
Arbeidstevredenheid: een aanpassingsfenomeen?¹

Peter Achterberg, Dick Houtman en Bert Jetten*

De opvatting dat arbeidstevredenheid 'slechts' een indicatie geeft van de mate van aanpassing van een werknemer aan zijn werk is onder arbeidssociologen en -psychologen algemeen aanvaard. Volgens hen is de arbeidstevredenheid dan ook niet of nauwelijks bruikbaar voor onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid. De aanpassingstheorie stelt dat mensen tevredener zijn met hun werk naarmate ze meer zijn aangepast aan hun werk. Deze aanpassingstheorie blijkt echter niet of nauwelijks te zijn onderzocht op haar empirische houdbaarheid. In dit artikel wordt een begin gemaakt met het onderzoek naar de houdbaarheid van deze aanpassingstheorie. Tegen de verwachting in blijken mensen die korter een bepaalde functie vervullen, tevredener te zijn met hun werk. Daarnaast blijken mensen hun arbeidsoriëntaties niet of nauwelijks aan te passen aan hun werk, waardoor de houdbaarheid van deze theorie onder druk komt te staan. Bovendien blijkt arbeidstevredenheid meer te worden beïnvloed door de kenmerken van het werk dan door andere 'aanpasbare' persoonlijke factoren zoals arbeidsoriëntaties.

Inleiding

De Nederlandse arbeidssocioloog Albert Benschop stelt terecht vast dat 'de opvatting dat arbeidssatisfactie een 'aanpassingsfenomeen' is (...) door de huidige generatie van arbeidssociologen en -psychologen vrij algemeen (wordt) aanvaard (...)' (2002).² Ook stelt hij vast wat hiervan de consequenties zijn. Hij merkt op dat de '...door sociologisch onderzoek tot in den treure gemeten hoge 'arbeidssatisfactie' (niet) (of nauwelijks) kan (...) worden opgevat als een indicatie van de kwaliteit van de arbeidssituatie' (2002). Hij verwijst in dat verband onder anderen naar De Sitter, die uitgesproken kritisch staat tegenover onderzoek naar arbeidssatisfactie. De Sitters afwijzing is ingegeven door het feit dat de resultaten van dergelijk onderzoek geen recht doen aan een volgens hem aanwijsbare degradatie van de arbeid onder invloed van een proces van bureaucrativering. In zijn boek *Op weg naar nieuwe fabrieken en kantoren* (1981) verklaart hij deze

merkwaardige discrepantie tussen de werkelijkheid en haar beoordeling als volgt:

Arbeidsvoldoening wordt in het algemeen opgevat als de uitkomst van een verschil tussen de situatie waarin iemand zich volgens zijn eigen waarneming bevindt, en de situatie, zoals hij die zich zou wensen. (...) Het probleem met dit model is dat het de 'gewenste situatie' als een van de waargenomen werkelijkheid *onafhankelijk* gegeven beschouwt. (...) Arbeidsvoldoening wordt bepaald door de standaarden die men aanlegt, de aspiraties die men koestert en de verwachtingen die men heeft. Het blijkt echter dat zowel de standaarden of maatstaven als aspiraties en verwachtingen in hoge mate inderdaad door arbeid en arbeidsgeschiedenis zélf worden bepaald.

(De Sitter, 1981: 143 e.v.; zijn cursivering).

Doordat werknemers hun wensen, verlangens en behoeften neerwaarts bijstellen wanneer

* Peter Achterberg is AIO, Dick Houtman is universitair docent en Bert Jetten is wetenschappelijk docent. Alledrie zijn zij verbonden aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Bert Jetten is tevens senior onderzoeker bij SatisFakt.

hun werk verslechtert, zo luidt dus dit standpunt, zeggen de resultaten van arbeidstevredenheidsonderzoek maar weinig over de feitelijke ontwikkelingen in het werk. Deze gedachte dat arbeidsvoldoening een 'aanpassingsfenomeen' is, is volgens De Sitter, die in deze context verwijst naar Ingham en Merton, 'in de kringen van Engelse en Amerikaanse arbeidssociologie en -psychologie (...) algemeen aanvaard' (1981: 145; zie ook: De Sitter, 1968: 181; De Sitter, 1994: 6). En inderdaad zijn bij arbeidssociologen als Braverman (1974: 29), Cherns en Davis (1975: 34), Mok (1990: 99), Van der Zwaan (1991: 12) en Steijn (2001: 136) nauw verwante ideeën over arbeidssatisfactie en aanpassing te vinden. De beleidsmatige consequentie van het aanvaarden van de aanpassingsthese is duidelijk. De Sitter formuleert deze consequentie als volgt: 'Conclusie: het is verloren moeite uit te zoeken hoe tevreden de mensen eigenlijk wel zijn met hun werk' 1994: 6).

Ondanks de eerder geconstateerde relatief algemene consensus onder arbeidssociologen zijn er – nog steeds – sociaal-wetenschappelijke onderzoekers die menen dat het wel degelijk zinvol is arbeidstevredenheid te onderzoeken, en die arbeidstevredenheid opvatten als een subjectieve maat voor kwaliteit van de arbeid (zie bijvoorbeeld Ten Horn, 1983; Vogelaar, 1990; Heming, 1992, 1998; Steijn & De Witte, 1992; Ruël, 1994; Jetten & Van Kooten, 1995; Jurda, 1995; Van der Parre, 1996; Van Eijbergen, 1999; De Jong & Van de Kamp, 2000; Schouteten, 2001; Steijn, 2001).

In dit artikel onderzoeken wij of de aanpassingsthese wel zo houdbaar is als de meeste arbeidssociologen veronderstellen. Nadat wij in de volgende paragraaf eerst de aanpassingsthese hebben uitgewerkt tot enkele toetsbare hypothesen, beschrijven wij in de derde paragraaf de door ons geanalyseerde gegevens en de gebruikte operationalisering, waarna wij onze resultaten weergeven. Wij besluiten met een korte samenvatting van de belangrijkste bevindingen en enkele naar onze smaak belangrijke punten voor discussie en verder onderzoek.

Tweërlei aanpassing: zelfselectie en aanpassing in enge zin

In hun boek *Adjustment to Work* vatten Lof-

quist en Dawis (1969) het aanpassingsproces ruimer op dan de genoemde Nederlandse arbeidssociologen. Het behelst bij hen namelijk niet alleen de aanpassing door werknemers van hun eisen, verwachtingen en behoeften aan de voorgegeven kenmerken van het werk, maar ook processen van (zelf)selectie door werkgever en werknemer. Met het oog op deze processen van (zelf)selectie onderscheiden zij de correspondentie tussen de behoeften van de werknemer en de kenmerken van het werk (*satisfaction*: in hoeverre wil men wat men doet?) van de correspondentie tussen de mogelijkheden van de werknemer en de eisen die het werk en de werkgever stellen (*satisfactoriness*: in hoeverre kan men wat men moet doen?). Waar *satisfaction* dus verwijst naar de 'gewone' tevredenheid van de werknemer met zijn werk, staat *satisfactoriness* voor de tevredenheid van de werkgever over de werknemer.

