



ASCoR

Amsterdam School of Communication Research



Het effect van werken met samenwerkingstools op de balans tussen werk en privé en burn-out

Rapportage over masterthesis Marit Sträter

September 2022



Amsterdam, september 2022

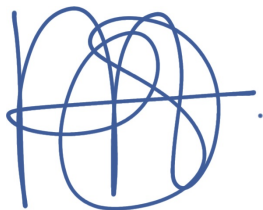
Geachte lezer,

Voor u ligt een rapportage over mijn masterthesis voor de Research Master van Communicatiewetenschap aan de Universiteit van Amsterdam. Voor mijn masterthesis heb ik het effect onderzocht van het gebruik van samenwerkingstools zoals Microsoft SharePoint en Google Drive op de werk/privé-balans en burn-out van werknemers. Samenwerkingstools maken het mogelijk om ten alle tijden en overal aan het werk te kunnen; ze bieden dus veel flexibiliteit, maar kunnen er ook voor zorgen dat werk en privéleven door elkaar heen gaan lopen. Een verstoorde werk/privébalans verhoogt de kans op een burn-out. Aangezien burn-out klachten de afgelopen jaren, en zeker tijdens de coronacrisis, sterk zijn toegenomen, is het belangrijk om te onderzoeken welke factoren hieraan ten grondslag liggen. Om dit inzicht te verkrijgen heb ik dit onderzoek opgezet.

Het onderzoek bestaat uit een kwalitatief deel (vijf online interviews van een uur met zes werknemers van vijf verschillende organisaties) en een kwantitatief deel (een vragenlijst waarvoor het jongerenpanel van MediaTest is uitgenodigd, n=145). U kunt in dit rapport enkele praktische tips op basis van het onderzoek vinden (pag. 18).

Ik heb met veel enthousiasme aan mijn thesis en deze rapportage daarover gewerkt en ik hoop dat het u waardevolle inzichten biedt. Ik wil iedereen die eraan heeft meegeholpen, en specifiek diegenen die een uur de tijd hebben genomen voor het interview, hartelijk bedanken voor hun waardevolle bijdrage.

Met vriendelijke groet,



Marit Sträter
Research consultant



Inhoud

	Pagina
Het effect van werken met samenwerkingstools op de balans tussen werk en privé en burn-out	
Rapportage over masterthesis Marit Sträter	
1. Het onderzoek	4
2. De belangrijkste resultaten in het kort	11
3. De specifieke cijfers	19
4. Achtergrondgegevens en literatuurverwijzingen	27

1

> Het onderzoek



Aanleiding

Burn-out neemt toe

Statistieken wijzen erop dat klachten rond burn-out in Nederland de afgelopen jaren steeds meer zijn toegenomen¹. De coronacrisis draagt hier ook aan bij: velen ervaren meer werkdruk en stress, onder andere vanwege steeds veranderende werkomstandigheden als ineens vanuit huis moeten werken of de overgang naar hybride oplossingen. Het blijkt dat het aantal Nederlanders dat tegen een burn-out aanzit is verdubbeld in 2021 ten opzichte van 2011². Dit vraagt om onderzoek naar welke specifieke factoren hieraan bijdragen, zodat het welzijn van werknemers weer verbeterd kan worden. Om dit inzicht te verkrijgen, heb ik voor mijn masterthesis dit onderzoek opgezet.

Het gebruik van samenwerkingstools

Eén van de factoren die de ontwikkeling van burn-out wellicht kunnen beïnvloeden, is het gebruik van samenwerkingstools [denk aan: Microsoft Teams, Google Drive]. Deze tools worden in toenemende mate gebruikt sinds de coronapandemie om het thuiswerken te faciliteren³. Een kenmerk van deze tools is dat zij te allen tijde en overal gebruikt kunnen worden om te werken⁴. Dit zorgt er aan de ene kant voor dat werknemers flexibel zijn en kunnen werken waar en wanneer zij willen, maar het dreigt ook de balans tussen het werk- en privéleven van werknemers te verstoren. Tegelijkertijd wijst onderzoek erop dat een verstoorde werk/privé-balans de kans op een burn-out vergroot⁵. Daarom is in dit onderzoek gekeken naar hoe het gebruik van samenwerkingstools de werk/privé-balans en daarmee burn-out beïnvloedt.

De rol van *coping*-strategieën en achtergrond

Eén andere factor is eveneens meegenomen in het onderzoek [*coping*-strategieën], welke op de volgende pagina verder wordt toegelicht. Enkele achtergrondgegevens zijn uitgevraagd om te zien of er effecten zijn op de onderzochte relaties [zie het kader hiernaast].

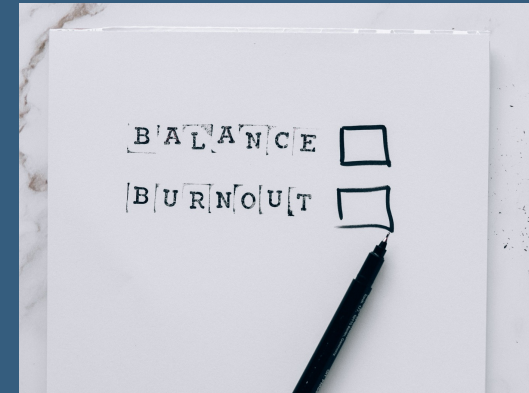
Wat is onderzocht?

- Het effect van het gebruik van samenwerkingstools zoals Microsoft Teams en Google Drive op de werk/privébalans en daarmee burn-out.
- De rol van *coping*-strategieën [zie volgende pagina voor meer toelichting].
- Meegenomen achtergrondgegevens:
 - Geslacht
 - Leeftijd
 - Gezinssituatie [alleen, met partner, met partner en kinderen, met huisgenoten, etc.]
 - Of men in een team werkt
 - Hoeveel dagen men vanuit huis werkt

Definities van onderzochte factoren

De factoren die zijn meegenomen in dit onderzoek worden in het onderstaande verder toegelicht.

- **Samenwerkingstools:** Samenwerkingstools kunnen heel breed gedefinieerd worden als online platforms om samen te werken met anderen⁶. Voorbeelden zijn Microsoft Office 365 [Teams, SharePoint, OneDrive, etc.], Google Workspace [Drive, Gmail, etc.], Slack en Miro.
- **Burn-out:** Burn-out is fysieke, emotionele en mentale uitputting⁷.
- **Werk/privé-balans:** Deze term verwijst naar het ontbreken van een conflict tussen iemands werk- en privéleven⁸.
- **Coping-strategieën:** *Coping*-strategieën zijn de intenties die men heeft en acties die men onderneemt om met bepaalde uitdagingen om te gaan⁹. In dit geval gaat het om strategieën die men toepast om met de uitdagingen die samenwerkingstools met zich meebrengen om te gaan. Het toepassen van effectieve strategieën kan het eventuele negatieve effect van samenwerkingstools op de balans tussen werk- en privé mogelijk verminderen.



