



Digitale en media competenties in teamwerk en telewerk

WORKSHOP
28 FEBRUARI 2018
8.30-1400
USL-B, ZAAL P61
KRUIDTUINLAAN 43

Federaal Wetenschapsbeleid
Politique scientifique fédérale



belspo

LITME@WORK



ONTHAAL

8:30 - 9:00

KOFFIE EN POSTERS

INWIJDING

09:00 - 9:15

ANNE-SOPHIE COLLARD, COORDINATOR LITME@WORK,
UNAMUR

ATELIER 1

9:15 - 10:15

"NAAR EEN BEPALING VAN DIGITALE EN MEDIATIEKE
COMPETENTIES IN COLLABORATIEF AFSTANDSWERK"
WP4 (UCL & UNAMUR)

ATELIER 2

10:15 - 11:15

"ARBEIDSORGANISATIE, WERKPLEK DESIGN EN STRUCTURELE
VOORWAARDEN VOOR HET LEREN EN GEBRUIK VAN
COMPETENTIE"
WP3 (KU LEUVEN)

PAUSE CAFÉ

11:15 - 11:45

ATELIER 3

11:45 - 12:45

"DE BETEKENIS VAN HET NIEUWE WERKEN: DISCURSIEVE
PRAKTIJKEN EN SOCIALE RELATIES IN EEN GEDIGITALISEERDE
WERKOMGEVING"
WP2 (USL-B)

CONCLUSIE

12:45 - 13:00

LUNCH

13:00 - 14:00

Naar een bepaling van digitale en mediatieke competenties in collaboratief afstandswerk

Valèria Ligurgo, Thibault Philippette, Pierre Fastrez
Groupe de Recherche en Médiation des Savoirs (UCL)
Jerry Jacques, Anne-Sophie Collard
Centre de Recherche Information Droit et Société (UNamur)

Het digitale tijdperk heeft geleid tot een massale toename in de verspreiding en het gebruik van software ter ondersteuning van alledaagse werkgerelateerde taken. Wij zijn daarbij voornamelijk geïnteresseerd in de manier waarop collega's van thuis uit of vanuit andere plaatsen dan hun thuishkantoor samenwerken. Meer specifiek beoogt ons onderzoek de mediatieke en digitale competenties te bepalen die kantoorwerkers nodig hebben om via informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) samen te werken wanneer ze zich niet op dezelfde plaats bevinden.

In tegenstelling tot benaderingen die competenties definiëren in termen van 'goede praktijken' die men a priori dient over te nemen, trachten wij op basis van observaties op het terrein en vanuit het perspectief van de werkers de praktijken en situaties te begrijpen die zich voordoen wanneer men over afstand samenwerkt. Bovendien beogen wij de voorwaarden te bepalen die een vlotte samenwerking toelaten en garanderen.

Om te bepalen welke de relevante competenties zijn, hebben wij 60 interviews afgenomen bij verantwoordelijken en personeelsleden in tien Belgische private en publieke organisaties. Deze organisaties hebben alle recent veranderingen ondergaan in hun werkwijze, onder meer in de manier waarop er via ICT's aan telewerken gedaan wordt. We richtten onze aandacht daarbij op 11 soorten activiteiten (bv. het organiseren van vergaderingen of het collectief bewerken van documenten) en op 8 dimensies (bv. tijdsmanagement, besef van elkaars activiteiten) die we geïdentificeerd hebben aan de hand van wetenschappelijke literatuur omtrent computer-ondersteund collaboratief werken. Tenslotte vervulde we onze data aan de hand van etnografische observaties in deze tien organisaties.

Met deze presentatie willen we onze eerste analyses met u delen. Daarbij richten we de aandacht op de verschillende situaties die werknemers via telewerken kunnen tegenkomen. Deze eerste analyses laten ons toe om: (1) typische probleemsituaties die gepaard gaan met afstandswerken op te lijsten; (2) de verschillende manieren waarop werkers deze situaties interpreteren te omschrijven rekening houdende met de verschillende dimensies van afstandswerk; (3) de verschillende reacties op deze situaties beschrijven in functie van de verschillende dimensies van de activiteit in kwestie; en (4) een hiërarchie op te stellen van de verschillende responsen op het niveau van competenties. Door deze elementen met elkaar te verbinden kunnen we de mediatieke en digitale competenties in de context van collaboratief afstandswerk te bepalen.

