

DistantTeamwork Survey “Samenwerken op afstand”

Jeroen M. van der Velden
Arie Baan
Ralph Boccalini

Samenvatting

Organisaties zeggen dat telewerken leidt tot effectievere samenwerking. In de praktijk wordt er nog te weinig gebruik van gemaakt.

Amsterdam, 14 april 2008. Telewerken, oftewel Samenwerken op afstand is hot. Volgens het onderzoeksbureau Gartner zullen binnen 10 jaar medewerkers meer dan 75% van hun tijd plaats en tijdonafhankelijk samenwerken met anderen (Gartner, 2004). Het platform Distant Teamwork heeft in een online onderzoek Nederlandse organisaties benaderd met de vraag op welke wijze het onderwerp een plek heeft gekregen binnen beleid en bedrijfsprocessen. Van in totaal 130 organisaties gelijkelijk verdeeld over klein (2-10) tot zeer groot (>500 medewerkers) is een bruikbare respons verkregen.

Meer dan 69% van de respondenten ervaart het effectief samenwerken op afstand als een probleem om het werk goed te doen. Voor grote organisaties met meer dan 10 locaties is dat zelfs meer dan 78%. In organisaties met meerdere vestigingen wordt (nog steeds) tussen deze locaties te veel gereisd volgens meer dan 45% van de respondenten

In meer dan de helft van de in het onderzoek betrokken organisaties wordt actief gewerkt aan het verbeteren van de mogelijkheden om op afstand samen te werken. Op de vraag of die activiteiten zijn ingebed in beleid geldt dit voor 37% van de in het onderzoek participerende organisaties. Kennisuitwisseling, betere samenwerking van teams en grotere slagvaardigheid worden door medewerkers ervaren als de belangrijkste drijfveer voor het stimuleren van samenwerken op afstand. Het milieuaspect van telewerken, dus het verminderen van gereden kilometers, krijgt een opvallend lage prioriteit

De technische hulpmiddelen om op afstand samen te werken worden beperkt benut (bv. webconferencing, video- en audioconferencing). De bedrijven die in dit onderzoek participeerden bleken over een uitgebreid scala aan hulpmiddelen om op afstand samen te werken te beschikken. Zelfs videoconferencing was in meer dan 67% van de organisaties beschikbaar. Echter die beschikbaarheid leidt niet automatisch tot gebruik ervan. De drempel om het uit te proberen en op een andere manier samen te werken blijkt toch vaak te groot voor medewerkers. Organisatie- en cultuur factoren vormen het grootste obstakel voor het adapteren van nieuwe manieren van samenwerken, niet de beschikbaarheid van technologie.

Hoewel het onderwerp steeds meer op de agenda staat bij het management, ontbreekt het nog aan een gestructureerde aanpak om deze nieuwe vormen van samenwerken goed te laten landen binnen organisaties: Men wil wel, maar doet het niet.

DistantTeamwork is een onafhankelijk adviesplatform van deskundigen op het gebied van samenwerken op afstand. Zij adviseren en begeleiden organisaties bij de invoering van nieuwe manieren van werken met inzet van informatietechnologie.

Voor meer informatie: Jeroen van der Velden: 06-29074166 of info@distantteamwork.com

Overzicht onderzoeksresultaten survey “Samenwerken op afstand”

Volgens het onderzoeksbureau Gartner zullen binnen 10 jaar medewerkers meer dan 75% van hun tijd op afstand samenwerken met anderen. In hoeverre is het onderwerp samenwerken op afstand onderwerp voor gericht beleid (Gartner 2004)? Voor het platform Distant Teamwork waren dat de centrale vragen die in een online vragenlijst zijn uitgezet bij in Nederland gevestigde organisaties.

Dit rapport geeft de hoofdresultaten en conclusies weer van een onderzoek naar telewerken of samenwerken op afstand in en tussen Nederlandse organisaties. Hiertoe heeft het platform DistantTeamwork, in samenwerking met IBM, Microsoft, ZBC, EwerkForum, PINS en Hollandstart, medio 2007 een vragenlijst uitgezet in de relatienetwerken van deze bedrijven.

