

Een onderzoek naar de rol van beeldschermen bij het verbeteren van de werknemerservaring

Een analyse van hoe beeldschermen en hun eigenschappen werknemerservaring verbeteren voor bedrijfsgroei

INTRODUCTIE

In het moderne concurrentielandschap strijden bedrijven constant om zichzelf te onderscheiden inzake hun capaciteiten en de dienstverlening aan klanten. In dit licht is klantervaring (CX) een essentieel aandachtsgebied voor vooraanstaande bedrijven en technologieleiders geworden vanwege de rechtstreekse invloed hiervan op de bedrijfsgroei. Er valt winst te behalen door te investeren in externe middelen om de klantervaring en dienstverlening te verbeteren. Maar naar binnen kijken, naar het creëren van de juiste ervaring voor degenen die de klanten bedienen – de werknemers – is net zo belangrijk. Technologie speelt een belangrijke rol bij het verbeteren van de CX, zowel intern als extern.

Toch gaat verbetering van de CX verder dan interne tools die de productiviteit van werknemers verbeteren en omvat het ook verbetering van de werknemerservaring (EX) in het algemeen. Bij een positieve EX voelen werknemers zich meer betrokken en leveren zij een ervaring die klanten zullen onthouden als positief.¹ Om de klantervaring te verbeteren moeten organisaties zich ook richten op het verbeteren van de werknemerservaring.

In 2019 gaf Dell opdracht aan Forrester Consulting om deze correlatie verder te onderzoeken voor meer inzicht in welke rol investeringen in beeldschermen hebben bij het verbeteren van de EX. Forrester voerde drie online onderzoeken uit. De in totaal 450 respondenten bestonden uit werknemers (vooral kenniswerkers die een beeldscherm gebruiken op het werk), werkgevers (bedrijfs- en technologieleiders die betrokken zijn bij IT-aankoopbeslissingen) en professionals in de gezondheidszorg/kantoorplanning. Door drie verschillende groepen te ondervragen, verkregen we specifieke inzichten uit elke doelgroep. Via de werknemers kregen we inzicht in het perspectief van de eindgebruiker op de voordelen van beeldschermen bij de dagelijks werkzaamheden. Op dezelfde manier konden we onder werkgevers de relevantie van beeldschermen onderzoeken als stimulans voor de productiviteit en efficiëntie, en de resultaten verder valideren onder professionals in de gezondheidszorg/kantoorplanning met het oog op de invloed van beeldschermen op de gezondheid en het welzijn van gebruikers.



Beeldschermen bieden de beste impuls voor productiviteit



58% van de werknemers denken dat een betere EX helpt klanten beter van dienst te zijn.

Bij elk van de enquêtes was er een gelijk aantal respondenten uit respectievelijk de VS, het VK en China. Van de respondenten waren de werkgevers en werknemers afkomstig uit middelgrote bedrijven (jaarlijkse omzet van USD 50.000 tot 1 miljoen), commerciële bedrijven (jaarlijkse omzet van USD 1 miljoen tot 50 miljoen) en grote ondernemingen (jaarlijkse omzet van USD 50 miljoen en meer). De enquête liet zien dat specifieke eigenschappen van beeldschermen de EX verbeteren door de productiviteit van werknemers te verhogen, hun welzijn te verbeteren en hen het gevoel te geven dat het bedrijf om hun welzijn geeft. Beeldschermen bleken de belangrijkste component van de werkomgeving, met name wat betreft de ergonomische eigenschappen en de connectiviteit en front of screen-ervaring die de EX verbeteren.

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

- › **Bedrijven erkennen de invloed van EX op CX nog niet volledig.** Hoewel 58% van de ondervraagde werknemers over het algemeen vindt dat een goede EX hun helpt om klanten beter van dienst te zijn, gelooft slechts 47% van de werknemers dat een goede EX een onderscheidende of kritieke invloed op de verbetering van de CX heeft. Maar toch heeft dit feit geen directe consequenties voor het prioriteren van de werknemerservaring. Er moet meer worden gedaan om bewustzijn inzake de EX te creëren en de invloed hiervan op de verbetering van de CX.
- › **De werkplek kan van invloed zijn op de EX.** Onze studie gaf aan dat bepaalde aspecten van de werkplek, in het bijzonder ergonomie, de EX beïnvloeden in de manier waarop ze een impact hebben op hoe werknemers werken en zich voelen op de werkplek. 75% van de werknemers gelooft dat een goede werkplek de gezondheid en het welzijn bevordert en 61% denkt dat hiermee de productiviteit wordt verbeterd. Op de werkplek zegt 96% dat een instelbaar beeldscherm het belangrijkste is om effectief te kunnen werken.
- › **Specifieke functionaliteit van beeldschermen zorgt voor significante verbeteringen van de EX.** Voor een optimale werknemerservaring moeten organisaties meer doen dan alleen naar de ergonomie van beeldschermen kijken. 80% van de werknemers denkt dat aspecten zoals een betere resolutie de productiviteit verbeteren, wat ook de mening is van 66% van de gezondheidszorgprofessionals. Bovendien gelooft 73% van de werknemers dat connectiviteitsopties (USB-C) een positieve invloed op de productiviteit hebben.



