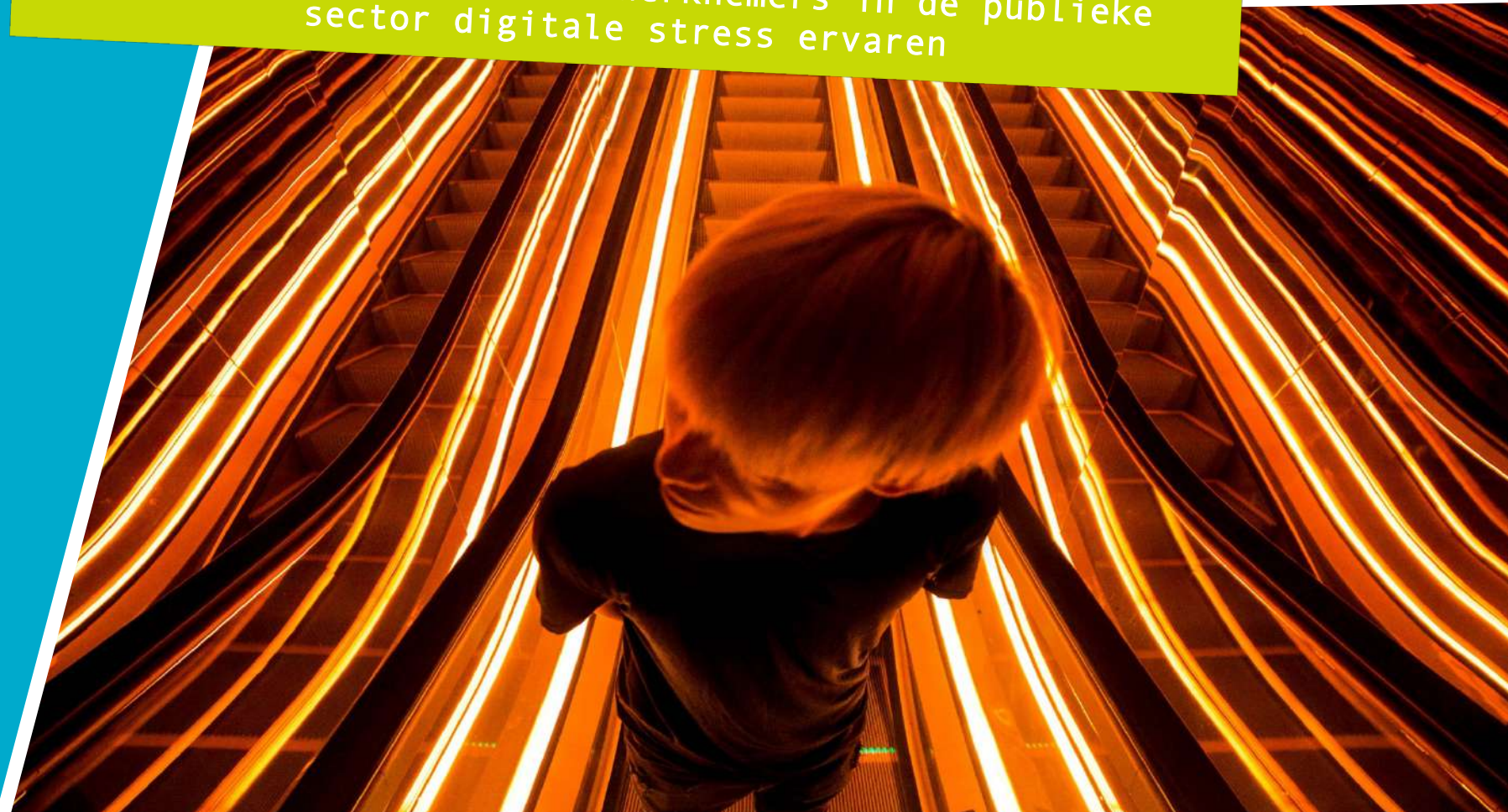


“DIGISTRESS!?”

juni 2018

Een blik op hoe Vlaamse werknemers in de publieke sector digitale stress ervaren



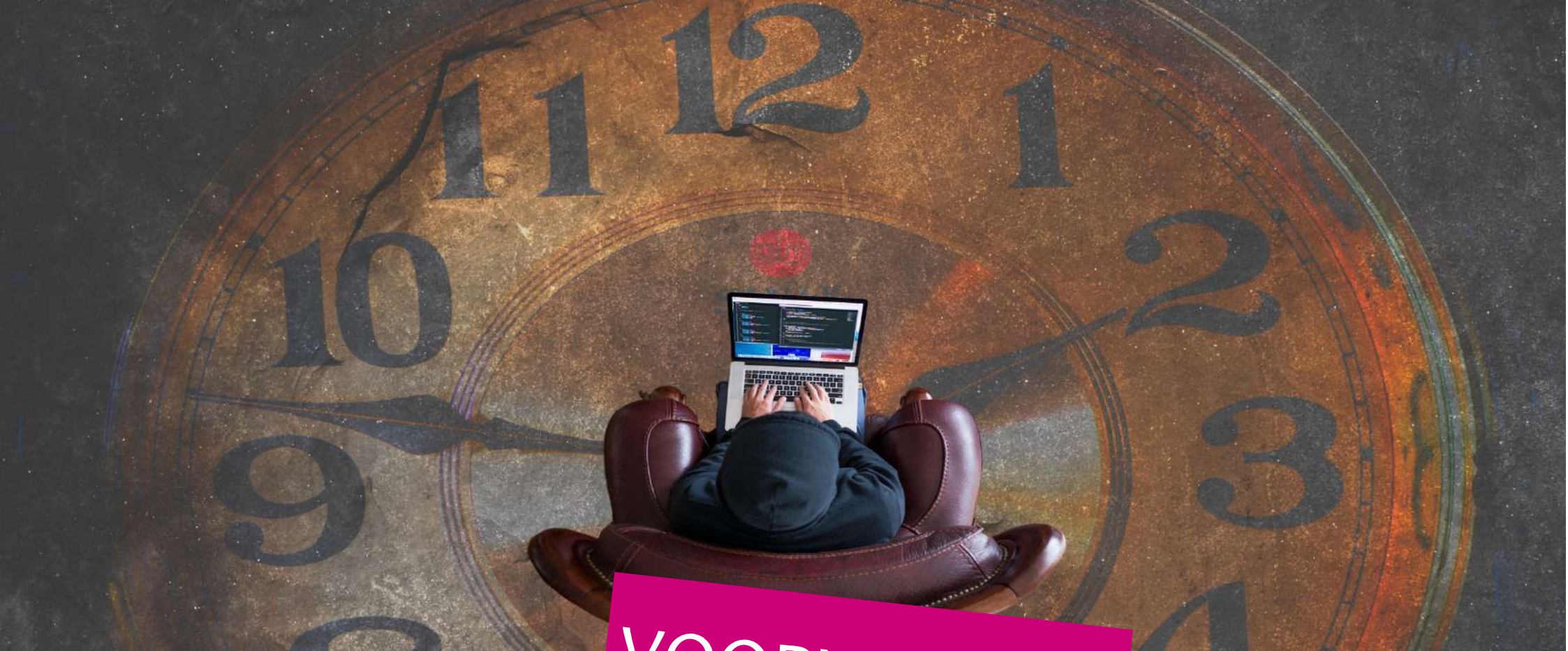
LOTTE VERMEULEN  
VICKY FRANSSSEN  
ANNELORE DEPREZ



# INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD</b>	<b>5</b>
<b>1. OPZET VAN HET ONDERZOEK</b>	<b>7</b>
SITUERING	8
ONDERZOEKSDOELSTELLINGEN	10
<b>2. METHODOLOGIE</b>	<b>11</b>
ONDERZOEKSAANPAK: EXPLORATIEVE INTERVIEWS	12
ONDERZOEKSAANPAK: ONLINE SURVEY	13
<b>3. RESULTATEN</b>	<b>15</b>
EXPLORATIEVE INTERVIEWS	16
SURVEY-ONDERZOEK	20
<b>4. BESLUIT</b>	<b>29</b>
<b>CONTACTGEGEVENS</b>	<b>31</b>
<b>REFERENTIES</b>	<b>32</b>





**VOORWOORD**





Beste lezer,

De mogelijkheid om 24/7 online te zijn heeft het werken de voorbije jaren ingrijpend veranderd. Naast de talrijke voordelen die het internet en de digitalisering het werkveld opleveren, wijzen meer en meer kritische stemmen op de negatieve impact, zijnde de groeiende afhankelijkheid van digitale media en de daarmee gepaard gaande toename van **digitale stress op en naast de werkvloer** (Vanhaelewyn & De Marez, 2016). Je kan gerust stellen dat digistress een vorm van stress is specifiek aan en gevoed door de netwerkmaatschappij waarin we vandaag leven.

