

# **Social media gebruik onder werknemers, schakel jij ook aan en uit?**

De relatie tussen social media gebruik (werkgerelateerd en privé) en het welbevinden van werknemers.

**The relationship between social media usage and employee well  
being**

**Begeleiders: Dr. M. Starren & Dr. A. Batenburg**

Masterscriptie Communicatie en Beïnvloeding - Thema 2  
14-09-2017

**Sanne van Tilburg**

**3058573**

**0648634853**

**[sannevantilburg@student.ru.nl](mailto:sannevantilburg@student.ru.nl)**

## **Abstract**

Social media is niet meer weg te denken uit de huidige samenleving, sterker nog, social media beïnvloeden het dagelijkse leven. Niet alleen is het een sociale applicatie, door de toegenomen populariteit van social media wordt deze nu ook ingezet als tool op de werkvloer, wat mogelijk de grens tussen werk en privé doet vervagen. In dit onderzoek is het effect van social media gebruik (werkgerelateerd en privé) op het welbevinden van werknemers onderzocht. Daarbij is getoetst of work/life conflict optreedt als mediator in deze relatie. Alsmede is nagegaan of de persoonlijkheidskenmerken neuroticisme en zorgvuldigheid de relatie tussen work/life conflict en welbevinden modereren. Om dit te onderzoeken is er een survey afgenomen onder 198 Nederlandse werknemers, die gemiddeld twintig uur of meer per week werken. De respondenten zijn veelal via social media en persoonlijke connecties benaderd. Het social media gebruik, welbevinden, work/life conflict en de persoonlijkheidskenmerken neuroticisme en zorgvuldigheid zijn gemeten aan de hand van gevalideerde schalen. Er zijn multiple regressieanalyses uitgevoerd, met daarbij een mediatie analyse voor work/life conflict en een moderatie analyse voor de persoonlijkheidskenmerken. Uit de analyses bleek dat er geen negatieve relatie bestaat tussen social media gebruik (werkgerelateerd en privé) en welbevinden van werknemers. Ook wordt deze relatie niet gemedieerd door work/life conflict. Wel blijkt er een positieve relatie tussen werkgerelateerd social media gebruik en bevlogenheid. De persoonlijkheidskenmerken neuroticisme en zorgvuldigheid blijken geen moderatoren in de relatie tussen work/life conflict en welbevinden. Daarentegen zijn er wel directe effecten van work/life conflict en neuroticisme op welbevinden gevonden. Ondanks dat er geen sprake is van een mediatie door WLC, of een direct verband tussen social media gebruik en emotionele uitputting en ervaren stress, wordt er wel een mogelijke samenhang vermoed tussen deze variabelen.

## **Aanleiding**

Toen de eerste smartphone werd geïntroduceerd in Nederland in 2007 had 8% van de Nederlandse internetgebruikers toegang tot het internet via een mobiel apparaat (CBS, 2011). In 2016 heeft 84,6% een mobiele telefoon of smartphone met toegang tot internet, en ruim 70% van de Nederlanders maakt hier met enige regelmaat gebruik van (CBS, 2016). Daarbij is het gebruik van sociale media applicaties/sites de meest populaire internetactiviteit

(Brooks, 2015). Deze ontwikkeling van communicatietechnologie maakt dat het uitwisselen en ontvangen van informatie niet langer tijd- of plaatsgebonden is. Met andere woorden, men is constant bereikbaar. Deze plaats onafhankelijke bereikbaarheid brengt bepaalde voordelen met zich mee, onder andere in de werkomgeving. Werk is niet langer gebonden aan één bepaalde werkplek. In 2012 werkte 20% van de Nederlandse werknemers met enige regelmaat thuis (Popma, 2012), in 2015 steeg dit percentage naar ruim 30% van Nederlandse beroepsbevolking (NEA, 2015). Naast voordelen brengt deze nieuwe technologie ook nadelen met zich mee, zoals het vervagen van de grens tussen werktijd en privétijd.

Dit vervagen van grenzen tussen werk en privé is met name te wijten aan het gebruik van mobiele communicatieapparatuur, waarop onder andere gebruik wordt gemaakt van social media. Social media heeft zo aan populariteit gewonnen onder haar gebruikers, dat het vandaag de dag ook als tool wordt ingezet op de werkvloer (Del Bosque, 2013). Social media heeft er een functie bijgekregen, van enkel een sociaal medium voor privé gebruik naar een medium dat ook voor zakelijke doeleinden wordt ingezet. Social media speelt een faciliterende rol in het creëren van sociale netwerken en interactie tussen individuen (Christakis & Fowler, 2009), zowel bij privé gebruik als op de werkvloer. Deze interacties kunnen plaatsvinden in grote getalen, en zijn niet gebonden zijn aan een plaats of tijd (Christakis & Fowler, 2009). Deze vergemakkelijking van interactie brengt met zich mee dat tijdens werktijd gecommuniceerd kan worden met privé contacten, en na werktijd kan men in contact zijn met werk (Van Zoonen, Verhoeven & Vliegthart, 2016). Zo speelt social media gebruik een rol in het vervagen van de grens tussen werktijd en privétijd (Del Bosque, 2013; Ollier-Malaterre et al., 2013).

Wanneer de grens tussen werk en privé vervaagt, kan dit ertoe leiden dat er bepaalde verwachtingen ontstaan in de werkomgeving. Zoals een werkgever die verwacht dat de werknemer continue mobiel paraat staat, ook na werktijd (Popma, 2012) Daarbij kunnen werknemers het gevoel krijgen dat het de norm is om constant bereikbaar te zijn (Green, 2001), en om ook direct te reageren wanneer er nieuwe berichten binnenkomen op hun smartphone (Jarvenpaa & Lang, 2005). Vice versa kunnen contacten uit het privédomein ook verwachten dat werknemers tijdens werktijd bereikbaar zijn voor privé contact. Wanneer dit gebeurt is er sprake van een verandering in de *work/life balance* (van Zoonen, Verhoeven & Vliegthart, 2016), er ontstaat een conflict. De afbakening van werktijd en privétijd is minder strikt, waardoor werk en privé door elkaar heen lopen (Chesley, 2005). Dit kan leiden tot rolconflicten (van Zoonen, Verhoeven & Vliegthart, 2016). Ondanks dat social media hier een aannemelijke rol in speelt is er nog niet veel onderzoek gedaan naar hoe dit principe

precies werkt en wat voor effect het heeft op het individu (van Zoonen, Verhoeven & Vliegthart, 2016). Door in kaart te brengen wat voor effecten social media gebruik (werkgerelateerd en privé) teweegbrengen bij werknemers aangaande hun welbevinden, zou het social media beleid binnen bedrijven hierop aangepast kunnen worden.

Naast de rol die social media kan spelen in het beïnvloeden van het welbevinden van werknemers, blijkt dat ook persoonlijkheidskenmerken van het individu veelal een rol spelen in het ervaren van stress, en het meer of minder vatbaar zijn voor burn-out klachten (Alarcon, Eschleman & Bowling, 2009; Schaufeli & Bakker, 2006; Swider & Zimmerman, 2010; Taris, Houtman en Schaufeli, 2013). Waar eerder onderzoek vooral de focus heeft gelegd op aspecten van de werkomgeving en het effect van rol stressoren, hebben Zellars, Perrewe en Hochwarter (2000) aangetoond dat persoonlijkheidskenmerken van het individu ook een aanzienlijke rol spelen in het ervaren van stress. Deze individuele verschillen in persoonlijkheid hebben wellicht een significante invloed op de relatie tussen social mediagebruik, *work/life* conflict (WLC) en algeheel welbevinden. Dit is echter in de context van social media gebruik en *work/life* conflict nog niet eerder onderzocht. Door inzicht te vergaren in de rol die persoonlijkheidskenmerken van werknemers spelen in deze relatie kan dit waardevolle informatie opleveren in wat mogelijke stressoren betreffende social media gebruik zijn voor verschillende werknemers. Hierdoor zijn werkgevers beter in staat om een zo prettig mogelijke werkomgeving te creëren, afgestemd op hun verschillende werknemers.

