

Studie over digitaal deconnectiegedrag binnen de Brusselse gewestelijke overheidsdiensten

**Onderzoeksgroep Work and
Organisation Studies**

Drs. Alice Verlinden
Prof. Dr. Elfi Baillien
Prof Dr. Marijke Verbruggen

Inhoud

1. Achtergrondinformatie.....	1
1.1. Opzet studie	1
1.2. Studiedesign.....	1
1.3. Metingen.....	2
1.4. Beschrijving van de respondenten	2
1.5. Vergelijking respondenten met populatie	2
2. Resultaten	4
2.1. Hoe zit het met de connectiviteit van medewerkers?	4
2.1.1. Indicatoren voor overmatige connectiviteit	4
2.1.2. Link tussen connectiviteit en uitputting.....	6
2.2. Hoe en in welke mate deconnecteren de medewerkers zich van ICT?	8
2.2.1. Wat verstaan we onder digitale deconnectie ?.....	8
2.2.2. Hoe werd digitale deconnectie gemeten in deze studie?	9
2.2.3. Algemene deconnectieniveaus over contexten heen	10
2.2.4. Specifieke deconnectiestrategieën per context	11
2.3. Waarom is digitale deconnectie belangrijk?	14
2.4. Wat bepaalt het deconnectieniveau van werknemers?	19
2.5. Voorgestelde maatregelen om deconnectie te bevorderen	30
3. Algemene conclusies en aanbevelingen	33
4. Limitaties en vervolgonderzoek.....	36
APPENDIX 1 : deelnemende Brusselse Gewestelijke overheidsinstellingen	37
APPENDIX 2: sociodemografische gegevens en algemene werkkenmerken	38
APPENDIX 3: metingen.....	40
APPENDIX 4: gemiddelden en standaardafwijkingen	42
APPENDIX 5: verschillen in deconnectieniveaus.....	43
APPENDIX 6: voorgestelde maatregelen per instelling.....	45

Figuren

Figuur 1 Techno-overload	4
Figuur 2 Onderbrekingen.....	6
Figuur 3 Connectiviteit buiten de normale werkuren	6
Figuur 4 Uitputting	7
Figuur 5 Inventaris deconnectiestrategieën	10
Figuur 6 Gemiddelde deconnectionniveau over contexten heen.....	11
Figuur 7 Specifieke deconnectiestrategieën (werkgerelateerd, buiten het werk).....	12
Figuur 8 Specifieke deconnectiestrategieën (persoonlijk, tijdens het werk).....	13
Figuur 9 Specifieke deconnectiestrategieën (werkgerelateerd, tijdens het werk)	13
Figuur 10 Psychologische ontkoppeling	15
Figuur 11 Werk-naar-privé conflict.....	16
Figuur 12 Privé-naar-werk conflict	16
Figuur 13 Concentratie	18
Figuur 14 Home protection preference (segmentatievoorkeur)	23
Figuur 15 Work protection preference (segmentatievoorkeur)	23
Figuur 16 Polychroniciteit	25
Figuur 17 Werkdruk.....	27
Figuur 18 Verwachtingen om beschikbaar te zijn.....	28
Figuur 20 Onderlinge taakafhankelijkheid.....	29

Tabellen

Tabel 1 Correlatietabel: digitale deconnectie en potentiële gevolgen.....	14
Tabel 2 Correlatietabel: persoonlijke voorkeur en digitale deconnectie.....	24
Tabel 3 Correlatietabel: werkkenmerken en digitale deconnectie	29
Tabel 4 Voorgestelde maatregelen.....	30

Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid

Dit rapport is het eindresultaat van een onderzoek dat onafhankelijk werd verricht door de onderzoeksgroep Work and Organisation Studies van de KU Leuven. De verzamelde gegevens werden op een vertrouwelijke manier behandeld.

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

1. Voor de Brusselse Gewestelijke ambtenaren is overmatige connectiviteit (vb. interrupties, technologische overbelasting) vooral problematisch **tijdens** de werkuren, en in mindere mate **buiten** de werkuren.
2. De medewerkers passen verschillende strategieën toe om hun connectiviteit te reguleren. Dit onderzoek toont aan dat het toepassen van deze deconnectiestrategieën samenhangt met:
 - ✓ Een betere **werk-privé combinatie**
 - ✓ Een betere **herstelcapaciteit** (nl. de capaciteit om het werk mentaal opzij te zetten buiten de werkuren)
 - ✓ Een betere **concentratie** tijdens het werk
3. De mate waarin medewerkers hun connectiviteit beperken hangt af van verschillende **persoonlijke kenmerken**, zoals de leeftijd (hoe ouder, hoe minder deconnectie), het geslacht (mannen deconnecteren zich minder dan vrouwen), en de persoonlijke voorkeur om werk en privéleven van elkaar te scheiden.
4. De mate waarin medewerkers hun connectiviteit beperken hangt tevens af van verschillende **werkkenmerken**, zoals de werkdruk en de sociale verwachtingen om bereikbaar te zijn.

Organisaties kunnen digitale deconnectie bevorderen door een **combinatie van maatregelen** bestaande uit **afsprakenkaders, opleiding, sensibilisering** en mogelijks ook **technologische ingrepen**. Deze maatregelen hebben tot doel om (a) het **haalbaar** te maken voor medewerkers om zich te deconnecteren (vb. back-ups worden voorzien bij afwezigheid, werklast is aanvaardbaar), en (b) een **klimaat** te creëren waarin gebalanceerde connectiviteit wordt aangemoedigd, **zowel tijdens, als na de werkuren**. In ieder geval dient rekening gehouden te worden met de uiteenlopende **noden en voorkeuren** van medewerkers inzake digitale deconnectie. Daarom is het belangrijker om het deconnectiebeleid op een **participatieve manier** vorm te geven (vb. aan de hand van werkgroepen waarin goede praktijken worden besproken).

1. Achtergrondinformatie

1.1. Opzet studie

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering keurde in juli 2022 de eerste lezing van het voorstel tot wijziging van het decreet van 26 januari 2017 betreffende telewerken en werken in satellietkantoren goed. Deze geeft de uitvoering aan van het recht op deconnectie voor alle Brusselse ambtenaren. In dit kader wenste talent.brussels een eerste diagnose te stellen van de digitale deconnectie binnen de verschillende instellingen in de regio om een duurzaam beleid ter bevordering van de levenskwaliteit op het werk te kunnen voeren.

Daartoe organiseerde talent.brussels, in samenwerking met de onderzoeksgroep Work and Organisation studies van KU Leuven, een grote enquête over digitale deconnectiegewoonten bij alle medewerkers van de Brusselse instellingen. Deze enquête draagt ook bij aan een wetenschappelijk onderzoeksproject gericht op het opzetten van een systemisch diagnostisch hulpmiddel voor digitale deconnectie.

Met de studie wordt er een antwoord gezocht op vier specifieke onderzoeksvragen:

1. Hoe zit het met de connectiviteit van de Brusselse Gewestelijke ambtenaren?
2. In welke mate en op welke manier deconnecteren de medewerkers zich van ICT?
3. (Waarom) is digitale deconnectie belangrijk?
4. Wat bepaalt het digitale deconnectieniveau van werknemers?

Om hier antwoorden op te bieden worden in deze enquête vragen gesteld over het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT), over bepaalde persoonlijke en werkkenmerken, en over het welzijn van de medewerkers.

1.2. Studiedesign

Het onderzoek bestond uit een eenmalige schriftelijke online enquête. De vragenlijst werd ingevuld door medewerkers van de 19 deelnemende publieke instellingen (zie Appendix 1) van het Brussels Hoofdstedelijke Gewest.

De vragenlijst had tot doel om de volgende informatie te vergaren: socio-demografische informatie, (tele)werkgewoonten, jobkenmerken, individuele voorkeuren m.b.t. (de)connectie en digitale (de)connectiegewoonten. Deze vragenlijst werd verdeeld vanuit talent.brussel naar de 19 deelnemende instellingen op 3 oktober 2022. De instellingen kregen 4 weken de tijd om de vragenlijsten te verspreiden en te laten invullen door hun medewerkers. In totaal vulde 9.7% van de medewerkers de vragenlijst volledig in.

1.3. Metingen

De enquête bestond uit open vragen (vb. "hoeveel werkuren bent u contractueel aangesteld?") en gevalideerde schalen om de verschillende constructen te meten. Een schaal bestaat uit een aantal stellingen die respondenten beoordelen op een Likert-schaal (vb. een 5-puntenschaal gaande van 1: *helemaal mee oneens* tot 5: *helemaal mee eens*).

In appendix 3 worden de kenmerken van de verschillende gebruikte schalen weergegeven (met name de wetenschappelijke bron, het aantal stellingen per schaal, een voorbeeld van een stelling, de betrouwbaarheid van de schaal).

1.4. Beschrijving van de respondenten

Appendix 2 geeft de sociodemografische kenmerken weer van de 937 respondenten die de vragenlijst invulden. In totaal werden door 206 (22%) Nederlandstaligen en 731 (78%) Franstaligen vragenlijsten ingevuld. Iets meer dan de helft van de deelnemers (53.3%) woont in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, terwijl de overige deelnemers in het Vlaams (25.5%) en in het Waals Gewest (21.2%) wonen. De meerderheid is vrouwelijk (59.2%) en de gemiddelde leeftijd is 42 jaar (SD = 9.8 jaar). Ongeveer 3 op de 4 respondenten heeft een partner en 68.5% woont ook samen met zijn of haar partner. Iets meer dan de helft van alle deelnemers heeft inwonende kinderen (53.3%).

De meerderheid van de respondenten is hoger geschoold: 22.9% heeft een professionele of academische bachelor, 60.3% heeft een master of een doctoraat. De overige respondenten haalden maximaal een diploma van het lager onderwijs (slechts 0.1%), van het lager secundair onderwijs (2.0%) of van het hoger secundair onderwijs (13.7%). Binnen de instellingen hadden de meeste deelnemers ook een hoog functieniveau. Zo heeft 57.2% een niveau A, 23.5% een niveau B, 14.6% een niveau C en 2.8% een niveau D. Daarnaast hadden een aantal respondenten een mandataris functie (1.8%). Bijna drie op tien respondenten (29.5%) bekleeden een leidinggevende functie.

We zien in de resultaten dat de meeste respondenten voor een deel van de tijd thuiswerkten in de periode voor de bevraging: slechts 4.5% van de respondenten werkte nooit van thuis uit in de maand voorafgaand aan de bevraging. De meeste respondenten werken gemiddeld twee (34.8%), of drie (4.7%) dagen per week van thuis uit.

1.5. Vergelijking respondenten met populatie

Om de representativiteit van de steekproef te evalueren, worden de respondenten vergeleken met de eigenlijke populatie. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de data uit het talentAnalytics.brussels observatorium van 2021, voor de bevroegde organisaties.

De populatie in de huidige studie scoort over het algemeen goed op representativiteit, met enkel een oververtegenwoordiging van leidinggevenden en een lichte ondervertegenwoordiging van ambtenaren die niet telewerken. Ook stellen we vast dat één grote groep in veel mindere mate bereikt kon worden in de huidige studie. Deze groep is van niveau D/E, vaker lager opgeleid en mannelijk, valt vaker onder het Franstalig taalstatuut, telewerkt zo goed als niet en is vooral gegroepeerd in enkele instellingen, namelijk net.brussels, leefmilieu.brussels, parking.brussels en SIAMU.

De aanzienlijke verschillen in werkcontext en werkinhoud tussen deze groep en de rest van de ambtenaren, die vaker bureauwerkers zijn, vormen een waarschijnlijke oorzaak van de ondervertegenwoordiging van niveau D/E in onze online afgenomen enquête. Het is ook een belangrijke aanwijzing dat er verder onderzoek nodig is, met een vraagstelling die meer gericht is op hun gebruik van technologie en een dataverzamelingsmethode die beter aangepast is aan hun dagdagelijkse context.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de enquête gepresenteerd. Het betreft algemene resultaten voor de negentien deelnemende instellingen. Het afzonderlijk rapporteren van resultaten per individuele instelling was niet mogelijk wegens de te lage responsgraad per individuele instelling.

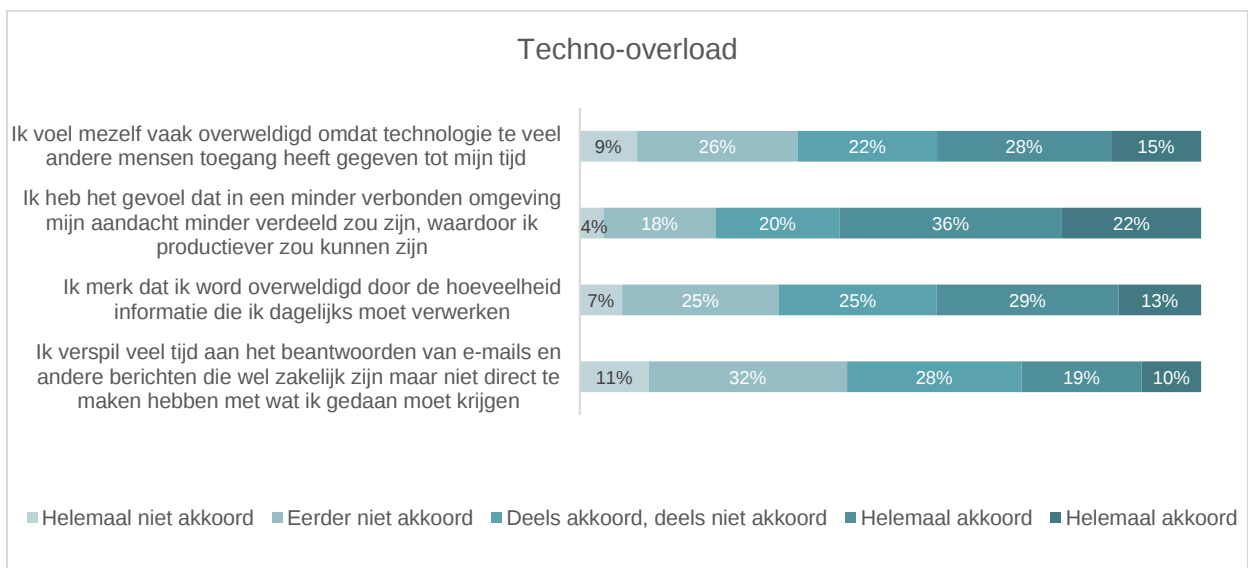
We starten met het bespreken van een aantal indicatoren voor connectiviteit van de medewerkers, en bestuderen het verband met uitputting (*hoofdstuk 2.1*). Vervolgens worden een aantal descriptieve statistieken weergegeven met betrekking tot de digitale deconnectie strategieën die de medewerkers toepassen (*hoofdstuk 2.2*). Daarna wordt de samenhang met uitkomsten zoals vermoeidheid, werk-privé interferentie en concentratie op het werk bestudeerd (*hoofdstuk 2.3*). Tot slot bekijken we of de mate van digitale deconnectie samenhangt met bepaalde persoonlijke elementen (vb. eigen voorkeuren) en/of werkkenmerken (vb. de verwachting om beschikbaar te zijn) (*hoofdstuk 2.4*).

2.1. Hoe zit het met de connectiviteit van medewerkers?

2.1.1. Indicatoren voor overmatige connectiviteit

Techno-overload

Techno-overload is een vorm van stress die ontstaat wanneer de hoeveelheid werkgerelateerde berichten en informatie die de medewerkers moeten behandelen groter is dan hun capaciteit om deze op een efficiënte manier te verwerken. Het gaat met andere woorden om een gevoel van overweldiging dat ontstaat door de hoeveelheid informatie en communicatie die de medewerkers bereikt.



