

Rijksbrede Living Labs en pilots in Spark

Werk in Transitie Kenniskring



Center for People and Buildings

22 september 2023

Agenda van de dag

- › 09:30 - 10:00 Overzicht living labs – Eric Hooghuis
- › 10:00 – 10:30 Wat te leren van Living Labs? – Sara Schut
- › 10:30-11:00 Werksessie 1: Wat wil je leren uit een pilot?
- › 11:00-11:15 Napraten
- › 11:15 – 11:45 Experimenteren binnen Spark – Dennis La Brijn
- › 11:45 -12:15 Werksessie 2: Hoe meet je een pilot?
- › 12:15-12:30 Napraten



Eric Hooghuis

Product Manager Hybride
Werkomgeving - Belastingdienst



Sara Schut

Senior Adviseur Bedrijfsvoering bij
FMHaaglanden

1. Wat wil je leren uit een pilot?

Brainstormen

Join at menti.com use code 8927 6953

Van praktijk- naar onderzoeksvraag

P

Problem Welk probleem is er?

I

Intervention Welke oplossing om het probleem op te lossen?

C

Comparison Waarmee kan je de oplossing vergelijken?

O

Outcome In welk resultaat ben je geïnteresseerd?



Van praktijk- naar onderzoeksvraag

Probleem: Team X klaagt over teveel ruis en afleiding in de werkomgeving.

P I C O

Vraag: Hoe draagt de zonering van rust, ruis, rumoer bij aan de

concentratiemogelijkheden van team X in vergelijking met de reguliere situatie?

O P C I



Spark als Living Lab

Living Labs Rijksoverheid

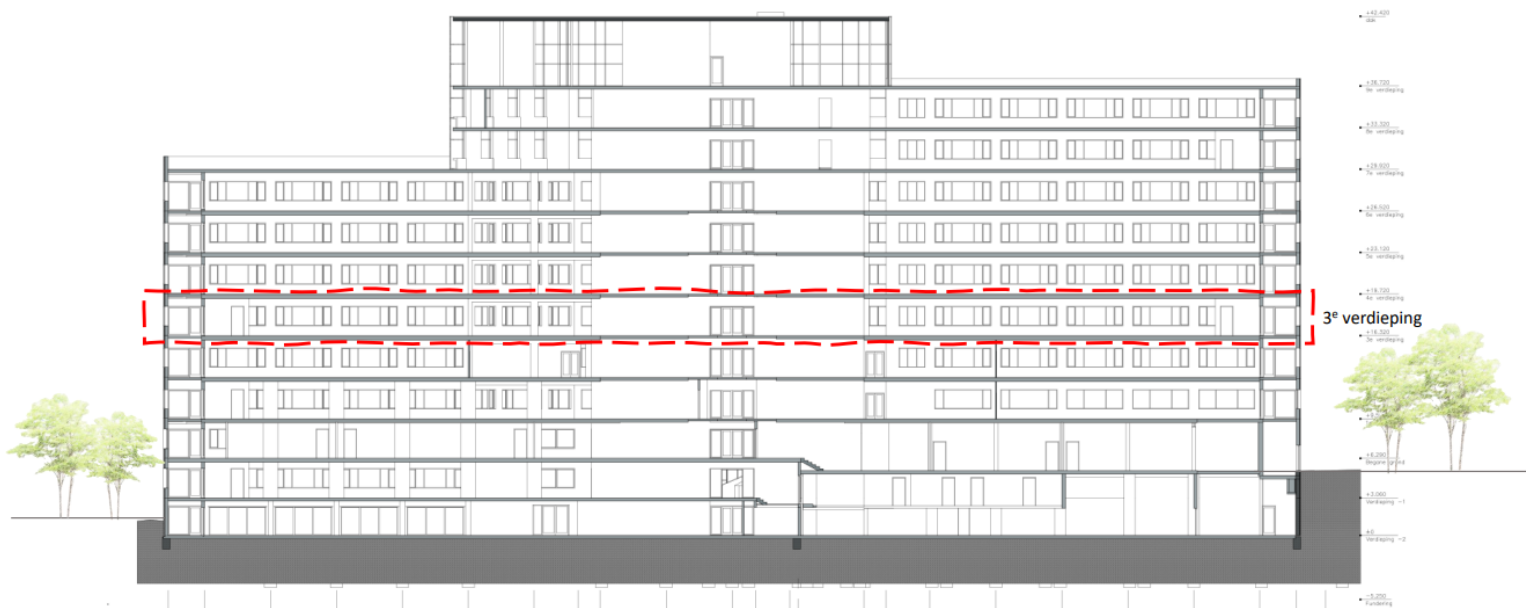
- › Creatie van ‘hybride kantoor’.
- › 1 in Amsterdam,
3 in Den Haag.
- › Co-creatie met eindgebruiker,
facilitaire dienstverleners en
leveranciers.
- › Innovatief onderzoeken.



