

# Komt tevredenheid met de jaren?

Arbeidstevredenheid in Vlaanderen: een vergelijking van jongeren (SONAR) met de populatie (APS)<sup>1</sup>

***Een doelgroepenbeleid staat weer volop in de belangstelling. Het Generatiepact is vooral gericht op de 'ouderen' op de arbeidsmarkt: werknemers boven pakweg 45 jaar. Maar ook specifieke maatregelen voor jongeren komen aan bod. In deze bijdrage focussen we op jongeren: werknemers beneden 25 jaar. Centraal staat de vraag in hoeverre jongeren van de 'gemiddelde werknemer' verschillen wat hun arbeidstevredenheid betreft. Om dit na te gaan vergelijken we twee Vlaamse datasets. De SONAR-dataset, een bevraging van 23-jarigen, biedt gegevens over de arbeidstevredenheid in de eerste job. Zij worden vergeleken met de werknemers uit de APS-survey, waarin de arbeidstevredenheid van werknemers van alle leeftijden werd bevraged.***

## **Een generatiekloof inzake arbeidstevredenheid?**

Arbeidstevredenheid (of 'jobsatisfactie') is de "relatief stabiele affectieve evaluatie van het eigen werk of van specifieke deelaspecten ervan" (Spector, 1997; De Witte, 2001). Daarmee peilt men dus naar de mate waarin men 'zich goed voelt in de job die men uitoefent', wat psychologisch gezien als een indicator kan worden beschouwd voor de 'kwaliteit van de arbeid'. Onderzoek naar de mate waarin werkenden tevreden zijn over hun werk is om verschillende redenen belangrijk. Ten eerste om *humanitaire* redenen. Werknemers hebben immers recht op een 'goede', humane behandeling, waarbij gegarandeerd wordt dat hun arbeid bijdraagt tot hun lichamelijk, geestelijk en sociaal welzijn. Dat de overheid hiervoor niet ongevoelig is, blijkt uit het invoeren van de wetgeving over het welzijn op het werk. Deze wetgeving is echter ook ingegeven door *utilitaire* motieven. Het bewaken van het wel-

zijn op het werk (en dus van de arbeidstevredenheid onder de werkenden) draagt immers bij tot een klimaat van sociale vrede en productiviteit. Dit is in het belang van zowel de overheid als van werkgevers. In de literatuur wordt immers aangegeven dat jobsatisfactie samenhangt met een hogere inzet en productiviteit van werknemers, terwijl ontevredenheid kan leiden tot diverse vormen van 'contra-productief' gedrag, zoals absentisme en de wens om van werk te veranderen (Spector, 1997; De Witte, 2001).

De arbeidstevredenheid van werkenden kan op twee manieren worden bevraged (Spector, 1997). Men kan de werkenden vragen om een globaal oordeel uit te spreken over het werk in zijn geheel. Daarnaast kan men tevens een bevraging uitvoeren van de tevredenheid over diverse, afzonderlijke werkaspecten (bijvoorbeeld tevredenheid over het loon, de collega's of de werktijden). Onderzoek waarbij diverse leeftijdsgroepen met elkaar vergeleken worden inzake arbeidstevredenheid is vrij schaars in Vlaanderen. Onderzoek in het buitenland suggereert dat ouderen globaal genomen méér tevreden zijn over hun werk dan jongeren (Jayaratne, 1993; Spector, 1997). In hoeverre dit verschil zich ook voordoet in diverse deelaspecten van het werk, is echter onduidelijk. In deze bijdrage onderzoeken we: (a) in hoeverre jongeren van ouderen verschillen inzake arbeidstevredenheid, zoals dat ook in het buitenland het geval is, en (b) of dit verschil zich scherper stelt met betrekking tot specifieke aspecten van hun werk, of niet.

De gewogen APS- en SONAR-steekproef en de mate van arbeidstevredenheid van de respondenten (%)

