

## Contact vanop een afstand: Hoe krijgt virtueel contact een plaats in ons dagelijks leven tijdens social distancing?

Anaïs Glorieux

Een belangrijke maatregel die opgelegd werd om de coronacrisis onder controle te houden is de social distance die gehandhaafd moet worden. We dienen fysiek contact met mensen buiten ons eigen gezin te vermijden en een afstand van 1,5 meter te bewaren wanneer we écht ons huis moeten verlaten. Dankzij de moderne media en communicatiemogelijkheden staat een inperking van fysiek contact echter niet noodzakelijk gelijk aan het verbreken van elk sociaal contact.

Onlinemeetings via Skype, Zoom of Microsoft Teams, telefoongesprekken met ouders en grootouders en e-pero's met vrienden kwamen vroeger misschien sporadisch voor, maar zijn nu voor velen onder ons een dagelijkse realiteit.

In deze bijdrage gaan we na in welke mate de coronamaatregelen deze 'afstandscontacten' hebben bevorderd en hoe de veranderde invulling van sociaal contact via telefoon- en videogesprekken ingebed zijn in onze nieuwe routines. Hoe vaak en op welke momenten gaan we op zoek naar sociaal contact vanop afstand? En hoe verschilt de invulling van virtueel contact tussen verschillende groepen in de samenleving, zoals alleenstaanden, ouderen, werkenden enzovoort.

Het behouden van virtueel sociaal contact kan ook bijdragen aan het structureren van het leven. Collega's verwachten bijvoorbeeld dat we bereikbaar zijn op bepaalde momenten, waardoor we – ondanks het vervagen van de grens tussen werk en vrije tijd – toch blijven vasthouden aan de reguliere werktijden. Bepaalt het moment van de dag met wie we in contact treden? Hebben we tijdens de werktijden voornamelijk contact met collega's, terwijl de avonden en weekends voorbehouden zijn voor vrienden en familie? Of zorgen de coronamaatregelen ook voor een vervaging van deze grenzen? We

onderzoeken dit op basis van tijdsbestedingsdata die verzameld werden na het nemen van de coronamaatregelen ([www.dagelijksleven.eu](http://www.dagelijksleven.eu)) en zagen dat virtueel contact een belangrijk onderdeel van ons leven werd.

## Het onderzoek

Eind maart startte de onderzoeksgroep TOR van de Vrije Universiteit Brussel een tijdsbestedingsonderzoek met als doel na te gaan hoe het dagelijks leven van mensen eruitziet tijdens de coronamaatregelen. De respondenten werden uitgenodigd om gedurende zeven dagen een tijdsbestedingsdagboekje bij te houden. Bij elke geregistreerde activiteit werden ook enkele bijkomende vragen gesteld. Een van deze vragen peilde naar de interactiepartners met wie de respondent contact had via FaceTime, Skype, de telefoon ... tijdens de activiteit. Begin mei vulden 2 675 mensen de voorvragenlijst in, 633 respondenten hielden gedurende minstens één dag een dagboekje bij, wat resulteerde in tijdsbestedingsdata van 3 352 dagen.

## Registratie van telefonisch en onlinecontact

In het tijdsbestedingsdagboekje hadden de respondenten twee opties om telefonische of virtuele contacten te registreren. Enerzijds konden ze het noteren als een volwaardige hoofd- of nevenactiviteit (telefoneren, videobellen via Skype, Whatsapp, Facetime ...). Daarnaast hadden ze ook de mogelijkheid om een activiteit te registreren en in de contextvragen aan te duiden of ze tijdens deze activiteit met iemand spraken over de telefoon of via een videogesprek. Wanneer in dit artikel gesproken wordt over 'virtueel of telefonisch contact' gaat het over de tweede optie. Uit onze data blijkt dat slechts een klein percentage een telefoon- of videogesprek als een aparte activiteit registreert, maar dat het veeleer genoteerd wordt als een randactiviteit die tijdens een andere bezigheid gedaan wordt. Contact via berichtjes of sociale media worden in deze analyses niet opgenomen.