De aandacht voor digitale stress en bijgevolg ook het aantal studies naar digitale stress is de laatste jaren exponentieel gegroeid. Niettegenstaande er reeds relevante en interessante inzichten rond digitale stress voorhanden zijn, blijkt het niet zo eenvoudig om digistress in zijn complexiteit en totaliteit te vatten, laat staan om er kant en klare oplossingen voor aan te reiken.

Onderzoek toont aan dat digitale stressoren en eventuele psychische problemen die eraan gekoppeld kunnen worden zich meer manifesteren bij werknemers uit de publieke sector (Smulders & Houtman, 2012; Deheegher et al., 2018). Hierbij denken we aan personen die werkzaam zijn in het onderwijs of in de gezondheids- en welzijnszorg. Deze populatie vormt bijgevolg een interessante doelgroep om het concept digitale stress verder af te toetsen en te verfijnen naar specifieke stressfactoren. Preventie-adviseurs en HR-medewerkers van organisaties binnen de publieke sector geven bovendien aan minder notie te hebben van specifieke oplossingen voor digitale stress op de werkvloer, zowel preventief als curatief (cf. infra). Ook hier kan empirisch onderzoek eventueel soelaas bieden.

**Het voorliggende onderzoeksrapport richt zich dan ook op digitale stress bij Vlaamse werknemers die werkzaam zijn in de publieke sector. Er is empirisch nagegaan in welke mate deze doelgroep digitale stress ervaart en welke soorten digitale stress er kunnen worden geïdentificeerd.** Hiervoor is gebruik gemaakt van verkennende interviews met werkveld- en ervaringsdeskundigen en daarna van een grootschalig survey-onderzoek bij Vlaamse werknemers in de publieke sector.

De resultaten in dit rapport vormen de output van een eerste onderzoeksjaar binnen het tweejarige praktijkgericht wetenschappelijk onderzoeksproject rond digitale stress met als titel: “24/7: het meten van en tools tegen digitale stress bij Vlaamse werknemers in de publieke sector”. Dit onderzoeksproject loopt van september 2017 tot augustus 2019 en wordt gefinancierd door de Arteveldehogeschool Gent.

We wensen je veel leesplezier,

Lotte Vermeulen, Vicky Franssen en Annelore Deprez



# 1. Opzet van het onderzoek

## SITUERING

### Digitale stress doorgelicht

Digitale stress of digistress is een concept dat de laatste jaren gemeengoed is geworden. Instinctief wordt deze vorm van stress gerelateerd aan e-mail en sociale media, de toename van digitale platformen, FOMO (“Fear Of Missing Out”) en de verwachting 24/7 online te zijn. Niettegenstaande iedereen wel “weet” wat digitale stress is, blijkt het toch niet zo evident om het eensluidend te definiëren en te operationaliseren.

**Digistress** slaat op **ongezonde stressreacties** die veroorzaakt worden door persoonlijke stressoren in combinatie met omgevingsstressoren gelieerd aan ICT en online (sociale) media. **Persoonlijke stressoren** heb je als individu in se zelf in de hand. Je beslist immers zelf om bijvoorbeeld je privécommunicatie tijdens werktijd al dan niet door te nemen, met notificaties te werken, altijd en overal toegankelijk en online te zijn en niets te willen missen. **Omgevingsgerelateerde stressoren** worden door de werkgever en de omgeving gecreëerd. Hier denken we bijvoorbeeld aan de hoeveelheid platformen die de werknemer wordt verondersteld te beheersen, de informatie-overload en de niet aflatende dagelijkse stroom aan mails waarmee een werknemer af te rekenen krijgt. Let wel, wat door de één als stresserend wordt ervaren, hoeft voor een ander niet per se een stressor te zijn. De mails 's avonds, in het weekend en op vakantie opvolgen is daar een voorbeeld van. Iemand kan dit als stresserend ervaren terwijl een ander het net geruststellend vindt mails te kunnen blijven checken buiten werktijd.

Onderzoek identificeert verschillende **versterkende factoren** voor digitale stress. Zo kunnen leeftijd (ouderen), een lager opleidingsniveau, beperkte vertrouwdheid met ICT, situationele factoren (scheiding, ziekte...) en zelfevaluatieve kenmerken (lager zelfbeeld, minder zelfbeheersing, minder locus van controle, perfectionisme en emotionele instabiliteit) een versterkende invloed hebben op digitale stress.

### Digitale stress bij werknemers

Digitale stress laat zich voelen op de werkvloer. Door het mobiele internet kan er overal en altijd worden gewerkt (Smith & Page, 2015). Hierdoor vervaagt de scheidingslijn tussen werk en privé. Zo toont onderzoek aan dat heel wat werknemers een **professionele druk** ervaren om “binnen de 24 uur” te antwoorden op e-mails (Kalman & Rafaeli (2005, 2011). Werk wordt bijgevolg veel moeilijker losgelaten, ook al wordt het 24/7 beschikbaar zijn niet expliciet door de leidinggevende verwacht (Gabriels, 2016).

Werknemers ervaren niet alleen een professionele, maar ook een **sociale druk** om altijd online te zijn. Ze kampen vaak met een Fear Of Missing Out (FOMO), een angst om iets leuks of belangrijks te missen m.b.t. hun sociaal leven, terwijl ze aan het werk zijn (Przybylski et al., 2013). Deze angst leidt ertoe dat ook persoonlijke sociale media constant worden gecheckt. Daardoor moet er tijdens de werkuren extra (ICT-gerelateerde) informatie worden verwerkt naast de werkmails, telefoons e.a. Bovendien worden de productiviteit en de prestaties van werknemers erdoor aangetast (Ragu-Nathan et al., 2008).

Werknemers leggen zichzelf ook een **persoonlijke druk** op. Ze willen goede media-multitaskers zijn, in staat om simultaan twee of meer media te gebruiken en in staat om mediagebruik met andere niet-mediale activiteiten te



combineren. Onderzoek wijst uit dat deze multitasking meer aandachtswissels vergt, meer tijdverlies met zich meebrengt, meer stress oplevert en een indirect effect heeft op burn-out, depressie en angst (Reinecke et al., 2016). Daarnaast verwachten werknemers van zichzelf constant up to date te zijn en stellen ze hiervoor frequent allerlei notificaties in voor newsfeeds en updates, die opnieuw de aandacht van het eigenlijke werk afleiden.

## Digitale stress en gezondheid

Onderzoek toont aan dat de druk die werknemers vanuit diverse hoeken ervaren, (digitale) stress in de hand werkt (Smulders & Houtman, 2012). Er bestaat ook een verband tussen de toenemende (digitale) stress en het risico op psychische problemen, zoals stemmingsstoornissen of burn-outs (e.g., Securex, 2015). Digitale stress en eventuele psychische problemen die eraan gekoppeld kunnen worden, manifesteren zich vooral bij werknemers uit de publieke sector zoals bij personen die werkzaam zijn in het onderwijs (Baert, 2014, 16 december).

