

Papierloos werken monitor 2018

Managers zouden het goede voorbeeld moeten geven



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Samenvatting	4
2. Printen blijft netjes, nuttig en noodzakelijk	5
3. Een goed voorbeeld is er niet	6
4. Vooruitgang in Nederland en Duitsland, tevredenheid in België	7
5. Laptop en smartphonegebruik rukt op	9
6. De werktas: last of lust bij thuiswerken?	10
7. Conclusie	11
Tot slot	13

Inleiding

Ook dit jaar heeft Viadesk een onderzoek uitgevoerd naar papierloos werken bij bedrijven in Nederland, België en Duitsland. Eerder gebeurde dit in 2013 en 2015. Hoe gaat zo'n onderzoek in zijn werk? We stellen medewerkers, op alle niveaus in de organisatie, vragen over wat zij van werken zonder (of: met niet al te veel) papier vinden en in hoeverre het al in de praktijk wordt gebracht.

De technische mogelijkheden om papierloos te werken en processen te digitaliseren zijn er. Maar zijn ze al geland op de werkvloer? En wat zijn de beweegredenen om al dan niet het papier in de ban te doen? Welke voor- en nadelen zien medewerkers? Met de tweejaarlijkse Papierloos Werken Monitor willen we onderzoeken in hoeverre een papierloze werkomgeving al aan de orde is bij bedrijven in ons eigen land en bij onze ooster- en zuiderburen, en hoe de drie landen zich tot elkaar verhouden wat betreft ambitie om papierloos te zijn en het gebruik van digitale hulpmiddelen.

Aan het onderzoek deden 450 respondenten mee, 150 per land. Zij bestaan uit medewerkers van bedrijven die gezamenlijk een representatieve steekproef vormen van het bedrijvenbestand in Nederland, Duitsland en België. Onder de deelnemers is een eerlijke verdeling gemaakt naar relevante kenmerken, zoals grootte van de organisatie, functie, leeftijd en geslacht.

Er is geen onderzoek gedaan naar de waaromvraag. Wel kwamen er verrassende antwoorden naar boven. Zo blijken in sommige gevallen medewerkers juist meer pagina's uit te printen dan in 2015 en ook het gewicht van de werktas is in sommige gevallen toegenomen. Dat roept de vraag op of ook de laptop zwaarder is geworden— of juist lichter. En zo leidt vaak het ene onderzoek tot het andere.

1. Samenvatting

Uit de Papierloos Werken Monitor 2018 blijkt dat ondanks de voortschrijdende digitalisering werknemers nog steeds veel papier gebruiken. De praktijk is weerbarstig en het papierloze kantoor lijkt nog ver weg in Nederland, België en Duitsland.

Papieren noodzaak

Papier is in veel gevallen noodzakelijk, menen de meeste leidinggevenden in Nederland (71 procent), Duitsland (72 procent) en België (67 procent). Bovendien leent niet elk project zich voor papierloos werken. Papier heeft voordelen zoals het maken van aantekeningen, bladeren en werken in meerdere documenten tegelijk. Belgen printen dagelijks 17,1 bladzijdes (18,3 bladzijdes in 2015). Nederlanders printen in 2018 iets meer, namelijk 17,4 bladzijdes (2015: 16,1 bladzijdes per dag). Duitsers printen minder dan in 2015 maar nog steeds 26 bladzijdes per dag

Veranderde perceptie

Er komt verandering in de perceptie van het werken met papier. Vooral wat betreft thuiswerken is nog maar 30 procent van de Nederlanders overtuigd van de handigheid van papier (in 2015 was dat nog 38 procent). Maar: 46 procent van de Nederlanders vindt niet dat papier handig is voor thuiswerken. Sterker nog: slechts 15 procent is het eens met de stelling 'Om goed thuis te werken print ik veel uit.'

Papierloos werken populairder

Papierloos werken is tussen 2015 en 2018 populairder geworden, althans wat Nederlanders en Duitsers betreft. Niet alleen de aantrekkelijkheid is gestegen, maar ook achten de respondenten een papierloos kantoor realistischer dan in 2015. In België echter is de aantrekkelijkheid iets gedaald, en vinden de respondenten een papierloos kantoor minder realistisch dan in 2015.