## Hoeveel tijd besteden we aan virtueel contact?

De deelnemers aan het onderzoek – allen 12 jaar of ouder – stellen gemiddeld 4 uur en 16 minuten per dag activiteiten waarbij ze met iemand spreken via de telefoon of een videogesprek. Let op dat het hier gaat over de tijd van de activiteiten tijdens welke men contact heeft met iemand, en dus niet over de tijd van het contact zelf. We kunnen dus uitgaan van een lichte overschatting. Mensen met een betaalde job hebben meer telefonisch of virtueel contact dan anderen, gemiddeld 4 uur en 50 minuten per dag; een groot deel van deze communicatie bestaat uit contact met collega's, we komen hier later op terug. Hoe meer gezinsleden er in een huishouden zijn, hoe minder tijd men per dag besteedt aan virtueel contact. Hierbij is er geen significant verschil tussen mensen die

alleen wonen of samenwonen met één andere persoon. Mensen die alleen wonen spenderen het meeste tijd aan virtueel contact (4u42m), maar dit verschilt niet significant van de tijd die alleenstaande ouders (4u20m) of mensen die samenwonen met een partner en zonder kinderen aan dit contact spenderen (4u25m). Koppels met kinderen besteden minder tijd aan telefonisch of virtueel contact (3u57m). Hetzelfde geldt voor mensen die samenwonen met hun ouders (3u49m). Mensen in de leeftijdscategorie tussen 51 en 70 jaar communiceren ook significant minder vaak via de telefoon of videochat dan mensen in een lagere leeftijdscategorie of mensen ouder dan 70 jaar.

TABEL 1. *Tijd gependeed aan contact via de telefoon of videogesprekken naar achtergrond.*

	Gemiddeld aantal uur/dag
<b>Professionele status</b>	
Werkend	4:50
Niet werkend	3:09
<b>Gezinssamenstelling</b>	
Alleenstaande	4:43
Samenwonend met partner, zonder kinderen	4:25
Alleenstaande ouder	4:20
Samenwonend met partner en kinderen	3:57
Samenwonend met ouders	3:49
Andere gezinssituatie	4:03
<b>Leeftijd</b>	
12-30	4:20
31-50	4:36
51-70	3:48
70+	4:18
Totaal	4:16