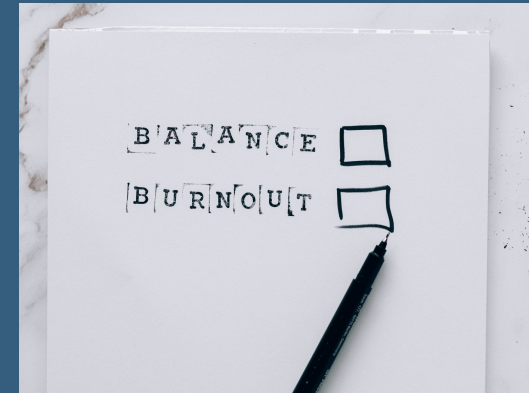
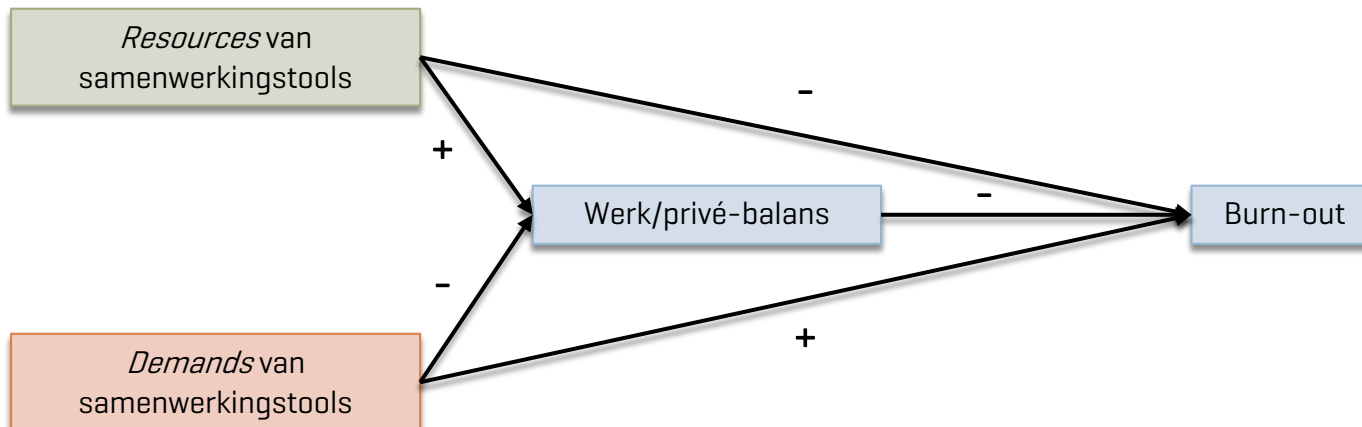
De theorie (1)

Het Job Demands & Resources Model

In dit onderzoek is zowel gekeken naar de *demands* als de *resources* van samenwerkingstools.

- *Demands* zijn uitdagingen van samenwerkingstools die veel [cognitieve en/of fysieke] moeite kosten om mee om te gaan, zoals technische problemen met de tools¹⁰.
- *Resources* daarentegen ondersteunen werknemers bij het werken met samenwerkingstools en vormen een buffer tegen de *demands* van de tools¹⁰. Voorbeelden zijn hulp van werknemers en cursussen vanuit de organisatie om te leren werken met de tools.

Het Job Demands & Resources Model¹¹ is ontwikkeld om bepaalde effecten op de werkvloer zoals stress, betrokkenheid bij een organisatie of verzuim van werknemers te verklaren aan de hand van de *resources* en *demands* die men tegenkomt op het werk. Dit model is niet alleen toepasbaar op werk in het algemeen, maar ook op de *resources* en *demands* van bijvoorbeeld ICT-gebruik of in dit geval samenwerkingstools. Onderzoek wijst uit dat te veel *demands* op de werkvloer voor langere termijn kunnen leiden tot burn-out, terwijl *resources* dit effect kunnen verminderen¹². Om een volledig beeld te krijgen van het effect van werken met samenwerkingstools, zijn zowel de gevolgen van de door werknemers ervaren *demands* als *resources* hiervan bestudeerd in dit onderzoek.

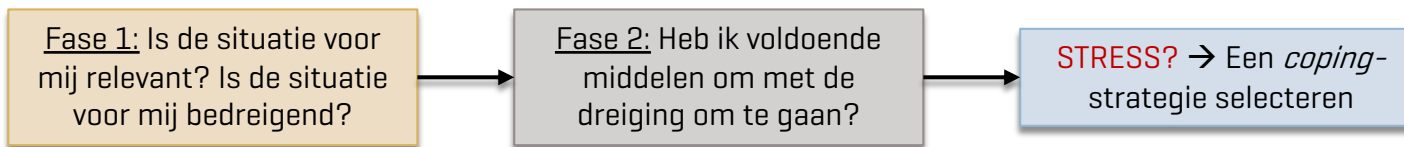


De theorie (2)

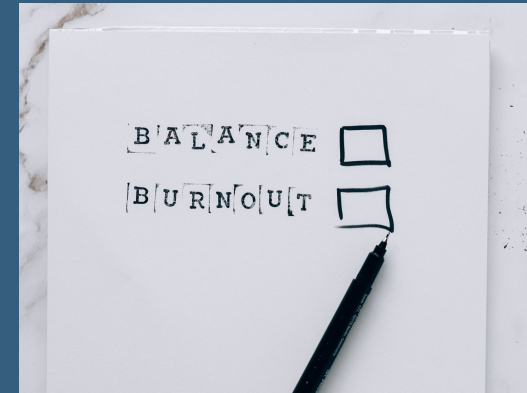
De Cognitive Theory of Stress and Coping

Een tweede theorie die belangrijk is om even aan te stippen is de Cognitive Theory of Stress and Coping¹³, welke meer inzicht kan bieden in hoe en wanneer men *coping*-strategieën selecteert om met de *demands* van samenwerkingstools om te gaan en beschikbare *resources* te verhogen.

Volgens deze theorie zijn er twee psychologische processen die bepalen of een situatie, bijvoorbeeld een slechte internetverbinding tijdens een online meeting via Teams, als stressvol wordt ervaren en welke *coping*-strategie dan moet worden toegepast¹⁴. De eerste is de primaire beoordelingsfase, waarin men bepaalt of een situatie relevant voor hem/haar is en of de situatie een bedreiging vormt. Zo kan men een continu slecht werkende internetverbinding tijdens een meeting ervaren als een bedreiging voor hoe professioneel men overkomt op collega's. Tijdens de secundaire beoordelingsfase bepaalt men of men voldoende middelen bezit om met de dreiging om te gaan. Hoe relevanter de situatie, hoe groter de dreiging en hoe minder deze dreiging kan worden verholpen met iemands beschikbare middelen, hoe meer stress iemand ervaart¹⁵. Indien een dreiging niet gemakkelijk opgelost kan worden en er dus sprake is van enige stress of ongemak, kiest iemand een *coping*-strategie om ermee om te gaan.



Welke strategie gekozen wordt, hangt af van zowel persoonlijke factoren zoals normen en waarden, als de context waarin de situatie plaatsvindt¹⁶. Daarom is het belangrijk om het effect van die specifieke *coping*-strategieën te onderzoeken die worden toegepast bij het omgaan met *demands* van samenwerkingstools, en niet *coping*-strategieën om met *demands* van bijvoorbeeld ICT-gebruik in het algemeen om te gaan. In dit onderzoek is daarom middels interviews onderzocht welke strategieën men gebruikt om met knelpunten van samenwerkingstools om te gaan, zodat specifiek het effect van veelgebruikte strategieën kan worden bepaald.