Satisfaction en *satisfactoriness* geven volgens Lofquist en Dawis richting aan processen van (zelf)selectie door werknemer en werkgever. Is de *satisfactoriness* laag, dan loopt de werknemer immers het risico te worden ontslagen door de werkgever. Is zij hoog, dan loopt de werknemer dit risico niet of minder en kan hem zelfs een promotie te beurt vallen. Is de *satisfaction* laag, dan zal de werknemer geneigd zijn om uit te zien naar ander werk dat beter aan zijn eisen voldoet. Is zij echter hoog, dan zal de werknemer geen reden zien zijn baan op te zeggen ten faveure van een andere, beter passende baan. Overigens is het, naast de door Lofquist en Dawis geformuleerde verwachting dat een hogere tevredenheid zal leiden tot een langduriger verblijf in een functie, ook goed voorstelbaar dat werknemers die niet tevreden waren met hun oude werk en daarom een nieuwe baan hebben gezocht en gevonden, (zeer) tevreden zullen zijn met hun nieuwe, in hun ogen 'betere', baan. Dit zou dan kunnen uitmonden in een hogere verwachte tevredenheid voor juist deze groep relatief kort werkenden. Het proces van zelfselectie kan zo dan ook leiden tot een tweetal tegengestelde verwachtingen. Lofquist en Dawis (1969: 47) demonstren echter dat een hoge mate van *satisfactoriness* én een hoge mate van *satisfaction* allebei in aanzienlijke mate bijdragen aan de gerealiseerde lengte van het dienstverband.

Waar Lofquist en Dawis tevens recht doen aan het optreden van processen van (zelf)selectie

tie waarbij het werk wordt aangepast aan voor-gegeven behoeften, sluiten zij kortom ook het omgekeerde proces, verondersteld door de aanpassingstheorie, niet uit: dat de behoeften juist worden aangepast aan het werk. Dat zij beide mogelijkheden open laten, blijkt al uit hun omschrijving van *work adjustment* als 'the continuous and dynamic process by which the individual seeks to achieve and maintain correspondence with his work environment' (1969: 46). Hun analyse legt dan ook twee samenhangende eenzijdigheden bloot in de aanpassingstheorie zoals Nederlandse arbeidssociologen die voor ogen hebben. Aanpassing via gedwongen of vrijwillige functieverandering – (zelf)selectie – en, in nauwe samenhang hiermee, aanpassing door werkgevers van het werknemersbestand aan de eisen die het werk stelt, blijven bij laatstgenoemden buiten beeld. Nederlandse arbeidssociologen verstaan onder 'aanpassing' kortom slechts het sociaal-psychologische proces van bijstelling van de behoeften, wensen en verwachtingen door werknemers aan wat hun werk hun te bieden heeft. Omdat wij in dit artikel slechts een toetsing van de aanpassingstheorie in deze enge zin voor ogen hebben, laten ook wij selectie door werkgevers (aangestuurd door overwegingen van *satisfactoriness*) en zelfselectie door werknemers (aangestuurd door de tevredenheid over het werk (*satisfaction*)) buiten beschouwing.

Hypothesen

Doordat *work adjustment* zowel kan verlopen via (zelf)selectie als via de door Nederlandse arbeidssociologen benadrukte aanpassing in enge zin, kan deze laatste niet zonder meer worden onderzocht door te bezien of degenen die al lange tijd in hun functies werkzaam zijn tevredener zijn over hun werk. Wordt dit patroon inderdaad aangetroffen, dan is immers onduidelijk in hoeverre het een gevolg is van aanpassing in enge zin of van (zelf)selectie. Bestaat zo'n verschil naar functieduur echter niet, dan kan wel worden geconcludeerd dat de aanpassingstheorie onhoudbaar is. Wij kunnen daarom onze eerste hypothese als volgt formuleren: werknemers die al langere tijd in hun functie werkzaam zijn, zijn tevredener over hun werk dan werknemers die nog slechts kort in hun functie werkzaam zijn (hypothese 1).

Aan een bevestiging van deze hypothese kunnen geen conclusies worden verbonden, maar een weerlegging is in strijd met de aanpassingstheorie.

Een directere toetsing van de aanpassingstheorie is mogelijk via een empirische beproeving van de correspondentietheorie (of, omgekeerd geformuleerd, de discrepantiethorie) over de totstandkoming van arbeidstevredenheid:

Such theories propose that job satisfaction is determined, in part, by the discrepancies resulting from a psychological comparison process involving the appraisal of current job experiences against some personal *standards of comparison* (e.g. what workers want, feel entitled to, see others getting, have experienced in the past etc.)

(Rice, McFarlin & Bennett, 1989: 591, hun cursivering).

Deze gedachte dat de individuele werknemer het verrichte werk beoordeelt aan de hand van bepaalde beoordelingsmaatstaven en een discrepantie tussen beide als problematischervaart, wordt veelvuldig gehanteerd (bijvoorbeeld Locke, 1976; Ten Horn, 1983; Vogelaar, 1990; Evers, 1999; Van der Parre, 1996). Hoewel deze maatstaven in de meer psychologisch georiënteerde studies veelal worden aangeduid als 'behoeftesterktes' (bijvoorbeeld Ten Horn, 1983; Vogelaar, 1990) en in de meer sociologische studies als 'arbeidsoriëntaties' (bijvoorbeeld Van der Parre, 1996) zijn de daarbij in de onderzoekspraktijk gehanteerde operationalisering onderling volledig uitwisselbaar.

Hoewel deze correspondentie- of discrepantiethorie geen uitspraken doet over de herkomst van de door werknemers gehanteerde beoordelingsmaatstaven, behelst de aanpassingstheorie wel een specifieke veronderstelling hieromtrent. Uit het feit dat de meeste mensen aangeven tevreden te zijn met hun werk, concluderen arbeidssociologen die de aanpassingstheorie aanhangen immers dat werknemers hun beoordelingsmaatstaven succesvol aan hun werk hebben aangepast (bijvoorbeeld De Sitter, 1968: 180-181; 1981: 144; Cherns & Davis, 1975: 33-34; Van der Parre, 1996: 109; Steijn, 2001: 136). In overeenstemming met sociaal-psychologische theorieën over cognitieve dissonantie

(Festinger, 1957) hebben werknemers volgens de aanpassingsthese dus de neiging om vooral die kenmerken van werk van belang te achten die daadwerkelijk in hun eigen werk aanwezig zijn. Wie werk heeft zonder veel mogelijkheden voor zelfontplooiing zal als reactie daarop dus steeds minder belang gaan hechten aan zelfontplooiing en wie slecht betaald werk heeft, zal de kwaliteit van zijn werk niet in de eerste plaats beoordelen op grond van de hoogte van de salariering.

De aanpassingsthese geeft kortom aanleiding tot nog twee andere hypothesen. De eerste hiervan, die niet is ingegeven door de correspondentie- of discrepantietheorie, voorspelt dat werknemers minder belang hechten aan een kenmerk van het werk naarmate dat kenmerk minder in hun eigen werk aanwezig is (hypothese 2a). Dit effect moet bovendien voor werknemers die al langere tijd in hun functie werkzaam zijn sterker zijn dan voor werknemers die hierin nog slechts kort werkzaam zijn (hypothese 2b). De tweede hypothese, die wel is ingegeven door de correspondentie- of discrepantietheorie zoals die in de aanpassingsthese tot uitdrukking wordt gebracht, voorspelt dat mensen tevredener zijn over hun werk naarmate zij meer belang hechten aan de kenmerken die in het werk aanwezig zijn (hypothese 3a). Ook dit effect moet voor werknemers die al langere tijd in hun functie werkzaam zijn sterker zijn dan voor werknemers die hierin nog slechts kort werkzaam zijn (hypothese 3b).

Als de aanpassingsthese houdbaar is, moet de arbeidsoriëntatie worden bepaald door de kenmerken van het werk, in de zin dat men vooral belang hecht aan kenmerken die in het werk aanwezig zijn (conform hypothese 2). Bovendien moeten wij dan een (positief) interactie-effect vinden van de kenmerken van het werk en de arbeidsoriëntatie op de arbeidstevredenheid (conform hypothese 3).