## Ons onderzoek

Voorliggend rapport geeft de resultaten weer van twee onderzoeksgolven die in het academiejaar 2017-2018 zijn uitgevoerd naar digitale stress bij Vlaamse werknemers in de publieke sector.

In een eerste plaats zijn verkennende interviews afgenomen van een aantal werknemers uit die publieke sector, van preventie-adviseurs en HR-medewerkers en van een digital coach om vanuit de praktijk meer inzichten te krijgen in hoe “digitale stress” zich uit en wordt ervaren. Deze interviews zijn als input gebruikt voor het opstellen van een online survey bij werknemers uit de publieke sector

(tweede onderzoeksfase). Aan de hand van deze survey is de mate van digitale stress bij deze steekproef gemeten, zijn verschillende soorten digitale stress geïdentificeerd en zijn sociodemografische en persoonlijke kenmerken aan digitale stress gelieerd.



## ONDERZOEKSDOELSTELLINGEN

Het doel van de **exploratieve diepte-interviews** met werkveld- en ervaringsdeskundigen was het scherp stellen van het concept digitale stress. Hierbij is het aftoetsen van definities en operationaliseringen van digistress aan de praktijk vooropgesteld. Ook persoonlijke en/of omgevingsstressoren die nauw samenhangen met digitale stress zijn bevroegd. Er is daarnaast gepolst naar versterkende factoren voor digistress. Tot slot is er ook gevraagd naar oplossingen voor digitale stress en naar het potentieel qua implementatie in de praktijk. Op eventuele oplossingen wordt in dit rapport niet dieper ingegaan aangezien vervolgonderzoek in academiejaar 2018-2019 hierop zal focussen. Er zal bijgevolg in een later stadium uitgebreid over (de implementatie van) oplossingen worden gerapporteerd.

Het doel van het **surveyonderzoek** was drieledig. Enerzijds wilden we de mate bepalen waarin Vlaamse werknemers uit de publieke sector (die minstens de helft van hun arbeidstijd besteden aan computer gemedieerde taken en communicatie) digitale stress ervaren. Daarnaast zijn we nagegaan of digitale stress verder kan worden verfijnd naar diverse soorten van digitale stress. Tot slot hebben we eventuele soorten digitale stress in relatie gebracht met sociodemografische en persoonlijke kenmerken.

De nadruk van dit onderzoeksrapport ligt op de output van de online survey niettegenstaande we ook de belangrijkste conclusies van de verkennende interviews meegeven.

## Onderzoeksvragen

### Diepte-interviews

1. Welke persoonlijke en omgevingsstressoren worden door werkveld- en ervaringsdeskundigen aan digitale stress gelieerd?
2. Welke factoren worden als versterkend ervaren voor digitale stress?

### Online survey

1. In welke mate ervaren Vlaamse werknemers uit de publieke sector digitale stress?
2. Welke soorten digitale stress kunnen we identificeren bij werknemers uit de publieke sector?
3. In welke mate hangt digitale stress samen met sociodemografische en persoonlijke kenmerken?

## 2. Methodologie



## ONDERZOEKSAANPAK: EXPLORATIEVE INTERVIEWS

Aan de hand van verkennende diepte-interviews met werkveld- en ervaringsdeskundigen is gepeild naar (1) persoonlijke en/of omgevingsstressoren die digitale stress beïnvloeden, (2) versterkende factoren voor digitale stress en (3) mogelijke oplossingen voor digistress, zowel preventief als curatief (punt 3 komt in een vervolgrapport aan bod). **In totaal zijn 17 werkveld- en ervaringsdeskundigen geïnterviewd.**

De interviews zijn afgenomen tijdens de periode oktober 2017-januari 2018. Er werden 10 Vlaamse werknemers geïnterviewd die werken in de publieke sector en die minstens de helft van hun werktijd besteden aan ICT-gerelateerde communicatie. Daarnaast zijn ook 7 personen bevraagd die vanuit hun job in aanraking komen met de problematiek van digitale en andere stress. We rekruteerden drie experts die werkzaam en verantwoordelijk zijn binnen een dienst Human Resources en drie experts die werken binnen een dienst Preventie (1 intern binnen een bedrijf en 2 bij een externe preventiedienst). Een laatste geïnterviewde is coach en consultant rond digitale stress. Vijftien van hen zijn face-to-face geïnterviewd, twee personen werden via skype geïnterviewd: de preventiemedewerker van IDEWE (Discipline Ergonomie) en de preventie-adviseur van Attentia (Corporate Vitality).

### Beschrijving interviewees

FUNCTIE	LEEFTIJD	GESLACHT	ORGANISATIE
Ambtenaar 1	40	V	Stadsdienst Gent
Ambtenaar 2	35	V	Stadsdienst Gent
Studentenwerker	63	V	Vlaamse hogeschool
Adviseur	37	M	Vlaamse overheid
IT-coördinator	27	M	Secundair onderwijs Gent
Ambtenaar 3	40	M	Stadsdienst Gent
Leidinggevende stadsdienst	40	V	Stadsdienst Gent
Docent	31	M	Vlaamse hogeschool
Ambtenaar 4	31	V	VLAIO
Ambtenaar 5	26	M	VLAIO
HR expert 1	29	V	Vlaamse hogeschool, lector HR, medewerker IKZ
HR expert 2	44	V	Human Capital manager in Vlaams telecombedrijf, >13.000 werknemers
HR expert 3	44	M	HR-medewerkers bij Vlaams productiebedrijf (food), 3800 medewerkers
Digital coach	42	V	Auteur van 'Digital Detox', digital coach bij Better Minds at Work
Preventie-adviseur 1	45	M	Vlaamse hogeschool, 1300 werknemers
Preventie-adviseur 2		M	Attentia (corporate vitality)
Preventie-adviseur 3		V	IDEWE (Discipline Ergonomie)

## ONDERZOEKSAANPAK: ONLINE SURVEY

We lanceerden een grootschalige online survey in de periode midden maart tot eind mei 2018 om inzicht te krijgen in:

- (1) de mate waarin Vlaamse werknemers uit de publieke sector digitale stress ervaren,
- (2) de soorten digitale stress bij werknemers uit de publieke sector
- (3) de mate waarin digitale stress samenhangt met sociodemografische en persoonlijke kenmerken.

De vragen van de survey zijn bepaald aan de hand van desk research en verkennende interviews met werkveld- en ervaringsdeskundigen (cf. supra). Respondenten gaven voor 41 stressoren (= items) aan in welke mate ze deze storend vonden. Er werd ook gepolst naar versterkende of afzwakkende factoren (= socio-demo's, persoonseigenschappen en algemene werkomstandigheden) die mogelijks inspelen op digistress. De vragen zijn op de proef genomen door middel van een pretest die toeliet om dubbelzinnige en onduidelijke vraagstellingen te filteren en/of aan te passen.

