

## KAN LEVENSVOLDOENING GEMETEN WORDEN?

Adriaan Visser

*In: Betere wereld gelukkiger mensen? Ruut Veenhoven, Swets & Zeitlinger b.v., Lisse, Nederland, 1984, ISBN 90 265 0526 4 pag. 8 - 23 (Hoofdstuk 2)*

### **Inleiding**

Dit boek gaat over de vraag in hoeverre de omstandigheden waarin mensen leven van invloed zijn op hun waardering van het bestaan. Om die vraag te kunnen beantwoorden moet levensvoldoening min of meer betrouwbaar en valide gemeten worden. Dit hoofdstuk gaat over enige problemen die daarbij rijzen.

Zoals in het vorige hoofdstuk al opgemerkt, is bij onderzoek nogal eens gebleken dat sommige levensomstandigheden maar weinig uitmaken voor geluk. Dat onverwachte resultaat is soms toegeschreven aan meetfouten. Er werd dan bijv. gesuggereerd dat mensen ook in zorgwekkende omstandigheden neigen tot positieve antwoorden op vragen naar geluk omdat ze nu eenmaal graag een goede indruk maken. Ook is in dit verband wel eens de vraag gesteld of alle mensen zich wel een mening hebben gevormd over de kwaliteit van hun bestaan en of vragen over geluk daarom niet vaak stereotype antwoorden oproepen, die naar hun aard weinig relatie hebben met feitelijke levensomstandigheden.

Dit soort twijfels geldt niet alleen de meting van levensvoldoening. Soortgelijke vragen zijn opgeworpen naar aanleiding van pogingen om arbeidsvoldoening te meten (Drenth e.a. 1970 en 1973; De Swaan 1971). Ook in de discussie over tevredenheid bij patiënten is dit soort problemen aan de orde gesteld (Ware e.a.s 1978, Tanner 1981, Bergsma 1982, Visser 1982a). Veel van de inzichten die dat heeft opgeleverd zullen in dit hoofdstuk aan de orde komen.

Begonnen wordt met een overzicht van enkele manieren om mensen over hun levensvoldoening te ondervragen. Vervolgens wordt aandacht besteed aan enige vertekeningen die daarbij kunnen optreden: vertekening door antwoordtendenties, sociale wenselijkheid en omstandigheden waarin de ondervraging plaats vindt. Het is geenszins de bedoeling een volledig beeld te geven van alle aspecten van de meting van levensvoldoening. Voor uitvoeriger overzichten wordt de lezer verwezen naar Robinson en Shaver (1973), Campbell, Converse and Rodgers (1976), Andrews and Withney (1976), Pommer en Van Praag (1978) en Veenhoven (1934, hoofdstukken 3 en 4)\*.

### **1. De meting van levensvoldoening**

In de inleiding van dit boek is levensvoldoening omschreven als de subjectieve tevredenheid met het eigen leven als geheel. Dit verschijnsel kan eigenlijk alleen maar gemeten worden door er mensen naar te vragen. Men kan het niet goed buiten hen om vaststellen door observatie van hun gedrag door kennissen of door de onderzoeker zelf. Veenhoven (1984) laat zien dat gelukkige mensen zich niet altijd gelukkig voordoen: zelfs niet in subtiele non-verbale gedragingen zoals glimlachen en lichaamshouding (par. 4/1.3). De inschatting van die vrienden en kennissen doet blijkt dan ook vaak niet te kloppen met de door mensen zelf gerapporteerde levensvoldoening. Dat wordt overigens mede veroorzaakt door allerlei storende factoren in de beoordeling door vrienden en kennissen (gebrekkige instructie, geen onafhankelijk oordeel e.d.).

Als levensvoldoening moet worden vastgesteld door mensen ernaar te vragen is het wel zaak om te weten of iedereen daar een oordeel over heeft. Zo niet, dan is de vraag nietszeggend voor sommige mensen en hun antwoord waarschijnlijk ook. Er is echter weinig reden om zich hierover zorgen te maken. Veenhoven (1984, par. 3/1a) noemt daar verschillende argumenten voor. Ondermeer "dat zeer weinig mensen gebruik maken van de antwoordcategorieën 'weet niet' of 'geen mening'." Het is overigens wel raadzaam om zulke antwoordmogelijkheden toch te bieden.

Vragen over levensvoldoening kunnen op verschillende manieren worden ingekleed. Het terrein biedt dan ook een grote variatie, wat vergelijking van de resultaten van de verschillende onderzoeken niet gemakkelijk maakt. De verschillen betreffen niet alleen de formulering van de vragen en de antwoordmogelijkheden maar ook theoretische veronderstellingen die aan de wijze van ondervraging te gronde liggen. Enkele gangbare methoden worden hieronder kort aangeduid, waarbij aangesloten wordt bij de door Drenth (1970) gemaakte onderscheidingen in het onderzoek naar de werk-satisfactie.