Deze vragenlijst werd opgesteld om antwoorden te krijgen op de volgende vragen:

- *Op welke wijze speelt samenwerken op afstand een rol in de werkzaamheden van organisaties?*
- *In hoeverre is sprake van gericht beleid op het gebied van samenwerken op afstand, en wat heeft dit opgeleverd?*
- *Welke technische hulpmiddelen hebben de medewerkers ter beschikking om op afstand samen te werken, en hoe wordt daarvan gebruik gemaakt.*

Onder Samenwerken op afstand of telewerken wordt verstaan: samenwerkingsactiviteiten die binnen een bedrijfscontext plaatsvinden waarbij betrokkenen op verschillende locaties en/of tijdstippen actief zijn.

Demografie van het onderzoeksresultaat

In de periode juni tot december 2007 werden 166 bruikbare antwoorden op de vragenlijst ontvangen van medewerkers bij in totaal 129 verschillende bedrijven en organisaties. IT bedrijven, industrie en overheid zijn de meest genoemde branche categorieën, met respectievelijk 30%, 12% en 11% van de antwoorden.

Omvang: 61% van de deelnemende organisaties heeft 50 of meer medewerkers, en 39% meer dan 500.

Functies: 45% van de respondenten geeft aan een leidinggevende functie te vervullen.

		Aantal NL locaties			
		1	2-6	> 6	
Aantal internationale locaties	Geen	32%	18%	6%	56%
	1-4	3%	4%	3%	10%
	> 4	6%	11%	17%	34%
		41%	34%	26%	100%

Voor dit onderzoek is vooral de geografische spreiding van organisaties van belang:

Tabel 1 geeft weer dat 68 % van de respondenten in een organisatie met 2 of meer locaties *binnen* Nederland werkt, en ruim 26% van de respondenten in organisaties met meer dan 6 locaties.

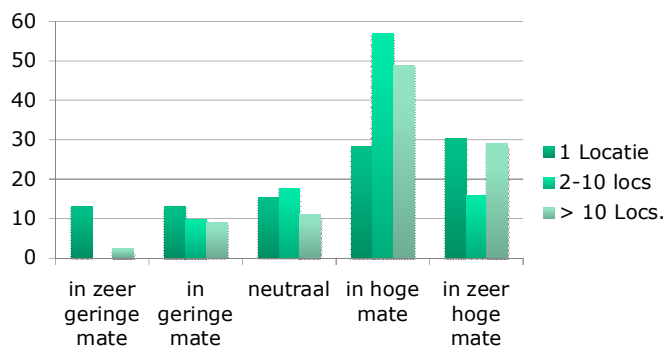
Verder werkt 44% van de respondenten in organisaties met 1 of meer vestigingen *buiten* Nederland, voor 34% van de respondenten gaat het hier om 4 of meer internationale locaties.

Een aanzienlijk deel van de respondenten heeft dus een werksituatie, waarin Telewerken/samenwerken op afstand binnen de organisatie, al dan niet met buitenlandse vestigingen, een rol kan spelen.

Welke rol speelt samenwerken op afstand/telewerken?

Meer dan 69% van de respondenten ervaart het effectief samenwerken op afstand als een probleem om het werk goed te doen. Voor organisaties met meer dan 10 locaties is dat zelfs meer dan 78%.

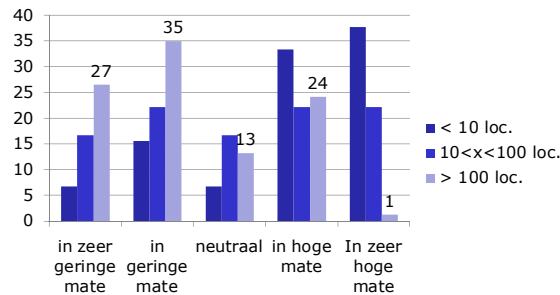
Effectief Samenwerken op afstand is een probleem om mijn werk goed uit te voeren



We stelden de deelnemers aan onze survey een aantal vragen over de dagelijkse praktijk van het samenwerken op afstand. Enkele details:

