

Welzijn op het werk: wel te meten?

Delarue, A. (2003). Het meten van stress: de stress van het meten. De beoordeling van kwaliteit van de arbeid: een confrontatie van methodologische strategieën. *Tijdschrift voor Sociologie*, 24(4) (nog te verschijnen).

Kwaliteitsvolle jobs zijn een noodzakelijke voorwaarde voor duurzame werkgelegenheid. Goede banen zorgen voor minder ziekteverzuim en maken het mogelijk om mensen langer aan het werk te houden. Waar vroeger in barre economische tijden vooral de kwantiteit van het werk de focus van het maatschappelijk debat werd, is nu het besef gegroeid dat stress op het werk geen luxeprobleem is, maar handenvol geld kost. De Belgische overheid heeft met de publicatie van het 'Belgisch rapport over de kwaliteit van de arbeid' (Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid, 2001) de problematiek tot hoeksteen van de Europese werkgelegenheidsstrategie gemaakt. Een primeur is ook de Staatssecretaris voor Arbeidsorganisatie en Welzijn op het werk, toegevoegd aan de Minister van Werk en Pensioenen binnen de federale regering. Aan Vlaamse zijde wordt de aandacht voor kwaliteit van de arbeid concreet ingevuld door de ontwikkeling van een 'werkbaarheidsmonitor' van de Vlaamse werknemers.

Dit streven naar kwaliteitsvolle banen maakt betrouwbare en geldige meetsystemen om de kwaliteit van de arbeid in bedrijven en instellingen op te volgen en te evalueren onontbeerlijk. Verschillende instrumenten werden met dit doel ontwikkeld. Naargelang de beoordelaar en de manier van gegevensverzameling kennen zij een specifieke methodologische benadering. Vraag is wat het effect is van het instrument op het resultaat. Een confrontatie van twee instrumenten, de semi-kwalitatieve WEBA en de hiervan afgeleide kwantitatieve NOVA-WEBA, is een stap in de richting van een

maatstaf voor de kwaliteit van de beoordeling van de kwaliteit.

Kwaliteit van de arbeid als meetprobleem

'Kwaliteit van de arbeid' is een belangrijke constante in organisatiepsychologisch en arbeidssociologisch onderzoek. Wanneer een zekere afstand wordt genomen van de verschillen in de uitkomsten van de diverse onderzoeken rond kwaliteit van de arbeid en de verschillen in de waardering van deze uitkomsten, lijkt zich onder de wetenschappers een zekere mate van consensus af te tekenen over de vraag wat de kenmerken van slechte arbeidskwaliteit zijn. Van goede arbeid is *geen* sprake wanneer het werk tegen een hongerloon ver-

richt moet worden, wanneer het fysiek of psychisch slopend is, wanneer het bestaat uit een continue herhaling van eenzelfde eenvoudige handeling of wanneer autonomie en verantwoordelijkheid afwezig blijven. Positief geformuleerd betekent dit dat goede arbeid wordt gekenmerkt door voldoende autonomie, complexiteit en ontplooiingsmogelijkheden, redelijke arbeidsvoorwaarden en behoorlijke arbeidsomstandigheden. Deze eensgezindheid kan echter niet beletten dat in de praktijk van het arbeids- en organisatieonderzoek de verschillende aspecten een ander gewicht krijgen, hetgeen tot

aanzienlijke verschillen in de eindbeoordeling van de kwaliteit kan leiden.

