheid een gedragscomponent bevat die het eigen gedrag in de werksituatie meeneemt in het evaluatieve oordeel over de arbeid, is het mogelijk zo dat het klaaggedrag ook meegenomen wordt in dit evaluatieve oordeel. In dat geval zou er een vicieuze cirkel kunnen ontstaan, waarbij het klagen de arbeidstevredenheid verlaagt, wat vervolgens weer leidt tot meer ontevredenheid en dus tot meer klagen. Meer gericht onderzoek naar de werking van dit mechanisme kan inzichten bieden in de mogelijke noodzaak om geklaag over het werk nuttig om te zetten in formele, oplossingsgerichte klachten die de arbeidstevredenheid kunnen bevorderen.

Ook is meer inzicht nodig in de verschillende combinaties van positieve en negatieve affectiviteit die gelijktijdig voor kunnen komen en wat daarvan het uiteindelijke effect is op de arbeidstevredenheid. Hierbij moet gedacht worden aan een hoge positieve affectiviteit gecombineerd met een hoge negatieve affectiviteit of een lage positieve affectiviteit gecombineerd met een lage negatieve affectiviteit. Het is namelijk de vraag of de effecten zoals in dit onderzoek geconstateerd zich in de praktijk op individueel niveau handhaven bij voorgenoemde extreme combinaties, die samenhangen met soms extreme fluctuaties in gemoedstoestanden, zoals bij angststoornissen of manische depressies.

Referentielijst

- Achterberg, P., Jetten, B. & Houtman, D. (2003), Arbeidstevredenheid: Een Aanpassingsfenomeen? In: Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken, Vol. 19, No. 3 214-227
- Agho, A.O., Mueller, C.W. & Price, J.L. (1993), *Determinants of Employee Job Satisfaction: an Empirical Test of a Causal Model*, Human Relations, Vol. 46, No. 8, pp 1007 – 1027
- Arvey, R. D., Bouchard, T. J., Jr., Segal, N. L. & Abraham, L. M. (1989), *Job satisfaction: Environmental and genetic components*, Journal of Applied Psychology, Vol. 74, pp. 187-192.
- Babin, B.J., Griffin, M. (1998), *The Nature An Updated of Satisfaction: Examination and Analysis*, Journal of Business Research, Vol. 41, No.2, pp. 127-136
- Barclay, J.H. & Harland, L.K. (1995), *Peer Performance Appraisals*, Group & Organization Management, Vol. 20, No. 1, pp. 39-60
- Bell, E., Clausen, J.A. & Staw, B. M. (1986), *The Dispositional Approach to Job Attitudes: A lifetime Logitudinal Test*, Administrative Sciencet Quarterly, Vol. 31, No. 1, pp. 56-77
- Blegen, M. & Mueller, C. (1987), *Nurses' job satisfaction: A longitudinal analysis*. Research in Nursing, & Health No. 10, pp. 227–37 in Dormann, C. & Zapf, D. (2001), *Job satisfaction: a meta-analysis of stabilities*, Journal of Organizational Behavior, No. 22, pp 483-50
- Blodgett, J.G. & Granbois, D.H. (1992), *Toward an Integrated Conceptual Model of Consumer Complaining Behavior*, Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and complaining behavior, Vol. 5, No. 93, pp. 93-104
- Bolger, N. & Schilling, E.A. (1991), *Personality and problems of everyday life: The role of neuroticism in exposure and reactivity to Daily Stressors*, Journal of Personality, Vol. 59, No. 3, pp. 355–386.
- Bradburn, N. (1982), *Question-wording effects in surveys*, In R. Hogarth (Ed.), Question framing and response consistency, pp. 65-76
- Braster, J. (1999), *Data-analyse voor beginners*, Erasmus Universiteit Rotterdam
- Bycio, P., Guion, R.M. & Hackett, R.D., (1989), *Absenteeism among Hospital Nurses: An Idiographic-Longitudinal Analysis*, The Academy of Management Journal, Vol. 32, No. 2., pp. 424-453
- Carsten, J. M., & Spector, P. E. (1987), *Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta analytic test of the Muchinsky model*. Journal of Applied Psychology, Vol. 72, pp. 374-381.

- Chiu, R.K. & Kosinski Jr., F.A., (1999), *The Role of Affective Dispositions in Job Satisfaction and Work Strain: Comparing Collectivist and Individualist Societies*, International Journal of Psychology, No. 34, pp. 19-28
- Cohen-Charash, Y. & Staw, B.M. (2005), *The dispositional approach to job satisfaction: more than a mirage, but not yet an oasis*, Journal of Organizational Behavior, Vol. 26, pp. 59-78
- Contractor, N., Pollock, T.G. & Whitbred, R.C. (2000), *Social information processing and job characteristics – A Simultaneous Test of Two Theories With Implications for Job Satisfaction*, Human Communication Research, Vol. 26, No 2, April, pp. 292-330
- Cook, K.W., Vance, C. A., & Spector, P. E. (2000), *The relation of candidate personality with selection-interview outcomes*, Journal of Applied Social Psychology, Vol. 30, No. 4., pp.867 - 885
- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1980), *Influence of Extraversion and Neuroticism on Subjective Well-Being: Happy and Unhappy People*, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 38, No. 4, pp. 668-78 in Russell, J. A., & Carroll, J. M. (1999), *On the bipolarity of positive and negative affect*, Psychological Bulletin, Vol. 125, pp. 3-30
- Cropanzano, R., James, K. & Konovsky, M.A. (1993), *Dispositional Affectivity as a Predictor of Work Attitudes and Job Performance*, Journal of Organizational Behavior, Vol. 14, No. 6. pp. 595-606.
- Davis-Blake, A. & Pfeffer, J. (1989), *Just a Mirage: The Search for Dispositional Effects in Organizational Research*, The Academy of Management Review, Vol. 14, No. 3., July, pp. 385-400
- Day, R.L., Grabicke, K., Schaetzle, T. & Staubach, F. (1981), *The hidden agenda of consumer complaining*, Journal of Retailing, Vol 57, No.3, pp. 86-106
- Delarue, A. (2003), *Het meten van stress: de stress van het meten*, Tijdschrift voor Sociologie, Vol. 24, No. 4, pp. 363 - 388
- Diener, E. & Emmons, R. A. (1985), *The independence of positive and negative affect*, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 47, No.5, 1105-1 117.
- Doef, M. van der & Maes, S. (1999), *The Job Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research*, Work & stress, Vol.13, No. 2, pp. 87-114
- Fishbein, M. (1979), *A Theory of Reasoned Action : Some Applications and Implications*, Nebraska Symposium on Motivation, pp. 65-116
- Fisher, C.D. (2000), *Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?*, Journal of Organizational Behavior, No. 21, pp. 185-202
- Gallie, D., White, M., Cheng, Y., & Tomlinson, M. (1998), *Restructuring the Employment Relationship*, Clarendon Press, Oxford