Data en operationalisering

Idealiter vereist een onderzoek naar een aanpassingsproces en de effecten daarvan op de arbeidstevredenheid een longitudinale opzet, bijvoorbeeld in de vorm van een panelstudie. Daarbij kan de invloed van de lengte van de functieervulling op de perceptie van arbeids-

kenmerken, arbeidsoriëntaties en arbeidstevredenheid en op hun onderlinge relaties daadwerkelijk worden onderzocht. Dergelijke gegevens waren echter voor ons niet voor handen, waardoor wij gebruik zullen maken van eenmalig verzamelde gegevens. De toetsing van de hypothesen vindt plaats op data die zijn verzameld in het kader van een breder onderzoek naar de meting van de kwaliteit van de arbeid (zie Jetten & Van Kooten, 1995). Als onderdeel van dit bredere onderzoek zijn er in drie organisaties met schriftelijke vragenlijsten onder andere data verzameld met betrekking tot kenmerken van het werk, arbeidsoriëntaties en arbeidstevredenheid. De doelstelling van dit onderzoek was het toetsen van de houdbaarheid van de uitgangspunten van de correspondentietheorie.

De drie organisaties waarin de data zijn verzameld, zijn willekeurig gekozen. Daarbij is geen representativiteit nagestreefd. De drie organisaties worden hier aangeduid als het Gemeentelijk openbaar vervoerbedrijf, het Energiedistributiebedrijf en het Bouwbedrijf. In het Gemeentelijk openbaar vervoerbedrijf zijn alle medewerkers die werkzaam zijn bij het tram- en het busvervoer benaderd om mee te werken aan het onderzoek. Daarbij gaat het zowel om uitvoerende medewerkers (bestuurders, chauffeurs) als om leidinggevend en medewerkers in administratieve of voorbereidende functies. Ten behoeve van het tramvervoer waren 369 medewerkers werkzaam en ten behoeve van het busvervoer 440 medewerkers. In het Energiedistributiebedrijf zijn 217 medewerkers, werkzaam in technische en administratieve functies, benaderd. Het Bouwbedrijf opereert in de woningbouw. Van dit bedrijf zijn alle medewerkers benaderd om deel te nemen aan het onderzoek: bouwvakkers (metselaars, timmerlieden), stafmedewerkers en leidinggevend en. In totaal gaat het daarbij om 610 medewerkers.

De respons in de vier onderscheiden onderzoeksgroepen Gemeentelijk openbaar vervoerbedrijf-tramvervoer, Gemeentelijk openbaar vervoerbedrijf-busvervoer, Energiedistributiebedrijf en Bouwbedrijf bedroeg respectievelijk 77,5%, 63,0%, 64,0% en 68,5%. Daarmee kan de respons volgens de gangbare maatstaven worden aangemerkt als vrij goed tot zeer goed (Babbie, 1989: 242). Een vergelijking van de respons met de populatie naar de verdeling op de

variabelen leeftijd, geslacht, functie en afdeling leverde geen significante verschillen op. Er bestaat dus geen aanleiding om te veronderstellen dat de gerealiseerde steekproef niet representatief zou zijn voor de onderzoekspopulatie. Het na samenvoeging van de drie groepen respondenten resulterende bestand bevat informatie over 1.120 respondenten.

Om de hiervoor gestelde hypothesen te toetsen, zijn de respondenten in twee groepen ingedeeld.³ De gedachte hierachter is dat als de aanpassingsthese houdbaar is, de groep langer werkenden een hogere gemiddelde arbeidstevredenheid zal hebben, voor deze groep een sterker verband tussen kenmerken van het werk en arbeidsoriëntaties zal worden gevonden en voor deze groep werkenden de invloed van kenmerken van het werk en arbeidsoriëntaties tezamen op de arbeidstevredenheid sterker zal zijn dan voor de groep kort werkenden. De in de volgende paragraaf gepresenteerde analyses zijn dan ook steeds voor elke groep afzonderlijk verricht. In de eerste groep worden respondenten geplaatst die relatief kort een bepaalde functie uitoefenen, in de tweede groep worden respondenten geplaatst die al wat langer hun functie uitoefenen. De variabele functieduur, met waarden van nul tot 41 jaar, is gehercodeerd tot twee categorieën. De scheidslijn is getrokken bij vijf jaar. Ruim een kwart van de respondenten vervult zijn huidige functie vijf jaar of korter en ongeveer driekwart langer dan vijf jaar.⁴

Voor de meting van de kenmerken van het werk hebben we in navolging van Vogelaar (1990) voor een indeling in zes kenmerken van het werk gekozen: ontplooiingsmogelijkheden, autonomie, mogelijkheden voor sociale erkenning, mogelijkheden voor sociale contacten, fysieke arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden. Voor elk van deze zes kenmerken is de respondenten een aantal vragen voorgelegd die steeds informeren naar de mate waarin dit kenmerk in het werk aanwezig is. Alle resulterende variabelen zijn eerst zodanig gehercodeerd dat een hoge score staat voor 'beter' werk, en zijn vervolgens gestandaardiseerd. Voor de vijf eerstgenoemde kenmerken van het werk bleek het mogelijk om betrouwbare schalen te formuleren [zie bijlage 1 voor de exacte vraagstelling en schaalanalyse]. Dit bleek in het geval van de arbeidsvoorwaarden wegens zwakke samenhangen tussen inko-

men, werkzekerheid en promotiekansen niet mogelijk. Daarom zijn deze drie variabelen als afzonderlijke aspecten van de arbeidsvoorwaarden in de analyse opgenomen.

Arbeidstevredenheid

Wij hebben de arbeidstevredenheid zowel gemeten aan de hand van een enkele vraag die de algemene arbeidssatisfactie meet, als aan de hand van de tevredenheid met de zes hierboven onderscheiden kenmerken van het werk. In totaal hebben 1.101 mensen op de vraag naar de algemene tevredenheid een geldig antwoord gegeven. Van hen geeft een ruime meerderheid aan tevreden of zeer tevreden te zijn (72,6%). Hiernaast zijn zes vragen naar de tevredenheid met deelkenmerken van het werk gebruikt om een arbeidssatisfactieschaal te construeren. De hierbij gebruikte items zijn zodanig gehercodeerd dat een hoge score een grotere tevredenheid tot uitdrukking brengt en vervolgens gestandaardiseerd. In bijlage 2 zijn de resultaten van de factor- en betrouwbaarheidanalyse samengevat.

In totaal hebben 1.099 respondenten alle vragen beantwoord die zijn gebruikt om bovenstaande arbeidssatisfactieschaal te construeren. Omdat, zoals vermeld, de gebruikte vragen gestandaardiseerd zijn, ligt het gemiddelde van de schaal op 0. Positieve scores wijzen op een hogere arbeidssatisfactie.

Arbeidsoriëntatie

De arbeidsoriëntatie is gemeten door vast te stellen hoe belangrijk de respondenten de zes genoemde aspecten van het werk vinden. Dit is gedaan aan de hand van paarsgewijze vergelijking, waarbij de respondenten dus uit alle vijftien mogelijke combinaties van twee aspecten van het werk steeds het voor hen persoonlijk belangrijkste aspect hebben gekozen. Voor ieder kenmerk van het werk is het relatieve belang dat men hieraan hecht, geïndiceerd als het aantal malen dat men dit kenmerk verkiest boven een van de vijf andere. De zes indices hebben dus een bereik van een tot en met vijf (zie bijlage 3 voor een beschrijving van de gebruikte items).

Ten slotte zullen wij bij de toetsing van de eerste hypothese – die een hogere arbeidssatisfactie voorspelt voor degenen die al lang in hun functie werkzaam zijn – controleren voor drie variabelen: sekse, leeftijd en opleidingsni-

veau. Het is immers niet ondenkbaar dat zij die lang in hun functie werkzaam zijn in deze opzichten verschillen van de anderen en dat deze variabelen invloed hebben op de arbeids-satisfactie. Slechts 8,3% van de respondenten is vrouw. 69,4% van de respondenten heeft een laag opleidingsniveau (ten hoogste mavo voltooid), 21,3% heeft een middelbaar opleidingsniveau (mbo, havo of vwo) en 9,3% een hoog opleidingsniveau (hbo of academisch onderwijs). De gemiddelde leeftijd van de respondenten bedraagt 41 jaar.