#### *Globale tevredenheidsvragen.*

In veel onderzoeken wordt gebruik gemaakt van globale satisfactie-vragen. De tevredenheid wordt meestal vastgesteld door de ondervraagde een keuze te laten maken uit een aantal antwoordmogelijkheden. Bijvoorbeeld: 'erg gelukkig', 'gelukkig', 'niet gelukkig en niet ongelukkig', 'niet zo gelukkig' 'ongelukkig', 'weet niet/geen antwoord' (C.B.S., 1977: 126).

Door enkele onderzoekers zijn pogingen ondernomen om daarbij het gebruik van woorden te vermijden die nu eenmaal meestal voor meerdere uitleggingen vatbaar zijn. Zo gebruikte Cantril (1975) een ladderschaal (met 10 treden) waarbij mensen op een denkbeeldige ladder kunnen aangeven op welke trede ze naar hun gevoel op dit moment staan. Door Gallup (1975) is hiervan een variant ontwikkeld in de vorm van een denkbeeldige berg die mensen in het leven beklimmen. Het voordeel van een dergelijke inkleding van de vragen is dat cultuur-vergelijkend onderzoek beter mogelijk is; vertaalproblemen worden er door beperkt (meer hierover in hoofdstuk 7 door Jonkers). Vermeldingswaard zijn tevens de door Andrews and Whitey (1976) ontwikkelde non-verbale antwoordcategorieën: de zg. 'gezichtenschaal' (zevenpuntsschaal van ☺ t/m ☹), de cirkelschaal (een negenpuntsschaal van ☺ t/m ☹ en de thermometerschaal (negenpuntsschaal van 0 t/m 100°). In de meeste gevallen wordt er echter gebruikt gemaakt van verbaal omschreven antwoord-categorieën. Dat geldt ook voor de in dit boek besproken onderzoeken.

De inleidende vraag naar levensvoldoening kan ook op verschillende wijzen worden geformuleerd. Twee van de door Andrews and Withey (1976) ontwikkelde vragen luiden resp.: 'How do you feel about your life as a whole' (7-puntsschaal van 'delighted' t/m 'terrible') en 'How satisfied are you with your life these days?' (7-puntsschaal van 'completely satisfied' t/m 'completely dissatisfied'). Dit type vragen blijkt over het algemeen redelijk betrouwbaar. Robinson and Shaver (1973) vermelden test-hertest betrouwbaarheden (1 maand en 2 jaar) tussen .67 en .43. Campbell e.a. (1976), Andrews and Withey (1976) en Veenhoven (1984) vermelden vergelijkbare betrouwbaarheden.

#### *Vragen naar tevredenheid met aspecten van het bestaan.*

Er is ook wel geprobeerd om aan de hand van meer specifieke vragen een indruk te krijgen van de levensvoldoening. Twee benaderingen kunnen daarbij onderscheiden worden.

In de eerste plaats is wel gevraagd naar allerlei specifieke gevoelens. De door Bradburn (1969) beschreven 'Affect Balance Scale' (A.B.S.) is hiervan een voorbeeld. In 10 vragen (antwoord ja of nee) komen verschillende positieve en negatieve aspecten van het levensgevoel

\* Met dank aan R. Veenhoven, die delen van het manuscript van zijn proefschrift ter beschikking stelde.

aan de orde (bijvoorbeeld: eenzaamheid, rusteloosheid, trots, opwinding, verveling, e.d.). In het onderzoek van Ormel (hoofdstuk 3) en dat van Jansen en Sikkel (hoofdstuk 5) wordt o.a. van deze vragenlijst gebruik gemaakt. Een voordeel van zo'n wijze van ondervragen is dat er een indruk kan worden verkregen van de interne consistentie van de antwoorden (die vaak hoog blijkt), terwijl er ook de mogelijkheid bestaat positieve en negatieve aspecten van levensgevoel apart in beschouwing te nemen. Factoranalyses bevestigen veelal het bestaan van een positieve en negatieve dimensie. Dit biedt interessante mogelijkheden voor onderzoek naar differentiële factoren voor de beide dimensies.