ATELIER 1 - VRAGEN VOOR DEELNEMERS

Herkent u de activiteiten en de dimensies waarover we het hebben (we zullen een lijst van deze activiteiten en dimensies presenteren tijdens de workshop)? Ziet u categorieën die we over het hoofd zien, die niet nuttig zijn, of die we moeten samenvoegen dan wel opsplitsen ?

Op welke manier houden onze categorieën verband met de modellen die jullie kennen / gebruiken ?

Binnen welke contexten (bv. HR evaluaties, vorming of zelfevaluatie) kunnen jullie gebruik maken van onze resultaten ?

Arbeidsorganisatie, werkplek design en structurele voorwaarden voor het leren en gebruik van competentie

Monique Ramioul, Yennef Vereycken
HIVA (KU Leuven)

Nieuwe werkmethoden vragen om nieuwe (digitale) vaardigheden en competenties bij werknemers en teams. Dit is een centraal uitgangspunt van Litme@work. Maar wat zijn de ideale omstandigheden opdat werknemers die nieuwe vaardigheden en competenties kunnen verwerven? De onderzoeksgroep 'Arbeid, organisatie en sociale dialoog' van het HIVA, KU Leuven, onderzoekt de rol die arbeidsorganisatie speelt bij het verwerven van nieuwe competenties verbonden aan telewerken in teamverband.

Virtueel teamwerk introduceren betekent complexiteit toevoegen. Om aan die complexiteit tegemoet te komen, kan een organisatie aanpassingen aanbrengen in de manier waarop de teams georganiseerd zijn. Dit kan verschillende richtingen opgaan. Enerzijds kan er geopteerd worden om meer controle in te bouwen om de toegenomen complexiteit binnen de perken te houden. Anderzijds kan er ook geargumenteed worden dat extra controle de complexiteit alleen maar zal doen toenemen. In dat geval kan er net gedacht worden aan meer autonomie voor de verschillende teamleden zodat deze zelf de problemen kunnen oplossen die zich stellen. De keuzes die gemaakt worden in de organisatie van de arbeid, hebben op hun beurt gevolgen voor de leermogelijkheden van de teamleden.

Leermogelijkheden zijn optimaal wanneer het team problemen ervaart die het zelf kan oplossen. In dat geval is er een kans op leren. Om deze situatie mogelijk te maken, moeten teams zo georganiseerd worden dat de teamleden voldoende uitdagingen tegenkomen (regelvereisten) en tegelijkertijd de autonomie hebben (regelmogelijkheden) om als team deze uitdagingen te overwinnen. Een bijkomend element dat de leermogelijkheden kan beïnvloeden is de sociale steun die teamleden ervaren van collega's en leidinggevende. Keuzes gemaakt in de arbeidsorganisatie leiden tot arbeidsplaatsen met bepaalde regelvereisten, regelmogelijkheden en sociale steun wat op zijn beurt de leermogelijkheden van die arbeidsplaats bepaalt.

Dit leidt ons tot onze twee onderzoeksvragen. (1) Veranderen organisaties die virtueel teamwerk introduceren hun arbeidsorganisatie en in welke richting? (2) Geven teams die georganiseerd zijn zodat de leden over meer regelvereisten, regelmogelijkheden en sociale steun beschikken, ook meer leermogelijkheden?

Om dit te onderzoeken werd data verzameld op zowel kwalitatieve als kwantitatieve wijze bij 10 organisaties. In eerste instantie werd een vragenlijst gelanceerd bij alle werknemers die in virtuele teams werkzaam waren in deze bedrijven. Deze vragenlijst werd tweemaal verstuurd met een tussentijd van 6 maanden. Op die manier kunnen we meten of er verschillen bestaan in de leermogelijkheden van teams met verschillende arbeidsorganisatie. In tweede instantie werden er interviews afgenomen van teamleiders en teamleden bij 20 virtuele teams (2 per bedrijf), bedrijfsdocumenten geanalyseerd en gesproken met de HR-manager verantwoordelijk voor de introductie van virtueel teamwerk. Op basis van die data kunnen we een diepgaand beeld schetsen van de impact die de introductie van virtueel teamwerk op het functioneren van het team en de leermogelijkheden van de leden heeft gehad.

ATELIER 2 - VRAGEN VOOR DEELNEMERS

(Heeft de introductie van virtueel teamwerk het teamwerk bemoeilijkt, waarom (niet)?