## **Theoretisch kader**

### Social Media

Sinds de lancering van de eerste socialenetwerksite ‘six degrees of separation’ in 1997 (Boyd & Ellison, 2007), zijn het aantal gebruikers van sociale netwerken explosief toegenomen. In 2014 namen 80% van de Nederlandse internetgebruikers, ouder dan 12 jaar, deel aan een vorm van social media- en netwerken (CBS, 2015). Kortom, social media is niet meer weg te denken uit het huidige wereldbeeld. Er zijn verschillende definities gevormd over socialenetwerksites, oftewel social media. Oxford Dictionaries (2017) definieert ‘social media’ als volgt: “Websites en applicaties die de gebruikers in staat stellen om content te creëren en te delen of om deel te nemen aan sociaal netwerken”. In Boyd en Ellison (2007, p

211.) wordt social media als volgt gedefinieerd: 'Een web gebaseerde service die individuen in staat stelt om (1) een publiek of semipubliek profiel te construeren binnen een begrensd systeem, (2) een lijst opstellen met andere gebruikers waarmee zij een verbinding delen, en (3) het bekijken van hun lijst met connecties en connecties van andere gebruikers binnen het systeem. Daarbij kunnen de aard en benaming van deze connecties per social medium verschillen'. Kortom, er zijn vele verschillende typen social media, allen met een andere functie of karakter. Wat ze in gemeen hebben is het feit dat in de kern social media draait om het aangaan van connecties met andere individuen (Del Bosque, 2013).

Deze connecties werden in eerste instantie voornamelijk aangegaan binnen de privésfeer. Social media gebruik is een wezenlijk onderdeel van het dagelijkse leven van haar gebruikers (Boyd & Ellison, 2007). Door de toegenomen populariteit van social media heeft er een verschuiving plaatsgevonden in het gebruik van deze tool. Social media wordt naast privé gebruik nu ook voor zakelijke doeleinden ingezet (Del Bosque, 2013). Dit heeft ertoe geleid dat werknemers ook contact hebben met collega's, leidinggevenden en andere professionele contacten via social media (Ollier-Malaterre et al., 2013). Dit online contact heeft als eigenschap dat de fysieke en/of tijdsgebonden afbakeningen kunnen wegvallen (Nansen et al., 2010). Hierdoor zijn individuen door middel van social media in staat om ieder uur van de dag in verbinding te zijn met andere individuen. Volgens Bucher et al. (2013) kan deze toename van het in contact zijn met collega's er voor zorgen dat het ervaren van stress toeneemt. Ook zorgt de toename in contact en verbondenheid ervoor dat het afbakenen van werk- en privédomein steeds lastiger wordt (Ollier-Malaterre et al., 2013), wat bijdraagt aan een invasie van werk in het privédomein en vice versa (Bucher et al., 2013).

### Work/life conflict

Deze vervaging van de grens tussen werk en privé maakt dat werknemers met beide domeinen tegelijk bezig zullen zijn (Del Bosque, 2013; Ollier-Malaterre et al., 2013). Ayyagari et al. (2011) stellen dat hierdoor het ene domein een inbreuk kan doen in het andere domein en vice versa. Met andere woorden, werk kan een rol spelen in de privétijd en het privédomein kan aandacht opeisen tijdens werktijd. De grenzen tussen de domeinen vervagen, en zo ontstaat een work/life of life/work conflict; 'Een vorm van interrolconflict waarin de roldruk uit de werk- en levensdomeinen op een of andere mate wederzijds onverenigbaar is' (Greenhaus & Beutell, 1985, p. 77). In dit onderzoek is er voor gekozen om beide typen conflicten onder de naam work/life conflict te scharen.

Typisch voor een WLC is dat men als ware constant van rol moet wisselen door de dag heen. Er ontstaat een 'roldruk' door verwachtingen of zelfs eisen die individuen uit zowel het werk als het privé-domein stellen aan de werknemer (Koch, Gonzales & Leidner, 2012). Dit kan zijn een werkgever die continue paraatheid verwacht van de werknemer, of een familielid/vriend die om aandacht vraagt tijdens werktijd. Bij iedere rol hoort een andere identiteit met daarbij verschillende interactiestijlen (Koch, Gonzales & Leidner, 2012). Uitingen die geaccepteerd zijn in de privé-sfeer zijn dit wellicht niet wanneer men in de rol van werknemer zit. Daarnaast is het lastig om aan specifieke verwachtingen/eisen die bij een rol horen te voldoen wanneer een individu fysiek niet aanwezig is (Greenhaus & Beutell, 1985). Dit geldt ook wanneer een individu mentaal in beslag wordt genomen door een ander domein (Greenhaus & Beutell, 1985). De afleidende/invasieve aard van social media (Koch, Gonzales & Leidner, 2012) is naar alle waarschijnlijkheid de factor welke deze work/life conflicten faciliteert.

Deze work/life conflicten, waarbij constant van rol moet worden gewisseld, kosten de werknemer energie. Om daarbij te voldoen aan de eisen die horen bij een bepaalde rol kost nog meer energie (Koch et al., 2012). Ieder individu heeft een bepaalde uitputbare hoeveelheid energie die hij of zij aan dingen kan besteden. Onder andere houdt dit in dat men maar een bepaalde mate van concentratie, aandacht, tijd en informatieverwerking kan opbrengen per tijdsperiode (Edwards & Rothbard, 2000; Small & Riley, 1990). De informatie die op social media verwerkt of gepubliceerd wordt is hierbij een extra factor die om energie vraagt. Deze extra vraag naar energie van een werknemer kan ervoor zorgen dat hun beschikbare hoeveelheid energie wordt uitgeput (Michel et al., 2011). Wanneer een werknemer daardoor niet aan de eisen kan voldoen die ofwel in het werkdomein ofwel in het privé-domein worden gesteld kan dit leiden tot een afname van hun welbevinden (Cooper et al., 2001; Lazarus, 1991). Uit eerder onderzoek bleek al dat het ontstane conflict tussen verschillende rollen een mogelijke voorspeller is voor stress en emotionele uitputting bij werknemers (Leiter & Maslach, 1988; Whitehead, 1987; Van Zoonen, Verhoeven & Vliegthart, 2016).

In Van Zoonen, Verhoeven en Vliegthart (2016) werd aangetoond dat werkgerelateerd social media gebruik work/life conflicten tot gevolg kan hebben en dat dit kan leiden tot een toename in de emotionele uitputting van werknemers. Daarentegen is nog niet onderzocht hoe naast werkgerelateerd social media gebruik ook privé social media gebruik zou kunnen leiden tot deze work/life conflicten. In het onderzoek van Bucher et al. (2013) is het effect van social media gebruik op ervaren stress gemeten, maar niet het effect

hiervan op algeheel welbevinden. Wat het huidige onderzoek toevoegt is dat beide typen social media gebruik (werkgerelateerd en privé) in acht worden genomen. Bovendien zal het effect van social media gebruik (werkgerelateerd en privé) op het welbevinden van werknemers in een breder spectrum van welbevinden worden onderzocht dan in voorgaande studies is gedaan.

Samenvattend, naarmate een werknemer meer gebruik maakt van social media, zal diegene waarschijnlijk een toename in verbondenheid met collega's ervaren, en vaker worden afgeleid. Social media met haar invasieve karakter zal de aandacht van de werknemer opeisen tijdens werk- en privétijd, waardoor de werknemer genoodzaakt is constant van rol te wisselen. Er ontstaan een work/life conflict, wat de werknemers energie kost en stress oplevert. Daarom is de volgende hypothese opgesteld;

Hypothese 1. *(a) Er is een negatieve relatie tussen het social media gebruik van werknemers en het welbevinden van werknemers, (b) en deze wordt gemedieerd door work/life conflict.*

### Persoonlijkheidskenmerken

Ondanks dat werknemers aan dezelfde omgevingsfactoren worden blootgesteld en veelal ook dezelfde soort conflicten meemaken, heeft dit niet op iedere werknemer hetzelfde effect (Zellars, Perrewé & Hochwarter, 2000). Waar de ene werknemer stress en uitputting ervaart door work/life conflicten, zal de andere werknemer dit niet, of in veel mindere mate ervaren. Dit verschil wordt mogelijk verklaard doordat iedere werknemer een andere persoonlijkheid heeft.

Een persoonlijkheid bestaat uit verschillende facetten, uit bepaalde combinaties van karaktertrekken. Veelvuldig onderzoek naar persoonlijkheidskenmerken heeft geleid tot een algemeen geaccepteerd model, waarin de belangrijkste aspecten van een persoonlijkheid worden gerepresenteerd, namelijk de *Big-five Inventory* (BFI; Digman, 1990; John, 1990; John & Srivastava, 1999; McCrae, 1992; McCrae & Costa, 1984). Dit model bestaat uit vijf algemene dimensies; Openheid t.o.v. nieuwe ervaringen, extravertie, servicegerichtheid (altruïsme), zorgvuldigheid en neuroticisme (emotionele stabiliteit), onder welke de vele karaktereigenschappen kunnen worden geschaard (Alarcon, Eschleman & Bowling, 2009; Bakker et al., 2006; Swider & Zimmerman, 2009).