Voordelen van papierloos

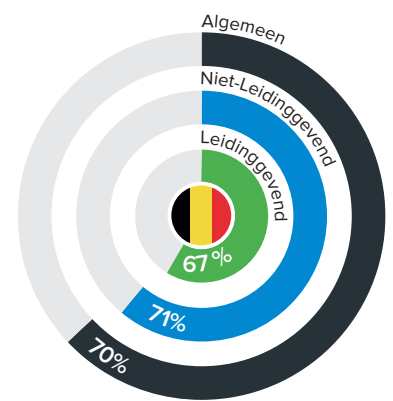
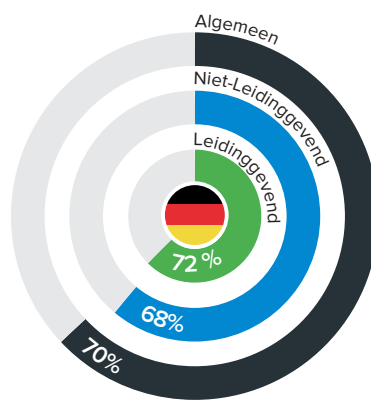
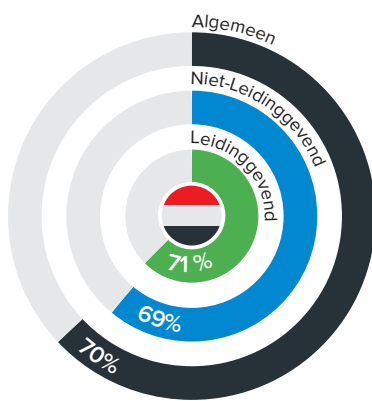
Werknemers in Nederland, België en Duitsland erkennen de voordelen van papierloos werken. In ieder land vindt een ruime meerderheid dat documenten digitaal makkelijker te bewaren zijn dan op papier. In Nederland en Duitsland is 72 procent het er enigszins of geheel mee eens, in België is dit 61 procent. Het delen van documenten is digitaal ook makkelijker, vindt 80 procent van de Nederlanders, ten opzichte van 73 procent van de Duitsers en 72 procent van de Belgen.

2. Printen blijft netjes, nuttig en noodzakelijk

Ondanks de stijgende aantrekkelijkheid van een papierloos kantoor is het gebruik van papier nauwelijks gedaald. Hoe komt dat?

‘Printen blijft nodig,’ zeggen vooral de leidinggevendenden in Nederland en Duitsland (71 procent en 72 procent). ‘Niet elk project leent voor papierloos werken,’ wordt ook vaak

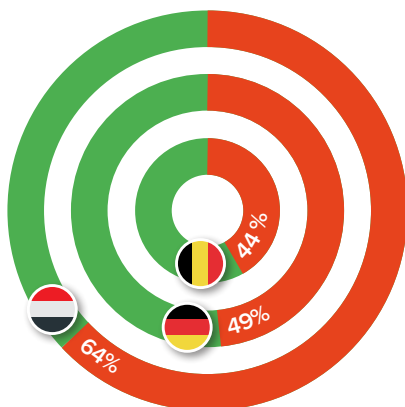
vermeld net als ‘Papier heeft voordelen zoals het maken van aantekeningen, bladeren en werken in meerdere documenten tegelijk.’



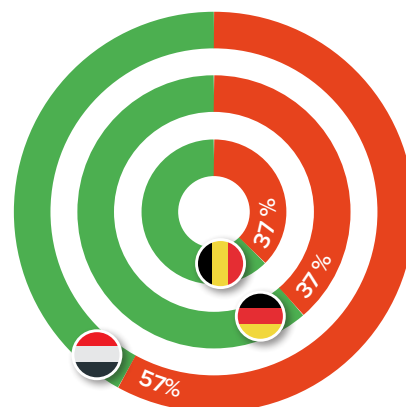
Papier toch minder handig

Maar er komt verandering in de perceptie van het werken met papier. Vooral wat betreft thuiswerken is nog maar 30 procent van de Nederlanders overtuigd van de handigheid van papier (in vergelijking met 2015, toen was dat nog 38 procent). Maar: 46 procent van de Nederlanders vindt niet dat papier handig is voor thuiswerken. Sterker nog: slechts 15 procent is het eens met de stelling ‘Om goed thuis te werken print ik veel uit.’