De wetgeving die rond kwaliteit van de arbeid wordt opgesteld, zowel op Belgisch als op Europees vlak, veronderstelt dat er eenduidige normen worden vastgesteld en dat er adequate meetinstrumenten worden ontwikkeld. Naargelang het niveau van analyse, het analyseobject (opinie of realiteit) en de vraag of kwaliteit een eigenschap is van de arbeid, van de werknemer of van de interactie tussen werkplek en werknemer, wordt een aantal (niet allemaal even consequente) benaderingen uitgewerkt. Elke benadering heeft haar eigen antwoord op de vraag hoe kwaliteit van de arbeid het best kan worden geanalyseerd en verklaard en hoe het concept moet worden gemeten. Een uitgebreid gamma aan meetinstrumenten is hiervan het resultaat.¹ In dit onderzoek worden twee sociotechnische instrumenten, de kwalitatieve WEBA-methode (Welzijn Bij Arbeid) en de hiervan afgeleide NOVA-WEBA-vragenlijst, aan een kwaliteitsonderzoek onderworpen. Beide constructen werden in Nederland ontwikkeld om functies te beoordelen op de aanwezigheid van welzijnsrisico's zoals bedoeld in de Nederlandse Arbeidsomstandighedenwet. De NOVA-WEBA- en de WEBA-methodiek streven in principe dezelfde doeleinden na: ze pretenderen de kwaliteit van de arbeid en meer bepaald welzijnsrisico's bij functies in kaart te brengen. Ze zijn op dezelfde theoretische leest geschoeid en hebben een conceptueel vergelijkbare structuur, dus in principe zouden ze voor een zelfde functie tot vergelijkbare resultaten moeten komen.

Om tot welzijnsscores te komen, gaan beide instrumenten echter op een andere manier te werk. De WEBA is kwalitatief van aard. Het gaat in feite om een werkplekanalyse, waarbij een externe specialist de werknemer bij de uitvoering van zijn functie observeert en hem een aantal vragen over de functie stelt om op basis van deze informatie achteraf scores op een driepuntenschaal (voldoende, beperkt voldoende, onvoldoende) toe te kennen aan zeven welzijnsdimensies (volledigheid van de functie, kortcyclisch karakter, moeilijkheidsgraad, autonomie, contactmogelijkheden, organiserende taken en informatiedoorstroming). Het NOVA-WEBA-construct is een vragenlijst die door de werknemers zelf moet worden ingevuld. Door-

gaans worden WEBA en NOVA-WEBA beschouwd als meetinstrumenten met eenzelfde finaliteit. Wanneer bedrijfsleiders of de overheid de kwaliteit van de arbeid van werknemers in kaart willen brengen, kunnen ze dus in principe kiezen tussen beide methoden, gezien hun analoge achterliggende theorie en conceptueel model. Deze vlieger gaat echter slechts op als de assumptie dat beide instrumenten gelijkaardige resultaten opleveren, daadwerkelijk klopt.

Twee beoordelingen, één kwaliteit?

Deze studie heeft sterk kunnen voortbouwen op reeds bestaand onderzoek naar validiteit en betrouwbaarheid van meetinstrumenten voor arbeidsomstandigheden, stress en welzijn. Vooral het onderzoek 'Kwantiteit en kwaliteit van de arbeid van laaggeschoolden in de tertiaire sector' (Pollet, De Weerd e.a., 2000),² gevoerd door een onderzoeksgroep van het Hoger Instituut Voor de Arbeid, in het kader van het VIONA programma van de Vlaamse Overheid, vormt een centraal uitgangspunt. Eén van de doelstellingen van dit project was om na te gaan in welke mate de NOVA-WEBA-resultaten en de WEBA-welzijnsscores van een aantal functies samenhangen. Waar in principe sterk vergelijkbare scores werden verwacht, leverde deze confrontatie merkwaardig genoeg *totaal geen correlatie op tussen de resultaten van de beide instrumenten*. Het is op dit punt dat zich een probleem van geldigheid en betrouwbaarheid stelt. Er werden 52 WEBA-observaties uitgevoerd door studenten in het kader van een seminarie. Het gaat om zeer veel beoordeelaars in verhouding tot het aantal gedane observaties. Een belangrijk probleem is dus de interbeoordeelaarsbetrouwbaarheid. Vraag is of een herhaling van een dergelijke vergelijking, op een zo betrouwbaar mogelijke wijze uitgevoerd, andere resultaten kan opleveren. Op zich een uitnodigende roep naar vervolgonderzoek met betrekking tot deze problematiek.

Een replicatietoets: meten WEBA en NOVA-WEBA hetzelfde?

