

Nieuwe e-work-indicatoren: beloftevol?

In beleidsmiddelen, maar ook in de ondernemingen zien we intenties om telewerk te stimuleren. Een van de problemen is echter de onduidelijkheid over de term 'telewerk'. Onder meer daardoor is het ook moeilijk om degelijk na te gaan hoe snel die nieuwe vormen van werken worden verspreid in organisaties en wat de gevolgen daarvan zijn voor de werknemers en de ondernemingen. Wil men een doelmatig beleid opzetten en wil men beter inspelen op deze nieuwe tendensen, dan heeft men nood aan accurate informatie. Het STILE-project wil op die nood inspelen, door een aantal indicatoren voor telewerk, of liever eWork, te ontwikkelen en te testen.

Stile vult tekorten op

Bestaande indicatoren hebben een aantal beperkingen die het moeilijk maken om een duidelijk beeld te krijgen op nieuwe ICT-gemedieerde vormen van werken op afstand. Eerst en vooral is er het probleem van de beperkte (internationale) *vergelijkbaarheid* van cijfers. Verschillende onderzoeken hanteren immers een andere definitie van telewerk. Daarnaast is er het probleem van *de definitie zelf*. Bestaand onderzoek slaagt er niet in alle nieuwe vormen van ICT-gemedieerd afstandswerken in kaart te brengen. De term telewerk wordt vaak geassocieerd met tele-thuiswerk. Onderzoek¹ heeft evenwel aangetoond dat ICTs verschillende vormen van werken op afstand mogelijk gemaakt hebben. Daarbij wordt dan verwezen naar het nomadisch bestaan dat bijvoorbeeld verkopers vandaag de dag kennen, de opkomst van lokale vestigingen waar mensen kunnen stoppen om even in te loggen (satellietcentra) etc. Ook in de gebruikte terminologie ziet men stilaan een verschuiving van telewerk naar eWork. Een derde uitdaging wordt gevormd door een gebrek aan *impactindicatoren*. Bestaand onderzoek focust vooral op het meten

van het aantal telewerkers (intensiteit) en de bereidheid om te telewerken (readiness).

In antwoord op die tekorten heeft het STILE-team zich tot doel gesteld om een lijst van indicatoren te ontwikkelen die:

- Telewerk open trekt naar eWork;
- Naast intensiteit en readiness ook oog heeft voor impact;
- Internationaal vergelijkbaar is;
- Op een efficiënte manier gemeten kan worden.

Nieuwe uitdagingen, nieuwe antwoorden

Die lijst van indicatoren werd samengesteld in samenspraak met verschillende nationale en een Europese gebruikersgroep. De kloof tussen statistici en wetenschappers heeft de besluitvorming rond de uiteindelijke lijst vertraagd. Uiteindelijk werd een tweevoudige doelstelling vooropgesteld: internationale vergelijkbaarheid garanderen zonder de nationale eigenheden te negeren.

Een brede variatie van eWork-vormen in kaart brengen aan de hand van gemeenschappelijke indicatoren was een eerste doelstelling (Tabel 1). In plaats van te vertrekken van een definitie van eWork, is een lijst van 3 *kernindicatoren* vooropgesteld die het mogelijk maakt om op een deductieve manier te komen tot een definitie. Een eWorker is iemand die zich bevindt in de doorsnede van deze 3 kenmerken. Variaties in de kenmerken maken het onderscheid tussen verschillende types. Die kunnen nog verder verkend worden aan de hand van *additionele indicatoren*.

Tabel 1.

Overzicht van indicatoren.

Kernindicatoren
Plaats waar men gewerkt heeft gedurende de laatste 4 weken
Intensiteit dat men op afstand gewerkt heeft (aantal uren en dagen)
Gebruik van ICTs voor afstandswerk
Additionele indicatoren
Motivatie voor werken op afstand
Taken die men uitvoert als men op afstand werkt
Initiatiefnemer
Formaliteit van de regeling
Omkeerbaarheid
Beoordeling van de algemene impact op veiligheid & gezondheid en werkdruk

Aan de nationale eigenheden tegemoet komen, was een tweede doelstelling. De verschillende partners kunnen elke gemeenschappelijke indicator verder uitwerken om *meer gedetailleerde informatie* te verwerven. Ze kunnen ook zelf een domein afbakenen waarmee ze de vragenlijst willen *uitbreiden*. Op die manier wordt vooral ingespeeld op het verschillend belang dat aan impact-indicatoren gehecht wordt. In België werd gekozen voor indicatoren die de impact op de kwaliteit van de arbeid kunnen meten (Tabel 2), omdat verondersteld kan worden dat de introductie van eWork gepaard gaat met veranderingen in het strategisch en het HR-management. Die veranderingen hebben een impact op een aantal aspecten van het werk op individueel niveau.

Tabel 2.

Overzicht van kwaliteit van de arbeid-indicatoren.

