

Radboud Universiteit



Computer mediated communication @ work

De rol van werk-privé balans en informatie overload in de relatie tussen het gebruik van computer mediated communication en werktevredenheid en stress

The role of work life balance and information overload in the relation between computer mediated communication, job satisfaction and stress

Naam: Floor Nieuwenhuijzen

Vak: Masterscriptie

Eerste beoordelaar: J. M. A. Hornikx **Tweede**

beoordelaar: L.A.L. van de Wijngaert **Datum:**

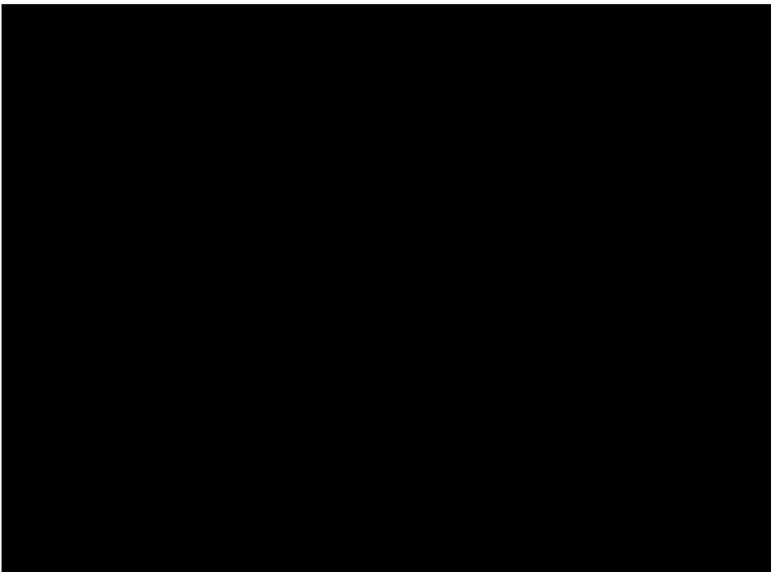
20 januari 2020

Aantal woorden: 9888

Voorwoord

Voor je ligt mijn laatste opdracht van de universiteit: mijn masterscriptie. Voor mij symboliseert deze scriptie de afsluiting van mijn studententijd. Een tijd waarin ik fijne vriendschappen heb gesloten, mooie buitenlandavonturen heb mogen meemaken en waarin ik als mens veel ben gegroeid. Kortom, een tijd waar ik enorm van heb genoten. Tevens betekent deze scriptie voor mij het begin van een nieuwe onbekende stap. Iets wat ik enorm spannend vind maar waar ik ook naar uit kijk.

Met bovenstaande foto begon voor mij deze masterscriptie. Via mijn stage bij het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis mocht ik mee naar een congres over werkgeluk. Tijdens dit congres maakte een van de deelnemers een opmerking dat er in hun organisatie veel (en vaak overbodig) werd gemaaid en dat zij het idee dat dit invloed had op haar plezier in het werk. Deze



opmerking triggerde mij en ik besloot om een notitie te maken in mijn telefoon omdat ik het een interessant onderwerp vond om eventueel onderzoek naar te doen. Ik heb het niet bij een notitie in mijn telefoon gehouden en heb voet bij stuk gehouden. En wat ben ik daar blij mee. Ik heb (bijna) altijd met plezier gewerkt aan dit stuk omdat ik het onderwerp interessant en belangrijk vind.

De laatste weken stonden in het teken van mijn scriptie. Elke vrije minuut werd besteed aan de scriptie en vrienden en familie heb ik er ongelooflijk mee vermoeid. Maar nu is het zover, mijn scriptie is af. Deze scriptie had ik niet kunnen maken zonder een aantal mensen. Allereerst mijn begeleider Jos Hornikx. Zonder zijn snelle en fijne feedback, was het stuk nooit geworden wat het nu is. Dankjewel daarvoor! Ook wil ik vrienden en familie bedanken. Voor hun luisterend oor, maar ook voor het verspreiden van mijn vragenlijst. Door jullie had ik tegen mijn verwachting in binnen een mum van tijd genoeg respondenten.

Dan rest mij nu niets anders dan je veel leesplezier te wensen bij het lezen van mijn scriptie.

FOKKE & SUKKE

VINDEN HET HELEMAAL GEEN VERADEMING

AL DIE STRESS
OP E-MAILLOZE
VRIJDAG!

DE HELE
DAG APPEN,
APPEN,
APPEN!



RGV

(Office Rendement - september 2014)

Samenvatting

In deze studie is de rol van *computer mediated communication* (CMC) op werktevredenheid en stress onderzocht. Bovendien is onderzocht of deze relatie loopt *via* een verstoorde werk-privé balans en informatie overload. 165 respondenten tussen de 21 en 63 jaar hebben een online vragenlijst ingevuld. Verwacht werd dat CMC een positieve relatie zou hebben met stress en een negatieve relatie met werktevredenheid. Deze hypothesen worden door de resultaten niet ondersteund. Uit de resultaten komt daarnaast naar voren dat de relatie tussen CMC buiten werktijd en werktevredenheid en stress loopt *via* een verstoorde werk-privé balans. Dit betekent dat het gebruik van CMC buiten werktijd samenhangt met een hogere verstoorde werk-privé balans, en dat een verstoorde werk-privé balans samenhangt met een lagere werktevredenheid en een hogere mate van stress. Ten slotte laten de resultaten zien dat informatie overload de relatie tussen CMC en werktevredenheid en stress niet medieert. Aan de hand van de resultaten kunnen er een aantal praktische aanbevelingen worden gesuggereerd. Zo wordt er aanbevolen om als organisatie duidelijke verwachtingen te scheppen over bereikbaarheid via digitale communicatiemiddelen na werktijd. Een duidelijke regelgeving ten aanzien van het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk in de privésfeer zou hierbij kunnen helpen. Vervolgonderzoek zou kunnen kijken naar de eigenschappen van het communicatiemiddel die het effect teweeg zouden brengen. Bovendien zou vervolgonderzoek niet alleen de negatieve effecten kunnen onderzoeken, maar ook naar de positieve effecten van CMC kunnen kijken. Samenvattend kan gesteld worden dat dit onderzoek beginnende inzichten heeft gegeven in aspecten die de relatie tussen CMC en werktevredenheid en stress kunnen verklaren.

1. Inleiding

Sinds januari 2017 is in Frankrijk de *Loi Travail no. 2016-1088* in werking getreden. Die wet verplicht daarmee onder andere bedrijven met meer dan 50 werknemers om het gebruik van digitale communicatiemiddelen buiten werktijd te reguleren (Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social, 2016). Sinds enige tijd hebben ook verschillende Duitse bedrijven (Bv. Deutsche Telekom, Bayer, BMW, Volkswagen) zelf een beleid ingevoerd voor het gebruik van digitale communicatie voor werkdoeleinden in privé-tijd. Medewerkers van Volkswagen kunnen bijvoorbeeld na 18.00 uur niet meer mailen met hun werkaccount en BMW geeft hun werknemers het recht om onbereikbaar te zijn in het weekend en tijdens de vakantie (NOS, 2019).

Bovenstaande voorbeelden schetsen een beeld van de toenemende aandacht die er is voor de gevolgen van digitale communicatiemiddelen voor het werk. In de huidige literatuur is er ook in toenemende mate bewijs gevonden voor de negatieve invloeden van het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk. Zo zou de komst van nieuwe digitale communicatietechnologieën het gemakkelijker maken voor medewerkers om altijd en overal in contact te blijven met het werk. Medewerkers kunnen hierdoor gemakkelijker in privé-tijd met het werk communiceren waardoor medewerkers een verstoorde werk-privé balans kunnen ervaren (Galinsky, Kim & Bond, 2001). Eerder onderzoek laat zien dat het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk ervoor zorgt dat de grenzen tussen werk en privé vervagen (Chesley, 2005; Derks & Bakker, 2014; Ferguson, Carlson, Boswell, Whitten, Butts & Kacmar, 2016), bovendien laat onderzoek zien dat een verstoring in de werk-privé balans voor meer stress (Derks & Bakker 2014; Lowe, 2006; Bell, Rajendran & Theiler, 2012) en een lagere werktevredenheid (Kafetsios, 2007; Lambert, Pasupuleti, Cluse-Tolar, Jennings & Baker, 2006) zorgt.

Nieuwe digitale communicatiemiddelen zorgen er niet alleen voor dat het voor werknemers gemakkelijker is om te communiceren met het werk in privé-tijd, deze nieuwe technologieën zorgen er ook voor dat medewerkers tegenwoordig sneller en gemakkelijker informatie met elkaar kunnen uitwisselen. De totale hoeveelheid aan informatie neemt hierdoor toe en medewerkers kunnen als gevolg hiervan een overload aan informatie ervaren (Lang, 2001; Edmunds & Morris, 2000). Eerder onderzoek toont aan dat het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk samenhangt met een hogere ervaren informatie overload (Edmunds & Morris, 2000; Bawden & Robinson, 2009) en dat deze informatie overload vervolgens samenhangt met een lagere werktevredenheid (Hunter & Goebel, 2008; Rachfall, Williamson & Förster-Trallo, 2015) en meer stress (Farhoomand & Drury, 2002; Reuters, 1998).

Ondanks deze eventuele nadelen gebruiken tegenwoordig steeds meer werknemers digitale communicatiemiddelen om met het werk te communiceren. In 2017 gebruikte 72

procent van de werkzame beroepsbevolking geregeld een computer met internet voor het werk. Bovendien had ruim een derde van de werkzame personen een mobiele telefoon of tablet met internet van het bedrijf (CBS, 2018). Het gebruik van een computer- of internetverbinding om te communiceren staat ook bekend als *computer mediated communication* (CMC) (December, 1996). E-mail, Whatsapp, bellen en videoconferencing zijn tegenwoordig de populairste middelen (Watts, 2016). CMC-technologieën hebben als doel de toegang tot informatie te verbeteren en een effectievere informatie- en communicatieoverdracht tot stand te brengen (Migliarese & Paolucci, 1995). De populariteit van CMC voor het werk kan verklaard worden doordat het gemakkelijk, snel en goedkoop is ten opzichte van *face-to-face* communicatie (Bordia, 1997). Bovendien maken nieuwe CMC-technologieën het werk efficiënter en flexibeler doordat werknemers op andere plekken dan de werkplek toegang hebben tot informatie (Dewett & Jones, 2001).

Het doel van dit onderzoek is om het verband tussen CMC en werktevredenheid en stress in kaart te brengen en om te onderzoeken wat de rol van een verstoorde werk-privé balans en informatie overload zijn in deze verbanden. Het is van belang om onderzoek te doen naar de gevolgen van het gebruik van digitale communicatiemiddelen op stress en werktevredenheid omdat stress en een lage werktevredenheid negatieve gevolgen kunnen hebben voor zowel de organisatie als de werkgever. Zo blijkt uit onderzoek dat stress samenhangt met een slechtere fysieke en psychische gezondheid (Schaufeli & Bakker, 2006), met een hoger ziekteverzuim, een hoger personeelsverloop en een lagere productiviteit (Kluytmans, 2001). Een tevreden werknemer blijkt daarnaast positief samen te hangen met een goede psychologische gezondheid (Noblet, Rodwell & McWilliams, 2001), met lage emotionele uitputting (Richer, Blanchard & Vallerand, 2002) en met een laag vrijwillig verloop (Kammeyer-Mueller, Wanberg, Glomb & Ahlburg, 2005). Dit onderzoek helpt om eventuele interventies te ontwikkelen zodat organisaties stress kunnen verminderen en werktevredenheid kunnen bevorderen door inzichten te verkrijgen in de relaties tussen CMC, stress en werktevredenheid en inzichten in de rol van informatie overload en een verstoorde werk-privé balans.

Daarnaast is het huidige onderzoek ook wetenschappelijk van belang omdat in eerdere studies informatie overload en een verstoorde werk-privé balans tot op heden niet specifiek zijn meegenomen als mediators. Eerdere onderzoeken onderzochten ofwel de relatie tussen CMC en de mediators, ofwel de relatie tussen deze mediators en stress en werktevredenheid. Door bovendien te kijken naar de mate waarin CMC een rol speelt, wordt er met een nauwkeurigere blik gekeken naar de relatie tussen CMC en stress en werktevredenheid. De huidige studie onderzoekt daarom zowel het directe effect van CMC op werktevredenheid en stress, als het mediërende effect van informatie overload en een verstoorde werk-privé balans in de relatie tussen CMC en stress en werktevredenheid. Bovendien geeft deze studie een representatiever

beeld van de huidige situatie doordat de laatste jaren de populariteit van Whatsapp sterk is gegroeid (Versteegh, 2019). De representativiteit van de resultaten van eerdere onderzoeken kan hierdoor afnemen. Het huidige onderzoek neemt daarom naast mail, bellen en videoconferencing ook Whatsapp mee als onderdeel van CMC.

2. Theoretisch kader

2.1 Computer mediated communication en stress

Het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk brengt naast voordelen (Bordia, 1997; Derks & Bakker, 2010; Dewett & Jones, 2001), ook een aantal nadelen met zich mee. Zo zou het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk tot stress kunnen leiden. Het Job Demand-Resources (JD-R) beschrijft hoe bepaalde werkomstandigheden invloed kunnen hebben op stress (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Stress wordt in dit model gedefinieerd als een reactie van het individu op een extreme bedreigende stressor (Lazarus & Folkman, 1988). Het JD-R model veronderstelt dat zich twee soorten werkprocessen afspelen in elke werkomgeving: taakeisen en energiebronnen. Taakeisen verwijzen naar “de fysieke, psychologische, sociale of organisationele aspecten van het werk die een voortdurende fysieke en/of mentale inspanning vereisen en daardoor met bepaalde fysiologische en/of psychologische kosten gepaard gaan” (Demerouti & Bakker, 2006, p. 312). Voorbeelden van taakeisen zijn een hoge werkdruk of tijdsdruk. Energiebronnen verwijzen daarnaast naar de “fysieke, psychologische, sociale of organisationele aspecten van het werk die (1) functioneel zijn voor het bereiken van werkgerelateerde doelen; (2) taakeisen en de daarmee samenhangende fysiologische en psychologische kosten verminderen; (3) persoonlijke groei en ontwikkeling stimuleren” (Demerouti & Bakker, 2006, p. 313). Autonomie of sociale steun zijn voorbeelden van werkkenmerken die kunnen dienen als energiebronnen. Het JD-R model veronderstelt dat stressgerelateerde klachten zich kunnen voordoen wanneer taakeisen voor een langere periode aanhouden en wanneer energiebronnen niet toereikend zijn (Demerouti et al., 2001).

Het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk kan uiteindelijk tot stress leiden doordat digitale communicatiemiddelen bepaalde taakeisen met zich meebrengen. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld een verlies van autonomie ervaren als gevolg van het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk. Chesley, Moen en Shore (2003) stellen dat medewerkers vaak het idee hebben dat ze van hun werkgever beschikbaar moeten zijn voor werk in privé-tijd via hun telefoon. Het gevoel dat ze in privé-tijd op berichten moeten reageren kan ervoor zorgen dat medewerkers een verlies van autonomie ervaren. Wanneer

medewerkers voor een langere tijd een verminderde autonomie ervaren en wanneer de energiebronnen niet toereiken zijn, kan dit tot stressreacties leiden.

Tot op heden lijkt er weinig onderzoek te zijn gedaan naar de relatie tussen CMC en stress. Barley en collega's (2011) zijn een van de weinige onderzoekers die hier onderzoek naar hebben gedaan en gebruikten e-mail logs van werknemers gedurende twee werkdagen om na te gaan of het gebruik van mail positief gerelateerd was aan gevoelens van stress. Uit de resultaten kwam naar voren dat medewerkers die meer e-mails stuurde per dag meer stress ervaarden. Interviews met 40 medewerkers toonden tevens aan dat gevoelens van stress ontstonden als gevolg van de hoeveelheid e-mail die zij moesten behandelen en de extra tijd die ze kwijt waren om deze e-mails te verwerken. Op basis van het JD-R model (Demerouti et al., 2001) en op basis van eerder onderzoek (Barley et al., 2011) wordt verwacht dat *computer mediated communicatie* positief samenhangt met stress.