- Griffin, R.W. (1980), *Relationship among individual, task design, and leader behavior Variables*, Academy of Management Journal, No. 23, pp. 665-683 in Agho, A.O., Mueller, C.W. & Price, J.L. (1993), *Determinants of Employee Job Satisfaction: an Empirical Test of a Causal Model*, Human Relations, Vol. 46, No. 8, pp 1007 – 1027
- Hackman, J.R. & Oldman, G.R. (1976), *Motivation through the design of work: a test of a theory*, Organisational Behaviour and Human Performance, Vol. 16, pp.250-79 in Contractor, N., Pollock, T.G., Whitbred, R.C. (2000), *Social information processing and job characteristics – A Simulaneous Test of Two Theories With Implications for Job Satisfaction*, Human Communication Research, Vol. 26, No 2, April, pp. 292-330
- Heady, B., Veenhoven, R. & Wearing, A. (1990), *Top-down versus bottom-up theories of subjective well-being*, Humanities, Social Sciences and Law, Vol. 24, No. 1, pp. 81-100
- Heck, A.K., Bedeian, A.G. & Vay, D.V. (2005), *Mountains Out of Molehills? Tests of the Mediating Effects of Self-Esteem in Predicting Workplace Complaining*, Journal of Applied Social Psychology, Vol. 35, No. 11, pp. 2262–2289
- Jetten, B., Braster, J.F.A. & Pat, M. (1999), *Werkdruk en welzijn van onderwijsbeleidsadviseurs*. Van Gorcum, Assen:
- Jetten, B. & Kooten, G. van (1994), *Kwaliteit van de arbeid: van theorie naar toetsing*, Rotterdam: RISBO paper.
- Jetten, B. & Pat, M. (1999), *Werkdruk en welzijn in het werk*, Van Gorcum, Assen
- Jex, S.M. (2002), *Organizational psychology: a scientist-practitioner approach*, John Wiley & Sons, Inc., New York
- Jex, S.M. & Spector, P.E. (1996), *The impact of negative affectivity on stressor-strain relations: a replication and extension*, Work and stress, vol. 10, no 1, pp. 36-45 in Jex, S.M. (2002), *Organizational psychology: a scientist-practitioner approach*, John Wiley & Sons, Inc., New York
- Karasek, R. A. (1979), *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly, Vol., No. 2., 24, pp. 285–311.
- Keller, R.T., Sims Jr.,H.P. & Szilagyi, A.D. (1976), *The Measurement of Job Characteristics*, The Academy of Management Journal, Vol. 19, No. 2., pp. 195 - 212
- Ko, J., Price, J.L. & Seo, Y. (2003), *The determinants of job satisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea*, International Journal of Nursing Studies, Vol. 41, No. 4 , May, pp. 437-446
- Kowalski, R.M. (1996), *Complaints and Complaining: Functions, Antecedents, and Consequences*, Psychological Bultetin, Vol. 119, No. 2, pp. 179 - 196

- Levin, I. & Stokes, J.P. (1989), *Dispositional approach to job satisfaction: role of negative affectivity*, Journal of applied Psychology, no. 74, pp. 752 – 758 in Jex, S.M. (2002), *Organizational psychology: a scientist-practitioner approach*, John Wiley & Sons, Inc., New York
- Locke, E. A. (1969), *What is job satisfaction?*, Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 4, pp. 309 - 336.
- Locke, E. A. (1976), *The nature and causes of job satisfaction*, In M. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago
- Locke, E. A. & Judge, T.A. (1993), *The Effect of Dysfunctional Thought Processes on Subjective Well-Being and Job Satisfaction*, Journal of Applied Psychology, Vol. 78, pp. 475–90
- Loher, B.T., Noe, R.A., Moeller, N.L. and Fitzgerald, M.P. (1985), *A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction*, Journal of Applied Psychology, No. 70, pp. 280-289
- Marquardt, D.W. (1980), *You should standardize the predictor variables in your regression models*, Journal of the American Statistical Association, Vol. 75, pp. 74–103
- Marquis, M. & Filiatrault, P. (2002), *Understanding Complaining Responses through Consumers' Self- Consciousness Disposition*, Psychology and Marketing, Vol. 19, No. 3, pp 267–292
- Mok, A.L. (1994), *In het zweet uws aanschijns....: Arbeid, Bedrijf en Maatschappij*, Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.
- Moyle, P. (1995), *The role of negative affectivity in the stress process: tests of alternative models*, Journal Of Organizational Behavior, Vol. 16, pp. 647 - 668
- Olson, J. M., & Zanna, M. P. (1993), *Attitudes and attitude change*, Annual Review of Psychology, No. 44, pp. 117–154.
- Pelfrene, E., Vlerick, P., Mak, R.P., Smet, P. de, Kornitzer, M. & De Backer, G. (2001), *Scale reliability and validity of the Karasek 'Job Demand-Control-Support' model in the Belstress study*, Work & Stress, Vol.15, No. 4, pp. 297-313
- Petty, R. E., Wegener, D. T., & Fabrigar, L. R. (1997), *Attitudes and attitude change*, Annual Review of Psychology, No., 48, pp. 609–647.
- Pfeffer, J. & Salancik, G.R., (1978), *A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design*, Administrative Science Quarterly, Vol. 23, No. 2., pp. 224-253
- Roethlisberger (1941), *Management and morale*, Cambridge, MA: Harvard University Press, in Cohen-Charash, Y., Staw, B.M. (2005), *The dispositional approach to job satisfaction: more than a mirage, but not yet an oasis*, Journal of Organizational Behavior, Vol. 26, pp. 59–78