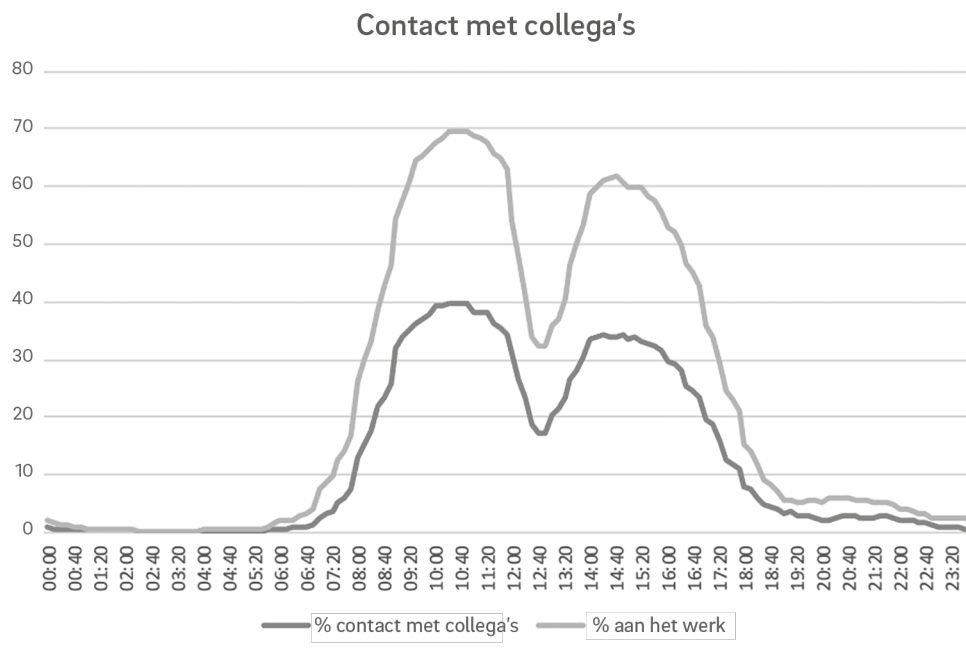
## Het virtuele kantoor

Zoals reeds aangehaald besteedt de werkende bevolking meer tijd aan virtueel contact dan de personen zonder betaalde job. 91,2 % van de ondervraagde werkende populatie haalde aan dat de coronamaatregelen een (grote) invloed hadden op de manier waarop ze hun werk uitvoerden. Voor 9,2 % betekent dit dat ze niet in staat zijn hun job uit te voeren tijdens de coronamaatregelen. 66,1 % werkt van thuis uit en 12,4 % werkt soms van thuis uit en soms op de normale werkplaats. Voor het grootste deel van de werkende populatie is telefonisch contact of contact via een videogesprek dus de enige manier om contact te onderhouden met collega's.

De werkende populatie werkte tijdens de afgelopen weken gemiddeld 5 uur en 24 minuten op een weekdag. Het gaat hier om zowel de voltijds als deeltijds werkenden. Gemiddeld hadden ze tijdens 2 uur en 44 minuten (50,6 %) hiervan contact met collega's via de telefoon of videogesprek. Gemiddeld wordt de helft minder tijd gependend aan contact met collega's tijdens de coronacrisis dan dat er in normale omstandigheden met collega's wordt gesproken (face-to-face).

Mensen die werkzaam zijn tijdens de coronamaatregelen blijven vasthouden aan het reguliere werkritme. Voltijds werkende mensen blijven in grote mate trouw aan een werkdag die begint rond 9 uur en eindigt tussen 16u30 en 17u30, met een middagpauze tussen 12u en 13u30.

Een gedeeltelijke verklaring hiervoor kan schuilen in het feit dat er ondanks het thuiswerk toch tijdens een groot deel van de werktijd contact wordt behouden met de collega's. De verwachting dat men tussen bepaalde tijdstippen beschikbaar moet zijn voor overleg, vergaderingen en dergelijke draagt wellicht bij tot het handhaven van het normale werkritme. De onderstaande grafiek geeft het percentage weer van de werkende populatie die virtueel of telefonisch contact heeft met een collega op verschillende tijdstippen van een weekdag. Hier zien we dat de grafiek hetzelfde patroon aanneemt als dat van een normaal werkritme. De grafiek begint te stijgen rond 7u30 en tussen 9u en 11u haalt het zijn hoogtepunt. Op dat moment heeft 40 % van de werkenden telefonisch of virtueel contact met één of meerdere collega's. Tijdens het middaguur daalt de curve sterk en in de namiddag zien we een tweede piek. Tussen 16u en 17u is er opnieuw een sterke daling, en vanaf 18u heeft nog slechts een klein deel contact met collega's. Opvallend is dat op donderdag significant meer tijd besteed wordt aan contact met collega's dan op andere dagen, gemiddeld een half uur meer. Tijdens het weekend hebben we gemiddeld slechts 14 minuten per dag contact met collega's. Hieraan zien we dat, hoewel thuiswerk vaak gepercipieerd wordt als een flexibele vorm van werken, het klassieke werkritme toch grotendeels wordt aangehouden. Dat zou kunnen samenhangen met de verwachting om beschikbaar te zijn voor collega's tussen bepaalde tijdstippen.



**FIGUUR 1.** Percentage van de werkende bevolking dat telefonisch of virtueel contact heeft met collega's tijdens een werkdag.

