

Boekbesprekingen

Bram Steijn (2001), *Werken in de informatiesamenleving*, Assen: Koninklijke Van Gorcum BV, ISBN 9023236882, 180 blz.

'Werken in de informatiesamenleving' zoals de titel van het zeer lezenswaardig boek van Bram Steijn (2001) luidt is anders dan in voorgaande samenlevingen. Dat is althans de algemene opvatting in de literatuur. Met de komst van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT) is de samenleving zodanig veranderd dat we met recht kunnen spreken van een derde industriële revolutie. Op basis van een boeiende theoretische en empirische beschrijving duidt arbeids- en organisatiesocioloog Steijn de gevolgen van deze 'revolutie' voor het terrein van de arbeid. Neemt de kwaliteit van de arbeid toe wanneer men gebruikmaakt van de mogelijkheden die ICT binnen het arbeidsproces biedt en men, mede in reactie op de invoering van ICT, overgaat op nieuwe vormen van arbeidsorganisatie? Of hebben werknemers juist te lijden onder toenemende werkdruk en werkstress door de gejaagdheid van het informatietijdperk? Deze vragen staan centraal in de studie van Steijn. Hij geeft een overzicht van recente inzichten over de inrichting van de arbeidsorganisatie en gaat in op de betekenis van ICT voor organisaties. Deze inzichten gebruikt hij voor een heldere – theoretische en empirische – analyse van de betekenis van nieuwe productieconcepten en van gebruik van ICT voor de kwaliteit van de arbeid, werkdruk, werkstress, en arbeidsbeleving. Steijn schrijft helder en slaagt er mede aan de hand van inzichtelijke voorbeelden in een nuttig overzichtswerk over nieuwe productieconcepten, nieuw personeelsbeleid, ICT en arbeid in Nederland op de markt te brengen.

Steijn geeft echter niet alleen een overzicht

en analyse: hij kiest ook positie. Verwijzend naar De Wilde (2000) zet hij zich af tegen ideeën over de informatiesamenleving als een *aanstormende toekomst* en een *wenkend perspectief*. De veranderingen gaan veel minder snel dan de goeroes willen doen geloven. Alhoewel er wel degelijk veranderingen gaande zijn toont de empirie aan dat oude tayloristische en fordistische structuren weerbarstiger zijn dan men op basis van de literatuur verwacht (p. 147 e.v.). Daarnaast beargumenteert Steijn dat de informatiesamenleving niet voor iedereen aantrekkelijk is: er zijn namelijk winnaars én verliezers. Hij concludeert dat ICT vooral bestaande ongelijkheden in de aantrekkelijkheid van de arbeid tussen managers en professionals enerzijds en dienstverleners en handarbeiders anderzijds vergroot. Managers en professionals 'werken immers veelal niet in een tayloristisch, maar in een professioneel arbeidssysteem (dat in relatie met de meeste variabelen in deze studie het hoogst scoort). Bovendien hebben zij het vaakst te maken met HRM-beleid (p. 155)'. Voor dienstverleners en handarbeiders geldt het omgekeerde. Doordat zij vaker in een tayloristisch arbeidssysteem werken en minder vaak te maken hebben met HRM-beleid behoren zij tot de verliezers van de recente ontwikkelingen wat betreft arbeid en organisatie. Ook noemt Steijn nog een andere groep verliezers: de werknemers in de collectieve sector. Zij werken relatief vaker in teamverband, merken minder van HRM-beleid, hebben complexere taken en een lagere autonomie, hebben minder promotiekansen en werken onder relatief hogere werkdruk en werkstress (p. 158). Op basis van zijn onderzoek acht Steijn daarom het huidige politiek en maatschappelijk debat over de aantrekkelijkheid van beroepen in de zorg en het onderwijs zinvol.