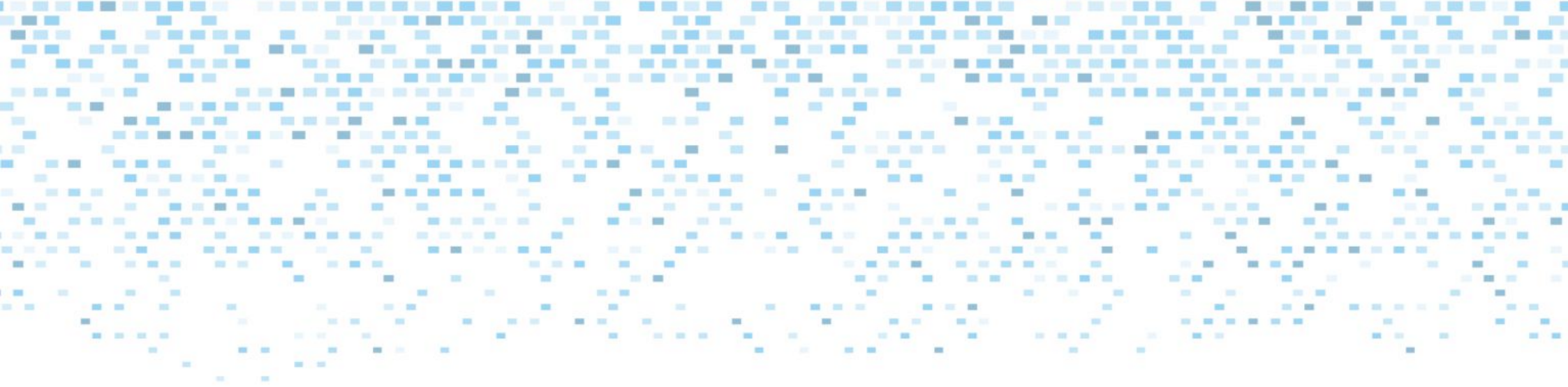
De verspreiding van de uiteindelijk survey gebeurde via het ACOD, de sociale media van de onderzoekers, het Arteveldehogeschoolnetwerk, diverse Facebook(groepen) en gerichte Facebook-ads.

Na het afsluiten van de survey en het opkuisen van de data (men moest namelijk werknemer zijn in de publieke sector en minstens de helft van de werktijd besteden aan computer gemedieerde taken en communicatie), zijn er 820 respondenten behouden voor de analyses.



### Beschrijving steekproef

De 820 respondenten hebben een gemiddelde leeftijd van 43,5 jaar, variërend van 21 tot 65 jaar. Zowel starters met 3 maand werkervaring als werknemers met 45 jaar ervaring zijn vertegenwoordigd. De steekproef bestaat vooral uit vrouwen (69%). Drie vierde (74,8%) van de respondenten werkt voltijds waarvan 80% als medewerker, 18% als middenkader en 2% als hoger kader. Bijna drie vierde heeft een hoger diploma: 37,3% is bachelor, 32,2% master en 4,4% doctor.





## 3. Resultaten

## EXPLORATIEVE INTERVIEWS

### Digitale stress doorgelicht

Digitale stress wordt door werkveld- en ervaringsdeskundigen aan diverse stressoren gelieerd. Hieronder geven we ze weer en illustreren we ze aan de hand van een citaat.

#### Hyperconnectiviteit: het gevoel 24/7 online te moeten zijn

“Ik heb geen twee gsm's waardoor je kan zeggen: ‘ik zet nu mijn werktoestel uit en ik ga over naar mijn persoonlijk toestel’, omdat we eigenlijk 24/7 beschikbaar moeten zijn” (*Vrouw, 40 jaar*).

#### Te veel mails aan een te hoog tempo

“Ik word overspoeld met mails [...]. Ik ontvang wel 50 à 60 mails per dag. Ik krijg ze minder snel weggewerkt dan dat ze binnenkomen” (*Man, 45 jaar*).

#### Te veel verschillende tools waardoor informatie gefragmenteerd raakt

“De informatie is versplinterd over verschillende kanalen [...]. De interne communicatie verloopt daardoor niet vlot. Er zijn veel kanalen en je weet niet snel genoeg wat waar staat” (*Vrouw, 63 jaar*).

#### Continue beschikbaarheid voor het werk ingegeven door digitale tools

“Zelfs als ik op verlof ben, lees ik elke dag mijn mails. Ik screen ze wel snel op een halfuurtje, maar het laat je niet los. En dat is stress. Ik stuur wel mijn afwezigheidsassistent en daarin staat dat ik in verlof ben, maar je krijgt toch maar mooi mails binnen hé” (*Vrouw, 40 jaar*).

#### Continue IT-notificaties (die de concentratie verstoren)

“Je hebt tools zoals outlook die continu pop-ups tonen: welke taken moet je nog doen of wanneer word je waar verwacht... Al die tools wijzen je door die notificaties steeds opnieuw op je to do's” (*Man, 37 jaar*).



### **De complexiteit van ICT, de bijhorende technische problemen en het gebrek aan (continue) ondersteuning**

“Wij hebben redelijk veel interne IT-tools die we moeten gebruiken. Maar sommige mensen worstelen daarmee. Als mensen beter zouden worden begeleid, zou dat verbeteren” (*Man, 37 jaar*).

### **Inefficiënt mailgebruik door mails als fast medium te beschouwen/te veel mensen te betrekken in “cc” of “reply to all”/zelf verkeer met mails om te gaan**

“Mensen moeten gewoon beter met mail omgaan. Niet alles op mail zetten, bijvoorbeeld. Passeer eens bij een collega of telefoneer snel een keer. Ik weet niet hoe ze dat vroeger deden, maar misschien moeten we daar lessen uit trekken. Hoe losten mensen toen hun vragen op? In plaats van alles met 25 mensen in cc op mail te gooien” (*Vrouw, 31 jaar*).

### **Techno-veranderlijkheid: nieuwe tools die geen meerwaarde of tijdswinst opleveren**

“Het OCMW giet alles in tools en je kunt het zo gek niet bedenken of ze stellen een informatiebeheersysteem op waarvan iedereen vindt: ‘Wie zit daarop te wachten?’, ‘Wat is de meerwaarde?’ en ‘Het ging vroeger allemaal veel sneller’” (*Vrouw, 40 jaar*).

### **Informatie-overload: te veel info aan een te hoog tempo geïnitieerd door ICT**

“We kunnen maar een bepaalde hoeveelheid informatie verwerken [...]. Er is echter veel meer informatie en een gap tussen wat we kunnen verwerken en wat er voorhanden is. Er zijn zoveel bronnen op internet, zoveel wetenschappelijke publicaties over van alles, zoveel meningen, zoveel communicatie. Je klikt ook van het een naar het ander, je blijft bezig” (*Expert*).

### **Jobonzekerheid door digitalisering**

“Iedereen steekt tot nog toe z’n kop in het zand. Maar binnenkort zitten er enorme veranderingen aan te komen voor het echt, typisch, bureau- en bediendenwerk, zoals boekhouding. Het wordt dramatisch, maar niemand durft het (al) in te zien” (*Expert*).

### **Laissez-faire houding van de organisatie**

“Er wordt niet gesproken over hoe we samen moeten omgaan met mails. Wat is de policy? Er is meer nood aan bewustwording rond minder mails” (*Vrouw, 40 jaar*).

### **Media-multitasking werkt contraproductief**

“Door te multitasken zou je tot 40% effectiviteit verliezen. Een stuk van je aandacht blijft bij de voorgaande taak (aandachtsresidu). Het duurt tot 25 minuten vooraleer je de vorige taak volledig kunt afsluiten” (*Expert*).

### **Persoonlijke sociale media tijdens de werkuren**

“Ik merk soms dat sociale media ervoor kunnen zorgen dat je vaker wordt afgeleid. Dat is een van de redenen waarom ik het internet van mijn gsm bijna altijd afzet op het werk. Omdat ik anders enorm verveeld ben door alles wat binnenkomt via Whatsapp of Facebook” (*Man, 28 jaar*).

### **Fear of missing out (FOMO) (m.b.t. werk- en privéberichten)**

“Ik heb een aantal weken geleden beseft dat ik verslaafd ben aan die smartphone. En dan heb ik beslist om er maar om het uur naar te kijken [...]. Dat is een aantal weken goed gelukt en nu is het weer bergaf aan het gaan. En ik weet eigenlijk niet waarom” (*Vrouw, 35 jaar*).

## Versterkende factoren voor het ervaren van digistress

### Beperkte IT-kennis/affiniteit met technologie en verminderd vertrouwen in eigen technologische capaciteiten.

“Soms zijn ze [collega's] niet goed onderlegd op vlak van ICT. En ja, dan haken ze eigenlijk volledig af. En als ze het dan toch proberen, lukt het vaak ook niet en dan ervaren ze nog meer stress” (*Man, 28 jaar*).