In welke mate bent u tevreden met...?	Rangorde		Zeerv tevreden		Eerder tevreden		Tussamen		Eerder ontevreden		Zeerv ontevreden	
	APS	SONAR	APS	SONAR	APS	SONAR	APS	SONAR	APS	SONAR	APS	SONAR
Arbeidsinhoud												
- Inhoud van uw job	2	5	38,3	33,6	48,4	38,2	9,4	13,3	3,2	9,2	0,7	5,6
- Mogelijkheden om bij te leren	10	11	20,5	23,5	38,1	31,9	22,1	16,9	14,4	14,8	5,0	12,9
- Initiatief kunnen nemen	7	10	29,8	22,9	44,3	35,1	17,1	18,6	7,1	12,3	1,6	11,1
Arbeidsomstandigheden												
- Fysieke omstandigheden	8	6	22,0	27,3	50,6	38,5	18,3	17,7	7,5	11,3	1,5	5,3
- Werkdruk	11	9	11,6	16,8	40,8	41,2	27,9	22,8	16,4	14,0	3,3	5,3
Arbeidsvoorwaarden												
- Loon	9	7	14,7	23,6	52,2	41,7	20,8	17,4	10,1	10,3	2,3	7,0
- Uurregeling	5	2	31,9	34,8	48,7	40,2	12,6	11,4	5,3	8,7	1,7	4,7
- Vakantieregeling	6	4	34,5	36,3	42,4	35,2	11,4	12,1	9,3	10,0	2,5	6,4
- Werkzekerheid	4	8	33,5	29,1	44,2	32,8	16,1	14,5	4,6	14,8	1,6	8,8
- Kansen op promotie	12	12	13,7	13,3	29,2	22,4	34,9	24,1	14,7	19,6	7,6	20,6
Arbeidsverhoudingen												
- Collega's	1	1	38,8	48,3	47,0	37,5	11,9	8,0	1,8	4,3	0,5	1,9
- Directe chef	3	3	34,8	38,7	44,0	34,2	14,1	11,2	4,9	7,7	2,4	8,3
Werk in zijn geheel												
			33,1	34,2	54,8	39,1	10,0	14,9	1,6	7,4	5,0	4,4

**Bron:** APS-survey 'Sociaal-culturele verschuivingen in Vlaanderen' 1998 en 2000; Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Administratie Planning en Statistiek. SONAR-C76(23)

## Data en meetinstrumenten

---

Voor de APS-survey werd een batterij van dertien items ontwikkeld (De Witte, Hooge, Vandoorne & Glorieux, 2001). Eerst worden twaalf afzonderlijke werkaspecten aangeboden (aspectuele bevraging). De respondenten beoordelen deze op een vijf-puntenschaal, van 'zeer tevreden' over 'noch tevreden, noch ontevreden' tot 'zeer ontevreden'. Daarna volgt dan een globale beoordeling van 'het werk in zijn geheel' op dezelfde vijf-puntenschaal. De diverse deelaspecten van het werk worden ingedeeld in functie van vier aspecten van de arbeidssituatie (Kompier & Marcelissen, 1991; Van Ruysseveldt, 2001). De arbeidsinhoud verwijst naar de concrete taken die worden uitgevoerd (bijvoorbeeld de mate waarin men initiatief kan nemen of kan bijleren tijdens de werkuren). De arbeidsomstandigheden verwijzen naar de fysieke omstandigheden waarin het werk wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld is het belastend of gevaarlijk), en naar het voorkomen van werkdruk. De arbeidsvoorwaarden hebben betrekking op de contractueel vastgelegde afspraken inzake bijvoorbeeld loon, werktijden en promotiemogelijkheden. De arbeidsverhoudingen hebben betrekking op de relaties met collega's en superieuren op het werk.

De APS-data bevatten de samenvoeging van de bevragingen van 1998 en 2000. Deze survey gebeurde face-to-face. Uit de totale dataset worden enkel de werkenden weerhouden (N = 1500). De weging van deze data gebeurde op geslacht, leeftijd en opleiding op basis van EAK 2000.<sup>2</sup>

In het SONAR-onderzoek werd exact dezelfde batterij vragen over arbeidstevredenheid gesteld. Voor de SONAR-data werd gebruik gemaakt van de cohorte geboren in 1976, bevraagd in 1999 (op 23-jarige leeftijd). De drieduizend SONAR-respondenten werden face-to-face bevraagd over hun onderwijs- en arbeidsmarktloopbaan.<sup>3</sup> Deze data werden gewogen aan de hand van de Volkstelling 2001 naar geslacht, regio en onderwijsniveau.<sup>4</sup>

## Vergelijking van jongeren met de APS-steekproef

---

Tabel 1 bevat de frequentieverdelingen van de wijze waarop beide groepen de diverse aspecten van

hun arbeid beoordelen. In deze tabel wordt voor beide groepen eveneens de rangorde van deze items vermeld, gebaseerd op de gemiddelde mate van tevredenheid.