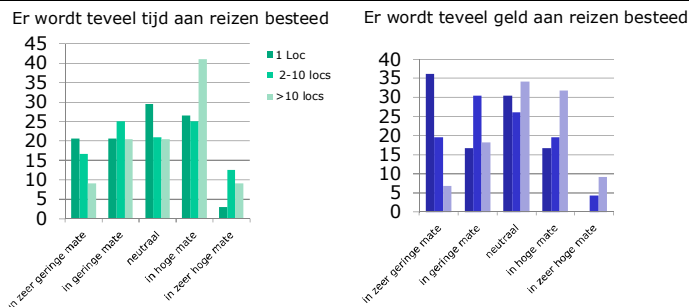
- 66% van de respondenten vindt dat hun organisatie de mogelijkheden om op afstand te kunnen werken zou moeten vergroten
- 42% van de projectteams werken op afstand samen. Dit betekent dat een of meerdere teamleden op verschillende locaties werkzaam zijn.
- Over de uitspraak "Samenwerking met klanten en partners gebeurt vaak op afstand met gebruik van IT hulpmiddelen" geeft 40% van de respondenten aan dat dit in hoge mate het geval is, 14% zelfs in zeer hoge mate.
- 41% van de respondenten werkt regelmatig tot zeer regelmatig thuis. Medewerkers van kleine bedrijven werken significant vaker thuis dan medewerkers in grote bedrijven (zie tabel).

Percentage dat regelmatig thuis werkt



Er wordt echter wel vaak teruggevallen op fysieke aanwezigheid om de geografische spreiding te compenseren: bij de uitspraak "Er wordt te veel tijd aan reizen tussen locaties besteed" geeft 40% van de respondenten aan dat dit in (zeer) hoge mate in hun organisaties het geval is. 26% van de respondenten vindt in hoge of zeer hoge mate dat er teveel geld aan reizen wordt besteed. Deze laatste opinie wordt vooral genoemd door respondenten die in bedrijven met meer locaties werken.

Over reizen



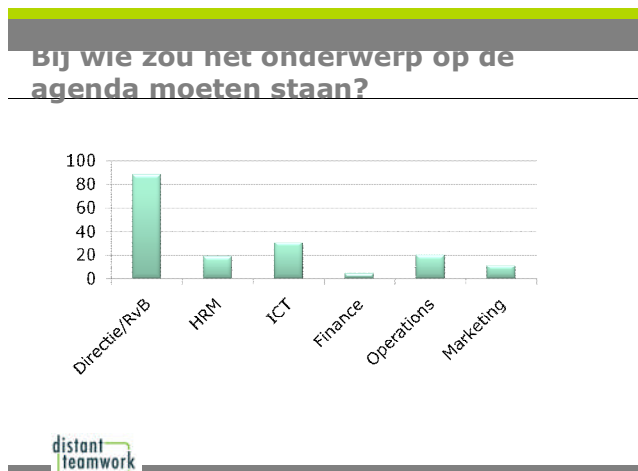
Een van de meer complexe aspecten van het samenwerken op afstand is het uitwisselen van kennis tussen geografisch verspreide locaties. Dit wordt bevestigd in de antwoorden bij de uitspraak "Kennissuitwisseling tussen locaties vindt voldoende plaats": 37% van de respondenten geeft dat dit in (zeer) geringe mate gebeurt.

Samenvattend: In de meeste organisaties wordt regelmatig op afstand samengewerkt. Het is een noodzakelijke werkvorm om als organisatie goed te kunnen functioneren. Het is daarmee ook een aandachtspunt. Meer dan tweederde van de respondenten ervaart het als een probleem om het werk goed te doen.

Activiteiten en beleid voor verbetering van samenwerken op afstand

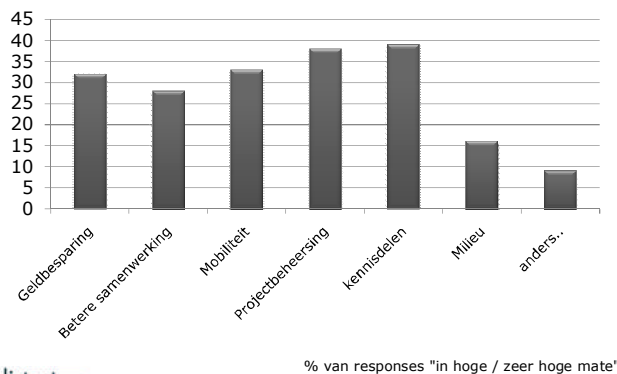
Bij meer dan de helft van de in het onderzoek betrokken organisaties wordt actief gewerkt aan het verbeteren van de mogelijkheden om op afstand samen te werken. Afhankelijk van het aantal locaties varieert dit tussen de 52 en 62%. Op de vraag of die activiteiten zijn ingebed in beleid geldt dit voor 37% van de in het onderzoek participerende organisaties.