“Je hebt mensen die zeggen: ‘ik ben daar te dom voor’. Terwijl dat niet waar is hé [...]. Ze onderschatten zichzelf” (*Man, 37 jaar*).

### Leeftijd

“Ik ben daar niet mee opgegroeid. Het duurt langer tegen dat ik dingen vind, tot ik mee ben. Of totdat ik snap hoe iets werkt. Leeftijd zal wel een rol spelen” (*Vrouw, 63 jaar*).

### Stress in persoonlijk leven

“Mensen met jonge kinderen zullen meer stress ervaren dan mensen zonder jonge kinderen [...]. Gezins- of privéfactoren spelen dus ook een rol: kinderen hebben of niet, een zeer druk privé- en verenigingsleven hebben...” (*Vrouw, 63 jaar*).

### Minder flexibiliteit/assertiviteit

“Die collega's [met digitale stress] zijn zodanig vastgeroest in hetgeen ze kennen en kunnen. Ze willen een veilige basis. Ze zijn bang om nieuwe dingen te proberen, of ze hebben de motivatie niet” (*Man, 28 jaar*).

“Mijn standpunt is wel dat je ook ‘neen’ moet durven zeggen” (*Man, 37 jaar*).

### Hoge werkdruk

“De verwachtingen liggen hoog. Er wordt verwacht dat we 24/7 beschikbaar zijn. En het tempo ligt hoog. Zeer hoog eigenlijk. Wij doen echt wat we kunnen. We doen ook meer. We werken eigenlijk 125%” (*Vrouw, 40 jaar*).

### Gebruik digitale media op een doorsnee werkdag

**Figuur 1** (cf. infra) toont aan dat de bevroagden op een doorsnee werkdag **het meeste van hun tijd besteden aan hun pc/laptop** (mediaan = 5 tot 6 uur). De smartphone en televisie staan met stip op de tweede plaats. Aan beide dragers besteden werknemers uit de openbare sector tussen de 1 en 2 uur per dag. Een tablet of gsm wordt doorgaans zelden gebruikt.

Wanneer gevraagd wordt welke activiteiten werknemers uitvoeren op de bovengenoemde digitale dragers (**Figuur 2**), blijkt dat **mailing** de meeste tijd in beslag neemt (mediaan = 1 tot 2 uur per dag). Sociale media, het doornemen van nieuws en zoeken naar informatie op het net nemen elk zo'n 30 minuten in beslag.



## Meeste tijd gaat dagelijks naar de pc/laptop

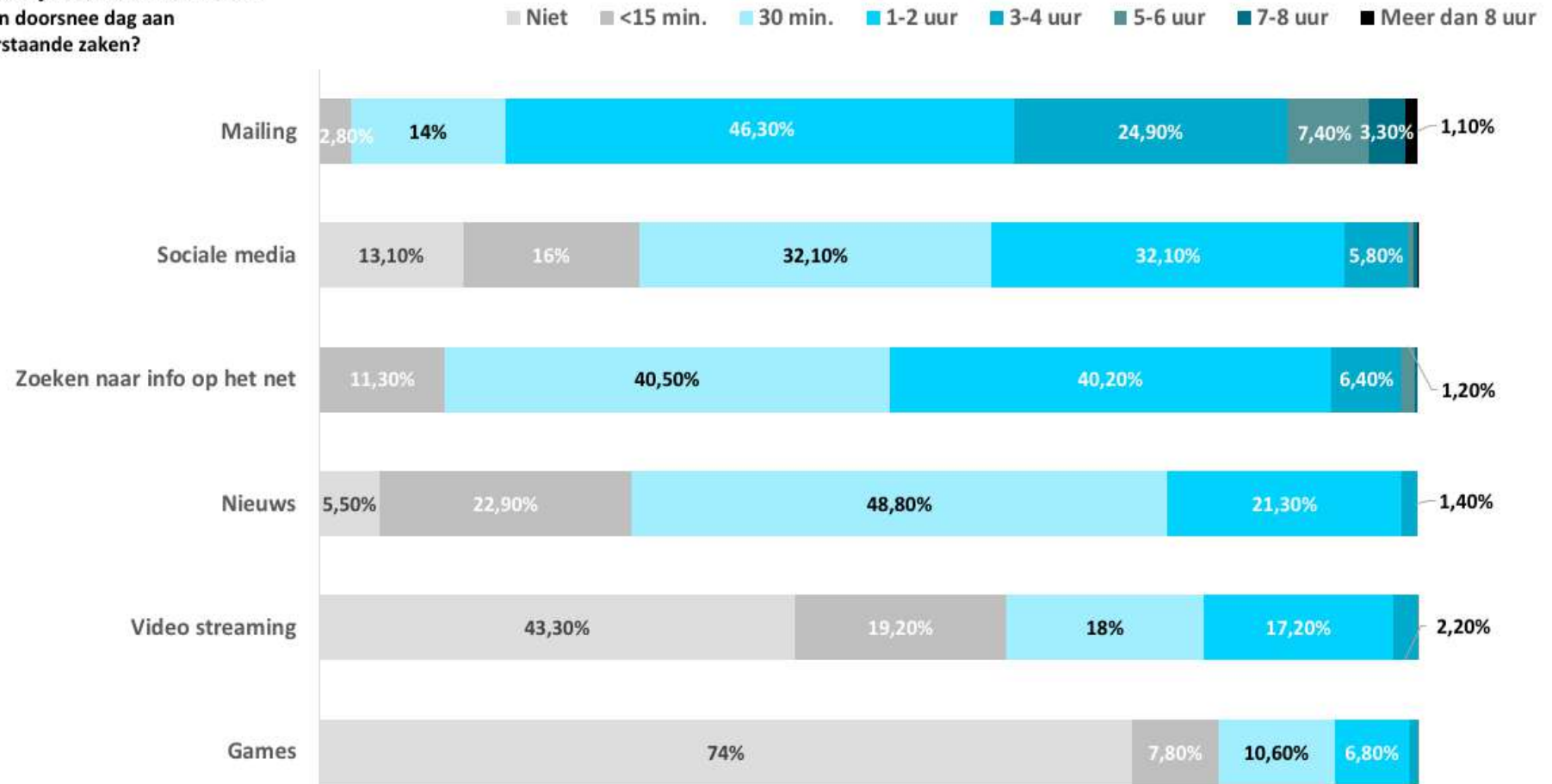
Hoeveel tijd besteden werknemers op een doorsnee dag aan deze dragers?



Figuur 1. Percentages van mediagebruik bij werknemers uit de publieke sector

## Mailing neemt de meeste tijd in beslag op een doorsnee werkdag

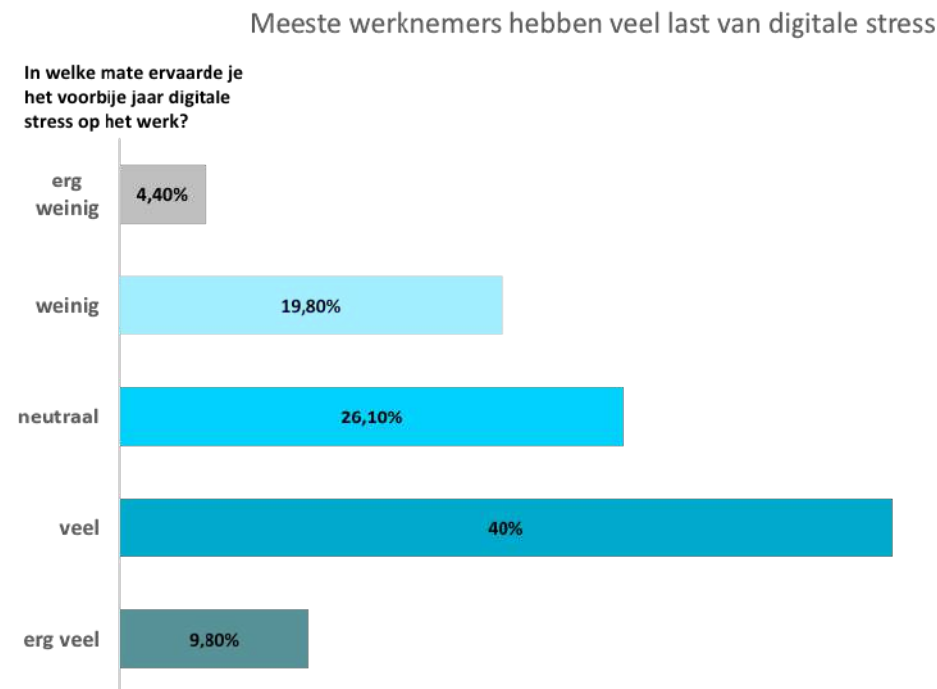
Hoeveel tijd besteden werknemers op een doorsnee dag aan onderstaande zaken?