Bepaalde persoonlijkheidskenmerken maken dat een individu gevoeliger is voor

omgevingsfactoren die mogelijk als stressvol kunnen worden ervaren. In deze studie is er voor gekozen om te onderzoeken of de dimensies zorgvuldigheid en neuroticisme een effect kunnen hebben op het welbevinden van werknemers. Er is veel onderzoek gedaan naar de relatie tussen persoonlijkheidskenmerken en burn-out klachten, waaronder emotionele uitputting en ervaren stress. In deze onderzoeken werd geconcludeerd dat vooral het persoonlijkheidskenmerk neuroticisme een significante voorspeller is voor burn-out klachten (Bakker et al., 2006; Zellars, Perrewe & Hochwarter, 2000). Een hoge score op neuroticisme hangt samen met een hoge score op emotionele uitputting (Taris, Houtman & Schaufeli, 2000). Neuroticisme wordt gekenmerkt door de volgende eigenschappen; angstigheid, prikkelbaarheid, slecht zelfbeeld, sociale angst, weinig remming betreft impulsen en hulpeloosheid. In het algemeen wordt neuroticisme in verband gebracht met sterke emotionele reacties op stressvolle situaties (Van Heck, 1997). Uit voorgaand onderzoek blijkt dat werknemers die hoog scoren op neuroticisme ook eerder emotioneel uitgeput zullen raken.

Daarnaast is er voor gekozen om de dimensie zorgvuldigheid als moderator mee te nemen in dit onderzoek. Zorgvuldigheid wordt omschreven als de mate waarin een werknemer doelgericht te werk gaat, betrouwbaar, georganiseerd, verantwoordelijk (Costa & McCrae, 1992), gedisciplineerd en competent is (Costa, McCrae & Dye, 1991). In eerder onderzoek wordt gesteld dat een individu dat hoog scoort op zorgvuldigheid minder vatbaar is voor burn-out klachten (Alarcon et al., 2009). Dit omdat een werknemer die hoog scoort op zorgvuldigheid zijn omgeving zal manipuleren wanneer er stressvolle situatie/stressoren ontstaan op de werkvloer (Barrick & Mount, 1991) om zo deze te vermijden. Echter, in een onderzoek naar emotionele uitputting in een callcenter bleek dat de werkprestaties van werknemers die hoog scoorden op zorgvuldigheid afnamen naarmate zij aangaven zich emotioneel uitgeput te voelen door het grote aantal telefoontjes dat ze hadden beantwoord (LePine, LePine & Jackson, 2004). In dit geval was er geen mogelijkheid om de omgeving zo te manipuleren dat de werknemers de stressoren konden verminderen en werden ze er alsnog aan blootgesteld. Zoals eerder omschreven, wordt social media gekarakteriseerd als invasief en afleidend. De constante meldingen kunnen worden ervaren als stressoren, welke de werknemer onderbreken tijdens werktijd. Vandaar dat in lijn met de bevindingen van het onderzoek van Barrick en Mount (1991) wordt verwacht dat werknemers die hoog scoren op het persoonlijkheidskenmerk zorgvuldigheid ook meer stress ervaren wanneer social media gebruik toeneemt, aangezien zij dan niet in staat zijn om deze stressoren te vermijden.

Uit eerder onderzoek bleek al dat bepaalde persoonlijkheidskenmerken een verschil



maken in hoe werknemers stress ervaren en emotioneel uitgeput raken. Echter, of er in de context van social media gebruik met als gevolg daarvan work/life conflicten dezelfde uitkomst zal worden gevonden is nog niet onderzocht. Om te achterhalen of persoonlijkheidskenmerken een moderator zijn in de relatie tussen work/life conflict en het welbevinden van werknemers, zijn de volgende hypothesen opgesteld:

Hypothese 2. *De negatieve relatie tussen work/life conflict en het welbevinden van werknemers wordt gemodereerd door de persoonlijkheidskenmerken neuroticisme en zorgvuldigheid.*

Hypothese 2a. *Voor werknemers die hoog scoren op neuroticisme zal de negatieve relatie tussen work/life conflict en het welbevinden sterker zijn, dan voor werknemers die laag scoren op neuroticisme.*

Hypothese 2b. *Voor werknemers die hoog scoren op zorgvuldigheid zal de negatieve relatie tussen work/life conflict en het welbevinden sterker zijn, dan voor werknemers die laag scoren op zorgvuldigheid.*

## **Methode**

### Instrumentatie:

#### *Predictor variabele*

Social mediagebruik is tweeledig gemeten, zowel het werkgerelateerde als het privé social media gebruik. Daarbij is er ook voor gekozen om een aantal algemene vragen te stellen over social media gebruik als achtergrondinformatie.

Werkgerelateerd social media gebruik is gemeten met een schaal bestaande uit acht stellingen (van Zoonen, Verhoeven & Vliegenthart, 2016). De respondenten konden aangeven in welke mate de stelling op hen van toepassing was, variëren van ‘nooit tot heel vaak (meerdere keren per dag)’. Een voorbeelditem is “*Ik gebruik sociale media om informatie over mijn werk te delen*”. De betrouwbaarheid van de schaal was goed ( $\alpha = .89$ ).

Privé social media gebruik is gemeten aan de hand van zes items. Deze items zijn afgeleid van de schaal die werkgerelateerd social media gebruik meet. Een voorbeelditem is “*Ik gebruik sociale media om informatie over mijn leven met anderen te delen*”. Voor deze items is dezelfde antwoordschaal gebruikt als voor werkgerelateerd social media gebruik. De betrouwbaarheid van de schaal was goed ( $\alpha = .81$ ).

#### *Afhankelijke variabele*

Om het algehele welbevinden van werknemers te kwantificeren is er voor gekozen om twee sub schalen en één algehele schaal te gebruiken. Emotionele uitputting is gemeten aan de hand van de sub schaal uit de UBOS-A voor algemeen gebruik (Schaufeli & van Dierendonck, 2000). Deze schaal bestaat uit vijf items, welke beantwoord kunnen worden op een 7-punts Likertschaal, variërend van nooit tot altijd. Voorbeeld van item: “*Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg*”. In de analyse zijn de positief geformuleerde items omgepoold. De betrouwbaarheid van de schaal was goed ( $\alpha = .90$ ). Er is gekozen voor deze schaal omdat het een vaak gebruikte en meermaals gevalideerde Nederlandstalig instrument is.

Daarnaast is de ervaren stress gemeten aan de hand van de naar het Nederlands vertaalde 10-item perceived stress scale (PSS) van Nordin en Nordin (2013). Deze schaal bestaat uit twee factoren namelijk een positief geframede en een negatief geframede dimensie. Ieder item wordt voorafgegaan door de inleidende vraag ‘*In de afgelopen maand, hoe vaak heb/ben je...*’ met daarbij een negatief geframede uiting als: ‘*het gevoel gehad dat je niet kon omgaan met alle dingen die je moest doen*’, of een positief geframede uiting als: ‘*het gevoel gehad dat jij in controle bent*’. De vragen zijn beantwoord op een 5-punts Likertschaal variërend van ‘nooit - heel vaak’. De betrouwbaarheid van de schaal was goed ( $\alpha = .82$ ).

De keuze voor deze schaal is gebaseerd op het feit dat stress een fenomeen is dat door ieder persoon anders wordt ervaren. Wanneer een situatie bedreigend of veeleisend is voor een individu, zal deze als stressvol worden ervaren. Daarentegen, wanneer een situatie door een individu niet als bedreigend wordt waargenomen, of slechts als uitdagend, dan zal deze als minder stressvol worden ervaren (Lazarus & Folkman, 1984). Vanwege deze subjectiviteit in ervaring is er voor gekozen om met een schaal te werken waarbij de individuele beleving centraal staat.

Ten slotte is er voor gekozen om mede aan de hand van de vitaliteit van de werknemers het welbevinden te kwantificeren. Vitaliteit wordt gemeten door middel van de

subschaal uit UBES (Schaufeli & Bakker, 2003), bestaande uit zes, positief geframede items. Er kan geantwoord worden op een 7-punts Likertschaal variërend van nooit tot altijd. Een voorbeeld is “*Op mijn werk bruis ik van energie*”. In de analyse zijn de items omgepoold om ze aan te laten sluiten bij de andere twee schalen. De betrouwbaarheid van de schaal was goed ( $\alpha = .89$ ). Er is voor gekozen om welbevinden niet enkel te kwantificeren aan de hand van negatieve ervaringen/emoties maar ook aan de hand van een positieve ervaring als bevlogenheid. Zo is er getracht om een meer complete kwantificatie van het algehele welbevinden te bewerkstelligen. Ook de schaal voor vitaliteit is een vaak gebruikt en gevalideerd Nederlandstalig instrument.

