

Onderzoek naar tevredenheid over werkplekomgeving

Invloed van facility- beleving op arbeids- productiviteit

Facilicom heeft, als grote aanbieder van facilitaire diensten, het initiatief genomen een onderzoek te starten naar de toegevoegde waarde van facility management in kantoororganisaties. Hiervoor heeft zij contact gezocht met het kenniscentrum Center for People and Buildings (CfPB) en onderzoeks- en adviesgroep Dialogic. In dit artikel een beschouwing over de aanleiding en de voorbereiding van het onderzoek. Een verslag van de onderzoeksresultaten kunt u lezen in de december-editie van Facility Management Magazine.

TEKST: WIM KOOYMAN

In januari 2007 heeft Ronald Batenburg van onderzoeksadviesgroep Dialogic in opdracht van Facilicom een literatuurverkenning opgeleverd naar de werkplek- en facilitybeleving van werknemers in (kantoor)gebouwen. De studie richtte zich op drie componenten van facilitybeleving: properheid, veiligheid en catering. Er bleken maar weinig wetenschappelijke publicaties te zijn over de effecten van facilitybeleving op medewerkertevredenheid en de (gepercipieerde) arbeidsproductiviteit. Wel bleek het Nederlandse Center for People and Buildings uit Delft over veel gegevens te beschikken.

Centraal in de onderzoeksagenda van het CfPB staat het maken en delen van kennis over de mens in zijn werkomgeving. Sinds de oprichting in 2001 worden data verzameld over het gebruik en de beleving van innovatieve en traditionele kantooromgevingen. Door verspreiding van de bevindingen wil het Center bijdragen aan de

professionalisering van eindgebruikers en een optimale inzet van de werkomgeving.

Dialogic, Facilicom en CfPB constateerden al snel dat samenwerking de drie partijen verder zou helpen in de gedeelde wens om het effect van facilitaire voorzieningen op de arbeidsproductiviteit wetenschappelijk te kunnen onderzoeken. De door het CfPB opgebouwde dataset heeft veel potentie om de vraag van Facilicom naar de invloed van facilitybeleving op de gepercipieerde arbeidsproductiviteit in kaart te brengen. Facilicom was daarom graag bereid een wetenschappelijk verantwoorde analyse van de dataset op deze verbanden financieel te ondersteunen. Met de statistische expertise van Dialogic en de ervaring van CfPB met het verzamelen en analyseren van de genoemde data zijn alle ingrediënten aanwezig voor een interessant onderzoek. Facilitybeleving is hier breder opgevat dan

de eerder genoemde drie aspecten en gedefinieerd als de mate waarin de dagelijkse gebruikers tevreden zijn over hun werkplekomgeving. Er is onderscheid gemaakt in fysieke faciliteiten zoals werkplekken, vergaderruimten, ICT, het restaurant, en kleur- en materiaalgebruik in de inrichting, en niet-fysieke faciliteiten, zoals schoonmaken, reserveren van ruimten en het gepercipieerde serviceniveau.

Centrale vraagstelling

Zowel uit het oogpunt van theorievorming als voor de dagelijkse praktijk van facility management is het belangrijk om inzicht te hebben in het belang van goede faciliteiten voor de medewerkertevredenheid en de arbeidsproductiviteit. De feitelijke kwaliteit van facilitaire voorzieningen en de daadwerkelijke arbeidsproductiviteit van kantoormedewerkers zijn lastig te meten. Daarom zijn voor deze studie niet de feitelijke

facilities als vertrekpunt genomen, maar de *beleving* hiervan door de dagelijkse gebruikers. Onderzocht is wat hiervan de invloed is op de ervaren arbeidproductiviteit. Daartoe is gebruik gemaakt van eerder door het Center for People and Buildings uitgevoerde metingen van de (on)tevredenheid van kantoormedewerkers over hun faciliteiten en de gepercipieerde invloed van de werkomgeving op hun arbeidproductiviteit. Centraal staat de vraag:

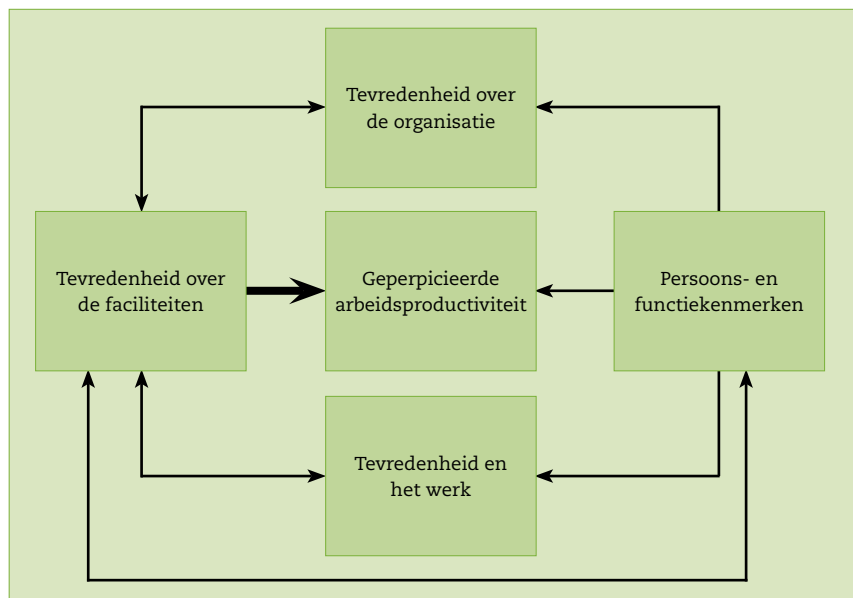
Wat is de invloed van de facilitybeleving van werknemers in kantoren op hun gepercipieerde arbeidproductiviteit, op zichzelf en in verhouding tot de invloed van de tevredenheid over de organisatie, de tevredenheid over het werk, en persoons- en functiekenmerken?