- Russell, J. A., & Carroll, J. M. (1999), *On the bipolarity of positive and negative affect*, Psychological Bulletin, Vol. 125, pp. 3–30
- Ruyseveldt, J., Witte, M. de, Grumbkow, J. von (1998), *Organiseren van mens en arbeid: hedendaagse benaderingen van de kwaliteit van de arbeid*, Open Universiteit Heerlen, Kluwer
- Salovey, P. (1992), *Mood-induced self-focused attention*. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 62, pp. 699-707
- Sandelands, L.E. (1988), *The Concept of Work Feeling*, Journal for the Theory of Social Behaviour, Vol. 18, No. 4, pp. 437-457
- Sitter, L.U. de (1994), *Synergetisch produceren. Human Resources Mobilisation in de productie: een inleiding in de structuurbouw*, Assen, Van Gorcum, in Ruyseveldt, J., Witte, M. de, Grumbkow, J. von (1998), *Organiseren van mens en arbeid: hedendaagse benaderingen van de kwaliteit van de arbeid*, Open Universiteit Heerlen, Kluwer
- Spector, P. E. (1994), *Using Self-Report Questionnaires in OB Research: A Comment on the Use of a Controversial Method*, Journal of Organizational Behavior, Vol. 15, No. 5., pp. 385-392
- Spector, P. E., Fox, S., & Katwijk, P. T. van (1999), *The role of negative affectivity in employee reactions to job characteristics: bias effect or substantive effect?*, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 72, pp. 205-218
- Staw, B. M., & Ross, J. (1985), *Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes*, Journal of Applied Psychology, Vol. 70, pp. 469 - 480
- Steijn, A.J. (2004), *Werken in de informatiesamenleving*, Van Gorcum, Assen,.
- Swaan, A. de (1972), *Een boterham met tevredenheid: Gesprekken met arbeiders*, Amsterdam: Van Gennep N.V.
- Watson, D. & Clark, L. A. (1984), *Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states*, Psychological Bulletin, Vol. 96, pp. 465–498
- Watson, D. & Clark, L. A. (1988), *Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales*, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 54. No. 6, 1063-1070
- Watson, D. & Clark, L. A. (1991), *Tripartite model of anxiety and depression: psychometric evidence and taxonomic implications*, Journal of Abnormal Psychology, Vol. 100, pp 316 – 336
- Watson, D., Pennebaker, J. W. & Folger, R. (1986), *Beyond negative affectivity: Measuring stress and satisfaction in the work place*, Journal of Organizational Behavior Management, Vol. 8, pp. 141–157
- Weiss, H.M. (2002), *Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences*, Human Resource Management Review Vol. 12, pp. 173–194

Wood, J. V., Saltzberg J. A., & Goldsamt, L. A. (1990), *Does affect induce self-focused attention?*, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 58, pp. 899-908.

Zautra, A. J., Potter, P. T., & Reich, J. W. (1997), *The independence of affects is context-dependent: An integrative model of the relationship between positive and negative affect*, in Russell, J. A., & Carroll, J. M. (1999), *On the bipolarity of positive and negative affect*, Psychological Bulletin, Vol. 125, pp. 3–30

BIJLAGEN

Bijlage A Toelichting samenstelling vragenlijst

In deze bijlage wordt de herkomst toegelicht van de vragen die gebruikt zijn om de voor dit onderzoek relevante concepten meetbaar te maken. Voor het meten van de concepten wordt gebruik gemaakt van schaalconstructies. Hierdoor kunnen complexe beter gemeten worden, door middel van het combineren van een serie gerelateerde vragen. De schalen die hieruit zijn voortgekomen zijn onderstreept weergegeven en verder uitgewerkt in paragraaf 3.2, Operationalisering.

VBBA

De VBBA is de ‘Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid’, ontwikkeld in 1994 door Veldhoven en Meijman om als algemeen toepasbaar meetinstrument werkdruk, werkstress en werkbeleving te kunnen meten. De kern van deze vragenlijst bestaat uit 14 schalen, met onder meer ‘werktempo en werkhoeveelheid’, ‘afwisseling van het werk’ en ‘betrokkenheid bij de organisatie’. Voor dit onderzoek zijn vragen ontleend aan de VBBA over werkdruk.

NOVA-WEBA

Een groot deel van de vragen is afkomstig uit de zogeheten NOVA-WEBA-vragenlijst. Deze door TNO Arbeid ontwikkelde vragenlijst is toegespitst op het inventariseren en evalueren van risico's op het gebied van psychische belasting in werksituaties. De NOVA-WEBA is afgeleid van de WEBA-methodiek die bedoeld was om functies te herontwerpen of te verbeteren. De NOVA-WEBA onderscheidt zich van de WEBA-methodiek in dat het een snelle en effectieve wijze betreft om welzijnsrisico's op te sporen (Ruyssveldt, & De Witte, 1998). De WEBA-methodiek is relatief tijdrovend door als onderzoeker uiterst uitgebreid de functie te moeten analyseren, terwijl de NOVA-WEBA de werknemer zelf een vragenlijst voorlegt. Het nadeel is wel dat met de NOVA-WEBA tot een minder objectief oordeel dan bij de WEBA-methodiek zal worden gekomen. Bij het ontwerpen van de NOVA-WEBA is echter wel getracht de subjectiviteit van het oordeel over de kwaliteit van de arbeid zoveel mogelijk te beperken door dit via de gebruikte vraagstellingen en dichotome antwoorden te ondervangen. De volledige vragenlijst van NOVA-WEBA omvat 10 schalen, met onder meer ‘autonomie’, ‘volledigheid’ en ‘emotionele belasting’. Alle vragen voor dit onderzoek betreffende regelcapaciteit en het merendeel van werkdruk zijn ontleend aan de NOVA-WEBA-vragenlijst.