In de tweede plaats worden er ook wel verschillende levensterreinen onderscheiden waarover mensen meer of minder tevreden kunnen zijn, zoals: het werk, gezondheid, woonsituatie, vrije tijd en relaties. Mensen die op die deelsterreinen tevreden zijn worden dan geacht ook wel vrede met hun bestaan als geheel te hebben. Die mensen blijken inderdaad vaak positief te antwoorden op de bovenomschreven globale geluksvragen. Onduidelijk blijft echter veelal hoe de samenhang tot stand komt; wordt de algemene levenssatisfactie door de deelsatisfactie beïnvloed of kleurt het algemene levensdoel de deelsatisfacties? Een probleem bij deze laatste methode is dat niet ieder aspect van het bestaan voor ieder even belangrijk is. Er is wel geprobeerd dat probleem op te lossen door de respondent te vragen het relatieve belang van de verschillende levensaspecten aan te geven om op grond daarvan een gewogen tevredenheidsgemiddelde vast te stellen. Merkwaardigerwijs leverde dat echter nauwelijks andere resultaten op (Goldings 1954; Campbell e.a. 1976; Andrews and Withey 1976). In het werksatisfactie-onderzoek is dit eveneens beproefd. Onderzoeksgegevens vermeld door Smith (1967), Hoekman (1970) en Koopman en Werkman (1973) tonen aan dat hiermee de voorspellende waarde van de meting amper wordt verhoogd, o.a. omdat de weegfactoren veelal nauw gecorreleerd zijn met de aard van de ruwe scores van de werksatisfactie. Onderzoek naar de satisfactie van ziekenhuispatiënten bevestigt dit (Visser 1982a). Veenhoven signaleert in een meer theoretische beschouwing dat het gebruik van een beperkt aantal levensdomeinen niet altijd een representatief beeld geeft van de totale levenssatisfactie; bovendien zijn niet alle domeinen op iedereen van toepassing: bij ongehuwden kan huwelijkssatisfactie niet worden meegeteld en bij werklozen arbeidssatisfactie niet. Verder kan naar zijn mening het belang van bepaalde levensgebieden nogal per tijdstip en per cultuur variëren, waardoor vergelijking twijfelachtig wordt (Veenhoven, 1984, par. 4/1.2). Alhoewel onderzoek naar de satisfactie van mensen met verschillende levensterreinen belangrijke informatie kan opleveren voor vraagstellingen gerelateerd aan die terreinen, biedt het echter amper extra informatie voor de tevredenheid met het leven als geheel.

#### *Vragen naar overeenstemming tussen wens en werkelijkheid.*

Een derde benadering is te vragen naar het verschil tussen wat men wenst en wat men heeft. In onderzoek naar levensvoldoening komt deze aanpak in de vorm van vragen naar de mate waarin mensen hun aspiraties gerealiseerd zien (Veenhoven 1984, par. 4/3). Dit soort vragen levert echter nauwelijks andere resultaten dan globale satisfactie-vragen, omdat de perceptie van de feitelijke situatie en de gewenste situatie niet los staan van elkaar. Verwachtingen spelen ongetwijfeld een rol bij het tot stand komen van opvattingen over de levensvoldoening. Ze bepalen het beeld echter niet volledig en ook niet altijd evenzeer. Van vragen die uitsluitend hierop gebaseerd zijn kan men dan ook geen betrouwbaar beeld verwachten.

#### *Wat is de beste manier?*

Tot zover enige manieren om mensen naar hun oordeel over het eigen bestaan te vragen. Het beeld is bepaald niet volledig. Veenhoven (1984 hfdst. 4) noemt nog een aantal varianten. Er is nog weinig zicht op de voor- en nadelen van deze verschillende vraagwijzen. Vooralsnog lijkt het erop dat de globale tevredenheidsvragen het meest bruikbaar zijn. De strekking en de beperkingen

daarvan zijn in ieder geval goed te overzien. De twee andere methoden brengen alleen maar meer bezwaren met zich mee zonder dat daar aanwijsbare voordelen tegenover staan. Ik zal me daarom in de rest van dit hoofdstuk richten op globale tevredenheidsvragen. Alle in dit boek besproken onderzoeken werken daar ook mee. De vraag is dan in hoeverre antwoorden op dat soort vragen vertekend plegen te worden door respons-tendenties, sociale wenselijkheid en situationele invloeden.

## 2. Het optreden van antwoordtendenties.

Het optreden van antwoordtendenties is het verschijnsel dat de beantwoording van een vraag niet verband houdt met de inhoud van de vraag, maar met de vorm daarvan en die van de antwoordmogelijkheden (Drenth 1975; Nederhof 1981). Dit is voor het onderzoek van levensvoldoening een belangrijk thema, omdat hiernaar op zo veel manieren gevraagd kan worden. Verschillende vormaspecten van geluksvragen kunnen in dit verband van belang zijn, ondermeer: de gelijkvormigheid van vragen en antwoordmogelijkheden, de volgorde van enquêtevragen, de vrijheid bij beantwoording (open vs gesloten vragen), de formulering van antwoordmogelijkheden in gesloten vragen en het gebruik van non-verbale antwoord categorieën daarbij.

### *De gelijkvormigheid van vragen en antwoordmogelijkheden.*

Eén bron van vertekening is het verschijnsel dat mensen soms neigen tot instemmen met (of zich juist afzetten tegen) de richting van de vraag (Drenth 1975). Een remedie tegen deze tendentie is het afwisselend gebruik van positief en negatief geformuleerde vragen. Zo vermeldt Mulder (1963) dat Boekstijn en Gadourek vaststellen dat 1/3 van de respondenten tegenstrijdige antwoorden geeft op zo gepresenteerde satisfactie-vragen. Ware (1978) vermeldt gegevens uit satisfactie-onderzoek onder patiënten waaruit blijkt dat 40 tot 60 procent van de ondervraagden inconsistent antwoordt. Een interessante conclusie van Ware is dat de instemtendie significant correleert met de intensiteit van de satisfactiescores die bepaald zijn door andere vragen. Deze response set doet zich meer voor bij ouderen en lager opgeleiden. Dit zou wellicht een verklaring kunnen vormen voor de vaak gesignaleerde hogere satisfactie van deze groepen ondervraagden.