H1: Een hoge mate van het gebruik van computer mediated communication voor het werk hangt positief samen met ervaren stress.

2.2 Computer mediated communication en werktevredenheid

Computer mediated communication kan naast meer stress, ook voor een lagere werktevredenheid zorgen. Werktevredenheid wordt gedefinieerd als “een aangename of positieve emotionele toestand dat het resultaat is van de beoordeling van iemands werkervaring” (Locke, 1976, p. 1300, vertaling FN). Straus (1997) vergeleek het effect van *computer mediated communication* op werktevredenheid en productiviteit met *face-to-face* communicatie. Haar resultaten wijzen erop dat de medewerkers die communiceerden via CMC-technologieën minder productief en minder tevreden over hun werk waren in vergelijking met medewerkers die *face-to-face* met elkaar communiceerden. Amaeshi (2002) onderzocht hoe het gebruik van e-mail voor het werk zich verhoudt tot tevredenheid over het werk. Hij vroeg 300 medewerkers in hoeverre ze tevreden waren over hun werk. Van deze groep maakte de helft gebruik van e-mail voor het werk terwijl de andere helft voor hun werk niet gebruik maakte van e-mail. Zijn resultaten laten zien dat medewerkers die e-mail voor hun werk gebruiken minder tevreden waren over hun werk in vergelijking met medewerkers die geen e-mail gebruiken voor hun werk.

De resultaten van Straus (1997) en Amaeshi (2002) zijn te verklaren middels de Self Determination Theory (Gagne & Deci, 2005). Volgens deze theorie hebben mensen drie universele en aangeboren behoeften: autonomie, verbondenheid en competentie. Wanneer er niet aan een van de drie psychologische basisbehoeften is voldaan, zou dat kunnen leiden tot

een lagere werktevredenheid (Deci & Ryan, 2000). Het gebruik van digitale communicatiemiddelen kan volgens de Self Determination Theory op twee manieren voor ontevredenheid over het werk zorgen. Enerzijds kunnen medewerkers een verminderde competentie in zichzelf ervaren doordat digitale communicatiemiddelen ervoor zorgen dat medewerkers meer berichten ontvangen dan ze kunnen verwerken (Lang, 2001). Anderzijds kunnen medewerkers een verlies van autonomie ervaren omdat ze, zoals hierboven gesteld, het gevoel hebben dat ze moeten reageren op berichten in privé-tijd via hun telefoon of computer (Chesley et al., 2003). Doordat digitale communicatiemiddelen ervoor zorgen dat de basisbehoeften autonomie en competentie niet worden vervuld, kan ontevredenheid over het werk ontstaan.

Ondanks dat het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk de laatste jaren is veranderd door het ontstaan van Whatsapp (Versteegh, 2019) en bovenstaande onderzoeken verouderd zijn, wordt er verwacht dat deze relaties ook worden gevonden in het huidige onderzoek. Op basis van eerdere onderzoeken (Straus, 1997; Amaeshi, 2002) en op basis van de Self Determination Theory wordt daarom verwacht dat een hoge mate van het gebruik van *computer mediated communication* voor het werk negatief samenhangt met werktevredenheid.

H2: Een hoge mate van het gebruik van computer mediated communication voor het werk hangt negatief samen met werktevredenheid.

Beide effecten kunnen verklaard worden via twee paden die vaak worden aangehaald in de literatuur. Enerzijds zou *computer mediated communication* tot meer stress over het werk en minder tevredenheid over het werk kunnen leiden via een *informatie overload*, anderzijds zouden de effecten verklaard kunnen worden via een verstoorde werk-privé balans. Hierbij is het belangrijk op te merken dat de ervaring van stress, *informatie overload* en de werk-privé balans subjectief en volledig afhankelijk van het individu zijn. In het huidige onderzoek zal daarom worden gesproken over ervaren effecten.

2.3 Verstoorde werk-privé balans

De komst van nieuwe technologieën, met de mobiele telefoon als meest recente voorbeeld, maken het gemakkelijk voor medewerkers om altijd en overal in contact te blijven met het werk (Boswell & Olson-Buchanan, 2007). Een medewerker kan bijvoorbeeld gemakkelijk na werktijd op een mailtje van een collega reageren of in het weekend een appje van de baas beantwoorden. Uit recent onderzoek van Randstad (2019) blijkt dat 59% van de

werknemers onmiddellijk op werkgerelateerde oproepen, e-mails en sms-berichten reageren buiten werktijd. Bijna de helft van werkend Nederland geeft daarnaast aan vaak of altijd buiten werktijd bereikbaar te zijn voor het werk via hun telefoon, e-mail of Whatsapp (CBS, 2019).

De toegankelijkheid om in privétijd met het werk te communiceren via nieuwe communicatietechnologieën, vervaagt de grenzen tussen werk en privé waardoor medewerkers een verstoorde werk-privé balans ervaren (Galinsky et al., 2001). Een verstoorde werk-privé balans kan ontstaan wanneer de rollen die vervuld moeten worden in het werk- en privédomein in bepaalde mate onverenigbaar zijn met elkaar (Greenhaus & Beutell, 1985). Deelname aan de familierol kan bijvoorbeeld bemoeilijkt worden door deelname in de werkrol doordat men thuis gebruik maakt van digitale communicatietechnologieën om te communiceren met het werk.

In de huidige literatuur zijn er verschillende studies die hebben gekeken naar de relatie tussen het gebruik van CMC voor het werk in privétijd en een verstoorde werk-privé balans. In de studie van Derks en Bakker (2014) wordt bevestigd dat het gebruik van digitale communicatietechnologieën een negatieve invloed heeft op de werk-privé balans. In hun dagboekstudie moesten proefpersonen op vijf achtereenvolgende werkdagen onder andere aangeven in hoeverre zij die dag gebruik hebben gemaakt van hun smartphone voor hun werk en in hoeverre zij die dag het gevoel hadden dat hun werk en privé door elkaar liepen. Uit hun resultaten bleek dat werknemers die vaker digitale communicatietechnologieën voor het werk gebruikten een hogere verstoorde werk-privé balans rapporteerden. Chesley (2005) constateerde daarnaast in zijn onderzoek dat respondenten die over het algemeen vaker hun mobiele telefoon gebruiken voor hun werk, een hogere verstoorde werk-privé balans rapporteerden dan medewerkers die over het algemeen minder vaak hun mobiele telefoon gebruikten voor het werk.

Derks en Bakker (2014) en Chesley (2005) leggen de focus op het algemene gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk. Het is echter namelijk aannemelijk om te verwachten dat de grenzen tussen werk en privé met name zullen vervagen wanneer medewerkers buiten werktijd met het werk zullen communiceren via digitale technologieën. Tot op heden is er echter weinig onderzoek dat specifiek heeft gekeken naar het gebruik buiten werktijd. Ferguson et al. (2016) zijn een van de weinige onderzoekers en onderzochten of het gebruik van een mobiele telefoon in privétijd wordt geassocieerd met een verstoorde werk-privé balans. Zij vroegen aan respondenten via een vragenlijst hoe vaak zij gebruik maakten van hun mobiele telefoon voor het werk in privétijd en in hoeverre zij conflicten tussen werk en privé ervaarden. Uit hun resultaten komt naar voren dat medewerkers die vaker hun mobiele telefoon gebruikten in privé tijd meer conflicten tussen werk en privé ervaarden.

Verstoorde werk-privé balans en stress

Een verstoorde werk-privé balans kan leiden tot gevoelens van stress. Het Effort-Recovery (E-R) model biedt een theoretisch kader om de relatie tussen een verstoorde werk-privé balans en stress te verklaren. Volgens dit model ervaren werknemers stress wanneer de mogelijkheden om te herstellen van het werk onvoldoende zijn (Meijman & Mulder, 1998). Digitale communicatiemiddelen maken het gemakkelijker om buiten werktijd met het werk te communiceren, waardoor medewerkers in hun privé tijd vaker met het werk bezig zullen zijn en ze een verstoorde werk-privé balans ervaren. Ze zullen zich hierdoor niet volledig kunnen herstellen van het werk waardoor ze vermoeid van de vorige dag beginnen aan een nieuwe dag. De belasting effecten zullen zich dan op gaan stapelen wat op de lange termijn kan resulteren in stressgerelateerde klachten (Moreno-Jiménez, Mayo, Sanz-Vergel, Geurts, Rodríguez-Muñoz, & Garrosa, 2009). Derks, Ten Brummelhuis, Zecic en Bakker (2012) stellen dat het in de avonduren verbonden blijven met het werk via een smartphone gevolgen heeft voor het herstel. In hun dagboekstudie initieerden smartphone-gebruikers minder activiteiten gericht op het herstel in reactie op een verstoorde werk-privé balans in vergelijking met niet-gebruikers. De groep van smartphone-gebruikers luisterden bijvoorbeeld minder vaak naar muziek, deden minder vaak aan yoga en gingen minder vaak wandelen dan de groep met niet-gebruikers.

In een soortgelijke studie vroegen Derks en Bakker (2014) in hoeverre respondenten ervaren dat hun werk en privé door elkaar liepen en in hoeverre zij symptomen gerelateerd aan een burn-out ervaren. Een verstoorde werk-privé balans hing volgens hun positief samen met burn-out gerelateerde klachten. Lowe (2006) toonden met zijn onderzoek soortgelijke resultaten aan. Hij stelde dat werknemers die vaker problemen ondervinden bij het combineren van hun werk- en privéleven, vaker rapporteren dat ze onder spanning staan in vergelijking met medewerkers die het gemakkelijker vinden om hun werk en privé te combineren. Ook Bell en collega's (2012) toonden met een cross-sectioneel onderzoek onder academische docenten aan dat een verstoord werk-privé balans een voorspeller was voor stress over het werk.

Verstoorde werk-privé balans en werktevredenheid

In de huidige literatuur is er daarnaast bewijs dat een verstoorde werk-privé balans samenhangt met een lagere werktevredenheid. Kafetsios (2007) heeft aan 365 leraren gevraagd in hoeverre zij tevreden waren over hun werk en in hoeverre zij conflicten tussen werk- en het privéleven ervaren. Dezelfde studie heeft hij herhaald bij 166 werknemers in het bedrijfsleven. Uit de resultaten van beide studies komt naar voren dat werknemers die het gevoel hebben dat hun privéleven negatief door hun werk wordt beïnvloed, minder tevreden over het werk zijn. Lambert et al. (2006) vonden hetzelfde resultaat bij meer dan 200 werknemers in de sociale sector. Zij concludeerden aan de hand van de resultaten uit hun

vragenlijstonderzoek dat een verstoorde werk-privé balans samenhangt met een lagere werktevredenheid.

Mediatie-effect van verstoorde werk-privé balans

In de huidige literatuur is er dus bewijs dat het algemene gebruik van CMC voor het werk samenhangt met een verstoorde werk-privé balans (Derks & Bakker, 2014; Chesley, 2005). De huidige studie zal echter kijken naar het gebruik van CMC buiten werktijd. Ook hier is beginnend bewijs dat het gebruik van CMC buiten werktijd samenhangt met een verstoorde werk-privé (Ferguston et al., 2016). Daarnaast is er in de literatuur bewijs dat een verstoorde werk-privé balans positief samenhangt met stress gerelateerde klachten (Derks & Bakker 2014; Lowe, 2006; Bell et al., 2012). Deze combinatie van variabelen zijn echter in eerdere onderzoeken niet meegenomen in één model. Op basis van eerdere bevindingen (Ferguston et al., 2016; Derks & Bakker 2014; Lowe, 2006; Bell et al., 2012) en op basis van het E-R model (Meijman & Mulder, 1998) wordt verwacht dat de relatie tussen CMC buiten werktijd en stress wordt gemedieerd door een ervaren verstoorde werk-privé balans.

H3: Het effect van de mate van het gebruik van computer mediated communication buiten werktijd op ervaren stress wordt gemedieerd door een ervaren verstoorde werk-privé balans.

Uit eerdere onderzoeken komt daarnaast naar voren dat een verstoorde werk-privé balans samenhangt met een lagere werktevredenheid (Kafetsios, 2007; Lambert et al., 2006). Het mediërende effect van een verstoorde werk-privé balans in de relatie tussen het gebruik van CMC en werktevredenheid is tot op heden niet onderzocht. Op basis van eerdere onderzoeken (Derks & Bakker 2014; Lowe, 2006; Bell et al., 2012; Kafetsios, 2007; Lambert et al., 2006) wordt daarom verwacht dat een verstoorde werk-privé balans ook de relatie tussen het gebruik van CMC buiten werktijd en werktevredenheid medieert.

H4: Het effect van de mate van het gebruik van computer mediated communication buiten werktijd op werktevredenheid wordt gemedieerd door een ervaren verstoorde werk-privé balans

2.4 Informatie overload

CMC-technologieën zorgen er niet alleen voor dat werknemers overal en altijd bereikbaar kunnen zijn voor het werk, het zorgt er ook voor dat medewerkers tegenwoordig sneller en gemakkelijker informatie met elkaar kunnen uitwisselen (Lang, 2001). In een

onderzoek van het NBPO (2017) geeft 25 % van de respondenten aan dat ze gemiddeld tussen de 50 en 100 nieuwe mailtjes per dag ontvangen. Bovendien geeft 39 % aan 1 tot 2 uur per dag bezig te zijn met het verwerken van e-mails. Van de groep respondenten geeft zelfs een vijfde aan een kwart van de werkdag bezig te zijn met e-mailen (NBPO, 2017). Het Centraal Bureau voor de Statistiek meldt bovendien dat 28 procent van de werknemers aangeeft dat zij vaak moeite hadden om deze binnenkomende informatie te verwerken (CBS, 2018).

Deze toenemende informatiestroom kunnen medewerkers mogelijk niet verwerken waardoor informatie overload ontstaat. Er zijn verschillende onderzoeken die hebben gekeken naar informatie overload. Het begrip informatie overload wordt echter door onderzoekers verschillend omschreven en geoperationaliseerd waardoor een eenduidige definitie van informatie overload niet bestaat (Edmunds & Morris, 2000). Simpson en Prusak (1995) veronderstellen bijvoorbeeld dat informatie overload ontstaat door een toename in de hoeveelheid informatie die een persoon moet verwerken. Daarentegen zijn er ook onderzoekers die stellen dat het niet gaat om de hoeveelheid informatie, maar dat het gaat om de verwerkingscapaciteit van een persoon. Zo stellen Bock, Mahmood, Sharma en Kang (2010) dat een informatie overload ontstaat wanneer de hoeveelheid informatie die wordt ontvangen de informatieverwerkingscapaciteit van een persoon overschrijdt. Andere onderzoekers richten zich op de kwaliteit van de informatie. Zij omschrijven informatie overload als een toestand waarbij een persoon op het werk wordt belemmerd door de hoeveelheid van relevante, nuttige en beschikbare informatie (Bawden & Robinson, 2009).

Bovenstaande onderzoekers definiëren informatie overload ieder op een verschillende manier. Zij zijn het er echter wel over eens dat informatie overload vrijwel altijd te maken heeft met de perceptie van een individu. Zo richten Simpson en Prusak (1995) zich op de perceptie van de kwantiteit van informatie, terwijl andere onderzoekers zich richten op de perceptie van de kwaliteit van de informatie (Bawden & Robinson, 2009) of op de perceptie van de binnenkomende informatie en de verwerking daarvan (Bock et al., 2010). Of een persoon een informatie overload ervaart hangt dus af van de perceptie van die persoon en zal verschillen van persoon tot persoon. Het huidige onderzoek zal de definitie en de operationalisering van Bock et al. (2010) gebruiken en informatie overload beschrijven als het fenomeen wanneer de hoeveelheid informatie dat wordt ontvangen de informatieverwerkingscapaciteit overschrijdt. Hierbij gaat het om de waargenomen hoeveelheid informatie die een persoon ontvangt en de subjectieve beleving van een medewerker of het de informatieverwerkingscapaciteit overschrijdt.