Het patroon dat uit de APS-data naar voor komt, sluit goed aan bij het patroon dat reeds eerder werd gerapporteerd (De Witte e.a., 2001). Tevredenheid is vooreerst vrij scheef verdeeld: de meeste werkenden zijn tevreden over hun baan. Zo is haast 88% van de werkenden in de populatie tevreden over het werk in zijn geheel (33% is zelfs 'zeer tevreden'). Men is echter niet even tevreden over elk deelaspect van het werk. Meer dan 80% is tevreden over de collega's, de directe chef, de uurregeling en de inhoud van het werk. Opvallend lager scoren het loon (67% tevreden), de mogelijkheden om bij te leren (ongeveer 59% tevreden) en de werkdruk (slechts 52% tevreden). De kansen op promotie scoren het laagst: slechts 43% is hierover tevreden. Ongeveer 35% is 'niet tevreden, en niet ontevreden' en ongeveer 22% is ontevreden over de promotiekansen. Over alle andere aspecten ligt de tevredenheid in de buurt van 70%.

Uit de gegevens van het SONAR-onderzoek komen gelijkaardige resultaten naar voor. Vooreerst blijven ook de jongeren globaal genomen tevreden te zijn met hun werk (73% is 'tevreden', waarvan 34% 'zeer tevreden'). De hiërarchie van de tevredenheid over deelaspecten is eveneens gelijkaardig. Ook de jongeren zijn het meest tevreden over hun collega's, hun directe chef, hun uurregeling en de inhoud van het werk. Ook zij zijn relatief minder tevreden over het loon (65% tevreden), de werkdruk (58% tevreden), de mogelijkheden om bij te leren (55% tevreden) en de kansen op promotie (36% tevreden). Op het eerste zicht doen er zich dus geen opvallende verschillen voor in de rangorde die ze inzake tevredenheid vertonen.

Daarom werden in figuur 1 de gemiddelde tevredenheidsscores op de dertien items van beide groepen uitgezet. Hoe verder het item van de oorsprong (links onderaan) van de figuur ligt, hoe hoger men gemiddeld genomen tevreden is met dit item (een score van '5' staat dus voor 'zeer tevreden'). Over aspecten die links van de diagonaal (45-graden-lijn) liggen, zijn de jongeren gemiddeld genomen meer tevreden dan de populatie. Voor aspecten rechts van de diagonaal geldt het omge-

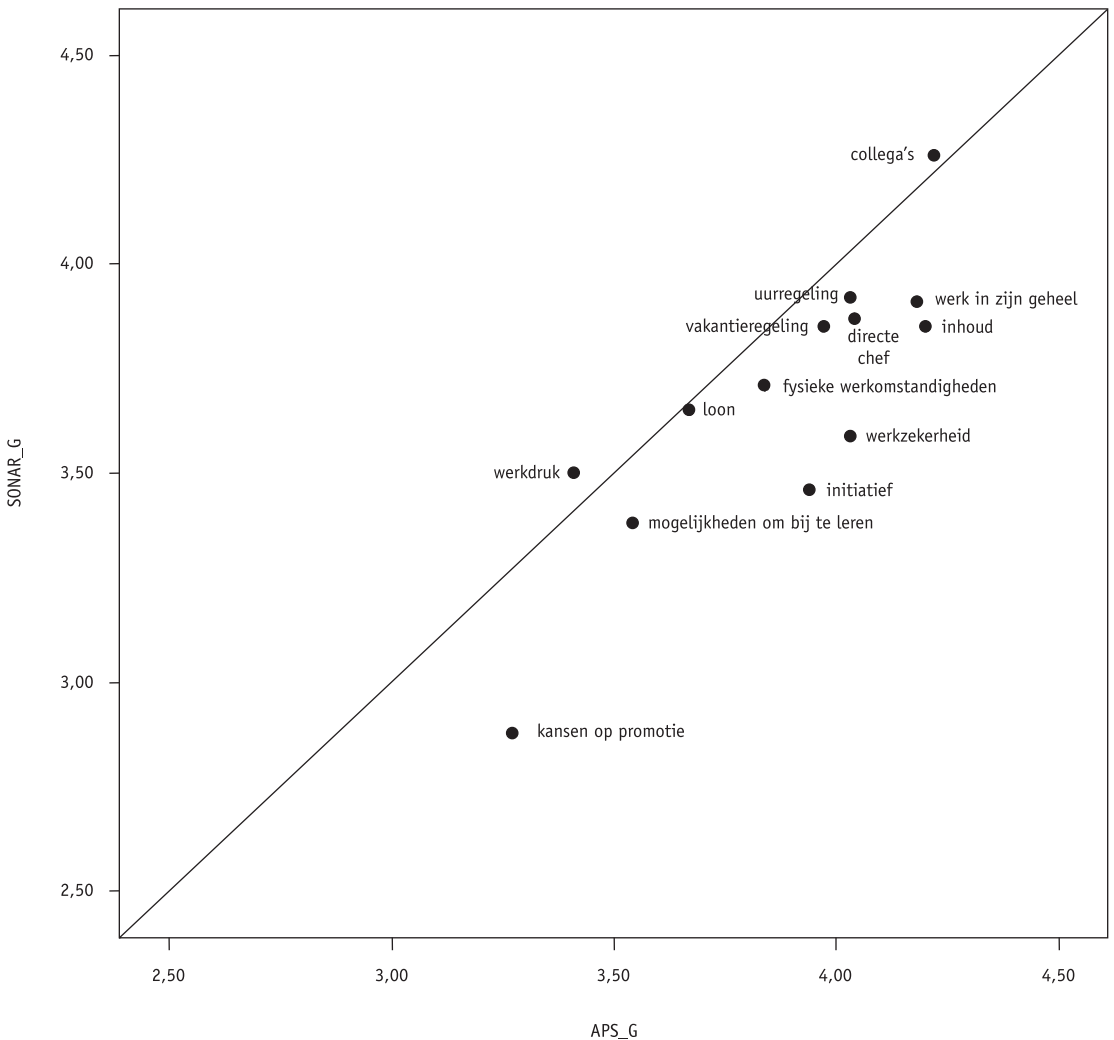
keerde: de populatie is over dit aspect (gemiddeld genomen) meer tevreden.