Door Pommer en Van Praag (1978) is in een onderzoek over satisfactie met diverse aspecten van de leefsituatie vastgesteld dat het verschijnsel van de response-stijl in gelijklopende vragen beperkt van omvang is. Het verschijnsel doet zich vooral voor in het middengebied. Ongeveer 7 procent van de respondenten beantwoordt vragen met gelijk antwoord. Ware (1978) vermeldt een onderzoek onder patiënten waarin dat 10 procent was. Eigen satisfactie-onderzoek wijst uit dat slechts een kleine groep patiënten (4.7 procent) steeds een zelfde rapportcijfer toekent aan 25 of meer van een 30-tal ziekenhuisverblijfaspecten (Visser 1982a).

Geconcludeerd kan worden dat het gebruik van enkelvoudige vragen ter meting van de levenssatisfactie weinig gevoelig zijn voor bepaalde response-stijlen. Bij het gebruik van een meetinstrument met positieve en negatieve uitspraken dient men wel bedacht te zijn op het voorkomen van consistente antwoordpatronen.

### *De volgorde van vragen.*

Verwacht kan worden dat de beantwoording van vragen over een belangrijk levensterrein van invloed is op de beantwoording van daarop volgende satisfactie-vragen. Er zou zich een uitstralings- of een contrast-effect kunnen voordoen. Zo vindt Smith (1979) dat vragen over levensvoldoening positiever beantwoord kunnen worden als ze vooraf zijn gegaan door vragen over huwelijks satisfactie. Andrews en Withey (1976) signaleren verder dat een algemene satisfactie-vraag aan het begin van het interview minder positief wordt beantwoord dan wanneer diezelfde vraag ook aan het slot van het vraaggesprek gesteld wordt. Dit soort volgorde-effecten is meestal echter niet groot; zie bijv. Hofstee (1966 en 1967) in een studie over het effect van de

aantrekkelijkheid van voorafgaande op volgende items. Door Sudman en Bradburn (1979: 33) wordt uit een groot aantal studies eveneens de conclusie getrokken dat de positie van de vraag 'Has by itself little biasing effect for behavioural items and negligible effect for attitudinal items'. Ze stellen echter wel vast dat bij bedreigende vragen over het gedrag de vertekening aan het begin van het interview sterker is dan midden in; bij attitudevragen is dit juist sterker het geval aan het einde van het vraaggesprek.

Een ander type volgorde effect heeft betrekking op de invloed van de volgorde van een serie vragen. Een voorafgaand ideaalbeeld beschrijving leidt tot een realistischer zelfbeeldbeschrijving constateert Van der Werff (1965). Toegepast op het satisfactie onderzoek zou dit betekenen dat het niet onbelangrijk is te letten op de volgorde van vragen over de feitelijke en de gewenste situatie. Onderzoeksmateriaal dat verzameld is onder ziekenhuispatiënten wijst uit dat op enkele punten de satisfactie lager ligt als die vragen worden vooraf gegaan door vragen over de perceptie van de feitelijke omstandigheden in het ziekenhuis. Een dergelijke volgorde structureert kennelijk het waarnemingsveld en vermindert de onbekendheid met het onderwerp waarover de satisfactie vragen gaan. Deze conclusie sluit aan bij de suggestie van Veenhoven (1984) de algemene satisfactie vragen aan het eind van een serie vragen over de deelsatisfaties te stellen. Een andere mogelijkheid is de algemene satisfactie vraag zowel aan het begin als aan het einde van het interview te stellen. In de gemiddelde score worden dan de eventuele verschillen verdisconteerd die bij dergelijk herhaalde meting kunnen optreden.

#### *De waarde van open vragen.*

Verschillende onderzoekers wijzen er op dat open vragen gunstiger zijn om het eigen referentiekader van de ondervraagden tot zijn recht te laten komen (Gadourek 1967; Hazewinkel 1982; Veenhoven 1984). Interessant is de conclusie die Sudman en Bradburn (1974: 66) trekken: 'For threatening topics or for questions containing a socially desirable answer, the results suggest that closed-ended questions increase the threat and therefore the response effect. Open-ended questions are preferable in this situation . . .'. Ook voor de reductie van 'memory error for longer recall periods' bevelen Sudman en Bradburn (1974: 92) het gebruik van open vragen aan. Aangezien satisfactie-vragen by voorkeur betrekking hebben op de momentane toestand, zijn er op dat punt bij gesloten vragen dus weinig response-fouten te verwachten. Wel is het van belang het bedreigende karakter van satisfactie-vragen te vermijden door bijvoorbeeld rekening te houden met de plaats van de vraag in het interview, de aanwezigheid van anderen e.d.

Het nadeel van open vragen is dat het betrouwbaar coderen een tijdrovende aangelegenheid is; het vereist uitgebreide en systematische instructie van codeurs. Veenhoven (1984, par. 4/1.1b) vermeldt enkele gunstiger ervaringen met een serie 'sentence completion' vragen. Een dergelijke aanpak levert volgens hem veel informatie op en biedt de ondervraagde meer ruimte voor spontane antwoorden, waarbij de satisfactie-score bovendien niet slechts op basis van één vraag wordt vastgesteld.