Onderzoeksvraag en hypothesen

Onderzoeksvraag: *In hoeverre beïnvloeden de resources en de demands van samenwerkingstools de werk/privé-balans van werknemers, en welke rol spelen perceived persistence of communication en coping-strategieën in deze relatie?*

	<u>Hypothesen</u>
1	<i>Demands</i> van samenwerkingstools verhogen burn-out klachten.
2	<i>Resources</i> van samenwerkingstools verminderen burn-out klachten.
3	<i>Demands</i> van samenwerkingstools verstoren de werk/privé-balans, wat leidt tot meer burn-out klachten.
4	<i>Resources</i> van samenwerkingstools verbeteren de werk/privé-balans, wat leidt tot minder burn-out klachten.
5	Het gebruik van meer <i>coping</i> -strategieën zorgt ervoor dat <i>demands</i> van samenwerkingstools in mindere mate leiden tot burn-out klachten.
6	Het gebruik van meer <i>coping</i> -strategieën zorgt ervoor dat <i>resources</i> van samenwerkingstools in sterkere mate burn-out klachten verminderen.
7	Het gebruik van meer <i>coping</i> -strategieën zorgt ervoor dat <i>demands</i> van samenwerkingstools in mindere mate leiden tot een verstoorde werk/privé-balans.
8	Het gebruik van meer <i>coping</i> -strategieën zorgt ervoor dat <i>resources</i> van samenwerkingstools in sterkere mate leiden tot een betere werk/privé-balans.

Hiernaast wordt de onderzoeksvraag van dit onderzoek weergegeven. In de tabel staan de hypothesen die voor dit onderzoek zijn opgesteld op basis van eerder uitgevoerd onderzoek over deze onderwerpen.

Tabel 1: Hypothesen

Methoden

Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van verschillende methoden.



Interviews: Er zijn vijf diepgaande online interviews van circa een uur gehouden via Microsoft Teams met zes werknemers werkzaam bij vijf verschillende organisaties. Zij zijn benaderd via het netwerk van MediaTest. Voor de interviews is vooraf een interviewgide opgesteld. De interviews gaven waardevolle context voor de kwantitatieve bevindingen van dit onderzoek.



Online vragenlijst: Op basis van de interviews en deels aan de hand van tijdens eerder uitgevoerd onderzoek opgestelde vragenlijsten om bijvoorbeeld *persistence of communication* en burn-out te meten, is vervolgens een vragenlijst opgesteld. Deze is in Qualtrics gemaakt en vooraf grondig getest onder 78 deelnemers via de online panels RespondentenDatabase.nl en SurveySwap. Een uitnodiging voor deelname is verstuurd naar het jongerenpanel van MediaTest; 145 werknemers namen deel aan het onderzoek.



Analyse: De interviews zijn getranscribeerd en geanalyseerd in het programma ATLAS.ti, door onderdelen van de interviews te categoriseren en te zoeken naar patronen in de gegeven antwoorden. Data-analyse van de kwantitatieve resultaten vond plaats in SPSS. Multipelere regressie-analyses zijn uitgevoerd om te onderzoeken of er significante relaties bestaan tussen de onderzochte factoren.

Methoden in het kort

- 5 online interviews, n=6
 - 1 uur per interview
 - In Microsoft Teams
 - Werknemers bij 5 verschillende organisaties
- Online vragenlijst, n=145
 - Jongerenpanel van MediaTest
- Analyse:
 - Kwalitatief: ATLAS.ti, categoriseren antwoorden en zoeken naar patronen
 - Kwantitatief: SPSS, multipelere regressie-analyses

2

> De belangrijkste resultaten in het kort



Resultaten: een overzicht

	<u>Bevestigde en verworpen hypothesen</u>
1	<i>Demands</i> van samenwerkingstools verhogen burn-out klachten.
2	<i>Resources</i> van samenwerkingstools verminderen burn-out klachten.
3	<i>Demands</i> van samenwerkingstools verstoren de werk/privé-balans, wat leidt tot meer burn-out klachten.
4	<i>Resources</i> van samenwerkingstools verbeteren de werk/privé-balans, wat leidt tot minder burn-out klachten.
5	Het gebruik van meer <i>coping</i> -strategieën zorgt ervoor dat <i>demands</i> van samenwerkingstools in mindere mate leiden tot burn-out klachten.
6	Het gebruik van meer <i>coping</i> -strategieën zorgt ervoor dat <i>resources</i> van samenwerkingstools in sterkere mate burn-out klachten verminderen.
7	Het gebruik van meer <i>coping</i> -strategieën zorgt ervoor dat <i>demands</i> van samenwerkingstools in mindere mate leiden tot een verstoorde werk/privé-balans.
8	Het gebruik van meer <i>coping</i> -strategieën zorgt ervoor dat <i>resources</i> van samenwerkingstools in sterkere mate leiden tot een betere werk/privé-balans.

Tabel 2: Hypothesen bevestigd/verworpen

Hypothese bevestigd	Hypothese verworpen
---------------------	---------------------

Zoals in de tabel hiernaast te zien is, zijn drie van de tien hypothesen bevestigd. De volgende significante resultaten zijn in dit onderzoek gevonden:

- *Demands* van samenwerkingstools verhogen burn-out klachten.
- *Demands* van samenwerkingstools verstoren de werk/privé-balans, waardoor burn-out klachten verhoogd worden.
- *Resources* van samenwerkingstools verbeteren de werk/privé-balans, waardoor burn-out klachten verminderd worden.



Het effect van samenwerkingstools op burn-out

Werknemers ervaren verschillende *demands* en *resources* van het werken met samenwerkingstools, zoals blijkt uit de interviews. Enkele voorbeelden zijn hieronder weergegeven.

Demands:

- Technische moeilijkheden (zoals een niet-werkende internetverbinding)
- Dat de dag snel volgepland wordt met online meetings
- Het gebruik van verschillende kanalen om mee samen te werken en te communiceren kan onoverzichtelijk worden

Resources:

- Flexibiliteit om te werken waar en wanneer men wil, ook op mobiel (bijvoorbeeld in de Teams-app)
- Tegelijkertijd samen kunnen werken in documenten. Hierdoor worden ook minder versies van documenten bewaard
- Online meetings zijn efficiënt
- Teams heeft veel handige opties, zoals de chat, hand opsteken of polls
- Technische ondersteuning vanuit de organisatie (IT-afdeling, goede computer e.d.)
- Behulpzame managers/coaches

Uit het onderzoek blijkt dat *resources* van samenwerkingstools niet direct leiden tot minder burn-out klachten. *Resources* verbeteren wel de werk/privé-balans, en een betere werk/privé-balans vermindert burn-out klachten.

Demands van samenwerkingstools hebben wel een direct effect op burn-out. Als *demands* toenemen, stijgen burn-out klachten ook. Uit de interviews blijkt inderdaad dat bijvoorbeeld technische moeilijkheden tijdens het werken met samenwerkingstools leiden tot effecten op iemands welzijn, zoals stress en frustratie. Voorbeelden van technische moeilijkheden zijn een niet goed geordende online omgeving en onhandigheid tijdens Teams-meetings (collega's staan nog op *mute*, scherm delen gaat niet soepel, etc.). Daarnaast wordt de dag snel gevuld met online meetings, omdat deze gemakkelijk en snel kunnen worden ingepland en omdat even wat bespreken in tegenstelling tot op kantoor meteen vereist dat er een online meeting wordt gehouden. De vele online meetings zorgen voor vermoeidheid onder werknemers.

Het effect van samenwerkingstools op burn-out:

- *Demands* van samenwerkingstools verhogen burn-out klachten.
- *Resources* van samenwerkingstools verminderen burn-out klachten niet direct, maar wel via het verbeteren van de werk-privé-balans.



