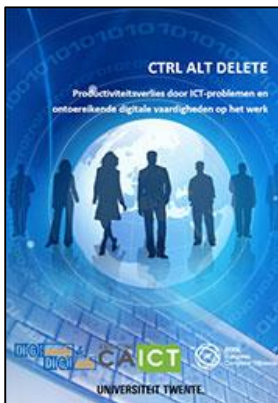


# SAMENVATTING ONDERZOEK UNIVERSITEIT VAN TWENTE



Samenvatting van het onderzoek "CTRL-ALT-DELETE Productiviteitsverlies door ICT problemen en ontoereikende digitale vaardigheden op het werk". Door Universiteit Twente in samenwerking met andere organisaties. Het onderzoek is op de website van [www.DigiWeten.nl/twente](http://www.DigiWeten.nl/twente) te downloaden. Daar staat ook een link naar het onderzoek op de site van de Universiteit zelf.



Deze samenvatting staat ook in het boek "DigiWeten! Met inzicht, overzicht en vertrouwen door de digitale wereld." Verkrijgbaar vanaf April 2017. Schijf je in voor de nieuwsbrief:

[www.digiweten.nl/nb](http://www.digiweten.nl/nb)

## 20 Miljard euro

De gemiddelde Nederlandse werknemer verliest 7,6 % van zijn tijd met computerproblemen. (In sommige beroepsgroepen zijn er ook cijfers van productiviteitsverlies van 10% en meer bekend.) Op basis van cijfers van TNO en CBS zijn er 8.434.560.000 werkuren waarvan dus 7,6% verloren gaat. Een werkend persoon kost gemiddeld 30 euro per uur. De rekensom komt dan uit op ongeveer 20 miljard euro die verloren gaat aan ICT gerelateerde problemen. De onderzoekers hebben aangegeven dat de cijfers conservatief genoemd kunnen worden omdat de deelnemers aan het onderzoek de problemen duidelijk onderschatten.

## Leeftijd en geslacht

Opvallend in het onderzoek is dat de leeftijd en het geslacht nauwelijks uitmaakt. De vooroordelen die bij veel mensen leven, zijn dus gewoon niet waar. Ouder of jongere werknemers hebben evenveel moeite met de digitale wereld. Oudere medewerkers hebben wat meer baat bij een training en zoeken hulp wat vaker bij de helpdesk. Ook de verschillen tussen man en vrouw zijn minimaal. Mannen zoeken iets minder snel hulp dan de vrouwen.

Ook bij het aannemen van jongeren kan er dus niet automatisch van uitgegaan worden dat het met de digitale vaardigheden wel goed zit. Opleidingsniveau maakt hier wel een duidelijk verschil. Hoe hoger opgeleid hoe beter de ICT vaardigheden. Het is zinvol om bij de lager opgeleide werknemers na te gaan of de complexiteit van de applicaties de productiviteit naar beneden halen. Steeds meer software kan door gebruikers, of power users aangepast worden aan de behoeften van de gebruikers. Door software aan te passen en makkelijker in gebruik te maken kan men dit ook voor de beroepen met lager geschoold personeel efficiënter inzetten.

### **Overschatting computervaardigheden.**

Werknemers schatten structureel hun vaardigheden hoger in dan ze in werkelijkheid zijn. Op de stelling: "Mijn computervaardigheden zijn goed" wordt door de werknemers gemiddeld een 4 gegeven op een schaal van 5. De oudere werknemers zijn bescheidener en zien meer ruimte voor verbetering. Alle andere cijfers in het onderzoek spreken dit zelfbeeld van de gemiddelde werknemer tegen. Veel gebruikers weten letterlijk niet beter. En hebben dan ook geen idee dat überhaupt dat het werk efficiënter en minder tijdrovend kan. Dit is onder andere duidelijk geworden door het verschil in de verwachte tijds winst van het volgen van een training en de daadwerkelijke tijds winst. Ook geven werknemers voor bijna alle software programma's zichzelf een te hoog cijfer. Op de universiteit is er een onderzoek gedaan naar prestaties met betrekking tot het zoeken op internet. Men gaf zichzelf een 8,3 voor deze vaardigheden. In de realiteit bleek dat de zoekwoorden onvoldoende specifiek waren en men alleen naar de eerste zoekresultaten keek. Een veel lager rapportcijfer was gerechtvaardigd geweest.