### *Mediator*

Het work/life conflict is gekwantificeerd met de schalen van van Zoonen, Verhoeven en Vliegthart (2016). De inbreuk van het werkdomein op het privé domein is gemeten aan de hand van vier items. Een voorbeelditem is “*De eisen van mijn werk storen/onderbreken mijn privéleven*”. De inbreuk van het privé domein op het werkdomein is gemeten aan de hand van vijf items, zoals bijvoorbeeld “*Dingen die ik op het werk wil doen worden niet uitgevoerd vanwege de tussenkomst van eisen uit mijn privé leven*”. Beide onderdelen van de schaal zijn beantwoord op een 5-punts Likertschaal, variërend van ‘helemaal mee oneens tot helemaal mee eens’. In de verdere analyses zijn de WLC en LWC schalen samengevoegd tot één variabele om het algehele work/life conflict te meten. De betrouwbaarheid van deze samengevoegde schaal was goed ( $\alpha = .85$ ).

### *Moderator*

De gekozen persoonlijkheidskenmerken, neuroticisme en zorgvuldigheid, zijn gemeten aan de hand van sub schalen uit de NL-BFI. De subschaal voor neuroticisme bestaat uit acht items en die voor zorgvuldigheid bestaat uit zeven items. Er zijn positieve en negatieve geframede items, welke naar boven zijn omgepoold in de analyse. Bovenaan de schalen staat de inleidende vraag “*Ik zie mezelf als iemand die..*”. Vervolgens kan er op een 5-punts Likertschaal antwoord worden gegeven, betreffende in welke mate de karakteristieken op de respondent van toepassing zijn. De antwoordmogelijkheden variëren van ‘helemaal mee oneens tot helemaal mee eens’. Een voorbeelditem voor neuroticisme is “*Zich veel zorgen maakt*”. De betrouwbaarheid voor deze schaal is goed ( $\alpha = .78$ ).

Een voorbeelditem voor zorgvuldigheid is “Volhoudt tot de taak af is”. In de oorspronkelijke schaal wordt zorgvuldigheid gemeten aan de hand van negen items. In dit onderzoek is er voor gekozen om de items “Geneigd is lui te zijn” en “Een werker is waar men van op aan kan” weg te laten vanwege de lengte van de schaal. De betrouwbaarheid voor de schaal met zeven items is goed, ( $\alpha = .81$ ).

Er is gekozen voor sub schalen uit de BFI omdat uit onderzoek blijkt dat dit een efficiënte doch betrouwbare schaal is. De items zijn kort en toegankelijk door het gebruiksgemak. De korte tijdsduur van de afname draagt bij aan de bereidwilligheid van de respondenten om de survey te voltooien (John & Srivastava, 1999).

### Respondenten:

In totaal hebben 254 respondenten de Nederlandstalige survey ingevuld, daarvan hebben 198 respondenten de survey volledig ingevuld. Daarvan is 65% vrouw ( $N = 198$ ) en de leeftijd varieerde van 18 - 67 met een gemiddelde van 36 ( $N = 198$ ). Het meest voorkomende opleidingsniveau onder de respondenten was HBO met 39%, daarna hogere vervolgopleiding (master, doctoraal etc.) met 29%, variërend van basisonderwijs tot wetenschappelijk onderwijs ( $N = 198$ ). De respondenten werkten bij bedrijven gesitueerd in Nederland. Als voorwaarde voor deelname aan het onderzoek zijn respondenten geselecteerd die 20 uur of meer per week werken, waarvan de respondenten die 34-40 uur werkten de grootste groep vormden (33%). Deze ondergrens in het aantal werkuren is gesteld zodat de gevonden resultaten door het model werden verklaard, en de aanwezigheid van eventuele ruis zoveel mogelijk werd geminimaliseerd. De tweede voorwaarde voor deelname was dat de respondenten gebruik maakten van social media. Onder de respondenten was ‘WhatsApp’ het meest gebruikte sociaal medium, met 192 gebruikers. Daarna ‘Facebook’ met 178 gebruikers en vervolgens ‘YouTube’ met 160 gebruikers. Verder is er voor gekozen om respondenten van allerlei beroepsgroepen te benaderen, zodat het onderzoek ook generaliseerbaar zou zijn buiten een selecte beroepsgroep om. De meeste respondenten waren werkzaam in een gezondheids- of zorginstelling (26%), daarna volgde de onderwijssector met 13%.

### Procedure:

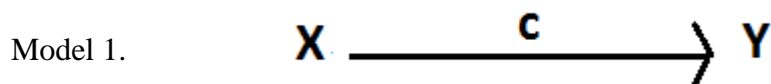
Dit onderzoek is opgezet door een master studente Communicatie- en Informatiewetenschappen van de Radboud Universiteit Nijmegen. De respondenten hebben online de survey ingevuld via het survey programma Qualtrics. De survey is grotendeels verspreid door middel van social media en persoonlijke contacten.

### Statistische toetsing:

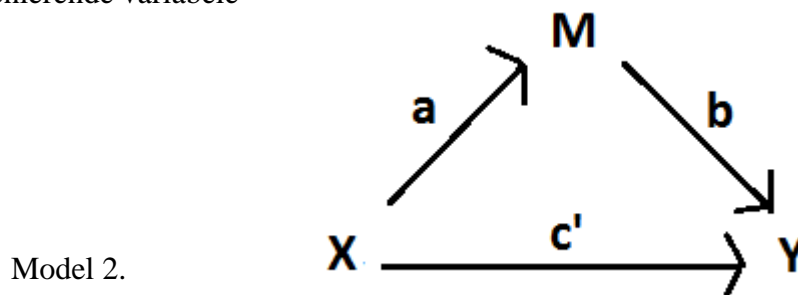
Om de hypothesen te testen zijn er multiple regressieanalyses ingezet, met social media gebruik (werk en privé) als predictor variabelen, welbevinden als afhankelijke variabele en work/life conflict als mediator en ten slotte persoonlijkheidskenmerken als moderator. Deze analyse is in drie delen uitgevoerd. Als eerste is de relatie tussen social media gebruik (werk en privé) en welbevinden getoetst door middel van multiple regressieanalyses. Daarna is de met behulp van de mediatie methode van Baron en Kenny (1986) getoetst of de relatie tussen social media gebruik (werk en privé) en welbevinden gemedieerd werd door life/work conflict. Ten slotte is door middel van een moderatie analyse getoetst of de relatie tussen work/life conflict en welbevinden gemodereerd werd door de persoonlijkheidskenmerken neuroticisme en zorgvuldigheid.

### *Mediatie*

Voor de mediatieanalyse is de methode van Baron & Kenny (1986) gebruikt. Deze analyse wordt in vier stappen uitgevoerd. In model 1. staat de ongemedieerde relatie weergegeven, het effect van de predictorvariabele X op de afhankelijke variabele Y. In dit model vindt geen mediatie plaats, pad c geeft het totale effect weer. In stap één wordt allereerst getoetst of er een relatie bestaat tussen de variabelen X en Y. In de daaropvolgende stappen wordt getoetst of deze relatie gemedieerd wordt door de interveniërende variabele.



Stap twee, drie en vier worden uitgelegd aan de hand van model 2. In dit model wordt weergegeven hoe de relatie tussen X en Y eruit ziet wanneer deze gemedieerd wordt door een interveniërende variabele (M).



In stap twee wordt getoetst of er een relatie bestaat tussen X en M, het a pad. Hierbij is X de predictor variabele en M de afhankelijke variabele. Wanneer deze relatie significant is kan getoetst worden of het b pad significant is, stap drie. Hierbij is M de predictor variabele en Y de afhankelijke variabele. Als ook hier een significante relatie bestaat kan getoetst of de relatie tussen X en Y ook inderdaad gemedieerd wordt door de interveniërende variabele (M), oftewel het c' pad in het model. Er vindt een complete mediatie plaats wanneer het effect van X op Y (c' pad) nul is, wanneer deze gecontroleerd wordt door variabele M. Als dit niet het geval is, maar de eerste drie stappen uit het model wel significant zijn (c pad, a pad en b pad), dan is er sprake van een partiële mediatie.

Voor het huidige onderzoek houdt dit in dat de X-variabele het social media gebruik is (zakelijk en privé), de M-variabele is work/life conflict en de Y-variabele is welbevinden. Aangezien welbevinden uit drie schalen bestaat zijn bovenstaande stappen in de analyse driemaal uitgevoerd, voor bevlogenheid, emotionele uitputting en ervaren stress. Alle stappen zijn uitgevoerd door middel van een multiële regressieanalyse.

