

De impact van ICT op het interne arbeidsmarktbeleid van bedrijven

Huys R., Maenen S., Van Hootehem G. (ed.) (2002), *Is ICT transforming the world of work, and how to know about it?*, STILE Report D4.1, Leuven.

Steeds krachtiger wordende informatie- en communicatietechnologieën (ICT) zijn een essentieel kenmerk van de opkomende kennismaatschappij en het leidt geen twijfel dat ICT enkel aan belang zullen toenemen in de onderneming van de toekomst. De vrees voor een 'digital divide' op de arbeidsmarkt heeft reeds menig onderzoeker geïnspireerd om na te gaan of er belangrijke verschillen bestaan tussen de digitaal 'geletterden' en de digitaal 'analfabeten' op de arbeidsmarkt. De discussie over de zogenaamde 'digital divide' blijft echter gedeeltelijk onbeslecht, vooral omdat het onderzoek dat vertrekt vanuit het organisatieperspectief hier soms tekort schiet. Dit deelproject van STILE tracht een vernieuwende bijdrage te leveren aan het empirische debat door te focussen op de organisatie als analyse-eenheid.

De organisatie als analyse-eenheid

Om de arbeidsmarktgevolgen van ICT in te schatten, is het natuurlijk erg waardevol om de aanbodzijde van de arbeidsmarkt onder de loep te nemen. Anderzijds is het zo dat dit type van onderzoek ook veel discussies heeft opgeleverd over de correcte interpretatie van de resultaten. Voor het beantwoorden van vragen omtrent het waarom, hoeveel, hoe, wie, waar en wanneer van een eventuele digital divide volstaat het allicht niet om enkel de aanbodzijde te bestuderen. Er moet ook aandacht uitgaan naar de relevante arbeidsmarktmechanismen op het niveau waar zij zich voordoen: het niveau van de organisatie.

Het benchmarken van bestaande surveys

Met de keuze voor de organisatie als analyse-eenheid dringen zich meteen een aantal *belangrijke onderzoekstechnische keuzes* op. Om de impact van ICT op de structuur van de werkgelegenheid en de interne arbeidsmarkt van organisaties te kunnen inschatten, is voor eerst een *longitudinaal onderzoeksontwerp*, waarbij organisaties herhaaldelijk bevestigd worden doorheen de tijd, van belang. Het aantal panel surveys dat deze mogelijkheid biedt, is echter eerder beperkt, onder meer omdat ICT als thema zelden een vooraanstaande

plaats inneemt in deze enquêtes. Ook andere aspecten van het onderzoeksontwerp zijn belangrijk. Zo is het nodig te weten over welke populatie uitspraken kunnen worden gedaan (bv. slechts enkele sectoren dan wel 'economy-wide', enkel grote of ook kleine bedrijven, ...), wie precies de respondenten waren in de organisatie (personeelschef, productiehofd) en hoe zij bevestigd werden (face-to-face, schriftelijk, via web), of de bevestiging gebeurd is op het niveau van het bedrijf dan wel de vestiging en tot slot, ook hoe en op basis van welke bron de steekproeftrekking gebeurde. De geldigheid en betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten is van deze factoren afhankelijk, vandaar dat hieraan in dit deelproject van STILE ruim aandacht wordt besteed. Voor een dertigtal bestaande

organisatiesurveys is nagegaan hoe zij scoorden op deze verschillende aspecten. Zo wordt een zicht verkregen op het analytisch potentieel dat door bestaande onderzoeksinstrumenten geboden wordt. Op basis van deze benchmark zullen in STILE aanbevelingen worden geformuleerd voor een grotere *Europese convergentie van de bestaande instrumenten*. Bijvoorbeeld het bevragen van alle sectoren, en niet alleen de industriële, of het uitbreiden van de steekproef naar kleine(re) bedrijven, zou al een grotere vergelijkbaarheid van de resultaten mogelijk kunnen maken. Vooraleer deze aanbevelingen worden uitgewerkt, wordt ook een bijkomend 'stakeholder'onderzoek gedaan bij de mogelijke 'gebruikers' van de data die deze surveys kunnen aanleveren.