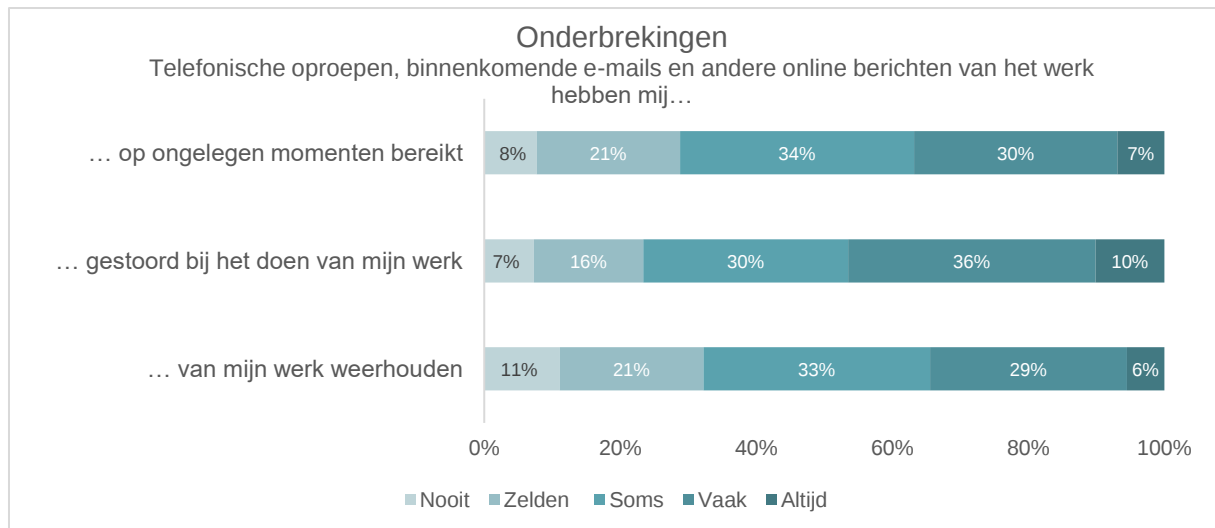
Figuur 1 Techno-overload

Techno-overload werd gemeten aan de hand van vier stellingen (Figuur 1), beantwoord op een schaal van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord). De gemiddelde score op deze variabele bedroeg 3.17 (SD = 0.92), of omgerekend 5.4/10. Techno-overload is dus weldegelijk een probleem voor medewerkers. Meer dan vier op tien respondenten (43%) gaven bijvoorbeeld aan dat ze (helemaal) akkoord waren met de stelling *'ik voel mezelf vaak overweldigd omdat technologie te veel andere mensen toegang heeft gegeven tot mijn tijd'*. Meer dan de helft van de medewerkers (60%) is bovendien (helemaal) akkoord met de stelling *'Ik heb het gevoel dat in een minder verbonden omgeving mijn aandacht minder verdeeld zou zijn, waardoor ik productiever zou kunnen zijn'*.

Onderbrekingen

De invoering van laptops, computers en andere ICT bracht een toename van technologische onderbrekingen met zich mee. Elektronische berichten, zoals e-mails, oproepen of chats, verstoren medewerkers in hun taken, waardoor het werk regelmatig wordt stopgezet om deze interrupties te behandelen. Hoewel onderbrekingen in sommige gevallen nuttig kunnen zijn omdat ze relevante informatie bevatten voor de ontvanger, zijn ze in vele gevallen ook zeer belastend en tijdrovend. Bij binnenkomende berichten wordt de aandacht immers weggetrokken van de primaire taak, waardoor deze tijdelijk wordt stopgezet en pas hervat kan worden nadat de aandacht weer naar de originele taak werd herleid.

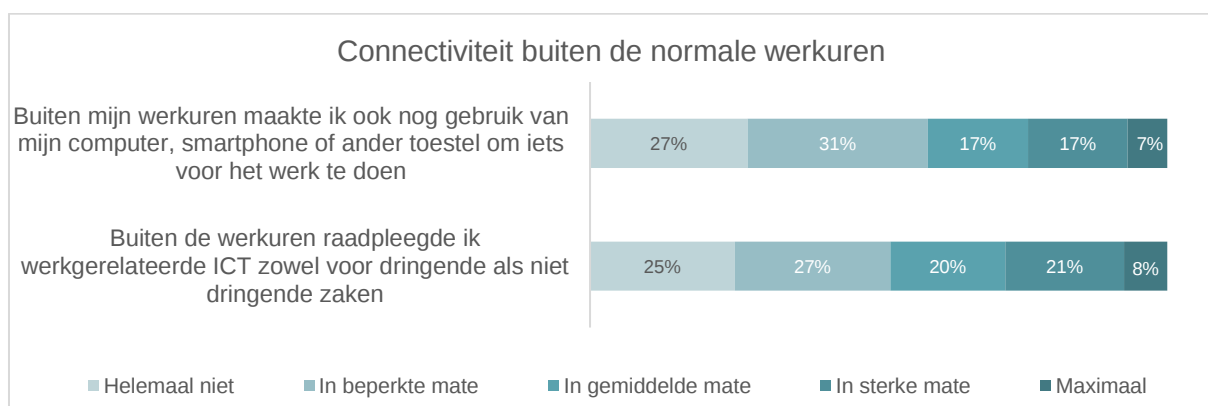
In deze studie meten we de onderbrekingen veroorzaakt door werkgerelateerde berichten en oproepen aan de hand van drie vragen (zie Figuur 2), gescoord op een schaal van 1 (nooit) tot 5 (altijd). Gemiddeld werd een score van 3.10 (SD = 0.98) bereikt, ofwel omgerekend 5.3/10. Onderbrekingen zijn dus voor een groot aantal deelnemers problematisch. Zo geven meer dan drie op tien respondenten (37%) aan dat werkgerelateerde oproepen en online berichten hen vaak of altijd op ongelegen momenten hebben bereikt, en geven bijna de helft van de medewerkers (47%) aan dat deze oproepen en berichten hen vaak of altijd gestoord hebben in het doen van hun werk.



Figuur 2 Onderbrekingen

Connectiviteit buiten de werkuren

Twee vragen peilden naar de mate waarin medewerkers ook buiten de werkuren geconnecteerd bleven op hun ICT voor professionele doeleinden (vb. mails beantwoorden). De respondenten moesten op een schaal van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord) aangeven in welke mate ze het eens waren met de onderstaande stellingen (Figuur 3). De gemiddelde score over de twee vragen bedraagt 2.51 (SD = 1.16), oftewel omgerekend 3.8/10. Onderstaande tabel toont aan dat de meeste respondenten helemaal niet (27%) of slechts in beperkte mate (31%) gebruik maken van elektronische toestellen om iets voor het werk te doen buiten de normale werkuren. Toch geeft ook een behoorlijke groep aan dat ze in sterke mate (17%) of maximaal (7%) gebruik maken van elektronische toestellen om iets voor het werk te doen buiten de normale werkuren.



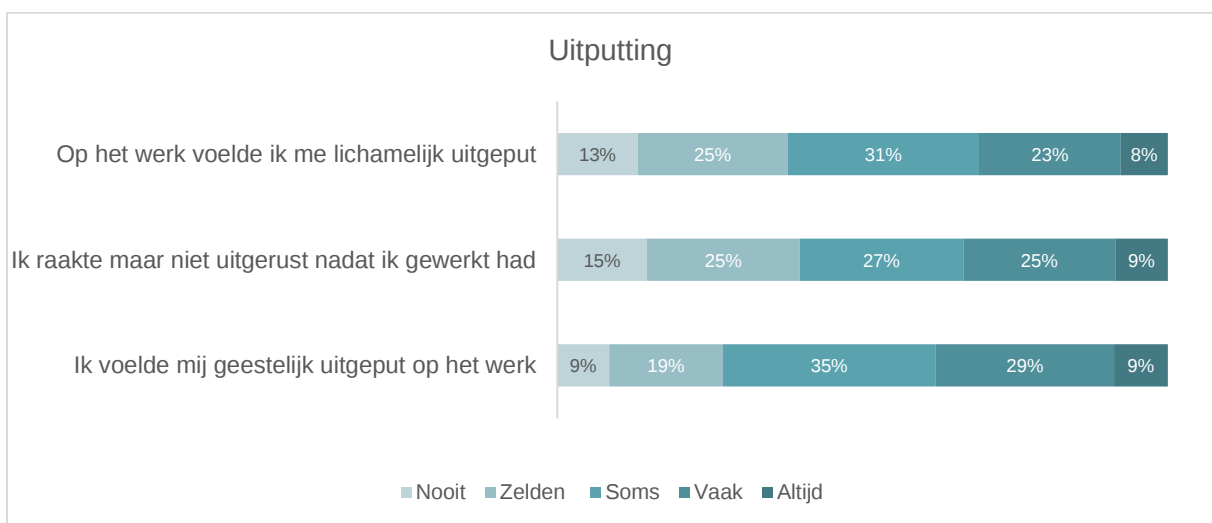
Figuur 3 Connectiviteit buiten de normale werkuren

2.1.2. Link tussen connectiviteit en uitputting

Vervolgens bekijken we op welke manier de bovengenoemde indicatoren voor connectiviteit gelinkt zijn aan uitputting. Uitputting wordt beschreven als een extreme vorm van vermoeidheid

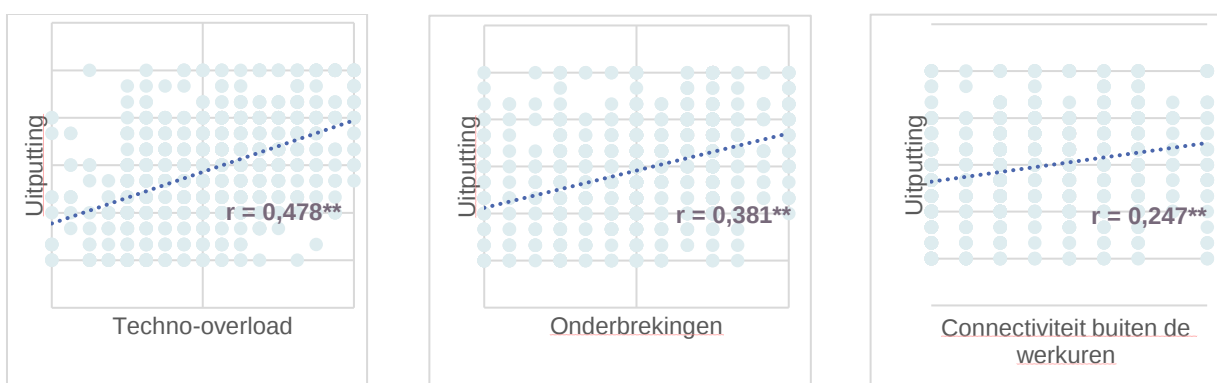
waarbij de mentale hulpbronnen van werknemers opgebruikt zijn, waardoor werknemers te maken hebben met een gebrek aan mentale en fysieke energie. Uitputting is een belangrijke indicator van het mentaal welzijn van werknemers, daar het ook een centrale dimensie is van burn-out.

We meten uitputting aan de hand van drie vragen (zie Figuur 4), waarop respondenten moesten antwoorden op een schaal van 1 (nooit) tot 5 (altijd). Zij scoorden gemiddeld 2.95 (SD = 1.03) op deze vragen. Dit komt overeen met een aanzienlijke score van 4.9/10. Verder kan uit Tabel 5 worden afgelezen dat meer dan drie op de tien respondenten vaak of altijd fysiek (31%) en/of mentaal (38%) uitgeput was op het werk, en dat meer dan drie op tien respondenten aangaven dat ze vaak of altijd niet uitgerust geraakten na een werkdag (34%).



Figuur 4 Uitputting

Om een uitspraak te kunnen doen over de link tussen connectiviteit en uitputting, bestuderen we de correlatiecoëfficiënten (Spearman's correlatie). De correlatiecoëfficiënt is een getal tussen -1 en 1 en is een maat voor de samenhang tussen twee variabelen. Wanneer een correlatiecoëfficiënt statistisch significant is (d.w.z. met een p-waarde kleiner dan 0.05), kan de coëfficiënt geïnterpreteerd worden. Een getal kleiner dan 0 wijst op een negatief verband, en een getal groter dan 0 wijst op een positief verband.



Zoals uit bovenstaande grafieken kan worden afgeleid, is het verband tussen de drie indicatoren en uitputting significant en positief. Techno-overload is het sterkste gelinkt aan uitputting ($r = 0.486$, $p < 0.001$): hoe meer de respondenten zich overbelast voelden door elektronische informatie en communicatie, hoe uitgeputter ze zich in het algemeen voelden. Ook het verband tussen onderbrekingen en uitputting was redelijk sterk en significant ($r = 0.381$, $p < 0.001$): hoe meer onderbrekingen door oproepen en berichten, hoe meer uitputting bij de medewerkers. Tot slot zien we ook een gematigde samenhang tussen connectiviteit buiten de werkuren en uitputting ($r = 0.247$, $p < 0.001$). Medewerkers die in sterke mate geconnecteerd bleven met het werk buiten hun werkuren, waren over het algemeen ook uitgeputter.

Conclusie 1: overmatige connectie – zowel buiten als tijdens de werkuren – is uitputtend

- ✓ Behoorlijk wat medewerkers hebben last van technologische overbelasting en interrupties die worden gecreëerd door de hoeveelheid informatie en communicatie die ze moeten verwerken. Er is ook een duidelijke link met het welbevinden van medewerkers: wie veel overload en interrupties ervaart, voelt zich in het algemeen ook meer uitgeput.
- ✓ Een deel van de medewerkers geeft bovendien ook aan dat ze buiten hun normale werkuren nog geconnecteerd blijven met het werk. Hoewel dit niet altijd problematisch hoeft te zijn (vb. meer flexibiliteit), stellen we toch ook een link met uitputting vast.
- ✓ **We nemen mee dat overmatige connectiviteit – zowel buiten, maar ook tijdens de werkuren - uitputtend kan zijn voor werknemers. Het is dus aangewezen om maatregelen te nemen om de connectiviteit in beide contexten in te perken.**

2.2. Hoe en in welke mate deconnecteren de medewerkers zich van ICT?

2.2.1. Wat verstaan we onder digitale deconnectie ?

Digitale deconnectie wordt gedefinieerd als de flexibele strategieën die mensen toepassen om het gebruik van ICT te beperken. Voorbeelden zijn het weggelaten van toestellen, het uitschakelen van meldingen of het focussen op niet-digitale taken. In het algemeen blijkt digitale disconnectie een belangrijk aspect voor het 'digitaal welzijn' van werknemers, wat verwijst naar een toestand van optimaal evenwicht tussen connectiviteit en disconnectiviteit,

waarbij technologische nadelen (bv. overbelasting) worden geminimaliseerd terwijl de voordelen ervan (vb. communicatie-efficiëntie) worden gemaximaliseerd¹.

Kenmerkend voor het technologiegebruik van werknemers, is dat het zich bevindt op het kruispunt van twee sociale sferen, namelijk de werksfeer en de privésfeer. Zo kunnen medewerkers hun werk thuis verderzetten na de werkuren via hun laptop of smartphone, en kunnen ze ook tijdens de werkuren verbonden blijven met hun privéomgeving. In deze studie bekijken we daarom verschillende contexten van digitale deconnectie:

1. Digitale deconnectie van werkgerelateerde ICT buiten de werkuren
 - ✓ *vb. e-mails van het werk uitzetten tijdens de vrije tijd*
2. Digitale deconnectie van persoonlijke ICT tijdens de werkuren
 - ✓ *vb. notificaties uitschakelen van sociale media tijdens de werkdag*
3. Digitale deconnectie van werkgerelateerde ICT tijdens het werk
 - ✓ *vb. notificaties van werkgerelateerde chats uitzetten tijdens de werkdag*

Deze strategieën zijn flexibel, in de zin dat er op verschillende manieren gedeconnecteerd kan worden. We onderscheiden drie categorieën strategieën, met elk een verschillende focus:

1. Focus op technologie: Beperkingen in het gebruik van toestellen (vb. smartphone wegleggen), programma's of applicaties (vb. mailbox sluiten) of functies (vb. meldingen uitzetten).
2. Focus op communicatie: Het communiceren of signaleren wanneer men al dan niet bereikbaar is (vb. bijvoorbeeld door afspraken te maken of door gebruik te maken van een afwezigheidsstatus).
3. Focus op tijdsbeperkingen: Het beheren van de tijdstippen waarop men wel dan niet geconnecteerd is (vb. de mailbox slechts 2 keer per dag openen, en de rest van de dag toelaten).