## Het onderhouden van vrienden- en familiebanden vanop afstand

Naast contact met collega's speelt online en telefonisch contact met vrienden en familie ook een belangrijke rol tijdens deze coronacrisis. Gemiddeld telefoneren of videobellen we 1 uur en 27 minuten per dag met vrienden, en 1 uur en 14 minuten met familieleden. Hierbij gaat het voornamelijk over niet-inwonende familieleden (gemiddeld 1 uur en 8 minuten). Opnieuw moet hier opgemerkt worden dat het gaat om de duur van de activiteiten tijdens welke we (video)bellen met vrienden en familie en niet om het (video)bellen zelf, en we dus kunnen uitgaan van een lichte overschatting.

Mensen zonder kinderen besteden significant meer tijd aan (video)bellen met vrienden. Alleenstaanden zonder kinderen (1u 43m) en mensen die bij hun ouders wonen (1u 41m) spenderen hier het meeste tijd aan, alleenstaande ouders het minste (53 minuten). Ook zijn het vooral jongeren (12-30 jaar) die significant meer contact onderhouden met vrienden via de telefoon of een videogesprek (1u 57m). 51 tot 70-jarigen spenderen hier het minste tijd aan (1u 09m).

De oudere leeftijdscategorieën spenderen dan weer meer tijd aan video(bellen) met familieleden. 51 tot 70-jarigen doen dat gemiddeld 1 uur en 21 minuten per dag, 70-plussers

1 uur en 43 minuten per dag. Jongeren onder de 30 jaar (45 minuten) en mensen die inwonen bij hun ouders (33 minuten) spreken dan weer het minste met familieleden.

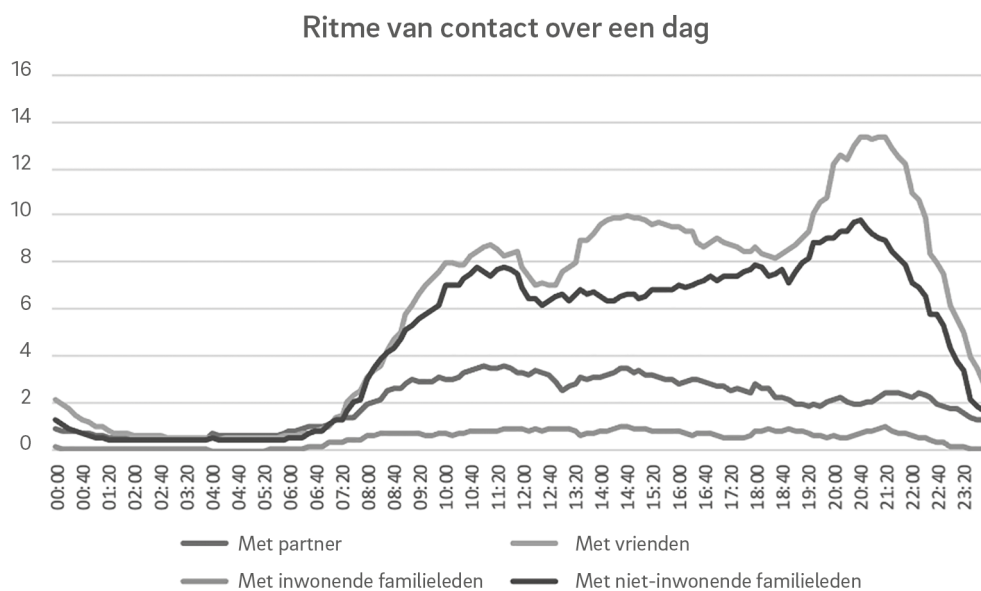
Zoals eerder vermeld wordt telefonisch contact en het hebben van een videogesprek niet altijd gezien als een activiteit op zich, maar wordt het vaak gedaan tijdens een andere activiteit. In tabel 2 wordt weergegeven tijdens welke activiteiten er ge(video)beld wordt. In 15 % van de gevallen wordt het telefoon- of videogesprek met vrienden als hoofdactiviteit (communicatie) genoteerd, in evenveel gevallen gebeurt de communicatie met vrienden tijdens het tv-kijken (15,1 %). Ook tijdens het werk (13,3 %) en tijdens het eten en drinken (13,3 %) wordt vaak met vrienden gecommuniceerd. 12,8 % van de telefonische contacten en videogesprekken gebeurt tijdens het huishoudelijk werk, voornamelijk tijdens het koken.