Meerwaarde Living Labs

- › Verbetering efficiëntie.
- › Stapsgewijze (onderbouwde) verbeteringen.
- › Verhoogde effectiviteit producten of diensten.
- › Als gebruiker aan de slag, met lessen voor DGDOO.





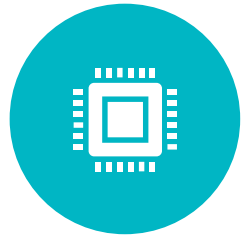
BD&M/27 /SO

Grote Ondernemingen — Eerste onderzoek

Thema's Living Lab GO



LEIDERSCHAP
& CULTUUR



TECHNOLOGIE



WELZIJN

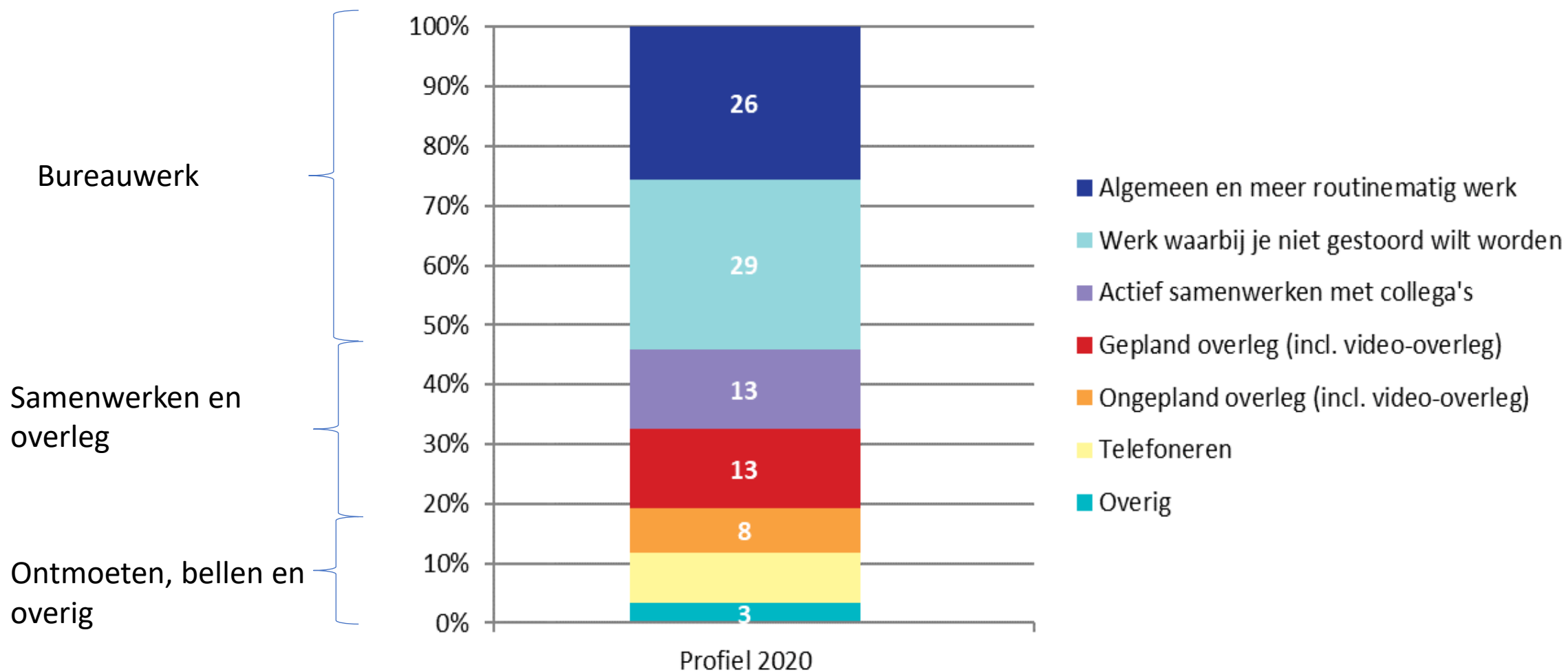


ACTIVITEITEN



OPEN
ORGANISATIE

Activiteitenprofiel GO