2.2.2. Hoe werd digitale deconnectie gemeten in deze studie?

Op basis van bovenstaande types strategieën, werd een inventaris opgemaakt bestaande uit twaalf specifieke deconnectie-acties (zie Figuur 5). Deelnemers werden a.d.h.v. een Likert schaal gevraagd om voor elke actie aan te geven hoe intensief (*helemaal niet – in beperkte mate, in gemiddelde mate, in sterke mate, zo veel mogelijk/ maximaal*) of hoe dikwijls (*bijna nooit, zelden, soms, vaak, bijna altijd*) ze iedere strategie toepasten tijdens de voorbije maand.

¹ Voor meer informatie, zie Vanden Abeele, M. M. (2021). Digital wellbeing as a dynamic construct. *Communication Theory*, 31(4), 932-955.

Technologische restricties	Communicatie en afspraken	Tijdsbeperking op ICT
• Uitschakelen meldingen • Negeren meldingen • Apps/ programma's sluiten • Offline stand (vb. wifi uitschakelen) • Computer/ smartphone uitschakelen • Computer/ smartphone wegleggen	• Afspraken over onbereikbaarheid • Afwezigheidsbericht of signaal instellen • Informeren over onbereikbaarheid	• Tijd op ICT begrenzen • ICT op specifieke momenten gebruiken • Actief momenten zonder ICT inplannen

Figuur 5 Inventaris deconnectiestrategieën

De vragen werden gesteld voor elk van de drie bovenstaande deconnectiecontexten, namelijk:

- Digitale deconnectie van werkgerelateerde ICT buiten de werkuren
- Digitale deconnectie van persoonlijke ICT tijdens de werkuren
- Digitale deconnectie van werkgerelateerde ICT tijdens het werk.

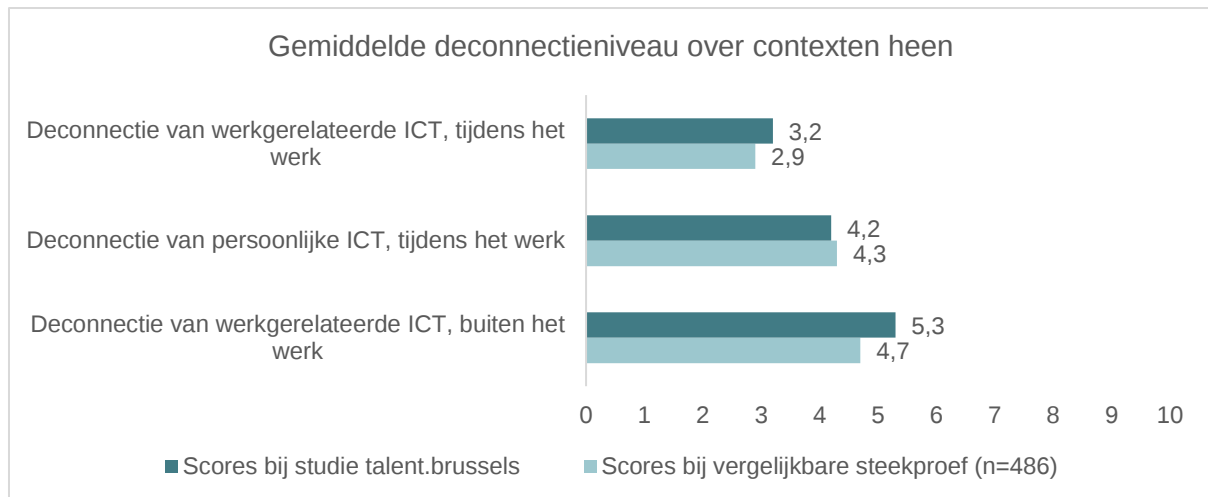
2.2.3. Algemene deconnectieniveaus over contexten heen

Voor elke context werd een algemene gemiddelde deconnectiescore berekend door de scores op elk van de twaalf vragen op te tellen en te delen door het totaal aantal vragen. Deze gemiddelde scores op een schaal van 1 tot 5 werden vervolgens herrekend naar een vlotter te interpreteren score van 0 op 10.

De cijfers in Figuur 6 tonen aan dat de deelnemers relatief gezien het meest inzetten op werkgerelateerde digitale deconnectie buiten hun werkuren (5.3/10). Tijdens het werk deconnecteren ze meer van persoonlijke ICT (4.2/10) dan van werkgerelateerde ICT (3.2/10).

Deze cijfers kunnen worden vergeleken met een vergelijkbare steekproef Vlaamse werknemers (n = 486), die tewerkgesteld zijn in verschillende privé- en overheidssectoren. Hier bedroegen de gemiddelde deconnectiescores per context respectievelijk 4.7/10 voor de context deconnectie van werkgerelateerde ICT buiten het werk, 4.3/10 voor de context deconnectie van persoonlijke ICT tijdens het werk, en 2.9/10 voor de context deconnectie van werkgerelateerde ICT tijdens het werk. Het betreft redelijk beperkte, maar wel significante verschillen ($p < 0.05$).

Hiermee kunnen we besluiten dat de algemene scores van de deelnemers in de studie bij de Brusselse overheidsinstellingen in lijn zijn met de vergelijkbare Vlaamse steekproef. Tijdens hun vrije tijd deconnecteerden de deelnemende ambtenaren wel iets meer van werkgerelateerde ICT vergeleken met deze steekproef.



Figuur 6 Gemiddelde deconnectieniveau over contexten heen

2.2.4. Specifieke deconnectiestrategieën per context

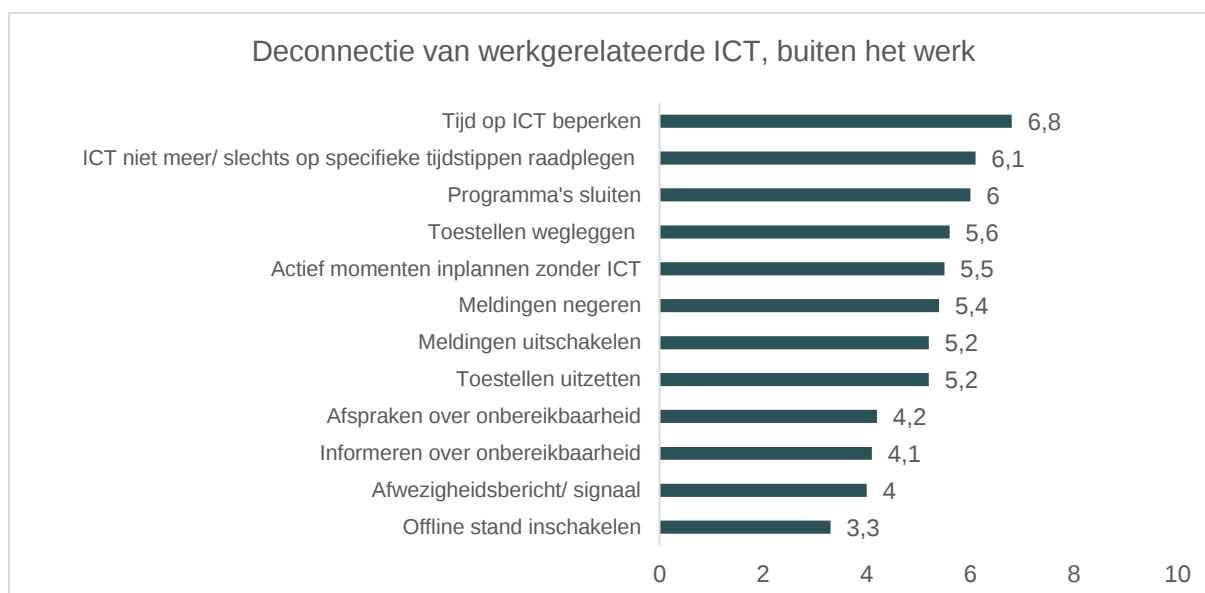
In wat volgt bespreken we welke specifieke deconnectie-acties de medewerkers toepassen in iedere context. Ook hier wordt het gemiddelde van de scores op de twaalf verschillende deconnectievragen per context geanalyseerd.

2.2.4.1. Digitale deconnectie van werkgerelateerde ICT buiten de werkuren

Uit onderstaand figuur (Figuur 7) kunnen we afleiden welke soorten strategieën de respondenten algemeen meer en minder toepassen om zich te deconnecteren van werkgerelateerde ICT buiten hun werkuren. Ook hier werden de scores van 1 tot 5 herrekend naar een score op een schaal van 0 tot 10.

De strategieën die het meest voorkomen zijn diegenen die beogen tijdslimieten op te leggen aan het ICT-gebruik. Hier gaat het bijvoorbeeld om het beperken van de tijd die wordt gespendeerd op werkgerelateerde ICT buiten de werkuren (6.8/10) of om de keuze om ICT niet meer/slechts op specifieke tijdstippen te raadplegen (6.1/10). Ook het weggelassen van werkgerelateerde toestellen (vb. laptop) tijdens de vrije tijd kwam veel voor (5.6/10).

De strategieën die over het algemeen minder toegepast worden, zijn de strategieën voor communicatie over (on)bereikbaarheid (vb. 'afspraken maken over onbereikbaarheid' – 4/2/10). Een mogelijke verklaring is dat werknemers buiten hun werkuren niet verwacht worden om bereikbaar te zijn, en hier bijgevolg ook niet over hoeven te communiceren. Echter, in een context waarbij flexibele werkuren steeds meer geïmplementeerd worden door werknemers, kan het nuttig zijn dat werknemers expliciet aangeven wanneer ze niet gecontacteerd willen worden door hun collega's en klanten.

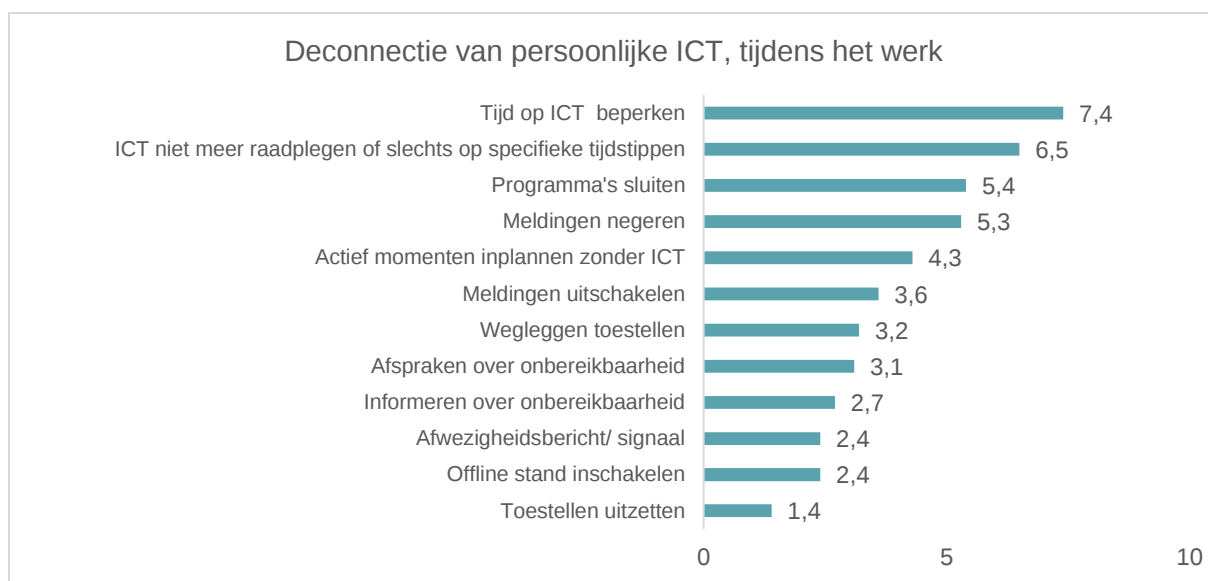


Figuur 7 Specifieke deconnectiestrategieën (werkgerelateerd, buiten het werk)

2.2.4.2. Digitale deconnectie van persoonlijke ICT tijdens de werkuren

Tijdens de werkuren leggen werknemers ook beperkingen op hun gebruik van ICT voor persoonlijke doeleinden. Ook hier maken zij het meest gebruik van time management strategieën, zoals het algemeen beperken van de tijd die ze op persoonlijke media spenderen (6.8/10), of door ICT slechts op specifieke tijdstippen te gebruiken (6.1/10). Het gesloten houden van programma's (vb. sociale media) (6/10) en het wegleggen van toestellen voor privé-zaken (vb. de gsm) (5.6/10) wordt ook in deze context relatief veel toegepast.

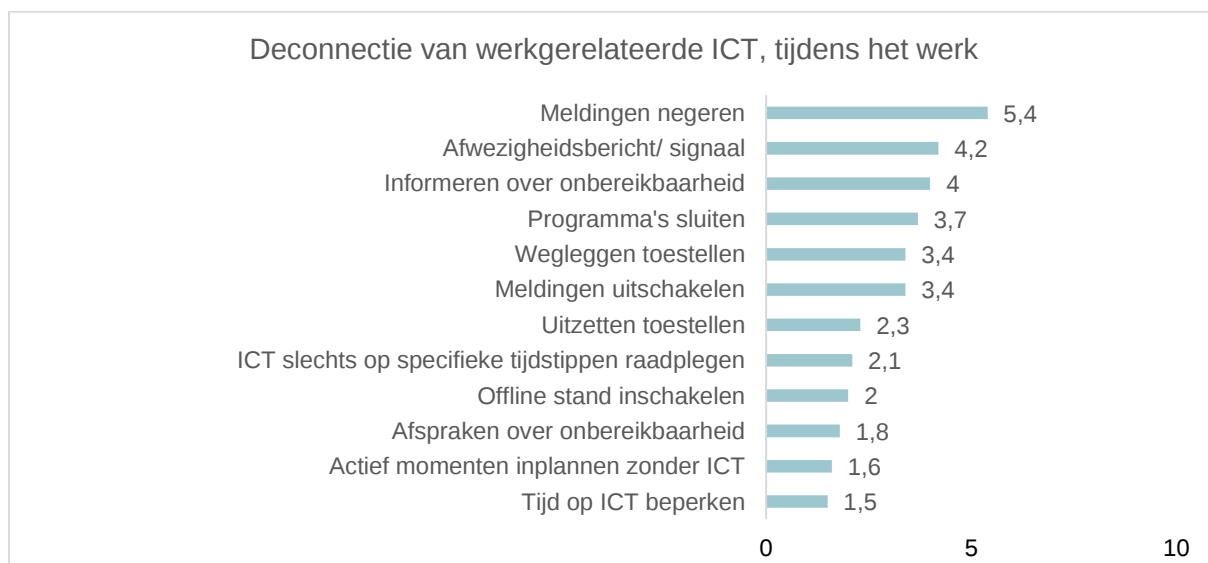
De acties die het minst intensief of frequent toegepast worden, zijn de communicatie-acties. Respondenten maken bijvoorbeeld minder afspraken met mensen binnen hun persoonlijke omgeving over wanneer ze (on)bereikbaar zijn (4.2/10). Ook worden verregaandere acties, zoals het uitzetten van privé-toestellen (5.2/10) of het inschakelen van een offline stand (3.3/10), minder toegepast. Dit kan enerzijds te maken hebben met het feit dat vele toestellen zowel voor persoonlijke als professionele redenen worden gebruikt, en anderzijds omdat het onwenselijk is om volledig onbereikbaar te zijn door personen in de privé-omgeving, zoals familie of vrienden. Zo zouden ook mogelijk dringende berichten gemist kunnen worden.