Communicatie met familieleden wordt het vaakst geregistreerd onder de hoofdactiviteit 'communicatie' (19,2 %), wat betekent dat (video)bellen met familieleden vaker wordt beschouwd als volwaardige activiteit, eerder dan iets wat gedaan wordt tijdens een andere activiteit. Daarnaast wordt er ook vaak gebeld tijdens het eten en het drinken (15,5 %) en tijdens het huishoudelijk werk (15,5 %), ook hier is dit voornamelijk tijdens het bereiden van een maaltijd. Communicatie met familieleden gebeurt minder vaak tijdens het werk dan communicatie met vrienden.

**TABEL 2.** *Percentage van de telefoon- en videogesprekken gedurende verschillende activiteiten.*

	% van communicatie met vrienden	% van communicatie met familieleden
TV-kijken (live, online, streaming ...)	15,1	11,7
Communicatie	15,0	19,2
Werk en studie	13,3	8,2
Eten en drinken	13,3	15,5
Huishoudelijk werk	12,8	15,5
Hobby's	11,4	8,7
Slapen en persoonlijke verzorging	3,5	3,3
Een gesprek hebben	3,3	5,1
Spel en gaming	2,9	1,6
Rusten	2,5	1,7
Wandelen en sport	2,2	2,0
Zorg voor kinderen en volwassenen	1,5	3,2
Uitstapjes, culturele en religieuze activiteiten	1,2	1,1
Winkelen en gebruik van diensten	1,0	1,2
Onderweg en overige activiteiten	0,9	1,9
Totaal	100	100

Wanneer we inzoomen op het moment van de dag waarop we buiten de werkcontacten contact met elkaar opnemen via de telefoon of een videogesprek, zien we vooral 's avonds een piek. Vanaf 19 uur begint het percentage van mensen die contact hebben met vrienden te stijgen. Het contact bereikt zijn hoogtepunt rond 21 uur, wanneer ongeveer 13,5 % van de respondenten aan het (video)bellen is met vrienden. Vanaf 21u30 begint het opnieuw af te zwakken. Hetzelfde patroon zien we wanneer we kijken naar contact met familieleden, maar hier is de piek kleiner en wordt die vroeger bereikt, rond 20u40. Op dit moment staat bijna 10 % in contact met familie. We zien ook dat deze curve vroeger in de avond begint af te zwakken. Contact met de partner is dan weer meer verspreid over de hele dag, en zwakt naar de avond toe geleidelijk aan af.



**FIGUUR 2.** *Percentage van de populatie dat telefonisch of virtueel contact heeft met vrienden en familieleden over een dag (week- en weekenddagen).*

Terwijl contact met collega's doorgaans voornamelijk tijdens de werkdag en overdag gebeurt, zijn de avonden en weekends in normale omstandigheden gewoonlijk voorbehouden voor vrienden en familie. In de bovenstaande grafiek vinden we inderdaad de verwachte piek terug tijdens avonduren, wanneer er meer contact is met vrienden en familie. Er is echter geen significant verschil tussen de verschillende dagen van de week en de hoeveelheid tijd er besteed wordt aan contact met vrienden en familie. Met andere woorden, op vrijdag(avond) of tijdens het weekend (video)bellen we niet meer of minder met familie of vrienden dan tijdens een normale andere werkdag.

## Wordt contact vanop afstand het 'nieuwe normaal'?

Contact behouden met elkaar via de telefoon of via een videogesprek blijkt tijdens de huidige coronacrisis een activiteit te zijn waar we veel tijd aan besteden. Vaak wordt dit echter gecombineerd met andere activiteiten, zoals tv-kijken, eten en drinken en huishoudelijk werk. Opvallend is dat dit gemiddelde vooral omhoog wordt getrokken door werkenden die hun job (gedeeltelijk) blijven uitvoeren tijdens de coronacrisis. Zij staan tijdens de werkdag voor een groot deel van de tijd in contact met hun collega's.