In Duitsland en België is dat iets meer (26 procent en 21 procent), maar ook hier is het percentage sterk gedaald ten opzichte van 2015, toen nog bijna de helft het met deze stelling eens was. Ook dat papier in de tas een productief gevoel zou geven, krijgt in Nederland maar weinig bijval, in Duitsland en België voelt men zich wel productief met papier in de tas.



Om goed thuis te werken print ik veel uit
(% eens / oneens)






Papier in de tas geeft een productief gevoel
(% eens / oneens)

3. Een goed voorbeeld is er niet

Leidinggevenden in alle drie de landen printen meer - en dat terwijl ze vaker aangeven papierloos aantrekkelijk en realistisch te vinden. Een goed voorbeeld geven zij dus nog steeds niet en dat was in 2015 ook al zo. Over het algemeen zijn Nederlandse en Duitse leidinggevenden ook niet heel tevreden met hun printgedrag, in ieder geval minder tevreden dan de niet-leidinggevenden.




Ook in België printen leidinggevenden meer uit dan niet-leidinggevenden, maar minder dan leidinggevenden in Nederland en Duitsland. Belgische leidinggevenden zijn enorm tevreden met hun eigen printgedrag (94 procent!). Misschien is dat de reden waarom ze een papierloos kantoor niet realistisch vinden (41 procent) en ook minder aantrekkelijk dan de niet-leidinggevenden. Ze willen blijkbaar de status quo vasthouden.

Toch valt er ook enige progressie te bespeuren: vooral wat betreft de niet-leidinggevenden, die nog maar rond 14 bladzijdes per dag printen en minder vaak printen om goed thuis te kunnen werken.

						
	Leidinggevend	Niet-leidinggevend	Leidinggevend	Niet-leidinggevend	Leidinggevend	Niet-leidinggevend
Bladzijdes per dag	26,1	12,2	40,1	13,4	20,4	15,6
Tevredenheid print (in %)	63	86	77	81	94	76
Applicatie zelf kiezen (in %)	80	62	61	54	69	65
Aantrekkelijkheid papierloos werken (in %)	57	52	59	38	47	47
Realistisch (in %)	58	48	58	46	41	47
Veel printen om goed thuis te kunnen werken (in %)	54 oneens	59 oneens	31 oneens	42 oneens	35 oneens	38 oneens




4. Vooruitgang in Nederland en Duitsland, tevredenheid in België

Papierloos werken is tussen 2015 en 2018 populairder geworden, althans wat Nederlanders en Duitsers betreft. Niet alleen de aantrekkelijkheid is gestegen, maar ook achten de respondenten een papierloos kantoor realistischer dan in 2015. Bovendien worden de voordelen van papierloos werken hoger aangeslagen, zoals het makkelijker bewaren van documenten (in 2018 meer dan 70 procent) en makkelijker delen van documenten (in Nederland nu zelfs 80 procent). Daarnaast vindt meer dan helft van de Duitsers en Nederlanders documenten weggooien makkelijker als het papierloos is.

						
	2015	2018	2015	2018	2015	2018
Een kantoor zonder papier is een zeer aantrekkelijk vooruitzicht	43	54	46	48	52	47
Een kantoor zonder papier is een zeer realistisch vooruitzicht	42	52	43	51	50	45
Papierloos werken maakt documenten makkelijker te bewaren	69	72	69	71	63	61
Papierloos werken maakt documenten makkelijker te delen met anderen	74	80	65	73	62	72




Nederlanders: graag aantekeningen op papier

Voorals Duitsers houden vast aan bepaalde voordelen van papier. Bladeren (63 procent) en navigeren tussen documenten (61 procent) vinden Duitsers het handigst op papier. Ook het werken in meerdere documenten tegelijkertijd (59 procent) en commentaar geven op een document door meerdere personen (57 procent) lijkt op papier nog makkelijker voor Duitsers. Nederlanders zijn vooral overtuigd van het aantekeningen maken op papier (63 procent).