Ook uit deze grafiek blijkt dat beide steekproeven (gemiddeld genomen) tevreden zijn over de deelaspecten van hun job: alle gemiddeldes liggen immers boven het schaal midden ('3'), met als uitzondering de tevredenheid over de kansen op promotie bij de jongeren. Opvallend is echter dat haast alle items rechts van de diagonaal liggen. Dit wil zeggen dat de jongeren van de SONAR-steekproef *minder tevreden* zijn over de meeste aspecten van hun job dan de steekproef werknemers die

via de APS-survey werd bevestigd. Voor een aantal aspecten doen er zich geen opvallende verschillen voor. Zo verschilt de gemiddelde tevredenheid over het loon niet tussen jongeren en de populatie. De gemiddeldes van alle andere items verschillen significant van elkaar.<sup>5</sup> Over hun collega's en hun werkdruk zijn de jongeren zelfs iets meer tevreden, al is het verschil niet erg groot. Met betrekking tot vijf aspecten doen er zich opvallende verschillen voor tussen beide steekproeven. De jongeren zijn opvallend minder tevreden over hun kansen op promotie: slechts 36% tegenover 43% in de APS-steekproef. Opvallend is tevens de lagere tevreden-

**Figuur 1.**

De gemiddelde arbeidstevredenheidsscore voor de verschillende items: APS versus SONAR



heid over de mogelijkheden om initiatief te nemen in het werk. Slechts 58% van de jongeren is hierover tevreden, tegenover 74% in de APS-steekproef. Ook inzake werkzekerheid (SONAR: 62% tevreden; APS: 78%) en de inhoud van de baan (SONAR: 72% tevreden; APS: 87%) scoren de jongeren opvallend lager, al suggereren deze percentages dat ook bij hen een meerderheid tevreden is. Deze verschillen weerspiegelen zich tot slot in een verschil in tevredenheid over het werk in zijn geheel: 73% van de jongeren is er tevreden over, tegenover 88% in de APS-steekproef.

## **Besluit: tevredenheid komt met de jaren**

---

Uit onze vergelijking van jongeren die via het SONAR-onderzoek werden bevraagd, met werknemers uit de populatie (APS-survey), blijkt vooreerst dat zowel jongeren als 'volwassenen' globaal genomen tevreden zijn over hun werk. Deze tevredenheid vertoont bij beide categorieën echter een hiërarchisch patroon. Beide categorieën zijn vooral tevreden over hun arbeidsverhoudingen (collega's en directe chef), de inhoud van hun baan, en hun uur- en vakantieregeling. Lagere tevredenheid is er over het loon, de mogelijkheden om bij te leren, de werkdruk en – vooral – de promotiekansen. Deze rangorde is dezelfde voor beide onderzochte categorieën en is dus niet leeftijdsspecifiek.