96% van de werknemers vinden beeldschermen de belangrijkste voorziening op de werkplek.

De EX bij de CX betrekken

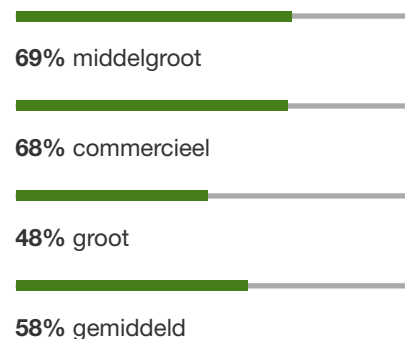
Organisaties begrijpen dat de klant een sleutelrol speelt; het verbeteren van de CX is essentieel vanwege de directe invloed hiervan op de bedrijfs groei. Om de CX holistisch te kunnen verbeteren, is de link tussen de EX en CX belangrijker dan ooit, omdat betrokken werknemers een service verlenen waarover klanten tevredener zijn. Een onderzoek van Dell in 2013 wees uit dat de Net Promoter Scores van sterk betrokken werknemers twee keer zo hoog waren als die van minder betrokken werknemers.² Senior executives met de verantwoordelijkheid voor CX-initiatieven spelen een belangrijke rol bij de verbetering van de EX, aangezien zij inzicht hebben in de meerwaarde hiervan voor het bedrijf. Bedrijven die investeren in de EX zien dit als een onderscheidende factor die resulteert in meer omzet en een grotere klanttevredenheid.³ Uit de enquête onder werkgevers, werknemers en professionals in de gezondheidszorg/kantoorplanning bleek het volgende:

- › **Werknemers zijn het erover eens dat een betere EX resulteert in een betere dienstverlening.** Globaal genomen vindt 58% van de werknemers dat een goede EX hen in staat stelt klanten beter van dienst te zijn. Meer dan tweederde van de werknemers in middelgrote en commerciële bedrijven en bijna de helft van de werknemers in grote meer mogelijkheden biedt voor een betere klantenservice (zie Afbeelding 1). Dit wordt ook bevestigd in markten zoals China en de VS, waar 64% van de werknemers het erover eens is dat een goede EX leidt tot een betere CX.
- › **Werkgevers hebben matig inzicht in de invloed van de EX op de CX.** Gemiddeld gelooft 47% van de werkgevers dat een positieve EX een grote of essentiële invloed heeft op de verbetering van de CX. Maar de verschillen per markt zijn groot. Onze enquête gaf aan dat 60% van de werkgevers in de VS het ermee eens is dat een positieve EX leidt tot een betere CX, tegenover respectievelijk 34% en 48% in China en het VK.
- › **Organisaties beperken hun perceptie van EX tot een afgeleide van de werknemerprestaties en het personeelsbehoud.** 82% van de werkgevers denkt dat de EX tot een hogere productiviteit onder werknemers leidt, maar zij moeten nog het verband leggen tussen betrokken werknemers en betrokken klanten.
- › **Er moet meer gedaan aan het in dezelfde mate prioriteren van de EX als de CX.** Volgens onze enquête onder technologie- en bedrijfsleiders ziet 71% van de werkgevers verbetering van de CX als een van de drie belangrijkste prioriteiten, terwijl slechts 35% hetzelfde belang hecht aan verbetering van de EX (zie Afbeelding 2). Organisaties helpen de positieve invloed die EX op de klantervaring kan hebben te herkennen, zal ervoor zorgen dat de EX ook meer prioriteit krijgt.

Via dit onderzoek willen we verduidelijken waarom organisaties zich meer op de EX moeten richten vanwege het impliciete belang voor de klantervaring. Hierbij gaan we in op de rol die beeldschermen spelen op specifieke gebieden van de EX. We kijken dan naar de uiteindelijke impact van beeldschermen op de CX, niet alleen vanwege hun invloed op de productiviteit maar ook op de EX.

Afbeelding 1

“Percentage werknemers die vinden dat een goede EX hen in staat stelt klanten beter van dienst te zijn.”



Deelnemers: 150 professionals uit China, het VK en de VS

Opmerking: Middelgroot: USD 50.000 tot 1 mln.; Commercieel: USD 1 mln. tot 50 mln.; Groot: > USD 50 mln.

Bron: Een onderzoek in opdracht van Dell, uitgevoerd door Forrester Consulting, juni 2019

Afbeelding 2

“Welke van de volgende initiatieven behoren waarschijnlijk tot de belangrijkste zakelijk prioriteiten van uw organisatie in de komende 12 maanden?”



Deelnemers: 150 professionals uit China, het VK en de VS

Opmerking: Niet alle antwoorden worden getoond; weergegeven wordt het percentage werkgevers dat de top drie van zakelijke prioriteiten heeft gekozen

Bron: Een onderzoek in opdracht van Dell, uitgevoerd door Forrester Consulting, juni 2019

Ondernemingen moeten zich nog bewust worden van het verband tussen de EX en CX wat betreft zakelijke prioriteiten.

