

## Voorkom frustraties door falende techniek

Dit artikel is in juni gepubliceerd in Arbo Rendement ([www.arbo-rendement.nl/](http://www.arbo-rendement.nl/))

### Die ^\*#~!%@\* computer!

**Smijten met het toetsenbord, meppen tegen het beeldscherm, slaan met de muis, schelden tegen een ICT-medewerker... Computers zouden ons werk sneller en makkelijker moeten maken. Vaak is dat echter niet het geval en dat leidt snel tot frustratie en soms zelfs tot agressie. Als medewerkers regelmatig schelden tegen hun beeldscherm, moet u zich zorgen gaan maken. Niet alleen over het verlies van productiviteit door computerproblemen, maar vooral over de gevolgen voor uw medewerkers. Computeragressie en stress gaan namelijk hand in hand.**

Computeragressie – ofwel boosheid omdat de techniek je in de steek laat – heeft nogal wat gevolgen. Iedere werknemer zit wekelijks gemiddeld meer dan een uur met zijn armen over elkaar vanwege een computerstoring. Als een computer crasht, gaan er vaak gegevens verloren. Niet alleen het humeur, maar ook de productiviteit lijdt daaronder. Het inschakelen van een helpdeskmedewerker kost nog meer tijd en geld. Het werk stapelt zich op, waardoor de werkdruk tot ongezonde hoogte oploopt. Frustratie uit zich niet zelden in verbaal of fysiek geweld tegen de apparatuur die dwarsligt. Dat lucht even op, maar hoe vaker het voorkomt, hoe meer medewerkers lijden onder falende techniek.

#### Vernielzucht

Uit onderzoek blijkt dat 50% van de computergebruikers wel eens verbaal agressief is tegen zijn computer 30% gooit wel eens met zijn muis en in 15% van de gevallen wordt er geschopt en geslagen. Van de computergebruikers heeft 1,5% zijn PC zelfs ooit van het bureau geduwd. Als de emoties zo hoog oplopen, is er meer aan de hand dan een simpele, incidentele ergernis. Dan is er sprake van een groter probleem. Er is nog nooit iemand thuis komen te zitten met de diagnose 'computeragressie'. Volgens deskundigen is het echter wel een factor die er toe kan bijdragen dat een medewerker minder plezier heeft in zijn werk, slechter slaapt, zich overspannen voelt, of zich uiteindelijk met burn-outverschijnselen ziek meldt.

Als arboverantwoordelijke is het uw taak om de werkdruk en stress in de gaten te houden en zoveel mogelijk te beperken. Dat lukt alleen als u weet waardoor de stress wordt veroorzaakt. Het is belangrijk dat u computeragressie als versterkende factor niet over het hoofd ziet. Natuurlijk hoeft u al deze agressie en vernielzucht niet te pikken. Dat brengt immers alleen meer schade toe aan uw bedrijf. Het beste kunt u problemen echter aanpakken bij de bron: de techniek en de manier waarop medewerkers daarmee omgaan.

#### Alles kwijt

Om computeragressie te verminderen moet u eerst inzicht hebben in de achterliggende oorzaken. Een goede manier om deze oorzaken in kaart te brengen, is een aantal gerichte interviews afnemen bij werknemers en de ICT-deskundige.

De volgende oorzaken komen in ieder geval vaker voor:

- Problemen met de software. Als de software vastloopt, is de gebruiker alle zojuist ingevoerde informatie kwijt. Het probleem is de interactie tussen softwareprogramma's en interactie tussen de software en het systeem. Ook trage computers leveren veel ergernis op. Dit gebeurt vaak als er te veel software draait op een verouderde computer.
- Defecte hardware, zoals een kapotte harde schijf. Dit heeft dramatische gevolgen als u geen goed back-up systeem heeft. Ook andere componenten van de computer kunnen het begeven.

- Problemen met de randapparatuur, zoals (draadloze) verbindingen en defecte printers. Loszittende snoeren worden ook vaak over het hoofd gezien. Dan ontstaat een hoop ergernis door een probleem dat zó kan worden opgelost!
- Slechte installatie of ondersteuning door bijvoorbeeld de helpdesk. Nieuwe software wordt te vaak zonder goede testen geïnstalleerd. Ondersteunend personeel is niet bereikbaar, kan niet onmiddellijk helpen of kan het probleem helemaal niet oplossen.
- De gebruiker zelf. Als de computergebruiker niet omgaat met de pc, kan dat tot grote problemen leiden. Zo kan hij instellingen van het besturingssysteem veranderen of vergeten zijn gegevens op te slaan. Als hij daar rechten voor heeft, kan de gebruiker zelfs software installeren, die een computercrash kan veroorzaken.