De samenhang tussen de antwoorden op open en gesloten vragen is weinig onderzocht. Veenhoven vindt een vrij lage correlatie tussen zijn 'sentence completion' vragen en andere algemene satisfactie-metingen. Onderzoek naar de satisfactie van ziekenhuispatiënten laat zien dat van in een open vraag genoemde positieve verblijfsaspecten de toegekende rapportcijfers meestal gemiddeld hoger liggen dan in het geval deze positieve aspecten in de antwoorden op de open vragen niet voorkomen. Van de genoemde negatieve verblijfsaspecten liggen bijna altijd de gemiddelde rapportcijfers lager dan in het geval die punten niet genoemd zijn door de patiënten. De correlatie tussen de antwoorden op de open en gesloten vragen wijzen uit dat het aantal positieve opmerkingen zwak met de somscore van de rapportcijfers samenhangt ( $r = +.20$ ;  $n = 560$ ; voor de negatieve opmerkingen is die samenhang sterker ( $r = -.49$ ) (Visser 1982a). Het is dus van belang ook naar negatieve punten in open vragen over de levenssatisfactie te vragen.

Geconcludeerd kan worden dat het gebruik van open vragen, mits op een systematische manier gehanteerd, zeker een alternatief vormen voor gesloten vragen. Er zijn echter geen aanwijzingen dat het laatste type vragen vanwege sterkere antwoordtendenties vermeden dient te worden.

#### *De formulering van antwoordmogelijkheden.*

Antwoorden op vragen naar levensvoldoening zijn in de westerse landen van vandaag nogal scheef verdeeld. De meerderheid van de ondervraagden laat zich veelal positief uit over het eigen leven. Zo rapporteert het C.B.S. (1977) dat 8 procent van de Nederlanders aangeeft zich 'erg gelukkig' of 'gelukkig' te voelen. De vraag is of een dergelijke scheve verderling verminderd kan worden door het vermijden van extreem ongunstig geformuleerde antwoordmogelijkheden, die de respondent zou kunnen afschrikken. Op soortgelijke wijze zou het gebruik van extreem positief geformuleerde antwoordmogelijkheden de extreme scoring aan de andere zijde in de hand werken. Aldus zou het de voorkeur moeten hebben om de variatie in de antwoordmogelijkheden in het middengebied van de schaal te zoeken.

Satisfactie-onderzoek onder de ziekenhuispatiënten bevestigt die veronderstelling niet. De vergelijking tussen de beantwoording van vragen met meer of minder extreem ongunstige antwoordalternatieven wijst uit dat er geen sprake is van sterke verschillen; het extreem 'zeer slecht' schrikt de patiënten niet af. Wel trekt een minder extreem alternatief ('onvoldoende') de antwoorden in de richting van meer ontevredenheid (Visser 1982a).

Er is dus weinig reden extreme schaalwaarden in vragen over levensvoldoening te vermijden. Een van de vragen van Andrews en Withey (1976) die het minst gevoelig bleek te zijn voor allerlei methodische effecten is dan ook de vraag met de antwoordmogelijkheden: 'delighted, pleased, mostly satisfied, mixed, mostly dissatisfied, unhappy, terrible'.

#### *Grafische schalen vs. vragen met omschreven antwoordmogelijkheden.*

Door Andrews en Withey (1976) wordt gepleit voor het gebruik van 'labeled categories' in vragen over levenssatisfactie. Ze wijzen op het nadeel van grafische schalen dat die in het middengebied onduidelijk zijn voor de ondervraagden. Hun onderzoeksresultaten tonen dat aan: bij een niet-grafische schaal was er minder scheefheid en minder extreemscoring aan de positieve zijde van de schaal; ook lag de betrouwbaarheid hoger. Overigens is de 'winst' van het gebruik van deze schaal betrekkelijk gering; er bleef sprake van een behoorlijke scheefheid van de antwoordverdeling. Onderzoek naar de meting van de satisfactie van ziekenhuispatiënten bevestigt deze indruk (Visser 1982a). De ervaring leidt dus vooralsnog tot de conclusie dat bij gesloten vragen de voorkeur gegeven moet worden aan die vragen waarbij alle antwoordmogelijkheden omschreven zijn.

### **3. De invloed van sociale wenselijkheid.**

Antwoorden op vragen naar levensvoldoening kunnen vertekend worden door de wens om een goede indruk te maken. Het geldt nu eenmaal meestal niet als een aanbeveling om ongelukkig te zijn en de meeste mensen willen zich liefst alleen van hun beste kant laten zien. Dit verschijnsel staat bekend als 'sociale wenselijkheids-bias'. Drenth (1975: 296) heeft het gedefinieerd als "de mate waarin proefpersonen zich over het algemeen bij de beantwoording van testvragen laten leiden door wat zij sociaal wenselijk achten en niet zozeer door wat ze zouden moeten antwoorden wanneer zij een zo 'eerlijk' mogelijk antwoord zouden trachten te geven". De basis van de sociale wenselijkheidstendentie wordt veelal gezocht in de algemene menselijke behoefte aan waardering door hun naasten (Nederhof 1981; Hermans 1967).

