

Meekijksoftware: hoe ga je er verstandig mee om?

Organisaties zien voor werk een nieuwe toekomst die nog maar deels op kantoor plaatsvindt. Thuis achter de laptop is iedereen minstens zo productief. Toch? Om dat zeker te weten is er een groeiend aanbod aan monitor- en meekijksoftware. Wat doet dit met de werkprestaties? Een grondige duik in deze materie.

Tekst Luc Dorenbosch



Tijdens de coronacrisis is er een nieuw venster geopend waarop we letterlijk bij elkaar naar binnenkijken. In de eerste Zoom-meetings in maart 2020 bestudeerden we nieuwsgierig elkaars huis- of zolderkamers. We stonden allemaal onder vrijwillig cameratoezicht. Met het op afstand werken kwam ook de uitdaging om op afstand managen.

Zijn we nog productief?

Wat gebeurt er in de betaalde werkuren als de Zoom-vensters dicht zijn en we elkaar even niet zien? Zijn we nog een beetje productief? Op deze vraag trachten aanbieders van employee monitoring software antwoord te kunnen bieden. Samen met het online vergaderen heeft ook deze monitoring- of meekijksoftware tijdens de coronacrisis vruchtbare grond gevonden.

Ruim een op drie wordt gemonitord

Softwarevergelijker Get App concludeerde uit een onderzoek met bijna 1300 respondenten dat 38 procent van de ondervraagde medewerkers wordt gemonitord. Voor 22 procent is het monitoren begonnen tijdens de coronacrisis. Als ze dat al weten, want het is vaak een onzichtbaar programmaatje dat het digitaal gedrag van medewerkers op de achtergrond archiveert. Hoewel de technische mogelijkheden al langer bestaan, lijken ze nu een meer logische plek te hebben gevonden in de gereedschapskist van de online manager.

Die manager tast thuis in het duister over de productiviteit van het team. De afstand tot elkaar lijkt de legitimiteit van deze software als vanzelf te vergroten. Hoe moet een manager anders managen? Geen

wonder dat vele aanbieders van meekijksoftware momenteel in dit gat duiken.

Wat wordt er gemonitord?

De Amerikaanse softwareaanbieder Interguard is hierover zeer transparant. Zij adverteren hun meekijksoftware als realtime performance management en tonen op hun website een handig dashboard met diverse simpele metrics. Neem Joop als voorbeeld. Joop logt 's ochtends in om 9.35 en logt uit om 18.20. Op het managementdashboard verschijnt Joops naam met zijn in- en uitlogtijden. Als een digitale prikklok. Ok, maar heeft Joop ook een beetje gewerkt in deze uren?

De Interguard-software kijkt daarom naar Joops actieve uren die worden gemaakt met werkapplicaties. Alle muis-, toetsenbord- en video-activiteit wordt geklokt evenals de daguren waarop ze gemaakt worden. De Activity Heatmap op het dashboard toont dat Joop vooral 's ochtends in werkgerelateerde applicaties aan het werk was. 's Middags is Joop veel minder actief. Wat is Joop dan aan het doen? Het dashboard toont de laatste applicatie die gebruikt wordt: Spotify.exe.

Is Joop écht muziek aan het luisteren of mogelijk een educatieve podcast? Handig genoeg maakt de software realtime screenshots van Joops scherm. Joop blijkt een groot K3-fan, want er staat een hele playlist van de populaire Vlaamse meidenformatie te spelen. Joop is recent ook ge-

scheiden, heeft een schoolgaande dochter van zes en het is woensdagmiddag.

Rotte appels?

Het voorbeeld van Joop toont de relevantie van deze meekijksoftware. Is het écht nodig om elke dag realtime te kunnen meekijken met iemands productiviteit? Kun je iedereen langs dezelfde meetlat leggen als het gaat om dagelijkse tijdsbesteding en hoe productief ze zijn voor een bedrijf? Interguard en zeker ook andere aanbieders mikken op het kunnen verwijderen of aanspreken van de rotte appels. Hun bijgevoegde rekentool gaat uit van het voorkomen van productiviteitsverlies door medewerkers die er de kantjes er vanaf lopen of onverantwoordelijk gedrag vertonen. Vermenigvuldig de onproductieve uren met salaris en je weet wat een rotte appel het bedrijf kost.

Is K3-fan Joop een rotte appel? Deze woensdagmiddag staan alle indicatoren in het rood, terwijl Joop van plan was enkele zaken in het weekend in te halen als zijn dochter bij haar moeder is. De software gaat echter uit van een rigide en traditioneel productiemodel waarin de fysieke aanwezigheid van de werknemer die gebruikt maakt van productief gereedschap een bewerking doet die waarde toevoegt. Als machine-bediener in een ploegendienst. De meekijksoftware wil voorkomen dat de machine stilstaat. Maar werken tijdens corona liet juist ook zien dat we géén »

De software gaat uit van een rigide en traditioneel productiemodel

» eenvormige machinebedienden zijn met eenzelfde werkritme. Er is juist veel variatie tussen collega's in hoe en wanneer ze hun werk het meest productief konden volhouden.