Net als elk boek kent ook dit boek zijn beperkingen. De auteur richt zich voornamelijk op het niveau van de organisatie (mesoniveau) en op het niveau van individuen (microniveau). De macrocontext komt kort in het inleidende hoofdstuk aan bod. Hier wijst Steijn in navolging van Manuel Castells op de toenemende openheid van de maatschappij en internationale concurrentie. Voorts stelt hij: 'Niet alleen is het speelveld van veel bedrijven groter geworden, maar tegelijkertijd zijn er meer spelers en dreigen de spelregels als gevolg van nieuwe vindingen regelmatig tijdens de wedstrijd te veranderen (p. 9)'. Steijn besteedt echter minder aandacht aan de met de nieuwe spelregels gepaard gaande institutionele veranderingen, zoals de arbeidsregulering en arbeidsvoorwaardenregulering (p.24-25; zie echter wel p. 70 e.v.). De literatuurstudie 'ICT en nieuwe arbeidspatronen' van Willem Trommel (1999) vormt wat dat betreft een nuttige aanvulling op het boek van Steijn. Net als Steijn stelt hij dat het verband tussen ICT en nieuwe arbeidspatronen niet direct en monocausaal is. Anders dan Steijn benadrukt Trommel de bestaande sociale wetgeving en politiek als belangrijke maatschappelijke kracht die invloed heeft op de organisatie van arbeid. Voor het uitblijven van fundamentele wijzigingen in het Nederlandse arbeidspatroon valt volgens Trommel dan ook een specifieke, institutionele verklaring aan te dragen.

Een andere beperking betreft het object van het empirisch onderzoek. Via het Telepanel (Telepaneldata, 2000/N=835) is een survey uitgevoerd bij individuele werknemers. Alleen de perceptie van werknemers wordt gemeten. Alhoewel Steijn in zijn analyses van de werknemersenquête wel linken legt tussen het meso- en het microniveau, bevat het boek geen beschrijvingen en analyses van toepassing op de productieconcepten – tayloristisch, professioneel, teamgericht en sociotechnisch – door Nederlandse organisaties. De bedoelingen en het beleid van de organisatie zelf blijven onbelicht. Daarvoor zijn metingen op organisatie-niveau nodig. De organisatie (samen met de individuele werknemer) staat centraal in het boek maar ontbreekt in het empirisch onderzoek. Daardoor blijft onduidelijk hoe de genoemde productieconcepten in de praktijk worden toegepast. Een aantal casusbeschrijvingen van toepassingen van tayloristische,

professionele, teamgerichte en sociotechnische productieconcepten was een waardevolle aanvulling geweest in een boek voor een brede groep geïnteresseerden.

Ondanks deze beperkingen dient zonder meer te worden geconcludeerd dat Steijn een fraai overzicht geeft van 'werken in de informatiesamenleving'. Met de analyses van Steijn wordt tegemoetgekomen aan de lacunes in het Nederlandse onderzoek: theoretische veronderstellingen worden getoetst aan de Nederlandse ervaringen. Steijn analyseert nuchter feitelijke ontwikkelingen en geeft een genuanceerd beeld van de werkelijke veranderingen. Hij concludeert dat werken in de informatiesamenleving minder sterk verschilt van werken in voorgaande perioden dan sommige goeroes ons willen doen geloven: van een transformatie op de arbeidsmarkt is geen sprake. Ook geeft hij aan dat de veranderingen niet onvermijdelijk zijn, maar het resultaat van menselijke keuzen. Aangezien ICT echter vraagt om een flexibelere inrichting van de werkprocessen, dwingt het werkgevers de bedrijfsvoering opnieuw te doordenken om zich in de nieuwe marktomgeving staande te kunnen houden. Zonder de kracht van ICT overigens te willen onderschatten distantieert Steijn zich nadrukkelijk van het technologisch determinisme waarin wordt verondersteld dat 'bij een bepaalde technologische innovatie slechts één organisatievorm mogelijk is' (p. 13). Werken in de informatiesamenleving is geen aanstormende en wenkende toekomst maar het resultaat van complexe menselijke keuzen die leiden tot winnaars én verliezers.

Trommel, W.A. (1999) ICT en nieuwe arbeidspatronen. Een literatuurstudie. Werkdocument 72. Den Haag: Rathenau Instituut.