### *Moderatie*

Om met behulp van een multiple regressieanalyse te kunnen toetsen of de persoonlijkheidskenmerken neuroticisme en zorgvuldigheid de relatie tussen work/life conflict en welbevinden modereren zijn er wat aanpassingen gedaan aan de variabelen. Allereerst zijn de variabelen work/life conflict, neuroticisme en zorgvuldigheid gestandaardiseerd door deze om te zetten in z-scores. Met deze gestandaardiseerde variabelen zijn interactietermen aangemaakt. Een voor WLC en neuroticisme (Inter\_conf\_neur=ZConflict\*ZNeuroticisme) en een voor WLC en zorgvuldigheid (Inter\_conf\_zorg=ZConflict\*ZZorgvuldigheid). In de regressieanalyse zijn deze interactietermen alsmede de gestandaardiseerde variabelen WLC, neuroticisme en

zorgvuldigheid ingevoerd als predictorvariabelen en welbevinden is ingevoerd als afhankelijke variabele.

## Resultaten

### *De relatie tussen social media gebruik en welbevinden, gemedieerd door work/life conflict*

Hypothese 1a. is getoetst door middel van een multiële regressieanalyse met social media gebruik (zakelijk en privé) als onafhankelijke variabelen en welbevinden (gemeten met de schalen voor bevlogenheid, emotionele uitputting en ervaren stress) als afhankelijke variabele. De resultaten van de analyses zijn opgenomen in tabel 1.

Uit een multiële regressieanalyse bleek dat social media gebruik, zowel privé als werkgerelateerd geen significante voorspellers zijn voor ervaren stress ( $F(2, 195) = .24, p = .785$ ). Ook bleek uit een multiële regressieanalyse dat privé en werkgerelateerd social media gebruik geen significante voorspellers zijn voor emotionele uitputting ( $F(2, 195) = 2.94, p < .055$ ). Vervolgens is uit een multiële regressieanalyse gebleken dat privé social media gebruik geen significante voorspeller is voor bevlogenheid ( $B = .07, p = .422$ ). Daarentegen bleek dat bevlogenheid voor 2,9% te worden verklaard door de ingebrachte variabele, ( $F(2, 195) = 3.97, p = .020$ ). Werkgerelateerd social media gebruik bleek een significante voorspeller ( $B = .24, p = .013$ ) voor de bevlogenheid van werknemers.

Tabel 1. Multiële regressieanalyse voor de effecten van social media gebruik (werkgerelateerd en privé) op het welbevinden van werknemers.

Onafhankelijke variabelen	Afhankelijke variabelen								
	b (SE)	$\beta$	<i>p</i>	b (SE)	$\beta$	<i>p</i>	b (SE)	$\beta$	<i>p</i>
	Bevlogenheid			Emotionele uitputting			Ervaren stress		
Werk gerelateerd SM	<b>.238 (.095)</b>	<b>.179</b>	<b>.013</b>	-.177 (.106)	-.120	.096	-.018 (.050)	-.026	.720
Privé SM	.072 (.090)	.057	.211	.203 (.101)	.145	.045	.031 (.047)	.047	.516

Om vervolgens te toetsen of work/life conflict geldt als mediator in de negatieve relatie tussen social media gebruik (werkgerelateerd en privé) op het welbevinden van

werknemers (hypothese 1b.), is de eerder besproken methode van Baron en Kenny (1986) toegepast.

Allereerst is een multiële regressieanalyse uitgevoerd met werkgerelateerd en privé social media gebruik als onafhankelijke variabelen en work/life conflict als afhankelijke variabele (pad a). De resultaten hiervan zijn opgenomen in tabel 2. Uit deze multiële regressieanalyse bleek work/life conflict voor 2.8 % te worden verklaard door de ingebrachte variabelen, ( $F(2, 195) = 3.88, p = .022$ ). Werkgerelateerd social media gebruik bleek een significante voorspeller ( $B = .146, p = .009$ ) voor work/life conflict. Daarentegen bleek privé social media gebruik geen significante voorspeller voor work/life conflict ( $B = .024, p = .654$ )

Tabel 2. Mediatie analyse volgens Baron en Kenny methode (1986), het a pad. Multiple regressieanalyse voor het effect van social media gebruik (werkgerelateerd en privé) op work/life conflict

Onafhankelijke variabelen	Afhankelijke variabele			
	b	(SE)	$\beta$	<i>p</i>
	Work/life conflict			
Werk gerelateerd SM	.146	(.056)	.187	.009
Privé SM	.024	(.053)	.032	.654

Daarna is de volgende stap in de Baron en Kenny methode (1986) toegepast, het b pad. Hiervoor is een enkele regressieanalyse uitgevoerd, met work/life conflict als predictor variabele en welbevinden als afhankelijke variabele. Deze analyse is driemaal uitgevoerd, om alle drie de schalen die welbevinden meten (bevlogenheid, emotionele uitputting en ervaren stress) apart te analyseren. De resultaten van deze analyses zijn weergegeven in tabel 3.

Uit een enkele regressieanalyse bleek dat work/life conflict geen significante voorspeller is voor bevlogenheid, ( $F(1, 196) = 2.38, p = .125$ ). Daarentegen work/life conflict bleek wél een significante voorspeller voor emotionele uitputting, ( $F(1, 196) = 26.60, p < .001$ ). Emotionele uitputting bleek voor 11.5% te worden verklaard door work/life conflict ( $B = .652, p < .001$ ). Daarbij wordt ervaren stress voor 6.7% verklaard door de



ingebrachte variabele, ( $F(1, 196) = 15.11, p < .001$ ). Work/life conflict is een significante voorspeller voor ervaren stress ( $B = .235, p < .001$ )

Tabel 3. Mediatie analyse volgens de Baron en Kenny methode (1986), het b pad. Enkele regressieanalyses voor de effecten van work/life conflict op het welbevinden van werknemers.

Onafhankelijke variabele	Afhankelijke variabelen								
	b (SE)	$\beta$	$p$	b (SE)	$\beta$	$p$	b (SE)	$\beta$	$p$
	Bevlogenheid			Emotionele uitputting			Ervaren stress		
Work/life conflict	-.186 (.121)	-.110	.125	.652 (.127)	.346	.000	.235 (.060)	.268	.000

In de laatste stap uit de Baron en Kenny methode (1986), het c' pad wordt getoetst of de relatie tussen X en Y, in dit geval social media gebruik (werkgerelateerd en privé) en welbevinden (bevlogenheid, emotionele uitputting en ervaren stress) gemedieerd wordt door work/life conflict. Om deze laatste stap te kunnen nemen moet er aan de voorafgaande stappen worden voldaan. Aangezien het c, a en b pad voor geen van de onafhankelijke en afhankelijke variabelen geheel significante resultaten gaf is deze laatste analyse niet uitgevoerd.

#### *De relatie tussen work/life conflict en welbevinden, gemodereerd door persoonlijkheidskenmerken*

Hypothese 2 is getoetst door middel van een multiple regressieanalyse met work/life conflict als onafhankelijke variabele en welbevinden (bevlogenheid, emotionele uitputting en ervaren stress) als afhankelijke variabele. Daarbij zijn neuroticisme en zorgvuldigheid ingevoerd als moderatoren van deze veronderstelde relatie. In tabel 4. zijn de resultaten van de analyses opgenomen.

Uit een multiple regressieanalyse bleek dat bevlogenheid voor 18% te verklaren is uit de ingebrachte variabelen, ( $F(5, 192) = 9.71, p < .001$ ). Neuroticisme bleek een significant hoofdeffect te hebben op bevlogenheid ( $B = -.40, p < .001$ ). Er was geen significant hoofdeffect voor work/life conflict ( $B = -.082, p < .257$ ) en zorgvuldigheid ( $B = .40, p =$

.207). Verder was er geen significant interactie-effect voor work/life en neuroticisme ( $B = .025, p = .671$ ) en work/life conflict en zorgvuldigheid ( $B = -.086, p = .527$ ).

Uit een multiple regressieanalyse bleek dat emotionele uitputting voor 21% te verklaren is uit de ingebrachte variabelen, ( $F(3, 194) = 11.56, p < .001$ ). Neuroticisme ( $B = .37, p < .001$ ) en work/life conflict ( $B = .39, p < .001$ ) bleken een significant hoofdeffect te hebben op emotionele uitputting. Zorgvuldigheid had geen significant hoofdeffect op emotionele uitputting ( $B = .187, p = .586$ ). Er was geen significant interactie-effect voor work/life conflict en neuroticisme ( $B = -.051, p = .423$ ) en work/life conflict en zorgvuldigheid ( $B = -.127, p = .395$ ) op emotionele uitputting.

Uit een multiple regressieanalyse bleek dat ervaren stress voor 30% te verklaren is uit de ingebrachte variabelen, ( $F(5, 192) = 17.84, p < .001$ ). Neuroticisme ( $B = .27, p < .001$ ) en work/life conflict ( $B = .14, p < .001$ ) bleken een significant hoofdeffect te hebben op ervaren stress. Er was geen significant hoofdeffect voor zorgvuldigheid op ervaren stress ( $B = -.130, p = .387$ ). Er was geen significant interactie-effect voor work/life conflict en neuroticisme ( $B = -.048, p = .084$ ) en work/life conflict en zorgvuldigheid ( $B = .041, p = .530$ ) op ervaren stress.