In statistische termen: hoeveel van de variantie in gepercipieerde arbeidproductiviteit kan worden verklaard door de variantie in tevredenheid over de faciliteiten, in verhouding tot de verklaarde variantie door verschillen in tevredenheid over de organisatie, de werkprocessen en persoons- en functiekenmerken? (Zie ook figuur 1.)

Het wetenschappelijke doel van deze studie is meer inzicht in de genoemde verbanden te krijgen en daarmee bij te dragen aan de theorievorming en toetsing van hypothesen over de relatie tussen facilitybeleving en ervaren arbeidproductiviteit. Het praktisch doel van het onderzoek is om op basis van empirisch gefundeerde inzichten betere beslissingen te kunnen nemen inzake (prioritering in) investeren in faciliteiten ter verhoging van de arbeidproductiviteit.

Hypothesen

De hypothese is, dat goede faciliteiten substantieel kunnen bijdragen aan een hogere arbeidproductiviteit. Denk bijvoorbeeld aan een goede balans tussen openheid (goed voor de communicatie) en geslotenheid (goed voor geconcentreerd kunnen werken), korte looplijnen naar frequent bezochte collega's en voorzieningen en probleemloos functionerende informatie- en communicatietechnologie. In de tweede plaats wordt verondersteld dat andere factoren in verhouding belangrijker zijn. Bijvoor-



Figuur 1. Gepercipieerde arbeidproductiviteit.

beeld een effectieve en efficiënte aansturing van werknemers door de organisatie, plezierig en uitdagend werk dat past bij de voorkeuren en competenties van de medewerkers, een goede gezondheid van de werknemers, een hoog arbeidsethos, intrinsieke arbeidsmotivatie en externe prikkels door een aantrekkelijke salariering en respect en waardering van leidinggevenden en collega's. Deze invloeden staan niet los van elkaar. Een fraai vormgegeven en goed gefaciliteerde omgeving kan op directe wijze van invloed zijn op de arbeidproductiviteit, maar ook indirect, als teken dat de werkgever aandacht heeft voor het welzijn van zijn medewerkers en hiervoor veel over heeft. Een ander voorbeeld is de relatie tussen het binnenklimaat en arbeidproductiviteit. Bekend is bijvoorbeeld dat een goed binnenklimaat (niet te heet of te koud, niet te droog of te vochtig, geen tocht, schone lucht etc.) 10 - 15 procent verschil in arbeidproductiviteit kan uitmaken. Deels op een directe manier, doordat mensen zich bij een goed binnenklimaat prettiger voelen en daardoor doorgaans productiever zijn. Deels indirect, omdat een goed binnenklimaat voorkomt dat mensen verkouden worden of zelfs ziek. De relatie loopt dan van binnenklimaat via gezondheid naar arbeidproductiviteit. Een derde veronderstelling is, dat ook functie- en persoonskenmerken van invloed zijn op de ervaren arbeidproductiviteit. Uit onderzoek uit het

binnen- en buitenland is bekend dat deze kenmerken een eigen onafhankelijke invloed hebben op arbeidssatisfactie en facilitybeleving. Mannen en vrouwen stellen verschillende eisen aan de facilitaire voorzieningen. Arbeidssatisfactie hangt samen met het functieniveau. En ouderen hebben daarbij de neiging hun arbeidproductiviteit lager in te schatten dan jongeren. De voorbeelden maken duidelijk dat onderzoek naar invloedsfactoren op de arbeidproductiviteit niet eenvoudig is. Er zijn veel variabelen in het spel, met deels niet erg doorzichtige oorzaak-gevolg ketens en onderlinge interacties, die niet geïsoleerd van elkaar kunnen worden onderzocht. Voor een deel heeft het onderzoek dan ook het karakter van een black box. Hopelijk kunnen relaties of het ontbreken van relaties worden aangetoond, en kan reflectie en discussie bijdragen aan het begrijpen hiervan, maar een echte *verklaring* van deze relaties vergt breder, diepgaander en meer interdisciplinair onderzoek dan binnen dit onderzoeksproject mogelijk is.

NOOT

- Dit artikel is gebaseerd op de introductie van de conceptrapportage van dr. Ronald Batenburg en dr. Ir. Theo van der Voordt over Facilitybeleving en ervaren arbeidproductiviteit, dat binnenkort wordt gepubliceerd bij het Center for People and Buildings.