Het effect van samenwerkingstools op de werk/privé-balans

Het effect van demands van samenwerkingstools op werk/privé-balans

Demands van samenwerkingstools blijken de werk/privé-balans significant te verlagen. Ook zien we dat een hogere werk/privé-balans leidt tot minder burn-out klachten en andersom.

Uit de interviews wordt duidelijk dat de flexibiliteit die ontstaat door het werken met samenwerkingstools ervoor zorgt dat men vaker werkt op momenten die buiten de werktijden vallen. Hierdoor lopen werk en privéleven meer door elkaar heen. Het feit dat men ook op mobiel toegang heeft tot de samenwerkingstools draagt hieraan bij. Berichtgeving vanuit de tools is een trigger om toch nog even de app te openen of achter de laptop te gaan zitten, ook al hoeft men niet meer te werken.

Verder wordt benoemd dat het minder duidelijk is wanneer men moet werken en wanneer men rust moet nemen als men thuis werkt via de samenwerkingstools. Vroeger ging men naar huis na het werken en had dan vrije tijd, en bleef men thuis als men ziek was. Deze grenzen vervagen nu meer. Het werken met samenwerkingstools maakt het erg gemakkelijk om aan het werk te gaan en de eigen grenzen te overschrijden.

Het effect van resources van samenwerkingstools op werk/privé-balans

Uit het onderzoek blijkt dat *resources* van samenwerkingstools de werk/privé-balans significant verbeteren. Tijdens de interviews werd benoemd dat de flexibiliteit van werken die samenwerkingstools mogelijk maken, de werk/privé-balans ook ten goede komt. Zo kan men hierdoor tijd besteden aan andere belangrijke zaken (huishouden, tijd met familie/vrienden doorbrengen) wanneer dit het beste uitkomt.

Resources vanuit de organisatie en hulp van collega's kunnen ook helpen bij het verbeteren van de werk/privé-balans. Bij ondersteuning vanuit de organisatie is het belangrijk dat managers benaderbaar zijn en regelmatig checken bij de werknemers hoe het met hen en hun werk/privé-balans gaat.

Het effect van samenwerkingstools op werk/privé-balans:

- *Demands* van samenwerkingstools verlagen de werk/privé-balans significant.
- *Resources* van samenwerkingstools verbeteren de werk/privé-balans significant.



Geen significant effect van *coping*-strategieën

Tijdens de interviews kwamen diverse *coping*-strategieën naar voren, zoals:

- Hulp zoeken binnen de organisatie (IT-afdeling, coaches, managers)
- Hulp zoeken bij collega's
- Switchen naar andere tools wanneer er technische problemen zijn met de samenwerkingstools, bijvoorbeeld naar de telefoon bij een niet werkende internetverbinding
- Elkaar betrekken bij de vergadering tijdens online meetings zodat iedereen erbij blijft
- Proberen een goede structuur aan te brengen in de online omgeving waarin wordt samengewerkt (duidelijke naamgeving, mappen etc.)
- Tijd blokken in de agenda voor pauzes/lunch/productief zelfstandig werken
- Online meetings korter maken of pauzes inlassen
- Niet te veel tijd achter het scherm besteden (ook even wandelen, sporten)

Uit het onderzoek komt naar voren dat de coping-strategieën die geïnccludeerd waren in de vragenlijst, er niet voor zorgen dat het negatieve effect van demands op de werk/privé-balans verminderd of het positieve effect van resources versterkt wordt. Ook zien we dat als men meer coping-strategieën gebruikt, dit er niet voor zorgt dat demands in mindere mate leiden tot burn-out klachten of resources in sterkere mate burn-out klachten verminderen.

Hoewel er geen statistisch significante effecten van het gebruik van *coping*-strategieën zijn gevonden, betekent dit niet dat bepaalde *coping*-strategieën werknemers niet kunnen helpen bij het verminderen van *demands* en conflicten tussen werk en privéleven. Het kan zo zijn dat niet elke strategie geïnccludeerd in de vragenlijst even effectief is of even effectief wordt toegepast, waardoor er geen significante resultaten zijn gevonden. In elk geval bleek uit de interviews dat de deelnemers bepaalde *coping*-strategieën als behulpzaam ervaren.

Geen significant effect van *coping*-strategieën:

- *Coping*-strategieën zorgen er niet voor dat het negatieve effect van *demands* van samenwerkingstools op de werk/privé-balans significant verminderd of het positieve effect van *resources* significant versterkt wordt.
- *Coping*-strategieën zorgen er niet voor dat *demands* van samenwerkingstools in mindere mate leiden tot burn-out klachten of *resources* in significant sterkere mate burn-out klachten verminderen.



Spelen achtergrondgegevens een rol?

Uit het onderzoek blijkt dat de achtergrond van deelnemers op verschillende manieren een effect heeft op de onderzochte factoren.



Deelnemers die in een team werken hebben een betere werk/privé-balans dan deelnemers die niet in een team werken.



Jongere deelnemers hebben een slechtere werk/privé-balans dan oudere deelnemers.



Deelnemers die meer vanuit huis werken, hebben meer burn-out klachten.



Oudere deelnemers maken meer gebruik van *coping*-strategieën dan jongere deelnemers.

De volgende achtergrondgegevens zijn van invloed op de onderzochte factoren:

- Wel/niet werken in een team
- Leeftijd
- Frequentie vanuit huis werken

Hier zal dieper op in worden gegaan in het volgende hoofdstuk.



Implicaties

Naast dat dit onderzoek een bijdrage levert aan de wetenschappelijke literatuur (onder andere door de effecten van een vrij nieuwe en nog relatief weinig bestudeerde vorm van ICT te onderzoeken, namelijk samenwerkingstools), biedt het ook waardevolle inzichten voor managers en werknemers. Het onderzoek laat zien dat werken met samenwerkingstools wel degelijk een gevaar kan zijn voor de balans tussen werk en het privéleven van werknemers en tot burn-out kan leiden. Meer bewustwording hiervan is belangrijk om de alsmaar toenemende hoeveelheid burn-out-klachten in Nederland te kunnen verminderen. Dit onderzoek is een goede eerste stap.

Het geeft ook een beeld van welke *demands* van samenwerkingstools werknemers ervaren en hoe zij hier nu mee omgaan; managers kunnen hiervan leren waar zij werknemers het beste kunnen ondersteunen, zodat hun werk en privéleven in balans blijven.

Daarnaast zijn er een aantal *coping*-strategieën uit de interviews naar voren gekomen, waar lezers van het onderzoek inspiratie uit zouden kunnen halen en die zij zouden kunnen toepassen op hun eigen werk.

Om de vervolgstappen die genomen kunnen worden na het lezen van de belangrijkste resultaten iets concreter te maken, worden er op de volgende pagina enkele tips gegeven op basis van de onderzoeksresultaten.



Tips

Tips voor werkgevers/managers:

1

Check regelmatig bij werknemers om te kijken hoe het gaat met hun werk/privé-balans, waar ze tegenaan lopen en of zij ergens hulp bij nodig hebben. Sommige werknemers zullen niet zo snel uit zichzelf hulp zoeken. *Demands* die naar voren kwamen in dit onderzoek kunnen dienen als suggesties voor waar je werknemers naar kunt vragen.

2

Houd in de gaten of werknemers op tijden aan het werk zijn waarop zij eigenlijk niet zouden werken, bijvoorbeeld door te checken wanneer zij online zijn in de samenwerkingstool of wanneer zij mails versturen. Attendeer hen hierop.

3

Overweeg om coaches in te schakelen die werknemers kunnen ondersteunen bij het behouden van een goede balans tussen werk en privé.