			
Navigeren tussen documenten	38	61	44
Commentaar geven met meerdere mensen op een document	35	57	40
Aantekeningen maken	63	59	56
Bladeren	50	63	52
Werken in meerdere documenten tegelijk	40	59	48
Thuiswerken	30	47	34

Tevredenheid in België

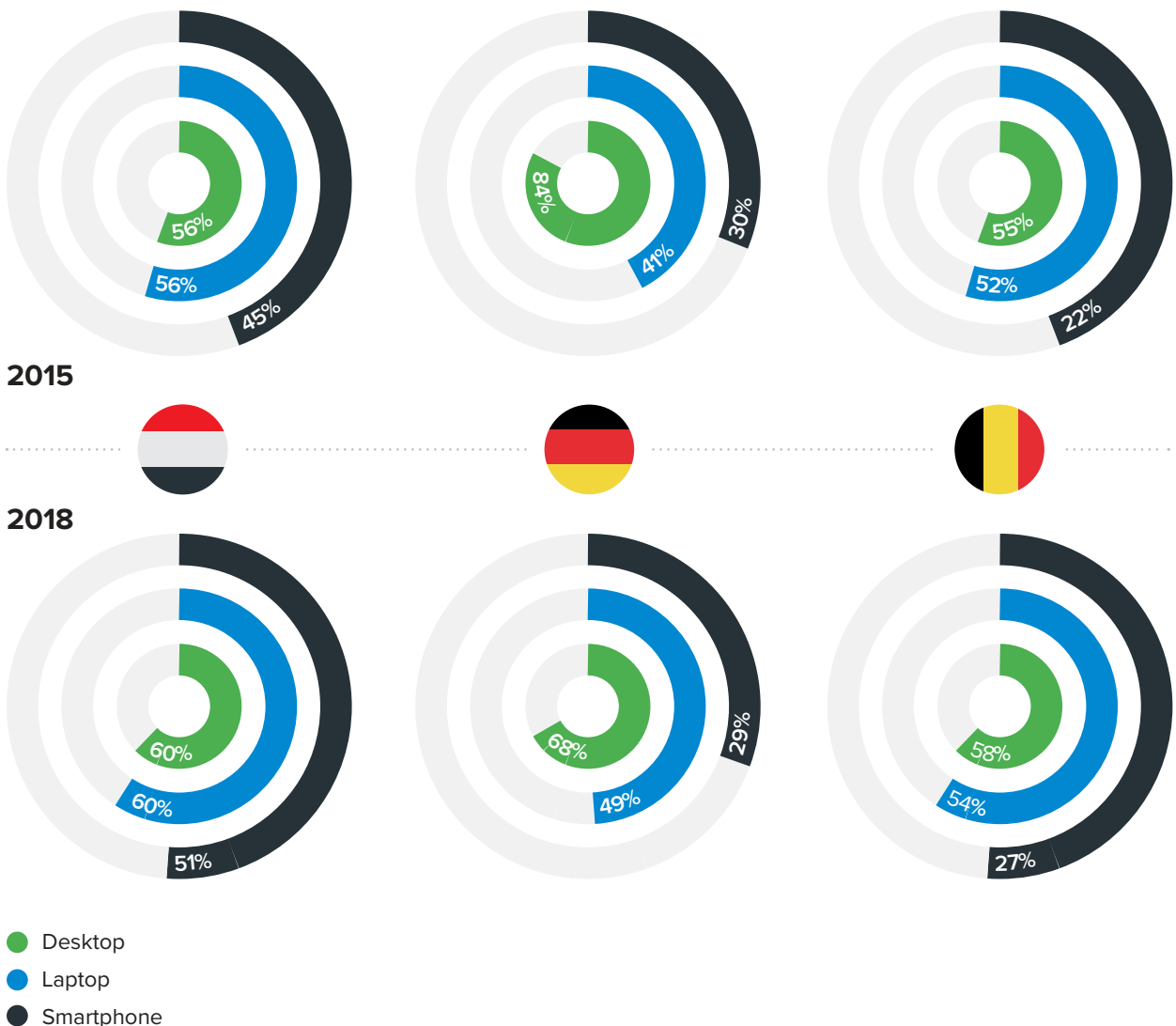
In België is vooral wat het printgedrag betreft veel gebeurd. In 2018 printen de Belgen nog maar 17,1 bladzijdes per dag (vergelijk: 18,3 bladzijdes in 2015). Vooral zij zijn inmiddels enorm tevreden met de hoeveelheid prints (81 procent tevredenheid tegenover 66 procent in 2015). Bij de Nederlanders en Duitsers is die tevredenheid juist gedaald. De Nederlanders printen ook weer iets meer (17,4 bladzijdes, dit was in 2015 16,1 bladzijdes per dag). De Duitsers printen minder dan in 2015 maar nog steeds 26 bladzijdes per dag.