Het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk speelt een grote rol in het ontstaan van informatie overload. CMC-technologieën zorgen er namelijk voor dat medewerkers tegenwoordig sneller en gemakkelijker informatie met elkaar kunnen uitwisselen

(Lang, 2001). Edmunds en Morris (2000) stellen dat het totale volume van informatie toeneemt als gevolg van nieuwe technologieën en dat medewerkers als gevolg daarvan informatie overload ervaren. In lijn met deze resultaten stellen Bawden en Robinson (2009) dat er tegenwoordig meer middelen zijn om te communiceren met collega's en de werkgever, zoals mail en Instant Messaging (IM), waardoor de totale informatiestroom toeneemt en werknemers vaker een informatie overload ervaren.

Informatie overload en stress

Het is aannemelijk om te veronderstellen dat informatie overload samenhangt met stress gerelateerde klachten. Het JD-R model geeft een verklaring voor deze relatie door te veronderstellen dat stressreacties kunnen ontstaan wanneer bepaalde taakeisen voor een langere periode aanwezig zijn en bepaalde energiebronnen niet toereikend zijn (Demerouti & Bakker, 2006). Zoals hierboven gesteld zorgen digitale communicatiemiddelen ervoor dat medewerkers een grotere hoeveelheid informatie met elkaar uitwisselen dan ze kunnen verwerken waardoor ze een overload aan informatie ervaren. Als gevolg hiervan ontstaat er meer werk voor medewerkers en kunnen medewerkers een hogere werkdruk ervaren (Barley et al., 2011). Wanneer deze hoge werkdruk voor een langere periode aanhoudt zonder dat er herstelmogelijkheden zijn, is het mogelijk dat medewerkers stress ervaren.

Farhoomand en Drury (2002) stellen dat informatie overload wordt geassocieerd met gevoelens van stress. Zij vroegen aan 124 managers in verschillende grote bedrijven hoe vaak zij het gevoel hadden dat ze de inkomende informatie niet konden verwerken en hoe vaak zij gevoelens van stress ervaarden. De onderzoekers concludeerden dat gevoelens van informatie overload samenhangen met gevoelens van stress. In lijn met deze resultaten gaven respondenten in het onderzoek van Reuters (1998) aan dat ze het gevoel hadden dat ze meer informatie binnenkregen dan ze konden verwerken. 25 % van de 1300 managers die meededen aan het onderzoek meldden daarnaast dat ze last hadden van een slechte gezondheid, variërend van hoofdpijn tot depressie, als direct gevolg van de grote hoeveelheid informatie die ze moesten verwerken.

Informatie overload en werktevredenheid

Een gevoel van informatie overload kan ook samenhangen met een lagere werktevredenheid. Medewerkers die het gevoel hebben dat ze meer berichten ontvangen dan ze kunnen verwerken, kunnen namelijk ervaren dat ze niet in staat zijn om hun werk goed uit te voeren. Het gevoel dat je niet in staat bent om je werk goed uit te voeren, kan ervoor zorgen dat de behoefte aan competentie niet wordt vervuld. Zoals eerder beschreven stelt de Self

Determination Theory dat mensen minder tevreden over hun werk zijn wanneer één van de drie psychologische behoeften, in dit geval competentie, niet is vervuld (Deci & Ryan, 2000). Informatie overload kan dus samenhangen met een lagere werktevredenheid doordat de behoefte aan competentie niet is vervuld.

Hunter en Goebel (2008) onderzochten de samenhang tussen informatie overload en werktevredenheid. Zij vroegen aan ongeveer 200 verzekeringsadviseurs via een online vragenlijst in hoeverre zij een overload aan informatie ervaarden en in hoeverre zij tevreden waren over het werk. Zij constateerden een negatieve relatie tussen informatie overload en tevredenheid over het werk. Medewerkers die een hogere informatie overload ervaarden waren dus minder tevreden over het werk. Rachfall et al. (2015) verzamelden zowel kwalitatieve data via gestructureerde interviews als kwantitatieve data middels vragenlijstonderzoek binnen vier verschillende bedrijven. Zij vonden net als Hunter en Goebel (2008) dat medewerkers die een hogere informatie overload ervaarden minder tevreden waren over hun werk.

Mediatie-effect van informatie-overload

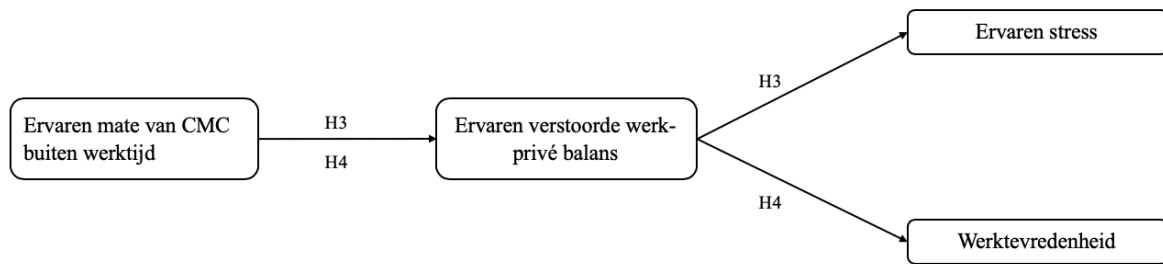
In de huidige literatuur is er bewijs dat CMC leidt tot een *information overload* (Edmunds & Morris, 2000; Bawden & Robinson, 2009). Daarnaast blijkt uit de huidige literatuur dat information overload leidt tot stress (Farhoomand & Drury, 2002; Reuters, 1998). Tot op heden lijkt er geen onderzoek te zijn die deze set van variabelen meeneemt in één onderzoek. De huidige studie gaat daarom na of informatie overload de relatie tussen CMC en stress medieert. Ondanks dat het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk de laatste jaren is veranderd door het ontstaan van Whatsapp (Versteegh, 2019) en bovenstaande onderzoeken redelijk verouderd zijn, wordt er verwacht dat deze relaties ook worden gevonden in het huidige onderzoek. Er wordt daarom verwacht dat informatie overload als mediërende variabele werkt in de relatie tussen CMC en stress.

H5: Het effect van de mate van het gebruik van computer mediated communication op ervaren stress wordt gemedieerd door ervaren informatie overload.

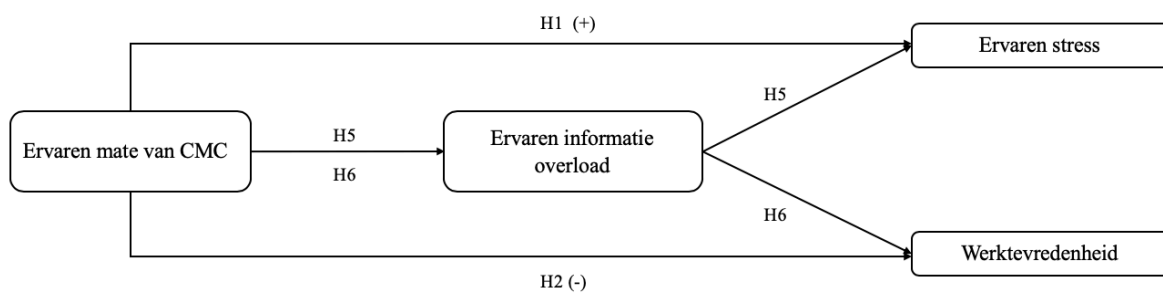
In de huidige literatuur is er daarnaast ook bewijs dat informatie overload negatief samenhangt met werktevredenheid (Hunter & Goebel, 2008; Rachfall et al., 2015). Er wordt daarom verwacht dat informatie overload ook de relatie tussen stress en werktevredenheid

H6: Het effect van de mate van het gebruik van computer mediated communication op werktevredenheid wordt gemedieerd door een ervaren informatie overload.

medieert. In Figuur 1 wordt een conceptueel model weergegeven met de richting van alle hypothesen.



Figuur 1: Conceptueel model met de richting van een deel van de hypothesen



Figuur 2: Conceptueel model met de richting van een deel van de hypothesen

3. Methode

In het huidige onderzoek is gebruik gemaakt van een cross-sectionele survey. In de vragenlijst wordt gevraagd naar de percepties van de werknemers. In de vragenlijst is het gebruik van *computer mediated communication* meegenomen als voorspeller. Als afhankelijke variabelen zijn werktevredenheid en werkgerelateerde stress meegenomen. Daarnaast zijn *informatie overload* en een verstoorde werk-privé balans meegenomen als mediators.

3.1 Instrumentatie

De data is verzameld middels een zelf samengestelde vragenlijst van bestaande vragen. De variabelen worden besproken in de volgorde waarin ze ook aan de respondenten zijn gevraagd. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage 1.

3.1.1 Computer mediated communication

Computer mediated communication is gemeten middels 4 items afkomstig uit onderzoek van Fonner en Roloff (2012) die hun vragenlijst hebben gebaseerd op onderzoek van Wiesenfeld, Raghuram en Garud (2001). Deelnemers moeten antwoord geven op een 7-punts Likertschaal

die loopt van 1 (nooit) tot 7 (zeer vaak). In de vragenlijst wordt aan de deelnemers gevraagd om te beoordelen hoe vaak zij met hun werkgever en met hun collega's communiceren door middel van Instant messaging (bv. Whatsapp), e-mail, videoconferencing en bellen. Een voorbeeld van een item is: "Hoe vaak maakt u gebruik van Whatsapp om met uw werk te communiceren onder werktijd?". De interne consistentie van deze schaal was voldoende ($\alpha = .65$).

3.1.2. Computer mediated communication buiten werktijd

Computer mediated communication buiten werktijd is gemeten middels 4 items gebaseerd op onderzoek van Fonner en Roloff (2012) die hun vragenlijst hebben gebaseerd op onderzoek van Wiesenfeld, Raghuram en Garud (2001). Huidig onderzoek zal de bestaande vragen van Fonner en Roloff (2012) uitbreiden door ook te vragen naar het gebruik van de verschillende communicatiemiddelen buiten werktijd. Deelnemers moesten eveneens antwoord geven op een 7-punts Likertschaal die loopt van 1 (nooit) tot 7 (zeer vaak). Een voorbeeld van een item is: "Hoe vaak maakt u gebruik van Whatsapp om met uw werk te communiceren buiten werktijd?". De interne consistentie van deze schaal was voldoende ($\alpha = .61$).

3.1.2 Information overload

Information overload is gemeten aan de hand van vier items afkomstig uit onderzoek van Bock et al. (2010). De schaal van Bock et al. (2010) bestaat uit vier items waarop respondenten op een 7-punts Likertschaal van 1 (helemaal mee oneens) tot en met 7 (helemaal mee eens) kunnen aangeven in welke mate de vier items op hen van toepassing zijn. Een voorbeeld van een item is "Ik word bedolven onder de informatie". Het item "Ik kan alle binnenkomende informatie niet effectief verwerken" is gespiegeld naar "ik kan alle binnenkomende informatie effectief verwerken" omdat de ontkenning voor verwarring kan zorgen bij het beantwoorden van de vraag. De interne consistentie van deze schaal was nagenoeg goed ($\alpha = .74$).

3.1.3 Werktevredenheid

Werktevredenheid is gemeten middels zes items afkomstig uit onderzoek van Curry, Wakefield, Price en Mueller (1986). De schaal bestaat uit zes items die gemeten zijn op een 7-punts Likertschaal die loopt van 1 (helemaal mee oneens) tot 7 (helemaal mee eens). Een voorbeelditem is: "Ik ervaar veel plezier in mijn werk". De interne consistentie van deze schaal was goed ($\alpha = .89$).

3.1.4 stress

Stress is gemeten aan de hand van de Perceived Stress Scale (PSS) uit Nordin en Nordin (2013). De schaal bestaat uit tien items die wordt gemeten op een 5-punts Likertschaal die loopt van 1 (nooit) tot 5 (heel vaak). De items uit de schaal bevroegen een periode van een maand. Voorbeeld van een item is “In de laatste maand, hoe vaak voelde je je nerveus of gestresst?”. De interne consistentie van deze schaal was, na het verwijderen van item 7 (“Hoe vaak was u in staat om de irritaties in uw leven te beheersen?”), goed ($\alpha = .82$).

3.1.5 Verstoorde werk-privé balans

De werk-privé balans is gemeten aan de hand van 8 items uit de subschaal ‘negatieve werkt-huis interferentie’ uit de Survey Work-home Interaction NijmeGen (SWING) van Geurts, Taris, Kompier, Dijkers, Van Hooff en Kinnunen (2005). De vragenlijst bestaat uit vier items waar respondenten op een 5-punts Likertschaal van 1 (nooit) tot 5 (altijd) kunnen reageren. Een voorbeeld van een item is: “Hoe vaak komt het voor dat de eisen die uw werk aan u stelt het moeilijk maken u thuis ontspannen te voelen?” De interne consistentie van deze schaal was goed ($\alpha = .86$).

3.1.6 Controlevariabelen

Werkdruk is meegenomen als controlevariabele omdat uit eerder onderzoek blijkt dat een hoge werkdruk samenhangt met een lagere werktevredenheid en meer werkdruk (Altaf & Awan, 2011; Johns, 2010). Het is daarnaast aannemelijk dat werknemers die een hogere werkdruk ervaren meer gebruik zullen maken van CMC-technologieën buiten werktijd. Werkdruk is gemeten middels vier items ontwikkeld door TNO (Van Ruysseveldt, Smulder & Taverniers, 2008) waar respondenten op een 4-punts Likert schaal van 1 (nooit) tot 4 (vaak) kunnen beantwoorden. Een voorbeeld van een item is: “Heeft u genoeg tijd om uw werk af te maken?”. De interne consistentie van deze schaal was, na het verwijderen van item 6 (“Kunt u uw werk op uw gemak doen?”), nagenoeg goed ($\alpha = .75$).

Daarnaast is gevraagd of medewerkers al dan niet toegang hebben tot een computer en/of een smartphone buiten werktijd en of ze al dan niet notificaties ontvangen voor een nieuw bericht. Op basis van eerder onderzoek zijn leeftijd, geslacht, de sector waar de werknemer werkzaam is, het aantal jaar werkervaring en het aantal contracturen daarnaast meegenomen als controlevariabelen (Lane & Manner, 2011).

3.2 Deelnemers

Deelnemers zijn geworven worden via social media (LinkedIn, Facebook) en via de persoonlijke kring van de onderzoeker zodat deelnemers van verschillende leeftijden, branches

en organisaties worden benaderd. De respondenten hebben vrijwillig deelgenomen aan het onderzoek. De vragenlijst is door 165 respondenten ingevuld. Deze groep bestond uit 49 mannen en 116 vrouwen. De leeftijd varieerde van 21 tot 63 jaar met een gemiddelde van 31.25 jaar ($SD = 10.99$) jaar. Daarnaast werd gevraagd in welke sector de respondenten werkzaam waren. 32,1 procent van de respondenten was werkzaam in de gezondheidszorg en 17 procent van de respondenten was werkzaam in de sector onderwijs, cultuur en wetenschap. In Bijlage 2 is de verdeling van de respondenten over de verschillende sectoren weergegeven. Alle deelnemers hadden toegang tot een telefoon en/of computer om te communiceren met het werk.

3.3 Procedure

Via Qualtrics is er een digitale vragenlijst uitgezet die respondenten kunnen invullen via een link. Het invullen van de vragenlijst duurde ongeveer tien minuten. Op de eerste pagina van de vragenlijst wordt het onderwerp, het belang en de tijdsduur toegelicht. Daarna is er gevraagd om een *informed consent* in te vullen. De vragenlijst is twee weken online beschikbaar geweest.

3.4 Statistische toetsing

Voorafgaand aan de analyses zijn gespiegelde items omgerekend en zijn er gemiddelde scores voor de schalen berekend. Tevens is er gekeken naar uitschieters en missende waarden en is er getoetst op de volgende assumpties: lineariteit, normaliteit, homoscedasticiteit en multicollineariteit (Ellis, 2013). Vervolgens zijn er descriptieve analyses uitgevoerd waarbij er gemiddelden, standaarddeviaties en correlaties zijn berekend. Daarnaast zijn de betrouwbaarheden van de schalen berekend waarbij de schaal een goede betrouwbaarheid heeft wanneer de interne consistentie boven de .70 is (Kline, 2000).