PANAS

De zogeheten PANAS-schaal is speciaal ontwikkeld om op een betrekkelijk simpele en snelle wijze de primaire dimensies van gemoedstoestand, namelijk positieve en negatieve affectiviteit, van de respondent vast te kunnen stellen. Deze gemoedstoestanden kunnen al naar gelang worden bepaald voor de korte, middellange of lange termijn. PANAS staat voor Positieve and Negatieve Affect Schedule en is ontwikkeld door Watson en Clark (1988) als reactie op andere affectiviteitschalen die volgens hen als onvolledig en minder betrouwbaar bestempeld werden. Alle vragen voor dit onderzoek betreffende positieve affectiviteit en negatieve affectiviteit zijn ontleend aan deze PANAS-schaal.

Overig

De vragen met betrekking tot arbeidsklachten zijn zelfstandig opgesteld en zodoende niet ontleend aan bestaande onderzoeken, dit vanwege het ontbreken van bruikbare literatuur. De betrouwbaarheid en validiteit van de zelfstandig opgestelde schaal en de onderliggende items zal dan ook kritisch worden bekeken.

De vragen met betrekking tot arbeidstevredenheid zijn ontleend aan de A&O-desk vragenlijst afkomstig uit “Werkdruk en welzijn van onderwijsbeleidsadviseur” van Jetten, Braster en Pat (1999).

Tot slot zijn er enkele algemene vragen gesteld die fungeren als achtergrondvariabelen. Ten eerste verschaffen deze achtergrondvariabelen meer inzicht in de samenstelling van de onderzoekspopulatie. Daarnaast kunnen, door op deze wijze groepen of eigenschappen van de populatie als geheel te onderscheiden, eventueel gevonden relaties tussen de concepten worden getoetst aan deze meer algemene variabelen. Hiermee kan mogelijk worden uitgesloten dat geconstateerde relaties toe te schrijven zijn aan deze algemene kenmerken van de populatie. Het betreffen hier de volgende variabelen:

- geslacht
- leeftijd
- aantal werkuren per week
- netto maandloon
- leidinggevende functie (ja/nee)
- hoogst genoten opleiding

Bijlage B Vragenlijst survey

In deze bijlage is de gebruikte vragenlijst ten behoeve van de internetsurvey weergegeven. Deze vragenlijst is online gepubliceerd via de website <http://www.thesistools.com/?ln=ned> , welke speciaal is gericht op studenten met beperkte middelen die onderzoeksdata moeten verzamelen en analyseren.

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Het beantwoorden van de vragenlijst neemt ongeveer 10 minuten in beslag. De beantwoording van de vragenlijst is anoniem.

De meeste vragen kunt u eenvoudig met 'ja' of 'nee' beantwoorden. Het gaat er bij het invullen om, dat u de knelpunten van uw werk zoals u die zelf ziet zo goed mogelijk naar voren laat komen. Het is de bedoeling dat u de vragen zonder lang nadenken beantwoordt want uw eerste reactie op een vraag is vaak het beste antwoord. We verzoeken u de vragen zelf, dus zonder overleg met anderen, te beantwoorden.

Kruis slechts één antwoord aan, ook al vindt u de keuze tussen de antwoordmogelijkheden misschien moeilijk. Kies dan het antwoord dat naar uw mening het beste past bij uw werkbeleving. Probeer alle vragen te beantwoorden.

Deel 1: Algemeen

*In dit deel van de vragenlijst worden enkele persoonlijke vragen gesteld van algemene aard. Hierbij dient nogmaals benadrukt te worden dat alle gegevens van dit onderzoek **vertrouwelijk** worden behandeld en **anoniem** worden verwerkt. Het is van groot belang dat u alle vragen zo goed mogelijk beantwoordt.*

1. Bent u man of vrouw? man
 vrouw
2. Wat is uw geboortejaar? 19__
3. Hoeveel uren werkt u gemiddeld per week? 35 uur of meer per week (fulltime)
 20 – 34 uur per week
 12 – 19 uur per week
 minder dan 12 uur per week

Deel 2: Vragen over het werk

Dit deel van de vragenlijst betreft vooral vragen over algemene aspecten van uw werk. Hierbij worden hoofdzakelijk slechts twee antwoordmogelijkheden gegeven. Hoewel dit soms moeilijk zal zijn, wil ik u toch verzoeken zo goed mogelijk het best passende antwoord aan te geven. Het gaat er bij deze vragen om de werksituatie zo goed mogelijk te beschrijven.

4.

- | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| a. Kunt u zelf beslissen hoe u het werk uitvoert/doet? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| b. Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| c. Beslist u zelf wanneer u een taak uitvoert? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| d. Kunt u makkelijk even weg van de plaats waar u werkt? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| e. Kunt u uw werk, als u dat nodig vindt, zelf onderbreken? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| f. Kunt u zelf het werktempo regelen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| g. Kunt u, indien nodig, het tijdstip waarop iets klaar moet zijn uitstellen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| h. Wordt uw werkwijze in grote mate voorgeschreven? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| i. Kunt u een eigen werkwijze kiezen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |

5.

- | | | |
|--|------------------------------|-----------------------------|
| a. Hoort u van uw leidinggevende hoe goed uw product/dienst is? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| b. Hoort u van uw collega's hoe goed uw product/dienst is? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| c. Krijgt u informatie over de prestaties van uw bedrijf? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| d. Krijgt u voldoende informatie over het doel van uw werk? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| e. Krijgt u voldoende informatie om mee te werken? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| f. Komt de informatie die u nodig heeft meestal op tijd? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| g. Moet u vaak wachten op informatie die u nodig heeft? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| h. Krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| i. Wordt u in uw werk geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| j. Zijn de gegevens die u krijgt meestal juist? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| k. Zijn de opdrachten die u krijgt duidelijk? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |

(Nota bene: *Leidinggevend* dienen bij de onderstaande vijf vragen ermee rekening te houden dat het niet over de positie als leidinggevende gaat, maar over de *positie als medewerker*.)

6.

- | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| a. Heeft u invloed op de beslissingen van uw werkteam/taakgroep/afdeling? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| b. Kunt u bij eventuele problemen mensen uit andere afdelingen inschakelen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| c. Bespreekt u met anderen hoe de taken worden verdeeld? ('wie doet wat?') | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| d. Bespreekt u met anderen hoe de taken gepland moeten worden? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |

7.

Hoe vaak heeft u werkoverleg?

(*werkoverleg = overleg met uw eigen leidinggevende en collega's waarbij uw eigen werkproblemen aan de orde kunnen komen*)

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> eens per week of vaker |
| <input type="checkbox"/> eens per 2 weken |
| <input type="checkbox"/> eens per maand |
| <input type="checkbox"/> eens per 2 maanden of minder vaak |
| <input type="checkbox"/> nooit |

8.

- | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| a. Moet u erg snel werken? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| b. Moet u heel veel werk doen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| c. Moet u extra hard werken? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| d. Heeft u over het algemeen genoeg tijd om al uw werk af te krijgen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| e. Is uw werk hectisch? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |

9.

- | | | |
|--|------------------------------|-----------------------------|
| a. Vertraagt het wachten op werk van andere mensen of afdelingen vaak uw eigen werk? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| b. Beïnvloedt de snelheid waarmee u werkt het tempo van andermans werk? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| c. Loopt het werk vaak anders dan gepland? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| d. Heeft u regelmatig met storingen in uw werk te maken? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| e. Moet u vaak improviseren om een taak uit te voeren? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |

10.

- | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| a. Moet u vaak beslissingen nemen, waarbij een vergissing kostbare of ernstige gevolgen kan hebben? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| b. Draagt u veel verantwoordelijkheid voor het werk van anderen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| c. Draagt u veel verantwoordelijkheid voor de veiligheid van anderen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| d. Draagt u veel verantwoordelijkheid voor de toekomst van anderen? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| e. Draagt u veel verantwoordelijkheid voor een werkproces? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| f. Draagt u veel verantwoordelijkheid voor het functioneren van een afdeling of team? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |

11.

- | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| 1. Vereist uw werk voortdurend intensief nadenken? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| 2. Moet u veel informatie gedurende lange tijd onthouden? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| 3. Vergt uw werk dat u er voortdurend uw gedachten bij houdt? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| 4. Vergt het werk voortdurend veel aandacht van u? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| 5. Vergt uw werk voortdurend oplettendheid? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |
| 6. Moet u in uw werk veel dingen tegelijk in de gaten houden? | <input type="checkbox"/> nee | <input type="checkbox"/> ja |

Deel 3: Vragen over het werk

Dit deel van de vragenlijst betreft vooral vragen over de mate waarin u tevreden bent over uw werk. Hierbij wordt naar de mate van tevredenheid over verschillende aspecten van het werk gevraagd.

12.

- | | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Noch tevreden / noch ontevreden | Tevreden | Zeerv tevreden |
| | Zeerv ontevreden | Onteervreden | |
| a. Bent u tevreden met de mate waarin u in uw functie uw kennis en vaardigheden kunt benutten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Bent u tevreden over uw secundaire arbeidsvoorwaarden (zoals vakantie- en verlofregelingen, spaarregelingen, verzekeringen e.d.)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Bent u tevreden over de mogelijkheden contacten met anderen te onderhouden tijdens uw werk? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Bent u tevreden met de waardering die u krijgt voor uw werk? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Bent u tevreden met de mate waarin uw functie creativiteit vereist? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Bent u tevreden met de vrijheid van handelen in uw functie? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g. Bent u tevreden met uw salaris? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h. Bent u tevreden over de gezelligheid/sfeer op uw werk? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- i. Bent u tevreden met de mate van afwisseling in uw functie?
- j. Bent u tevreden met de omstandigheden (lawaai, temperatuur e.d.) waaronder u uw werk moet verrichten?
- k. Bent u tevreden met de mogelijkheid zelf beslissingen te nemen in uw functie?
- l. Bent u tevreden met uw werkzekerheid?
- m. In welke mate bent u, alles bij elkaar opgeteld, tevreden met uw werk?

Dit deel van de vragenlijst betreft vooral vragen over de mate waarin u klaagt over uw werk. Hierbij wordt naar de mate van klagen over uw werk gevraagd.

13.

- a. In welke mate klaagt u wel eens over de inhoud van uw werk? nauwelijks helemaal niet
 in enige mate
 in redelijke mate
 in sterke mate
 in zeer sterke mate
- b. In welke mate klaagt u wel eens over de omstandigheden (lawaai, temperatuur e.d.) waaronder u uw werk moet verrichten? nauwelijks of helemaal niet
 in enige mate
 in redelijke mate
 in sterke mate
 in zeer sterke mate
- c. In welke mate klaagt u wel eens over uw salaris? nauwelijks of helemaal niet
 in enige mate
 in redelijke mate
 in sterke mate
 in zeer sterke mate
- d. In welke mate klaagt u wel eens over de gezelligheid/sfeer op het werk? nauwelijks of helemaal niet
 in enige mate
 in redelijke mate
 in sterke mate
 in zeer sterke mate
- e. In welke mate klaagt u wel eens over de manier waarop u door leidinggevenden wordt behandeld? nauwelijks of helemaal niet
 in enige mate
 in redelijke mate
 in sterke mate
 in zeer sterke mate
- f. Als u thuis bent, houden klachten over uw werk u nog bezig? nauwelijks helemaal niet
 in enige mate
 in redelijke mate
 in sterke mate
 in zeer sterke mate

- g. In welke mate klaagt u, alles bij elkaar opgeteld, over uw werk?
- nauwelijks of helemaal niet
 - in enige mate
 - in redelijke mate
 - in sterke mate
 - in zeer sterke mate

14.

Maakt u wel eens mondeling of schriftelijk melding van uw klachten bij uw werkgever?

- nooit
- heel soms
- regelmatig
- vaak
- altijd

Deel 4: Gevoelens

Dit is het voorlaatste deel van de vragenlijst. Hieronder wordt een aantal woorden genoemd dat verschillende gevoelens en emoties beschrijven.