Resultaten

Zijn degenen die al lang in dezelfde functie zitten tevredener over hun werk?

Wij starten met de toetsing van hypothese 1, die voor werknemers die al langere tijd in hun functie werkzaam zijn een grotere tevredenheid over hun werk voorspelt dan voor degenen die hierin nog slechts kort werkzaam zijn. Zoals gezegd willen wij hierbij controleren voor mogelijke verschillen naar sekse, opleidingsniveau en leeftijd tussen beide categorieën. Wij maken daarom, voor beide operationaliseringen van de arbeidstevredenheid afzonderlijk, gebruik van een covariantie-analyse. De resultaten zijn weergegeven in tabel 1.

Verrassend genoeg blijken degenen die nog slechts kort werkzaam zijn in hun functie gemiddeld genomen niet minder, maar juist meer tevreden te zijn over hun werk. Dit verschil is in beide gevallen significant. Omdat degenen die al lang in hun functie werken meer gelegenheid tot aanpassing hebben gehad, is deze bevinding in strijd met de aanpas-

singstheze. Het idee dat de tevredenheid met het werk slechts de mate van aanpassing van de werknemer aan het werk indiceert, wordt dus niet bevestigd. Deze eerste aan de aanpassingstheze ontleende hypothese moet dan ook worden verworpen. Mensen die langer in een functie zitten, zijn gemiddeld genomen minder tevreden met hun werk dan mensen die korter hun functie uitoefenen. Dit zou overigens kunnen wijzen op de eerder aangehaalde suggestie van zelfselectie, waarbij werknemers die net ontevreden zijn weggegaan uit hun eerdere functie nu (extra) tevreden zijn met hun huidige nieuwe en in hun ogen relatief betere functie.

Wordt de arbeidsoriëntatie bepaald door het werk?

Om de houdbaarheid van de vier resterende hypothesen (2a en 2b, 3a en 3b) te kunnen onderzoeken, zijn zestien padmodellen geconstrueerd – voor degenen die lang en kort in hun functie werkzaam zijn afzonderlijk en voor de acht verschillende aspecten van het werk afzonderlijk. In figuur 1 zijn de vier mogelijke paden weergegeven. Om alle analyseresultaten op compacte wijze te kunnen weergeven, worden de sterktes van deze vier paden voor de zestien verschillende modellen in één tabel (tabel 2) gepresenteerd.

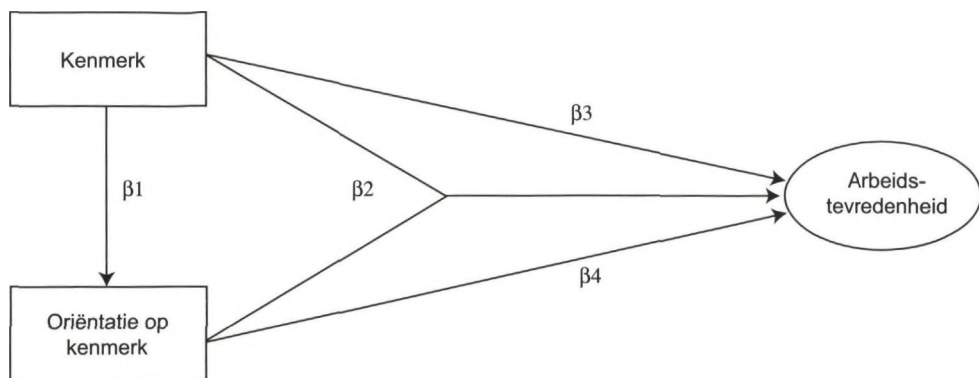
Hechten werknemers minder belang aan een kenmerk van werk naarmate dat kenmerk minder in hun eigen werk aanwezig is? En is die relatie sterker wanneer men al langere tijd in zijn functie werkzaam is? Voor de toetsing van de twee samenhangende hypothesen 2a en 2b die op deze vragen betrekking hebben, bezien wij de richting en sterkte van pad 1 in de zestien padmodellen.

Tabel 1 Gemiddelde arbeidstevredenheid naar functieduur (covariantie-analyse met leeftijd, opleidingsniveau en sekse als covarianten)

Tevredenheid met werk	Kort	Lang	F
Algemene tevredenheid	0,19 (0,90) (N=272)	-0,07 (1,03) (N=807)	9,20*
Arbeidssatisfactieschaal	0,43 (0,79) (N=272)	-0,15 (1,02) (N=807)	49,96**

* $p < 0,01$; ** $p < 0,001$

Bron: gegevens B. Jetten.



Figuur 1 Het padmodel met zijn vier paden

Tien van de effecten van het werk op de arbeidsoriëntatie zijn niet significant en twee zijn negatief in plaats van positief. Zijn er minder promotiekansen, dan vindt men het maken van promotie niet minder belangrijk maar juist belangrijker en heeft men minder werkzekerheid, dan vindt men ook dit juist belangrijker. Deze twee bevindingen zijn in strijd met wat de aanpassingstheorie voorspelt, maar de betreffende effecten zijn met respectievelijk

-0,14 en -0,08 betrekkelijk zwak. Ook de vier positieve relaties, in overeenstemming met hypothese 2a, zijn bepaald niet sterk (0,16, 0,09, 0,22 en 0,17): wie in het werk meer ontplooiingsmogelijkheden en meer autonomie heeft, hecht meer belang aan beide zaken. De gevonden effecten zijn in de categorie 'lang' overigens niet sterker dan in de categorie 'kort', wat in strijd is met hypothese 2b.

Tabel 2 Algemene arbeidstevredenheid^a verklaard uit de kenmerken van het werk en de bijbehorende arbeidsoriëntaties voor degenen met een korte en een lange functieduur (β_1 , β_2 , β_3 en β_4 verwijzen naar de β 's in figuur 1)

Padmodellen		Vrijheidsgraden	β_1	β_2	β_3	β_4	R^2
1 Mogelijkheden voor ontplooiing	Kort	240	0,16*	n.s.	0,50**	n.s.	0,26
	Lang	680	0,09*	0,08*	0,44**	n.s.	0,20
2 Autonomie	Kort	243	0,22**	n.s.	0,41**	-0,13*	0,17
	Lang	685	0,17**	0,12**	0,40**	n.s.	0,16
3 Mogelijkheden voor sociale erkenning	Kort	237	n.s.	n.s.	0,41**	n.s.	0,17
	Lang	685	n.s.	n.s.	0,44**	n.s.	0,19
4 Mogelijkheden voor sociale contacten	Kort	240	n.s.	n.s.	0,28**	n.s.	0,08
	Lang	685	n.s.	-0,17*	0,40**	n.s.	0,16
5 Arbeidsomstandigheden	Kort	227	n.s.	n.s.	0,27**	n.s.	0,07
	Lang	647	n.s.	n.s.	0,37**	n.s.	0,14
6 Promotiekans	Kort	241	-0,14*	n.s.	0,20*	n.s.	0,05
	Lang	695	n.s.	n.s.	0,18**	n.s.	0,03
7 Nettosalaris	Kort	232	n.s.	n.s.	n.s.	-0,15*	0,02
	Lang	680	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
8 Werkzekerheid	Kort	242	n.s.	n.s.	0,17*	n.s.	0,04
	Lang	696	-0,08*	n.s.	0,21**	n.s.	0,05

^a Deze analyses zijn ook uitgevoerd met de arbeidssatisfactieschaal als afhankelijke variabele. Dit leverde geen substantieel andere resultaten op.

* $p < 0,01$; ** $p < 0,001$.

Bron: gegevens B. Jetten.