Ontmoeten op kantoor

**Kantoor wordt ontmoetingsplaats,
geconcentreerd werken doen we thuis**

**De nieuwe werkomgeving: accent op
“ontmoeting” en “creativiteit”**

**De veranderende werkplek: meer
dynamiek, ontmoeten en
samenwerken - in én na coronatijd.**

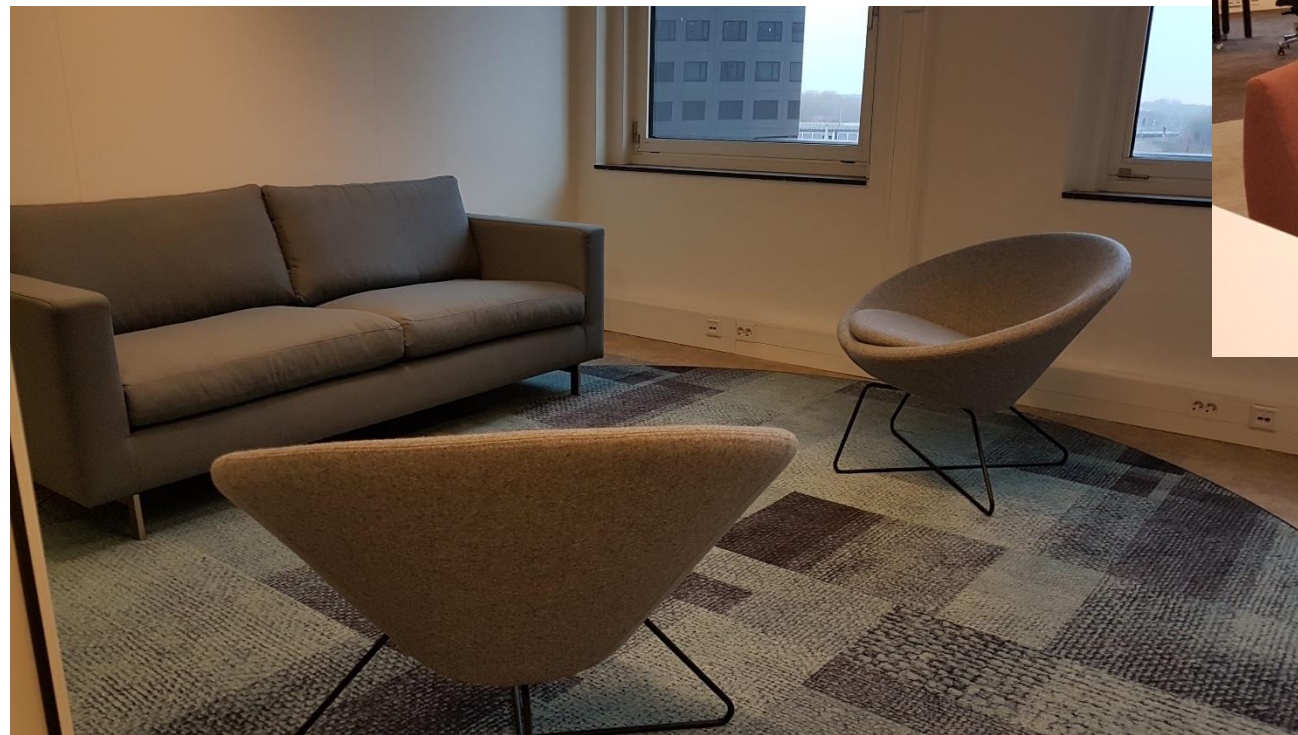
Een nieuwe 'hybride' werkomgeving

Voldoende mogelijkheid voor hybride werken



Een nieuwe 'hybride' werkomgeving

Sociale gebieden voor discussie en informeel ontmoeten