Om hypothesen 1 en 2 te toetsen zijn er allereerst twee eenvoudige regressieanalyses afgenomen om de relatie tussen CMC en werktevredenheid en stress vast te stellen. CMC is hierbij meegenomen als predictor en werktevredenheid en stress als onafhankelijke variabelen. Vervolgens zijn er vier regressieanalyses uitgevoerd middels van de macro-extensie PROCESS model 4 van Hayes (2018) waarbij een verstoorde werk-privé balans en een *informatie overload* als mediërende variabelen worden meegenomen, ervaren stress en werktevredenheid als afhankelijke variabelen en de mate van *computer mediated communication* als predictor.

4. Resultaten

4.1 Beschrijvende statistieken

De assumpties van lineariteit, normaliteit, homoscedasticiteit en multicollineariteit zijn niet geschonden. Het bewijs hiervoor is terug te vinden in bijlage 4. Tevens zijn er geen missende

waarden vastgesteld in het databestand. In het databestand zijn wel twee uitschieters vastgesteld op werktevredenheid en ervaren stress. Hierbij werd een criterium gehanteerd waarbij een uitschieter werd geïdentificeerd wanneer een datapunt meer dan drie standaarddeviaties van het gemiddelde ligt (Field, 2013). Dit bleek bij twee datapunten te zijn waardoor deze niet zijn meegenomen in verdere analyses.

Tevens zijn alle gemiddelden, standaarddeviaties, betrouwbaarheden en correlaties berekend. Dit is eveneens berekend voor de controlevariabelen. Alle controlevariabelen bleken laag of niet significant samen te hangen waardoor is besloten om de controlevariabelen niet mee te nemen in verdere analyses. Een overzicht van alle gemiddelden, standaarddeviaties en correlaties is weergegeven in Bijlage 3.

4.2 Hoofdanalyses

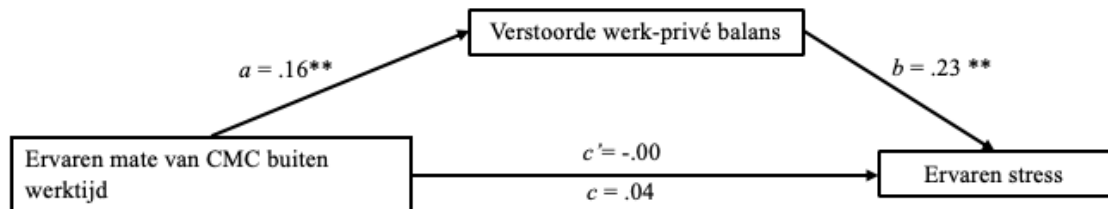
4.2.4 Ervaren stress

Hypothese 1 stelt dat een hoge mate van het gebruik van CMC voor het werk positief samenhangt met stress. Door middel van een enkelvoudige regressieanalyse is het voorspellende effect van CMC op ervaren stress getoetst. Uit de analyse bleek dat ervaren stress niet te verklaren was door CMC ($F(1, 162) = .21, p = .645$). CMC bleek geen significante voorspeller te zijn voor ervaren stress ($b = .01, p = .645$).

4.2.6 Mediatie-analyse verstoorde werk-privé balans op ervaren stress

Hypothese 3 stelt dat de samenhang tussen *computer mediated communication* en stress wordt gemedieerd door een verstoorde werk-privé balans. Om dit te toetsen is een mediatieanalyse uitgevoerd via de PROCESS macro-extensie model 4 van Hayes (2018). Allereerst bleek dat ervaren stress niet te verklaren was door CMC buiten werktijd (c-pad, $F(1, 163) = 1.96, p = .164$). CMC buiten werktijd bleek geen significante voorspeller te zijn voor ervaren stress ($b = .04, p = .164$). Vervolgens blijkt dat een verstoorde werk-privé balans voor 7 % te verklaren was door CMC buiten werktijd (a-pad, $F(1, 163) = 13.07, p < .001$). CMC buiten werktijd bleek een significante voorspeller voor een verstoorde werk-privé balans ($b = .16, p < .001$). Dit betekent dat een hogere mate van CMC buiten werktijd samenhangt met een hogere mate van een verstoorde werk-privé balans. Daarnaast bleek dat ervaren stress voor 18% te verklaren was door een verstoorde werk-privé balans (b-pad, $F(1, 162) = 36.02, p < .001$). Een verstoorde werk-privé balans bleek een significante voorspeller voor ervaren stress ($b = .23, p < .001$). Dit betekent dat een hogere mate van een verstoorde werk-privé balans samenhangt met een hogere mate van ervaren stress. Vervolgens is het indirecte effect berekend van CMC buiten werktijd op ervaren stress, met een verstoorde werk-privé balans als mediator. Hieruit blijkt dat de relatie tussen CMC buiten werktijd en ervaren stress ook niet significant is wanneer de mediator

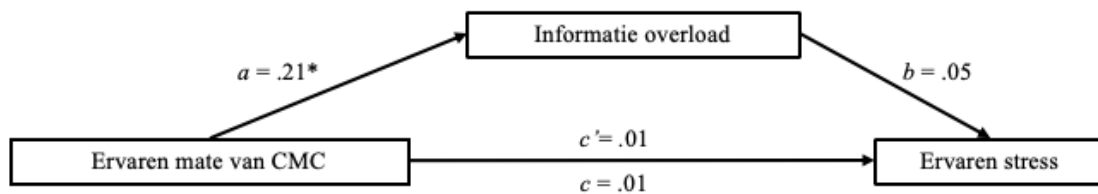
verstoorde werk-privé balans aan het model wordt toegevoegd (c' -pad, $b = -.00$, $p = .933$, 95 % CI [-.05, .05]). Ondanks dat het directe- en totale effect tussen CMC buiten werktijd en ervaren stress niet significant zijn, is er toch sprake van een mediatie-effect omdat zowel pad a als pad b significant zijn (Hayes, 2009). Uit bovenstaande analyse blijkt dus dat een verstoorde werk-privé balans de relatie tussen CMC buiten werktijd en ervaren stress medieert.



Figuur 3: mediatie-analyse van verstoorde werk-privé balans op ervaren stress. * $p < .05$, ** $p < .01$

4.2.5 Mediatie-analyse informatie overload op ervaren stress

Hypothese 5 stelt dat de samenhang tussen CMC en stress wordt gemedieerd door de ervaren informatie overload. Om dit te toetsen is een mediatieanalyse uitgevoerd via de PROCESS macro-extensie model 4 van Hayes (2018). Zoals hierboven gerapporteerd bleek dat CMC geen significante voorspeller was voor de ervaren stress. Vervolgens bleek dat informatie overload voor 6 % te verklaren was door CMC (a-pad, $F(1, 162) = 10.34$, $p < .05$). CMC bleek een significante voorspeller voor informatie overload ($b = .21$, $p < .05$). Dit betekent dat een hogere mate van CMC samenhangt met een hogere mate van informatie overload. Daarnaast bleek dat werktevredenheid voor 0.3% te verklaren was door informatie overload (b-pad, $F(1, 162) = .419$, $p = .518$). Informatie overload bleek geen significante voorspeller voor werktevredenheid ($b = .05$, $p = .518$). Vervolgens is het indirecte effect berekend van CMC op werktevredenheid, met informatie overload als mediator. Hieruit blijkt dat de relatie tussen CMC en werktevredenheid ook niet significant is wanneer de mediator informatie overload aan het model wordt toegevoegd (c' -pad, $b = .01$, $p = .756$, 95 % CI [-.05, .07]). Uit bovenstaande analyse blijkt dat informatie overload de relatie tussen CMC en ervaren stress niet medieert.



Figuur 4: mediatie-analyse van informatie overload op ervaren stress. * $p < .05$

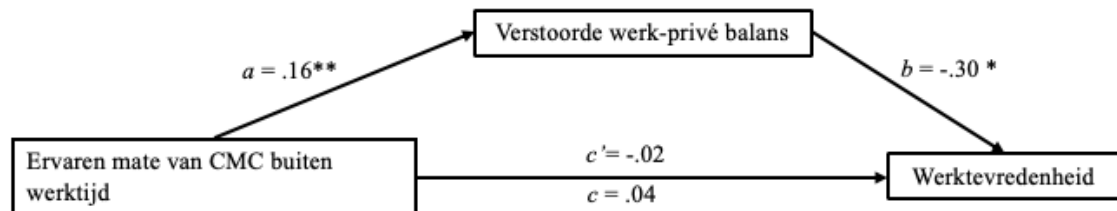
4.2.1 Werktevredenheid

Hypothese 2 stelt dat een hoge mate van het gebruik van CMC voor het werk negatief samenhangt met werktevredenheid. Door middel van een enkelvoudige regressieanalyse is het voorspellende effect van CMC op werktevredenheid getoetst. Uit de analyse bleek dat werktevredenheid niet te verklaren was door CMC ($F(1, 162) = .78, p = .376$). CMC bleek geen significante voorspeller te zijn voor werktevredenheid ($b = .08, p = .376$).

4.2.3 Mediatie-analyse verstoorde werk-privé balans op werktevredenheid

Hypothese 4 stelt dat de samenhang tussen CMC buiten werktijd en werktevredenheid wordt gemedieerd door een verstoorde werk-privé balans. Om dit te toetsen is een mediatieanalyse uitgevoerd via de PROCESS macro-extensie model 4 van Hayes (2018). Allereerst bleek dat werktevredenheid niet te verklaren was door CMC buiten werktijd (c-pad, $F(1, 163) = .24, p = .626$). CMC buiten werktijd bleek geen significante voorspeller te zijn voor werktevredenheid ($b = .04, p = .656$). Vervolgens bleek dat een verstoorde werk-privé balans voor 7% te verklaren was door CMC buiten werktijd (a-pad, $F(1, 163) = 13.07, p < .001$). CMC buiten werktijd bleek een significante voorspeller voor een verstoorde werk-privé balans ($b = .16, p < .001$). Dit betekent dat een hogere mate van CMC buiten werktijd samenhangt met een hogere mate van een verstoorde werk-privé balans. Daarnaast bleek dat werktevredenheid voor 3% te verklaren was door een verstoorde werk-privé balans (b-pad, $F(1, 162) = 5.37, p < .05$). Een verstoorde werk-privé balans bleek een significante voorspeller voor werktevredenheid ($b = -.30, p < .05$). Dit betekent dat een hogere mate van een verstoorde werk-privé balans samenhangt met een lagere mate van werktevredenheid. Vervolgens is het indirecte effect berekend van CMC buiten werktijd op werktevredenheid, met een verstoorde werk-privé balans als mediator. Hieruit blijkt dat de relatie tussen CMC buiten werktijd en werktevredenheid ook niet significant is wanneer de mediator verstoorde werk-privé balans aan het model wordt toegevoegd (c'-pad, $b = .10, p = .248, 95\% \text{ CI } [-.07, .26]$). Ondanks dat het directe- en totale effect tussen CMC buiten werktijd en werktevredenheid niet significant zijn, is er toch sprake

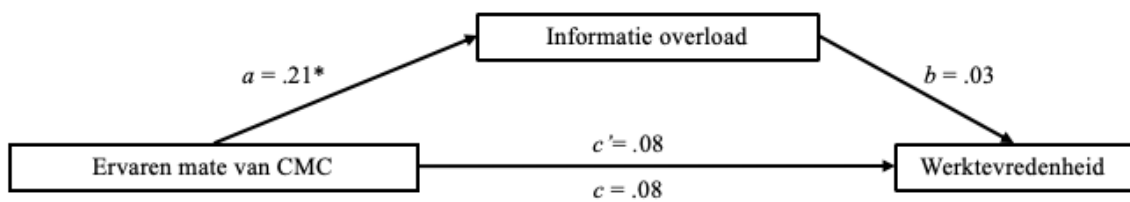
van een mediatie-effect omdat zowel pad a als pad b significant zijn (Hayes, 2009). Uit bovenstaande analyse blijkt dus dat een verstoorde werk-privé balans de relatie tussen CMC buiten werktijd en werktevredenheid medieert.



Figuur 5: mediatie-analyse van verstoorde werk-privé balans op werktevredenheid. * $p < .05$, ** $p < .01$

4.2.2 Mediatie-analyse informatie overload op werktevredenheid

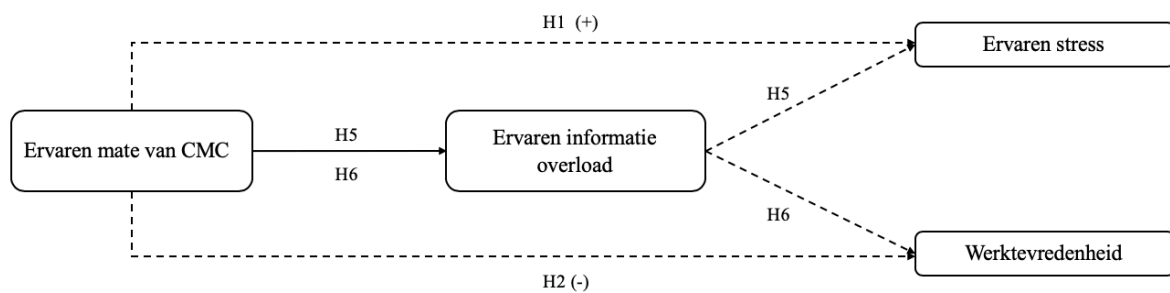
Hypothese 6 stelt dat de samenhang tussen CMC en werktevredenheid wordt gemedieerd door de ervaren informatie overload. Om dit te toetsen is een mediatieanalyse uitgevoerd via de PROCESS macro-extensie model 4 van Hayes (2018). Zoals hierboven gerapporteerd bleek CMC geen significante voorspeller te zijn voor werktevredenheid. Vervolgens bleek dat informatie overload voor 6 % te verklaren was door CMC (a-pad, $F(1, 162) = 9.94, p < .05$). CMC bleek een significante voorspeller voor informatie overload ($b = .21, p < .05$). Dit betekent dat een hogere mate van CMC samenhangt met een hogere mate van informatie overload. Daarnaast bleek dat werktevredenheid niet te verklaren was door informatie overload (b-pad, $F(1, 162) = .10, p = .752$). Informatie overload bleek geen significante voorspeller voor werktevredenheid ($b = .03, p = .752$). Vervolgens is het indirecte effect berekend van CMC op werktevredenheid, met informatie overload als mediator. Hieruit blijkt dat de relatie tussen CMC en werktevredenheid ook niet significant is wanneer de mediator informatie overload aan het model wordt toegevoegd (c'pad, $b = .08, p = .407, 95\% \text{ CI } [-.11, .28]$). Uit bovenstaande analyse blijkt dat informatie overload de relatie tussen CMC en werktevredenheid niet medieert.



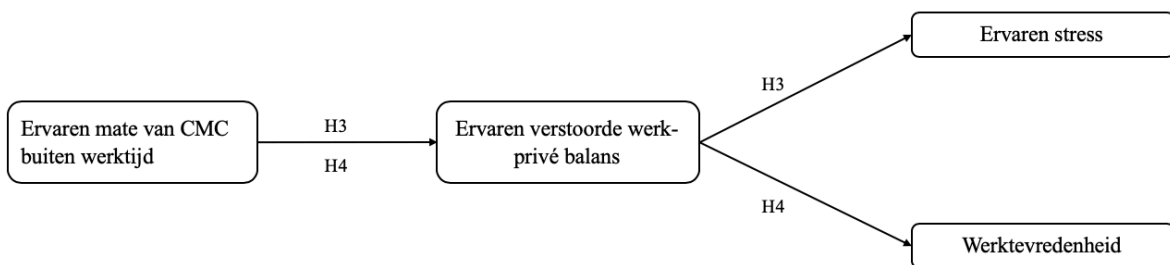
Figuur 6: mediatie-analyse van informatie overload op ervaren stress. * $p < .05$

5. Conclusie

Het doel van dit onderzoek was om de veronderstelde relaties tussen het gebruik van CMC en werktevredenheid en stress in kaart te brengen. Tevens is onderzocht of de relaties worden verklaard door een verstoorde werk-privé balans en een ervaren informatie overload. In figuur 6 zijn de hoofd- en mediatie-effecten weergegeven.



Figuur 6: Modeltoetsing waarbij een rechte lijn een significante relatie weergeeft en waarbij een gestippelde lijn een niet-significante relatie weergeeft.