						
	2015	2018	2015	2018	2015	2018
Bladzijdes per dag	16,1	17,4	31,9	26	18,3	17,1
Werktas in kg	4	3,7	3,8	3,2	8,7	5,6
Tevredenheid	81	77	83	79	66	81

5. Laptop en smartphonegebruik rukt op

De desktop blijft het meest gebruikte apparaat, maar de afstand tot de andere tools daalt. In Nederland wordt al net zo vaak de laptop gebruikt en maar iets minder de smartphone. In Duitsland was het gebruik van een desktop in 2015 nog bijna 84 procent. Dit is gedaald naar 68 procent. Een smartphone gebruikt de Duitser nog steeds weinig voor zijn werk (29 procent).

Het zou zo maar eens zo kunnen zijn, dat de oudere medewerker vaker de desktop of de laptop gebruikt. Niet omdat hij of zij 'achterblijft', maar omdat het kleine schermje op de smartphone niet voldoet – ondanks gebruik van de (lees-) bril.



6. De werktas: last of lust bij thuiswerken?




Opvallend in die zin is dat de werktas bij de Belg het zwaarste is. 5,6 kg terwijl die van de Nederlander en de Duitser minder dan 4 kg weegt. De Duitser, die juist zo veel print, heeft maar een werktas van 3,2 kg. Een reden hiervoor zou kunnen zijn, dat de Duitser minder thuiswerkt en/of daarbij weinig papier mee naar huis neemt. Een interessante onderzoeksvraag zou zijn in hoeverre het gewicht van een laptop – die gaat immers ook mee naar huis - is gedaald.

De belangstelling voor thuiswerken is zeker niet gedaald. Uit recente cijfers van het CBS en ILO blijkt dat steeds meer mensen thuiswerken. Het aantal thuiswerkers in Nederland bedraagt meer dan 30 procent. In België (24 procent) en Duitsland (13 procent) is het percentage thuiswerkers iets lager.

En toch geven nog maar heel weinig (minder dan 26 procent) van de Nederlanders, Duitsers en Belgen aan veel uit te printen om goed thuis te kunnen werken. Vooral de wat oudere Nederlanders (50+) doen dat niet (9 procent eens, 63 procent oneens). De reden hiervoor is niet dat ze papierloos aantrekkelijker vinden, want dat doen de oudere Nederlanders niet (49 procent eens tegen 55 procent bij de jongeren). Ook gebruiken ze mobile devices minder (19 procent vs. 54 procent). Maar ze printen gewoon minder in totaal (13 bladzijdes tegen 19).

Bij de Belgen is dat juist andersom: de ouderen gebruiken veel vaker een mobiele telefoon voor hun werk (64 procent tegen 12 procent) en printen minder, ook om goed thuis te kunnen werken. Toch vinden zij papierloos werken iets minder aantrekkelijk, maar wel meer realistisch dan de jongeren.

Ondanks dit alles valt er veel positiefs te melden wat betreft printen om te kunnen thuiswerken. Vooral Duitse vrouwen printen inmiddels minder (23,8 bladzijdes per dag) en geven minder vaak aan papier mee naar huis te nemen. De Duitse vrouw heeft ook minder belangstelling voor een eigen apparaat dan de man (59 procent vs. 55 procent) en vindt papierloos werken over het algemeen meer realistisch dan de man (55 procent vs. 47 procent).

												
	<50 jr.	>50jr.	Man	Vrouw	<50 jr.	>50 jr	Man	Vrouw	<50 jr.	>50 jr.	Man	Vrouw
Bladzijdes per dag	19	13	11,8	25,6	31	16	28,3	23,8	19	13	19,8	14,3
Tevredenheid print (in %)	78	74	78	79	75	88	79	81	79	89	88	74
Gebruik mobiel telefoon (in %)	54	19	60	38	28	29	38	23	12	64	34	21
Belang van eigen applicatie	64	79	70	67	58	55	55	59	66	68	67	66
Aantrekkelijkheid papierloos werken (in %)	55	49	53	54	51	41	50	46	49	43	46	48
Realistisch (in %)	54	47	52	51	50	55	47	55	41	55	41	49
Veel printen om goed thuis te kunnen werken (in %)	55	63	57	57	40	31	30	43	37	36	38	36

7. Conclusie

Door toegenomen digitalisering en maatschappelijke veranderingen wordt al jaren de opkomst van het papierloze kantoor voorspeld. Een aantrekkelijk vooruitzicht, maar de praktijk blijkt weerbarstiger. Het gebruik van papier in de kantooromgeving is de afgelopen jaren nauwelijks gedaald. Dit onderzoek heeft verschillende verklaringen hiervoor blootgelegd.