Er zijn aanwijzingen dat de antwoorden op enquêtevragen over geluk en tevredenheid inderdaad vertekend worden door de factor sociale wenselijkheid. Verschillende onderzoekers

vonden althans dat mensen die zeggen gelukkig te zijn zich meestal ook van een positieve kant laten zien in hun antwoorden op tal van andere vragen, in het bijzonder op vragen uit de zogeheten 'desirability scales' die indicatief worden geacht voor een algemene neiging zich mooier voor te doen dan men is; zie o.a. Phillips (1973) en Campbell e.a. (1976). De laatsten vonden dat antwoorden op geluksvragen sterker samenhangen met de neiging om slechte eigenschappen te ontkennen dan met de tendens om goede eigenschappen te benadrukken.

Veenhoven (1984, par. 3/1 f) doet de suggestie dat het verband tussen sociale wenselijkheid en levensvoldoening ook andersom geïnterpreteerd kan worden, namelijk dat "happier persons have good reasons to characterize themselves desirably on the Crowne-Marlowe items". Een dergelijke interpretatie is echter minder waarschijnlijk, omdat van de veronderstelling uitgegaan wordt dat een meer algemene persoonlijkheidstrek beïnvloed wordt door een situatieve meting; het omgekeerde is meer waarschijnlijk. Veel auteurs benadrukken evenwel dat het in feite gaat om marginale effecten. Veenhoven sluit hierbij aan door er op te wijzen dat niet in alle onderzoeken een invloed van de factor sociale wenselijkheid te vinden is, o.a. niet het onderzoek van Gormann (1971) onder Amerikaanse studenten. Ook Nederhof (1981) benadrukt dat de invloed van de sociale wenselijkheid op stemmingsindicatoren soms gering is.

Volgens Sudman and Bradburn (1974) kan de invloed van de sociale wenselijkheidsfactor teruggedrongen worden door waarborgen voor anonimiteit te scheppen. Dat kan ondermeer door gebruik te maken van zelf in te vullen vragenlijsten, door de aanwezigheid van familieleden te vermijden en door te werken in een neutrale setting. Dit laatste vormt wellicht de verklaring voor het feit dat de tevredenheidsoordelen van ziekenhuispatiënten in sterkere mate beïnvloed worden door de factor sociale wenselijkheid dan bij gebruikers van extramurale voorzieningen in de gezondheidszorg Visser (1982a, 1982b en 1982c).

Uit de weergegeven onderzoeksresultaten blijkt dus dat de invloed van de sociale wenselijkheidstendentie veelal aanwezig is, maar dat die invloed op allerlei tevredenheidsvragen ook niet overtrokken moet worden. Terecht wordt door Nederhof (1981) opgemerkt dat dit nog niet betekent dat de invloed van de sociale wenselijkheid verwaarloosbaar is. Een uiteindelijk oordeel is afhankelijk van de omvang van de invloed van andere factoren op de satisfactie-indices. Dat er nog ruimte overblijft voor die invloed van andere factoren wijst het onderzoek van Visser (1982a) onder ziekenhuispatiënten uit. Als de factoren sociale wenselijkheid en dankbaarheid eerst in de regressieanalyse opgenomen worden (11,9 procent verklaarde variantie), dan verklaren overige factoren nog 12,5 procent van de variantie van de satisfactie-score (biografische, persoonlijkheids-, ervarings-, opname- en verblijfskenmerken).

Er dient dus in het algemeen bij satisfactie-onderzoek naar levenssatisfactie rekening gehouden te worden met de neiging dat de ondervraagden een antwoord geven dat gekleurd wordt door de behoefte aan sociale goedkeuring.

#### 4. **Situatieve invloeden**

Tot dusverre is een indruk gegeven van de storende invloeden op de meting van levensvoldoening ten gevolge van zowel de aard van de vragen en antwoorden (stimuluskenmerk) als van de persoonskenmerken (sociale wenselijkheid). Er kunnen verder ook situatieve kenmerken een rol spelen bij de beantwoording van levens-satisfactie-vragen.

In de eerste plaats betreft dit de wijze waarop het onderzoek uitgevoerd wordt. De meeste onderzoeken over levensvoldoening worden in de vorm van een mondeling interview gehouden en niet als schriftelijke postenquête. Ingewikkelde en omvangrijke vragenlijsten worden mondeling beter beantwoord, terwijl in dat geval ook de non-response kleiner is (Nederhof 1981; Visser 1982a). In de mondelinge situatie is er ook de gelegenheid op bepaalde antwoorden door te vragen, hetgeen met name in het geval van ontwijkende antwoorden van belang is. Telefonische

enquêtes zullen veelal vanwege het ingewikkelde type vragen in levenssatisfactie onderzoeken niet mogelijk zijn.