Tabel 4. Resultaten van de multiple regressieanalyse betreffende de relatie tussen onafhankelijke variabele work/life conflict en de afhankelijke variabele welbevinden van werknemers, met persoonlijkheidskenmerken als moderator.

	Afhankelijke variabelen								
	b (SE)	$\beta$	<i>p</i>	b (SE)	$\beta$	<i>p</i>	b (SE)	$\beta$	<i>p</i>
	Bevlogenheid			Emotionele uitputting			Ervaren stress		
<u>Hoofdeffecten</u>									
(A) Work/life conflict	-.082 (.072)	-.078	.257	<b>.387 (.079)</b>	<b>.330</b>	<b>.000</b>	<b>.141 (.035)</b>	<b>.258</b>	<b>.000</b>
(B) Neuroticisme	<b>-.398 (.069)</b>	<b>-.377</b>	<b>.000</b>	<b>.368 (.076)</b>	<b>.314</b>	<b>.000</b>	<b>.267 (.033)</b>	<b>.498</b>	<b>.000</b>
(C) Zorgvuldigheid	.398 (.314)	.376	.207	.187 (.343)	.159	.586	-.130 (.150)	-.238	.387
<u>Interactie effecten</u>									
A x B	.025 (.058)	.030	.671	-.051 (.047)	-.055	.423	-.048 (.028)	-.018	.084
A x C	-.086 (.136)	-.189	.527	.028 (.047)	.043	.550	.041 (.065)	.174	.530

## Conclusie

Het doel van dit onderzoek was om de veronderstelde relatie tussen social media gebruik en welbevinden van werknemers in kaart te brengen. Hiervoor is een model ontworpen, waarbij hypothesen zijn opgesteld om de verwachtingen omtrent deze relatie te kunnen toetsen. Op basis daarvan is een survey samengesteld, welke is afgenomen onder werknemers die gemiddeld minstens twintig uur per week werken. Met deze data zijn het model en daarmee de hypothesen getoetst.

Bij hypothese 1a/b werd een negatieve relatie verondersteld tussen het social media gebruik van werknemers en het welbevinden van werknemers, welke zou worden gemedieerd door work/life conflict. Deze hypothese is getoetst aan de hand van de Baron en Kenny methode (1986). De conclusies uit de resultaten worden hieronder per stap besproken.

Uit de eerste analyse (het c pad) bleek dat er geen negatieve relatie is tussen social media gebruik, dan wel werkgerelateerd of privé, en welbevinden. Daarmee wordt hypothese 1a niet bevestigd door de data. Echter bleek er wél een significante positieve relatie tussen werkgerelateerd social media gebruik en bevlogenheid, welke een gering aandeel heeft in het verklaren van de mate van bevlogenheid van de werknemer. Wanneer het werkgerelateerde social media gebruik toeneemt, neemt ook de bevlogenheid van de werknemer toe.

Uit de tweede analyse (het a pad) bleek privé social media gebruik geen significante voorspeller voor work/life conflict. Doch, werkgerelateerd social media gebruik bleek wél een significante voorspeller voor work/life conflict. Deze positieve relatie houdt in dat wanneer werkgerelateerd social media gebruik toeneemt, dat dan ook de mate van WLC toeneemt.

Echter, uit de derde analyse (b pad) bleek er geen significante relatie tussen work/life conflict en bevlogenheid. Doordat er niet aan de voorwaarden van de derde stap in de analyse kan worden voldaan, betekent dit dat de relatie tussen werkgerelateerd social media gebruik en bevlogenheid niet gemedieerd wordt door WLC. Wél bestaat er een positieve relatie tussen work/life conflict en emotionele uitputting en work/life conflict en ervaren stress. Dit houdt in dat wanneer de mate van WLC toeneemt, de werknemers ook meer emotionele uitputting en stress zullen ervaren.

Aangezien voor geen één variabele alle drie de stappen uit de Baron en Kenny methode (1986) significant waren, is de vierde analyse, waarin getoetst wordt of de

interveniërende variabele de relatie geheel of partieel medieert, niet uitgevoerd. Hypothese 1b wordt alsmede niet ondersteund door de data.

In hypothese 2 werd een negatieve relatie verondersteld tussen work/life conflict en welbevinden van werknemers, tevens zou deze relatie worden gemodereerd door de onderzochte persoonlijkheidskenmerken. Daarbij geldt dat deze relatie sterker zou zijn voor werknemers die hoog scoren op neuroticisme (H2a) en zorgvuldigheid (H2b). Het welbevinden van werknemers is gemeten aan de hand van drie schalen, namelijk bevrogenheid, emotionele uitputting en ervaren stress. De negatieve relatie die verondersteld wordt in de hypothese zou impliceren dat een hogere mate van work/life conflict zorgt voor een afname in bevrogenheid, en een toename in emotionele uitputting en ervaren stress.

Allereerst worden de hoofdeffecten besproken, achtereenvolgens de interactie-effecten. Er zijn verscheidene hoofdeffecten gevonden in de analyses, zowel work/life conflict als neuroticisme blijken significant voorspellers voor de toename of afname van het welbevinden van werknemers. Uit de data blijkt dat er een directe negatieve relatie bestaat tussen WLC en emotionele uitputting en ervaren stress. Dit houdt in dat wanneer de mate van WLC toeneemt zal ook de emotionele uitputting en ervaren stress van de werknemers toenemen. Hiermee wordt hypothese 2, in welke een negatieve relatie tussen WLC en welbevinden wordt gesteld, deels bevestigd door de bevindingen. Echter is er geen hoofdeffect gevonden voor WLC en bevrogenheid, WLC is geen significante voorspeller voor het toenemen of afnemen van de bevrogenheid van werknemers. Naast het effect van WLC op welbevinden blijkt er ook een directe negatieve relatie tussen neuroticisme en het welbevinden van werknemers. Naarmate een werknemer hoger scoort op neuroticisme zal de mate van bevrogenheid afnemen, en neemt de mate van emotionele uitputting en ervaren stress toe. Uit de analyses blijkt dat zowel work/life conflict als neuroticisme wel degelijk een behoorlijk effect hebben op het welbevinden van werknemers.

Hoewel er verscheidene hoofdeffecten zijn gevonden, zijn er geen significante interactie-effecten gevonden. Uit de analyses blijkt dat de persoonlijkheidskenmerken neuroticisme en zorgvuldigheid niet significant optreden als moderatoren voor de negatieve relatie tussen WLC en het welbevinden van de werknemers. Vooralsnog lijkt de mate waarop iemand hoger of lager scoort op neuroticisme en zorgvuldigheid de relatie tussen WLC en welbevinden niet te modereren. Naar aanleiding van deze bevindingen worden hypothese 2, 2a en 2b niet bevestigd door de data.

Aan de hand van de resultaten in het huidige onderzoek kunnen de hypothesen en het bijbehorende analysemodel niet worden bevestigd. Er blijkt geen directe negatieve relatie

tussen social media gebruik (werkgerelateerd en privé) en het welbevinden van werknemers. Desondanks blijkt werkgerelateerd social media gebruik wel een effect te hebben op WLC, en WLC heeft een effect op emotionele uitputting en ervaren stress. Er is weliswaar geen sprake van een mediatie door WLC, of een direct verband tussen social media gebruik en emotionele uitputting en ervaren stress, het vermoeden blijft dat er een mogelijke samenhang is tussen deze variabelen.

## **Discussie**

In dit onderzoek werd geen negatieve relatie gevonden tussen social media gebruik (werkgerelateerd en privé) en welbevinden, ook trad work/life conflict niet op als interveniërende variabele. Dit is niet in lijn met de theorie van Van Zoonen, Verhoeven en Vliegenthart (2016) waarbij werkgerelateerd social media gebruik met WLC als mediator tot een toename kon leiden in emotionele uitputting bij werknemers. Daarentegen bleek er juist een positieve relatie tussen werkgerelateerd social media gebruik en bevlogenheid te bestaan. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het werkgerelateerd social media gebruik leidt tot sociale steun op de werkvloer en regelmogelijkheden binnen het werk, welke volgens het JD-R model vallen onder energiebronnen die de bevlogenheid van werknemers kunnen bevorderen (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2003; Meijman & Mulder, 1998; Schaufeli & Taris, 2013). Eveneens bleek dat wanneer er een toename is in werkgerelateerd social media gebruik, werknemers een toename ervaren in work/life conflict. Dit komt overeen met de bevindingen van Van Zoonen, Verhoeven en Vliegenthart (2016), waar desgelijks er een positieve relatie bleek tussen werkgerelateerd social media gebruik en work/life conflict. Daarnaast werd gevonden dat wanneer een werknemer hoger scoorde op WLC, er ook meer stress en emotionele uitputting werd ervaren. Dit is in lijn met eerder onderzoek, daar kwam alsmede naar voren dat een WLC een voorspeller is voor het ervaren van stress en emotionele uitputting (Leiter & Maslach, 1988; Whitehead, 1987; Van Zoonen, Verhoeven & Vliegenthart, 2016).