4

Zorg voor voldoende uitleg en eventueel [online] cursussen over het gebruik van de samenwerkingstools. Eveneens belangrijk is een toegankelijke IT-desk waar men vragen kan stellen als men tegen bepaalde *demands* van samenwerkingstools aanloopt.

Tips voor werknemers:

1

Leer van elkaar en vraag welke strategieën collega's gebruiken om met *demands* van samenwerkingstools waar je mee te maken krijgt om te gaan. Enkele strategieën die uit dit onderzoek naar voren kwamen die jou ook mogelijk kunnen helpen, zijn bijvoorbeeld:

- Tijd in de agenda blokken voor ofwel pauzes ofwel individuele werktijd, zodat de dag niet alleen maar gevuld wordt met online meetings.
- Zorgen voor een goede structuur in de online omgeving: maak bijvoorbeeld afspraken met elkaar over waar wat wordt opgeslagen en hou een duidelijke en consistente naamgeving van documenten.



3

> De specifieke cijfers



De scores: ervaren *demands* van samenwerkingstools

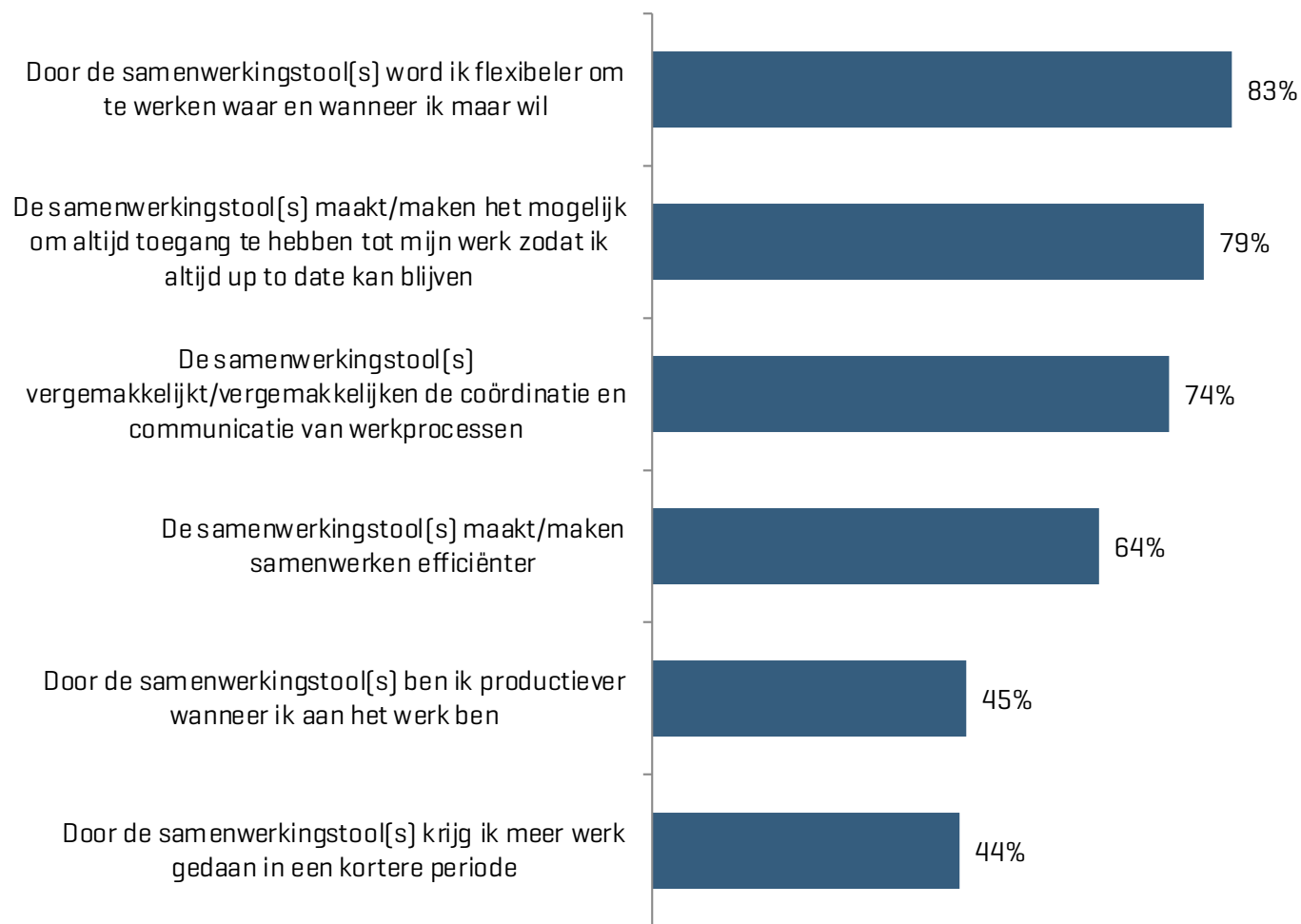


De *demands* van samenwerkingstools waar men het meest mee te maken krijgt zijn de onoverzichtelijkheid van het samenwerken via verschillende kanalen [21%], een grotere werkdruk [20%] en stress door de mogelijkheid om altijd en overal aan het werk te kunnen [19%]. Technische problemen blijken niet zo veelvoorkomend [8%] en maar weinig werknemers ervaren het werken met de samenwerkingstools als een last [9%].

Figuur 1: Scores op *demands* van samenwerkingstools

*7-puntschaal van 1 = helemaal mee oneens tot 7 = helemaal mee eens. Percentages in de figuur zijn het deel dat 5, 6 of 7 heeft geantwoord op de vragen.

De scores: ervaren *resources* van samenwerkingstools



Figuur 2: Scores op *resources* van samenwerkingstools

*7-puntschaal van 1 = helemaal mee oneens tot 7 = helemaal mee eens. Percentages in de figuur zijn het deel dat 5, 6 of 7 heeft geantwoord op de vragen.

We zien dat de deelnemers aan het onderzoek over het algemeen meer *resources* dan *demands* ervaren van de samenwerkingstools. De *resources* van samenwerkingstools die men het meest herkent zijn flexibiliteit om te werken waar en wanneer men wil [83%], altijd toegang hebben tot en daardoor up to date blijven over werk [79%] en de vergemakkelijking van de coördinatie en communicatie van werkprocessen [74%]. Men vindt in mindere mate dat de samenwerkingstools tot hogere productiviteit leiden.