Figuur 7: Modeltoetsing waarbij een rechte lijn een significante relatie weergeeft en waarbij een gestippelde lijn een niet-significante relatie weergeeft.

Hypothese 1 en 2 stellen dat een hoge mate van CMC voor het werk positief samenhangt met stress (H1) en negatief met werktevredenheid (H2). De resultaten toonden aan dat er geen significante relatie is gevonden tussen CMC en stress. Hypothese 1 wordt hiermee verworpen. De resultaten toonden bovendien aan dat er ook geen significante relatie is gevonden tussen CMC en werktevredenheid. Hypothese 2 wordt aan de hand van de resultaten ook verworpen.

Hypothese 3 en 4 stellen dat een verstoorde werk-privé balans de relatie tussen het gebruik van CMC buiten werktijd en stress (H3) en werktevredenheid (H4) medieert. Uit de resultaten komt naar voren dat er een verband is gevonden tussen CMC en werktevredenheid en stress *via* een verstoorde werk-privé balans. Dit betekent dat het gebruik van CMC buiten werktijd leidt tot een hogere verstoorde werk-privé balans, en dat een verstoorde werk-privé balans vervolgens tot een lagere werktevredenheid en een hogere mate van stress leidt. Deze resultaten bevestigen hiermee hypothese 3 en 4.

Hypothese 5 en 6 stellen ten slotte dat informatie overload de relatie tussen het gebruik van CMC en stress (H5) en werktevredenheid (H6) medieert. Echter, de bevindingen van dit onderzoek hebben laten zien dat informatie overload geen mediërende rol heeft in de relatie tussen het gebruik van CMC en stress en werktevredenheid. Een hogere mate van CMC leidt weliswaar tot een hogere informatie overload, maar dit leidt vervolgens niet tot een lagere werktevredenheid of een hogere mate van stress. Hypothese 5 en 6 worden hiermee verworpen.

6. Discussie

Uit de resultaten bleek dat er, tegen de verwachting in, geen significante relatie was gevonden tussen CMC en werktevredenheid (Straus, 1997; Amaeshi, 2002) en stress (Dabbish & Kraut, 2006; Barley et al., 2011; Pedersen et al., 2012; Fonner & Rollof, 2012). In het onderzoek is wel een significante relatie gevonden tussen de mate van CMC buiten werktijd en werktevredenheid en stress *via* een verstoorde werk-privé balans. Dit betekent dat het gebruik van CMC buiten werktijd samenhangt met een hogere verstoorde werk-privé balans, en dat een verstoorde werk-privé balans samenhangt met een lagere werktevredenheid en een hogere mate van stress. De resultaten van het huidige onderzoek zijn daarmee in overeenstemming met eerdere onderzoeken die aantonen dat een hogere mate van het gebruik van CMC buiten werktijd samenhangt met een hogere verstoorde werk-privé balans (Ferguson et al., 2016) en dat een hogere verstoorde werk-privé balans samenhangt met hogere gevoelens van stress (Lowe, 2006; Bell et al., 2012) en lagere tevredenheid over het werk (Kafetsios, 2007; Lambert et al., 2006).

Zoals hierboven gesteld is er geen directe relatie gevonden tussen CMC en werktevredenheid en stress. Dit is mogelijk te verklaren doordat een andere niet-gemeten variabele ook een mediator is tussen CMC en stress en werktevredenheid, maar dan in een

andere richting (Hayes, 2009). Het is mogelijk dat er nog een andere mediator aanwezig is die niet is opgenomen in het model maar waarvan het indirecte effect van CMC op werktevredenheid via die mediator tegengesteld is aan de huidige mediators. Deze mediators heffen elkaar dan in feite op waardoor er geen significant direct effect wordt gevonden.

Er werd daarnaast ook verwacht dat de relatie tussen CMC en werktevredenheid en stress zou worden verklaard door informatie overload. In huidig onderzoek werd deze relatie echter niet gevonden. Een hogere mate van CMC hangt wel samen met hogere informatie overload, maar dit hangt vervolgens niet samen met een lagere werktevredenheid en een hogere mate van stress. Dit is deels in overeenstemming met de huidige literatuur. De resultaten in het huidige onderzoek stemmen overeen met eerdere onderzoeken die ook een relatie vaststelden tussen CMC en informatie overload (Edmunds & Morris, 2000; Bawden & Robinson, 2009). Eerdere onderzoeken stelden echter ook dat informatie overload in verband kan worden gebracht met een hogere ervaring van stress (Farhoomand & Drury, 2002; Reuters, 1998) en met lagere mate van tevredenheid (Hunter & Goebel, 2008; Rachfall et al., 2015). Dat de veronderstelde relaties niet gevonden zijn in het huidige onderzoek is mogelijk te verklaren doordat mensen bepaalde coping strategieën gebruiken om de grote hoeveelheid informatie te verwerken (De Bakker, 2006). Zij stelt dat medewerkers niet alle informatie die binnenkomt actief verwerken maar dat ze een selectie maken van wat belangrijke informatie is en wat niet. Waddington (1997) stelt echter dat medewerkers niet in staat zijn om coping strategieën toe te passen wanneer er grote hoeveelheden informatie binnenkomen. Vervolgonderzoek zou hier meer duidelijkheid over kunnen bieden.

Beperkingen en vervolgonderzoek

Het huidige onderzoek kent een vijftal beperkingen waardoor de resultaten met voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd. Ten eerste is er in het huidige onderzoek een relatief compacte set van variabelen meegenomen in de vragenlijst omdat de vragenlijst anders te lang zou worden. Zonder enige twijfel zijn er meer factoren die werktevredenheid en stress bepalen. Zo speelt autonomie een belangrijke rol in de tevredenheid over het werk (Fried, 1991) en de stress die medewerkers ervaren (Spector, 1988). Ook de relatie met de leidinggevende(n) heeft invloed op werktevredenheid (Fried, 1991) en stress (Spector, 1988). Het is interessant om in de toekomst deze verschillende factoren mee te nemen in één onderzoek om te bepalen hoe groot de rol van *computer mediated communication* is in deze relaties.

Naast dat er een compacte set van variabelen is meegenomen in de vragenlijst, is een andere kanttekening van het huidige onderzoek dat respondenten zijn geworven via het netwerk van de onderzoeker. Hierdoor is de huidige steekproef vrij homogeen en niet representatief voor de Nederlandse beroepsbevolking. Zo is de gemiddelde leeftijd van de Nederlandse werkzame

beroepsbevolking 41 jaar (CBS, 2019) terwijl de gemiddelde leeftijd van de respondenten in het huidige onderzoek 31.25 jaar is. De verdeling tussen mannen en vrouwen bestaat daarnaast in de steekproef in het huidige onderzoek uit 29,7 % mannen en 70,3 % vrouwen. De Nederlandse werkzame beroepsbevolking bestaat daarentegen uit 53 % mannen en 47 % vrouwen. Ook was er een oververtegenwoordiging van respondenten werkzaam in de gezondheidszorg in de huidige steekproef (31,1 %) ten opzichte van de werkzame beroepsbevolking (15,5 %). Door het verschil tussen de steekproef en de Nederlandse werkzame beroepsbevolking zijn de resultaten minder generaliseerbaar naar de totale beroepsbevolking. Het is echter belangrijk op te merken dat hoewel er een oververtegenwoordiging is van respondenten die werkzaam zijn in de gezondheidszorg en in het onderwijs, deze steekproef wel kan dienen om te generaliseren naar mensen die waarschijnlijk veel gebruik maken van digitale communicatiemiddelen voor het werk van de werkzame beroepsbevolking.

Een derde kanttekening heeft betrekking op de manier waarop de data zijn verzameld. Omdat het huidige onderzoek cross-sectioneel van aard is, is het niet mogelijk om de richting van de relaties vast te stellen. Uit de resultaten komt bijvoorbeeld naar voren dat werknemers die een verstoorde werk-privé balans ervaren, minder tevreden zijn over het werk. Het is echter ook mogelijk dat mensen die minder tevreden zijn over hun werk een hogere verstoorde werk-privé balans ervaren. Longitudinaal onderzoek zou hier meer over kunnen uitwijzen. Bovendien wordt er in het huidige onderzoek gebruik gemaakt van zelf-rapportages. Mogelijkerwijs hebben respondenten sociaal wenselijke antwoorden gegeven of is de inschatting van de eigen persoon niet accuraat. Respondenten rapporteren bijvoorbeeld hoeveel ze denken gebruik te maken van computer mediated communication voor het werk. Dit kan echter verschillen met de daadwerkelijke hoeveelheid tijd die ze besteden aan het gebruik van computer mediated communication voor het werk. Uit onderzoek blijkt namelijk dat mensen die veel gebruik maken van mobiele telefoons de neiging hebben om hun gebruik te overschatten en dat jongere respondenten accurater het aantal telefoongesprekken kunnen rapporteren in vergelijking met oudere respondenten (Vanden Abeele, Beullens & Roe, 2013). Vervolgonderzoek zou daarom kwantitatief onderzoek kunnen aanvullen met kwalitatief onderzoek.

Ten slotte geven de verzamelde data geen informatie over de manier waarop de relatie tussen CMC en werktevredenheid en stress tot stand komt. Vervolgonderzoek zou kunnen toetsen welke eigenschappen van het communicatiemiddel invloed hebben op de relaties. Zo zou in de toekomst onderzocht kunnen worden wat voor type berichten er worden ontvangen en verstuurd, hoe lang de berichten zijn die worden ontvangen/verstuurd, hoeveel berichten er worden verstuurd/ontvangen of hoe lang mensen bezig zijn om een bericht te versturen. Bovendien zou vervolgonderzoek kunnen kijken naar het type bericht dat verwerkt moet

worden. In haar proefschrift suggereert de Bakker (2006) dat het type informatie dat verwerkt moet worden invloed heeft op het al dan niet ervaren van een informatie overload. Verwerkingstaken die een hogere cognitieve inspanning vereisen zullen eerder de verwerkingscapaciteit overschrijden waardoor de kans op overload groter is in vergelijking met verwerkingstaken die een lagere cognitieve inspanning vereisen. Vanuit dit perspectief speelt de cognitieve inspanning van de verwerkingstaak een belangrijke rol bij de ervaring van informatie overload. Het is daarom aan te raden om in vervolgonderzoek niet alleen te kijken naar de hoeveelheid informatie en de verwerkingscapaciteit maar ook naar het type informatie dat verwerkt moet worden.

In de toekomst kan tevens worden gekeken naar de positieve effecten van *computer mediated communication*. Deze studie heeft enkel gekeken naar de negatieve effecten van digitale communicatiemiddelen voor het werk. Het is echter ook mogelijk dat CMC positieve effecten teweegbrengt. Volgens de Self Determination Theory leidt vervulling van één van de drie psychologische basisbehoeften (autonomie, verbondenheid en competentie) tot een hogere werktevredenheid (Deci & Ryan, 2000). Het is denkbaar dat digitale communicatiemiddelen het contact tussen collega's verbeterd waardoor de behoefte aan verbondenheid wordt vervuld en medewerkers een hogere werktevredenheid zullen ervaren. Daarnaast zouden digitale communicatiemiddelen niet alleen voor een verstoorde werk-privé balans kunnen zorgen, maar ook voor een goede balans tussen werk en privé. Bijvoorbeeld wanneer een werknemer thuis een bericht krijgt dat een bepaalde deal is gesloten. Er wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek niet alleen naar de negatieve effecten te kijken maar ook naar de positieve effecten zodat op deze manier een completer beeld kan worden gevormd over de effecten van *computer mediated communication*.

Theoretische en praktische implicaties

De huidige studie draagt bij aan de theoretische kennis over de gevolgen van *computer mediated communication* voor het werk en over de aspecten die de relatie tussen CMC en werktevredenheid en stress kunnen verklaren. Deze studie bevestigt enkele resultaten die in eerdere onderzoeken al werden gevonden. Namelijk dat CMC buiten werktijd zorgt voor een verstoorde werk-privé balans (Chesley, 2005; Porter & Kakabadse, 2006) en dat een verstoorde werk-privé balans samenhangt met meer stress (Lowe, 2006; Bell et al., 2012) en een lagere werktevredenheid (Kafetsios, 2007; Lambert et al., 2006).

Het huidige onderzoek is niet alleen theoretisch van belang. Op basis van de resultaten kunnen er ook een aantal praktische implicaties worden gesuggereerd. Uit het huidige onderzoek komt naar voren dat werknemers die in een hogere mate gebruik maken van CMC buiten werktijd een hogere verstoorde werk-privé balans ervaren. Deze verstoorde werk-privé

balans hangt vervolgens samen met een lagere werktevredenheid en met hogere gevoelens van stress. Ondanks dat respondenten in de onderzoekspopulatie gemiddeld score op stress ($M = 2.82$, op een 5-punts Likertschaal) en werktevredenheid ($M = 5.34$, op een 7-punts Likertschaal) is het van belang dat organisaties zich realiseren dat het gebruik van computer mediated communication buiten werktijd negatieve gevolgen met zich mee kan brengen.

Organisaties kunnen hierop inspelen door in privé-tijd minder te communiceren met werknemers zodat werknemers thuis minder contact zullen hebben met het werk via digitale communicatiemiddelen. Dit kan ervoor zorgen dat de balans tussen werk en privé minder snel zal worden verstoord. Het is bovendien belangrijk om duidelijke verwachtingen te scheppen over het gebruik van digitale communicatie voor het werk in de privé-sfeer omdat werknemers vaak het gevoel hebben dat ze beschikbaar moeten zijn voor werk buiten werktijd (Chesley et al., 2003). Een duidelijke regelgeving ten aanzien van het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk in de privé-sfeer zou hierbij kunnen helpen. Er zouden bijvoorbeeld soortgelijke afspraken gemaakt kunnen worden inzake bereikbaarheid na werkuren zoals die van Volkswagen en BMW die zijn genoemd in de inleiding.

Organisaties kunnen daarnaast medewerkers helpen om een betere werk-privé balans te realiseren door trainingen aan te bieden die ingaan op het bewaken van hun tijd en grenzen. Organisaties zouden cursussen of persoonlijke coaching trajecten kunnen aanbieden waarin ze werknemers leren om hun tijd effectief te managen en de grenzen tussen werk en privé te bewaken. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat werknemers die hun tijd en grenzen goed kunnen bewaken, minder last zullen hebben van werk-privé conflicten (Ashforth, Kreiner & Fugate, 2000).

Werknemers zelf zouden daarnaast ook acties kunnen ondernemen om hun werk-privé balans te bewaken. Zo zouden werknemers hun smartphone slimmer kunnen inrichten en gebruiken zodat ze minder merken van inkomende mails en berichtjes. Een communicatieprogramma, zoals Slack, zou hierbij kunnen helpen. Met dit programma kunnen notificaties van bepaalde kanalen op gezette tijdstippen uitgezet worden.

Eindconclusie

Technologische ontwikkelingen, zoals de smartphone, laptop en tablet, hebben ervoor gezorgd dat werknemers steeds vaker via digitale communicatiemiddelen met elkaar communiceren voor het werk (CBS, 2018). Dit heeft voordelen voor zowel de werkgever als de werknemer omdat nieuwe CMC-technologieën het werk efficiënter en flexibeler maken (Dewett & Jones, 2001). Bovendien is CMC gemakkelijker, sneller en goedkoper ten opzichte van face-to-face communicatie (Bordia, 1997). CMC kan echter ook negatieve gevolgen hebben. De resultaten

laten namelijk zien dat werknemers die in een hogere mate gebruik maken van CMC buiten werktijd een hogere verstoorde werk-privé balans ervaren. Deze verstoorde werk-privé balans leidt er vervolgens toe dat werknemers minder tevreden zijn over het werk en meer stress ervaren. Organisaties zouden hierop in kunnen spelen door duidelijke verwachtingen te scheppen over bereikbaarheid via digitale communicatiemiddelen na werktijd. Een duidelijke regelgeving ten aanzien van het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk in de privésfeer zou hierbij kunnen helpen.