Papier is in veel gevallen noodzakelijk, menen de meeste leidinggevenden in Nederland, Duitsland en België. Op de eerste plaats leent niet elk project zich voor papierloos werken. Daarnaast heeft papier andere voordelen zoals het maken van aantekeningen, bladeren en werken in meerdere documenten tegelijk.

Veilig digitaal

Digitalisering heeft naast voordelen ook nadelige kanten. Veiligheid is een belangrijk aspect. Recent onderzoek van Gemalto toont aan dat digitaal werken diverse veiligheidsrisico's met zich meebrengt. Maar in het algemeen kan gesteld worden dat cloud-gebruik en SaaS-oplossingen breed worden ingezet en een veilige omgeving vormen.

Veranderde perceptie van papier

Er komt verandering in de perceptie van het werken met papier. Bij thuiswerken is papier op z'n retour: slechts een minderheid van de werknemers is hier overtuigd van de handigheid van papier. Papier in de werktas geeft niet een productief gevoel, volgens de meeste Nederlandse werknemers althans. Duitse en Belgische werknemers wanen zich wel wat productiever met papier in de werktas. Een ander aspect is duurzaamheid: wellicht houden werknemers ook rekening met het milieu? Onnodig printen leidt tot minder inktgebruik, door minder papierproductie kunnen bomen worden bespaard.

Slecht voorbeeld doet slecht volgen

Leidinggevenden in alle drie de onderzochte landen printen meer - en dat terwijl ze vaker aangeven papierloos aantrekkelijk en realistisch te vinden. Een goed voorbeeld geven zij dus nog steeds niet, net als in 2015. Toch valt er ook enige progressie te bespeuren: vooral wat betreft de niet-leidinggevenden, die nog maar rond 14 bladzijdes

per dag printen en minder vaak printen om goed thuis te kunnen werken.

Nederlanders en Duitsers gaan vooruit...

Papierloos werken is tussen 2015 en 2018 populairder geworden, althans wat Nederlanders en Duitsers betreft. Niet alleen de aantrekkelijkheid is gestegen, maar ook achten de respondenten een papierloos kantoor realistischer dan in 2015. Bovendien worden de voordelen van papierloos werken hoger aangeslagen, zoals het makkelijker bewaren en delen van documenten. Daarnaast vindt meer dan helft van de Duitsers en Nederlanders documenten weggooien makkelijker als het papierloos is. Opvallend daarbij is dat de tevredenheid over de hoeveelheid prints in Nederland en Duitsland is gedaald, en in België is gestegen.

... maar blijven gewoontedieren

Werknemers blijken toch vaak vast te houden aan oude gewoonten. Mensen zijn gewend om van papier te lezen en vinden dit wellicht ook prettiger. Papier heeft ook bepaalde voordelen ten opzichte van digitaal, zoals bladeren en navigeren tussen documenten, becommentariëren door meerdere personen en op papier aantekeningen maken. En je wordt minder moe.

Desktop nog steeds dominant

De desktop blijft het meest gebruikte apparaat, maar de afstand tot de andere tools daalt. Vooral in Nederland is de smartphone in opkomst, de laptop wint in alle drie landen aan populariteit. Ook thuiswerken is een belangrijke trend. Het aantal thuiswerkers in Nederland bedraagt meer dan 30 procent. In België (24 procent) en Duitsland (13 procent) is het percentage thuiswerkers iets lager. Hierbij is opvallend dat in alle landen minder papier wordt uitgeprint om goed thuis te kunnen werken.

Papieren versus digitale toekomst

Papierloos werken biedt diverse voordelen. Werknemers kunnen tegenwoordig tijd- en plaatsafhankelijk werken. Documenten zijn digitaal en op afstand beschikbaar, wat leidt tot lagere kosten en een hogere productiviteit. Digitaal werken zorgt er ook voor dat kennis makkelijker uitgewisseld kan worden en voor iedereen in de juiste versie beschikbaar is op één centrale plek. Toch blijft papier in de kantooromgeving voorlopig nog wel een vertrouwd verschijnsel. De toekomst zal uitwijzen of het papierloze kantoor een stap dichterbij komt.