De scores: burn-out

Burn-out item	Totaal	Werkt ≤ 2 dagen vanuit huis	Werkt ≥ 2 dagen vanuit huis
Ik zou graag een andere baan willen hebben waar ik mijn talenten beter kan ontwikkelen	41%	36%	46%
Ik zie mijn eigen behoeften over het hoofd om aan werkeisen te voldoen	37%	30%	44%
Ik denk dat ik meer toegewijd ben aan mijn werk dan goed is voor mijn gezondheid	34%	25%	46%
Ik negeer mijn persoonlijke leven wanneer ik belangrijke prestaties op mijn werk nastreef	27%	23%	31%
Ik riskeer mijn gezondheid wanneer ik goede resultaten op mijn werk nastreef	25%	16%	35%
Ik zou graag een baan willen hebben die uitdagender is voor mijn vermogens	24%	21%	28%
Ik heb het gevoel dat mijn werk een obstakel is voor de ontwikkeling van mijn vermogens	23%	19%	26%
Wanneer de moeite die ik in mijn werk investeer niet voldoende blijkt, geef ik het op	14%	9%	19%
Wanneer dingen op het werk niet zo goed gaan als ze zouden moeten gaan, stop ik met proberen	9%	9%	9%
Ik geef het op als reactie op moeilijkheden op mijn werk	6%	5%	7%
Ik geef het op wanneer ik moeilijkheden in mijn werktaken tegenkom	5%	6%	3%

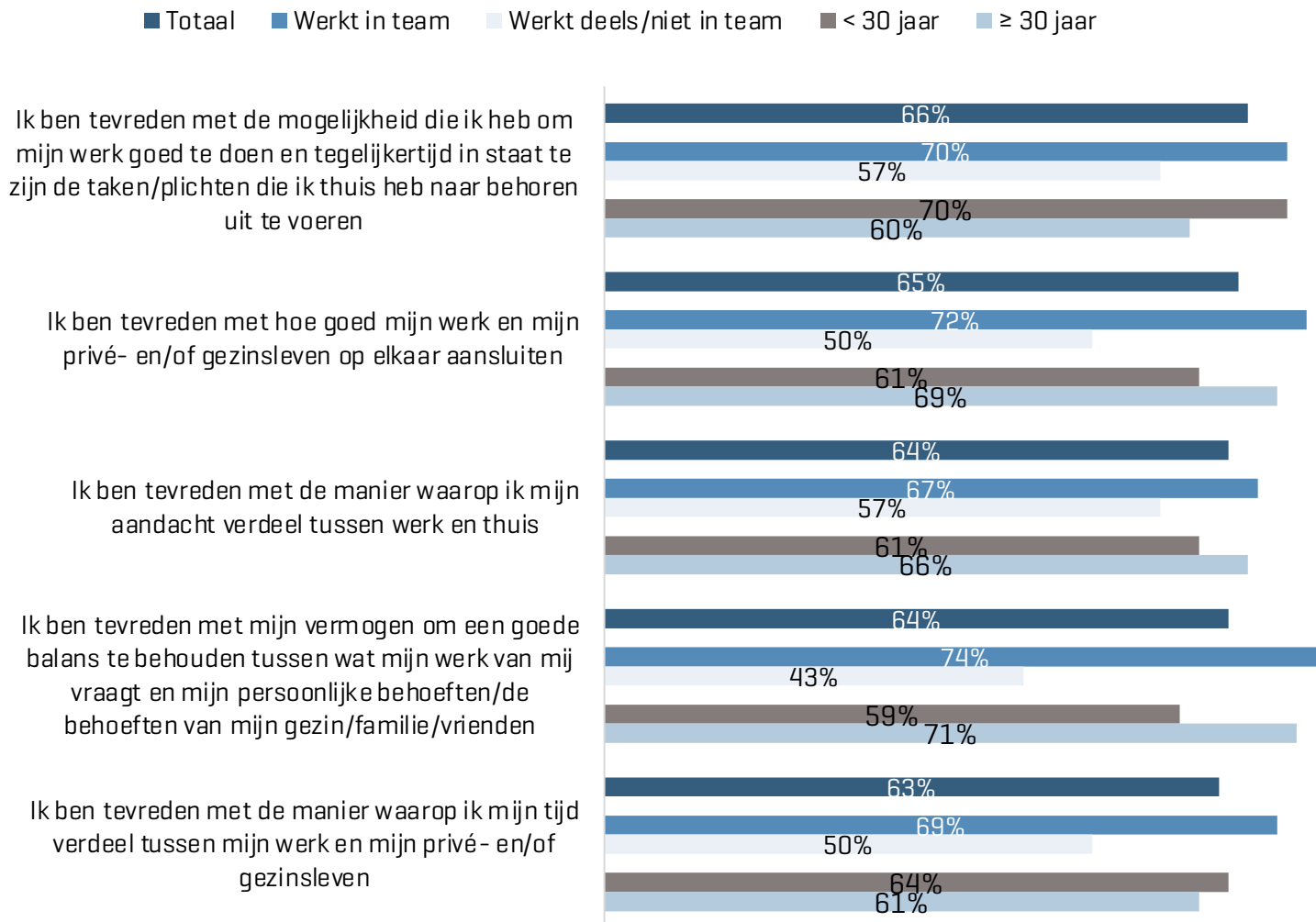
Tabel 3: Burn-out scores

*7-puntschaal van 1 = helemaal mee oneens tot 7 = helemaal mee eens. Percentages in de tabel zijn het deel dat 5, 6 of 7 heeft geantwoord op de vragen.

Op de items die burn-out meten wordt opvallend hoog gescoord. We zien dat maar liefst 41% een andere baan wil om zijn/haar talenten beter te kunnen ontwikkelen. 37% ziet de eigen behoeften over het hoofd om aan werkeisen te voldoen en een derde is meer toegewijd aan het werk dan goed is voor de gezondheid. Wel blijkt dat men zelden opgeeft wanneer men moeilijkheden op het werk tegenkomt.

Bijna alle percentages liggen een stuk hoger onder diegenen die meer dan twee dagen per week vanuit huis werken, waaruit geconcludeerd kan worden dat burn-out klachten vaker voorkomen wanneer men meer thuiswerkt.

De scores: werk/privé-balans



De meerderheid is tevreden met zijn/haar werk/privé-balans. Men scoort vergelijkbaar op de verschillende vragen die werk/privé-balans meten.

We zien dat werknemers die werkzaam zijn in een team een betere werk/privé-balans hebben dan degenen die deels of niet in een team werken. Ook hebben oudere werknemers (> 30 jaar) gemiddeld genomen een iets betere werk/privé-balans.

Figuur 3: Scores op werk/privé-balans

*5-puntschaal van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden. Percentages in de figuur zijn het deel dat 4 of 5 heeft geantwoord op de vragen.

De scores: *coping*-strategieën

<i>Coping</i> -strategie	Totaal	≤ 30 jaar	> 30 jaar
Mijn collega's en ik helpen elkaar als we problemen ervaren met het werken met de samenwerkingstool[s]	78%	77%	79%
Ik ben bewust bezig met het structureren van documenten in de omgeving van de samenwerkingstool[s] die binnen mijn organisatie gebruikt wordt/worden [bijvoorbeeld: duidelijke naamgeving, onderverdeling in mappen, archiveren van oude bestanden]	64%	66%	61%
Ik zorg dat ik mijn collega's betrek tijdens online meetings	54%	54%	55%
Ik maak gebruik van hulp/oplossingen die geboden worden vanuit de organisatie bij het werken met de samenwerkingstool[s]	50%	49%	52%
Ik plan en stel prioriteiten zodat ik niet te veel tijd besteed aan werken met de samenwerkingstool[s] [bijvoorbeeld: uren in de agenda blokken om te wandelen of te lunchen, niet te veel online meetings inplannen op één dag zodat ik voldoende tijd heb om mijn werk gedaan te krijgen onder werkuren, etc.]	45%	42%	48%
Als de verbinding niet goed werkt tijdens een online meeting, neem ik telefonisch contact op met de deelnemer[s] aan de meeting	43%	40%	48%
Ik ben actief bezig met het bewaken van mijn grenzen zodat ik niet te veel tijd besteed aan het werken met de samenwerkingstool[s]	42%	34%	53%
Ik probeer ervoor te zorgen dat ik niet te veel tijd achter het beeldscherm besteed als gevolg van het werken via samenwerkingstool[s], door bijvoorbeeld te gaan sporten of wandelen voorafgaand, tijdens of na het werken	40%	40%	40%
Ik probeer te zorgen dat online meetings niet te veel van mij vragen door ze korter te laten zijn en/of pauzes in te lassen	37%	30%	47%

