

Werkplek belangrijker dan werkgever?!

In snel toenemende mate wordt het vakgebied Facility management voorzien van een gedegen wetenschappelijke fundering. Op 20 mei jongstleden organiseerde het Kenniscentrum van Facilicom Services Groep opnieuw een strategische kennissessie om het veld bij te praten over de uitkomsten van een tweetal recente onderzoeken. Hoewel de insteek sterk verschillend was, wezen de respectievelijke conclusies duidelijk één richting op: gericht aandacht geven aan faciliteiten is om meerdere redenen een verstandige strategie.

Over het verband tussen arbeidssatisfactie en arbeidsproductiviteit enerzijds en de kwaliteit van de fysieke werkomgeving anderzijds en is nog maar weinig bekend. Voor Facilicom voldoende reden om op dit terrein nader onderzoek te laten uitvoeren door het Center for People and Buildings en onderzoeks- en adviesgroep Dialogic. De uitkomsten daarvan werden tijdens het eerste deel van de sessie gepresenteerd door de hoofdonderzoeker, Theo van der Voort, universitair hoofddocent aan de faculteit Bouwkunde van de TU Delft.

Uit de inleiding van Van der Voort bleek dat er in de literatuur eigenlijk nauwelijks onderbouwing te vinden is voor de hypothese dat 'a happy worker is a productive worker'. Althans niet waar het de effecten van variabelen uit het domein van Facility Management betreft, zoals schoonmaken, catering en beveiliging. "Faciliteiten worden nauwelijks opgenomen in de grootschalige jaarlijkse onderzoeken op dit terrein", aldus Van der Voort, "en ook de grote datasets van de OSA, het CBS, het WSA en TNO bevatten nauwelijks FM-gerelateerde data."

Om in die lacune te voorzien baseerden Van der Voort en zijn medeonderzoeker Ronald Batenburg zich daarom op de eigen (representatieve) WODI dataset van het Center for People and Buildings, waarvoor in de afgelopen vier jaar bijna 2200 kantoomedewerkers werden geënquêteerd. "We hebben ons vervolgens de vraag gesteld: wat is de invloed van de facilitybeleving van werknemers in kantoren op hun gepercipieerde arbeidsproductiviteit? En dat zowel op zichzelf als in verhouding tot de invloed van tevredenheid over de organisatie, tevredenheid over het werk en de persoons- en functiekenmerken", aldus Van der Voort.

Psychologische kant van de werkomgeving

Aan de hand van een drietal hypothesen brachten de onderzoekers hun bevindingen in kaart. Van der Voort: "Ons vertrekpunt was dat goede faciliteiten substantieel kunnen bijdragen aan een hogere ervaren arbeidsproductiviteit. Daarnaast namen we aan dat faciliteiten belangrijk zijn, maar andere factoren nog belangrijker. En tot slot dat functie- en persoonskenmerken eveneens van invloed zijn op de ervaren arbeidsproductiviteit."

Tot verrassing van de onderzoekers bleek dat laatste niet het geval te zijn. Zelfs tevredenheid met de organisatie bleek geen significante relatie te hebben met de gepercipieerde arbeidsproductiviteit. Wél kon worden aangetoond dat werknemers er significant méér van overtuigd zijn dat de werkomgeving bijdraagt aan hun arbeidsproductiviteit naarmate ze meer tevreden zijn over de faciliteiten. In dat geval schatten ze hun eigen arbeidsproductiviteitsniveau bovendien significant hoger in. Van der Voort: "Kortom, werknemers die tevreden zijn over hun werkplek zijn van mening dat dit positief doorwerkt in hun arbeidsproductiviteit. Tevredenheid over de faciliteiten blijkt zelfs méér van invloed te zijn op de ervaren arbeidsproductiviteit dan tevredenheid over het werk en de organisatie. Vooral de psychologische kant van de werkomgeving, zoals een prettige werkruimte, voldoende privacy en een inspirerende inrichting blijkt een sterke relatie te hebben met de ervaren arbeidsproductiviteit. Dit blijkt te gelden voor alle respondenten, ongeacht leeftijd, opleiding of werkervaring."

Volgens Van der Voort mag uit het onderzoek worden geconcludeerd dat het de moeite loont om te investeren in tevredenheid van werknemers met de faciliteiten. "Hoewel de invloed van andere factoren mede bepalend is, geldt in zijn algemeenheid dat 'facilities matter', aldus de onderzoeker die tevens pleitte voor meer onderzoek op dit terrein.

Vier parameters

Na een korte pauze presenteerde vervolgens hoogleraar Dries van Wagenberg de voorlopige uitkomsten van een onderzoek naar de toegevoegde waarde van Facility Management in Nederland. In dit afstudeeronderzoek is bij een representatief aantal organisaties met hoofdzakelijk administratieve werkzaamheden gekeken naar de situatie voor en na introductie van (enige vorm van) Facilitair Management.

Van Wagenberg deed uitvoerig uit de doeken hoe het onderzoek was opgezet en welke hypothesen het vertrekpunt waren geweest. “We hebben op vier parameters de relatie met de toegevoegde waarde onderzocht”, aldus de Wageningse hoogleraar. “Op het niveau van de organisatie hebben we gekeken naar de mate van uitbesteding van FM. Aanname: hoe meer outsourcing, hoe meer toegevoegde waarde. Vervolgens hebben we gekeken naar het niveau van coördinatie. Aanname: hoe meer coördinatie, hoe meer toegevoegde waarde. Vervolgens hebben we gekeken naar de ICT-component. Aanname: er ontstaat toegevoegde waarde indien er een FMIS wordt geïmplementeerd. Tot slot hebben we gekeken naar de context. Aanname: profit-organisaties hebben meer profijt van de invoering van FM dan not-for-profit organisaties.”

De toetsing van deze aannames leverde een aantal verrassende inzichten op, aldus Van Wagenberg. “Om te beginnen hebben we vastgesteld dat er geen lineaire relatie is tussen de graad van uitbesteding van FM en de toegevoegde waarde. Ofwel: meer uitbesteding in het FM domein leidt niet noodzakelijk tot meer toegevoegde waarde. Daarnaast kon worden aangetoond dat van alle activiteiten die worden genomen op het terrein van coördinatie het introduceren van een centraal meldpunt of front office het meeste bijdraagt aan de toegevoegde waarde. En tot slot: de introductie van een FMIS leidt ondubbelzinnig tot meer toegevoegde waarde. Overall kunnen we vaststellen dat grote en middelgrote organisaties in alle sectoren waarde toevoegen als zij FM introduceren.”

Weg open naar beter functionerende organisatie

Dagvoorzitter en Facilicom-directeur Paul Janssen vatte de beide onderzoeksuitkomsten bondig samen door te stellen dat het er in het facilitaire werkveld kennelijk om draait om verwachtingen optimaal te managen. “Zoals Theo van der Voort aantoonde dat het mensen raakt in welke omgeving ze werken en dat je daarop kunt sturen, zo toont Dries van Wagenberg aan dat een aantal specifieke maatregelen op facilitair terrein het verschil maken. In beide gevallen neem je door de juiste maatregelen irritatie weg en open je daarmee de weg naar een beter functionerende organisatie.” Tot slot van de bijeenkomst presenteerde Janssen de onderzoeksresultaten officieel aan het veld. Vertegenwoordigers uit de gelederen van onder meer NHTV, IFMA, Saxion, FMN en 't Looft kregen uit zijn hand het eerste exemplaar van het boek ‘Effecten van facilitairbeleving op de gepercipieerde arbeidsproductiviteit’.