15.

Lees elk woord hieronder nauwkeurig en geef aan of, en zo ja, in welke mate u deze in het algemeen voelt. Dit betreft dus niet specifiek de gevoelens en emoties in uw werksituatie, maar hoe u zich gemiddeld genomen over langere termijn voelt..

	Nauwelijks of helemaal niet	in enige mate	in redelijke mate	in sterke mate	in zeer sterke mate
Uitgelaten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overstuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prikkelbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sterk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angstig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enthousiast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vijandig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geïnteresseerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vastberaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beschaamd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aandachtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van streek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geïnspireerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rusteloos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nerveus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schuldig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 5: Algemeen

*In dit laatste deel van de vragenlijst worden enkele persoonlijke vragen gesteld van algemene aard. Hierbij dient nogmaals benadruk te worden dat alle gegevens van dit onderzoek **vertrouwelijk** worden behandeld en **anoniem** worden verwerkt. Het is van groot belang dat u alle vragen zo goed mogelijk beantwoord.*

16.

Wat is uw netto maandloon?

- tussen € 0,- en € 600,-
- tussen € 600,- en € 1100,-
- tussen € 1100,- en € 1600,-
- tussen € 1600,- en € 2100,-
- tussen € 2100,- en € 2600
- meer dan € 2600,-

17.

Geeft u leiding aan mensen?

- nee ja

18.

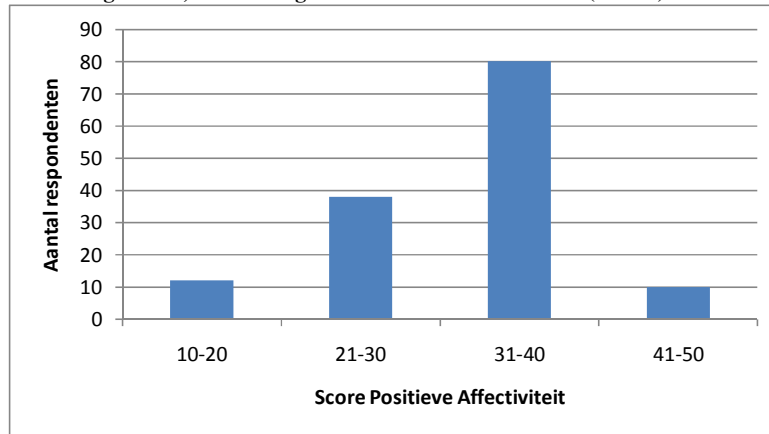
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

- geen
- lagere school
- lager algemeen vormend of lager beroepsonderwijs
- middelbaar onderwijs of middelbaar beroepsonderwijs
- hoger beroepsonderwijs
- (post-)academisch onderwijs
- andere opleiding

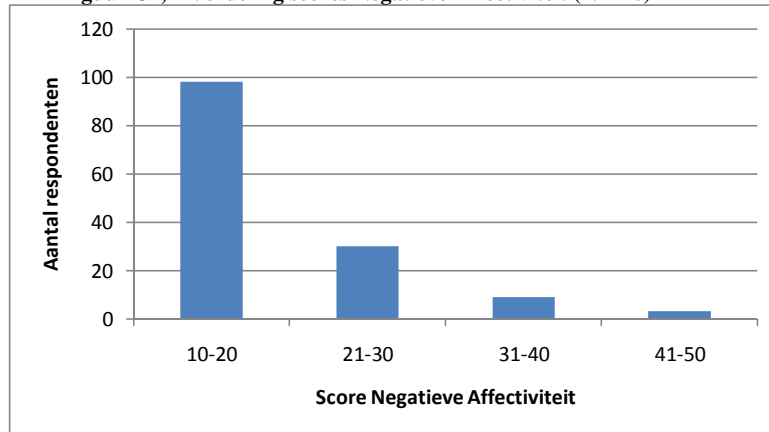
Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage C Aanvullende gegevenskenmerken survey

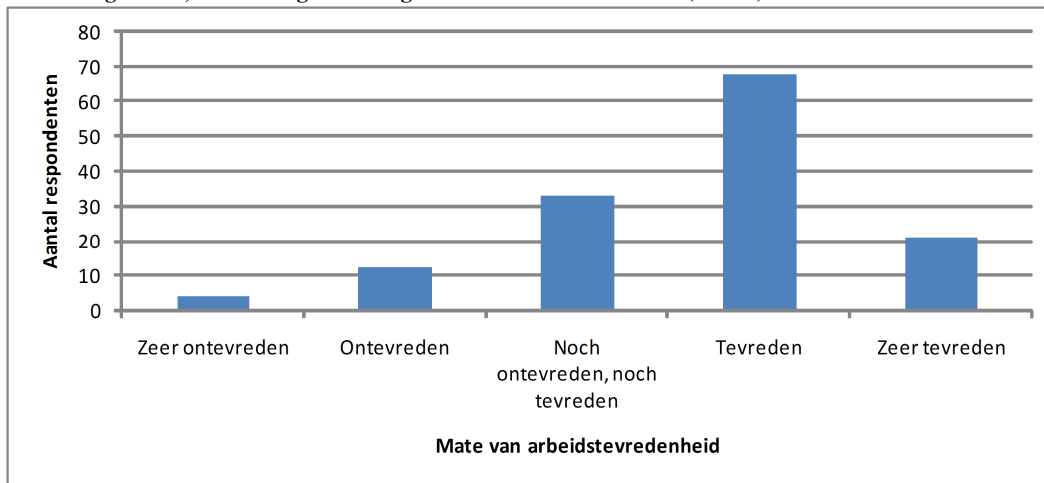
Figuur C1, Verdeling scores Positieve Affectiviteit (N=140)