Veel mensen vragen zich af of thuiswerk ook na corona de norm zal blijven, of in ieder geval een groter deel van onze werktijd zal uitmaken. Hierbij kan het interessant zijn na te denken welke rol het contact met collega's speelt in het werk dat we uitvoeren. Uit onze cijfers blijkt namelijk dat de nood naar contact met collega's hoog is en we ook van thuis uit voor een groot deel van de werktijd in contact staan met collega's. Precieze data over de inhoud van deze gesprekken hebben we niet, maar we kunnen ervan uitgaan dat telefoontjes en videogesprekken tijdens de coronacrisis veeleer functioneel en werkgerelateerd zijn. De informele, persoonlijke gesprekken die we dagelijks met collega's hebben vallen weg en we spenderen maar half zoveel tijd aan contact met collega's dan normaal. In verschillende sectoren zal men waarschijnlijk inzien dat werken vanop afstand strikt genomen perfect mogelijk is, maar velen zullen vermoedelijk ook ondervinden dat werk meer is dan enkel het functioneel uitvoeren van een job en dat ook informele contacten en spontane gesprekken op de werkvloer een waardevol onderdeel van de job vormen.

Ook aan contact met vrienden en familie wordt veel tijd besteed. Jongeren en mensen zonder kinderen onderhouden vaker contact met vrienden, terwijl ouderen voornamelijk met familieleden (video)bellen. In tegenstelling tot het contact met de collega's vinden de virtuele contacten met vrienden en familie voornamelijk 's avonds plaats. Opvallend is dat we tijdens het weekend evenveel contact hebben met vrienden en familie als tijdens een doorsneeweekdag. In normale omstandigheden hebben we op vrijdag en in het weekend significant meer face-to-face-contact met vrienden en familie dan op een werkdag. Een mogelijke verklaring daarvoor kan zijn dat de drempel om te (video)bellen minder hoog is dan om fysiek af te spreken, bijvoorbeeld door het wegvallen van de verplaatsing. Hierdoor zou het kunnen zijn dat mensen gemakkelijker ook tijdens een weekdag tijd maken voor hun vrienden en familie. Daarnaast moet er ook rekening mee gehouden worden dat een deel van de populatie zijn of haar job nog slechts gedeeltelijk kan uitvoeren, wat ervoor kan zorgen dat er doordeweeks meer tijd vrijgemaakt kan worden voor contact met vrienden en familie. Een laatste verklaring kan ook zijn dat we tijdens deze vreemde periode misschien regelmatig nood hebben aan contact met een naaste.

Over de vraag wat het 'nieuwe normaal' wordt met betrekking tot hoe we communiceren met elkaar blijft het speculeren. Uit onze analyses blijkt dat virtueel contact zeker en vast aangegrepen werd om het contact dat we moesten missen tijdens de social distance



maatregelen op te vangen. Maar of dit effectief fysieke ontmoetingen zal vervangen, lijkt onwaarschijnlijk. De informele, spontane en persoonlijke aspecten van ontmoetingen met vrienden, familie of collega's kunnen niet volledig opgevangen worden door een telefoon- of videogesprek. Velen onder ons hebben ook de fysieke kant ervan – een knuffel geven, elkaar de hand schudden – erg gemist. Wel kunnen we ervan uitgaan dat het aangewezen zijn op virtueel contact voor vele mensen ook de ogen heeft doen opengaan, waardoor het misschien wel vaker zal gebruikt worden. Denk daarbij aan internationale zakenpartners die ondervonden dat een onlinemeeting efficiënter werkt dan een fysieke vergadering, of aan ouderen die voor het eerst kennismaakten met het videobellen en hier ook in de toekomst vaker gebruik van kunnen maken.