Zijn de motieven werkelijk gerealiseerd?
Rol van ICTs in werk: voor welke taken worden ICTs gebruikt?
Autonomie in het werk
Functionele en informele contactmogelijkheden
Tijd beschikbaar voor gezin en vrije tijd (subjectieve beoordeling)
Basis voor beoordeling in het werk
Opleidingsmogelijkheden en -noden

De eWork-indicatoren die ontwikkeld zijn binnen het STILE-project, zijn opgevat als een module die aan grootschalige en internationaal vergelijkbare werknemersbevragingen kan gekoppeld worden. De Amerikaanse en de Britse ervaring leert dat een ad hoc module in de Enquête naar de Arbeidskrachten (EAK)² veel informatie oplevert. Door een beperkt aantal indicatoren toe te voegen aan de bestaande vragenlijst kunnen waardevolle kruistabellen geproduceerd worden. Een module ontwikkelen die aan de EAK gekoppeld zou kunnen worden, is ook aantrekkelijk omdat deze enquête Europese vergelijkingen en een longitudinale benadering toelaat.³ Om dezelfde reden is voor de Belgische enquête gekozen voor indicatoren uit internationaal vergelijkbare surveys naar kwaliteit van de arbeid.⁴

Een test van de indicatoren

De indicatorenlijst werd in een vragenlijst gegoten die in een aantal lidstaten⁵ getest werd. Voor de samenstelling van de steekproef werd een zo groot mogelijke heterogeniteit over sector, beroep, geslacht, statuut en afstandswerk nagejaagd. De analyse van de test is gericht op een evaluatie van:

- De betrouwbaarheid en de geldigheid van de vragen;
- De volledigheid van de vragenlijst in zijn geheel;
- De filter-mogelijkheid van de eWork-indicatoren;
- De mogelijkheden en de beperkingen om de module te koppelen aan:
 - De EAK
 - Grootschalige bevragingen naar de kwaliteit van de arbeid.

De testfase in België heeft een aantal belangrijke moeilijkheden blootgelegd op het niveau van de individuele vragen. Een eerste belangrijke opmerking heeft betrekking op de vraag naar de *plaats van werken en de intensiteit van werken op afstand*. Die kan niet betrouwbaar beantwoord worden door een belangrijke groep respondenten die een zeer nomadisch bestaan kennen. Zij hebben het moeilijk om één bepaalde plaats van werken aan te duiden waar zij het meeste tijd besteden wanneer ze 'op afstand' werken. Evenmin is het makkelijk om precies weer te geven hoeveel dagen en uren ze gedurende de referentieweek op die belangrijkste plaats gewerkt hebben.

Een tweede belangrijke moeilijkheid stelt zich bij de *motivatievraag*. Aan respondenten werd gevraagd welke motieven allemaal gespeeld hebben en welke daarvan de belangrijkste is. Voor degenen die soms thuis werken, zijn 'rustig kunnen werken zonder gestoord te worden' en 'woonwerkverkeer (tijd en kosten) inperken' meestal even belangrijk.

Een derde moeilijkheid is te situeren in de vraag naar het *gebruik van ICT's als men op afstand werkt*. Meer gedetailleerde informatie hierover wordt gezocht in de vraag naar de verantwoordelijke voor de kosten van die communicatietools. Respondenten weten heel goed wie hun PC en hun telefoon betaalt. Voor internettoegang en toegang tot het netwerk van de onderneming is het al moeilijker. Dit kan te wijten zijn aan het feit dat die kosten verder kunnen opgesplitst worden in hardware, aansluiting, gebruik etc.

Aan het einde van de vragenlijst werd aan de respondenten gevraagd een evaluatie te maken van de volledigheid van de vragenlijst. De voor- en nadelen van eWork zijn voor de respondenten een belangrijk onderzoeksdomein. De meesten denken daarbij niet onmiddellijk aan de mogelijkheden en de beperkingen om gezin en arbeid beter op elkaar af te stemmen. De gevolgen voor o.a. teamwerk, de betrokkenheid op het bedrijf, de structurele en technische beperkingen die men ondervindt om zijn werk efficiënt uit te voeren, worden als belangrijk aangeduid. Deze bedenkingen zijn een pleidooi voor het belang van de indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid, die opgenomen zijn in de Belgische test.

De eerste analyses van de resultaten hebben aangetoond dat een combinatie van de drie kernindicatoren – plaats, intensiteit en ICT-gebruik – een gedifferentieerd beeld kan scheppen van het eWork-veld. Het belang van koppelingen met ad-

ditionele indicatoren en met bestaande EAK-indicatoren en indicatoren voor 'kwaliteit van de arbeid' is ook duidelijk geworden. In verdere analyses zal aandacht gaan naar de informatiewaarde van die combinaties.

Besluit

Het STILE-project speelt in op de nood aan internationaal vergelijkbare en accurate data over de verspreiding van eWork en de arbeidsmarkt-gerelateerde gevolgen daarvan. Om daarop in te spelen is een module van een beperkt aantal eWork-vragen ontwikkeld, die op een efficiënte manier aan bestaande grootschalige werknemersbevragingen gekoppeld kan worden. De analyses van de testfase van de module zullen resulteren in een aantal aanbevelingen naar toekomstige gebruikers toe en in een aantal eWork gerelateerde onderzoeksvragen die meer aandacht verdienen.

An Bollen
HIVA
K.U.Leuven

Noten

1. Dejonckheere J., Ramioul M. (2001), Telewerk in Europa: traag maar zeker? In: *OVER•WERK. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, nr. 4, jg. 11, pp. 106-111.
2. Zie artikel van Roel Verlinden 'De missing 'e' elders in dit nummer van *OVER•WERK*.
3. Relevante EAK indicatoren (cf. 'De missing 'e' zijn opgenomen in de test).
4. O.a. European Survey on Working Conditions.
5. België, Italië, Hongarije en Verenigd Koninkrijk.