Figuur 2. Percentages van digitale toepassingen door werknemers uit de publieke sector

## Werknemers ervaren digitale stress

Aan de hand van een 5-puntenschaal (waarvan 1 = erg weinig en 5 = erg veel) gaven werknemers aan in welke mate ze het voorbije jaar digitale stress hebben ervaren op het werk. De gemiddelde score bedraagt 3,31 (SD = 1,03). **Figuur 3** toont aan dat **de grootste groep (40%) veel last heeft van digitale stress. Samen met de groep die erg veel last heeft van digitale stress, betekent dit dat de helft van de werknemers digitale stress ervaart.**



Figuur 3. Percentages van de mate waarmee werknemers uit de publieke sector kampen met digitale stress

## Wat bepaalt de mate van digitale stress?

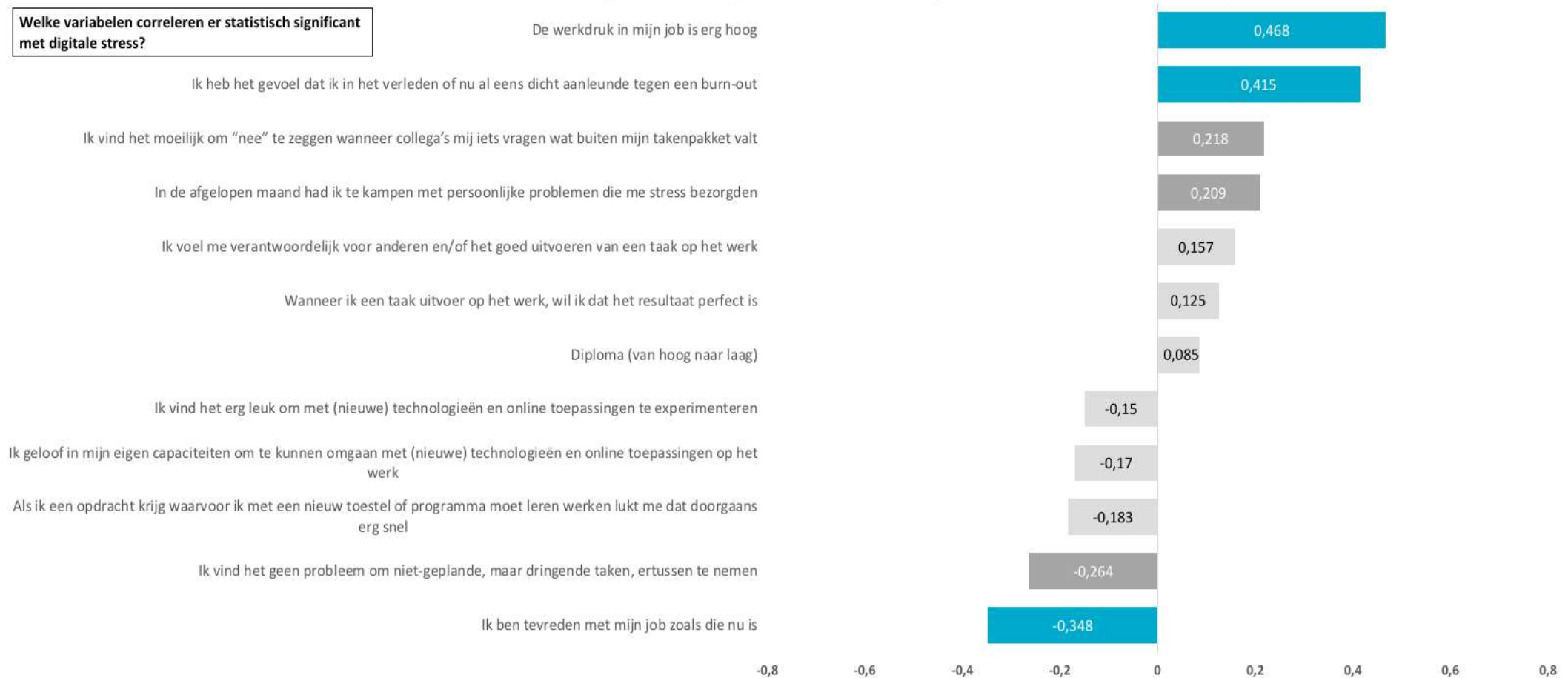
Er zijn verschillende versterkende factoren die bepalen in welke mate iemand kampt met digitale stress. Aan de hand van correlaties is nagegaan welke factoren in verband staan met digitale stress. **Figuur 4** geeft een overzicht van de variabelen die statistisch significant ( $p < 0,05$ ) samenhangen met digitale stress, waarvan een score dicht bij -1 of +1 duidt op een sterke relatie. Terwijl positieve correlaties erop wijzen dat de factoren digitale stress kunnen versterken, geven de negatieve correlaties aan dat de factoren digitale stress juist kunnen afzwakken.

Opvallend is dat digitale stress het sterkst samenhangt met werkdruk, burn-outgevoelens en jobtevredenheid. **Concreet blijkt uit de resultaten dat personen die een hoge werkdruk percipiëren, ook méér digitale stress ervaren. Hetzelfde geldt voor personen die dicht aanleun(d)en bij een burn-out. Werknemers die echter meer tevreden zijn met hun job, geven aan minder digitale stress te ervaren.**

Daarnaast toont figuur 4 dat een hoge mate van digitale stress ook samenhangt met de volgende versterkende factoren (van sterkst naar laagst): moeite hebben met “nee” zeggen, kampen met persoonlijke problemen (bv. moeilijke thuissituatie), over een hoge dosis verantwoordelijkheidsgevoel beschikken, perfectionistisch ingesteld zijn en minder geschoold zijn. Daarnaast kennen de volgende kenmerken juist een omgekeerde relatie met digitale stress (van sterkst naar laagst): de mate waarin iemand flexibel kan omgaan met niet-geplande taken, het bezitten van voldoende digitale skills, geloof hebben in de eigen capaciteiten om om te gaan met technologie en een hoge mate van affiniteit met (nieuwe) technologie en digitale tools.

## Werkdruk, burn-outgevoelens en jobtevredenheid hangen het sterkste samen met digitale stress

Welke variabelen correleren er statistisch significant met digitale stress?



**Figuur 4. Statistisch significante correlatiecoëfficiënten ( $p < 0,05$ ) van de mate van digitale stress met verschillende versterkende factoren**

*Noot:* hoe verder de coëfficiënt afwijkt van de waarde 0 (tot -1 of +1), hoe sterker de relatie met digitale stress (aangeduid met een donkerdere kleur)



### Top 10 digitale stressoren

#### Het stoort mij dat...



Figuur 5. Gemiddelde scores op 5-puntenschalen (1= helemaal niet akkoord tot 5 = helemaal akkoord) die peilen naar digitale stressoren.