Het mondelinge interview introduceert echter een tweede factor, namelijk de aanwezigheid van een interviewer(ster); dit kan de situatie voor de ondervraagde bedreigender maken dan bij een schriftelijke enquête. Sudman en Bradburn (1974:66) concluderen: "If the topic is threatening, more complete reporting may be obtained from self-administered matter than personal interview"; dit geldt ook in het geval bij attitude vragen de factor sociale wenselijkheid een rol speelt. De bevindingen van Noelle (1963) en Visser (1982a) ondersteunen dit. Veenhoven (1984: par. 3/2) bespreekt diverse onderzoeken waarin eveneens interview-effecten zijn gevonden. Hij concludeert. "This all makes clear that people do indeed tend to exaggerate their happiness when they are questioned about it publicly". De foutenbron is volgens hem echter niet dramatisch. Hij schaaft zich achter de genoemde aanbeveling van Sudman en Bradburn (1974); het is volgens hem gewenst dat de respondent strikte anonimiteit verzekerd wordt.

Tot slot nog een opmerking over de plaats van onderzoek. In vrijwel alle gevallen is dat bij de respondent thuis. Zoals al gezegd, is het van belang te vermijden dat daarbij anderen aanwezig zijn, omdat dit de situatie bedreigender maakt en de kans op sociaal wenselijk getinte antwoorden vergroot. In hoeverre kosten besparende methoden, zoals klassikale onderzoeken of het bezoeken van een onderzoeksinstituut door de ondervraagden de resultaten beïnvloedt, is niet bekend. Diverse onderzoeken onder ziekenhuispatiënten wijzen evenwel uit dat opgenomen patiënten in het algemeen geen andere satisfactie-oordelen hebben dan ex-patiënten.

De conclusie is dat met name situationele invloeden te verwachten zijn ten gevolge van de aanwezigheid van een interviewer(ster) in een mondelinge wijze van verzamelen van gegevens. Een bezoek aan huis door een interviewer(ster) waarbij de ondervraagde zoveel mogelijk zelf de vragenlijst invult en de anonimiteit maximaal gegarandeerd wordt, lijkt dat ook de beste oplossing.

## 5. Samenvatting

Levensvoldoening kan alleen worden gemeten door mensen er naar te vragen. De vraag kan op verschillende manieren worden ingekleed: De meeste onderzoekers vragen rechtstreeks hoe tevreden men globaal is met het leven als geheel. Sommigen volgen ingewikkelde methodes; soms wordt de levensvoldoening afgeleid uit antwoorden op vragen naar de tevredenheid met verschillende aspecten van het bestaan en soms door te vragen naar overeenstemming tussen wensen en werkelijkheid. Er zijn vooralsnog geen overtuigende aanwijzingen dat die ingewikkelde methodes betere resultaten geven. Wel hebben ze ieder duidelijke nadelen.

Directe vragen naar de globale tevredenheid met het bestaan kunnen zowel in 'open' als 'gesloten' vorm worden gesteld. Gesloten vragen hoeven niet vermeden te worden wegens grotere gevoeligheid voor antwoordtendenties. Bij gesloten vragen mogen de antwoordcategorieën zowel extreem gunstige als extreem ongunstige alternatieven bevatten. Open vragen kunnen belangrijke aanvullende informatie geven. Het verdient aanbeveling om vragen over levensvoldoening te laten voorafgaan door vragen over de satisfactie met deelaspecten van het leven of door vragen over feitelijke levensomstandigheden; in beide gevallen verscherpt dit het referentiekader van de ondervraagden. Er dient rekening gehouden te worden met de invloed van de neiging om sociaal-wenselijke antwoorden te geven. Het is daarom aan te bevelen om anonimiteitsgaranties te scheppen. Bij persoonlijke interviews bij ondervraagden thuis is het in dat verband beter als de ondervraagde vragen over geluk op een vragenlijst invult en de antwoorden niet mededeelt aan de interviewer.



## Literatuur

Andrews, F. en S. Withey, (1976)  
*Social indicators of well-being*  
Plenum Press, New York.

Bergsma, J., (1982)  
*De patiënt op de tocht door de gezondheidszorg: de overweldigende tevredenheid van de ziekenhuispatiënten*  
Intermediair, 18, nr. 41-45.

Bradburn, N.M., (1969)  
*The structure of psychological well-being*  
Aldine, Chicago.

Centraal Bureau voor de Statistiek (1978)  
*De Leefsituatie van de Nederlandse bevolking*  
Staatsuitgeverij, Den Haag.

Campbell, A., P.E. Converse en W.L. Rodgers (1976)  
*The Quality of American life: perceptions, evaluations and satisfactions*  
Russell Sage Foundation, New York.

Cantril, H., (1965)  
*The patterns of human concerns*  
Rutgers University Press, New Brunswick, N.J.