Figuur 8 Specifieke deconnectiestrategieën (persoonlijk, tijdens het werk)

2.2.4.3. Digitale deconnectie van werkgerelateerde ICT tijdens de werkuren

Tot slot analyseren we de specifieke strategieën die respondenten toepasten om hun gebruik van werkgerelateerde ICT selectief te verminderen wanneer ze aan het werk waren. De onderstaande tabel (Figuur 9) leert ons dat de medewerkers op andere strategieën inzetten vergeleken met de twee andere contexten. Zo zien we dat er vooral ingezet wordt op subtielere vormen van deconnectie, zoals het negeren van meldingen (5.4/10), het plaatsen van een afwezigheidsbericht (4.2/10), of het informeren van anderen over wanneer men onbereikbaar is (4/10).



Figuur 9 Specifieke deconnectiestrategieën (werkgerelateerd, tijdens het werk)

Daarentegen wordt er minder ingezet op time management strategieën, waarbij bepaalde ICT voor een zekere tijd tijdens de werktijd worden weggelegd of uitgeschakeld. Dit kan er op wijzen dat respondenten minder structuur aanbrengen in de momenten waarop zij hun programma's wel of niet gebruiken – en dus veelal volledig geconnecteerd blijven tijdens het werk.

Conclusie 2: digitale deconnectie neemt een andere vorm aan afhankelijk van de context

- ✓ Er zijn meerdere manieren waarop medewerkers hun eigen connectiviteit kunnen reguleren. We merken dat er leerpotentieel is voor het toepassen van bepaalde strategieën. Tijdens het werk zouden werknemers bijvoorbeeld meer kunnen inzetten op time management strategieën. Buiten de werkuren kan er meer ingezet worden op communicatie omtrent onbereikbaarheid.
- ✓ **Om digitale deconnectie te bevorderen, kunnen medewerkers gesensibiliseerd en begeleid worden om een verscheidenheid aan strategieën uit te proberen** (vb. aanpassen instellingen, het werk in blokken organiseren met ICT-vrije momenten, communiceren over de eigen onbereikbaarheid...).

2.3. Waarom is digitale deconnectie belangrijk?

In dit hoofdstuk zoeken we naar een antwoord op de vraag of digitale deconnectie gelinkt is aan welzijns- en productiviteitsuitkomsten. Meer bepaald bestuderen we het verband tussen digitale deconnectie en psychologische ontkoppeling, werk-privé combinatie, uitputting en concentratie. Voor elk van deze indicatoren bestuderen we eerst de verdeling van de scores (Figuur 10 tot 13), en vervolgens de correlaties met digitale deconnectie (Tabel 1).

	Deconnectie van werk buiten werk	Deconnectie van privé tijdens werk	Deconnectie van werk tijdens werk
Psychologische ontkoppeling	0.459**	-	-
Werk-naar-privé conflict	-0.276**	-	-
Privé-naar-werk conflict	-	-0.088**	-
Concentratie	0.100**	0.142**	0.030 (n.s.)

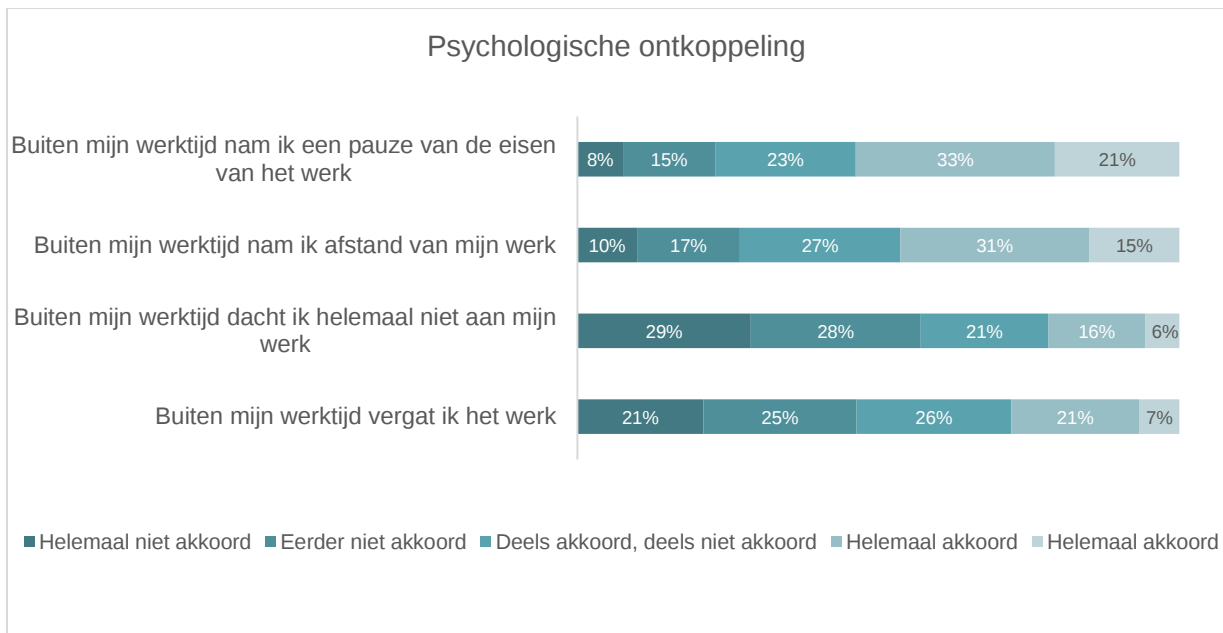
Tabel 1 Correlatietabel: digitale deconnectie en potentiële gevolgen

Psychologische ontkoppeling

Psychologische ontkoppeling verwijst naar het mentaal kunnen 'uitschakelen' van het werk buiten de werkuren. Het wordt beschreven als een toestand waarin werknemers psychologische afstand nemen van het werk, waardoor hun gedachten niet meer bij

werkgerelateerde zaken liggen. Psychologische ontkoppeling is belangrijk voor het mentaal welzijn van werknemers omdat het hen helpt om te herstellen van de werkstressoren waarmee ze tijdens het werk geconfronteerd werden.

Dit construct werd gemeten aan de hand van vier vragen (zie Figuur 10) die beantwoord werden op een schaal gaande van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord). De gemiddelde score op deze vier vragen bedroeg 2.94 (SD = 1.06), wat overeenkomt met een gematigde score van 4.9/10.



Figuur 10 Psychologische ontkoppeling

Aangezien er een link zou kunnen bestaan tussen de mentale en de digitale ontkoppeling van mensen wanneer het werk voorbij is, bestuderen we de correlatie tussen beide concepten. De analyse (zie Tabel 1) toont aan dat er een redelijk sterke, en statistisch significante positieve relatie is ($r = 0.459$, $p < 0.001$). Hoe meer de deelnemers tijdens hun vrije tijd afstand namen van hun professionele ICT, hoe meer ze ook mentaal afstand konden nemen van het werk.

Daar de verbanden met andere contexten van deconnectie niet relevant zijn, worden deze niet geanalyseerd.

Werk-privé combinatie

Werk-privé combinatie gaat over de mate waarin de medewerkers het gevoel hebben dat ze hun werk- en privéleven goed met elkaar kunnen combineren. Hierbij wordt er enerzijds gekeken naar de mate waarin het werk het privéleven beïnvloedt (werk-naar-privé conflict), en anderzijds naar de mate waarin het privéleven het werk binnendringt (privé-naar-werk conflict). De ervaring van conflicten tussen werk en privé betekent in dit geval dat werknemers de indruk hebben dat ze hun verantwoordelijkheden thuis niet kunnen vervullen door de tijd die ze aan

werkgerelateerde taken spenderen, of omgekeerd, dat ze hun werk niet goed genoeg kunnen doen door de tijd die ze spenderen aan hun privéverantwoordelijkheden.

Conflicten tussen werk en privéleven werden in beide richtingen gemeten aan de hand van drie vragen (zie Figuur 11 en 12), waarop geantwoord werd op een schaal gaande van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord).



Figuur 11 Werk-naar-privé conflict



Figuur 12 Privé-naar-werk conflict

De resultaten tonen aan dat de medewerkers over het algemeen meer last ervaren van interferentie van hun werk met hun privéleven, dan omgekeerd (namelijk interferentie van hun privéleven met hun werk). De gemiddelde score op werk-naar-privé conflict bedraagt 2.36 (SD = 1.21), wat overeenkomt met een vlotter te interpreteren score van 3.4/10. Over het algemeen

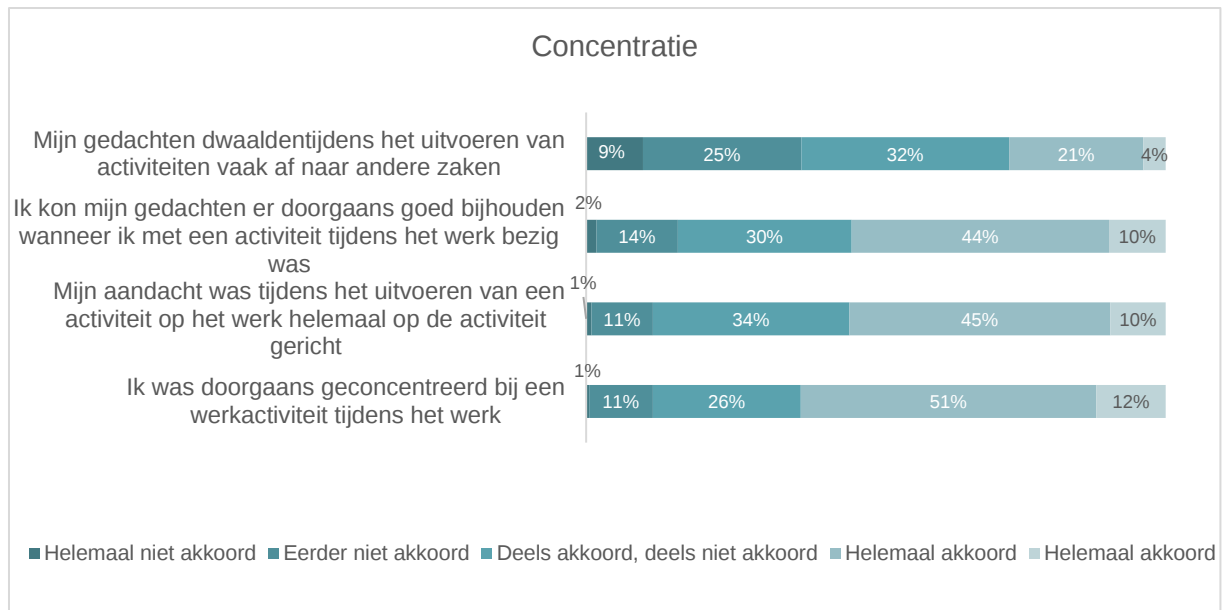
kan men stellen dat het werk voor de meerderheid van de respondenten een redelijk beperkte invloed had op hun privéleven. De gemiddelde score op privé-naar-werk conflict is nog iets kleiner, en bedraagt 1.67 (SD = 0.84), of omgerekend 1.66 /10.

Vervolgens bekijken we hoe deze scores verhouden tot het deconnectiegedrag van de respondenten. Wat betreft werk-naar-privé conflict stellen we een gematigde, maar wel significante, negatieve relatie vast met deconnectie tijdens de vrije tijd ($r = 0.276$, $p < 0.001$). Hoe meer mensen tijdens hun vrije tijd deconnecteerden van het werk, hoe minder impact van het werk op het privéleven. Omgekeerd nemen we ook een negatieve, significante relatie waar tussen deconnectie van het privéleven tijdens de vrije tijd, en privé-naar-werkconflict ($r = 0.088$, $p < 0.001$). Hoewel deze correlatie heel beperkt blijft, kunnen we concluderen dat naarmate mensen het gebruik van ICT voor persoonlijke doeleinden meer beperken wanneer ze werken, ze ook minder conflict ervaren tussen privé zaken en werk. Over het algemeen impliceren deze resultaten dus dat de hoeveelheid digitale deconnectie samenhangt met betere uitkomsten op vlak van werk-privécombinatie.

Concentratie

Concentratie is het vermogen om de aandacht op één specifieke taak of handeling te richten, zonder dat men wordt afgeleid. Dit werd gemeten aan de hand van vier vragen die beantwoord werden op een schaal van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord) (zie Figuur 13). De eerste vraag (*'Mijn gedachten dwaalden tijdens het uitvoeren van activiteiten vaak af naar andere zaken'*) werd omgekeerd gecodeerd, waarbij een score van 1 gehercodeerd werd naar 5, een score 2 naar 4, enz.

Gemiddeld scoorden respondenten 3.46 (SD = 0.76) of 6.2/10 op deze vragen. Er is met andere woorden ruimte voor verbetering; onderstaande grafiek geeft bijvoorbeeld aan dat 24% van de respondenten (helemaal) akkoord is dat hun gedachten vaak afdwaalden tijdens het uitvoeren van taken.



Figuur 13 Concentratie

Omdat elektronische informatie en communicatie (vb. meldingen bij binnenkomende berichten) een bron van afleiding kunnen vormen, bestuderen we of er een link is tussen het beperken van ICT-gebruik, en het concentratieniveau van de respondenten. De resultaten tonen aan dat het toepassen van deconnectie-acties om het gebruik van persoonlijke ICT tijdens de werkdag te beperken significant samenhangt met het algemene concentratieniveau van werknemers ($r = 0.127$, $p < 0.001$). Dit verband is eerder klein, maar we kunnen wel concluderen dat deconnectie van privé-ICT tijdens de werkdag gelinkt is aan een beter concentratieniveau. Daarentegen vinden we geen verband tussen het toepassen van deconnectie-acties op werkgerelateerde ICT en het concentratieniveau ($r = 0.030$, $p > 0.05$). Mogelijks bestaat er wel een verband, maar kan dit niet gecapteerd worden in een cross-sectioneel onderzoeksdesign. Longitudinaal onderzoek met herhaalde metingen over kortere tijdesbestekken (vb. een dagelijkse bevraging) is aangewezen om hier verder inzicht in te verwerven.

Tot slot kunnen we ook besluiten dat deconnectie van het werk tijdens de vrije tijd positief, significant gelinkt is aan een betere concentratie ($r = 0.100$, $p < 0.05$). Dit zou verklaard kunnen worden door een betere rust die tijdens de vrije tijd plaatsvindt, wat bijgevolg zorgt voor een betere concentratie.

Conclusie 3: digitale deconnectie komt het welzijn en de productiviteit van werknemers ten goede

- ✓ Hoe meer de medewerkers hun werkgerelateerd ICT-gebruik beperkten buiten de werkuren, hoe beter ze zich dan ook mentaal konden ontkoppelen. Ook was er een link tussen digitale deconnectie en de werk-privé combinatie van werknemers (nl. minder conflict tussen werk en privé).
 - ✓ Daarnaast zien we ook een verband tussen deconnectie van persoonlijk ICT-gebruik tijdens het werk, en de werk-privé combinatie (namelijk: minder conflict met privé zaken terwijl men aan het werk is). Ook de associatie met de concentratie van werknemers was positief.
 - ✓ Kortom: digitale deconnectie lijkt het welzijn en de productiviteit van werknemers ten goede te komen.

2.4. Wat bepaalt het deconnectieniveau van werknemers?

Werknemers verschillen in de mate waarin ze zich digitaal ontkoppelen tijdens en buiten hun werkuren. Daarom gaan we na welke persoonlijke en werkgerelateerde factoren verband houden met het deconnectieniveau van werknemers.