Literatuurlijst

- Altaf, A., & Awan, M. A. (2011). Moderating effect of workplace spirituality on the relationship of job overload and job satisfaction. *Journal of Business Ethics, 104*, 93-99. doi: 10.1007/s10551-011-0891-0
- Amaeshi, K. (2002). Computer-Mediated Communication Technologies (CMCTS) and user's job satisfaction. *Ife Psychologia, 10*, 100-113. doi: 10.4314/ifep.v10i1.23477
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management review, 25*, 472-491.
- Barley, S. R., Meyerson, D. E., & Grodal, S. (2011). E-mail as a source and symbol of stress. *Organization Science, 22*, 887-906. doi: 10.1287/orsc.1100.0573
- Bawden, D., & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of information science, 35*, 180-191.
- Bell, A. S., Rajendran, D., & Theiler, S. (2012). Job Stress, Wellbeing, Work-Life Balance and Work-Life Conflict Among Australian Academics. *E-Journal of Applied Psychology, 8*, 25-37. doi: 10.7790/ejap.v8i1.320
- Bock, G. W., Mahmood, M., Sharma, S., & Kang, Y. J. (2010). The impact of information overload and contribution overload on continued usage of electronic knowledge repositories. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce, 20*, 257-278. doi: 10.1080/10919392.2010.494530
- Bordia, P. (1997). Face-to-face versus computer-mediated communication: A synthesis of the experimental literature. *The Journal of Business Communication, 34*, 99-118.
- Boswell, W. R., & Olson-Buchanan, J. B. (2007). The use of communication technologies after hours: The role of work attitudes and work-life conflict. *Journal of Management, 33*, 592-610.
- Briec, C., Castejon, C., & Litim, M. (2014). Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social Expertise à la demande du CHSCT Ministériel.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2018). *ICT-gebruik van bedrijven*. Geraadpleegd van: <https://longreads.cbs.nl/ict-kennis-en-economie-2018/ict-gebruik-van-bedrijven/>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2019). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA)*. Geraadpleegd van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/51/bijna-helft-werknemers-bereikbaar-buiten-werktijd>
- Centraal bureau voor de statistiek. (2019). *Werkzame beroepsbevolking (Dataset)*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#!/CBS/nl/dataset/82808NED/table?fromstatweb>

- Chesley, N. (2005). Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction. *Journal of Marriage and Family*, 67, 1237-1248. doi: 10.1111/j.1741-3737.2005.00213.x
- Chesley, N., Moen, P., & Shore, R. P. (2003). The new technology climate. In P. Moen (Ed.) *It's about time: Couples and careers*, 220-241. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Cohen, J. (1992). Statistical power analysis. *Current directions in psychological science*, 1(3), 98-101.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of management journal*, 29(4), 847-858.
- de Bakker, S. C. (2006). *Organizational members within the information society: Coping with information overload* (Doctoral dissertation, Radboud University Nijmegen).
- December, J. (1996). Units of analysis for Internet communication. *Journal of Computer-Mediated Communication*. doi: 10.1111/j.1083-6101.1996.tb00173.x
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2006). Employee well-being and job performance: Where we stand and where we should go. *Occupational health psychology: European perspectives on research, education and practice*, 83-111.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86, 499. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2010). The impact of e-mail communication on organizational life. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 4.
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work-home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology*, 63, 411-440. doi: 10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x
- Derks, D., ten Brummelhuis, L. L., Zecic, D., & Bakker, A. B. (2014). Switching on and off...: Does smartphone use obstruct the possibility to engage in recovery activities?. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23, 80-90. doi: 10.1080/1359432X.2012.711013
- Dewett, T., & Jones, G. R. (2001). The role of information technology in the organization: A review, model, and assessment. *Journal of Management*, 27, 313-346. doi: 10.1016/S0149-2063(01)00094-0
- Edmunds, A., & Morris, A. (2000). The problem of information overload in business organizations: A review on the literature. *International Journal of Information Management*, 20, 17-28. doi: 10.1016/S0268-4012(99)00051-1

- Ellis, J. L. (2013). *Statistiek voor de psychologie: Factor analyse en itemanalyse*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Farhoomand, A. F., & Drury, D. H. (2002). Managerial information overload. *Communications of the ACM*, *45*, 127. doi: 10.1145/570907.570909
- Ferguson, M., Carlson, D., Boswell, W., Whitten, D., Butts, M. M., & Kacmar, K. M. (2016). Tethered to work: A family systems approach linking mobile device use to turnover intentions. *Journal of Applied Psychology*, *101*, 520. doi: 10.1037/apl0000075
- Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2012). Testing the connectivity paradox: Linking teleworkers' communication media use to social presence, stress from interruptions, and organizational identification. *Communication Monographs*, *79*, 205-231. doi: 10.1080/03637751.2012.673000
- Fried, Y. (1991). Meta-analytic comparison of the Job Diagnostic Survey and Job Characteristics Inventory as correlates of work satisfaction and performance. *Journal of Applied Psychology*, *76*, 690.
- Galinsky, E., Kim, S. S., & Bond, J. T. (2001). Feeling overworked: When work becomes too much. *Families and Work Institute*.
- Geurts, S. A., Taris, T. W., Kompier, M. A., Dijkers, J. S., Van Hooff, M. L., & Kinnunen, U. M. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, *19*, 319-339. doi: 10.1080/02678370500410208
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, *10*, 76-88. doi:
- Hayes, A. F. (2018). My macros and code for SPSS and SAS. URL: <http://afhayes.com/spss-sas-andmplus-macros-and-code>.
- Hunter, G. L., & Goebel, D. J. (2008). Salespersons' information overload: Scale development, validation, and its relationship to salesperson job satisfaction and performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, *28*, 21-35. doi: 10.2753/PSS0885-3134280102
- Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, *31*, 519-542. Doi: 10.1002/job.630
- Kafetsios, K. (2007). Work-family conflict and its relationship with job satisfaction and psychological distress: the role of affect at work and gender. *Hellenic Journal of Psychology*, *4*, 15-35.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Wanberg, C. R., Glomb, T. M., & Ahlburg, D. (2005). The role of temporal shifts in turnover processes: it's about time. *Journal of Applied Psychology*, *90*, 644. doi: 10.1037/0021-9010.90.4.644

- Kline, P. (2000). *A psychometrics primer*. Free Assn Books.
- Kluytmans, F. (2001). *Leerboek personeelsmanagement*. Groningen, Wolters- Noordhoff.
- Lambert, E.G., Pasupuleti, S., Cluse, T.T., Jennings, M. and Baker, D. (2006), The impact of work-family conflict on social work and human service worker job satisfaction and organizational commitment: an exploratory study. *Administration in Social Work*, 30, 55-74. doi: 10.1300/J147v30n03_05
- Lane, W., & Manner, C. (2011). The impact of personality traits on smartphone ownership and use. *International Journal of Business and Social Science*, 2.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York, NY: Springer.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- Lowe, G. (2006). Under Pressure: Implication of Work-Life Balance and Job Stress. *Wilson Banwell PROACT Human Solutions, Kingston*.
- Meijman, T. F., Mulder, G., Drenth, P. J. D., Thierry, H., & de Wolff, C. J. (1998). Handbook of work and organizational psychology. *Work psychology*, 2.
- Migliarese, P., & Paolucci, E. (1995). Improved communications and collaborations among tasks induced by Groupware. *Decision Support Systems*, 14, 237–250. doi: 10.1016/0167-9236(94)00019-O
- Moreno-Jiménez, B., Mayo, M., Sanz-Vergel, A. I., Geurts, S., Rodríguez-Muñoz, A., & Garrosa, E. (2009). Effects of work–family conflict on employees’ well-being: The moderating role of recovery strategies. *Journal of occupational health psychology*, 14, 427-440. doi: 10.1037/a0016739
- Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (2017). *E-mailloze vrijdag*. Geraadpleegd van: <https://www.nbpo.nl/professional+organizer+worden/nieuws/648/Persbericht+E-mailloze+Vrijdag>
- Noblet, A., Rodwell, J., & McWilliams, J. (2001). The job strain model is enough for managers: No augmentation needed. *Journal of managerial psychology*, 16, 635-649. doi: 10.1108/EUM0000000006304
- 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, 502-507. doi: 10.1111/sjop.12071
- NOS. (2019, 21 september). *Medewerker die buiten werktijd onbereikbaar is, is niet lui maar gezond*. Verkregen van: <https://nos.nl/artikel/2303342-medewerker-die-buiten-werktijd-onbereikbaar-is-is-niet-lui-maar-gezond.html>

- Rachfall, Williamson en Föster-Trallo (2015). Information Overload: effects on work satisfaction of knowledge workers.
- Randstad (2019). *Randstad workmonitor*. Geraadpleegd van:
<https://workforceinsights.randstad.com/hr-research-reports-workmonitor-q42019>
- Reuters Ltd. (1998). *Out of the Abyss: Surviving the information age*. London.
- Richer, S. F., Blanchard, C., & Vallerand, R. J. (2002). A motivational model of work turnover. *Journal of Applied Social Psychology, 32*, 2089-2113. Doi: 10.1111/j.1559-1816.2002.tb02065.x
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2006). Burnout en bevlogenheid. *De psychologie van arbeid en gezondheid, 341-358*.
- Simpson, C. W., & Prusak, L. (1995). Troubles with information overload: moving from quantity to quality in information provision. *International Journal of Information Management, 15*, 413-425.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S. M. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: a comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology, 73*, 11.
- Straus, S.G. (1997), Technology, group process, and group outcomes: testing the connections in computer-mediated and face-to-face groups. *Human-Computer Interaction, 3*, 227-66. Doi: 10.1207/s15327051hci1203_1
- Van Ruysseveldt, J., Smulders, P., & Taverniers, J. (2008). De invloed van werkeisen en hulpbronnen op uitputting en bevlogenheid. *Tijdschrift voor arbeidsvraagstukken, 24*, 226-243.
- Vanden Abeele, M., Beullens, K., & Roe, K. (2013). Measuring mobile phone use: Gender, age and real usage level in relation to the accuracy and validity of self-reported mobile phone use. *Mobile Media & Communication, 213-236*. doi: 10.1177/2050157913477095
- Versteegh, H. (2019). Wat zeggen professionals zelf?. In *Digivaardig sociaal werk*, 63- 71. Bohn Stafleu van Loghum, Houten.
- Watts, C. (2016). *Exploring Experiences of Information Overload: The Influence of Computer-Mediated Communication in the Workplace* (Doctoral dissertation, Université d'Ottawa/University of Ottawa).
- Wiesenfeld, B. M., Raghuram, S., & Garud, R. (2001). Organizational identification among virtual workers: The role of need for affiliation and perceived work-based social support. *Journal of management, 27*, 213-229. doi: 10.1177/014920630102700205

Bijlage 1: vragenlijst

Start of Block: Informed consent

U wordt uitgenodigd om mee te doen aan een onderzoek naar het gebruik van digitale communicatie middelen voor uw werk. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Floor Nieuwenhuijzen, masterstudente Communicatie en Beïnvloeding aan de Radboud Universiteit.

Wat wordt er van u verwacht?

Meedoen aan dit onderzoek houdt in dat u een online vragenlijst gaat invullen. De vragen hebben betrekking op uw gebruik van digitale communicatie middelen voor uw werk en op uw beleving van uw werk. Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10 minuten.

Vrijwilligheid

U doet vrijwillig mee aan dit onderzoek. Daarom kunt u op elk moment tijdens het onderzoek uw deelname stopzetten en uw toestemming intrekken. U hoeft niet aan te geven waarom u stopt.

Wat gebeurt er met mijn gegevens?

Dit onderzoek is anoniem. De onderzoeksgegevens zullen worden geanalyseerd en op beveiligde wijze volgens de richtlijnen van de Radboud Universiteit worden bewaard.

Heeft u vragen over het onderzoek?

Als u meer informatie over het onderzoek wilt hebben, kunt u contact opnemen met Floor Nieuwenhuijzen (floor@nieuwenhuijzen.eu).

Toestemming: Geef hieronder uw keuze aan. Door te klikken op de knop 'Ik ga akkoord' geeft u aan dat u: - bovenstaande informatie heeft gelezen - vrijwillig meedoet aan het onderzoek - 18 jaar of ouder bent Als u niet mee wilt doen aan het onderzoek, kunt u op de knop 'Ik wil niet meedoen' klikken.

Ik ga akkoord (1)

Ik wil niet meedoen (2)

End of Block: Informed consent

Start of Block: Computer mediated communication

De volgende vragen gaan over het gebruik van **digitale communicatiemiddelen voor uw werk**. Geef aan in hoeverre u gebruik maakt van onderstaande communicatiemiddelen om voor uw werk te communiceren.

	Nooit 1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	Heel vaak 7 (7)
Hoe vaak maakt u gebruik van Whatsapp voor uw werk onder werktijd? (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak maakt u gebruik van Whatsapp voor uw werk buiten werktijd? (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak maakt u gebruik van uw mail voor uw werk om te communiceren onder werktijd? (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak maakt u gebruik van uw mail voor uw werk om te communiceren buiten werktijd? (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak maakt u gebruik van videoconferencing (bv. Skype of Facetime) om voor uw werk te communiceren onder werktijd? (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak maakt u gebruik van videoconferencing (bv. Skype of Facetime) om voor uw werk te communiceren buiten werktijd? (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe vaak belt u voor uw werk om te communiceren onder werktijd? (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hoe vaak **belt** u
voor uw werk om
te communiceren
buiten werktijd?
(8)

Ontvangt u notificaties voor nieuwe werkgerelateerde berichten via uw smartphone?

- Ja (1)
 Nee (2)
-

Heeft u toegang tot een telefoon/computer buiten werktijd om te communiceren met het werk?

- Ja (1)
 Nee (2)

End of Block: Computer mediated communication

Start of Block: Waargenomen information overload

De volgende vragen gaan over **informatie die u via digitale communicatie middelen (bv. mail, WhatsApp, videoconferencing, bellen) voor uw werk** ontvangt. Geef bij elke vraag aan in hoeverre u het eens bent met de stelling.

Ik kan alle binnenkomende informatie effectief verwerken.

- Helemaal niet mee eens (1)
 - Niet mee eens (2)
 - Een beetje niet mee eens (3)
 - Neutraal (4)
 - Een beetje mee eens (5)
 - Mee eens (6)
 - Helemaal mee eens (7)
-

Ik word bedolven onder de informatie.

- Helemaal niet mee eens (1)
 - Niet mee eens (2)
 - Een beetje niet mee eens (3)
 - Neutraal (4)
 - Een beetje mee eens (5)
 - Mee eens (6)
 - Helemaal mee eens (7)
-

Ik ben bang dat ik mogelijk de belangrijke informatie heb gemist.

- Helemaal niet mee eens (1)
 - Niet mee eens (2)
 - Een beetje niet mee eens (3)
 - Neutraal (4)
 - Een beetje mee eens (5)
 - Mee eens (6)
 - Helemaal mee eens (7)
-

Ik kan alle informatie in me opnemen.

- Helemaal niet mee eens (1)
- Niet mee eens (2)
- Een beetje niet mee eens (3)
- Neutraal (4)
- Een beetje mee eens (5)
- Mee eens (6)
- Helemaal mee eens (7)

End of Block: Waargenomen information overload

Start of Block: Werktevredenheid

De volgende vragen gaan over uw **werktevredenheid**. Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen.

Ik ervaar veel plezier in mijn werk.

- Helemaal niet mee eens (1)
 - Niet mee eens (2)
 - Een beetje niet mee eens (3)
 - Neutraal (4)
 - Een beetje eens (5)
 - Eens (6)
 - Helemaal mee eens (7)
-

Ik vind mijn baan leuker dan de gemiddelde werknemer.

- Helemaal niet mee eens (1)
 - Niet mee eens (2)
 - Een beetje niet mee eens (3)
 - Neutraal (4)
 - Een beetje eens (5)
 - Eens (6)
 - Helemaal mee eens (7)
-

Ik verveel mij zelden tijdens mijn werk.

- Helemaal niet mee eens (1)
 - Niet mee eens (2)
 - Een beetje niet mee eens (3)
 - Neutraal (4)
 - Een beetje eens (5)
 - Eens (6)
 - Helemaal mee eens (7)
-

Ik zou niet overwegen een andere baan te nemen.