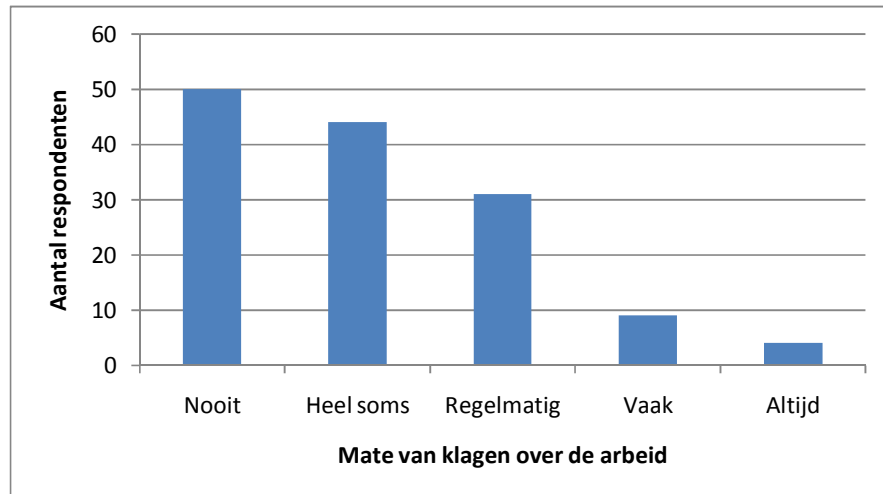
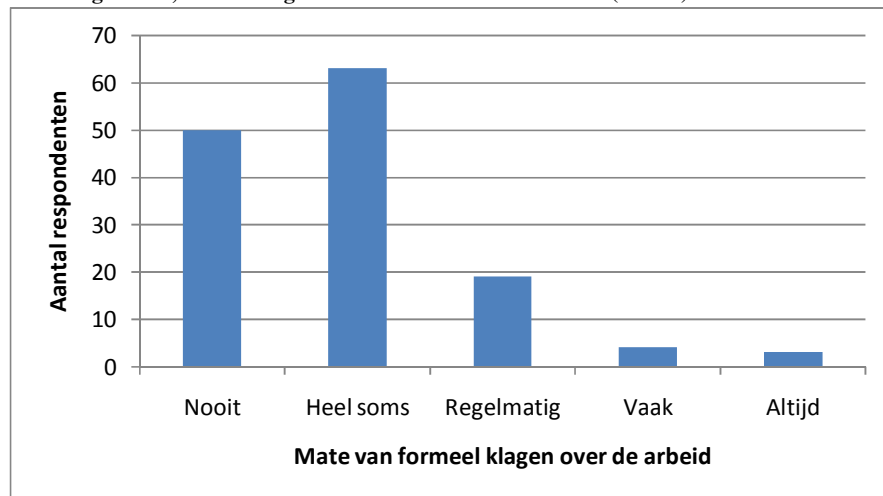


Figuur C2, Verdeling scores Negatieve Affectiviteit (N=140)



Figuur C3, Verdeling scores Algemene Arbeidstevredenheid (N=138)

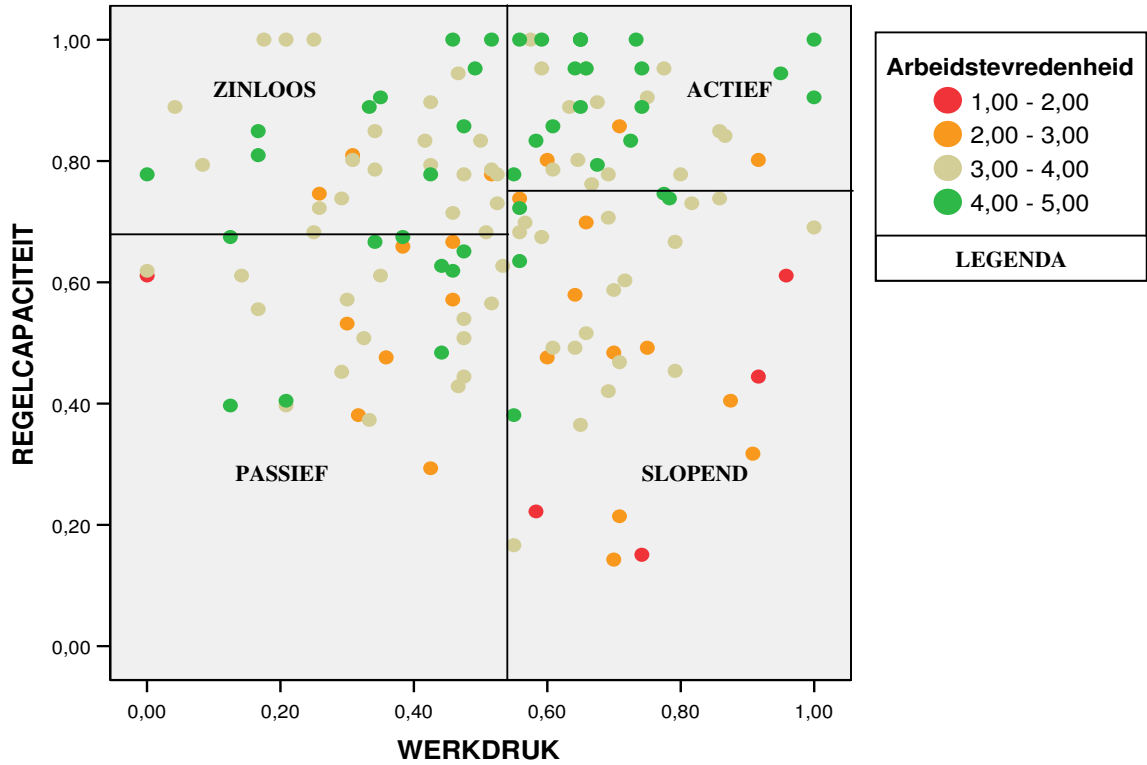


Figuur C4, Verdeling scores Algemene arbeidsklachten (N=138)**Figuur C5, Verdeling scores Formele arbeidsklachten (N=138)**