- ➔ Ten eerste bestuderen we het verschil in deconnectieniveaus op basis van de volgende sociodemografische en jobkenmerken: geslacht, leeftijd, functieniveau, telewerk en leidinggeving. Om het verschil tussen twee groepen respondenten te berekenen (vb. man of vrouw, leidinggevende of geen leidinggevende) maken we gebruik van ongepaarde t-toetsen. Deze laten toe om de steekproefgemiddelden van de twee groepen met elkaar te vergelijken. Wanneer we de steekproefgemiddelden van meer dan twee groepen met elkaar willen vergelijken (vb. meerdere leeftijdscategorieën), maken we gebruik van de gelijkaardige one-way ANOVA toets. Deze vergelijkt de gemiddelden van twee of meer onafhankelijke groepen met elkaar, en gaat na of deze statistisch verschillen zijn van elkaar. Om te weten te komen welke groepen dan precies van elkaar verschillen, worden vervolgens post-hoc Tukey tests uitgevoerd.
- ➔ Ten tweede gaan we in op individuele voorkeuren polychroniciteit, segmentatievoorkeur (bescherming van het werk én bescherming van het privéleven), alsook de werkkenmerken werkdruk, verwachtingen om beschikbaar te zijn en onderlinge taakafhankelijkheid. Deze constructen werden allemaal gemeten a.d.h.v. wetenschappelijk gevalideerde schalen, waar respondenten op moeten antwoorden op een schaal gaande van 1 tot 5 (zie Appendix 3 voor informatie over de wetenschappelijke bron, voorbeeld items, en betrouwbaarheid van de gebruikte schalen). Om een uitspraak te kunnen doen over het verband tussen de

persoonlijke of werkgerelateerde kenmerken enerzijds, en het deconnectieniveau van medewerkers anderzijds, bekijken we de correlaties tussen paren van constructen (vb. werkdruk en deconnectie). Meer bepaald wordt de statistische significantie (p-waarde), de richting (positief of negatief) en de omvang (getal tussen 0 en 1) van deze verbanden besproken.

2.4.1. Persoonlijke kenmerken

We starten met een vergelijking van de deconnectiescores o.b.v. geslacht, leeftijdscategorie, functieniveau, leidinggeving en het gemiddeld aantal dagen telewerk. In Appendix 5 worden de verschillende gemiddelden alsook de significantie van de verschillen tussen deze gemiddelden weergegeven.

Geslacht

De resultaten tonen aan dat mannen significant minder deconnecteren dan vrouwen, en dit in de drie contexten van digitale deconnectie. Deze verschillen zijn het grootst wat betreft ontkoppeling buiten de normale werkuren ($p < 0.001$), waarbij vrouwen gemiddeld een score van 5.8/10 behalen, terwijl mannen 4.5/10 scoren. Voor deconnectie van privé ICT tijdens het werk ($p = 0.005$) is dit verschil kleiner: mannen scoren 4.0/10 terwijl vrouwen 4.3/10 scoren. Tot slot deconnecteren vrouwen ook net iets meer van werkgerelateerde ICT tijdens de werkuren, vergeleken met mannen ($p < 0.001$). Gemiddeld scoren zij 3.0/10 terwijl mannen 3.5/10 scoren.

Leeftijd

De ANOVA-toets toont aan dat de gemiddelde score op digitale deconnectie van werk buiten het werk significant verschilt tussen de gemiddelde leeftijdscategorieën ($p = 0.002$). Meer bepaald tonen post-hoc testen aan dat er een significant verschil in het gemiddelde deconnectieniveau van de leeftijdscategorie 18-30 jaar (5.6/10) vergeleken met de leeftijdscategorie 41-50 jaar (5.0/10) ($p < 0.011$) en vergeleken met de leeftijdscategorie 51+ jaar (5.0/10) ($p < 0.008$). Daarentegen verschilt het deconnectieniveau niet tussen de leeftijdscategorie 31-40 (5.5/10) jaar en alle andere leeftijdscategorieën. Ook de twee oudste leeftijdscategorieën verschillen niet significant van elkaar. We concluderen dat de jongste medewerkers (18-30 jaar) zich algemeen beter ontkoppelen tijdens hun vrije tijd.

Verder toont de ANOVA-toets ook aan dat er statistische verschillen zijn in het niveau persoonlijke digitale deconnectie tijdens het werk tussen leeftijdsgroepen ($p < 0.001$). Hier bevinden de statistische verschillen zich meer bepaald tussen de oudste leeftijdscategorie 51+ jaar (4.7/10) en de jongste leeftijdscategorie (18-30 jaar) (4.0/10) ($p = 0.005$), alsook tussen de oudste groep en de groep 41-50 jaar (4.3/10) ($p < 0.001$). Hier is de conclusie omgekeerd:

de jongste medewerkers deconnecteren zich algemeen iets minder van privé zaken wanneer ze aan het werk zijn, vergeleken met de twee oudste leeftijdscategorieën.

Tot slot stellen we vast dat leeftijd geen rol speelt wat betreft deconnectie van werkgerelateerde ICT tijdens het werk ($p = 0.347$).

Functionieniveau

De resultaten tonen geen significante verschillen in digitale deconnectie tussen de functionieniveaus A, B, C, D, E en mandataris. De p-waarden liggen hier boven 0.05 voor de drie contexten van deconnectie.

Leidinggeving

De analyses tonen aan het gemiddelde deconnectieniveau enkel verschild tussen leidinggevende functies voor de context deconnectie van werkgerelateerde ICT buiten de werkuren. Meer bepaald toont een onafhankelijke t-test aan dat leidinggevend significant ($p < 0.001$) minder deconnecteren van het werk buiten hun werkuren (4.7/10), in vergelijking met niet-leidinggevend (5.5/10).

Aanvullend werd ook een ANOVA-toets uitgevoerd om na te gaan of deconnectieniveaus verschilden afhankelijk van het aantal personen waarover leidinggevend verantwoordelijk waren. De resultaten tonen geen enkel significant verschil aan tussen de groepen, wat er op wijst dat het aantal ondergeschikte werknemers geen verband houdt met het deconnectieniveau van werknemers.

Telewerk

Vergelijking van de deconnectieniveaus tussen de groepen die geen, 1, 2, 3, 4 of 5 dagen telewerkten per week wees voor geen enkele van de drie contexten op significante verschillen ($p > 0.05$). In vervolgonderzoek zou op dagbasis kunnen vergeleken worden of er verschillen zijn in deconnectie op dagen waar medewerkers wel en niet thuiswerkten.

Conclusie 4: deconnectie varieert o.b.v. geslacht, leeftijd en leidinggeving

- ✓ Er zijn een aantal **sociodemografische trends** waar te nemen in de huidige deconnectiegewoonten van de medewerkers. Zo zien we verschillen op basis van geslacht (nl. mannen deconnecteren zich over het algemeen minder dan vrouwen), en op basis van leeftijd (nl. oudere werknemersgroepen deconnecteren zich gemiddeld minder van werkgerelateerde ICT buiten de werkuren, maar juist wel meer tijdens de werkuren).

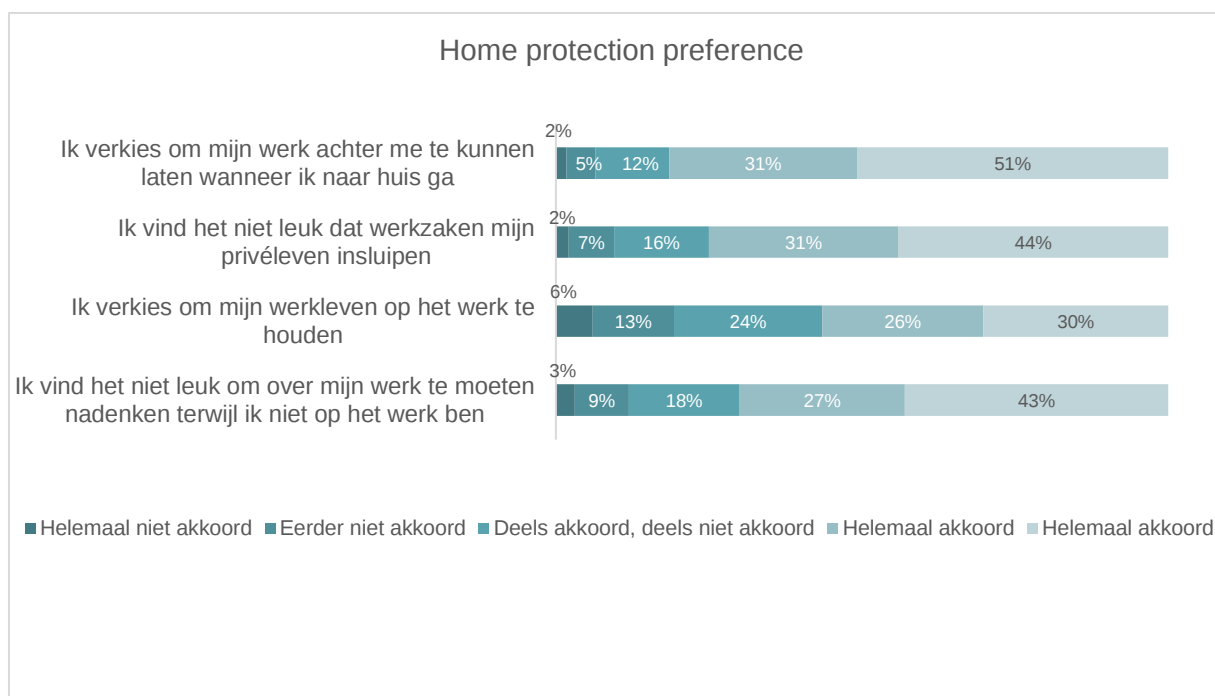
- ✓ Daarnaast stellen we vast dat medewerkers die een **leidinggevende functie** bekleden zich buiten de werkuren iets minder deconnecteren dan hun collega's die geen leiding geven. Het aantal personen waarover wordt leiding gegeven speelt geen rol voor het deconnectieniveau.
- ✓ Deze informatie kan gebruikt worden bij het ontwerpen en geven van trainingen, workshops en sensibiliseringscampagnes omtrent digitale deconnectie. Zo kan er **specifieke aandacht gegeven worden aan de groepen die het meest risico lopen** om zich te minder te deconnecteren. Dit is van belang voor hun eigen welzijn, maar ook voor de **bedrijfscultuur en de impliciete verwachtingen** die ze creëren. Immers, wanneer collega's en/of leidinggevendenden zich weinig deconnecteren van het werk, kan de impliciete verwachting ontstaan dat dit de norm is, waardoor anderen de indruk krijgen dat ze dit gedrag ook moeten volgen.

Vervolgens bestuderen we de rol van persoonlijke voorkeuren van werknemers. Meer bepaald bestuderen we de 'segmentatievoorkeur' van werknemers, of de mate waarin ze verkiezen om hun werkleven en hun privéleven gescheiden te houden van elkaar.

Home protection preference

Ten eerste verwijst 'home protection preference' naar de voorkeur om het privéleven te beschermen tegen indringing van werkgerelateerde zaken. Dit werd gemeten aan de hand van een gevalideerde schaal bestaande uit vier vragen (Figuur 14). De gemiddelde score op deze variabele bedroeg 3.98 (SD = 0.89) op een score gaande van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord), wat omgerekend neerkomt op een score van 7.5/10. Over het algemeen kunnen we dus zeggen dat de deelnemers een sterke voorkeur hebben om hun werk gescheiden te houden van hun privéleven. Dit kan geïllustreerd worden aan de hand van de stelling '*Ik verkies om mijn werkleven op het werk te houden*' waar 76% van de respondenten (helemaal) akkoord mee waren.

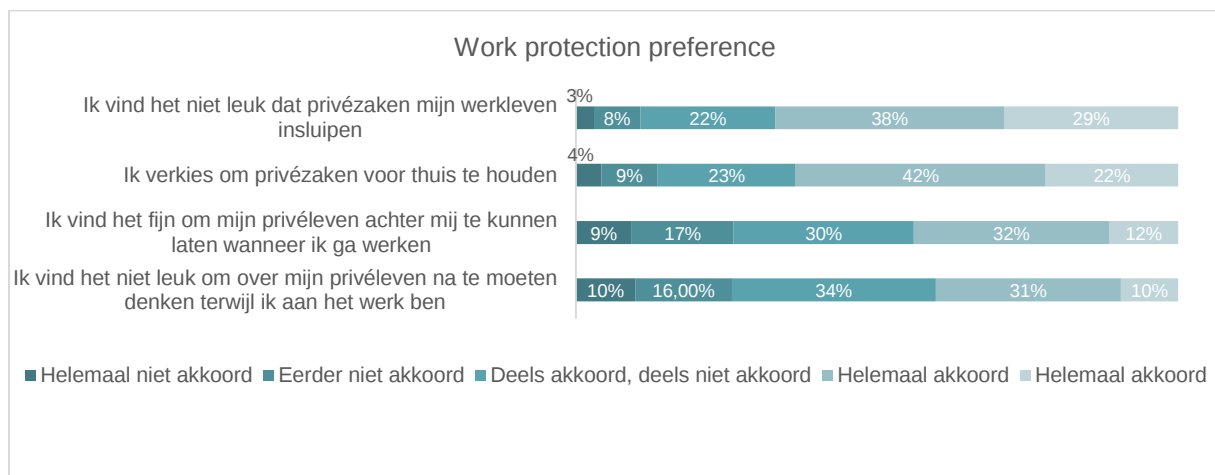
Deze segmentatievoorkeur heeft ook weerslag op het al dan niet toepassing van hun deconnectiestrategieën, zoals blijkt uit de significante, positieve correlatie met digitale deconnectie van het werk buiten de werkuren ($r = 0.299$, $p < 0.001$) (zie Tabel 2). Met andere woorden, hoe groter de voorkeur om het privéleven gescheiden te houden van het werk, hoe meer de participanten deconnecteerden tijdens hun privétijd.



Figuur 14 Home protection preference (segmentatievoorkeur)

Work protection preference

'Work protection preference' verwijst naar de voorkeur om het werklevens te beschermen tegen indringing van persoonlijke zaken. Dit werd tevens gemeten aan de hand van een gevalideerde schaal bestaande uit vier vragen. De gemiddelde score op deze variabele bedroeg 3.46 (SD = 0.90) op een score gaande van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord), wat omgerekend neerkomt op een score van 6.2/10. Over het algemeen kunnen we dus zeggen dat de deelnemers ook een redelijk duidelijke voorkeur hebben om privélevens gescheiden te houden van hun werk. Zoals kan worden afgeleid uit Figuur 15, is bijvoorbeeld 67% (helemaal) akkoord met de stelling "Ik vind het niet leuk dat privé zaken mijn werklevens insluipen". Deze voorkeur is echter minder sterk dan in de omgekeerde situatie, namelijk de bescherming van werk-naar-privélevens (7.5/10).



Figuur 15 Work protection preference (segmentatievoorkeur)

Opnieuw vinden we een significant, positief verband tussen de voorkeur om het werk te beschermen tegen indringing van privé zaken, en de toepassing van deconnectiestrategieën (zie Tabel 2). Hoe groter de voorkeur om het werk/leven gescheiden te houden van privé zaken, hoe meer de participanten het gebruik van ICT voor persoonlijke doeleinden beperkten tijdens het werk ($r = 0.415$, $p < 0.001$).