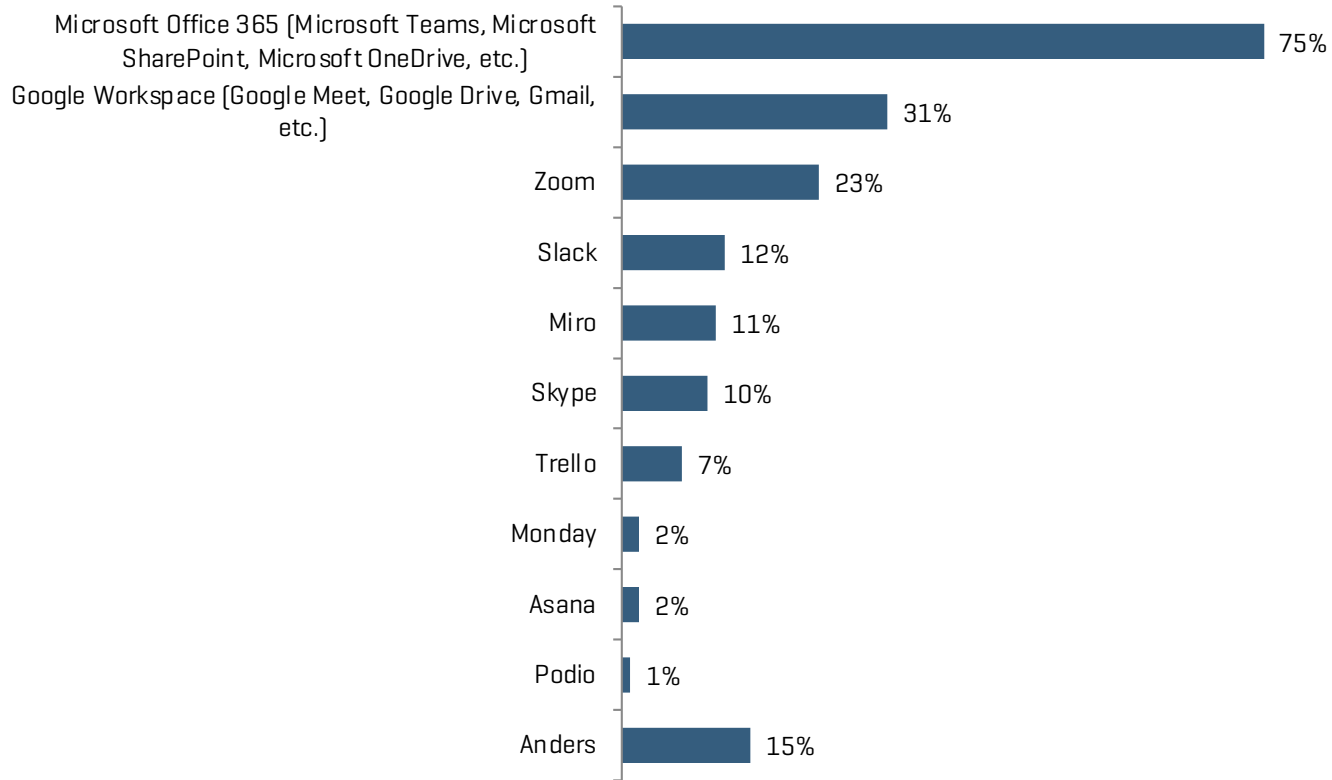
De meest gebruikte *coping*-strategieën zijn hulp zoeken bij collega's [78%] en het structureren van de online omgeving waarin wordt samengewerkt [64%]. Strategieën als het inlassen van pauzes en het bewaken van grenzen worden minder vaak toegepast.

We zien dat oudere werknemers (> 30 jaar) bijna alle *coping*-strategieën vaker gebruiken dan jongere werknemers. Jongere werknemers zijn wel meer bezig met het structureren van de online omgeving.

Tabel 4: Scores op *coping*-strategieën

*7-puntschaal van 1 = helemaal mee oneens tot 7 = helemaal mee eens. Percentages in de figuur zijn het deel dat 5, 6 of 7 heeft geantwoord op de vragen.

Welke samenwerkingstools gebruikt men?



De meest gebruikte samenwerkingstool is met afstand Microsoft 365 [75%], gevolgd door Google Workspace [31%] en Zoom [23%].