Factoren die de EX beïnvloeden

Organisaties maken een positieve werknemerservaring mogelijk door optimalisatie van de werkplek. Daarbij gaat het om het betrekken en inspireren van werknemers en zorgen dat ze voldoening uit hun werk halen en hun werk zo goed mogelijk kunnen doen.

› **Factoren die de EX beïnvloeden komen neer op werknemerproductiviteit, het welzijn van werknemers en inspanningen van het bedrijf ten behoeve van de werknemer.** De relevantste EX-factoren zijn de factoren die werknemers een zinvol doel geven bij het realiseren van de bedrijfsmissie, hen in staat stellen beter werk te leveren en hen voorzien van de juiste middelen. Om dit mogelijk te maken moet werknemers een werkomgeving worden geboden die hen productiever maakt en ook echt het gevoel hebben dat er naar hen wordt geluisterd. Technologie, in het bijzonder de hardware op de werkplek van de werknemer, kan een belangrijke rol spelen bij die perceptie, aangezien specifieke functionaliteit en voorzieningen het comfort, de productiviteit en werkomgeving als geheel kunnen verbeteren. Maar om de rol die hardware kan spelen in het verbeteren van de EX werkelijk te begrijpen, moeten we niet alleen kijken naar hoe het de prestaties en productiviteit beïnvloedt, maar ook naar de impact op het welzijn van werknemers en of zij het gevoel hebben dat hun werkgever om hun welzijn geeft. We zullen ons in dit onderzoek richten op deze EX-factoren.

De werknemerservaringindex

Inspireren: het gevoel dat ze bijdragen aan de bedrijfsdoelstellingen.

Perspectief bieden: vooruitgang, zelfstandigheid, erkenning en **welzijn**.

Middelen bieden: technologie en middelen om belangrijke taken gedaan te krijgen.

- › **Het verhogen van productiviteit inspireert en betreft werknemers.**
Wanneer bedrijven een hogere productiviteit mogelijk maken, geven ze werknemers de mogelijkheid vooruitgang te boeken en zelfstandiger te handelen. Werknemers kunnen dan sneller en effectiever hun werk doen. Dit verbetert niet alleen de prestaties van werknemers, maar ook hun motivatie en het gevoel dat ze bijdragen aan de bedrijfsdoelstellingen.
- › **Tevreden werknemers zorgen voor betere en duurzamere prestaties.**
Het gaat er niet alleen om dat werknemers hun werk sneller doen, maar dat ze ook comfortabel en efficiënt kunnen werken op de werkplek. In dit opzicht zouden organisaties zich voortdurend moeten richten op de gezondheid en het welzijn van werknemers, zodat ze zich beter op hun taken kunnen focussen – wat weer beter is voor de duurzaamheid van de organisatie op de lange termijn. Regelgevende instanties, met name in ontwikkelde markten zoals de VS en het VK, zorgen dat bedrijven een minimale standaard voor gezondheid op de werkplek hanteren, wat weer van invloed is op de focus op algemeen welzijn in die markten.
- › **Rekening houden met de vereisten van werknemers geeft werknemers een positief gevoel en een positieve bedrijfsperceptie.** Luisteren naar werknemers en tegemoetkomen aan hun vereisten, of dat nu gaat om de middelen die zij nodig hebben om hun werk te doen of het verbeteren van de werkomgeving omwille van hun gezondheid en welzijn, laat werknemers weten dat er rekening met hen wordt gehouden en dat hun rol binnen het bedrijf belangrijk is. Wanneer werkgevers deze vereisten erkennen en daarnaar handelen, krijgen werknemers het idee dat de zorg van het bedrijf hun directe functie of takenpakket overstijgt, wat zorgt voor een positieve bedrijfsperceptie op de lange termijn.

De juiste werkomgeving creëren door de juiste middelen en hardware te bieden, verhoogt de productiviteit en draagt bij aan het welzijn van de werknemers en hun perceptie van de zorg die het bedrijf aan hen besteedt. Zodoende speelt dit een belangrijke rol in het verbeteren van de EX (zie Afbeelding 3).

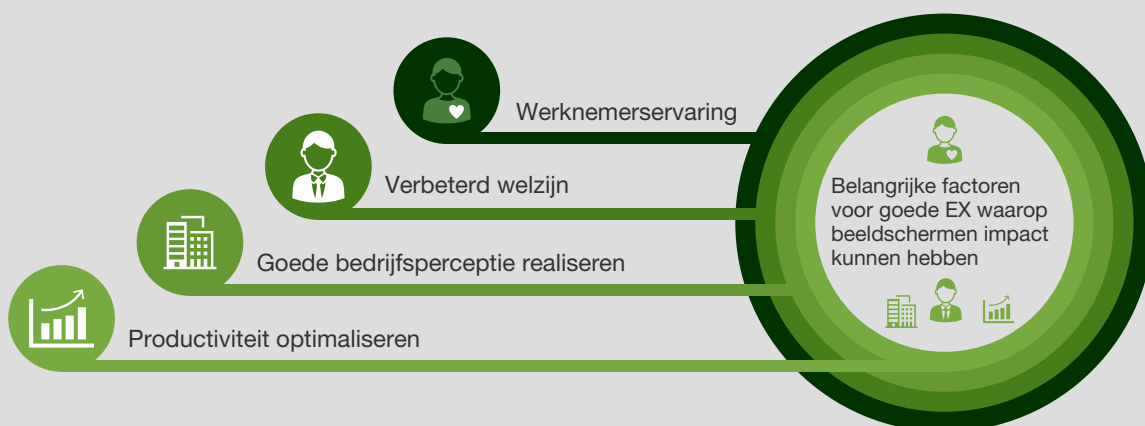
“In landen zoals het VK wordt veel aan ergonomie gedaan, zeker nu er allerlei regelingen van kracht worden. Een werkplekevaluatie is bijvoorbeeld verplicht. Op die manier raken mensen veel meer betrokken bij de ergonomie.”