Deze bevindingen stemmen overeen met die van Van der Parre (1996). Ook hij komt tot de conclusie dat deze relaties tussen de kenmerken van het werk en de arbeidsoriëntaties betrekkelijk zwak zijn. Bovendien maakt zijn onderzoek duidelijk dat andere, niet-werkgebonden, variabelen voor de verklaring van arbeidsoriëntaties belangrijker zijn. Ook wij vinden voor hypothese 2a slechts weinig empirische ondersteuning. Er is kortom weinig dat erop wijst dat mensen hun arbeidsoriëntaties na verloop van tijd aanpassen aan de mogelijkheden die hun werk hun biedt.

Bepaalt de arbeidsoriëntatie in interactie met het werk de arbeidstevredenheid?

Zijn werknemers tevredener over een bepaald aspect van hun werk naarmate zij meer belang aan dit aspect hechten? En is dit interactie-effect inderdaad sterker in het geval van werknemers die al langere tijd in hun functie werkzaam zijn? De voor de evaluatie van hypothese 3a en 3b noodzakelijke toetsingsresultaten zijn eveneens te vinden in tabel 2 hiervoor. Wij bezien eerst de paden 3 en 4 die betrekking hebben op de directe effecten van de kenmerken van het werk en de arbeidsoriëntaties op de arbeidstevredenheid. Pas daarna gaan wij over naar de interacties tussen deze variabelen, van belang met het oog op de toetsing van de derde hypothese.

De invloed van de arbeidsoriëntatie op de arbeidstevredenheid (pad 4) is slechts in twee van de zestien modellen statistisch significant, waarbij in beide gevallen sprake is van een negatief effect. Bezien wij echter de invloed van de kenmerken van het werk op de arbeidstevredenheid (pad 3), dan blijken maar liefst veertien van de zestien paden positief en significant. Naarmate werk 'beter' is, leidt dit dus in de meeste gevallen tot een grotere tevredenheid met het werk. Dit effect is in het geval van de werkzekerheid en de promotiekansen betrekkelijk zwak en in het geval van het salaris zelfs geheel afwezig. In het geval van de ontlooiingsmogelijkheden, de autonomie, de mogelijkheden voor sociale erkenning, de mogelijkheden voor sociale contacten, alsmede de arbeidsomstandigheden, is het echter sterk. Het is op twee uitzonderingen na – model 4 (kort) en model 5 (kort) – steeds sterker dan 0,37. De sterkte van dit effect verschilt niet systematisch tussen degenen die lang en kort in

hun functies werkzaam zijn. Meestal is het ongeveer even sterk (modellen 2, 3, 4, 6 en 8), in één geval is het wat sterker voor de categorie 'kort' (model 1) en soms juist voor de categorie 'lang' (modellen 4 en 5). Deze in de meeste gevallen sterke effecten van het werk op de arbeidstevredenheid zijn lijnrecht in strijd met de aanpassingstheorie, omdat de arbeidssatisfactie volgens deze these weinig of niets zegt over de kwaliteit van de arbeid.

Dan komen wij ten slotte bij de toetsing van de aan de aanpassingstheorie ontleende hypothese 3, die positieve interactie-effecten van de kenmerken van het werk en de arbeidsoriëntaties op de arbeidstevredenheid voorspelt. In vijf van de acht modellen (namelijk 3, 5, 6, 7 en 8) is noch voor degenen die lang in hun functie werkzaam zijn, noch voor degenen die hun functie nog maar kort vervullen sprake van een significant interactie-effect (modellen 3, 5, 6, 7 en 8). Een significant interactie-effect bestaat wel in de modellen 1, 2 en 4, maar alleen voor degenen die al lang in hun functies werkzaam zijn. In het laatste geval is het bovendien negatief in plaats van positief. Van de zestien door de aanpassingstheorie voorspelde interacties treffen wij er met andere woorden slechts twee aan. Noch voor hypothese 3a, die zestien positieve interacties voorspelt, noch voor hypothese 3b, die voorspelt dat deze het sterkst zullen zijn voor degenen die hun functie al lange tijd vervullen, vinden wij kortom veel empirische ondersteuning.

Onze onderzoeksresultaten stemmen grosso modo overeen met die van Vogelaar (1990) en Schouteten (2001). Vogelaar concludeert eveneens dat 'weging van de mate van behoeftevervulling (de mate waarin het werk de behoeften vervult, PA/DH/BJ) met de sterkte van de desbetreffende behoefte niet leidt tot een betere verklaring van de mate van arbeidssatisfactie' (1990: 245), terwijl Schouteten concludeert dat de aard van het verrichte werk de belangrijkste determinant van de arbeidstevredenheid is (2001: 99).

Conclusie

Wij hebben in dit artikel een empirische toetsing uitgevoerd van wat in de Nederlandse arbeidssociologie bekendstaat als de aanpassingstheorie. Deze these kan in twee veronderstellin-

gen worden uiteengelegd. De eerste is dat werknemers de eisen die zij aan hun werk stellen (hun arbeidsoriëntatie) via een proces van reductie van cognitieve dissonantie aanpassen aan wat hun werk hun te bieden heeft. Als deze veronderstelling houdbaar is, moeten positieve relaties bestaan tussen wat het werk te bieden heeft en de eisen die men eraan stelt. Voor zes van de acht onderscheiden aspecten van het werk bestaan deze relaties echter niet. Wij treffen ze slechts aan bij de ontplooiingsmogelijkheden en de autonomie, hoewel ze ook in die gevallen bepaald niet sterk zijn. De tweede veronderstelling van de aanpassingstheorie is dat werknemers deze aan hun werk aangepaste maatstaven hanteren bij de beoordeling van hun werk, met als gevolg een positieve beoordeling van werk dat slechts weinig te bieden heeft. Zo'n interactie-effect hebben wij slechts aangetroffen in twee modellen.

Betrekken wij daarnaast nog twee andere bevindingen in de beschouwing, dan moeten wij constateren dat ook deze in strijd zijn met de aanpassingstheorie. In de eerste plaats heeft de aard van het werk in alle gevallen een (meestal sterk) positief effect op de arbeidstevredenheid zonder dat daarbij de arbeidsoriëntatie een modererende rol speelt. De arbeidstevredenheid zegt dus wel degelijk iets over de kwaliteit van de arbeidssituatie. In de tweede plaats hebben wij geen empirische ondersteuning kunnen vinden voor de veronderstelling dat aanpassing pas na verloop van tijd optreedt. De stelling dat arbeidstevredenheid niet of nauwelijks kan worden opgevat als indicator voor de kwaliteit van de arbeid omdat zij vooral de mate waarin mensen zijn aangepast aan hun werk reflecteert, komt daarmee onder druk te staan.

De beperkte aanwijzingen voor aanpassing hebben bovendien slechts betrekking op bepaalde kenmerken van het werk. Alleen in het geval van autonomie en ontplooiingsmogelijkheden bestaat immers een zekere correspondentie tussen de arbeidsoriëntatie en wat het werk te bieden heeft. De neiging om het werk met deze aangepaste maatstaven te beoordelen zodat desondanks een hoge arbeidstevredenheid resulteert, bestaat eveneens alleen voor deze twee kenmerken van het werk. Deze bevindingen contrasteren vooral met die voor het salaris en de werkzekerheid. Voor deze twee laatste kenmerken van het werk bestaat immers

geen correspondentie tussen het werk en de arbeidsoriëntatie, noch wordt het werk door degenen die in dit opzicht minder goed af zijn beoordeeld op grond van aangepaste maatstaven.