De groep binnen de organisatie die het meest genoemd wordt als verantwoordelijk voor het op de agenda plaatsen van het onderwerp "samenwerken op afstand" is in de meeste gevallen de directie / board (74%), gevolgd door ICT (31%) en HRM (14%) – meerdere keuzes waren hier mogelijk.



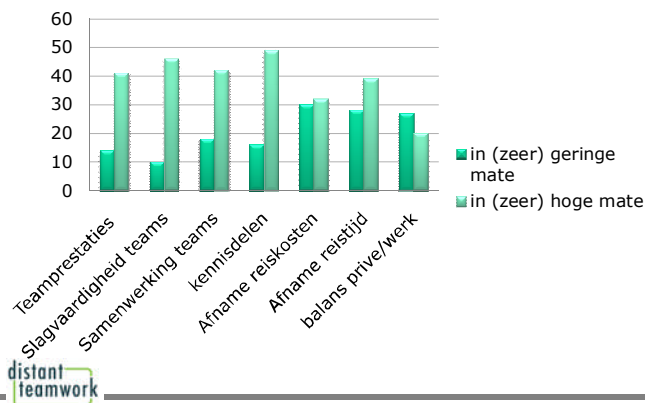
Als belangrijkste redenen om dit onderwerp op de agenda te zetten worden genoemd: betere kennisuitwisseling binnen de organisatie (49%), mobiliteitsprobleem verminderen (31%), geldbesparing (20%) – meerdere keuzes waren hier mogelijk. Slechts 16 % van de respondenten noemt het milieu als argumenten om te gaan telewerken.

Wat is de belangrijkste reden om Samenwerken op afstand gestructureerd op te pakken?



Welk effect hebben beleidstrajecten gesorteerd? De verbeteringen worden door de respondenten als volgt aangegeven (weergegeven is het percentage van de respondenten dat aangeeft dat de betrokken verbetering in hoge mate of zeer hoge mate het geval is).

In hoeverre heeft het introduceren van telewerken positief effect gehad?

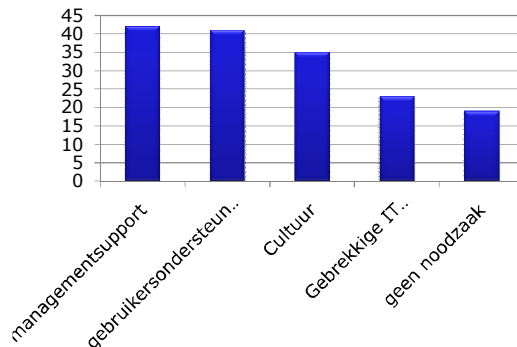


Voorals teamsamenwerking, prestaties en kennisdelen ondervinden baat bij initiatieven om nieuwe samenwerkvormen toe te passen. Wat betreft reiskosten en tijd en het realiseren van een betere balans tussen privé en werk is het aantal respondenten dat een verbetering ervaart of juist geen verbetering ervaart ongeveer gelijk.

Als belangrijkste redenen voor het niet of onvoldoende realiseren van beoogde voordelen worden genoemd:

- Het gebrek aan managementsupport
- Gebrek aan gebruikersondersteuning om met IT hulpmiddelen om te gaan.
- De cultuur van de organisatie laat samenwerken op afstand onvoldoende toe.

Waarom komt samenwerken op afstand niet goed van de grond?



Samenvattend voor organisaties waar activiteiten voor verbetering van samenwerking op afstand plaatsvinden of plaatsgevonden hebben, gebeurt dit meestal niet op basis van een geformuleerd beleid.