De meeste werknemers hebben in de afgelopen 3 jaar geen ICT training gevolgd. Organisaties zelf doen hier erg weinig aan om dit te veranderen. Meer dan 75% van de werknemers zoeken naar manieren om hun ICT vaardigheden te verbeteren buiten de eigen organisatie. Als ze dit al doen. Conclusie is dan ook dat er veel werknemers en werkgevers te weinig doen om deze reden van kapitaalvernietiging tegen te gaan.

### **Hulp door collega's.**

De belangrijkste bron, voor 38% van de werknemers, achter het ontwikkelen van de digitale vaardigheden is de hulp die daarbij door collega's wordt geboden. De werknemer leert hier het meest van. Uit het onderzoek blijkt dat dit ook de meest effectieve manier is. De werknemers die zo ICT vaardigheden opdoen is ook de manier die de minste tijd kost en het meest oplevert. Ook hier gaat veel tijd verloren van de medewerker bij het helpen van collega's met ontoereikende digitale vaardigheden. Er zijn minimaal 2 werknemers betrokken bij het geven en ontvangen van hulp. Bijna twee derde van de werknemers is hier regelmatig mee bezig. Dit kost hun gemiddeld 24 minuten per week. Dit is 18 uur in een fulltime arbeidsjaar en dus een halve week! Vrouwen doen dit iets vaker dan mannen. Mannen besteden, als zij helpen, hier weer meer tijd aan dan de vrouwen.

De verschillen zijn zoals eerder benoemd minimaal. Andere bronnen die geraadpleegd worden zijn internet en boeken: 19%. Voor 15% van de werknemers geldt dat zij het meest hebben geleerd van iemand buiten de eigen organisatie. Slechts 5% zei de helptoets op de computer zelf te gebruiken.

### **Helpdesk**

Uit het onderzoek komt naar voren dat de helpdesk de oorzaak van de meeste problemen die door gebruikers gemeld worden kan herleiden naar gebrek aan kennis en inzicht. Het percentage dat toegeschreven wordt aan gebrek aan digitale vaardigheden van de werknemer (16%) is net zo groot als de categorie netwerk en software problemen. (beide 15%). Virussen zijn voor maar 1% deel van de problemen.

Ook ziet de helpdesk zichzelf meer als een technisch dienstverlener. En niet als de aangewezen persoon die de digitale vaardigheden van de medewerker moeten verbeteren. Zij geven aan dat de oorzaak van de problemen waar de werknemers mee komen voor 60% aan gebrek aan ervaring ligt, voor 47% aan onvoldoende vaardigheden en het weinig of niet volgen van trainingen. Ook al worden door de werknemers problemen met ICT middelen als technisch opgegeven het blijkt toch dat in de meeste gevallen de oorzaak bij de gebruiker ligt.

## **Trainingen**

Door de juiste gerichte en gestructureerde trainingen kan veel gewonnen worden. Een gemiddelde tijds winst van 33 minuten per dag. In het onderzoek wordt er een magere voldoende gegeven op de vraag of de eigen organisatie deze trainingen beschikbaar stelt. De redenen dat werknemers gemotiveerd zijn om een training te willen volgen zijn: Kennisvermeerdering (62%), Verplicht door het werk (38%), minder problemen met computers (22%) en goed voor de carrière (20%), Erkenning (8%) Salarisverhoging (6%).