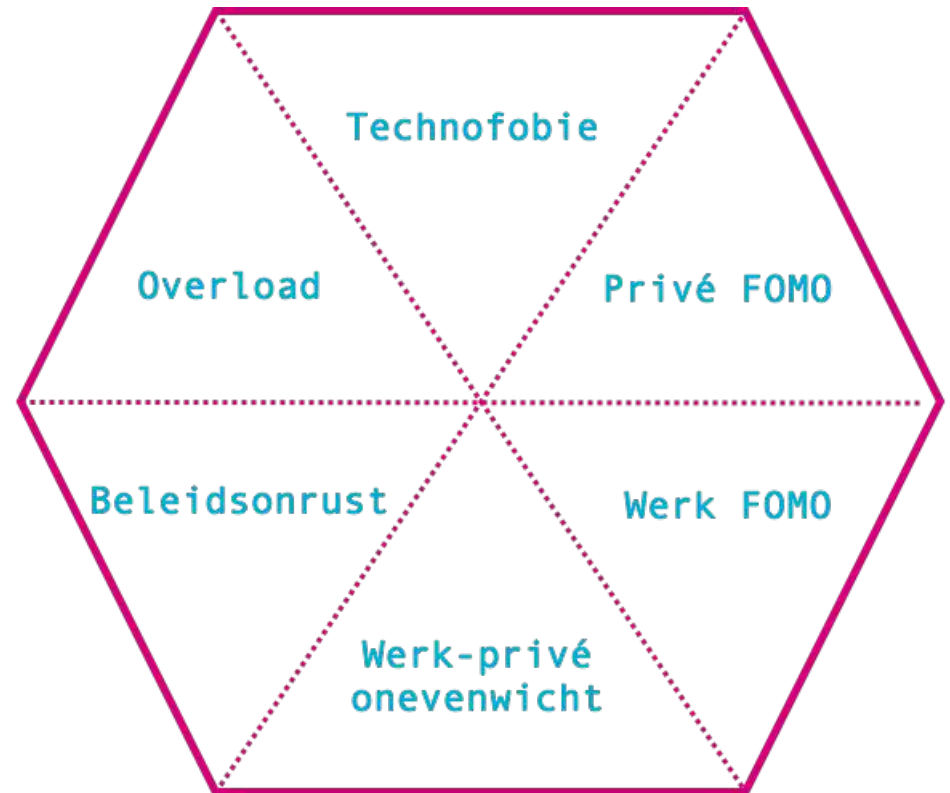
### De meest aangehaalde digitale stressoren

In de verkennende interviews identificeerden we diverse digitale stressoren (cf. supra). **Figuur 5** toont de top 10 van de 41 bevraagde stressoren die als meest storend worden ervaren door werknemers uit de openbare sector. Opvallend is dat de eerste drie stressoren te maken hebben met een “overload aan informatie”, veroorzaakt door een **te snelle doorstroom van (nieuwe) info** door digitale tools, **de grote hoeveelheid** aan info die verspreid wordt via verschillende kanalen en **het dagelijks terugkomen** van dergelijke informatiestromen, waardoor werknemers onvoldoende mentale rust kunnen inbouwen.

## Zes soorten digitale stress

Digitale stress is geen eenduidig begrip. Aan de hand van een factoranalyse op de diverse geïdentificeerde digitale persoonlijke en omgevingsstressoren (= items) werd duidelijk dat er **zes vormen van digitale stress** (= componenten) kunnen worden onderscheiden. **Figuur 6** biedt een overzicht van deze verschillende vormen of soorten. Let op: werknemers kampen niet noodzakelijk met slechts één soort digitale stress, maar kunnen last hebben van verscheidene vormen. Met andere woorden: de ene soort van digistress sluit de andere soorten niet uit. **Overload is de belangrijkste predictor van de mate waarin individuen te kampen kregen met digitale stress in het afgelopen jaar.** Hieronder wordt elke vorm van digitale stress toegelicht.

Figuur 6. Zes verschillende vormen van digitale stress.



## Personen met technofobie...

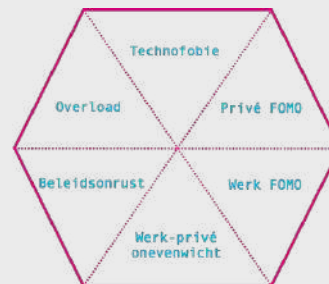
- zijn **bang om niet mee te kunnen** met de digitale stroom aan nieuwe tools
- storen zich aan de continue digitale evoluties op het werk
- hebben doorgaans moeite om digitale tools onder de knie krijgen
- denken dat collega's over betere digitale skills beschikken
- percipiëren weinig ondersteuning bij het aanleren van digitale tools

## Personen die kampen met overload...

- storen zich voornamelijk aan de **grote hoeveelheden** info en het hoge tempo waarop deze worden verspreid door de aanwezigheid van digitale tools
- hebben vooral stress door de te grote hoeveelheid aan e-mails die ze ontvangen

## Personen die last hebben van beleidsonrust...

- storen zich vooral aan de **laksheid** van het uitvoeren/uitwerken van een **beleid** door de werkgever i.f.v. beter omgaan met digitale tools
- vinden dat de mening van werknemers hierover te weinig wordt gehoord
- vinden dat een slecht beleid ten koste gaat van efficiënte interne communicatie



## Personen die zich storen aan het onevenwicht tussen werk en privé...

- hebben vooral **moeite** met het vinden van een **goede balans** tussen werk- en privéleven, veroorzaakt door de aanwezigheid van digitale tools
- vinden dat vooral hun privétijd hieronder komt te lijden (moeilijk afsluiten)

## Personen met privé FOMO...

- hebben last van **“fear of missing out”**, **maar enkel op privévlak**. Willen niks missen van wat er gebeurt in hun privéleven
- kunnen moeilijk afstand nemen van sociale media tijdens werkmomenten en worden hier dikwijls door afgeleid
- komen soms in tijdsnood met hun werk door deze FOMO

## Personen met werk FOMO...

- hebben last van **“fear of missing out”**, **maar dan op werkvlak**
- voelen zichzelf verplicht om erg snel te antwoorden op werkberichten, het liefste direct
- willen ook buiten de werkuren direct reageren op werkberichten, maar ergeren zich aan anderen die dit van hen verwachten

De zes soorten digitale stress hangen samen met persoonlijke problemen en burn-outgevoelens (bepaald o.b.v. statistisch significante correlaties). Concreet betekent dit dat personen die meer last hebben van één (of meerdere) soorten digitale stress, veelal ook te maken hebben met een moeilijke situatie op privévlak en/of burn-outsymptomen (nu of in het verleden).

Opvallend is dat een aantal versterkende factoren typerend zijn voor sommige soorten digitale stress. Zo is er een sterke relatie tussen de mate van technofobie en de digitale skills die werknemers bezitten. **Werknemers die minder vertrouwen hebben in hun technologische capaciteiten, minder interesse hebben in (nieuwe) technologie en ook meer moeite hebben om deze onder de knie te krijgen, zullen meer kampen met technofobie.** Dit is niet geheel verrassend aangezien technofobie gerelateerd is aan een angst om tekort te schieten op vlak van technologische kennis.

**Een werknemer die kampt met veel stress door informatie overload, is vaak ook iemand die een hoge werkdruk percipieert binnen zijn/haar job.** Opnieuw is dit geen vreemd gegeven omdat zowel werkdruk als overload wijzen op een kwantitatieve vorm van druk die in een korte tijdsperiode moet worden verwerkt. Werkdruk hangt bovendien ook het sterkst samen met werk FOMO en een onevenwicht tussen het privé- en werkleven. Beide vormen van digitale stress hebben te maken met het moeilijk mentaal kunnen afsluiten van het werk, wat hand in hand samengaat met een hoge werkdruk.