Wilde, R. de (2000) De voorspellers. Een kritiek op de toekomstindustrie. Amsterdam: De Balie.

*Pascale Peters
Capaciteitsgroep Sociologie
Universiteit Utrecht*

*Albert Meijer
Utrechtse School voor Bestuurs- en
Organisatiewetenschappen
Universiteit Utrecht*

Roel Schouteten (2001), *Balances in Well-being at Work. Measurements, Determinants, and Improvements of the Quality of Working Life*, Groningen: SOM (Proefschrift Rijksuniversiteit Groningen, ISBN 90-72591-95-X, 191 blz. (met vragenlijst)

Studies naar de kwaliteit van de arbeid behoren al decennia tot de kern van het sociaal-wetenschappelijk arbeidsonderzoek. Het maatschappelijk belang is navenant gezien belangrijke vraagstukken rondom het (stijgend) ziekteverzuim, de WAO-problematiek en 'burn-out'-verschijnselen. Ondanks de belegenheid van de discussies hierover, is Schouteten erin geslaagd een proefschrift te schrijven 'dat ertoe doet' en waarvan te hopen is dat het daadwerkelijk gelezen gaat worden.

Allereerst valt zijn systematische opzet te prijzen. Na het inleidende eerste hoofdstuk, schetst hij in het tweede hoofdstuk een, overigens beknopt, overzicht van de theoretische discussie. Daarbij staan twee punten centraal. In de eerste plaats de aloude vraag of men zich bij de bepaling van de kwaliteit van de arbeid moet verlaten op de antwoorden van de werknemers zelf (de 'subjectieve' methode) dan wel op het ('objectieve') oordeel van deskundigen. In de tweede plaats gaat hij in op de vraag wat de belangrijkste determinanten van de kwaliteit van de arbeid zijn. Schouteten onderscheidt drie soorten variabelen: 1) kenmerken van de arbeidssituatie; 2) kenmerken van de werknemers zelf; 3) kenmerken van de relatie tussen het werk en de werknemer (m.n. de fit tussen beide). Deze vloeien voort uit drie centrale theoretische benaderingen: de sociotechniek, het 'job characteristics' model van Hackman en Oldham, en de Delftse methode van o.a. Ten Horn.

Het onderzoeksonderwerp staat in het derde hoofdstuk centraal. Daaruit blijkt dat hij, terecht overigens, veel gebruik heeft gemaakt van bestaande methodes en vragenlijsten (zoals de (NOVA-)WEBA, de VBBA, de Delftse methode). Ook wordt het object van onderzoek duidelijk. Schouteten baseert zijn onderzoek op vier casestudies: twee thuiszorginstellingen en twee rijwiel fabrieken. Onderscheidend is voorts of de bedrijven al dan niet gebruikmaken van teamarbeid, zodat uiteindelijk vier unieke cases ontstaan.

Het derde hoofdstuk staat tevens in het teken

van de formulering van de probleemstelling. Deze kent drie deelvragen, die achtereenvolgens in daaropvolgende hoofdstukken worden behandeld. Allereerst staat in het vierde hoofdstuk de vraag centraal of het voor de bepaling van de kwaliteit van de arbeid uitmaakt of men gebruikmaakt van de subjectieve of de objectieve methode. De facto gaat het hier om een vergelijking van de WEBA en de NOVA-WEBA. In tegenstelling tot sommige andere studies constateert Schouteten grote verschillen. Zo blijkt de samenhang tussen beide methoden bij de bepaling van een aantal aspecten van de kwaliteit van de arbeid verrassend laag. Bij slechts twee aspecten (autonomie en monotonie) is de onderlinge samenhang significant! Gerelateerd aan diverse effectvariabelen blijkt bovendien dat de NOVA-WEBA meer variantie verklaart dan de WEBA. Dit leidt hem echter niet tot de conclusie dat 'dus' de voorkeur aan de eerstgenoemde methode moet worden gegeven. Schouteten geeft vrij overtuigende argumenten dat de NOVA-WEBA vooral een signalerende functie voor arbeidsrisico's kan hebben, terwijl gebruik van de WEBA meer inzicht geeft in de exacte oorzaken van (en mechanismen achter) risico's. Interessant is bovendien zijn stelling dat beide methodes meer geschikt zijn voor toepassing in een industriële setting (zoals bij de rijwiel fabrieken) dan voor gebruik in de dienstverlening (zoals in de thuiszorg). Mijn eigen ervaring – waarbij ik enige tijd geleden een soort NOVA-WEBA-vragenlijst moest invullen in het kader van een satisfactieonderzoek van de universiteit – bevestigt dit overigens.