De redenen genoemd om een training niet te doen zijn dat men denkt het niet nodig te hebben (60%), gebrek aan tijd (15%) en niet mogen van de werkgever (12%). Als men dan kijkt wat de dagelijkse tijds winst is ingeschat door mensen die geen training hebben gevolgd, ten op zicht van medewerkers die dat wel hebben gedaan is dat de helft. Het blijkt dus dat de daadwerkelijke tijds winst 2 keer zo hoog is dan men in eerste instantie had verwacht. Namelijk 33 minuten per dag. Dit is per arbeidsjaar: 132 uur. Ruim 16 werkdagen. Voor de oudere medewerker is dit 40 minuten per dag.

## **Niet op het netvlies**

Dit probleem lijkt zowel bij de medewerkers zelf, als bij de leidinggevendenden nauwelijks op het netvlies te staan. Er zijn diverse mogelijkheden om dit verlies tegen te gaan. Als men ziet hoe snel de ontwikkelingen gaan is het vreemd dat er zo weinig aandacht aan besteed wordt. Het is duidelijk dat er elke keer leergeld betaald moet worden voor het zich eigen maken van nieuwe apparaten en toepassingen. Door dit gestructureerd en in teamverband te doen kan hierin veel geld bespaard worden. Er wordt bij het aannemen van personeel steeds beter op gelet of men wel genoeg digitale vaardigheden bezit. Ook zijn dienstverbanden vaker tijdelijk dus de kans dat men hier op getoetst wordt is groot. De helpdesk is in de helft van de gevallen de plek waar medewerkers hulp zoeken voor hun computer problemen. Hulp vragen bij de helpdesk wordt in veel gevallen gezien als iets dat te lang duurt en niet altijd de juiste oplossing kan geven. Het alternatief voor de helpdesk wordt gezocht in de ondersteuning van collega's of er wordt zelfs buiten het werk gezocht naar deze hulp.

## **Aanbevelingen.**

Uit het onderzoek komen verschillende aanbevelingen naar voren. Een ervan is het inventariseren van de bron van het productiviteitsverlies. Vaak kan de werknemer dit prima aangeven. Dat er niet efficiënt gewerkt wordt is vaak wel duidelijk. Om te kunnen zien hoe dit anders gedaan kan worden ontbreekt vaak de kennis en het inzicht.

Hulp aan collega's beter organiseren en faciliteren is een goede manier om productiviteitsverlies tegen te gaan. Op de meeste afdelingen is wel een persoon te vinden die meer kennis heeft en een beter inzicht in de digitale wereld dan de rest. Door deze persoon ook formeel de rol te geven van kartrekker en ook hierin te ondersteunen kan veel gewonnen worden.

## **Meest gebruikte software**

De meest gebruikte software is die voor e-mail ( 85% ), internet browsen( 80% ), zoekmachines ( 59% ), tekstverwerken ( 55% ) en spreadsheetprogramma's ( 49% ). Specifieke bedrijfssoftware ( 44% ) is hierin de hekkensluiter. De meeste problemen met als oorzaak de gebrekkige digitale vaardigheden zijn komen dan ook hierin voor.

De vaardigheden voor het gebruik van de computer anders dan internet en e-mail is ook onderzocht. Hierin is ook meegenomen een scenario met problemen waar ook het gebrek aan vaardigheden mee herleid kon worden. Voorbeelden zijn het kunnen opslaan, of vergeten op te slaan van een bestand.

Het niet kunnen vinden van bestanden en het uitvoeren van handelingen waarvan achteraf bleek dat ze sneller en efficiënter hadden gekund. De mannen zijn wel de groep die hierin de meeste tijd verliezen ten opzicht van de vrouwen. Twee keer zo veel! Het zou kunnen dat mannen minder snel hulp vragen en op deze manier productiviteitsverlies blijven houden.