Heeft de organisatie (of het team zelf) de manier van werken van het team aangepast naar aanleiding van de introductie van virtueel teamwerk?

Ervaat u sinds de introductie van virtueel teamwerk meer of minder regelvereisten, regelmogelijkheden en sociale steun?

De betekenis van het nieuwe werken: discursieve praktijken en sociale relaties in een gedigitaliseerde werkomgeving

Jan Zienkowski, Marie Dufrasne, Sabri Derinöz & Geoffroy Patriarche
Pôle de Recherches sur la Communication et les Médias (USL-B)

De onderzoeksgroep PReCoM richt zich binnen het LITME@WORK project op de manier waarop verschillende actoren in private en publieke organisaties betekenis geven aan de veranderingen die gepaard gaan met de digitalisering en fysieke reorganisatie van de werkomgeving. Meer specifiek gaat de aandacht hierbij naar veranderingen op vlak van de wijze waarop men betekenis geeft aan de identiteiten, discoursen en sociale relaties die met dergelijke veranderingen gepaard gaan. Zo zijn de manier waarop mensen zich verhouden tot hun werkplek en de wijze waarop ze een grens trekken hun priveleven en hun professionele leven, alsook de manier waarop kantoorruimtes ingedeeld worden in het laatste decennium fel gewijzigd. Dit alles ging bovendien gepaard met een herstructurering van de sociale relaties tussen collega's, cliënten en werkgevers. Ook het zelfbeeld van kantoorwerkers wijzigt onder invloed van dergelijke veranderingen.

De manier waarop mensen omgaan met hun sociale werkelijkheid wordt mede bepaald door hun definitie van de werkelijkheid. Om die reden voeren we een discoursanalyse uit om na te gaan hoe men via taal betekenis geeft aan de digitale transformatie van de werkomgeving. Concreet stellen we drie onderzoeksvragen: (1) hoe wordt de identiteit van de digitaal competente werknemer opgebouwd in (discoursen over) veranderende kantooromgevingen binnen publieke en private ondernemingen; (2) op welke technologische, economische en managements-gerelateerde discoursen steunt men wanneer men het heeft over nieuwe vormen van werken; en (3) in welke mate informeert, reproduceert, en/of contesteert het discours over nieuwe werkvormen (on)gelijke relaties in publieke en private ondernemingen.

Om deze vragen te beantwoorden voeren we een kwalitatieve analyse uit van bedrijfsdocumenten en interviews met mensen (n=29) die uiteenlopende functies vervullen in deze organisaties (o.m. NWOW managers, teamleiders, teamleden, syndicale vertegenwoordigers en ICT-ers). Daarbij focussen we onder meer op de manier waarop men het heeft over waarden, identiteiten, competenties en de algehele context waarbinnen dergelijke verhandelingen steek houden.

Op basis van de eerste analyses kunnen we reeds een aantal preliminaire resultaten voorstellen. Eerst en vooral is het duidelijk dat het gebruik van gelijkaardige terminologie (bv. 'flexibiliteit'; 'mobiliteit'; 'een verandering in de cultuur van een organisatie') door mensen in verschillende posities binnen private en publieke organisaties niet impliceert dat men deze noties ook op dezelfde manier interpreteert. Zo geven syndicale vertegenwoordigers vaak een andere invulling aan een begrip als 'autonomie' dan Change Managers die instaan voor de overschakeling naar een nieuwe kantoorcultuur. Tegelijkertijd impliceert een kritisch discours niet noodzakelijk dat men zich ook actief verzet tegen werkgerelateerde reorganisaties. Wanneer er wel sprake van verzet is, vertoont zich dat vaak eerder in de vorm van micropraktijken dan een grootschalige weigering of mobilisatie om mee te stappen in de nieuwe manieren van werken.

ATELIER 3 - VRAGEN VOOR DEELNEMERS

(Heeft de digitalisering van kantoorwerk een impact op de identiteitsbeleving van collega's? Zoja, over wat voor een impact gaat het dan?

Wanneer er sprake is van verzet of kritiek ten aanzien van de overgang naar nieuwe manieren van werken, op wat voor argumenten en discoursen steunen men dan?

Wie heeft er volgens u binnen de organisatie de meeste baat met de introductie van nieuwe manieren van werken en waarom?