Hoofdstuk vijf is het meest centrale en belangwekkende hoofdstuk. Centraal staat de vraag welke determinanten het belangrijkste zijn voor de kwaliteit van de arbeid. Hij beziet hiertoe het effect van aan de drie centrale theorieën ontleende variabelen op diverse effectvariabelen (zoals de herstelbehoefte, verzuim, arbeidssatisfactie, e.d.). Zich vooral basierend op de uitkomsten van een uitvoerige regressieanalyse, concludeert Schouteten dat vooral karakteristieken van het werk en van de 'fit' tussen werknemer en werk bepalend zijn voor de kwaliteit van de arbeid, terwijl karakteristieken van de werknemer sec niet of nauwelijks van belang zijn. Opmerkelijk genoeg worden eveneens een aantal aanvullende hypothesen over veronderstelde positieve effecten van teamarbeid op de kwaliteit van de arbeid verworpen.

In de ogen van Schouteten leidt dit tot een paradoxale conclusie: het feit dat arbeidskarakteristieken cruciaal zijn voor de kwaliteit van de arbeid is in overeenstemming met de socio-techniek, doch het ontbreken van effecten van teamarbeid is dat niet.

In het zesde hoofdstuk wordt een poging gedaan om het proefschrift een praktische component te geven. Centraal staat de vraag hoe de kwaliteit van de arbeid in de praktijk kan worden verbeterd. Persoonlijk had dit hoofdstuk van mij niet gehoeven. Het lijkt erop dat Schouteten van mening is dat hij hierover als bedrijfskundige iets te melden móet hebben. Veel wijzer wordt de lezer er echter niet van. Weliswaar passeren veel populaire begrippen uit de systeemtheorie, het verandermanagement en de HRM-literatuur de revue, maar wat precies moet gebeuren – afgezien van de stelling dat de aanpak integraal dient te zijn – blijft een beetje vaag.

Voor een deel komt dit oordeel voort uit het feit dat dit hoofdstuk – evenals veel andere hoofdstukken – nogal gecondenseerd en beknopt is geschreven. Schouteten heeft de lezer niet willen afschrikken met een omvangrijke pil. Hoewel dit prijzenswaardig is, had meer uitwijding in een aantal hoofdstukken van mij toch wel gemogen. Ter compensatie is overigens de in het onderzoek gehanteerde vragenlijst als bijlage opgenomen.

Een tweede kritiekpunt betreft de manier waarop de centrale tweede onderzoeksvraag in het vijfde hoofdstuk is onderzocht. Schouteten baseert zijn conclusie over welke karakteristieken bepalend zijn voor de kwaliteit van de arbeid vooral op analyses waarbij diverse effectvariabelen fungeren als afhankelijk. Het antwoord op de vraag wat de meest belangrijke determinanten van de kwaliteit van de arbeid zijn, wordt daardoor afhankelijk van de hoeveelheid verklaarde variantie in *afgeleide* variabelen (zoals verzuim en arbeidssatisfactie). Ik blijf met de vraag zitten of Schouteten in feite daarmee niet vooral de vraag beantwoordt welke determinanten het belangrijkste zijn voor de verklaring van variantie in de effectvariabelen. De vraag welk soort variabelen de meest belangrijke determinanten van de kwaliteit van de arbeid *als zodanig* zijn, is daarmee in mijn ogen echter nog niet volledig beantwoord.