Conclusie 5: het deconnectieniveau hangt af van de voorkeur om werk en privé/leven te integreren - de meeste medewerkers houden beiden liever gescheiden

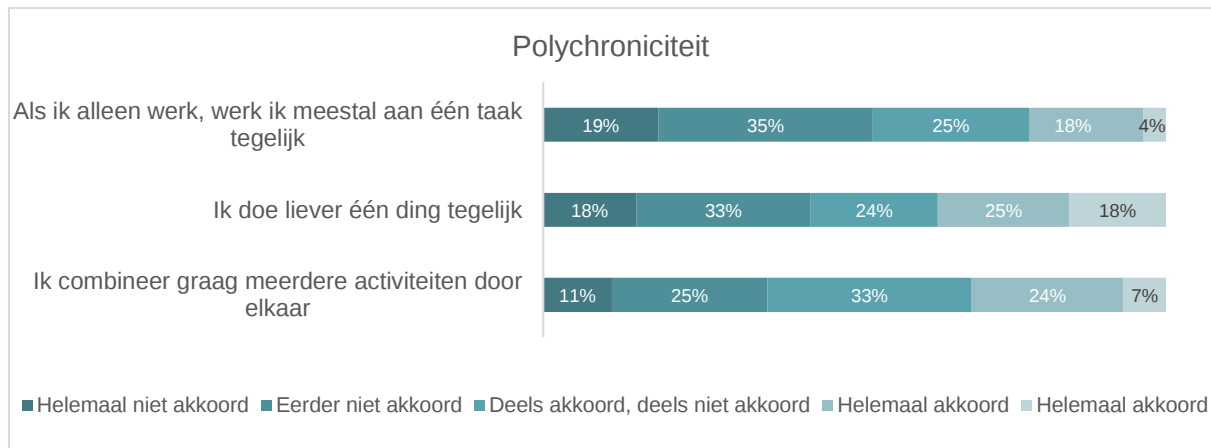
- ✓ Werknemers verschillen in hun **persoonlijke voorkeuren** om werk en privé gescheiden gehouden van elkaar (segmentatievoorkeur). Over het algemeen uiten de respondenten een redelijk sterke voorkeur om hun privé/leven van hun werk te beschermen, en een iets zwakkere maar toch behoorlijke voorkeur om hun werk te beschermen tegen invloed van persoonlijke zaken. Deze voorkeuren hangen ook samen met de deconnectiegewoonten van de respondenten: hoe groter de segmentatievoorkeur, hoe meer respondenten deconnecteerden.
- ✓ We nemen hieruit mee dat er best maatregelen worden genomen die deconnectie faciliteren. Gegeven de individuele verschillen op vlak van segmentatievoorkeuren, wordt er best naar een compromis gezocht waarbij iedereen **de vrijheid heeft om zijn of haar werk kan organiseren op de manier die hem of haar het best uitkomt.**

	Deconnectie van werk buiten werk	Deconnectie van privé tijdens werk	Deconnectie van werk tijdens werk
Segmentatievoorkeur ('home protection')	0.299**	-	-
Segmentatievoorkeur ('work protection')	-	0.415**	-
Polychroniciteit	-0.147**	-0.135**	-0.064*

Tabel 2 Correlatietabel: persoonlijke voorkeur en digitale deconnectie

Polychroniciteit

Gezien het brede spectrum aan privé- en werkeisen waaraan mensen doorgaans moeten voldoen, moeten ze dikwijls keuzes maken over de manier waarop zij hun tijd indelen om uiteenlopende doelen te bereiken. Polychroniciteit heeft betrekking op de mate waarin mensen er de voorkeur aan geven tegelijkertijd met twee of meer taken of activiteiten bezig te zijn, in plaats van te focussen op één enkele activiteit.



Figuur 16 Polychroniciteit

Polychroniciteit werd gemeten a.d.h.v. een schaal bestaande uit drie vragen (zie Figuur 16), met antwoordcategorieën gaande van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord)². Gemiddeld scoorden de deelnemers 2.69 op deze schaal (SD = 0.95), wat omgerekend neerkomt op een score van 4.2/10. Als we kijken naar de tabel, kunnen we besluiten dat slechts een minderheid van de bevroagden er voorkeur aan geeft om meerdere (werk)taken tegelijk uit te voeren. Bijvoorbeeld, slechts 31% is (helemaal) akkoord met de stelling '*Ik combineer graag meerdere activiteiten door elkaar*'.

Aangezien dit ook gelinkt kan zijn met de mate waarin mensen er de voorkeur aan geven om verschillende *digitale* taken tegelijk uit te voeren, bestuderen we de correlaties tussen polychroniciteit met de drie contexten van digitale deconnectie. We kunnen immers verwachten dat polychroniciteit ervoor zorgt dat mensen minder de neiging hebben om ICT selectief uit te schakelen, omdat ze graag simultaan met meerdere zaken tegelijk bezig zijn. Zoals verwacht, zien we in Tabel 2 een significant, negatief verband met deconnectie van werk, buiten het werk ($r = -0.147$, $p < 0.001$), alsook met deconnectie van privé, tijdens het werk (-0.135 , $p < 0.001$) en deconnectie van werk tijdens het werk (-0.064 , $p < 0.001$). Over het algemeen zijn deze correlaties redelijk laag (vooral wat betreft deconnectie van werk, tijdens het werk), maar wel significant.

Uit deze cijfers kunnen we concluderen dat hoe liever werknemers simultaan bezig zijn met verschillende taken (i.e. hoe hoger hun voorkeur voor polychroniciteit), hoe minder ze overgaan tot actieve beperking op het gebruik van ICT, in de verschillende contexten. Echter, aangezien de meeste deelnemers een *lage* voorkeur vertonen voor polychroniciteit, zal het merendeel van de respondenten er juist baat bij hebben om voldoende te kunnen deconnecteren.

² N.B.: De antwoorden op de twee eerste stellingen (zie Figuur 16) werden omgekeerd gecodeerd (1 → 5 ; 2 → 4 ; 4 → 2 en 5 → 1).

Conclusie 6: het deconnectieniveau hangt af van de voorkeur om werk en privéleven te integreren - de meeste medewerkers focussen het liefst op één taak tegelijk

- ✓ Werknemers verschillen in hun **persoonlijke voorkeur** om meerdere taken tegelijk op te nemen (polychroniciteit). Over het algemeen uiten de respondenten een eerder zwakke voorkeur voor polychroniciteit, wat ook samenhangt met hun deconnectiegewoonten: hoe groter de voorkeur voor polychroniciteit, hoe meer respondenten deconnecteerden. Deze vaststelling hangt samen met de vaststelling dat vele werknemers een overbelasting aan informatie en communicatie ervaren.
- ✓ **We nemen hieruit mee dat er best maatregelen worden genomen om de hoeveelheid informatie en communicatie te beperken.** Enerzijds kan dit door trainingen en workshops te geven waarin medewerkers leren om zich zélf te deconnecteren van de ICT die niet relevant zijn. Anderzijds is er ook nood aan interne communicatieregels (vb. afspraken over het al dan niet bereikbaar zijn tijdens/ buiten het werk).

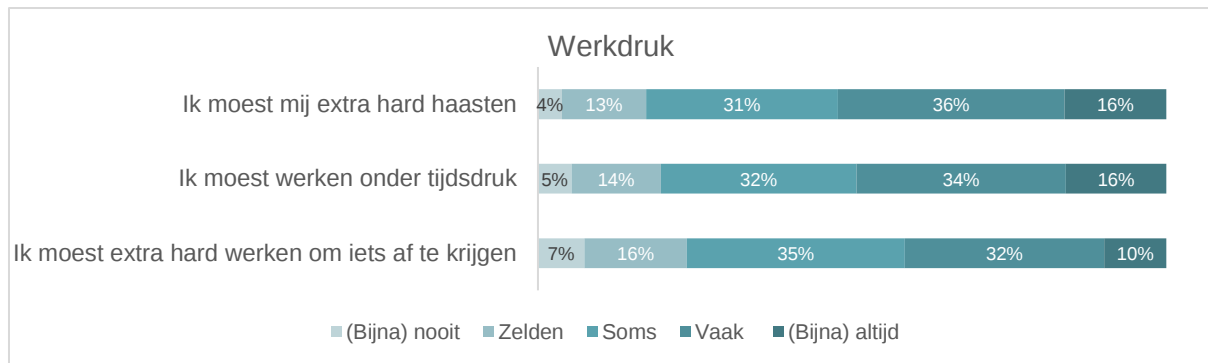
2.4.2. Werkkenmerken

Werkdruk

Werkdruk of werkbelasting wordt gedefinieerd als de subjectieve perceptie die mensen hebben over hun vermogen om aan hun werkeisen te voldoen. Een hoge werkdruk wordt gekenmerkt door intensief werk onder tijdsdruk.

Dit construct werd gemeten aan de hand van drie vragen (zie Figuur 17) die beantwoord werden op een schaal van 1 (bijna nooit) tot 5 (bijna altijd). De gemiddelde score bedroeg 3.37 (SD = 0.97), wat omgerekend neerkomt op een score van 5.9/10. Zoals voorgesteld op onderstaande grafiek, antwoordde meer dan 40% van de respondenten dat ze het 'vaak' of '(bijna) altijd' werkten onder tijdsdruk. Al bij al blijft de algemene score van 5.9/10 redelijk laag wanneer men deze vergelijkt met de normen in de dienstensector, gehanteerd door het Belgisch Kenniscentrum voor welzijn op het werk (BeSWIC) in hun Vragenlijst over Werkbaarheid³. Hier schommelen de scores die als gemiddeld beschouwd worden tussen 6.0/10 en 8.7/0, terwijl scores die hieronder vallen als laag beschouwd worden.

³ Voor meer informatie, zie: <https://www.beswic.be/nl/tools/de-vow-qft-meetinstrument-over-werkbaarheid-tool>



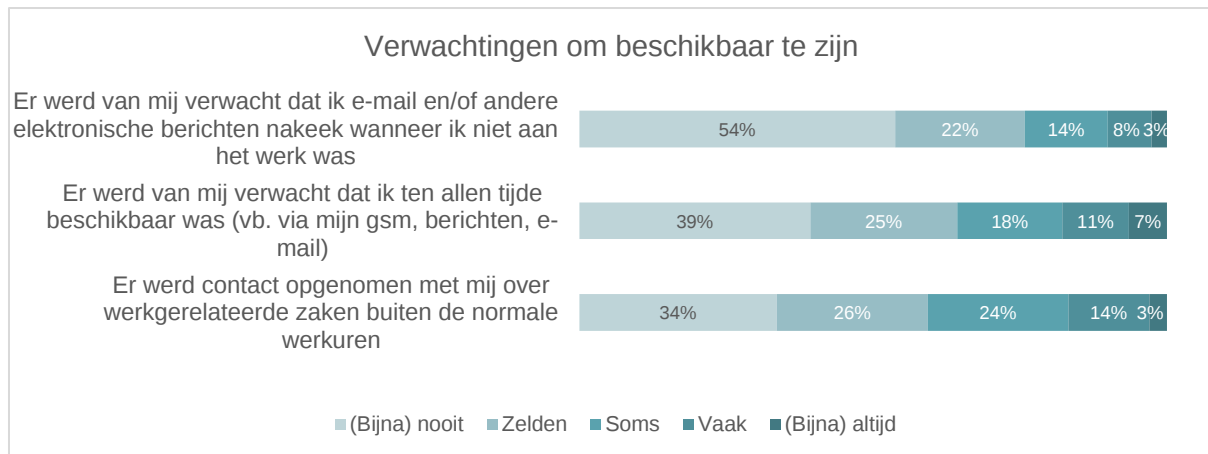
Figuur 17 Werkdruk

Werkdruk is mogelijks gelinkt aan de capaciteit van werknemers om zich te disconnecteren. Immers, een hoge werkdruk kan werknemers aanzetten om enerzijds sneller te werken, en anderzijds ook langere uren werken. Correlatie-analyses (zie Tabel 3) bevestigen dat werkdruk significant, negatief samenhangt met disconnectie van het werkgerelateerde ICT buiten de normale werkuren ($r = 0.244$, $p < 0.001$) en significant, negatief samenhangt met disconnectie van persoonlijke ICT tijdens de normale werkuren. Met andere woorden, hoe hoger de werkdruk, hoe minder de bevraagde werknemers er in slagen om buiten hun werkuren afstand te nemen van ICT van het werk. Echter, een toename in werkdruk zorgt ook voor een grotere beperking van persoonlijk ICT-gebruik tijdens het werk (i.e. disconnectie van persoonlijke ICT tijdens het werk). Wellicht disconnecteren werknemers in dit geval meer van hun privéleven, zodat ze hun aandacht beter kunnen vestigen op hun werktaken. Tot slot werd er geen significant verband gevonden met disconnectie van werkgerelateerde ICT tijdens de werkuren wat betreft werkdruk.

Verwachtingen om beschikbaar te zijn

Technologie heeft het mogelijk gemaakt om op elk momenten verbonden te blijven met anderen. Dit kan zorgen voor impliciete of expliciete organisatorische verwachtingen om ook buiten de standaard werkuren bereikbaar en beschikbaar te blijven voor collega's, leidinggevenden of klanten.

Deze verwachtingen om bereikbaar te zijn werden gemeten aan de hand van een schaal bestaande uit drie vragen (zie Figuur 18), met vastgelegde antwoorden op een schaal gaan van 1 (bijna nooit) tot 5 (bijna altijd). Gemiddeld scoorden de deelnemers hier relatief laag op, met een gemiddelde van $2.10/5$ ($SD = 1.02$), oftewel omgerekend $2.8/10$. Zo geeft meer dan 75% aan dat er zelden of nooit van hen verwacht werd dat ze hun berichten nakijken wanneer ze niet aan het werk waren. Toch moet er rekening gehouden worden met de minderheid die wél het gevoel hebben dat ze ten allen tijde beschikbaar moeten zijn. Zo gaf bijna 18% aan dat er vaak of (bijna) altijd verwacht werd dat ze ten allen tijde beschikbaar waren.



Figuur 18 Verwachtingen om beschikbaar te zijn

Vervolgens analyseren we of zulke verwachtingen effectief gelinkt zijn aan (de beperking van) het ICT-gebruik van werknemers. Daarom berekenen we de correlatie tussen de gerapporteerde verwachtingen tot beschikbaarheid en het deconnectieniveau van de deelnemers. De resultaten tonen aan dat er een significante, negatieve relatie is ($r = -0.466$, $p < 0.001$) met werkgerelateerde deconnectie van ICT tijdens vrije tijd. Hoe meer verwachtingen om beschikbaar te zijn er worden opgelegd aan de werknemers, hoe moeilijker het voor hen is om zich digitaal te ontkoppelen van hun werk. Hoewel hoge beschikbaarheidseisen slechts voor een klein deel van de bevroagde werknemers een probleem lijkt te zijn, blijft het van belang om organisatorische en interpersoonlijke verwachtingen expliciet te maken om zo voldoende deconnectie mogelijk te maken.

Onderlinge taakafhankelijkheid

Taakafhankelijkheid is de mate waarin werknemers onderling informatie, kennis en expertise moeten delen om taken te kunnen uitvoeren. Werknemers met een grote onderlinge taakafhankelijkheid moeten dikwijls communiceren en interageren met elkaar om hun werkzaamheden te coördineren, zodat gemeenschappelijke werkdoelen bereikt kunnen worden. Onderlinge taakafhankelijk werd gemeten aan de hand van drie gesloten vragen (zie Figuur 15) waarvan de antwoordcategorieën varieerden van 1 (helemaal niet akkoord) tot 5 (helemaal akkoord). De score was 3.22 (SD = 0.90), wat omgerekend uitkomt op een gemiddelde score van 5.5/10.

Omdat taakafhankelijk impliceert dat samenwerkende collega's frequent moeten interageren met elkaar, zou dit werkkenmerk een impact kunnen hebben op de mate waarin kan gedeconnecteerd worden, zowel tijdens als buiten de normale werkuren. We kunnen immers verwachten dat medewerkers met een hoge onderlinge taakafhankelijkheid waakzamer zijn over binnenkomende communicatie, en tegelijk ook zelf actief communiceren met collega's via digitale communicatiekanalen.



Figuur 19 Onderlinge taakafhankelijkheid

De analyses (zie Tabel 3) wijzen echter uit dat er geen significante verbanden zijn tussen onderlinge taakafhankelijkheid en werkgerelateerde deconnectie van ICT buiten ($r = -0.062$, $p > 0.05$) en tijdens de standaard werkuren ($r = 0.053$, $p > 0.05$). Dit kan wijzen op het feit dat de coördinatie binnen de bevroegde instellingen redelijk vlot verloopt en dus geen weerslag heeft op het vermogen van de medewerkers om zich tijdens en/of buiten het werk te ontkoppelen van hun ICT.

	Deconnectie van werk buiten werk	Deconnectie van privé tijdens werk	Deconnectie van werk tijdens werk
Werkdruk	-0.244**	0.254**	-0.046 (n.s.)
Eisen om beschikbaar te zijn	-0.466**	-	-
Onderlinge taakafhankelijkheid	-0.062 (n.s.)	-	0.053 (n.s.)

