



Digitalisering in sociaal werk

De rol van digitale vaardigheden en sociale steun bij het verband tussen de mate van digitalisering met werkprestatie, werktevredenheid en werkstress

20 januari 2020
Universiteit Utrecht
Sid Kitzen
Brechtje Schouwerwou
Vera van der Valk
Eindversie

Samenvatting

In de afgelopen decennia is de hoeveelheid digitalisering enorm toegenomen in het bedrijfsleven. Ook binnen het sociaal werk, de doelgroep in dit onderzoek, blijkt dat het geval. Van de sociaal werkers gaf 47% aan dat er in de afgelopen twaalf maanden een nieuwe vorm van technologie is ingezet. Digitalisering kan dienen als hulpbron, maar ook als stressor. In dit onderzoek is het verband tussen digitalisering op de uitkomstvariabelen werkstress, werkprestatie en werktevredenheid in sociaal werk onderzocht. Daarbij is het modererend effect van sociale steun en digitale vaardigheden op de uitkomsten onderzocht. De variabelen zijn door middel van bestaande *self-report* vragenlijsten gemeten en voor de mate van digitalisering is een vragenlijst geconstrueerd. De vragenlijsten zijn verspreid via digitale en sociale media en ingevuld door 219 Nederlandse sociaal werkers. Tegen de verwachting in, was er geen significante correlatie tussen digitalisering en werkstress en werktevredenheid. Wel was er een significante correlatie tussen digitalisering en werkprestatie. Na controle op leeftijd, sekse, jaren werkzaam in de huidige organisatie, land van herkomst en opleidingsniveau bleken, tegen de verwachting in, de interactie-effecten van zowel digitale vaardigheden als sociale steun ook in niet significant. Wel was er een significant verband tussen digitale vaardigheden en werkprestatie en tussen digitale vaardigheden en werkstress. Wanneer er niet gecontroleerd werd voor leeftijd verdwenen deze significante verbanden. Verder hingen digitale vaardigheden in dit onderzoek negatief samen met leeftijd. De onverwachte resultaten in dit onderzoek kunnen verklaard worden door het feit dat mensen steeds beter om kunnen gaan met de continue stroom aan informatie die ze binnenkrijgen als gevolg van technologie. Bovendien is er een steeds betere *fit* tussen specifieke taken en nieuwe technologie. Het wordt aangeraden om dit mee te nemen in vervolgonderzoek. Ook de invloed van ICT-trainingen voor werknemers is een belangrijk onderwerp voor mogelijk vervolgonderzoek, gezien het significante verband tussen digitale vaardigheden met werkstress en werkprestatie.