Welke onderzoeksvragen moeten een antwoord krijgen?

Het is daarnaast belangrijk om juist die aspecten van organisaties te belichten die relevant zijn om een adequaat beeld te krijgen van hoe ICT de situatie in het bedrijf beïnvloedt. Grofweg kunnen we *drie dimensies* onderscheiden die de 'vraagzijde van de arbeidsmarkt' bepalen.

Allereerst moeten we nagaan hoe organisaties zich *inter-organisatieel* verhouden. Digitale netwerken kunnen organisationele netwerken ondersteunen. Organisaties specialiseren zich dan in een (deel)activiteit die binnen een cluster van bedrijven moet uitgevoerd worden en het is precies het specifieke activiteitenpakket dat bepalend kan zijn voor de vereiste 'skill-mix'.

Een tweede dimensie is hoe ICT *intra-organisatieel* worden toegepast in de arbeidsorganisatie. Het is duidelijk dat de implementatie van ICT hier voor nogal wat deining kan zorgen en verschuivingen op dit vlak onderzoeken, is essentieel om arbeidsmarktgevolgen te kunnen inschatten.

De inter-organisatiele en intra-organisatiele impact van ICT zal ten derde het *personeelsbeleid* beïnvloeden. Indien deze veranderingen leiden tot een verschuiving in de kwalificaties die de organisatie nodig heeft, zal het personeelsbeleid hierop moeten inspelen. Het is dan de vraag of en hoe dit zich vertaalt in het rekruterings- en competentiebe-

leid. Mogelijk past een bedrijf slechts beperkt haar wervingsbeleid aan en wordt eerder de klemtoon gelegd op het ontwikkelen van de vaardigheden van het zittend personeel.

Welke vragen worden beantwoord door bestaand onderzoek?

STILE onderzocht wat er op deze punten kan geleerd worden van de bestaande enquêtes. Die werden dus niet alleen gescreend op hun methodologische aspecten, maar ook op hun inhoud. Een aanzienlijk aantal surveys had inderdaad oog voor de hierboven genoemde aspecten van organisatie, maar deze surveys hadden dan weer weinig aandacht voor ICT, zodat er moeilijk uitspraken kunnen gedaan worden over de impact van ICT op de (interne) arbeidsmarkt. Een andere groep van surveys had wel oog voor ICT, maar weinig aandacht voor de arbeidsmarktgerelateerde aspecten. Ook deze surveys brengen te weinig bij over de interferentie tussen ICT en arbeidsmarkt. Binnen dit deelproject is daarom in een volgende stap een vragenlijstmodule ontwikkeld die soelaas moet brengen voor deze tekorten.

Het invullen van 'blind spots' in onderzoek op organisatieniveau

De hierboven genoemde thema's moeten meer aandacht krijgen in onderzoek op organisatieniveau, net zoals het verband tussen deze organisatiele aspecten en ICT beter belicht mag worden. Via het ontwerpen van een *vragenlijstmodule* wordt hiervoor een voorzet gegeven. De vragenlijst is, zoals de naam het zegt, 'modulair' opgebouwd. Dit wil zeggen dat de indicatoren individueel kunnen ingeplugd worden in bestaande vragenlijsten. Daarnaast is ervoor gezorgd dat de module kan aangewend worden in om het even welke bevraging op organisatieniveau, ongeacht of het nu gaat om een longitudinaal of eenmalig onderzoek en ongeacht wie als respondent gekozen wordt. Uiteraard moeten deze thema's ook conceptueel gestofteerd worden alvorens tot het ontwerpen van vragenlijstitems kan overgegaan worden. Tabel 1 geeft aan welke concepten hiervoor gebruikt werden en in hoeveel vragenlijst-indicatoren deze concepten empirisch geoperationaliseerd werden in de modu-

le. Via bestaande surveys kan zo het onderzoek over impact van ICT op de interne arbeidsmarkt meer plaats krijgen. Tegelijk kan de module een aanzet zijn tot grotere internationale vergelijkbaarheid van onderzoeksresultaten.

Een toegevoegde analytische waarde...