Alleen voor ontplooiing en autonomie, de 'hogere' behoeften (Maslow, 1954) die centraal staan in een 'expressieve' of 'intrinsieke' arbeidsoriëntatie bestaan kortom enige aanwijzingen voor aanpassing. In het geval van inkomen en werkzekerheid, die als 'lagere' behoeften in de zin van Maslow de kern vormen van een 'instrumentele' of 'extrinsieke' arbeidsoriëntatie, is hiervan in het geheel geen sprake.⁵

Hoewel wij dus wel enige aanwijzingen voor aanpassing hebben gevonden, zijn deze niet geheel overtuigend, zodat de schijnbare consensus over de houdbaarheid van de aanpassingstheorie onder Nederlandse arbeidssociologen zoals die wordt geschetst door Benschop (zie de inleiding) wat ons betreft niet zonder meer is gerechtvaardigd. In dit artikel is met behulp van crosssectiegegevens getoetst in hoeverre hypothesen die zijn afgeleid uit de aanpassingstheorie empirisch houdbaar zijn. Systematischer opgezet onderzoek naar de relaties tussen kenmerken van het werk, arbeidsoriëntaties en arbeidstevredenheid, liefst gebruikmakend van een paneldesign, lijkt ons dan ook van belang.

Discussie

Resteert de vraag hoe het komt dat een theorie waarvoor zo weinig wetenschappelijk bewijs bestaat in zo brede kring als een waarheid als een koe wordt beschouwd. Dat arbeidssociologen de aanpassingstheorie als theorie over de totstandkoming van oordelen over arbeidstevredenheid nogal eens verwarren met de zogenoemde paradox van de arbeidssatisfactie is met het oog hierop veelzeggend. Deze paradox van de arbeidssatisfactie behelst, anders dan de aanpassingstheorie, immers geen toetsbare theorie over de totstandkoming van de arbeidstevredenheid. Zij behelst slechts een afwijzing van de geldigheid van tevredenheidsoordelen over het werk op grond van het feit dat degenen die zeggen tevreden te zijn met hun werk hierover toch klachten kunnen hebben (vgl. Mok, 1994:115). Dit lijkt ons een aanvechtbaar standpunt. Niet alleen omdat wij hieromtrent nog nooit ondersteunend empirisch onderzoek

hebben gezien, maar ook omdat wij niet inzien waarom werknemers die tevreden zijn over hun werk hierover geen klachten zouden kunnen hebben.

Dit is immers alleen maar een 'paradoxaal' verschijnsel wanneer men veronderstelt dat *survey*-onderzoek een soort 'absolute' meetresultaten zou kunnen opleveren. Uit via *survey*-onderzoek gegenereerde meetresultaten betreffende de arbeidstevredenheid kan slechts worden geconcludeerd dat zij die zeggen 'tevreden' te zijn over hun werk 'tevredener' zijn dan degenen die zeggen hierover 'ontevreden' te zijn. Omdat zo'n meetresultaat niets zegt over de 'absolute' mate van tevredenheid – zo wij ons daarbij al iets zouden kunnen voorstellen – valt slechts te verwachten dat zij die zeggen 'tevreden' te zijn *minder* zullen klagen dan degenen die zeggen ontevreden te zijn. En dat is natuurlijk iets wezenlijk anders dan dat zij in het geheel *niet* zullen klagen. Er is dan ook niets 'paradoxaals' aan als werknemers die zeggen 'tevreden' te zijn over hun werk hierover toch klachten hebben.

De aard van deze misvatting kan eenvoudig worden geïllustreerd aan de hand van de praktijk van de schaalconstructie in *survey*-onderzoek. Iedere in *survey*-onderzoek gebruikte schaal – of men daarmee nu de arbeidstevredenheid meet of iets geheel anders – bestaat per definitie uit een min of meer arbitraire selectie door de onderzoeker uit een in principe oneindig aantal mogelijke vragen (vaak uitspraken van het 'Likert'-type) dat kan worden gebruikt voor de meting van de betreffende eigenschap. Hoewel met sommige uitspraken slechts weinig respondenten het eens zullen zijn, zullen met andere juist zeer velen het eens zijn. Het percentage 'instemmende' antwoorden kan daardoor variëren van slechts enkele procenten tot bijna honderd procent. Dat de betreffende uitspraken samen desondanks een betrouwbare schaal vormen, betekent dat de antwoorden met elkaar samenhangen en dat de gebruikte uitspraken dus allemaal min of meer 'hetzelfde' meten – bijvoorbeeld arbeidstevredenheid.

De 'paradox van de arbeidssatisfactie' berust nu op de misvatting dat het desondanks mogelijk zou zijn om een van deze vragen uit te roepen tot de 'enige echte meting van de arbeidstevredenheid' zodat een 'positief' antwoord hierop – maar dan ook echt alleen hierop –

zou betekenen dat men geen klachten over het werk meer kan hebben. Deze gedachte is onjuist, omdat geen geldig en onomstreden criterium bestaat voor de selectie van deze ene vraag uit de in principe oneindige verzameling. Alle denkbare vragen voor de meting van de arbeidstevredenheid komen hiervoor immers in gelijke mate in aanmerking. Men kan als onderzoeker het percentage tevreden werknemers – afhankelijk van de gekozen operationalisering – dus naar willekeur laten variëren van (bijna) nul tot (bijna) honderd.⁶ Hoewel het allebei geldige indicatoren voor de arbeidstevredenheid zijn, zal bijvoorbeeld de uitspraak 'Als je dit werk dagelijks moet doen, kun je net zo goed dood zijn' veel meer 'tevredenen' opleveren dan de uitspraak 'Dankzij dit werk ben ik de gelukkigste mens op deze wereld'. Het is kortom een misverstand dat aan de hand van *survey*-onderzoek zou kunnen worden vastgesteld hoe groot het aantal tevredenen werknemers 'echt' is.

Dat het werk zelf iets anders is dan de tevredenheidsoordelen van werknemers hierover is evident en onomstreden. De vraag naar de relatie tussen beide kan dan ook slechts een empirische zijn en wij hebben gezien dat zij betrekkelijk sterk is. Hieruit kan echter niet worden geconcludeerd dat arbeidstevredenheid 'dus wel' belangrijk is, net zoals het onzin zou zijn om uit het ontbreken van zo'n relatie te concluderen dat zij dit 'dus niet' is. Beide gevolgtrekkingen stelen immers op een merkwaardige gedachte: dat tevredenheidsoordelen over het werk alleen maar van belang zijn als ze sterk samenhangen met het karakter van het werk zelf. En dat is, anders dan de in dit artikel getoetste aanpassingsthese, natuurlijk geen empirisch toetsbare stelling maar een normatieve stellingname. Een normatieve stellingname bovendien, die verontrustend veel weg heeft van Marx' ideeën over 'waar' en 'vals' bewustzijn: als de ideeën van niet-sociologen niet corresponderen met die van sociologen, hoeft men deze ideeën ook niet serieus te nemen, maar kan men ze eenvoudigweg als irrationele waandenkbeelden terzijde schuiven (Houtman 2000: 7-12).

Het feit dat de aanpassingsthese en de paradox van de arbeidssatisfactie door sociologen zo vaak in een adem worden genoemd, kan alleen maar uit deze gemeenschappelijke suggestie worden begrepen: dat de ideeën van de

deelnemers aan het sociale leven niet serieus hoeven te worden genomen wanneer ze verschillen van die van sociologen. Voor een empirische maatschappijwetenschap die niet is gericht op de morele beoordeling maar op de wetenschappelijke verklaring van de ideeën van de deelnemers aan het sociale leven, lijkt ons dit op zijn zachtst gezegd een merkwaardig vertrekpunt.