Discord

Jira

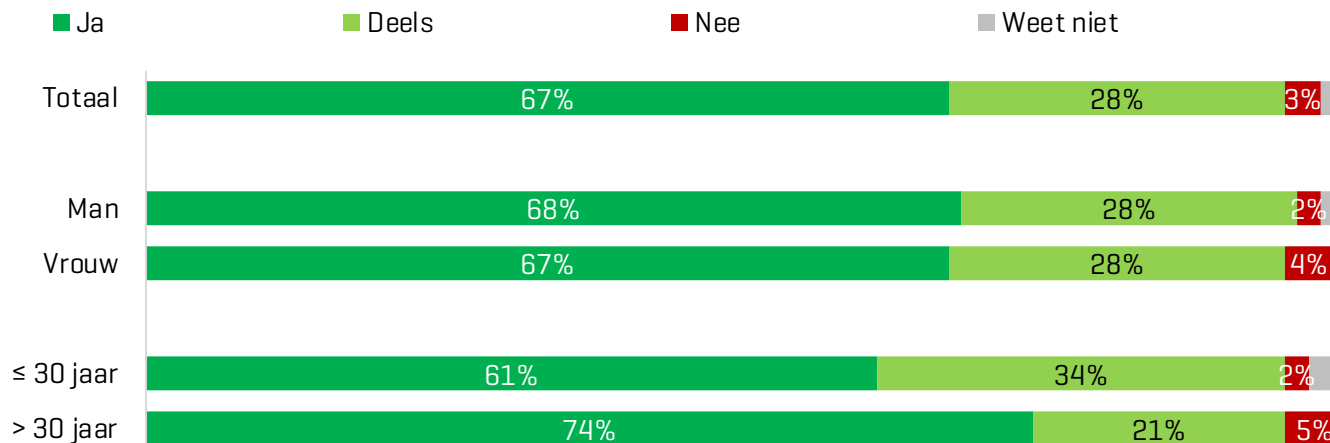
Webex

Whereby

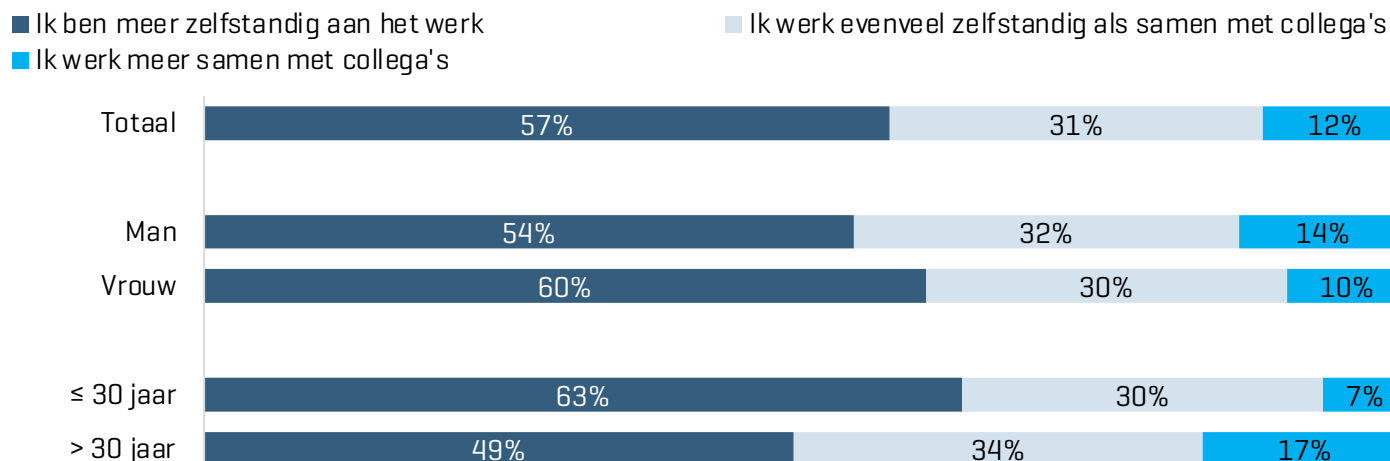
Figuur 4. Gebruik samenwerkingstools

Cijfers over samenwerken & vanuit huis werken

Werkzaam in een team



Meer zelfstandig of samen werken



Maar liefst 67% van de deelnemers is werkzaam in een team en 28% deels. Dit zijn vaker oudere deelnemers (> 30 jaar).

Desalniettemin werkt 57% vooral zelfstandig, 12% werkt vooral samen met collega's en 31% werkt even vaak zelfstandig als samen met collega's. Meer vrouwen en jongere deelnemers (≤ 30 jaar) werken zelfstandig dan mannen en oudere deelnemers.

Men werkt gemiddeld 2,58 dagen per week vanuit huis. Hierin zien we geen verschillen wat betreft leeftijd en geslacht.

Men werkt gemiddeld **2,58** dagen per week vanuit huis

Figuur 5/6. Werkzaam in een team / Meer zelfstandig of samen werken

4

> Achtergrondgegevens en literatuurverwijzingen



Achtergrondgegevens

Achtergrondgegevens		Totaal
Totaal n		145
Geslacht	Man	39%
	Vrouw	60%
Leeftijd	18-30 jaar	63%
	31-40 jaar	30%
	41-50 jaar	4%
	> 50 jaar	2%
Gezinssituatie	Woont alleen	26%
	Woont samen met partner	28%
	Woont samen met partner en kinderen	19%
	Woont met huisgenoten	15%
	Anders	11%
Grootte organisatie	< 10 werknemers	10%
	10-50 werknemers	20%
	50-250 werknemers	18%
	250-500 werknemers	10%
	Meer dan 500 werknemers	41%

Meest genoemde functies:

1. Onderwijs/onderzoek /wetenschap [19%]
2. Automatisering/internet [12%]
3. Marketing/PR/communicatie [10%]

Vooral werkzaam in de sectoren:

1. Onderwijs [15%]
2. Gezondheidszorg/welzijn [14%]
3. ICT [9%]

Literatuurverwijzingen (1)

[1]

Statista [2022, 30 mei]. *Share of employees with serious burnout complaints in the Netherlands from 2010 to 2018*. <https://www.statista.com/statistics/1062557/burnout-rates-in-the-netherlands/>

[2]

CNV [2021, 21 mei]. *CNV-onderzoek: coronacrisis jaagt honderdduizenden werkenden een burn-out in*. <https://www.cnv.nl/nieuws/cnv-onderzoek-coronacrisis-jaagt-honderdduizenden-werkenden-een-burn-out-in/>

[3]

Byrnes, K.G., Kiely, P.A., Dunne, C.P., McDermott, K.W., Coffey, J.C. [2021]. Communication, collaboration and contagion: “Virtualisation” of anatomy during COVID-19. *Clinical anatomy*, 34[1], 82-89. doi:10.1002/ca.23649

[4]

Mitchell, A. [2021]. Collaboration technology affordances from virtual collaboration in the time of COVID-19 and post-pandemic strategies. *Information Technology & People*. <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2021-0003>

[5]

Barriga Medina, H.R., Campoverde Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa Pacheco, P., & Paredes-Aguirre, M.I. [2021]. The influence of work-family conflict on burnout during the COVID-19 pandemic: the effect of teleworking overload. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18[19], 10302-. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910302>

[6]

Dennis, A. R., Venkatesh, V., & Ramesh, V. [2003]. Adoption of collaboration technologies: Integrating technology acceptance and collaboration technology research. *Working papers on information systems*, 3[8], 3-8

DeSanctis, G., & Gallupe, R. B. [1987]. A foundation for the study of group decision support systems. *Management Science*, 33[5], 589-609. <https://doi.org/10.1287/mnsc.33.5.589>

Van Zoonen, W., Sivunen, A., & Treem, J.W. [2021]. Why people engage in supplemental work: The role of technology, response expectations, and communication persistence. *Journal of Organizational Behavior*, 42[7], 867-884. <https://doi.org/10.1002/job.2538>

Literatuurverwijzingen (2)

[7]

Schaufeli, W.B., & Greenglass, E.R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health, 16*(5), 501-510. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>

[8]

Friedman, S.D., Christensen, P., & DeGroot, J. (1998). Work and life: The end of the zero-sum game. *Harvard Business Review, 76*(6), 119-129

[9]

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer

[10]

Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology, 22*(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

[11]

Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology, 22*(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W.B. (2003a). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior, 62*(2), 341-356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)

Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W.B., & Schreurs, P. (2003b). A multi-group analysis of the Job Demands-Resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management, 10*(1), 16-38

Demerouti, E., Bakker, A.B., De Jonge, J., Janssen, P.P.M., & Schaufeli, W.B. (2001a). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health, 27*(4), 279-286. <https://doi.org/10.5271/sjweh.615>

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001b). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Literatuurverwijzingen [3]

[12]

Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology, 22*(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W.B., & Schreurs, P. (2003b). A multi-group analysis of the Job Demands-Resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management, 10*(1), 16-38

Demerouti, E., Bakker, A.B., De Jonge, J., Janssen, P.P.M., & Schaufeli, W.B. (2001a). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health, 27*(4), 279-286. <https://doi.org/10.5271/sjweh.615>

[13]

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer

Lazarus, R.S. (1996). *Psychological stress and the coping process*. McGraw-Hill

[14]

Gaudioso, F., Turel, O., & Galimberti, C. (2016). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior, 69*, 189-196. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.041>

[15]

Gaudioso, F., Turel, O., & Galimberti, C. (2016). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior, 69*, 189-196. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.041>

Lazarus, R.S. (1993a). Coping theory and research - past, present, and future. *Psychosomatic Medicine, 55*(3), 234-247. <https://doi.org/10.1097/00006842-199305000-00002>

Lazarus, R.S. (1993b). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology, 44*, 1-21. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.44.020193.000245>

Lazarus, R.S. (1996). *Psychological stress and the coping process*. McGraw-Hill

Literatuurverwijzingen [4]

[16]

Astvik, W., & Melin, M. [2012]. Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. *Journal of Social Work, 13*(4), 337-360. <https://doi.org/10.1177/1468017311434682>

Blaxton, & Bergeman, C. [2017]. A process-oriented perspective examining the relationships among daily coping, stress, and affect. *Personality and Individual Differences, 104*, 357-361. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.08.041>

Krohne, H.W. [2002]. Stress and coping theories. *International Encyclopedia of the Social Behavioral Sciences, 22*, 15163-15170. <https://doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/03817-1>