Uiteraard kan ook een kanttekening geplaatst worden bij de beperkte empirische basis

van de studie. Dat is echter nogal obliagaat. De bevindingen zijn naar mijn mening interessant genoeg, waardoor andere onderzoekers de studie prima als startpunt voor hun eigen onderzoek kunnen gebruiken. Hopelijk vindt Schouteten hiervoor overigens zelf nog de tijd en inspiratie. Met deze studie heeft hij immers bewezen een uitstekend onderzoeker te zijn.

Bram Steijn

Erasmus Universiteit Rotterdam

Binnengekomen

Dissertaties

Patrick Vermeulen (2001), *Organizing product innovation in financial services. How banks and insurance companies organize their product innovation processes*, Proefschrift Katholieke Universiteit Nijmegen, ISBN: 90-373-0601-2, 271 blz.

Hans de Beer (2001), *Voeding, gezondheid en arbeid in Nederland tijdens de negentiende eeuw. Een bijdrage tot de antropometrische geschiedschrijving*, Amsterdam; Aksant, ISBN: 90-5260-016-3, 245 blz.

Boeken en rapporten

I.L.D. Houtman, P.G.W. Smulders & D.J. Klein Hesselink (2002), *Trends in arbeid 2002*, Alphen a/d Rijn: Kluwer & TNO Arbeid, ISBN: 90-14-08207-X, 299 blz.

Jan Steyaert & Jos de Haan (2001), *Geleidelijk digitaal. Een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau & Fontys Hogeschool Sociaal Werk (SCP-onderzoeksrapport 2001/7), ISBN: 90-377-0083-7, 118 blz.

R.W.M. Gründemann, M. Willemsen, S. De Vries & C.V. van Vuuren (2001), *De stand van personeelszaken. Ontwikkelingen in theorie en praktijk*, Hoofddorp: TNO Arbeid, ISBN: 90-6743-803-0, 160 blz.

Q.H. Kools, L. Sontag, R. Vink, M.J.M. Vermeulen & B. van Wolput (2001), *Doelmatigheid van de Nederlandse scholingsmarkt*, Tilburg: IVA Tilburg, (zonder ISBN-nummer) 117 blz.

Maddy Janssens & Chris Steyaert (2001), *Meerstemmigheid: organiseren met verschil*, Leuven: Leuven Universitaire Pers & Assen: Van Gorcum, ISBN: 90-5867-157-7, 281 blz.

Robert Verburg & Deanne den Hertog (2001), *Human Resource Management in Nederland*, Amsterdam: SWP, ISBN: 90-6665-341-8, 191 blz.

Flavia Reil & Ton Korver (2001), *En het zijn meestal Turken. Arbeid in de Amsterdamse loonconfectie-industrie*, Amsterdam: Het Spinhuis, ISBN: 90-5589-192-4, 106 blz.

Sociaal en Cultureel Planbureau & Centraal Bureau voor de Statistiek (2001), *Armoedemonitor 2001*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, ISBN: 90-377-0069-1, 230 blz.

Tanja van der Lippe & Liset van Dijk (Red.) (2001), *Women's Employment in a Comparative Perspective*, New York: Aldine de Gruyter, ISBN: 0-202-30656-9, 281 blz.

Pieter J. van Strien & Jacques Dane (Red.) (2001), *Driekwart eeuw Psychotechniek in Nederland. De magie van het testen*, Assen: Van Gorcum, ISBN: 90-232-3677-7, 229 blz.

Mark Vos & Dirk Dekker, *Werk aan de winkel. Suggesties voor de nieuwe uitvoeringsstructuur voor het veld van werk en inkomen*, Amersfoort: Twynstra Gudde Management Consultants, (zonder ISBN-nummer) 47 blz.

Paul de Beer (2001), *Werk, een uitgewerkt medicijn? Arbeidsparticipatie, welvaart en ongelijkheid in de postindustriële samenleving*, Nijmegen: SUN, ISBN: 90-5875-024-8, 155 blz.