

Wat is techno-stress?

Door de technologische ontwikkelingen en daarmee de ruime beschikbaarheid van internettoegang zijn medewerkers overal en altijd in staat te werken. Hierbij maken zij gebruik van diverse mobiele devices.

Een verschuiving is gaande van computer- naar smartphonegebruik om informatie te verwerken. Ongeveer 45% van de Nederlandse internetters betreedt het internet via een smartphone – een verdubbeling vergeleken met een jaar eerder (CBS 2011). Uit onderzoek blijkt dat van de mobiele werkers 94% een smartphone of tablet heeft. In sommige publicaties is al sprake van een post-PC tijdperk.

Een risico hiervan is toenemende werkdruk, ook wel techno-stress genoemd. Dit heeft verschillende oorzaken, zoals:

- Informatieoverload en keuzestress: door de mobiele technologie worden werknemers overspoeld met informatie en kan niet meer geschift worden in betekenisvolle en nuttige informatie en wat niet. Daarnaast is het altijd mogelijk om meer informatie te vinden.
- De snelheid van mobiele apparatuur stijgt en de informatie dringt zich aan (zoals het onophoudelijke piepen van mail-alerts). Er ontstaan hierdoor minder rustmomenten en het werk wordt veelvuldig onderbroken.
- Permanente bereikbaarheid en verwachtingen van baas of collega's
- Individuele druk, ook wel techno-verslaving genoemd. Veel smartphonegebruikers erkennen obsessief hun mobieltje te checken op nieuwe mail.
- Acute stress bij ICT-storingen

De gevolgen van techno-stress zijn vergelijkbaar met werkstress in het algemeen: chronische vermoeidheid, lusteloosheid, spierspanning en andere vage lichamelijke klachten, concentratiestoornissen, stemmingsproblemen en burn-out.

De volgende interventies verminderen de werkstress als gevolg van de technologische veranderingen en groot informatieaanbod via de computer:

- Training van werknemers in omgaan met grote hoeveelheid email, verbeteren van persoonlijke workflow, en verbeteren van communicatievaardigheden leidt tot vermindering van werkproblemen en stress.
- Technologische aanpassingen (bijvoorbeeld adequate spamfilters) en organisatorische aanpassingen (bijvoorbeeld email regels, informatiebeleid) leiden tot een vermindering van informatie-overload.
- Verbetering van training en ICT-ondersteuning, vergroting van betrokkenheid van de gebruikers bij planning van nieuwe applicaties en goede communicatie tijdens de invoering verminderen de aan ICT gerelateerde stress.