Weegschaal

Het is als het verhaal van de weegschaal als gewichtsmonitoring. Het heeft véél zin om elke dag op de weegschaal te gaan staan. Het heeft géén zin om elke dag iets te vinden van het gewicht dat de weegschaal aangeeft. Daarvoor is het dagelijkse gewicht te veranderlijk en te onbetrouwbaar. Pas na een periode van twee weken kun je zeggen dat je lichter of zwaarder aan het worden bent ten opzichte van de vorige twee weken. Dan pas zie je een trend of een patroon dat zich aftekent in gezonder of ongezonder leven.

Meekijksoftware kan op deze manier wel iets bijdragen als patronenzoeker. Zijn medewerkers bijvoorbeeld over een periode van twee weken écht minder productiever gaan werken, ook al kiezen ze hun eigen dagen en uren om dat te doen? Of zie je juist een stijging van de productiviteit, maar wel in andere uren dan in het oude kantoor normaal?

Verandering in werkuren

Microsoft, je weet wel van MS Teams, hebben op basis van wereldwijde data al gespot dat er een verandering in de werkuren plaatsvond. Gaandeweg de coronacrisis leek het normaler te worden ook juist voor 9.00 en na 17.00 online meetings te plannen. Dat wordt natuurlijk allemaal keurig bijgehouden door de software. Voor bedrijven is dat ook nuttige informatie over hoe anders medewerkers hun werktijdenpatroon zijn gaan vormgeven, omdat dat dat nu eenmaal productiever blijkt. Meekijksoftware geeft dan geen feedback om rotte appels te signaleren,

maar om nieuwe prestatiepatronen te zien en te ondersteunen. Een heel ander perspectief.

Doktersgereedschap

Je kunt meekijksoftware gebruiken als een politieagent om verkeerd gedrag te beboeten, of als een dokter die diagnoses stelt om iemand beter te kunnen genezen. Maar hoezeer Microsoft zich ook als een bedrijfsdokter wil etaleren, toch kwam er ophef over hun Productivity Score-tool die nu standaard in de 365-omgeving zit ingebakken. Dit biedt eenzelfde dashboard als Interguard, speciaal gericht op het productieve gebruik van Microsoft-applicaties. De kritiek is dat zonder dat we het doorhebben, elke organisatie die een Microsoft-omgeving ondersteunt (en dat zijn er veel) nu ook employee monitoring kan doen op individueel gebruikersniveau. Op het niveau van Joop dus. En ook al ziet Microsoft de Productivity Score als doktersgereedschap, ze kunnen niet voorkomen dat een bedrijf het als een politiewa- pen inzet. Technologie is niet neutraal.

Niet voor niets wordt gezegd dat de coronacrisis niet alleen het virtuele werken een fikse duw in de rug zal geven, maar ook het domein van HR-analytics. Er is nog nooit zoveel realtime data verzameld over het werkgedrag van medewerkers dan het afgelopen jaar. De dataservers hebben continu aangestaan en zich volgezogen. Hoe we hiervan gaan leren voor een betere en gezondere toekomst van werk is nog te bezien en zal afhangen van hoe heimelijk of onheimelijk de data zal worden gebruikt. Hoe geheimzinniger je er als bedrijf mee omspringt, hoe groter het risico dat het in je gezicht ontploft en juist de productiviteit ondermijnt. Het Get App onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat 53 procent van de gemonitorde werknemers

liever niet gemonitord wil worden. Terwijl 66 procent van de ondervraagde leidinggevenden vooral positieve effecten ziet van employee monitoring.

Datacontract

Hoe betrek je medewerkers bij een datagedreven HR-strategie? Een belangrijke vraag voor de nabije toekomst, als corona het werken weer minder belemmert. Al voor corona experimenteerden bedrijven met datacontracten tussen werkgever en werknemer. Hoe vinden we dat we elkaar kunnen helpen met het gebruik van individuele data? Een datacontract regelt de wijze waarop er wordt omgesprongen met monitoringdata, zodat je als medewerker nooit verrast kunt worden. Dat kan ook inhouden dat bij elke onderzoeksvraag een medewerker toestemming moet geven voor het gebruik van haar data. Als bedrijf moet je dan goed uitleggen dat je bijvoorbeeld de individuele werktijdendata (die al in je bezit zijn) wilt gebruiken voor het bouwen van meer passende roosters. Dit klinkt tijdrovend en omslachtig in het licht van het gemak en de snelheid waarmee monitorsoftware allerlei data kan archiveren. Maar het is een gevaarlijke verleiding voor de HR-analyticus of HR-professional om te gaan werken met enkel het digitaal gedrag dat meetbaar is en makkelijk uit het systeem te trekken valt. Voor je het weet reduceer je hoogwaardige kenniswerkers tot machinebedienden. En blijken ze raar genoeg ook nog eens vaak superfan te zijn van een driekoppige Vlaamse meidenformatie. «



Dr. Luc Dorenbosch is baaningenieur en werkt daarnaast als programmamanager bij de Nederlandse Stichting voor Psychotechniek.