Een follow-up experiment werd opgezet. Plaats van het gebeuren was LeUCa vzw, een Leuvens ho-

recabedrijf dat instaat voor de catering van de universiteit en dat zo'n 200 vaste medewerkers telt. Deze organisatie bestaat uit verschillende afdelingen en groepeert erg uiteenlopende functies. De kwaliteit van de arbeid werd er gemeten aan de hand van de WEBA- en de NOVA-WEBA-methode. Bij 41 werknemers werd in de loop van november en december 2001 een werkplekanalyse uitgevoerd. Alle observaties en interviews met de betrokken functie-uitvoerders gebeurden door dezelfde onderzoeker, om de beoordelaarsbetrouwbaarheid te verzekeren. Later werd aan alle 200 vaste werknemers een NOVA-WEBA-vragenlijst bezorgd, als onderdeel van een ruimere welzijns- en tevredenheidsenquête. Deze resultaten werden nog aangevuld met een bijkomende meting: voor de 41 geanalyseerde functies werd door de onderzoeker als beoordelaar ook een NOVA-WEBA-vragenlijst ingevuld, op basis van de informatie uit de observaties. Het NOVA-WEBA-instrument dat ontworpen werd vanuit een subjectieve invalshoek en normaal gezien door de werknemers zelf moet worden ingevuld, werd hier dus ook gebruikt voor een objectieve expertbeoordeling. De verschillende metingen zijn samengevat in figuur 1.

Via factoranalyse konden de 73 items van de NOVA-WEBA-vragenlijst herleidt worden tot zeven schalen. Zo werd het mogelijk om voor de 33 geobserveerde werknemers die ook de NOVA-WEBA invulden, de correlaties te berekenen tussen de somscores op de NOVA-WEBA-schalen en de overeenkomstige WEBA-welzijnscores

De statistische analyse van de resultaten leert dat opnieuw voor geen enkele van de zeven welzijnsdimensies een significante samenhang bestaat tus-

sen de NOVA-WEBA- en de WEBA-scores voor eenzelfde functie.³

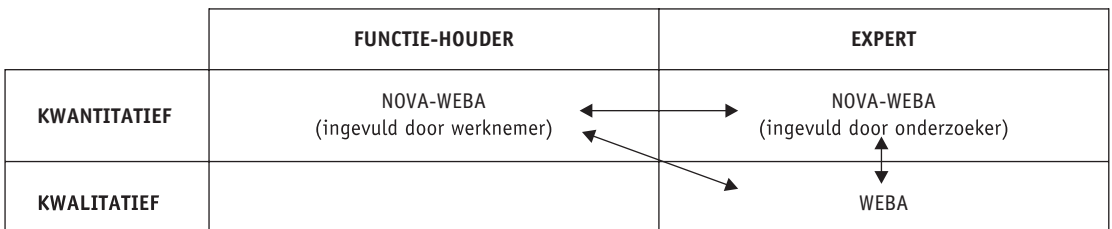
We kunnen dus concluderen dat het niet een gebrekkige interbeoordelaarsbetrouwbaarheid is, die de incongruentie tussen WEBA en NOVA-WEBA veroorzaakt. Net zoals in het eerder onderzoek werd hier gewerkt met een klein aantal observaties, hoofdzakelijk bij laaggeschoolde werknemers. Om de betrouwbaarheid onder controle te krijgen, werd hier de subjectiviteit van de beoordelaar buiten spel gezet door slechts met één beoordelaar te werken. Maar zelfs al worden alle functies door eenzelfde persoon gescoord op het WEBA-welzijnsprofiel, nog blijft er een gebrek aan correlatie tussen dit profiel en de scores op de NOVA-WEBA, waarmee de werknemers hun eigen functie beoordelen. Wanneer de twee instrumenten allebei vanuit het gezichtspunt van de externe beoordelaar worden gescoord, duiken slechts voor bepaalde dimensies de verwachte samenhangen op.

Twee instrumenten, twee realiteiten

De globale conclusie die uit de resultaten volgt, is dat men bij de twee metingen op zo'n uiteenlopende manieren te werk gaat (kwantitatief en met de werknemer zelf als beoordelaar bij de NOVA-WEBA en kwalitatief en met een expertbeoordelaar bij de WEBA), dat men twee verschillende realiteiten meet. Dat men werkt met twee soorten beoordelaars mag niet onderschat worden. De functie-uitvoerders zelf beschikken over een ander referentiekader dan de onderzoeker. De kwaliteit van de arbeid zal in de twee gevallen vanuit een totaal ander gezichtspunt worden benaderd. Een ander knelpunt is de sterke informatiereductie die plaats-

Figuur 1.