Het persoonlijkheidskenmerk zorgvuldigheid bleek niet te fungeren als moderator voor de positieve relatie tussen work/life conflict en welbevinden. Dit kan mogelijk verklaard kan worden door het feit dat een werknemer die hoog scoort op zorgvuldigheid er voor zal zorgen dat er zo min mogelijk afleiding en stressoren zijn tijdens werktijd. Mogelijk wordt

privé social media zoveel mogelijk geblokkeerd of genegeerd tijdens werktijd, en wordt werkgerelateerde social media bewust niet bekeken na werktijd. Dit is in lijn met de theorie van Alarcon et al. (2009) over persoonlijkheid en de burn-out dimensies. Hierin wordt gesteld dat in een stressvolle omgeving op de werkvloer een werknemer die hoog scoort op zorgvuldigheid zijn omgeving zo zal manipuleren dat deze de werknemer zo min mogelijk beïnvloedt/afleidt op de werkvloer (Barrick & Mount, 1991). Eveneens bleek het persoonlijkheidskenmerk neuroticisme niet te fungeren als moderator. Echter zijn er wel hoofdeffecten gevonden voor neuroticisme, waarbij er een positieve relatie bestaat tussen neuroticisme en emotionele uitputting en ervaren stress (burn-out klachten) gevonden in dit onderzoek. Dit is in lijn met de theorie van Bakker et al. (2006), Zellars, Perrewe en Hochwarter (2000), Taris, Houtman en Schaufeli (2000) en Van Heck (1997). Daarnaast heeft een toename in het persoonlijkheidskenmerk neuroticisme een afname in bevlogenheid tot gevolg. Dit kan gerelateerd worden aan het feit dat wanneer iemand neurotischer is, deze persoon vanwege een slecht zelfbeeld, sociale angst en prikkelbaarheid (Zellars, Perrewe & Hochwarter, 2000) mogelijk sneller een afname in bevlogenheid ervaart. Ten slotte is er ook een hoofdeffect gevonden voor work/life conflict, welke grotendeels in lijn ligt met eerdere theorieën. In het onderzoek van Van Zoonen, Verhoeven en Vliegthart (2016) bleek ook dat wanneer het work/life conflict toeneemt daardoor ook de emotionele uitputting en ervaren stress kan toenemen.

### Beperkingen en aanbevelingen

Een beperking in dit onderzoek is dat er enkel met zelfrapportage is gewerkt, en niet met onafhankelijke waarnemingen. Mogelijkerwijs hebben de respondenten sociaal gewenst antwoord gegeven of is de inschatting van de eigen persoon niet accuraat. Het wordt aanbevolen om naast de zelfrapportage van de respondent ook een andere manier van dataverzameling in te zetten. Om in vervolgonderzoek het social media gebruik te meten zou bijvoorbeeld een app op de telefoon en laptop van de respondenten kunnen worden gezet die het algehele social media gebruik bijhoudt. Om het welbevinden van respondenten te meten zou naast zelfrapportage er ook gebruik kunnen worden gemaakt van individuele gesprekken met een psycholoog/therapeut die de mate van welbevinden van respondenten kan beoordelen. Op die wijze zou er accuratere data kunnen worden verzameld waarmee de hypothesen uit dit onderzoek nogmaals kunnen worden getoetst.

Een volgende beperking is dat survey social media gebruik meet en dat de respondenten grotendeels via social media kanalen benaderd zijn. Dit kan een bepaalde

selectie bias tot gevolg hebben gehad. Hierdoor is het mogelijk dat de respondenten in dit onderzoek geen representatieve weergave tonen van de Nederlandse bevolking, aangezien bijna alle respondenten überhaupt al gebruik maakten van social media, terwijl niet alle Nederlanders dit doen. De Nederlanders die (bijna) geen gebruik maken van social media zijn zo bij voorbaat al uitgesloten van dit onderzoek.

Voor vervolgonderzoek zou het interessant kunnen zijn om na te gaan wat voor positieve effecten werkgerelateerd media gebruik eventueel nog meer zou kunnen hebben voor werknemers. Zo zou kunnen worden nagaan of werkgerelateerd social media gebruik wellicht fungeert als energiebron, zoals deze wordt omschreven in het JD-R model, of dat het mogelijk een andere functie vervult.

### Implicaties voor de praktijk

Voor bedrijven kan het nuttig zijn om een beleid te hebben wat er voor zorgt er zo min mogelijk work/life conflicten ontstaan, aangezien dit een significante voorspeller is voor het ervaren van stress en emotionele uitputting voor werknemers. Er zou een beleid kunnen worden ontworpen wat werk en privé strikt scheidt om op die wijze het conflict tussen werk en privé zoveel mogelijk te voorkomen. Mogelijkerwijs zou een werktelefoon op het werk kunnen blijven, zodat na werktijd men minder snel meldingen ontvangt betreft werk gerelateerde zaken. Daarnaast zouden bedrijven er rekening mee kunnen houden dat werknemers die hoger scoren op neuroticisme mogelijk ontvankelijker zijn voor een afname van het welbevinden, aangezien individuen die hoger scoren op neuroticisme doorgaans al meer stress ervaren dan individuen die gemiddeld of laag scoren op neuroticisme. Wanneer er dan een toename in work/life conflict plaatsvindt zou het zo kunnen zijn dat zo iemand daar een hogere toename in ervaren stress en emotionele uitputting bij krijgt vanwege de hoge score op neuroticisme, dan iemand die laag of gemiddeld scoort op neuroticisme. Door hier als bedrijf op te anticiperen zou het ervaren van deze extra stress en emotionele uitputting wellicht kunnen worden verminderd of voorkomen.

Ten slotte is het voor bedrijven aan te raden om het gebruik van werkgerelateerde social media te stimuleren onder werknemers. Aangezien dit kan leiden tot een toename in bevlogenheid, wat een positief effect heeft op het welbevinden van werknemers.

### Ethische reflectie

Social media is niet meer weg te denken uit de huidige samenleving. Het lijkt daarom onoverkomelijk dat dit verschijnsel een bepaalde invloed op de samenleving heeft.

Bewustwording van het effect dat social mediagebruik, zowel werkgerelateerd als privé, kan van belang zijn. Reflectie op wat social media voor ieder individu betekent, wat het doet met tijdsindeling, stress levels en privacy. Dit zijn belangrijke aspecten waar eenieder over na zou kunnen denken om zo een gezonde balans te creëren in het dagelijkse leven.



## Literatuur

- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Ayyagari, R., Grover, V. and Purvis, R. (2011), "Technostress: technological antecedents and implications", *MIS Quarterly*, Vol. 35 No. 4, pp. 831-858.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Barrick, M.R., & Mount, M.K. (1991). The big 5 personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 126.
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Chesley, N. (2005), "Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction", *Journal of Marriage and Family*, Vol. 67 No. 5, pp. 1237-1248.
- Christakis, N.A. and Fowler, J.H. (2009), *Connected: The Surprising Power of our Social Networks and How They Shape Our Lives*, Little, Brown and Co./Hachette Book Group, New York, NY.
- Claartje L. Ter Hoeven, Ward van Zoonen & Kathryn L. Fonner (2016) The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement, *Communication Monographs*, 83:2, 239-263,
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., and O'Driscoll, M. P. 2001. *Organizational Stress*, Thousand Oaks, CA: Sage
- Costa, P. T., Jr., McCrae, R. R., & Dye, D. A. (1991). Facet scales for agreeableness and conscientiousness: A revision of the NEO Personality Inventory. *Personality and Individual Differences*, 12, 887-898.
- Del Bosque, D. (2013), "Will you be my friend? Social networking in the workplace", *New Library World*, Vol. 114 Nos 9/10, pp. 428-442.
- Derks, D., Duin, D. V., Tims, M., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 155-177.
- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Edwards, J.R. and Rothbard, N.P. (2000), "Mechanisms linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs", *Academy of Management Review*, Vol. 25 No. 1, pp. 178-199.