Noten

- 1 Dit artikel is gebaseerd op een gelijknamige paper die de auteurs presenteerden op de 10e sociaal wetenschappelijke (SISWO) dagen van 30 en 31 mei 2002.
- 2 Te zien op een pagina van 'sociosite', www.pscw.uva.nl/sociosite/labor/econsoc/4cmotivatie.html, laatst bezocht op 23-05-2002, daarom verwijzing naar 2002.
- 3 Hoewel we bij een indeling in meerdere groepen beter de beschikbare informatie van de variabele functieduur zouden kunnen gebruiken, zullen de groepen dan kleinere aantallen respondenten bevatten, wat tot uitdrukking zal komen in lagere significantieniveaus. De tweedeling is de simpelste indeling, waardoor het aantonen van significante verschillen tussen beide groepen, mede dankzij de relatief grote respondent aantallen in deze groepen, minder moeilijk is.
- 4 De scheidslijn is ook gelegd bij elf jaar, waarbij twee groepen van ongeveer gelijke grootte ontstonden. Gebruik van deze variabele in plaats van de in de analyses gepresenteerde variabele leverde geen verschillen van betekenis op.
- 5 Het belang dat men hecht aan promotiekansen is ambivalent waar het gaat het om het onderscheid tussen 'hogere' en 'lagere' behoeften. Belang hechten aan het maken van promotie kan immers zowel wijzen op de wens de autonomie en ontplooiingsmogelijkheden te vergroten als op de wens de arbeidsvoorwaarden te verbeteren. De resterende onderscheiden aspecten van het werk – de mogelijkheden voor sociale erkenning en sociale contacten en de fysieke arbeidsomstandigheden – zijn gerelateerd aan behoeften die een tussenpositie innemen tussen de genoemde 'hogere' en 'lagere' behoeften.
- 6 Het is belangrijk om te benadrukken dat dit geen enkele beperking vormt voor de mogelijkheid om aan de hand van survey-onderzoek verklaringsvragen te beantwoorden, zoals wij in dit artikel hebben gedaan. Als een betrouwbare schaal wordt uiteengelegd in de samenstellende vragen, zal elk hiervan immers grosso modo een vergelijkbare (zij het in de regel zwakkere) samenhang opleveren met 'externe' variabelen als de schaal als geheel. De frequentieverdeling van een variabele heeft kortom geen systematische

gevolgen voor de sterkte van zijn relatie met andere variabelen (extreem scheve verdelingen daargelaten).

Literatuur

- Alderfer, C.P. (1972), *Existence, Relatedness and Growth: Human needs in organizational settings*, New York: The Free Press.
- Babbie, E. (1989), *The Practice of Social Research*, Belmont: Wadsworth.
- Benschop, A. (2002), Sociosite: Economische Sociologie – IV Structuratie: 3 Motivatie, www.pscw.uva.nl/sociosite/labor/econsoc/4cmotivatie.html.
- Braverman, H. (1974), *Labor and Monopoly Capital: the degradation of work in the twentieth century*, New York: Monthly Review Press.
- Cherns, L.E. & A.B. Davis (1975), *The Quality of Working Life, Volume One: problems, prospects, and the state of the art*, New York: The Free Press.
- Eijbergen, R. van (1999), *De invoering en het effect van zelfsturende teams in organisaties*, Utrecht: Lemma.
- Evers, A. (1999), 'Methodologische aspecten bij het meten van arbeidsomstandigheden, stress en welzijn', in: *Gedrag en Organisatie*, 12 (6) 335-346.
- Festinger, L.A. (1957), *A Theory of Cognitive Dissonance*, Evanston, Ill.: Row Peterson
- Hackman, J.R. & G.R. Oldham (1976), 'Motivation Through the Design of Work: Test of a theory', in: *Organizational Behavior and Human Performance*, 16 (2) 250-279.
- Heming, B.H.J. (1992), *Kwaliteit van de arbeid, geautomatiseerd...*, Delft: Technische Universiteit Delft.
- Heming, B. (1998), 'Kwaliteit van de arbeid als samenwerking tussen mens en werk: De Delftse benadering', in: J. van Ruysseveldt, M. de Witte & J. van Grumbkow (red.), *Organiseren van mens en arbeid: Hedendaagse benaderingen van de kwaliteit van de arbeid*, Heerlen: Open Universiteit 159-176.
- Horn, L.A. ten (1983), *Behoeften, werksituatie en arbeidsbeleving*, Pijnacker: Dutch Efficiency Bureau.
- Houtman, D. (2000), *Een blinde vlek voor cultuur: Sociologen over cultureel conservatisme, klassen en moderniteit*, Assen: Van Gorcum.
- Jetten, B. & G. van Kooten (1995), 'Quality of Work: from theory to test', in: G.B. Van Hees, F. Huijgen, Th. P.W.M. van der Krogt & J.J. Schippers (eds.), *Work from the Lowlands*, Amsterdam: SISWO, 67-92.
- Jong, M. de & J. Van de Kamp (2000), *Wie staat er voor de klas*, Leuven-Apeldoorn: Garant.
- Jurda, F. (1995), *Werk, persoon en welzijn. Een toetsing van het Job Demand-Control-model*, Enschede: Copyprint 2000.
- Locke, E.A. (1976), 'The Nature and Causes of Job Satisfaction', in: M. Dunnette (red.), *Handbook of*

- Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally 1297-1350.
- Lofquist, L.H., & R.V. Dawis (1969), *Adjustment to Work: A Psychological View of Man's Problems in a Work-Oriented Society*, New York: Appleton-Century-Crofts, Educational Division.
- Maslow, A.H. (1954), *Motivation and Personality*, New York: Harper & Row.
- Mok, A.L. (1990), *In het zweet uws aanschijns...: Inleiding in de arbeidssociologie*, Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.
- Mok, A.L. (1994), *In het zweet uws aanschijns...: Inleiding in de arbeidsociologie*, Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese (2e druk).
- Parre, P. van der (1996), *Zonder arbeid geen zegen: Kwaliteit van de arbeid, arbeidsoriëntaties en het zoekgedrag op de arbeidsmarkt*, Delft: Eburon.
- Rice, R.W., D.B. McFarlin & D.E. Bennett (1989), 'Standards of Comparison and Job Satisfaction', in: *Journal of Applied Psychology*, 74 (4) 591-598.
- Ruël, G.C. (1994), *Van structuur tot kwaliteit: Relaties tussen produktiestructuur, arbeidssituatie en kwaliteit van de arbeid*, Groningen: Wolters Noordhoff.
- Schouteten, R.L.J. (2001), *Balances in Well-Being at Work: Measurements, Determinants, and Improvements of the Quality of Working Life*, Capelle a/d IJssel: Labyrinth Publication.
- Sitter, L.U. de (1968), 'De maatschappelijke betekenis van de arbeidsvoldoening', in: J. Berting & L.U. de Sitter (red.), *Arbeidsvoldoening en arbeidsbeleid*, Utrecht: Spectrum 163-185.
- Sitter, L.U. de (1981), *Op weg naar nieuwe fabrieken en kanoren: Produktie-organisatie en arbeidsorganisatie op de tweesprong*, Deventer: Kluwer.
- Sitter, L.U. de (1994), *Synergetisch produceren: Human Resources Mobilisation in de produktie: een inleiding in de structuurbouw*, Assen: Van Gorcum.
- Smith, P.C., L.M. Kendall & C.L. Hulin (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago: Rand McNally.
- Steijn, A.J. (2001), *Werken in de informatiesamenleving*, Assen: Van Gorcum.
- Steijn, B. & M. De Witte (1992), *De januskop van de industriële samenleving*, Alphen aan den Rijn: Samsom Bedrijfsinformatie.
- Vogelaar, A.L.W. (1990), *Arbeidssatisfactie: Een consequentie van behoeftenstructuur en kenmerken van werk en werksituatie*, Leiden: Universiteit Leiden.
- Vogelaar, A.L.W. & R. van der Vlist (1995), 'Het Job Characteristics Model en taakherontwerp', in: *Gedrag en Organisatie* 8 (2) 65-87.
- Witte, M. de & A. van der Zwaan (1998), 'Sociotechnische meetinstrumenten', in: J. van Ruysseveldt, M. de Witte & J. van Grumbkow (red.), *Organiseren van mens en arbeid: Hedendaagse benaderingen van de kwaliteit van de arbeid*, Heerlen: Open Universiteit 87-110.
- Zwaan, A.H. van der (1991), *Organiseren van arbeid*, Assen/Maastricht: Van Gorcum.