Osteopaat uit Singapore met ervaring in de Britse gezondheidszorg



Afbeelding 3

Factoren die de EX beïnvloeden



Deelnemers: 450 professionals uit China, het VK en de VS
Bron: Een onderzoek in opdracht van Dell, uitgevoerd door Forrester Consulting, juni 2019

De rol van beeldschermen bij het verbeteren van de EX

Werkgevers en werknemers zijn het erover eens dat de juiste werkplek een essentiële rol speelt bij het verhogen van de productiviteit en het welzijn – en daarmee ook de EX. Dit vereist dat organisaties hun werknemers voorzien van middelen die afgestemd zijn op hun specifieke behoeften. Beeldschermen spelen een essentiële rol in een comfortabele werkomgeving, in het bijzonder vanwege de ergonomie, de functionaliteit op de voorkant van het scherm (instellen van de kleur, resolutie en lichtemissie) en de connectiviteitsopties. De voordelen voor de EX zijn divers:

ERGONOMIE VAN DE BEELDSCHERM

- › **Ergonomie verbetert de EX door de productiviteit en het welzijn te verbeteren.** Bij ergonomie gaat het om de mogelijkheid de hoogte en hoek van en de afstand tot diverse werkplekelementen aan te passen, zodat gebruikers een omgeving kunnen creëren die aansluit bij hun specifieke wensen. Vier van de vijf werkgevers geloven dat investeren in ergonomische hardware een zeer grote of essentiële impact heeft op een positieve EX. Externe specialisten onderstrepen dit nog eens: 80% van de professionals in de kantoorplanning meent dat ergonomisch vriendelijke werkplekken een zeer positieve of essentiële invloed hebben. Werkgevers zien een sterk verband tussen ergonomie en productiviteit; 84% gelooft dat ergonomische werkplekken de productiviteit van werknemers verhogen. Van de werknemers is 61% het daarmee eens. 75% van de werknemers gelooft ook dat ergonomische werkplekken de gezondheid en het welzijn verbeteren, wat verder bijdraagt aan een positieve bedrijfsperceptie.
- › **Beeldschermen zijn het belangrijkste element bij het creëren van de juiste werkplek.** 96% van de werknemers is van mening dat de instelmogelijkheden van beeldschermen het belangrijkste element zijn voor een ergonomisch vriendelijke werkplek, meer nog dan bijvoorbeeld verstelbare stoelen en in hoogte verstelbare tafels. Werknemers zien dit in het licht van de productiviteit: 92% vindt dat ergonomisch geoptimaliseerde beeldschermen van zeer groot of essentieel belang zijn bij het verbeteren van de productiviteit (zie Afbeelding 4). Professionals uit de gezondheidszorg onderschrijven dit, maar dan vanuit het perspectief van gezondheid en welzijn: 93% zegt dat in de hoogte verstelbare schermen met draai-, zwenk- en kantelfunctionaliteit essentieel zijn voor een ergonomische werkplek, aangezien die zorgen voor een betere zithouding en meer comfort. De hoogte van de beeldscherm kan afhankelijk van de hoogte van de stoel, tafel en andere werkplekelementen worden aangepast voor optimale resultaten. Bovendien kan de werknemer dankzij de draai-, zwenk- en kantelfunctionaliteit het beeldscherm verder afstemmen op de zithouding.
- › **Gebrek aan ergonomie is niet alleen schadelijk voor de gezondheid van de werknemer, maar heeft ook een negatieve invloed op de bedrijfsperceptie.** Zorgprofessionals geven aan dat 61% van de patiënten die op een kantoor werken last heeft van chronische rugpijn; waarschijnlijk het resultaat van slechte ergonomie op de werkplek. De negatieve effecten van een gebrek aan investering in ergonomie zijn onder meer een slechte werknemerservaring. 74% van de werknemers is het er bijvoorbeeld mee eens dat niet-ergonomische werkplek de indruk wekt dat het bedrijf niet om de werknemers geeft.

“Beeldschermen staan vaak verkeerd, wat resulteert in nek- of rugpijn en problemen met de ogen. Als je voor je werk vaak achter een beeldscherm zit . . . is een ergonomische positie van het beeldscherm erg belangrijk.”