Men is gemiddeld 5 minuten per dag kwijt aan problemen die voorkomen hadden kunnen worden. Dat is dus in een maand 105 minuten productiviteitsverlies. Dit is 21 uur per jaar. Bijna 3 werkdagen. Behalve de tijd die men verliest, gaat het ook om plezier in het werk en frustratie over het eigen kunnen of dat van collega's. Ook opvallend is dat het management misschien minder werkt met deze programma's maar wat productiviteitsverlies met kop en schouders boven de andere groepen uitsteken.

Ook met het zoeken op internet gaat veel tijd verloren. Dit is het grootste zorgenkind. Het vinden van de juiste website of andere informatie, het niet kunnen opslaan van bestanden via het internet en dergelijke problemen is voor veel medewerkers een probleem. Ook de vrijheid die men heeft en het ongestructureerde van internet geeft veel productiviteitsverlies. De jongere generatie maakt meer gebruik van internet. Zij hebben dan ook meer productiviteitsverlies dan de oudere. Dit zit er onder meer in dat zij meer moeite hebben in het selecteren van de juiste informatie uit de enorme hoeveel beschikbare bronnen. De jongeren zijn wel weer beter in het navigeren met en het bedienen van de browser.

Bij het gebruik van e-mail is het productiviteitsverlies het minst. E-mail software wordt wel het meest gebruikt. Hier is dus het minst in te winnen. Hoewel ook hier productiviteitsverlies ontstaat door het mailen naar de verkeerde persoon en het vergeten van bijlagen. Meer dan de helft van de mensen leest de mail gelijk als deze binnenkomt. Dit is zeer inefficiënt. Beter is het om hiervoor een vast tijdstip op de dag te reserveren.

### **Conclusies**

Ondersteun en stimuleer Collega's die elkaar helpen. De meest effectieve, goedkope, en prettig ervaren hulp en ondersteuning bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden is de hulp die collega's elkaar kunnen bieden. Dit wordt weinig tot niet gestimuleerd of gefaciliteerd door de organisaties zelf. Als het gebeurt is het spontaan en ad hoc. Beter is het om minimaal één power user per afdeling of team te vinden en deze te ondersteunen in zijn of haar rol.

### **Training**

Effect van training is groot maar wordt zwaar onderschat. Er is ontzettend veel productiviteitsverlies tegen te gaan door trainingen. 33 minuten per dag kan er verdiend worden. Dit is erg veel. De werknemers ondervinden 2 keer zo veel tijdswinst als zij verwacht hadden. Ook is het goed om in beeld te hebben welke oplossingen werknemers gebruiken bij het oplossen van ICT problemen. Oplossingen anders dan de hulp van collega's of de helpdesk. Denk hierbij aan boeken en instructievideo's.

### **Inventariseer bronnen van productiviteitsverlies**

Werknemers hebben vaak een prima idee waar de oorzaak van tijdverlies te vinden is. Zij hebben vaak niet de kennis of inzicht om dit ook daadwerkelijk op te lossen. Ook wordt de ondersteuning nauwelijks gegeven door de werkgever. Gevolg is dat het op de oude inefficiënte wijze gedaan blijft worden. Terwijl men wel vermoedt dat dit beter kan. Het inventariseren van deze tijdverspillers is dus een punt van aandacht.

## Rol van de helpdesk

Bekijk of de helpdesk niet een bredere rol kan hebben in het signaleren en doorsturen van werknemers met te weinig digitale vaardigheden. Zij kunnen hier een meesturende rol in hebben.

## Ten Slotte

Ik hoop dat je iets aan de informatie hebt gehad die in deze samenvatting staat. Bij het schrijven van mijn boek heb ik er veel aan gehad. Mocht je eens in gesprek willen gaan dan verneem ik graag iets van je. Laat je wat van je horen?

Met vriendelijke groet,

Aldo de Beunje  
[aldo@digiweten.nl](mailto:aldo@digiweten.nl)  
[www.digiweten.nl](http://www.digiweten.nl)