Specifiek aan deze bijdrage was de vergelijking tussen jongeren en de 'populatie' (de APS-steekproef). Uit deze vergelijking blijkt duidelijk dat jongeren *minder* tevreden zijn over hun arbeid dan de gemiddelde werknemer. Deze vaststelling ligt in de lijn van buitenlands onderzoek (Spector, 1997). Onze studie toont verder nog aan dat jongeren vooral minder tevreden zijn over hun kansen op promotie, de mogelijkheden om initiatief te nemen in hun werk, hun werkzekerheid én de inhoud van hun baan. In zijn overzichtsstudie suggereert Spector (1997, pp. 25-26) dat verschillen in tevredenheid tussen jongeren en ouderen op (minstens) twee wijzen kunnen worden geïnterpreteerd. Ze kunnen te wijten zijn aan een 'cohort'-effect, waarbij jongeren andere waarden en verwachtingen ontwikkeld hebben dan ouderen. Doordat ze bijvoorbeeld méér van hun werk verwachten, tonen ze zich minder tevreden. De tweede verklaring

houdt in dat jongeren minder tevreden zijn omdat de kwaliteit van hun banen (nog) minder goed zijn. Ze staan immers aan het begin van hun loopbaan. Bij het ouder worden veranderen velen van baan, en verwerven zo op termijn een gunstiger positie, waarover ze dan op hun beurt meer tevreden kunnen zijn. De resultaten van onze vergelijking lijken bij deze laatste interpretatie aan te sluiten. De antwoorden van de 23-jarige jongeren die over hun eerste baan werden bevraagd, suggereren immers dat ze met intredeproblemen te kampen hebben. Wellicht is hun eerste baan een inhoudelijk minder interessante job, met weinig mogelijkheden tot initiatief of promotie, en weinig werkzekerheid. Op termijn evolueert dit wellicht in positieve zin. Tevredenheid komt dus inderdaad met de jaren. Niet omdat de jongere 'rijper' wordt, maar wel omdat deze op termijn een betere ('rijpere') baan verwerft.

*Hans De Witte*

*Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn*

*Departement Psychologie*

*K.U. Leuven*

*Elsy Verhofstadt*

*Sherppa*

*Universiteit Gent*

*SONAR*

### **Noten**

1. De auteurs erkennen de steun van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Departement Wetenschap, Innovatie en Media en Departement Onderwijs (PBO 1997 en 1998).
2. Voor meer informatie over de APS-dataset en de wegging verwijzen we naar: [http://aps.vlaanderen.be/survey/aps\\_survey/APS-survey.htm](http://aps.vlaanderen.be/survey/aps_survey/APS-survey.htm).
3. Voor meer informatie over de SONAR-dataset verwijzen we naar 'Jongeren in Transitie' en 'Jongeren op zoek naar werk' uit de Jaarreksen 2000 en 2001 van het Steunpunt WAV.
4. Meer informatie over de wegging van de SONAR-dataset vindt men in Laurijssen (2005).
5. Voor alle items, behalve loon en collega's, is de kans dat de gemiddelden gelijk zijn kleiner dan 1% ( $p < 0,01$ ). Voor collega's is  $p = 0,034$ .

## Bibliografie

- De Witte, H. (2001). Arbeidstevredenheid: een zinvol concept? *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 11(4), pp. 18-21.
- De Witte, H., Hooge, J., Vandoorne, J. & Glorieux, I. (2001). Prettig werken in een gezonde samenleving. Omvang, verschillen en gevolgen van arbeidstevredenheid in Vlaanderen. In: Administratie Planning en Statistiek (Red.), *Vlaanderen gepeild! De Vlaamse overheid en burgeronderzoek 2001* (pp. 73-98). Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.
- Jayarathne, S. (1993). The antecedents, consequences and correlates of job satisfaction. In R. Ydembiewski (Red.), *Handbook of Organisational Behaviour* (pp. 111-140). New York: Marcel Dekker.
- Kompier, M. & Marcelissen, F. (1991). *Handboek werkstress. Systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk*. Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden.
- Laurijssen I. (2005). *Technisch verslag: wegingscoëfficiënten SONAR cohortes*. Brussel: VUB.
- SONAR (2000). *Jongeren in Transitie. De arbeidsmarkt in Vlaanderen, Jaarreeks 2000, Deel 4*. Leuven; Brussel: Steunpunt WAV; VIONA Stuurgroep Strategisch Arbeidsmarktonderzoek.
- SONAR (2001). *Jongeren op zoek naar werk. De arbeidsmarkt in Vlaanderen, Jaarreeks 2001, Deel 3*. Leuven; Brussel: Steunpunt WAV; VIONA Stuurgroep Strategisch Arbeidsmarktonderzoek.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction. Application, assessment, causes, and consequences*. London: Sage.
- Van Ruyseveldt, J. (2001). Kwaliteit van de arbeid: ontleding van een meerdimensioneel begrip. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 11(4), pp. 9-12.