- Helemaal niet mee eens (1)
 - Niet mee eens (2)
 - Een beetje niet mee eens (3)
 - Neutraal (4)
 - Enigszins eens (5)
 - Eens (6)
 - Sterk mee eens (7)
-

De meeste dagen ben ik enthousiast over mijn werk.

- Helemaal niet mee eens (1)
 - Niet mee eens (2)
 - Een beetje niet mee eens (3)
 - Neutraal (4)
 - Enigszins eens (5)
 - Eens (6)
 - Sterk mee eens (7)
-

Ik ben over het algemeen tevreden met mijn werk.

- Helemaal niet mee eens (1)
- Niet mee eens (2)
- Een beetje niet mee eens (3)
- Neutraal (4)
- Enigszins eens (5)
- Eens (6)
- Sterk mee eens (7)

End of Block: Werktevredenheid

Start of Block: Waargenomen stress

U krijgt nu een aantal vragen te zien die betrekking hebben op uw **welzijn in het algemeen**. Geef antwoord op de volgende vragen.

In de afgelopen maand, hoe vaak was u van streek omdat er iets onverwachts gebeurde?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak had u het gevoel dat u de belangrijke dingen in het leven niet onder controle kreeg?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak voelde u zich nerveus of gestrest?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak voelde u zich zelfverzekerd over uw vermogen om met uw persoonlijk problemen om te gaan?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak had u het gevoel dat dingen voor u meezaten?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak had u het idee dat u niet kon omgaan met alle dingen die u moest doen?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak was u in staat om de irritaties in uw leven te beheersen?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak had u het gevoel dat u alles onder controle had?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak was u gefrustreerd door dingen die buiten uw controle lagen?

- Nooit (1)
 - Bijna nooit (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - Heel vaak (5)
-

In de afgelopen maand, hoe vaak had u het gevoel dat de moeilijkheden zich zo hoog op stapelden, dat u ze niet meer te boven kon komen?

- Nooit (1)
- Bijna nooit (2)
- Soms (3)
- Vaak (4)
- Heel vaak (5)

End of Block: Waargenomen stress

Start of Block: Waargenomen verstoorde werk-privé balans

De volgende vragen hebben betrekking op uw **werk-privé balans**. Geef bij elke vraag aan hoe vaak dit bij u voor komt.

Hoe vaak komt het voor dat u thuis prikkelbaar bent, omdat uw werk veeleisend is?

- Nooit (1)
- Zelden (2)
- Soms (3)
- Vaak (4)
- (Bijna) altijd (5)

Hoe vaak komt het voor dat u moeilijk aan uw verplichtingen thuis kunt voldoen, omdat u in gedachten steeds met uw werk bezig bent?

- Nooit (1)
 - Zelden (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - (Bijna) altijd (5)
-

Hoe vaak komt het voor dat u vanwege verplichtingen op uw werk afspraken met uw partner/familie/vrienden moet afzeggen?

- Nooit (1)
 - Zelden (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - (Bijna) altijd (5)
-

Hoe vaak komt het voor dat uw werktijden het moeilijk maken om aan uw verplichtingen thuis te voldoen?

- Nooit (1)
 - Zelden (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - (Bijna) altijd (5)
-

Hoe vaak komt het voor dat u door uw werk geen energie heeft om met uw partner/familie/vrienden leuke dingen te doen?

- Nooit (1)
 - Zelden (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - (Bijna) altijd (5)
-

Hoe vaak komt het voor dat u zoveel werk te doen heeft, dat u niet toekomt aan uw hobby's?

- Nooit (1)
 - Zelden (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - (Bijna) altijd (5)
-

Hoe vaak komt het voor dat de eisen die uw werk aan u stelt het moeilijk maken u thuis ontspannen te voelen?

- Nooit (1)
 - Zelden (2)
 - Soms (3)
 - Vaak (4)
 - (Bijna) altijd (5)
-

Hoe vaak komt het voor dat uw werk tijd in beslag neemt die u liever aan uw partner/familie/vrienden zou besteden?

- Nooit (1)
- Zelden (2)
- Soms (3)
- Vaak (4)
- (Bijna) altijd (5)

End of Block: Waargenomen verstoorde werk-privé balans

Start of Block: Controlevariabelen werkdruk

U krijgt nu een aantal vragen te zien die betrekking hebben op uw **werkdruk**. Kruis bij iedere stelling het antwoord aan dat het beste past bij uw beleving.

Moet u erg snel werken?

- Nooit (1)
- Soms (2)
- Vaak (3)
- Altijd (4)

Moet u heel veel werk doen?

- Nooit (1)
 - Soms (2)
 - Vaak (3)
 - Altijd (4)
-

Werkt u onder tijdsdruk?

- Nooit (1)
 - Soms (2)
 - Vaak (3)
 - Altijd (4)
-

Moet u extra hard werken om iets af te krijgen?

- Nooit (1)
 - Soms (2)
 - Vaak (3)
 - Altijd (4)
-

Moet u zich haasten?

- Nooit (1)
 - Soms (2)
 - Vaak (3)
 - Altijd (4)
-

Kunt u uw werk op uw gemak doen?

- Nooit (1)
 - Soms (2)
 - Vaak (3)
 - Altijd (4)
-

Heeft u te maken met een achterstand in uw werkzaamheden?

- Nooit (1)
 - Soms (2)
 - Vaak (3)
 - Altijd (4)
-

Heeft u te weinig werk?

- Nooit (1)
 - Soms (2)
 - Vaak (3)
 - Altijd (4)
-

Heeft u problemen met het werktempo?

- Nooit (1)
- Soms (2)
- Vaak (3)
- Altijd (4)

End of Block: Controlevariabelen werkdruk

Start of Block: Overige controle variabelen

Ten slotte volgen er nog een aantal algemene vragen. Deze gegevens kunt u anoniem invullen en zullen uitsluitend voor dit onderzoek worden gebruikt.

Wat is uw geslacht?

- Man (1)
 - Vrouw (2)
 - Anders, namelijk (3) _____
-

Wat is uw leeftijd (in cijfers)?

In welke sector bent u werkzaam?

- Openbaar bestuur, veiligheid en rechtspraak (1)
 - Horeca en huishouding (2)
 - Opslag en transport (3)
 - Gezondheidszorg (4)
 - Personeel, organisatie en strategie (5)
 - Toerisme en recreatie (6)
 - Taal, media en communicatie (7)
 - Handel en administratie (8)
 - Techniek en productie (9)
 - Landbouw, natuur en milieu (10)
 - Automatisering en ICT (11)
 - Onderwijs, cultuur en wetenschap (12)
 - Anders, namelijk (13) _____
-

Hoeveel jaar werkervaring heeft u (in cijfers)?

Hoeveel uur werkt u gemiddeld per week (in cijfers)?

Wat voor contract heeft u?

- Vast contract (1)
- Tijdelijk contract (2)
- Zelfstandig zonder personeel (3)
- Zelfstandig met personeel (4)

In hoeverre is het in uw functie gebruikelijk om na werktijd thuis te werken?

- Nooit (1)
- Soms (2)
- Regelmatig (3)
- Vaak (4)
- Heel vaak (5)
- Bijna altijd (6)

Wordt u voor overwerk betaald?

- Ja (1)
- Nee (2)
- Niet van toepassing (3)

End of Block: Overige controle variabelen

Start of Block: Einde

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen via floor@nieuwenhuijzen.eu

End of Block: Einde

Bijlage 2

Tabel 1: verdeling van de respondenten over de sectoren ($N = 165$).

	Frequentie	Percentage
Sector		
Openbaar bestuur, veiligheid en rechtspraak	5	3,0 %
Horeca en huishouding	6	3,6 %
Opslag en transport	3	1,8 %
Gezondheidszorg	53	32,1 %
Personeel, organisatie en strategie	17	10,3 %
Toerisme en recreatie	4	2,4 %
Taal, media en communicatie	9	5,5 %
Handel en administratie	4	2,4 %
Techniek en productie	8	4,8 %
Landbouw, natuur en milieu	1	0,6 %
Automatisering en ICT	12	7,3 %
Onderwijs, cultuur en wetenschap	27	17,0 %
Anders, namelijk:		
Juridisch	3	1,8 %
Werkgeversorganisatie	1	0,6 %
Studiebegeleiding	1	0,6 %
Diergeneeskunde	1	0,6 %
Financieel	3	1,8 %
Jeugdconsulent	1	0,6 %
Kinderopvang	2	1,2 %
Sociaal domein	1	0,6 %
Sport	3	1,8 %

Bijlage 3

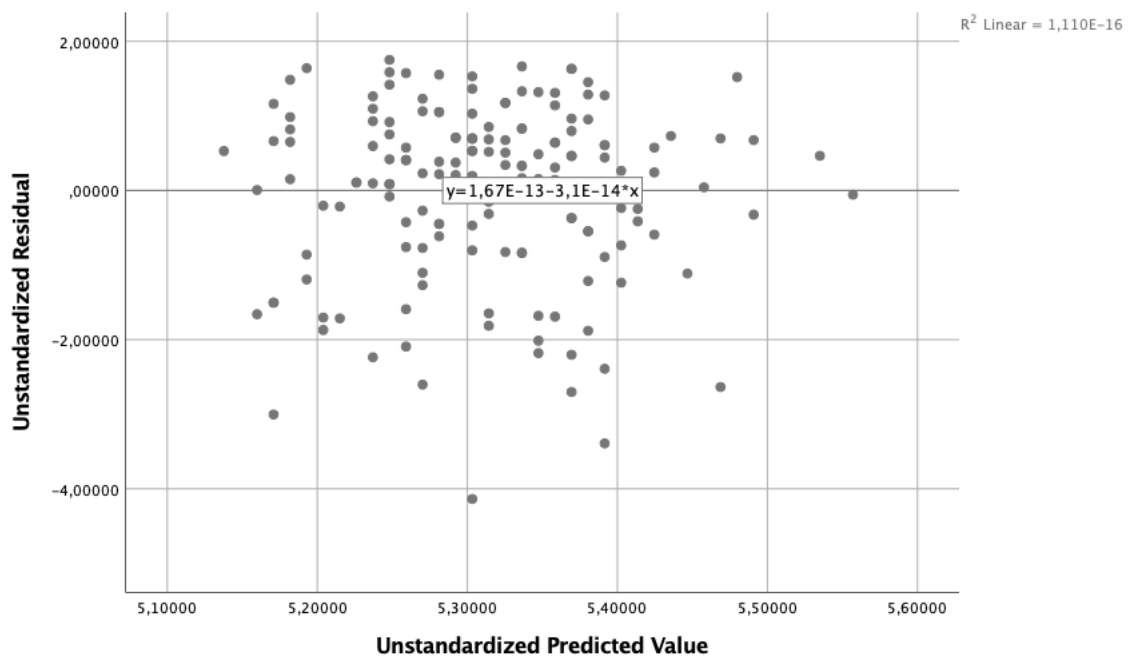
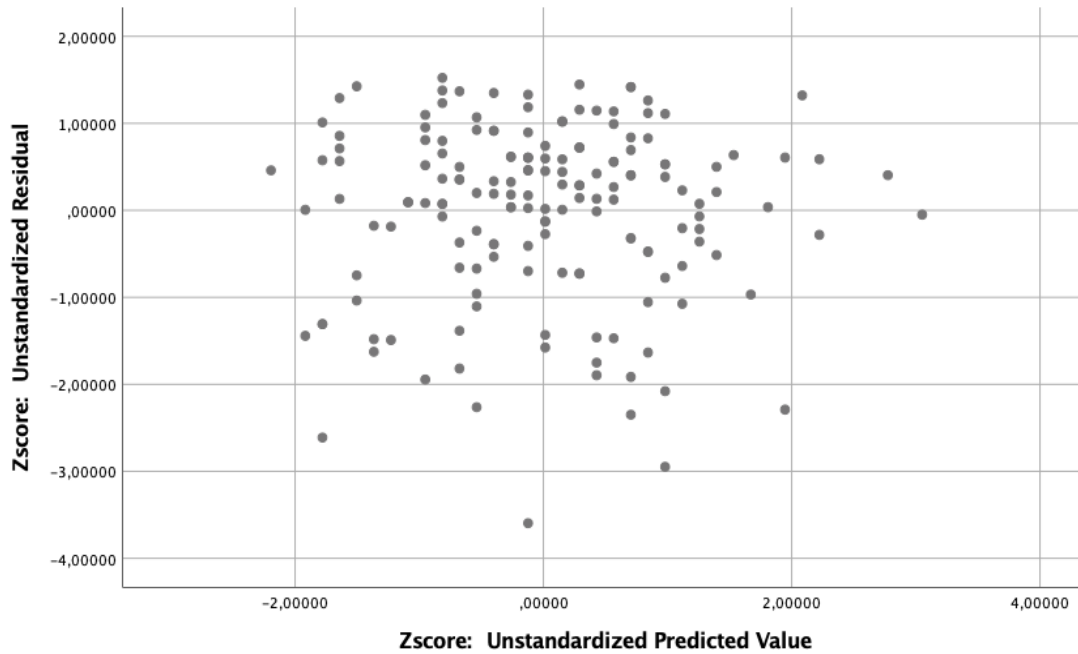
Tabel 2: Gemiddelden, standaarddeviaties en Pearson correlatiematrix (N= 165)

	Schaal	M	SD	1	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
1. Leeftijd		31.25	11.00	-									
2. Werkervaring		7.51	9.38	.93 **	-								
3. Aantal contracturen		35.96	10.07	-.02	-.05	-							
4. Werkdruk	4	2.14	.39	.07	.08	.18 **	-						
5. CMC	7	3.49	.91	.17 *	.15	-.07	.03	-					
6. CMC buiten werktijd	7	2.90	1.10	.11	.13	.14	.05	.79 **	-				
7. Stress	5	2.82	.36	-.17 *	-.15	.37	.25 **	.05	.11	-			
8. Werktevreedenheid	7	5.34	1.11	.20 *	.13	.29	.02	.07	.04	-.19 *	-		
9. Informatie overload	7	4.13	.79	-.30 **	.19 *	.08	.20 **	.24 **	.19 *	.05	.03	-	
10. Werk-privé balans	5	2.41	.66	.00	-.02	.28 **	.34 **	.19 *	.27 **	.43 **	-.18 *	.27 **	-

Noot. * = $p < .05$, ** = $p < 0.01$, $r > .50$ = hoog, $r > .30$ = gemiddeld en $r > .10$ = laag (Cohen, 1992).