- Green, N. (2001). Who is watching whom? Monitoring and accountability in mobile relations. In B. Brown, R. Harper, & N. Green (Eds.), *Wireless world: Social and interactional aspects of the mobile age* (pp. 32–44). New York: Springer
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, *10*(1), 76. doi:10.2307/258214
- Jarvenpaa, S., & Lang, K. (2005). Managing the paradoxes of mobile technology. *Information Systems Management Journal*, *22*, 7–23
- John, O. P. (1990). The big five factor taxonomy: Dimensions of personality in the natural language and in questionnaires. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 66–100). New York: Guilford.
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. *Handbook of personality: Theory and research*, *2*(1999), 102-138.
- Jones, F., & Fletcher, B. C. (1996). Job control and health. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 33-50). Chichester
- Koch, H., Gonzalez, E. & Leidner, D. (2012). Bridging the work/social divide: the emotional response to organizational social networking sites. *European Journal of Information Systems*, *21*: 699.
- Lampe, C., Ellison, N., & Steinfield, C. (2006). A Face(book) in the crowd: Social searching vs. social browsing. *Proceedings of CSCW-2006* (pp. 167–170). New York: ACM Press.
- Lazarus, R. S. 1991. "Psychological Stress in the Workplace," *Journal of Social Behavior and Personality* (6), pp. 1-1
- LePine, J. A., LePine, M., & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, *89*, 883–891.
- McCrae, R. R. (Ed.). (1992). The five factor model: Issues and applications [Special issue]. *Journal of Personality*, *60*(2).
- McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (1984). *Emerging lives, enduring positions: Personality in adulthood*. Boston: Little, Brown and Company.
- Michel, J.S., Kotrba, L.M., Mitchelson, J.K., Clark, M.A. and Baltes, B.B. (2011), "Antecedents of work-family conflict: a meta-analytic review", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 32 No. 5, pp. 689-725.
- Nansen, B., Arnold, M., Gibbs, M., & Davis, H. (2010). Time, space and technology in the working-home: an unsettled nexus. *New Technology, Work and Employment*, *25*(2), 136-153.
- Nordin, M., & Nordin, S. (2013). Psychometric evaluation and normative data of the Swedish version of the 10-item perceived stress scale. *Scandinavian journal of psychology*, *54*(6), 502-507.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*, New York, Springer.

- Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2006). Burnout en bevlogenheid. *De psychologie van arbeid en gezondheid*, 341-358.
- Small, S.A. and Riley, D. (1990), "Toward a multidimensional assessment of work spillover", *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 52 No. 1, pp. 51-61.
- Social Media. (2017). In *Oxford Dictionaries*. Geraadpleegd op 01-05-2017  
[https://en.oxforddictionaries.com/definition/social\\_media](https://en.oxforddictionaries.com/definition/social_media)
- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487-506.
- Taris, T., Houtman, I. & Schaufeli, W. (2013). Burnout: de stand van zaken. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken 2013 (29) 3*
- Van Heck, G. L. (1997). Personality and physical health: Toward an ecological approach to health-related personality research. *European Journal of Personality Research*, 11, 415–443.
- Ward van Zoonen Joost W.M. Verhoeven Rens Vliegenthart , (2016)," Social media's dark side: inducing boundary conflicts ", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 31 Iss 8 pp. 1297 - 1311
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570–1598.
- Z. N., (2015). Gebruik sociale netwerken sterk toegenomen. Geraadpleegd op 29-04-2017  
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/27/gebruik-sociale-netwerken-sterk-toegenomen>
- Z. N., (2015). Het nieuwe werken - werknemers naar werkplek - enquête NEA. Geraadpleegd op 02-05-2017  
<http://monitorarbeid-data.tno.nl/visualisatie.php?s=nea&p=1&t=7>
- Z. N., (2015). Internet; toegang, gebruik en faciliteiten. Geraadpleegd op 29-04-2017  
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83429NED&D1=3-5,20-24&D2=0,3-6&D3=0&D4=0,1&HDR=G3,G1,T&STB=G2&VW=T>
- Z. N., (2011). Mobiel internetten steeds populairder. Geraadpleegd op 29-04-2017  
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2011/29/mobiel-internetten-steeds-populairder>

## **Bijlage:**

Social media gebruik (van Zoonen, Verhoeven & Vliegenthart, 2016)

### *Werkgerelateerd social media gebruik*

- Ik deel prestaties van mijn organisatie op sociale media
- Ik gebruik sociale media om in contact te komen met mensen die expertise hebben in specifieke vakgebieden
- Ik plaats informatie over mijn vakgebied op sociale media
- Ik gebruik sociale media om anderen over mijn werk te vertellen
- Ik houd via sociale media in de gaten wat collega's en professionele relaties doen
- Ik gebruik sociale media om informatie over mijn werk te delen
- Ik gebruik sociale media om werk-gerelateerde inhoud te bekijken of beluisteren
- Ik gebruik sociale media om informatie over werk, vakgebied of personen in een professionele context te lezen.

### *Privé social media gebruik*

- Ik deel persoonlijke prestaties of ervaringen op sociale media
- Ik gebruik sociale media om in contact te komen met mensen die ik ken in de privésfeer
- Ik gebruik sociale media om informatie over mijn leven met anderen te delen
- Ik houd via sociale media in de gaten wat persoonlijke relaties (vrienden, familie en kennissen) doen
- Ik gebruik sociale media om informatie in de lijn van mijn interesses te bekijken of beluisteren
- Ik gebruik sociale media om updates over mijn interesses of van bekenden te volgen.

5-punts Likertschaal, 1 = nooit, 5 = heel vaak (meerdere keren per dag)

Er zal ook een algemene vraag worden gesteld over de frequentie van het algehele social media gebruik, zowel zakelijk als privé.

### Afhankelijke variabele - algeheel welbevinden

#### *UBES Vitaliteit*

1. Op mijn werk bruis ik van energie.
4. Als ik werk voel ik me fit en sterk.
8. Als ik 's morgens opsta heb ik zin om aan het werk te gaan
12. Als ik aan het werk ben, dan kan ik heel lang doorgaan.
15. Op mijn werk beschik ik over een grote mentale (geestelijke) veerkracht.
17. Op mijn werk zet ik altijd door, ook als het tegenzit.

### *UBOS Emotionele uitputting*

1. Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk
2. Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij
3. Ik voel me “opgebrand” door mijn werk
4. Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg
5. Ik voel me vermoeid als ik ‘s morgens opsta en weer een werkdag voor me ligt

Nooit	Sporadisch	Af en toe	Regelmatig	Dikwijls	Zeer dikwijls	Altijd
0	1	2	3	4	5	6
	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer maand	Eens per per week	Een paar keer per week	Dagelijks

### *PSS Perceived stress scale (Nordin & Nordin, 2013)*

The questions in this scale ask you about your feelings and thoughts during the last month. In each case, you will be asked to indicate by circling how often you felt or thought a certain way.

0 = nooit, 1 = bijna nooit, 2 = soms, 3 = vrij vaak, 4 = heel vaak

In the last month, how often have you...

1. ... been upset because of something that happened unexpectedly
2. ... been unable to control the important things in your life
3. ... felt nervous and “stressed”
6. ... felt that you could not cope with all the things that you had to do
9. ... been angered because of things that were outside your control
- 10... felt difficulties were piling up so high that you could not overcome them
4. ... felt confident about your ability to handle your personal problems
5. ... felt that things were going your way
7. ... been able to control irritations in your life
8. ... felt you were on top of things

### Work/life conflict (van Zoonen, Verhoeven & Vliegenthart, 2016)

5-punts Likertschaal, 1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens

#### *Work/life conflict*

- The demands of my work interfere with my personal life
- The amount of time my job takes up makes it difficult to fulfill personal responsibilities

- Things I want to do at home do not get done because of the demands my job puts on me
- Due to work-related duties, I have to make changes to my plans for personal activities

#### *Life/work conflict*

- The demands of my family or friends interfere with work-related activities
- I have to put off doing things at work because of demands on my time at home
- Things I want to do at work don't get done because of the demands of my personal life
- My personal life interferes with my responsibilities at work, such as getting to work on time, accomplishing daily tasks and working overtime
- Family-related strain interferes with my ability to perform job related duties

#### Persoonlijkheidskenmerken NL-BFI

Hieronder staan een aantal karakteristieken die in meer of mindere mate op u toepasbaar kunnen zijn. U kunt antwoord geven op een 5-punts Likertschaal, variërend van 1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens.

Ik zie mezelf als iemand die..

#### *Neuroticisme*

- Zich veel zorgen maakt
- Gespannen kan zijn
- Ontspannen is, goed met stress kan omgaan
- Gemakkelijk zenuwachtig wordt
- Emotioneel stabiel is, niet gemakkelijk overstuur raakt
- Kalm blijft in gespannen situaties
- Sombor is
- Humeurig kan zijn

#### *Zorgvuldigheid*

- Grondig te werk gaat
- Volhoudt tot de taak af is
- Doorgaans geneigd is tot slordigheid
- Dingen efficiënt doet
- Plannen maakt en deze doorzet
- Gemakkelijk afgeleid is
- Een beetje nonchalant kan zijn