Privé FOMO is de vreemde eend in de bijt. Terwijl deze vorm van digistress niet samenhangt met jobtevredenheid, werkdruk, mate van flexibiliteit en digitale skills, zijn deze versterkende factoren wel gerelateerd aan de andere vormen van digitale stress. **Leeftijd bleek echter wel een kenmerkende factor te zijn voor privé FOMO: hoe**

**jonger de werknemer, hoe meer deze te kampen heeft met privé FOMO.** Een mogelijke verklaring hiervoor is dat jongere werknemers, meer dan oudere werknemers, zijn opgegroeid met sociale media en het opvolgen ervan als een evidentie beschouwen. De keerzijde is echter de afhankelijkheid van sociale media die kan leiden tot privé FOMO en in extremis “virtueel absentisme”.





## 4. Besluit

Digitale tools en online programma's zijn alomtegenwoordig op en naast de werkvloer. Dat deze technologieën voordelen bieden staat niet ter discussie. Toch ervaart niet iedereen alles van de digitalisering op de werkvloer als positief. **In deze studie werd duidelijk dat de helft van de werknemers uit de openbare sector in het afgelopen jaar kampte met digitale stress.** De voornaamste stressoren die deze digistress uitlokken zijn gerelateerd aan de overload waarmee werknemers elke dag te maken hebben: informatie wordt aan een té hoog tempo, in té grote hoeveelheden en in een té korte tijdspanne aangeleverd door sociale media, mails, online platformen etc. Werknemers storen zich hieraan en hebben -volgens de experts- moeite met het cognitief verwerken van al deze info, waardoor digitale stressgevoelens naar boven komen.

Het is duidelijk dat digitale stress niet voor iedere werknemer hetzelfde betekent of niet uit één algemeen construct bestaat.

**Wij identificeerden in dit onderzoek zes soorten digitale stress bij werknemers uit de publieke sector, namelijk: (1) technofobie (angst om niet mee te kunnen met technologie op het werk), (2) overload (overrompeld zijn door alle info verspreid door digitale tools), (3) privé FOMO (moeite met het afsluiten van online privécommunicatie op het werk), (4) werk FOMO (moeite met het afsluiten van online werkcommunicatie), (5) beleidsonrust (onrust door een inefficiënt ICT-beleid op het werk) en (6) privé-werk onevenwicht (moeite met het in stand houden van een gezonde werk-privébalans).**

Werknemers kampen niet noodzakelijk met slechts één van deze soorten digitale stress, maar kunnen last hebben van meerdere vormen digistress.

Hoewel we kunnen concluderen dat digitale stress een niet te onderschatten probleem vormt bij werknemers uit de publieke sector, is het moeilijk om het te isoleren van andere belangrijke voorwaarden voor welzijn op het werk. In onze studie blijkt dan ook dat digitale stress sterk samenhangt met de werkdruk die werknemers ondervinden en de mate waarin ze tevreden zijn met hun job. Naast deze werkvoorwaarden, spelen persoonlijke voorwaarden zoals stress gerelateerd aan het privéleven en kwetsbaarheid door burn-outgevoelens eveneens een belangrijke rol. Met andere woorden: **in de aanpak van digitale stress moet niet alleen aandacht worden besteed aan de optimalisatie van ICT-tools, maar moeten ook stressversterkende factoren in rekening worden gebracht.**

In een volgende onderzoeksfase zal specifiek aandacht worden besteed aan preventie en curatie van digitale stress bij werknemers. In het academiejaar 2018-2019 zal de focus komen te liggen op het aanbieden van oplossingen op maat van de verschillende soorten digitale stress. Hiermee beogen we niet enkel het aanreiken van individuele tools waarmee het niveau van digitale stress kan worden gereduceerd, maar ook het formuleren van structurele oplossingen aan de hand van aanbevelingen op beleidsniveau. Daarnaast zullen ook workshops ontwikkeld worden gericht op organisaties in de publieke sector ter preventie/reductie van digitale stress bij werknemers uit deze sector.

# Contactgegevens

## Lotte Vermeulen

Onderzoeker binnen de opleiding Communicatiemanagement,  
Arteveldehogeschool Gent

[E] [lotte.vermeulen@arteveldehs.be](mailto:lotte.vermeulen@arteveldehs.be)  
[T] 09/234.76.82  
[A] Campus Kantienberg, Voetweg 66, 9000 Gent  
[W] <https://www.arteveldehogeschool.be/onderzoek/onderzoeks-en-dienstverleningscentra-odcs/entrepreneurship-30/onze-experten>

## Vicky Franssen

Onderzoeker binnen de opleiding Bedrijfsmanagement,  
Arteveldehogeschool Gent

[E] [vicky.franssen@arteveldehs.be](mailto:vicky.franssen@arteveldehs.be)  
[A] Campus Stropkaai, Stropkaai 14, 9000 Gent  
[W] <https://www.arteveldehogeschool.be/onderzoek/onderzoeks-en-dienstverleningscentra-odcs/entrepreneurship-30/onze-experten>

## Annelore Deprez

Onderzoeker binnen de opleiding Journalistiek,  
Arteveldehogeschool Gent

[E] [annelore.deprez@arteveldehs.be](mailto:annelore.deprez@arteveldehs.be)  
[T] 09/234.76.89  
[A] Campus Kantienberg, Voetweg 66, 9000 Gent  
[W] <https://www.arteveldehogeschool.be/onderzoek/onderzoeks-en-dienstverleningscentra-odcs/entrepreneurship-30/onze-experten>

Meer gegevens over het PWO-project “24/7: het meten van en tools tegen digitale stress bij Vlaamse werknemers in de publieke sector” vind je terug op: <https://www.arteveldehogeschool.be/projecten/247-het-meten-van-en-tools-tegen-digitale-stress-bij-vlaamse-werknemers-de-publieke-sector>

# Referenties

Baert, D. (2014, 16 december). *Meeste kans op burn-out in onderwijs*. Geraadpleegd op 18 april 2017 op <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/wetenschap/1.2183089>

Deheegher, K., Dispersyn, E., Mouton, M., Van De Weghe, L., & Verspeelt, E. (2018). *Digitale stress bij werknemers uit de privésector* [bachelorproef]. Gent: Arteveldehogeschool.

Gabriels, K. (2016). *Onlife. Hoe de digitale wereld je leven bepaalt*. Tielt: Studio Lannoo.

Kalman, Y.M., & Rafaeli, S. (2011). Online pauses and silence: Chronemic expectancy violations in written computer-mediated communication. *Communication Research*, 38, 54-69.

Przybylski, A.K., Murayama, K., DeHaan, C.R., & Gladwell, V. (2013). Motivational, emotional, and behavioral correlates of fear of missing out. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1841-1848.

Ragu-Nathan, T.S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B.S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.

Reinecke, L., Aufenanger, S., Beutel, M.E., Dreier, M., Quiring, O., Stark, B., ... & Müller, K.W. (2016). Digital stress over the life span: the effects of communication load and internet multitasking on perceived stress and psychological health impairments in a German probability sample. *Media Psychology*, 1-26

Securex (februari 2015). Stress & Burn-out. Dreiging voor werknemers ... én werkgevers? [white paper]. Geraadpleegd op 1 juni 2018 op <http://www.securex.be/export/sites/default/.content/download-gallery/nl/whitepapers/white-paper-stress-burn-out-2015.pdf>

Smith, A., & Page, D. (2015). *U.S. smartphone use in 2015*. Washington, D.C.: Pew Research Center.

Smulders, P.G.W., & Houtman, I. (2012). Work in public and private sectors compared (Arbeid in publieke en private sectoren vergeleken). *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 28(3), 268-287.

Vanhaelewyn, B., & De Marez, L. (2016). *Digimeter 2016. Measuring digital media trends in Flanders*. Geraadpleegd op 28 februari 2017 op <http://www.imec-int.com/assets/imec-digimeter-2016-report.pdf>