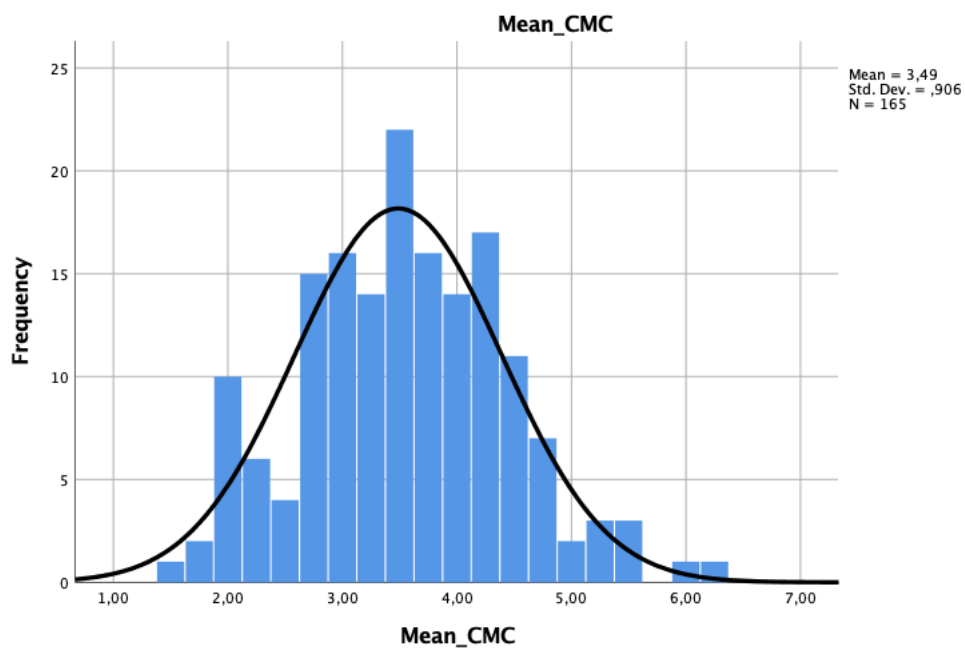
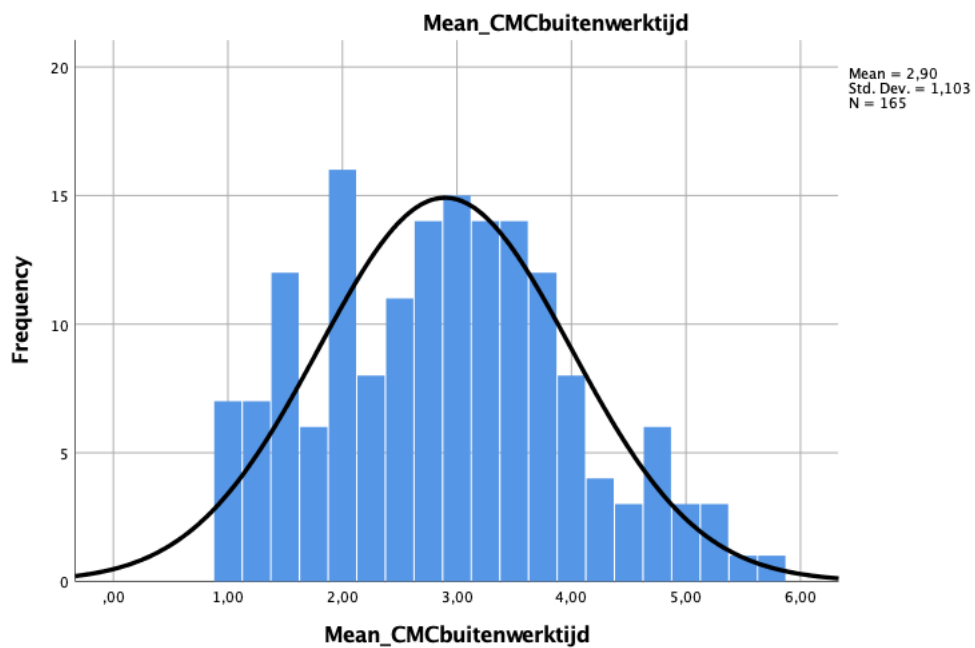
Bijlage 4: Assumpties

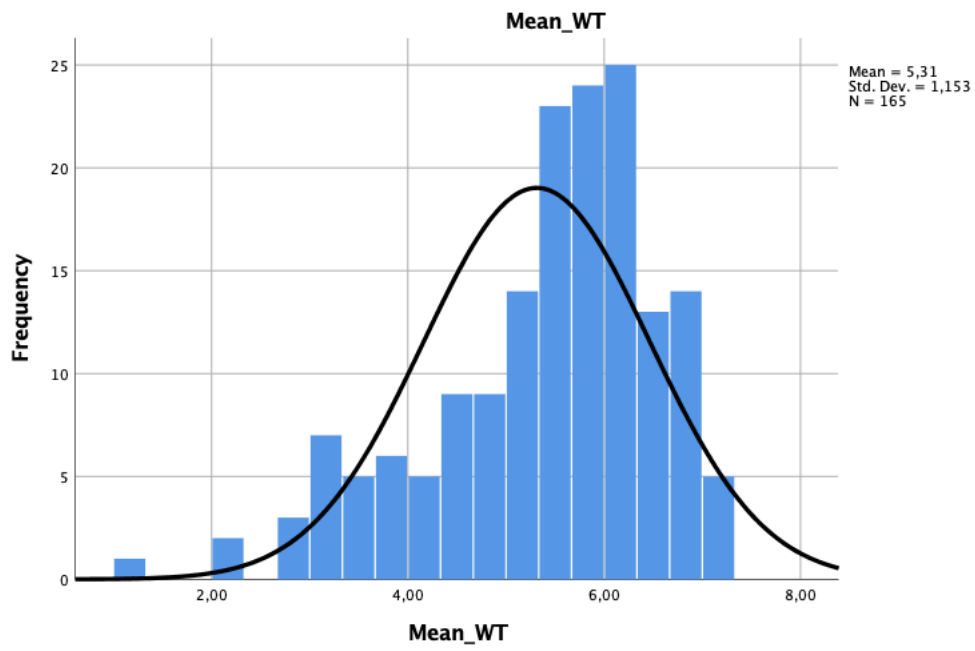
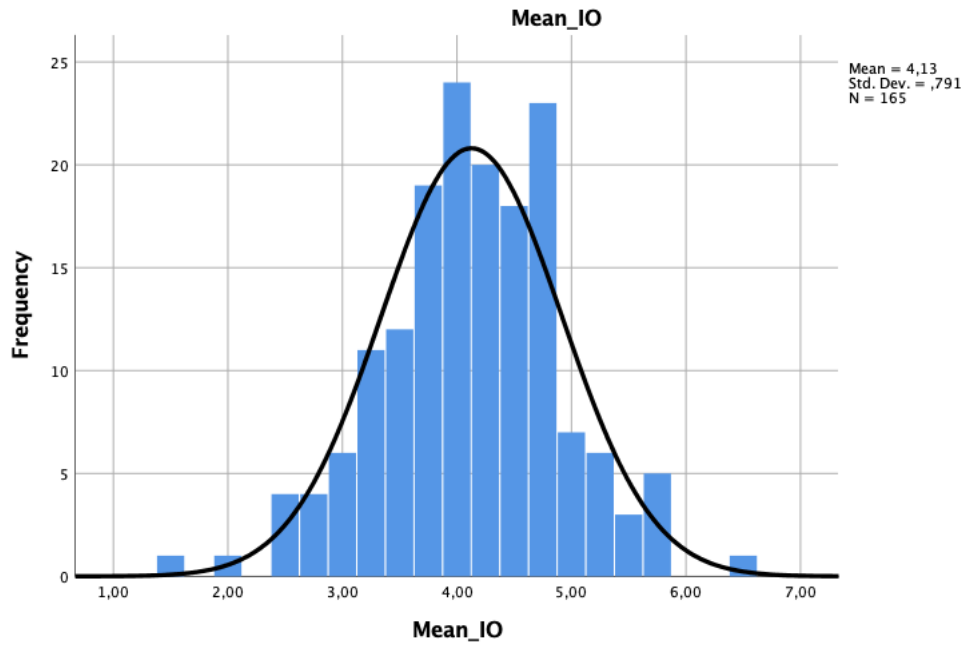
Lineariteit

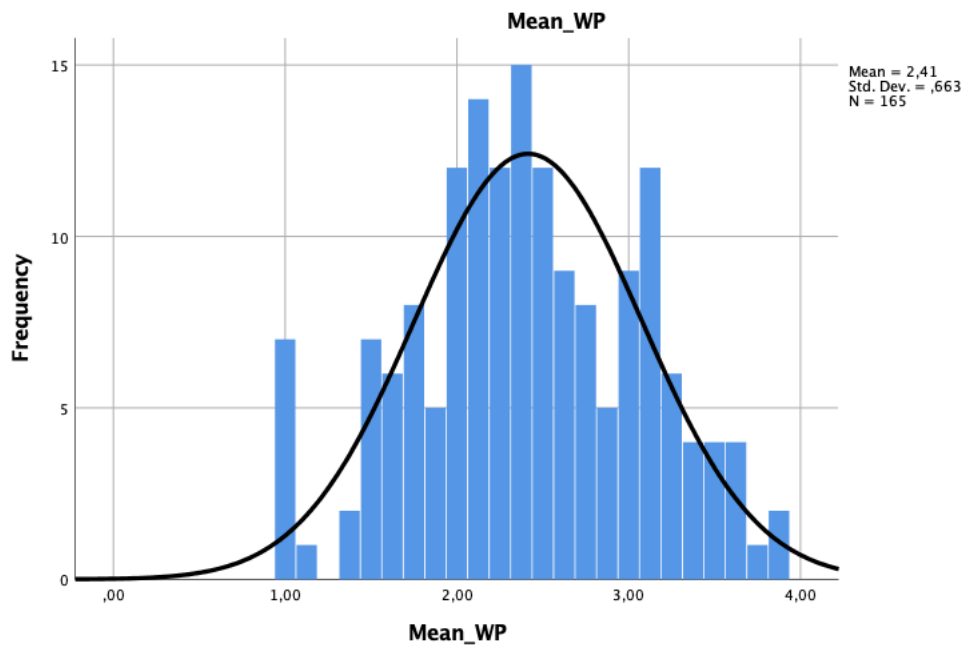
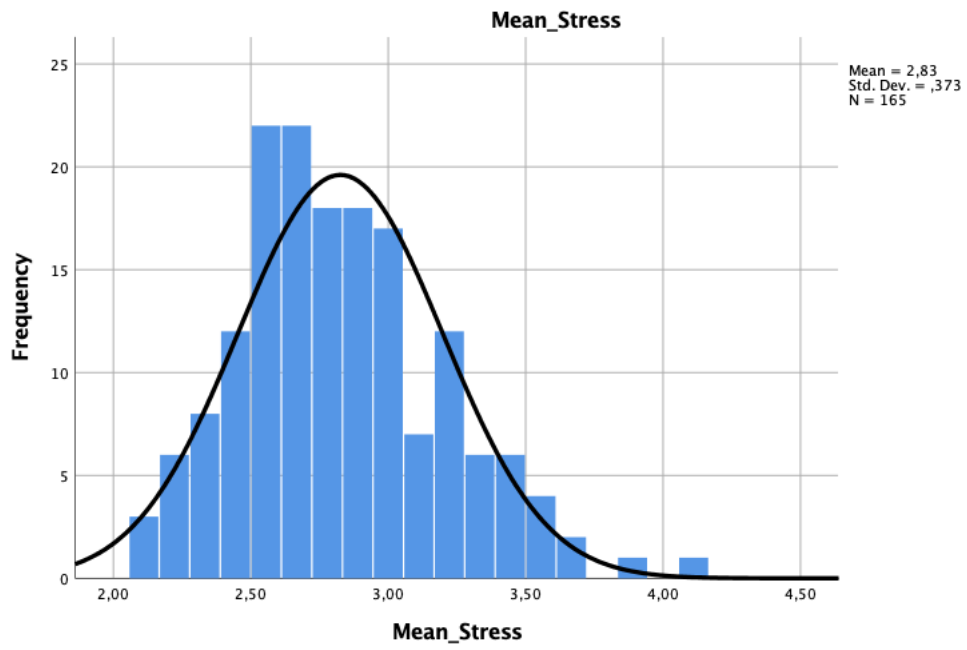


Wanneer je een rechte lijn kan trekken door de punten, dan is er sprake van een lineair verband. Dit is het geval, dus de assumptie van lineaireit is niet geschonden.

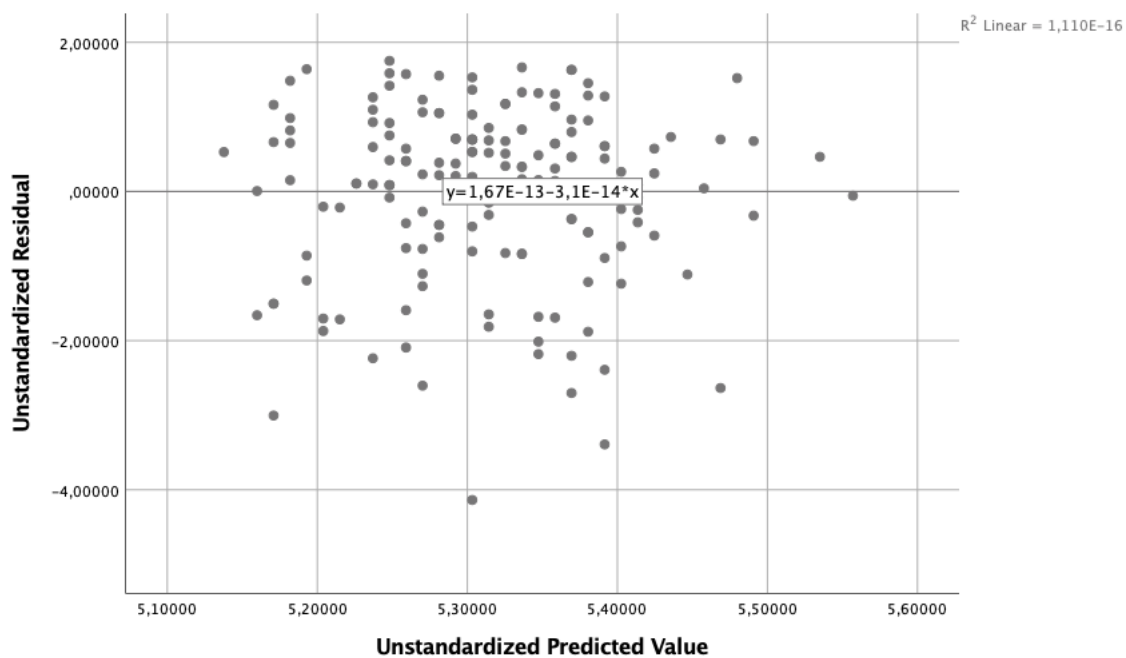
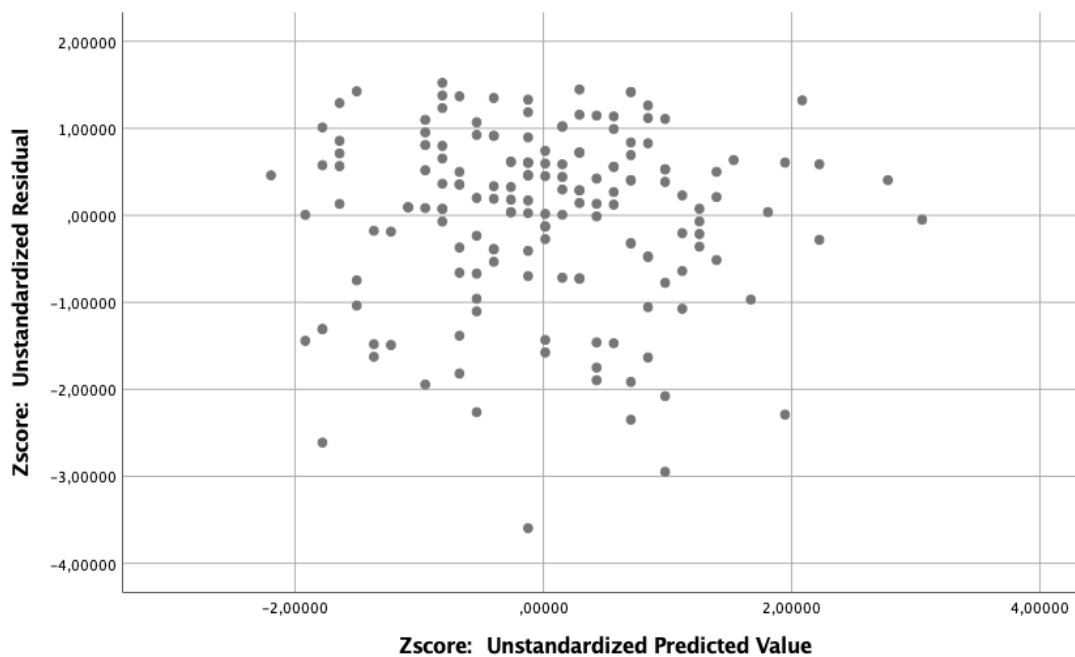
Normaliteit







Homoscedasticiteit



De assumptie van homoscedasticiteit is geschonden wanneer de datapunten niet in een mooie ronde wolk liggen. Zoals te zien in de plot zijn de datapunten in een random patroon verdeeld waardoor je kan aannemen dat de assumptie van homoscedasticiteit niet is geschonden.

Multicollineariteit

Zie de correlatiematrix in bijlage 3. Wanneer er sprake is van multicollineariteit (wanneer twee of meer variabelen sterk met elkaar samenhangen) dan is de correlatie tussen twee

variabelen groter dan .80. Dit is bij geen een variabelen het geval, dus de assumptie van multicollineariteit is niet geschonden.