*Professor Alan Hedge,
Cornell University*



“Bij ergonomie gaat het om balans: de juiste afstand, de juiste stoel, de juiste hoogte van het beeldscherm. Met een instelbaar beeldscherm kun je je werkplek inrichten op een manier die comfortabel is voor jou.”

*Osteopaat uit Singapore
met ervaring in de Britse
gezondheidszorg*



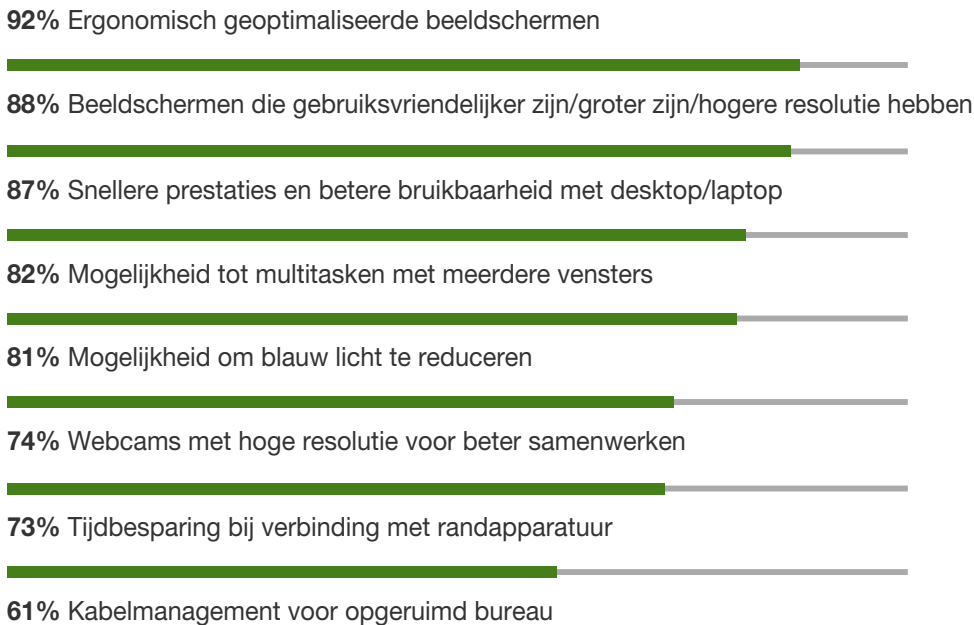
“Patiënten komen met oogklachten zoals droge ogen, tijdelijk troebel zicht, gevoeligheid en roodheid. Deze symptomen worden veroorzaakt of verergerd door lang achter een beeldscherm te zitten.”

*Oogarts in een toonaangevend
ziekenhuis in Singapore*



Afbeelding 4

“Hoe belangrijk zijn de volgende factoren met betrekking tot hardware en apparaten bij het verbeteren van de productiviteit?”



Deelnemers: 150 professionals uit China, het VK en de VS

Opmerking: Niet alle antwoorden worden getoond; weergegeven wordt het percentage werkgevers dat de bovenstaande punten 'essentieel' of 'zeer belangrijk' vindt

Bron: Een onderzoek in opdracht van Dell, uitgevoerd door Forrester Consulting, juni 2019

FRONT OF SCREEN-ERVARING

› De front of screen-ervaring beïnvloedt de productiviteit.

Beeldschermgrootte en resolutie, kleurnauwkeurigheid en de reductie van blauw licht zijn belangrijke facetten die van invloed zijn op de productiviteit. Met dit in gedachten vindt 67% van de werkgevers dat een hoge kleurdekking, kleurnauwkeurigheid en kalibratieopties een hoge prioriteit hebben bij de investering in beeldschermen. 88% van de werknemers denkt dat een betere resolutie en plezierige beeldschermervaring de productiviteit verbeteren en 81% denkt dat de reductie van blauw licht de productiviteit nog verder verhoogt. Dit wordt verder belicht in het onderzoek uit 2018, waarin managers werd gevraagd over de voordelen van beeldschermen met een hoog contrast en hoge resolutie. Een meerderheid van de respondenten gaf aan dat beeldschermen met een hoge resolutie voor minder vermoeide ogen zorgen (91%) en dat een scherp beeld met meer detail helpt beter te werken (79%).⁴

› Zorgprofessionals erkennen het belang van de front of screen-ervaring voor het welzijn.

68% van de zorgprofessionals bevestigt dat beeldschermen met aanpasbare kleuren en resoluties die prettig zijn voor de ogen een zeer grote of kritieke invloed hebben op de werkplek als geheel en in het bijzonder wat betreft een positief gevoel van welzijn voor werknemers. 66% van de werknemers zegt zelfs dat reductie van blauw licht hetzelfde effect zou hebben; werkgevers zijn het erover eens dat een reductie van blauw licht het welzijn verbetert (67%), in het bijzonder in markten zoals het VK (70%), en in internationale commerciële bedrijven (72%) en grote ondernemingen (78%), die waarschijnlijk meer inzicht hebben in het effect van deze functionaliteit (zie Afbeelding 5).

“Evalueer de werkplek minstens jaarlijks om er zeker van te zijn dat de omstandigheden optimale gezondheid en productiviteit van werknemers mogelijk maken.”