Drenth, P.J.D., P.J. Willems en Ch.J. de Wolff, (1970)  
*Bedrijfspsychologie: onderzoek en evaluatie*  
Kluwer, Deventer

Drenth, P.J.D., P.J. Willems en Ch. J. de Wolff, (1973)  
*Arbeids- en Organisationspsychologie*  
Kluwer Deventer

Drenth, P.J.D., (1975)  
*Inleiding in de testtheorie*  
Van Loghum Slaterus, Deventer.

Gadounek, J., (1967)  
*Sociologische Onderzoekstechnieken*  
Van Loghum Slaterus, Arnhem.

Gallup, G.H., (1975)  
*Human Needs and Satisfactions: A global survey*  
Public Opinion Quarterly, 40, 450-467.

Goldings, H.J., (1964)  
*On the avowal and projection of happiness*  
Journal of Personality, 23, 30-47.

Gorman, B.S., (1971)

*A multivariable study of the relationship of cognitive control and cognitive style to reported daily mood experiences*  
Unpublished PhD dissertation University of New York

Hazewinkel, A., (1982)

*Het meten van tevredenheid: een aanzet tot instrumentontwikkeling*  
Gezondheid en Samenleving, 3, 244-250.

Hermans, H.J.M., (1967)

*Motivatie en prestatie*  
Swets en Zeitlinger, Amsterdam.

Hoekman, K., (1970)

*Satisfactie-meting: overweging en modellen*  
In: Drenth e.a. (red.), *Bedrijfspsychologie*,  
Kluwer, Deventer.

Hofstee, W.K.B., (1966)

*Secular trends in an adjective checklist*  
Educational Psychology Measurement, 26, 363-367.

Hofstee, W.K.B., (1967)

*Method effects in absolute and comparative judgement*  
Proefschrift R.U. Groningen.

Koopman, P.L. en B. Werkman, (1973)

*Het verhoudingsmodel bij de meting van satisfactie*  
In: Drenth e.a. (red.), *Arbeids- en Organisatie-psychologie*, Kluwer, Deventer.

Mulder, M., (1963)

*Mensen, Groepen, Organisaties*  
Van Gorcum, Assen.

Nederhof, A.J., (1981)

*Beter Onderzoek: bestrijding van foutenbronnen in sociaal-wetenschappelijk onderzoek*  
Vuga, Den Haag.

Noelle, E., (1963)

*Opinieonderzoek: middelen, methode en resultaten*  
Het Spectrum, Utrecht - Antwerpen.

Ormel, J., (1980)

*Moeite met leven of een moeilijk leven: een vervolg onderzoek naar de invloed van psychosociale belasting op het wel bevinden van 300 Nederlanders*  
Konstapel Groningen.

- Phillips, D.L., (1973)  
*Abandoning Method*  
Jossey-Bass, San Francisco.
- Pommer, E.T. en C.S. van Praag, (1978)  
*Satisfactie en leefsituatie. S.C.P. Cahier nr. 13*  
Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Robinson, J.P. en P.R. Shaver, (1973)  
*Measures of social psychological attitudes*  
Survey Research Centre, I.S.R., Michigan.
- Smith, P.C., (1967)  
*The development of a method of measuring job satisfaction*  
the Cornell Studies. In: Fleischman E.A. (ed.), Studies in  
personnel and industrial psychology, Dorsey Homewood, Press.
- Smith, T.W., (1979)  
*Happiness, timetrends, seasonal variation, inter-survey  
differences and other mysteries*  
Social Psychological Quarterly, 42, 18-30.
- Sudman, S. en N.M. Bradburn, (1974)  
*Effects in Surveys*  
Aldine, Chicago.
- Swaan, A. de (1971)  
*Een boterham met tevredenheid*  
De Gids, 134, 209-220.
- Tanner, B., (1981)  
*Factors influencing cliënt satisfaction with mental health  
Service, Evaluation and Programm Planning, 4, 279-286.*
- Veenhoven, R., (1984)  
*Conditions of Happiness*  
Proefschrift in druk.
- Visser, A.Ph., (1982a)  
*Methodische factoren in het satisfactie onderzoek naar ziekenhuispatiënten*  
Gezondheid en Samenleving, 3, 232-243.
- Visser, A.Ph., (1982b)  
*Evaluatie van fysiotherapeutische voorzieningen*  
Nederlands Tijdschrift voor Fysiotherapie, 92, 36-38.
- Visser, A.Ph., (1982c)  
*Enkele determinanten van de evaluatie van tandheelkundige voorzieningen in een stadsregio*  
Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde, 89, 591-598.

Visser, A.Ph., (1983)

*De satisfactie van ziekenhuispatiënten: ontwikkeling en betekenis van een meetinstrument*  
Tijdschrift voor Sociale Gezondheidszorg, 61, 720-732.

Ware, J.E., (1978)

*Effects of acquiescent response set on patiënt satisfaction ratings*  
Medical Care, 14, 327-336.

Ware, J.E., Davies-Avery en A.L. Stewart, (1978)

*Measurement and meaning of patiënt satisfaction*  
Health Medical Care Services review, 1, 1-15.

Werff, J.J. van der, (1965)

*Zelfbeeld en zelfideaa.*

Proefschrift. Van Gorcum Assen.