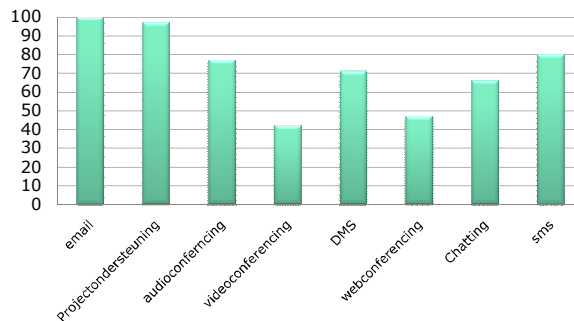
De verantwoordelijkheid voor het onderwerp ligt doorgaans bij de directie of ICT, op basis van betere kennisuitwisseling, geldbesparing en vermindering van het mobiliteitsprobleem als drijfveren.

Effecten zijn vooral zichtbaar bij betere kennisuitwisseling en slagvaardigheid en samenwerking van teams.

Technische hulpmiddelen: beschikbaar en gebruikt

Opvallend is dat de bedrijven die in dit onderzoek participeerden over een uitgebreid scala aan hulpmiddelen om op afstand samen te werken beschikte. Zelfs het minst frequent voorkomende technische hulpmiddel, videoconferencing, is toch voor meer 67% van de organisaties beschikbaar.

Welke IT hulpmiddelen om op afstand samen te werken zijn beschikbaar?

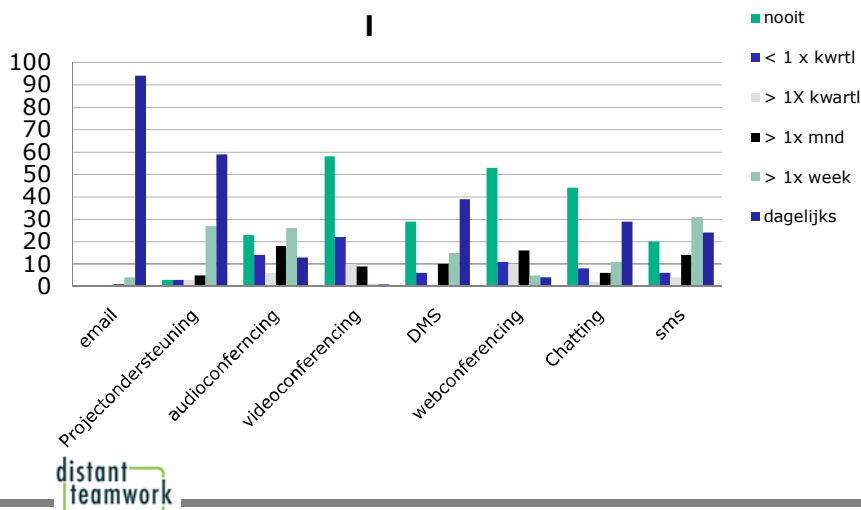


In het algemeen wordt er dus een ruime beschikbaarheid gerapporteerd. Maar hoe worden deze technische hulpmiddelen nu daadwerkelijk gebruikt?

De volgende grafiek toont het gebruik van hulpmiddelen om op afstand samen te werken.

Mail (>95%), chat (>28%) worden dagelijks gebruikt. Ook audioconferencing wordt dagelijks of minimaal 1 keer per week gebruikt door 30 % van de respondenten. Videoconferencing blijkt, hoewel beschikbaar, relatief minder te worden gebruikt door de respondenten. 54% van de respondenten zegt nog nooit in een videoconferencing te hebben geparticipeerd. 21 % maakt er sporadisch (minder dan 1 x per kwartaal). Voor webconferencing geldt dat nog sterker. Het gebruik is daarbij vaak te onregelmatig om voldoende ervaring te krijgen (< 1x per kwartaal).

Hoe vaak wordt gebruik gemaakt van de beschikbare hulpmiddelen?



Samenvattend: de technische hulpmiddelen voor samenwerken op afstand zijn steeds beter beschikbaar, maar worden door de respondenten (nog)slechts beperkt gebruikt in hun dagelijkse werkpraktijk.

Distant Teamwork

DistantTeamwork is een onafhankelijk adviesplatform van deskundigen op het gebied van samenwerken op afstand. Wij adviseren en begeleiden organisaties bij het invoeren van nieuwe manieren van werken met inzet van informatietechnologie.

Voor meer informatie:

e-mail: info@distantteamwork.com

web: www.distantteamwork.com