*Professor Alan Hedge,
Cornell University*



Afbeelding 5

“In welke mate hebben de volgende factoren een positieve impact op de gezondheid en het welzijn van werknemers op de werkvloer?”

85% Grotere schermen op de werkplek

81% Ergonomische werkplek

67% Reductie van blauw licht

65% Naadloze connectiviteit met laptops/randapparatuur

56% Automatisering van niet-essentiële taken

55% Meer beeldschermen op de werkplek

Deelnemers: 150 professionals uit China, het VK en de VS

Opmerking: Niet alle antwoorden worden getoond; weergegeven wordt het percentage werkgevers dat 'zeer positief' of 'essentieel' heeft gekozen

Bron: Een onderzoek in opdracht van Dell, uitgevoerd door Forrester Consulting, juni 2019

- › **Diverse gezondheidsproblemen kunnen worden gerelateerd aan een suboptimale front of screen-ervaring.** 53% van de zorgprofessionals noemt problemen met vermoeide ogen en wazig zicht een groeiend probleem onder beeldschermgebruikers. Hoofdpijn (69%) en geïrriteerde/droge ogen (51%) zijn ook veelvoorkomende symptomen door het gebrek aan de juiste apparatuur op de werkplek.

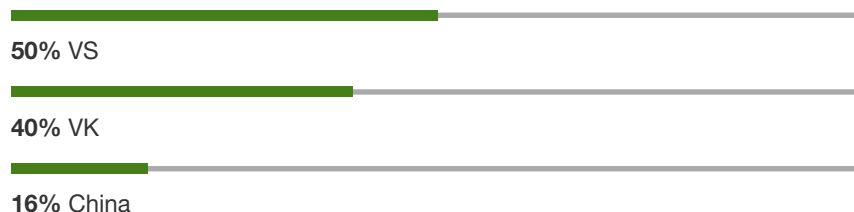
BEELDSCHERMCONNECTIVITEIT

- › **De connectiviteit van beeldschermen verhoogt de productiviteit en is een belangrijke overweging bij de investering in beeldschermen.** Goede connectiviteit (bijvoorbeeld een USB-C-poort) bespaart tijd bij het verbinden van randapparatuur en verhoogt de productiviteit, aldus 73% van de ondervraagde werknemers.
- › **Connectiviteitsvoorzieningen vormen een belangrijke overweging bij de investering in beeldschermen.** 65% van de werkgevers ziet naadloze connectiviteit met randapparatuur (USB-C-poorten) en kabelmanagement of minder kabels (51%) als belangrijke overwegingen bij de investeringsbeslissingen voor beeldschermen.
- › **Minder rommel voor meer productiviteit.** 69% van de werkgevers beschouwt het verhogen van de productiviteit door beter ruimtegebruik en het verminderen van rommel als een zeer hoge of essentiële prioriteit voor een betere EX. Dit is met name het geval in de VS (68%) en in internationale commerciële bedrijven (80%) en grote ondernemingen (82%), waar het verminderen van rommel een belangrijke kwestie was. Gezien het belang van beeldschermen op de werkplek, zijn connectiviteitsvoorzieningen een belangrijke overweging bij dit initiatief voor een betere productiviteit en EX.

- › **Gebrek aan connectiviteitsvoorzieningen heeft invloed op de productiviteit van werknemers.** 40% van de werknemers zegt dat er te veel rommel bij hun bureau is en dat kabels afleiden van het werk. Bijna de helft zegt dat het met de huidige beeldschermconfiguratie niet gemakkelijk is om van vergadering naar vergadering gaan, wat betekent dat de huidige connectiviteitsbeperkingen leiden tot tijdverspilling op de werkplek. Volgens een onderzoek van Princeton zorgt een rommelige werkplek ook voor chaos in het hoofd, wat de concentratie en informatieverwerking – en dus de productiviteit – niet ten goede komt.⁵

OVERZICHT PER LAND: BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

Afbeelding 6: Staat van werkplekken in de VS en het VK beter dan in China
Percentage werknemers die de eigen kantoorruimte ‘modern’ vinden:



Deelnemers: 150 professionals uit China, het VK en de VS

Bron: Een onderzoek in opdracht van Dell, uitgevoerd door Forrester Consulting, juni 2019