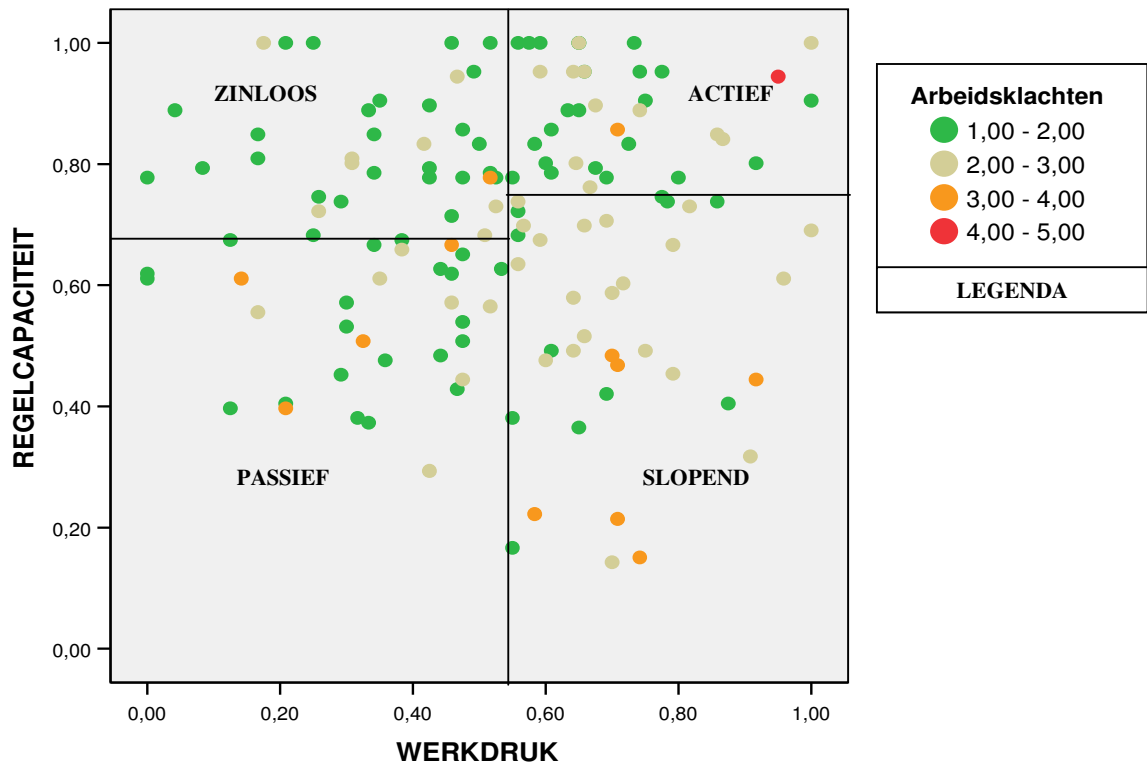
Bijlage D Scatterplots kwaliteit van de arbeid met markers

Voor deze scatterplots geldt: de groen scores zijn het beste en de rode het slechtste voor de werknemer in een bepaalde arbeidssituatie.

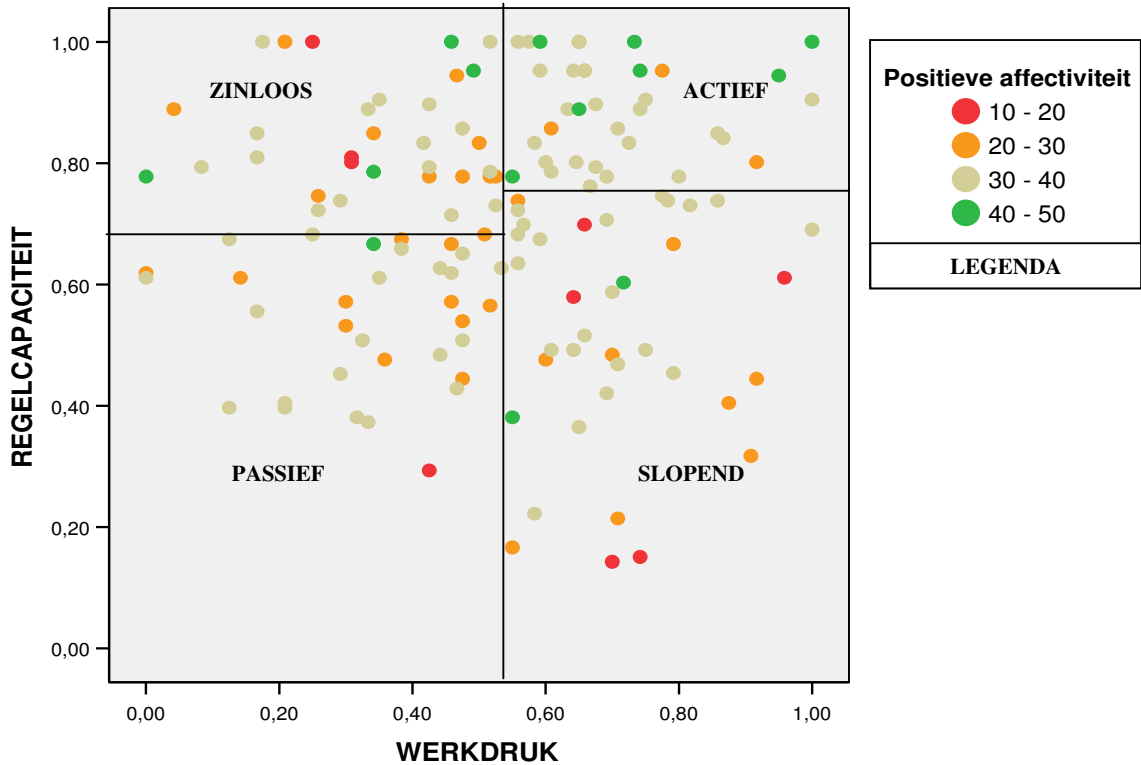
Figuur D1, Scatterplot kwaliteit van de arbeid, marker arbeidstevredenheid (N=140)



Figuur D2, Scatterplot kwaliteit van de arbeid, marker arbeidsklachten (N=140)



Figuur D3, Scatterplot kwaliteit van de arbeid, marker positieve affectiviteit (N=140)



Figuur D4, Scatterplot kwaliteit van de arbeid, marker negatieve affectiviteit (N=140)