### Verstand

Voorkomen is beter dan genezen. U bent wellicht zelf geen computerexpert, maar dat wil niet zeggen dat u niet kunt helpen om computeragressie aan te pakken bij de bron. Samen met de ICT'er van uw organisatie kunt u enkele belangrijke verbeteringen doorvoeren. Om te beginnen moet de software in orde zijn. Zorg dat alleen medewerkers die verstand hebben van computers software kunnen installeren of aanpassen, door de rechten van de gebruiker op werkstations te beperken. Installeer nieuwe software onder een andere gebruikersnaam met 'administrator rechten'. Zorg ervoor dat er alleen betrouwbare software wordt geïnstalleerd. Wantrouw gratis software!

Ook met gloednieuwe software moet u voorzichtig zijn, die lijdt nogal eens aan kinderziektes. Invoeren van nieuwe software vraagt tijd en zorgvuldigheid. Plaats nieuwe software zonodig eerst in een testomgeving en belast het systeem zoals dat in een piekperiode kan gebeuren. Gaat uw organisatie nieuwe software gebruiken, vraag dan om een bijhorende cursus en gebruikersondersteuning. Spreek bovendien af dat medewerkers tijd krijgen om op cursus te gaan en zich de nieuwe software eigen te maken. Zorg dat alle software regelmatig wordt voorzien van de laatste updates en patches. Deze krijgt u overigens alleen met geldige licenties en legale kopieën.

### Verdediging

Ook aan de hardware moet u voldoende aandacht besteden. Koop computers en randapparatuur die bestemd zijn voor de zakelijke markt, zodat u bijvoorbeeld drie jaar *on site* garantie heeft. Vervang oude PC's die te langzaam en storingsgevoelig zijn en houd bij aanschaf rekening met toekomstige behoeftes. Daarnaast moet u zorgen voor voldoende hulpmiddelen en reserveonderdelen om eenvoudige problemen zelf op te lossen. Een reservemuis of -toetsenbord kan soms wonderen verrichten. Bij het onderhoud kunt u zich beter proactief en professioneel laten ondersteunen.

Een stabiel netwerk – met voldoende capaciteit en snelheid – is van groot belang voor soepel functionerende PC's. Netwerk en software moeten bovendien goed op elkaar aansluiten. Internet is ook belangrijk voor de stabiliteit. Overweeg eens een eigen mailserver; deze houdt meer dan 99% van de virussen en spam buiten de deur. Om de laatste virussen die door uw verdediging willen glippen tegen te houden, moet u goede virusscanners installeren. Gebruik bij voorkeur antivirus software die op een centrale plek kan worden bestuurd en bewaakt. Bespaar ook niet op uw internet service provider. Goedkoop betekent minder stabiliteit, een lage kwaliteit en beperkte service.

### Brandvrije kluis

Als een computer – ondanks al uw maatregelen – toch vastbesloten is te crashen, kunt u verlies van gegevens voorkomen door te zorgen voor een goede back-up. Maak bijvoorbeeld gebruik van meerdere harde schijven op uw server. Zo kunt u ervoor zorgen dat als één schijf crasht, de andere het direct overneemt zonder verlies van data. Zorg bovendien voor centrale opslag van alle data met aansluitend dagelijkse back-up. Back-ups via internet vermijden gedoe met tapes en opslag daarvan in een brandvrije kluis. Zorg voor een back-up systeem dat dagelijks rapporteert over de resultaten, dan ziet u het meteen als het systeem niet werkt!

**En als het mis gaat ....**

Zorg dan voor snelle en professionele hulp. Regelt u dit 'in-house'? Zorg dan voor een helpdesk die direct kan worden inschakeld en onder werktijd altijd bereikbaar is. Vooral voor het MKB is professioneel uitbesteden van eerste hulp bij PC-ongelukken een optie. Ondersteuning kan variëren van het maken van back-ups en beschermen tegen virussen en SPAM tot hulpverlening bij storingen en het adviseren bij aanschaf van de juiste hardware, software en servers.

**De rol van de or**

Nagenoeg alle maatregelen die de werkgever neemt over veiligheid, gezondheid en welzijn, moet hij vooraf ter goedkeuring aan de ondernemingsraad voorleggen. Dat geldt niet alleen voor het aanschaffen van ergonomische stoelen of beeldschermen, maar ook voor maatregelen tegen computeragressie. Om die reden heeft de or instemmingrecht bij de keuzes die worden gemaakt over hard- en software – ten minste wat betreft de invloed van computeragressie op die keuze. De or kan op basis van de adviezen in dit artikel een goede indruk krijgen van wat er in de organisatie nog voor verbetering vatbaar is!

Huub Pennock, Ergo-balans, [www.ergo-balans.nl](http://www.ergo-balans.nl)