Een confrontatie van methodologische strategieën.



grijpt wanneer volgens de WEBA-methode een werkplekanalyse wordt herleid tot zeven scores op een driepuntenschaal.

De data van dit onderzoek zijn in feite onverbidde-lijk. Voor een tweede keer leverde een vergelijking van de resultaten van de twee instrumenten geen significante correlaties op, dit tegen de verwachtingen in. Het is dus aangewezen om WEBA en NOVA-WEBA niet langer als functionele equivalenten te beschouwen, maar als twee instrumenten die elk een andere realiteit meten.

Anne Delarue
Geert Van Hootegem
Departement Sociologie, Afdeling Arbeids- en Organi-
satiesociologie
K.U.Leuven

Noten

1. Evers (1995) bespreekt in zijn overzichtswerk, Meetin-strumenten voor Arbeidsomstandigheden, Stress en Wel-zijn, systematisch twintig meetinstrumenten voor de kwaliteit van de arbeid.
2. Het betreft een studie naar de arbeidsmarktpositie van laaggeschoolden in de dienstverlenende sector, uitge-voerd door Ignace Pollet en Yves Deweerdt, onder leiding van Hans De Witte en Geert van Hootegem. In 2000 ver-scheen het onderzoeksrapport bij het Hoger Instituut voor de Arbeid onder de titel: Pizza's, software en jobs? Laaggeschoold en dienstverlenend: met hoeveel zijn ze, wat doen ze?
3. De Pearson-correlatiecoëfficiënten voor de samenhang tussen de NOVA-WEBA-schalen en de WEBA-welzijnssco-res in het LeUCA-onderzoek zijn voor geen enkele di-

mensie significant ($p < 0.05$): contactmogelijkheden: $r = 0,165$; autonomie: $r = 0,044$; volledigheid: $r = 0,215$; kortcyclisch karakter: $r = 0,126$; moeilijkheidsgraad: $r = 0,272$; organiserende taken: $r = 0,083$; informatiedoors-troming: $r = 0,297$.

Bibliografie

- Christis, J. (1991). Sociotechniek en de Arbo-wet. *POST-groep. Onderweg naar nieuwe fabrieken en kantoren*. Deventer: Kluwer.
- De Sitter, L.U. (1980). Kenmerken en functies van de kwaliteit van de arbeid. In J.J.J. van Dijck e.a. (red.), *Kwaliteit van de arbeid*. Leiden: Stenfert Kroese.
- Dhondt, S., & Houtman, I. (1997). *NOVA-WEBA-handlei-ding: een vragenlijst om welzijnsknelpunten op te spo-ren*. Amsterdam: NIA-TNO.
- Evers, A. (1995). *Meetinstrumenten voor arbeidsomstan-digheden, stress en welzijn*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid (2001). *Belgisch rapport over de kwaliteit van de arbeid*. Brus-sel: Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid.
- Middendorp, J., & Keijsers, G. (1995). *De WEBA-methode. Deel 4: werksoorten*. Alphen a/d Rijn: TNO.
- Pollet, I., De Weerd, Y., De Witte, H., & Van Hootegem, G. (2000). *Pizza's software en jobs?* Leuven: HIVA.
- Peeters, M., & Mossink, J. (1995). *De WEBA-methode. Deel 2: herontwerp*. Alphen a/d Rijn: TNO.
- Vaas, S., Dhondt, S., & De Gier, H. e.a. (1995a). *De WEBA-methode. Deel 3: de aanpak van verbetering van organisatie en arbeid*. Alphen a/d Rijn: TNO.
- Vaas, S., Dhondt, S., Peeters, M., & Middendorp, J. (1995b). *De WEBA-methode. Deel 1: WEBA-analyse handleiding*. Alphen a/d Rijn: TNO.
- Van Hootegem, G., & de Witte, H. (1997). *De kwantiteit en kwaliteit van de arbeid bij laaggeschoolden in de dienstensector*. Leuven: HIVA.
- Van Ruysseveldt, J., de Witte, & M. von Grumbkow (1998). *Organiseren van mens en arbeid. Hedendaag-se benaderingen van de kwaliteit van de arbeid*. Heer-len: Open Universiteit.