Tabel 3 Correlatietabel: werkkenmerken en digitale deconnectie

Conclusie 7: let op de werkdruk en de druk om beschikbaar te zijn

- ✓ Dit onderzoek bevestigt bevindingen uit andere studies: de mate van connectiviteit van werknemers hangt af van de kenmerken van hun werk. Zo is het voor werknemers moeilijker om zich te deconnecteren van het werk buiten hun werkuren wanneer ze een hoge **werkdruk** ervaren, en/of wanneer collega's, leidinggevenden of andere personen met wie er wordt samengewerkt de **verwachting uiten dat anderen beschikbaar moeten blijven** voor het werk.
- ✓ Naast opleidingen rond eigenlijke deconnectiestrategieën, is het ook van belang om **aandacht** te hebben **voor de algemene werkdruk en de (impliciete) signalen en verwachtingen om beschikbaar te blijven**, die vanuit de organisatie naar de medewerkers kunnen worden overgebracht.

2.5. Voorgestelde maatregelen om deconnectie te bevorderen

Op het einde van de vragenlijst werden diverse maatregelen voorgesteld die zouden kunnen worden ondernomen om digitale deconnectie van de medewerkers te faciliteren. Aan de respondenten werd gevraagd of zij de voorgestelde maatregelen nodig en/of zinvol achtten. Bijkomend werd er ook een open tekstvak voorzien waarin de medewerkers zelf suggesties konden maken. De algemene resultaten worden samengevat in Tabel 4. Gedetailleerde resultaten per instelling worden weergegeven in Appendix 6.



Afspraken en regels

De resultaten in Tabel 4 tonen aan dat meer dan vier op tien (41%) medewerkers het nodig of zinvol acht om afspraken of een beleid rond digitale deconnectie uit te tekenen. Daarnaast is meer dan één op drie medewerkers (34%) ook voorstander van een verduidelijking van (nood)communicatieregels in het team, wat bijvoorbeeld kan worden verwezenlijkt door het opstellen van een teamcharter. Zo'n teamcharter zou onder andere kunnen verduidelijken wanneer de teamleden verwacht worden om beschikbaar te zijn (waarbij deconnectie en focus-tijd tijdens de werkdag aangemoedigd wordt), via welke kanalen, en op welke momenten tijdens of eventueel ook na de werkdag (vb. in geval van nood). Volgens de respondenten is er ook nood aan duidelijkheid over de functie van de verschillende communicatiekanalen (vb. welke kanalen worden voor formele en welke kanalen worden voor informele communicatie gebruikt). Sommige participanten stelden ook voor om het aantal communicatiekanalen en programma's te reduceren.

Om dit te kunnen verwezenlijken, is het nodig om deze zaken ook expliciet en op regelmatige basis te bespreken. Zo geeft 18% van de respondenten aan dat ze het thema graag beter

bespreekbaar zouden willen maken met de leidinggevende(n) en/of op teamniveau. Dit zou kunnen helpen om te komen tot afspraken die passen bij ieders noden en voorkeuren.

Tot slot wezen meerdere respondenten op het belang om ook externe partijen (vb. kabinetten) te betrekken bij deze afspraken.

Opleiding en sensibilisering

Digitaal deconnecteren vergt bewuste omgang met de verschillende ICTs, en in sommige gevallen ook technische kennis om instellingen te maken (vb. zodat storende meldingen niet zouden binnenkomen). Daarom kan het interessant zijn om medewerkers opleidingen te geven over hoe ze hun ICT-gebruik kunnen reguleren. Hier waren dan ook meer dan vier op tien respondenten (41%) voorstander van. Mogelijke topics die volgens de respondenten aan bod zouden moeten komen, zijn het efficiënt gebruik van de mailbox (vb. inkomende e-mails automatisch sorteren of wegfilteren), alsook gedragsregels rond gepaste communicatie (netiquette). Meerdere deelnemers suggereerden bovendien dat ook leidinggevende(n) gesensibiliseerd zouden moeten worden rond het gebruik van e-mail buiten de kantooruren, en het effect dat dit kan hebben op andere medewerkers.

Aanvullend kan het nuttig zijn om geregeld informatie te verspreiden over het thema binnen de organisatie, o.a. om digitale deconnectie op duurzame manier op de agenda van de organisatie te plaatsen. Meer dan één op vier werknemers (27%) stond achter dit idee.

Technologische aanpassingen

Ook de technologieën zelf bieden mogelijkheden om de deconnectie van medewerkers te ondersteunen. Een praktijk die in sommige organisaties wordt geïmplementeerd bestaat uit het afsluiten van servers buiten de normale werkuren, zodat het mailverkeer wordt stilgelegd. Hoewel iets meer dan één vierde (26%) van de bevroegde ambtenaren voorstander was van dit initiatief, is dit geen aan te bevelen praktijk gezien de inbreuk op de autonomie dat dit betekent voor andere medewerkers. Een optie om deze maatregel minder beperkend te maken voor de werknemers die af en toe buiten de kantooruren willen werken, is om automatische meldingen te installeren wanneer e-mail gebruikt werd na de werkuren, zodat werknemers aangemoedigd worden om hun collega's niet te storen op die tijdstippen. 16% het ook nodig of zinvol om de e-mails die na de werkuren worden verstuurd vertraagd af te leveren. Verder zijn er ook nog andere technische opties, zoals het automatisch doorsturen van e-mails die tijdens de vakantieperiode worden verstuurd naar een back-up collega. Een aantal werknemers maakten de suggestie om een aparte werk-gsm te voorzien, zodat die fysiek weggelegd kan worden buiten de werkuren.

Een ander voorstel dat door sommige respondenten aangehaald werd, is het optimaliseren van de samenwerkingstools. Wanneer het niet mogelijk is om in gedeelde documenten te

werken met externen, wordt er meer via e-mail gewerkt. Dit werkt het toegenomen e-mailvolume overload verder in de hand. Dit zou vermeden kunnen worden door een optie te voorzien om documenten te delen met externen (vb. op Teams).

Organisatie van het werk

Tot slot zijn er ook nog een aantal arbeidsorganisatorische maatregelen die getroffen kunnen worden om deconnectie te faciliteren. Eerst en vooral leert dit onderzoek ons dat werkdruk niet weggedacht kan worden uit het debat rond digitale deconnectie. Wanneer werknemers onder tijdsdruk moeten werken, lukt het minder goed om zich buiten de werkuren te deconnecteren van het werk. Meer dan vier op tien respondenten (41%) gaven dan ook aan dat ze het nodig of zinvol vinden om de werkdruk op structurele wijze te verminderen.

Om eventuele overuren dan toch op te volgen en eventueel te vergoeden, zou het volgens één op vijf respondenten (20%) nuttig kunnen zijn om het gemakkelijker te maken om overuren te registreren. Een andere maatregel die werd voorgesteld was het instellen van een prikklok. Echter, slechts 8% van de medewerkers die de vragenlijst beantwoordden vond dit nodig of zinvol. Op de open vraag antwoordden meerdere werknemers dat ze het zinnvoller vinden om in te zetten op flexibiliteit omtrent waar en wanneer er gewerkt wordt. Hierbij is de locatie, het tijdstip van de dag of het aantal uren dat men besteedt aan de taken ondergeschikt aan het behalen van de doelstellingen.

Wat wél noodzakelijker leek voor de respondenten, was duidelijkheid over hoe het werk wordt overgenomen wanneer medewerkers afwezig zijn (vb. tijdens verlof of bij ziekte). Zo gaf meer dan één op drie respondenten (34%) aan dat ze het nodig vinden om back-ups beter te organiseren.

Conclusie 8: er is nood aan maatregelen op verschillende niveaus

- ✓ (De)connectie is een complexe uitdaging voor organisaties, waardoor interventie op verschillende niveaus nodig lijkt te zijn. Als we de antwoorden van de respondenten samennemen, kunnen we besluiten dat een combinatie van afsprakenkaders, opleiding, sensibilisering, technologische aanpassingen en een aangepaste organisatie van het werk nodig zijn.

3. Algemene conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek had tot doel om een algemene diagnose te maken van digitale deconnectie bij de medewerkers van de Brusselse Gewestelijke Overheidsinstellingen.

Uit voorafgaand onderzoek weten we dat er meerdere individuele strategieën om te ‘deconnecteren’ of om het eigen ICT-gebruik te reguleren, tijdens en buiten de normale werkuren. Deze studie leert ons dat de Brusselse Gewestelijke ambtenaren voornamelijk inzetten op zelfregulatiestrategieën om hun werkgerelateerd ICT-gebruik *buiten* de werkuren te beperken, en minder *tijdens* het werk. Dit is een belangrijk aandachtspunt, daar we in deze studie konden vaststellen dat behoorlijk wat medewerkers tijdens het werk last hadden van technologische overbelasting en interrupties, wat ook samenhang met een lager welzijn (nl. uitputting). Daarentegen bleek werkgerelateerde connectiviteit buiten de werkuren voor een minder grote groep problematisch te zijn. Toch moet er niet over dit probleem heen worden gekeken, daar we in dit onderzoek ook konden vaststellen dat de medewerkers die wél intensief geconnecteerd bleven met het werk buiten hun normale werkuren, over het algemeen ook meer uitgeput waren.

Verder leren we uit dit onderzoek dat het toepassen van digitale zelfregulatiestrategieën samenhang met:

- ✓ Een betere werk-privé combinatie
- ✓ Een betere capaciteit om het werk mentaal opzij te zetten buiten de werkuren
- ✓ Een betere concentratie tijdens het werk

Kortom, digitale deconnectie is belangrijk voor het welzijn én voor de productiviteit van werknemers.

Naar een deconnectiebeleid

Wat kunnen organisaties dan doen om de deconnectie van werknemers te bevorderen, om zo hun welzijn te verhogen? Tot nog toe werd er nog maar weinig onderzoek gevoerd naar de effectiviteit van organisatorische deconnectiemaatregelen. Op basis van dit onderzoek en bestaande literatuur kunnen we wel al een aantal praktische aanbevelingen maken.

1. Aanpakken van de organisatorische factoren die digitale deconnectie belemmeren

Individen verschillen in de manier waarop ze omgaan met technologieën. In dit onderzoek focusten we voornamelijk op wat medewerkers zelf (kunnen) doen om hun digitale connectiviteit te reguleren. Uiteraard hebben ook de organisaties een belangrijke rol in het bewaken van het werknemerswelzijn. Daarom is het aangewezen om te bekijken hoe zij hun medewerkers het best kunnen ondersteunen bij het deconnecteren. Zo leert dit onderzoek ons

dat werkdruk en gepercipieerde verwachtingen om beschikbaar te zijn samenhangen met mindere deconnectie buiten de werkuren. Relatief bekeken was werkdruk voor meer werknemers een probleem, vergeleken met de gepercipieerde organisatorische verwachtingen. Toch kan het interessant zijn om mogelijks verkeerd geïnterpreteerde signalen weg te nemen door de verwachtingen expliciet te maken (vb. door een deconnectiebeleid met afsprakenkaders). We stelden bijvoorbeeld vast dat managers en directieleden zich buiten de werkuren minder deconnecteren van hun werk. E-mails en andere berichten die buiten de werkuren worden ontvangen, kunnen in dit geval mogelijks de impliciete verwachting creëren bij andere medewerkers dat zij dan ook beschikbaar moeten zijn. Over het algemeen is het dus aangewezen om werkdruk en organisatorische verwachtingen per individuele instelling verder op te volgen en de maatregelen te treffen om deze waar nodig onder controle te houden.

We concluderen dat het belangrijk is om een **klimaat** te scheppen waarin deconnectie wordt aanvaard en aangemoedigd. Bovendien dient het werk georganiseerd te worden op een manier die **deconnectie praktisch mogelijk** maakt.

2. Rekening houden met individuele noden en voorkeuren

In deze studie stelden we vast dat de medewerkers verschillen in de limieten die ze zetten op hun gebruik van ICT. Hoewel dit te maken kan hebben met de werkdruk of met verwachtingen van de organisatie, van leidinggevendenden of collega's, kan dit ook te maken hebben met individuele factoren. Zo stelden we vast dat de meeste – maar niet alle - medewerkers er voorkeur aan geven om hun werk en hun privéleven gescheiden te houden (de zogenaamde 'separators'). Toch zijn er ook medewerkers die verkiezen om werk en privé meer in elkaar te laten overvloeien (de zogenaamde 'integrators'). We merken dat deze personen zich over het algemeen minder deconnecteren van het werk buiten de normale kantooruren, en m.a.w. flexibeler overschakelen tussen werk- en privéactiviteiten. Rekening houdend met deze groep, lijkt het afgewezen om strikte werkschema's en opgelegde periodes van deconnectie te implementeren (vb. door servers buiten de kantooruren uit te schakelen) , daar dit hun autonomie wegneemt in het organiseren van hun (werk)dag.

Wat wél zinvol kan zijn – zowel voor integrators als separators - is het maken van algemene **afspraken en communicatieregels, zonder een hard verbod op connectiviteit** op te leggen. Om te voorkomen dat medewerkers tijdens hun rusttijd gestoord worden, kan beroep gedaan worden op technologische hulpmiddelen, zoals het vertraagd afleveren van e-mails die buiten de kantooruren worden verzonden. Een alternatief is om werknemers aan te moedigen om expliciet aan te geven dat ze geen onmiddellijk antwoord verwachten op e-mails die buiten de kantooruren worden verzonden. Zo kunnen bijvoorbeeld sjablonen voor e-mail

handtekeningen worden voorzien, die medewerkers kunnen overnemen om duidelijke te maken naar hun collega's dat ze respect hebben voor elkaars werkschema's en geen onmiddellijk antwoord verwachten op e-mails. Het uitgangspunt is dat werknemers hun werk moeten kunnen organiseren op de manier die hen zo goed mogelijk uitkomt, zonder dat dit een negatieve impact heeft op anderen

3. Op een participatieve manier

Om tot een geslaagd deconnectiebeleid te komen, is het nodig om de medewerkers voldoende inspraak te geven over de maatregelen waaruit dit beleid bestaat. Participatie van werknemers is cruciaal. Idealiter wordt er op **bottom-up** manier gewerkt, waarbij **input van de medewerkers** wordt verzameld. Zo kunnen er bijvoorbeeld werkgroepen georganiseerd worden waarin er wordt gebrainstormd over maatregelen en goede praktijken. De voorstellen kunnen vervolgens op hoger niveau worden gevalideerd en formeel vastgelegd in officiële communicatie en beleidsdocumenten. Naast een beleid op organisatieniveau, is het van belang om digitaal welzijn ook op teamniveau te bespreken. Aangezien het vaak de directe collega's en leidinggevenden zijn die de normen voor connectiviteit bepalen, zijn dialoog en afspraken ook op dit niveau eveneens nodig.

Digitaal welzijn is een verantwoordelijkheid van werkgever én werknemer, en alleen door de koppen bij elkaar te steken kan dit gemaximaliseerd worden.

4. Limitaties en vervolgonderzoek

De opzet van ieder onderzoek is vatbaar voor mogelijke *bias* of vertekening van de resultaten. In deze studie identificeren twee mogelijke vormen van bias, namelijk steekproefbias en herinneringsbias. Daarnaast is er ook een limitatie gelinkt aan uitspraken over causaliteit.

Steekproefbias verwijst naar de kans dat vooral de zeer geconnecteerde werknemers ingingen op de schriftelijke vragenlijst, terwijl respondenten die zich meer of vaker disconnecteren de vragenlijst niet invulden. Dit kan te maken hebben met de aard van de job die wordt uitgeoefend, waarbij arbeiders minder kans hadden dan kenniswerkers om de vragenlijst in te vullen. Zo merkt men na vergelijking met de steekproef van talentAnalytics.brussels 2021 dat er in deze studie een ondervertegenwoordiging is van lager opgeleide ambtenaren met niveau D/E, en dat deze gegroepeerd zijn in specifieke instellingen, namelijk net.brussel, leefmilieu.brussels (BE), parking.brussels en SIAMU. Om steekproefbias in de toekomst te voorkomen zou men kunnen werken met verplichte, mogelijks kortere vragenlijsten. Eventueel kunnen deze worden verspreid via andere kanalen (vb. pen en papier in plaats van online).