Tot slot



Prof. Dr. Charles Jeurgens, Hoogleraar Archiefwetenschap aan de Universiteit van Amsterdam, vertelt over papierloos werken:

“Het is een begrip dat in bepaalde kringen al enkele decennia als een streefbeeld rondwaart. Het symboliseert het moderne, digitale werken en is voor sommigen een doel op zich geworden. Werken op en met papier heeft in dat perspectief een ouderwets en achterhaald imago. Ondanks alle verwachtingen en voorspellingen blijkt de werkelijkheid toch weerbarstiger en print de Nederlandse werknemer (op basis van de cijfers van de Papierloos Werken Monitor en uitgaande van 220 werkdagen) per jaar gemiddeld bijna 4200 pagina’s digitaal geproduceerde informatie. Digitaal en papier lijken dus best goed samen te gaan. Gebruik maken van papier staat immers niet gelijk aan ‘digitaallos’ werken.

Voor de pleitbezorgers van papierloos werken is het van belang te weten in welke omstandigheden mensen toch een voorkeur hebben om papier als informatiedrager te gebruiken. Is het enkel gewoonte of is het in sommige

gevallen gewoon functioneler om informatie op papier te verwerken? De uitkomst van de Papierloos Werken Monitor roept dan ook vooral vragen op die hopelijk aanzetten tot nader onderzoek. Werken met of zonder papier zal voor de meeste werknemers geen doel op zich zijn. Zij verwerken informatie. Wie papierloos werken wil bevorderen, zal tenminste inzicht moeten hebben in hoe verschillende vormen van informatieverwerking (zoals het vastleggen van gegevens, lezen, aantekeningen maken, bewaren en terugvinden van informatie, het delen ervan etc.) samenhangen met bijvoorbeeld functionele eisen en behoeften, technische faciliteiten en mogelijkheden (bijvoorbeeld hoe goed zijn werknemers toegerust om optimaal informatie te verwerken?) en culturele praktijken. Op die terreinen valt nog het nodige onderzoek te doen. Wat mij betreft dus even wat minder nadruk op papier(loos) en wat meer aandacht voor de vele facetten van informatieverwerking.”



Over Viadesk

Viadesk was in het jaar 1999 in Nederland de eerste cloudbaanbieder en grondlegger van online documenten delen en samenwerken. Het begon met twee Amsterdamse ondernemers die een besloten omgeving opzetten voor studenten om documenten te delen. Nu is de dienst uitgegroeid tot een veelgebruikt social intranet, projectomgeving of kennis- en netwerk voor overheidsorganisaties en bedrijfsleven.

Viadesk wordt geroemd om haar vele toepassingsmogelijkheden, gebruiksvriendelijkheid, veiligheid

en service. Daarnaast zijn slagvaardige organisaties heel blij met de tool die direct ingezet kan worden. Aangezien steeds meer organisaties verschillende applicaties zoals Office 365 gebruiken, is er nu ook een koppeling tussen Microsoft Office 365 en het social intranet van Viadesk. En dat betekent nooit meer hoeven te schakelen tussen verschillende systemen, apps en platformen.

Het platform is ook continu in ontwikkeling. Door de markt nauwkeurig te volgen en het nauw monitoren van gebruikerservaringen is de tool 'future proof'. Waar Viadesk een voorloper was (en nog steeds is) in Het Nieuwe Werken, is het tegenwoordig toonaangevend op mobiel gebied en papierloos samenwerken.

Ook de buurlanden België en Duitsland hebben Viadesk ontdekt. Door de toenemende vraag uit Duitsland heeft Viadesk in 2012 een kantoor geopend in Keulen, aan de oevers van de Rijn. Inmiddels zit daar een volwaardig service- en supportteam dat Duitse overheden en middelgrote mkb-bedrijven bedient.

Contact

Nederland
Viadesk bv
Kostverlorenstraat 19C
1052 GT Amsterdam

T (020) 305 76 60
F (020) 305 76 55
E info@viadesk.nl

Contactpersoon: Hans Koekkoek

Duitsland
Viadesk GmbH
Von-Werth-Str. 37
50670 Köln

T 0221 828 293 64
F 0221 828 293 66
E info@viadesk.de

Contactpersoon: Annika Willers