Door de 'inplugbaarheid' van de vragenlijstmodule zo groot mogelijk te maken, kan ze een toegevoegde waarde geven aan het bestaand onderzoeksinstrumentarium zonder de continuïteit teveel te schaden. Andersom is het ook zo dat de vragenlijstmodule het best tot haar recht komt wanneer ze via bestaande vragenlijsten aan een breder scala aan thema's gelinkt kan worden. In de eerste plaats kan daarbij gedacht worden aan interne mobiliteit, aan het loonbeleid of het competentiebeleid dat gevoerd wordt in een organisatie. Verder is het bijvoorbeeld mogelijk om de module te linken aan items die de economische performantie meten of die toelaten om een verband te leggen met de inspanningen die een organisatie doet op het gebied van innovatie. De module kan dan aangewend worden in een vruchtbaar analytisch samenspel met thema's die belicht worden in het bestaande organisatie-onderzoek.

De 'Digital Toolkit'

Parallel met het benchmarken van bestaande surveys en het ontwikkelen van een vragenlijstmodule is een *digital toolkit* of een digitale bouwdoos ontwikkeld, die toegankelijk is via de website van STILE (www.stile.be). Naast een algemene duiding en achtergrondinformatie over ICT en de ICT-sector, wordt er ook informatie verschaft over de bestaande surveys. Ook is er een database ontwikkeld waarin onderzoekers bestaande indicatoren kunnen opzoeken. Voor elke indicator bevat deze database ook een meta-analyse. Onderzoekers kunnen op die manier bijvoorbeeld enkel die indicatoren selecteren die numerieke informatie opleveren, of enkel indicatoren die gebruikt werden in een schriftelijke vragenlijst, enz. Eens deze database toegevoegd aan de digital toolkit, zal die op die manier mogelijks ook een bijdrage leveren aan internationale vergelijkbaarheid van onderzoeksresultaten.

Besluit

Centraal in STILE staat het meten van de impact van ICT op de arbeidsmarkt. Hiervoor werd in het hier besproken deelproject de organisatie als analyse-eenheid genomen. De toegevoegde waarde die

Tabel 1.

Relevante thema's en concepten en aantal indicatoren in de vragenlijstmodule.

Thema's met arbeidsmarktrelevantie	Concepten binnen deze thema's	Aantal indicatoren in de module
Toepassing van ICT	<input type="checkbox"/> Gebruik van ICT <input type="checkbox"/> Externe communicatie	3 1
Inter-organisatiele arbeidsdeling	<input type="checkbox"/> Ontwikkelen, implementeren en onderhouden van ICT <input type="checkbox"/> ICT en de uitvoering van bedrijfsfuncties	4 3
Intra-organisatiele arbeidsdeling	<input type="checkbox"/> Concentratie van activiteiten binnen de organisatie <input type="checkbox"/> Productiestructuur <input type="checkbox"/> Toepassing van ICT in de arbeidsorganisatie	1 1 4
Personeelsmanagement	<input type="checkbox"/> Aanwerving <input type="checkbox"/> Huidig personeelsbestand <input type="checkbox"/> Training <input type="checkbox"/> Uitstroom van personeel	3 2 1 1

hier is beoogd, ligt zowel op het methodologische als op het conceptuele en empirische vlak. Zo is het duidelijk dat er wel al zeer interessante gegevens verzameld worden over de vraagzijde van de arbeidsmarkt, net zoals er ook waardevolle gegevens verzameld worden over ICT in organisatie. De combinatie van beiden is echter nodig om de arbeidsmarktgevolgen van ICT in te schatten op organisatieniveau. Tot op heden ontbrak het hier nogal eens aan. Ultiem doel is ook bij dit STILE-deelproject meer Europese convergentie tussen bestaande instrumenten nastreven en verbeteringsmogelijkheden aanreiken om de actuele verande-

ringen die te maken hebben met de brede implementatie van ICT in organisaties beter in kaart kunnen brengen.

Seth Maenen
Monique Ramioul
Geert Van Hootegem
HIVA
K.U.Leuven
Departement Sociologie