Herinneringsbias kan aanwezig zijn doordat deze studie bestaat uit een enquête waarin werknemers hun ervaringen en gedragingen over een langere periode rapporteren. Hierbij bestaat het risico dat deelnemers zich de voorbije ervaringen en gedragingen niet correct kunnen herinneren, en deze bijgevolg ook fout rapporteren. Een manier om dit in de toekomst op te lossen is door meerdere opeenvolgende vragenlijsten te laten invullen over een bepaalde periode. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van een dagboekstudie waarbij de medewerkers dagelijks hun ervaringen en gedragingen rapporteren aan de hand van een korte vragenlijst. Indien mogelijk zou men de effectieve schermtijd ook kunnen monitoren om objectieve gegevens te bekomen.

Tot slot is er ook nog een limitatie gelinkt aan het cross-sectionele design van deze enquête. Door een eenmalige vragenlijst te laten invullen door de deelnemers, kunnen we met de resultaten van dit onderzoek slechts uitspraken doen over het verband tussen digitale disconnectie en persoonlijke of werkgerelateerde kenmerken. Echter zegt dit onderzoek niets over de causaliteit (oorzaak-gevolg) van deze relaties. Om deze beperking aan te pakken, is een longitudinaal onderzoek aangewezen (vb. dagboekstudie).

APPENDIX 1 : deelnemende Brusselse Gewestelijke overheidsinstellingen

	Deelnemers	Populatie (2021)	Totaal
1. Brugel	11	37	29.7%
2. leefmilieu.brussels	186	1222	15.2%
3. Brussel Fiscaliteit	108	339	31.9%
4. Brussel Preventie & Veiligheid (BPV)	42	78	53.9%
5. Net Brussel	79	2809	2.8%
6. CIRB + Iristeam	33	447	7.4%
7. citydev.brussels	20	153	13.1%
8. Brupartners	9	31	29.0%
9. hub.brussels	51	316	16.1%
10. innoviris	24	66	36.4%
11. parking.brussels	14	316	4.4%
12. perspective.brussels	45	164	27.4%
13. Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)	138	1465	9.4%
14. Siamu	13	1324	1.0%
15. Hydria	8	52	15.4%
16. Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM)	63	170	3.1%
17. port.brussels	5	129	3.9%
18. talent.brussels	43	77	55.8%
19. visit.brussels	44	184	23.9%
TOTAAL	936	8864	9.7%

APPENDIX 2: sociodemografische gegevens en algemene werkkenmerken

Geslacht	
Vrouw	59.2% (n=555)
Man	40% (n=375)
Andere	0.7% (n=7)
Leeftijd (gem.: 42 jaar; SD= 9.8)	
18-30 jaar	12.9% (n=121)
31-40 jaar	34.9% (n=327)
41-50 jaar	29.9% (n=280)
51+ jaar	22% (n=206)
Partner	
Ja, en wonen samen	68.5% (n=642)
Ja, en wonen niet samen	8.0% (n=75)
Nee	22.2% (n=208)
Andere	1.3% (n=12)
Kinderen, inwonend	
Neen	46.5% (n = 436)
Ja	53.5% (n = 501)
Diploma	
Lager onderwijs	0.1% (n=1)
Lager secundair onderwijs	2.0% (n=19)
Hoger secundair onderwijs	13.7% (n=128)
Bachelor (professioneel/academisch)	22.9% (n=215)
Master of doctoraat	60.3% (n=565)
Andere	1.0% (n=5)
Woongewest	
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	53.3% (n=499)
Vlaams Gewest	25.5% (n=239)
Waals Gewest	21.2% (n=199)
Niveau	
A	57.2% (n=536)
B	23.5% (n=220)

C	14.6% (n=137)
D	2.8% (n=26)
Mandataris	1.9% (n=18)
Leidinggevende functie	
Ja, over:	29.5% (n=276)
< 5 werknemers	8.9% (n=83)
5 tot 9 werknemers	10% (n=94)
10 tot 19 werknemers	5.0% (n=47)
19 tot 50 werknemers	4.4% (n=41)
50 tot 99 werknemers	0.5% (n=5)
>= 100 werknemers	0.6% (n=6)
Nee	70.5% (n=661)
Telewerk	
Structureel/ occasioneel telewerk	87.5% (n=820) / 8.0% (n=75)
1 dag/week	17.6% (n=165)
2 dagen/ week	34.8% (n=326)
3 dagen/ week	40.7% (n=381)
4 dagen/ week	1.7% (n=16)
5 dagen/week	0.6% (n=6)
Geen telewerk	4.5% (n=45)

APPENDIX 3: metingen

In onderstaande tabel worden de kenmerken weergegeven van de verschillende gebruikte schalen. De tabel omvat de wetenschappelijke bron van de schaal, het aantal stellingen die het betreffende construct meten, een voorbeeld van een stelling en de betrouwbaarheid van de schaal (gereflecteerd door Cronbach's α). De Cronbach's alpha reflecteert de kwaliteit van een schaal, en is een getal dat varieert tussen 0 en 1. Hoe dichterbij 1, hoe beter de kwaliteit van de schaal (d.w.z. hoe meer de verschillende uitspraken hetzelfde onderliggende construct weergeven). Een Cronbach's alpha van $>.65$ wordt als goed beschouwd. De betrouwbaarheid is voor alle onderstaande constructen is m.a.w. aanvaardbaar.

Meetschaal	Bron	N° items	Voorbeeld item	Cronbach α
Jobkenmerken				
Werkdruk	Notelaers et al., 2007	3 items	Hoe vaak gebeurde het dat u werkte onder tijdsdruk?	0.909
Eisen m.b.t. beschikbaarheid	Day, Paquet et al., 2012	3 items	Er werd van mij verwacht dat ik ten allen tijde beschikbaar was (vb. via mijn gsm, berichten, e-mail)	0.847
Techno-overload	Karr-Wisniewski & Lu, 2011	3 items	Ik merk dat ik word overweldigd door de hoeveelheid informatie die ik dagelijks moet verwerken	0.806
Onderlinge taakonafhankelijkheid	Rossi, 2008	3 items	Ik kan mijn taken niet uitvoeren zonder informatie of ander materiaal van andere leden van mijn team	0.754
Onderbrekingen	Sonnentag et al., 2018	3 items	Telefonische oproepen, binnenkomende e-mails en andere online berichten van het werk hebben mij gestoord in het doen van mijn werk	0.911
Persoonlijke voorkeuren				
Segmentatievoorkeur: bescherming privéleven	Kreiner, 2006	4 items	Ik verkies om mijn werklevens op het werk te houden	0.847

Segmentatievoorkeur: bescherming werk	Methot & LePine, 2016	4 items	Ik verkies om privé zaken voor thuis te houden	0.853
Voorkeur voor polychroniciteit	Conte & Jacobs, 2003	3 items	Ik combineer graag meerdere activiteiten door elkaar	0.813
Individuele uitkomsten				
Uitputting	Schaufeli, De Witte Desart, 2020	3 items	Ik voelde mij tijdens de voorbije maand geestelijk uitgeput op het werk	0.895
Psychologische ontkoppeling van het werk	Sonnentag & Fritz, 2007	4 items	Ik dacht buiten het werk helemaal niet aan mijn werk	0.711
Werk-naar-privé conflict	Carlson et al., 2000	3 items	Ik moest privé activiteiten missen door de hoeveelheid tijd die ik aan mijn werk besteedde	0.915
Privé-naar-werk conflict	Carlson et al., 2000	3 items	De tijd die ik besteedde aan mijn privé leven, hinderde mij om mijn werk goed uit te oefenen	0.835
Concentratie	Demerouti et al., 2007	4 items	Doorgaans was ik geconcentreerd bij een werkactiviteit tijdens het werk	0.880
Digitale deconnectie (DD)				
DD van werkgerelateerde ICT buiten het werk	In validatie	14 items	De tijd die ik buiten het werk spendeerde op ICT voor het werk, was beperkt	0.884
DD van persoonlijke ICT tijdens het werk	In validatie	14 items	Tijdens mijn werkuren begrensde ik de tijd die ik spendeerde aan persoonlijke activiteiten op mijn computer, smartphone of ander toestel	0.852
DD van werkgerelateerde ICT tijdens het werk	In validatie	14 items	Tijdens het werk plande ik actief momenten in tijdens dewelke ik bepaalde werkgerelateerde ICT niet gebruik	0.806

APPENDIX 4: gemiddelden en standaardafwijkingen

	Score op schaal van 1 tot 5	Standaard afwijking	Score op schaal van 0 tot 10
Techno-overload	3.18	0.92	5.4
Onderbrekingen	3.10	0.98	5.3
Connectiviteit buiten de werkuren	2.51	1.16	3.8
Psychologische ontkoppeling	2.94	1.06	4.9
Werk-naar-privé conflict	2.36	1.21	3.4
Privé-naar-werk conflict	1.67	0.84	1.7
Concentratie	3.46	0.76	6.2
Segmentatievoorkeur (home protection)	3.98	0.89	7.5
Segmentatievoorkeur (work protection)	3.46	0.90	6.2
Polychroniciteit	2.69	0.95	4.2

APPENDIX 5: verschillen in deconnectieniveaus

De onderstaande tabel geeft de gemiddelde scores op digitale deconnectie weer per context (deconnectie van werk buiten het werk, van privé tijdens het werk, van werk tijdens het werk), zoals uitgelegd in hoofdstuk 2.2. Deze scores worden apart weergegeven voor verschillende groepen werknemers, op basis van geslacht, leeftijd, functieniveau, leidinggevende functie en het gemiddeld aantal dagen telewerk per week. De p-waarde geeft de significantie weer van de t-toets (gebruikt bij geslacht) en de ANOVA toets (gebruikt bij leeftijd, niveau, leidinggeving en telewerk). Iedere p-waarde lager dan 0.05 wijst op een significant verschil tussen groepen. p-waarden groter of gelijk aan 0.05 wijzen op een niet significant (n.s.) verschil in gemiddelden tussen groepen. In hoofdstuk 2.4.1 wordt verder geïnterpreteerd welke groepen dan precies van elkaar verschillen.

	Digitale deconnectie		
	... van werk, buiten het werk	... van privé, tijdens het werk	... van werk, tijdens het werk
Gemiddelde score	5.2/10	4.2/10	3.2/10
Geslacht			
Significantie (p-waarde)	< 0.001	0.005	< 0.001
Man	4.5/10	4.0/10	3.0/10
Vrouw	5.8/10	4.3/10	3.5/10
Leeftijd			
Significantie (p-waarde)	0.002	< 0.001	0.347 (n.s.)
18-30 jaar	5.6/10	4.0/10	3.4/10
31-40 jaar	5.5/10	4.0/10	3.3/10
41-50 jaar	5.0/10	4.3/10	3.2/10
51+ jaar	5.0/10	4.7/10	3.1/10
Niveau			
Significantie (p-waarde)	0.083 (n.s.)	0.322 (n.s.)	0.210 (n.s.)
A	5.3/10	4.2/10	3.1/10
B	5.3/10	4.3/10	3.4/10
C	5.7/10	4.5/10	3.3/10

D	4.8/10	6.6/10	3.4/10
E	4.5/10	4.3/10	3.1/10
Mandataris	5.3/10	4.2/10	3.2/10
Leidinggevende functie			
Significantie (p-waarde)	<0.001	0.079 (n.s.)	0.918 (n.s.)
Ja	4.7/10	4.4/10	3.2/10
Nee	5.5/10	4.2/10	3.2/10
Aantal personen waarover leiding wordt gegeven			
Significantie (p-waarde)	<0.001	0.052 (n.s.)	0.481 (n.s.)
< 5 werknemers	4.8/10	4.2/10	3.2/10
5 tot 9 werknemers	4.8/10	4.6/10	3.2/10
10 tot 19 werknemers	4.7/10	3.9/10	3.0/10
19 tot 50 werknemers	4.5/10	4.9/10	3.5/10
50 tot 99 werknemers	3.4/10	4.5/10	3.2/10
>= 100 werknemers	3.2/10	5.3/10	3.6/10
Telewerk			
Significantie (p-waarde)	0.932 (n.s.)	0.342 (n.s.)	0.517 (n.s.)
Geen telewerk	5.4/10	4.7/10	3.2/10
1 dag/week	5.4/10	4.4/10	3.3/10
2 dagen/ week	5.3/10	4.3/10	3.1/10
3 dagen/ week	5.3/10	4.1/10	3.3/10
4 dagen/ week	5.8/10	3.8/10	3.0/10
5 dagen/week	5.0/10	4.8/10	2.8/10

APPENDIX 6: voorgestelde maatregelen per instelling

	Duidelijke afspraken of deconnectiebeleid	Opleidingen inzake goede praktijken	Structurele vermindering van de werkdruk	Verduidelijking (nood)communicatieregels in het team	Betere organisatie van back-ups tijdens verlofperiodes	Regelmatig informatie verspreiden over het onderwerp	Beperken toegang tot digitale tools buiten normale werkuren	Registratie overuren vergemakkelijken	Betere bespreekbaarheid van het thema met mijn team en leidinggevende(n)	Een melding versturen wanneer e-mail gebruikt wordt na de werkuren	Instellen van een prikklok
1. Brugel (n=11)	45%	45%	27%	36%	36%	45%	10%	0%	10%	27%	18%
2. leefmilieu.brussels (n=186)	47%	51%	44%	31%	28%	30%	23%	19%	25%	11%	8%
3. Brussel Fiscaliteit (n=108)	36%	28%	34%	25%	31%	29%	22%	7%	17%	13%	4%
4. Brussel Preventie & Veiligheid (BPV) (n=42)	54%	52%	48%	40%	21%	21%	29%	31%	17%	24%	14%
5. Net Brussel (n=79)	28%	34%	37%	32%	35%	29%	27%	27%	14%	10%	3%
6. CIRB + Iristeam (n=33)	55%	33%	48%	42%	33%	24%	42%	18%	9%	27%	6%
7. citydev.brussels (n=20)	30%	45%	50%	40%	55%	10%	35%	25%	25%	5%	10%
8. Brupartners (n=9)	33%	33%	11%	44%	22%	22%	33%	33%	33%	0%	11%
9. hub.brussels (n=51)	41%	37%	47%	45%	35%	31%	29%	24%	22%	22%	16%
10. innoviris (n=24)	33%	29%	46%	21%	17%	21%	21%	38%	21%	17%	4%
11. parking.brussels (n=14)	29%	36%	29%	21%	29%	14%	29%	14%	21%	14%	7%
12. perspective.brussels (n=45)	49%	40%	27%	53%	36%	22%	22%	9%	18%	16%	4%
13. Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) (n=138)	38%	38%	44%	33%	33%	26%	33%	21%	14%	19%	9%

14. Siamu (n=13)	31%	31%	38%	8%	23%	23%	0%	15%	8%	15%	0%
15. Hydria (n=8)	38%	13%	13%	38%	25%	13%	13%	50%	25%	38%	13%
16. Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) (n=63)	46%	44%	49%	48%	54%	32%	27%	17%	17%	21%	6%
17. port.brussels (n=5)	80%	20%	40%	20%	0%	0%	40%	0%	20%	20%	0%
18. talent.brussels (n=43)	44%	51%	44%	40%	53%	26%	19%	42%	21%	9%	12%
19. visit.brussels (n=44)	39%	57%	32%	30%	39%	25%	27%	16%	20%	25%	9%
TOTAAL	41%	41%	41%	34%	34%	27%	26%	20%	18%	16%	8%

Contact:

KU Leuven

Department of Work and Organisation Studies, Brussels Campus

Warmoesberg 26 box 15101 - 1000 Brussel

Research_wos@kuleuven.be

Verantwoordelijke uitgever :

Alice Verlinden

Phd researcher

Department of Work and Organisation Studies, Brussels Campus

Warmoesberg 26 box 15101 - 1000 Brussel

alice.verlinden@kuleuven.be

KU Leuven 2023. Alle rechten voorbehouden.

Reproductie van dit document, geheel of gedeeltelijk, is toegestaan onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de bron duidelijk wordt vermeld onder de vorm van “Studie over het digitale deconnectie in de Brusselse gewestelijke overheidsdienst, KU Leuven, 2023.”