Bijlage 1 De meting en schaalconstructie van de kenmerken van het werk

Voor de meting van de ontplooiingsmogelijkheden in het werk is aan de respondenten gevraagd de volgende vragen te beantwoorden aan de hand van vijf antwoordcategorieën: 'nee, beslist niet', 'nee, eigenlijk niet', 'tussen ja en nee in', 'ja, wel een beetje', 'ja, beslist':

- krijgt u in uw werk de kans om uw kennis en vaardigheden te gebruiken?
- leert u in uw werk nog steeds dingen bij?
- wordt u door uw werk gestimuleerd in uw persoonlijke ontwikkeling?
- is uw baan een uitdaging voor u?

Van deze vier items is een schaal geconstrueerd met een betrouwbaarheid van 0,80 (Cronbachs alfa).

De respondenten is vervolgens gevraagd om aan te geven hoe vaak elk van de kenmerken autonomie, sociale erkenning en sociale contacten zich in hun werk voordoet: 'nooit', 'heel

af en toe', 'soms', 'vaak' of 'heel vaak'.

Voor het kenmerk *autonomie* zijn de volgende vier vragen gesteld:

- heeft u veel vrijheid in uw werk?
- heeft u veel kansen om belangrijke beslissingen over uw eigen werk te nemen?
- heeft u de mogelijkheid om te werken zonder dat iemand op uw vingers kijkt?
- neemt u in uw werk gewoonlijk veel zelfstandige beslissingen over hoe u het werk doet?

De betrouwbaarheid van de schaal bedraagt 0,70 (Cronbachs alfa).

Voor het kenmerk mogelijkheden voor sociale erkenning zijn de volgende drie vragen gesteld:

- krijgt u van andere mensen waardering voor uw werk?
- wordt het door anderen erkend wanneer u een goede prestatie geleverd heeft?
- wordt er op uw werk rekening gehouden met uw wensen?

Arbeidstevredenheid: een aanpassingsfenomeen?

– hechten de mensen met wie u werkt waarde aan uw oordeel?

De betrouwbaarheid van de schaal bedraagt 0,85 (Cronbachs alfa).

Voor de meting van het kenmerk mogelijkheden voor 'sociale contacten' zijn de volgende drie vragen gesteld:

– geeft uw werk u de kans om met anderen samen te werken?

– heeft u op uw werk mogelijkheden om mensen te leren kennen?

– maakt u op uw werk deel uit van een hechte groep mensen?

De betrouwbaarheid van de schaal bedraagt 0,65 (Cronbachs alfa).

Om de kwaliteit van de fysieke arbeidsomstandigheden te bepalen, is aan de respondenten gevraagd om aan te geven hoe vaak elk van deze twaalf kenmerken zich in hun werk voordoet: 'nooit', 'heel af en toe', 'soms', 'vaak' of 'heel vaak':

– ongemakkelijke werkhouding;

– slechte verlichting;

– te hoge of te lage temperatuur;

– tocht of vocht;

– slecht werkmateriaal;

– te veel werk;

– te weinig materiaal;

– vermoeiend werk;

– gevaarlijk of ongezond werk;

– zwaar werk;

– vies werk;

– lawaai.

De betrouwbaarheid van de schaal bedraagt 0,87 (Cronbachs alfa).

Het kenmerk arbeidsvoorwaarden is vastgesteld aan de hand van drie vragen.

– Kunt u aangeven tot welke categorie uw nettoweekloon behoort? (Antwoordcategorieën: 'minder dan fl. 400', 'tussen fl. 400 en fl. 500', 'tussen fl. 500 en fl. 600', 'tussen fl. 600 en fl. 700', 'meer dan fl. 700'. Aan degenen die in deeltijd werken, is gevraagd wat zij zouden verdienen wanneer zij fulltime zouden werken.)

– Hoeveel zekerheid hebt u over het behoud van werk bij uw bedrijf? (Antwoordcategorieën: 'heel veel zekerheid', 'veel zekerheid', 'tamelijk veel zekerheid', 'weinig zekerheid', 'heel weinig zekerheid'.)

– Vinden er op uw werk promoties plaats? (Antwoordcategorieën: 'ja, vaak', 'ja, soms', 'niet ja, niet nee', 'nee, nauwelijks', 'nee, nooit'.)

Bijlage 2 De meting en schaalconstructie van de arbeidstevredenheid

De algemene arbeidstevredenheid bij de respondenten is vastgesteld door de respondenten de vraag voor te leggen: In welke mate bent u, alles bij elkaar opgeteld, tevreden met uw werk?

Daarnaast is een arbeidssatisfactieschaal gemaakt door de respondenten te bevragen over hun tevredenheid met de afzonderlijke kenmerken van het werk. Op de antwoorden van de respondenten op deze vragen is vervolgens een factor- en schaalanalyse verricht. De tevredenheid van de respondenten is vastgesteld aan de hand van de volgende vragen.

– Bent u tevreden met de mate waarin u in uw functie uw kennis en vaardigheden kunt benutten?

– Bent u tevreden met de mogelijkheid zelf beslissingen te nemen in uw functie?

– Bent u tevreden met de waardering die u krijgt voor uw werk?

– Bent u tevreden over de mogelijkheden contacten met anderen te onderhouden tijdens uw werk?

– Bent u tevreden met de omstandigheden (lawaai, temperatuur en dergelijke) waaronder u uw werk moet verrichten?

Bent u tevreden over uw secundaire arbeidsvoorwaarden (zoals vakantie- en verlofregeling, scholingsmogelijkheden, reiskosten en dergelijke)?

Factorladingen variëren tussen de 0,64 (voor de tevredenheid met de mogelijkheden om sociale contacten in het werk aan te gaan) en de 0,75 (voor de tevredenheid met de fysieke arbeidsomstandigheden), de schaal verklaart ruim vijftig procent van de variantie en de betrouwbaarheid van de schaal bedraagt 0,80 (Cronbachs alfa).

Bijlage 3 De meting van de arbeidsoriëntaties

Om de arbeidsoriëntaties vast te stellen, is aan de respondenten gevraagd vijftien afwegingen te maken waarbij steeds twee soorten werk met de nadruk op een van de zes kenmerken van het werk tegenover elkaar stonden. De volgende soorten werk zijn daarbij gebruikt.

- Een baan die veel creativiteit vereist, veel variatie biedt en hoge eisen stelt aan kennis en vaardigheden (voor de meting van de oriëntatie op ontplooiingsmogelijkheden).
- Een baan die veel beslissingsruimte, verantwoordelijkheid en vrijheid van handelen met zich meebrengt (voor de meting van de oriëntatie op autonomie).
- Een baan waarin men veel waardering krijgt

Arbeidstevredenheid: een aanpassingsfenomeen?

voor het werk dat men doet (voor de meting van de oriëntatie op sociale erkenning).

- Een baan waarin het gezellig is en men veel aangename contacten met mensen kan hebben (voor de meting van de oriëntatie op sociale contacten).
- Een baan waarin men het werk uitvoert onder goede omstandigheden, zoals geen lawaai, geen te hoge of te lage temperatuur, geen vuil werk en dergelijke (voor de meting van de oriëntatie op fysieke arbeidsomstandigheden).
- Een baan met een uitstekend salaris en goede secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals vakantie- en verlofregeling, reiskosten en dergelijke (voor de meting van de oriëntatie op arbeidsvoorwaarden).