VS	VK	China
<ul style="list-style-type: none"> • Organisaties in de VS zijn zich goed bewust van het bedrijfsbrede belang van de EX. 64% van de IT-afdelingen in deze markt vindt werknemerservaring en -welzijn een belangrijke prioriteit. • Organisaties in de VS moeten gericht investeren in de EX aangezien 96% van hun werknemers vinden dat een goede EX ze helpt het werk effectiever te doen.  <ul style="list-style-type: none"> • 72% vindt een goede langetermijnrelatie met beeldschermleveranciers een belangrijk onderdeel van de investering in beeldschermen, maar vindt specifieke factoren zoals ergonomie (80%) en naadloze connectiviteit met randapparatuur (74%) net zo belangrijk. 	<ul style="list-style-type: none"> • 66% van de organisaties in het VK vinden dat hun IT-teams het welzijn van werknemers moeten meewegen bij de prioriteiten voor het jaar. • De EX is een belangrijke factor bij de werknemersloyaliteit. Hoewel 88% van de Britse werknemers in het VK denkt dat een betere EX hen helpt productiever te zijn, denkt 68% ook dat dit hun loyaliteit vergroot. • Gezien de impact van hardware-investeringen op de EX is het belangrijk dat Britse ondernemingen luisteren naar de wensen van werknemers en de investeringen hierop afstemmen. • Wat betreft beeldschermen vinden Britse werknemers vooral ergonomie (98%) en resolutie (96%) belangrijk voor de EX. 	<ul style="list-style-type: none"> • Slechts 46% van de Chinese ondernemingen ziet welzijn en EX als een prioriteit voor de IT-afdeling. • De ondermaatse staat van werkplekken in China moet worden aangepakt om de EX en het welzijn te verbeteren. Slechts 16% van de Chinese werknemers vindt de eigen kantoorruimte ‘modern’. • Investering in de juiste ergonomische hardware en apparatuur, wat 64% van de werknemers in deze markt wenst, verhoogt niet alleen de productiviteit, maar zorgt ook voor een betere EX en werkplekperceptie voor Chinese werknemers. • 81% van de zorgprofessionals denkt dat gebrek aan aandacht voor een comfortabele werkplek een nadelige invloed op de gezondheid en het welzijn van werknemers heeft. 

Belangrijkste aanbevelingen

Om de werknemerservaring te verbeteren, moeten organisaties aspecten van de werkplek in acht te nemen die de productiviteit en het welzijn van werknemers verbeteren en ervoor zorgen dat werknemers voelen dat er rekening met hen wordt gehouden. De werkplek, in het bijzonder wat betreft de ergonomie van een ruimte in het algemeen, is een belangrijke factor geworden bij het verbeteren van de EX. Daarbij worden beeldschermen genoemd als het belangrijkste aandachtspunt voor organisaties. De ergonomie van het beeldscherm en de connectiviteitsopties en front of screen-ervaring zijn zeer belangrijke punten inzake het verbeteren van de productiviteit en het welzijn van werknemers en vormen een essentiële overweging voor managers die in beeldschermen willen investeren.

De uitvoerige enquête van Forrester onder werkgevers, werknemers, zorgprofessionals en officeplanners over de rol van beeldschermen bij de werknemerservaring leverde diverse belangrijke aanbevelingen op:

EX EN BEELDSCHERMEN



Een allesomvattend inzicht in de CX en de invloed die de EX hierop kan hebben. Voor een duurzame positieve werknemerservaring moeten organisaties een holistische band opbouwen met hun werknemers. Inzicht in uw werknemers – niet alleen in de vereisten om hun werk beter te kunnen doen, maar ook op het gebied van welzijn en de bedrijfsperceptie – is erg belangrijk. Als IT- en zakelijke leiders bij beslissingen over technologie- en hardware-investeringen nadenken over hoe die investeringen de productiviteit, het welzijn en de bedrijfsperceptie van werknemers beïnvloeden, is dat een flinke stap vooruit in het verbeteren van de EX.



Beeldschermfunctionaliteit is een belangrijke overweging in het licht van de EX. Dit onderzoek laat zien dat beeldschermen op een aantal belangrijke punten de EX kunnen verbeteren. Daarom moeten bedrijven bij de investering in beeldschermen onderzoek doen specifieke functionaliteit zoals de instelbaarheid van het beeldscherm, de schermkleur en -resolutie en connectiviteitsopties.

VERSCHILLEN TUSSEN LANDEN



De ontwikkelde markten in de VS en het VK werken aan de verbetering van het welzijn en de productiviteit van werknemers. Het directe tussen een hogere EX en productiviteit en de loyaliteit van werknemers aan het bedrijf is nog een reden om hier meer energie in te steken. Investeren in beeldschermen waarmee werknemers tevreden zijn, is belangrijk bij het opbouwen en vasthouden van een positieve bedrijfsperceptie.



Organisaties in China moeten zich richten op het verbeteren van de werkplek in het algemeen en de beschikbare middelen voor een echte impact op de EX. Het beeld dat werknemers in deze markt van de ergonomie op hun werkplek hebben, impliceert dat bedrijven meer moeten investeren in de juiste ergonomische hardware. Ze hebben een mentaliteitsverandering nodig om EX als geheel te prioriteren om CX en productiviteit te verbeteren, zoals zij verlangen. Meer aandacht voor niet alleen de productiviteit, maar ook voor het welzijn en de bedrijfsperceptie zou deze organisaties helpen een effectievere en duurzamere klantenservice te bieden.

OVERZICHT PER SEGMENT



Middelgrote bedrijven moeten zich bewuster worden van de waarde van een focus op de EX. Deze bedrijven erkennen de invloed van een positieve EX op de klantenservice, maar marginaal beter dan hun grotere concurrenten. Maar bij een slechte EX zijn de werknemers in zo'n bedrijf gevoeliger als het gaat om de bedrijfsperceptie en de manier waarop het bedrijf tegemoetkomt aan hun wensen. Een focus op de juiste middelen, omgeving en ervaring zorgt voor een betere bedrijfsperceptie en grotere loyaliteit onder werknemers. Door bij beeldscherminvesteringen niet alleen de ergonomie, maar ook connectiviteitsopties en de front of screen-ervaring te overwegen, wordt een effectievere verbetering van de EX in dergelijke bedrijven mogelijk gemaakt.



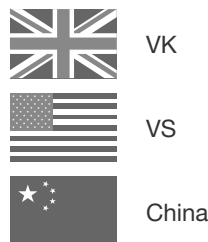
Grotere bedrijven kunnen meer stappen ondernemen voor een positieve EX. Hoewel commerciële bedrijven en grote ondernemingen de noodzaak voor specifieke beeldschermvoorzieningen voor meer welzijn en productiviteit marginaal beter inzien ten opzichte van hun kleinere concurrenten, is er in zulke grote organisaties meer ruimte voor verbetering van de werknemerservaring. Gezien de grotere schaal en complexiteit van grotere organisaties, moeten ze niet vergeten naar hun werknemers te luisteren en de juiste hardware bieden.

Bijlage A: Methodologie

In dit onderzoek interviewde Forrester vier zorgprofessionals en voerde Forrester een online enquête uit onder 150 werknemers, 150 werkgevers en 150 professionals in de gezondheidszorg/officeplanning in de VS, het VK en China. Van de respondenten waren de werkgevers en werknemers afkomstig uit middelgrote bedrijven (jaarlijkse omzet van USD 50.000 tot 1 miljoen), commerciële bedrijven (jaarlijkse omzet van USD 1 miljoen tot 50 miljoen) en grote ondernemingen (jaarlijkse omzet van USD 50 miljoen en meer).

Bijlage B: Demografie/gegevens

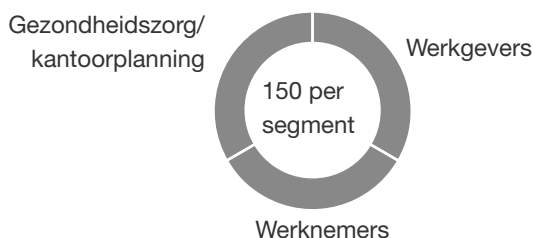
LANDEN ONDERZOEK



JAARLIJKSE OMZET (IN EUR)

- Middelgrote bedrijven – USD 50.000 tot 1 mln.
- Commerciële bedrijven – USD 1 mln. tot 50 mln.
- Grote ondernemingen – USD 50 mln. en meer

DOELGROEP ONDERZOEK



DOELGROEP ONDERZOEK

- **Werkgevers:** zakelijke en IT-leiders die zijn betrokken bij IT-besluitvoering
- **Werknemers:** kenniswerkers die hoofdzakelijk beeldschermen op het werk gebruiken en 30 uur of meer per week werken
- **Specialisatie:** professionals in gezondheidszorg/kantoorplanning

Deelnemers: 450 professionals uit China, het VK en de VS. 150 professionals uit de drie specifieke segmenten werkgevers, werknemers en gezondheidszorg/kantoorplanning

Bron: Een onderzoek in opdracht van Dell, uitgevoerd door Forrester Consulting, juni 2019

Bijlage C: Eindnoten

¹ Bron: “Why EX? Why Now?” Forrester Research, Inc., 27 november 2018.

² Bron: “Sharpen Customer Experience Focus With Employee Engagement”, Forrester Research, Inc., 26 augustus 2013.

Noot: Net Promoter en NPS zijn geregistreerde servicemerken en Net Promoter Score is een servicemerk van Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. en Fred Reichheld.

³ Bron: “Extend the Customer Experience To Employee Experience”, Forrester Research, Inc., 3 oktober 2017.

⁴ Bron: Elevate Employee Productivity By Choosing The Right Display Monitors, A Forrester Consulting Thought Leadership Paper, artikel in opdracht van Dell, april 2018;

⁵ Bron: unclutterer.com; ‘Scientists find physical clutter negatively affects your ability to focus, process information’

Project Director:

Sruti Pegatraju, Consultant
Sri Prakash Gupta, Consultant

Ondersteunend onderzoek:

Customer Experience Research
Team van Forrester

OVER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting geeft adviezen aan leidinggevend en hun organisaties op basis van onafhankelijk en objectief onderzoek. De diensten van Forrester Consulting variëren van korte strategiesessies tot projecten op maat. U heeft rechtstreeks contact met onderzoeksanalisten die deskundige inzichten toepassen op uw specifieke zakelijke uitdagingen. Meer informatie vindt u op forrester.com/consulting.

© 2019, Forrester Research, Inc. Alle rechten voorbehouden. Onbevoegde reproductie is strikt verboden. Informatie is gebaseerd op de beste bronnen die beschikbaar zijn. De opinies weerspiegelen het oordeel van dat moment en zijn onderhevig aan verandering. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar en Total Economic Impact zijn handelsmerken van Forrester Research, Inc. Alle andere handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve bedrijven. Ga voor meer informatie naar forrester.com. [O-00027751]