Laag en informeel meubilair voor kortstondig gebruik.

Een nieuwe 'hybride' werkomgeving

Plek voor rust...



En actief samenwerken



Het werkplekconcept

Samenwerkplek



Het werkplekconcept

Samenwerkplek

Formeel overleg



Het werkplekconcept

Samenwerkplek

Formeel overleg

Belcel



Het werkplekconcept

Samenwerkplek

Formeel overleg

Belcel

Bureauwerkplekken



Het werkplekconcept

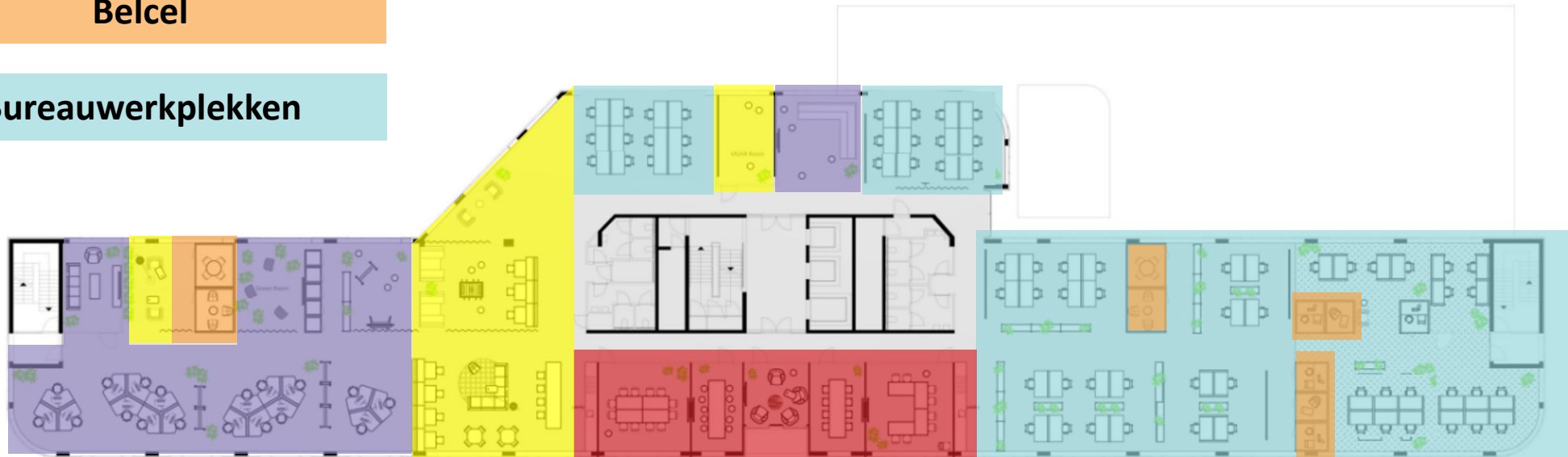
Samenwerkplek

Formeel overleg

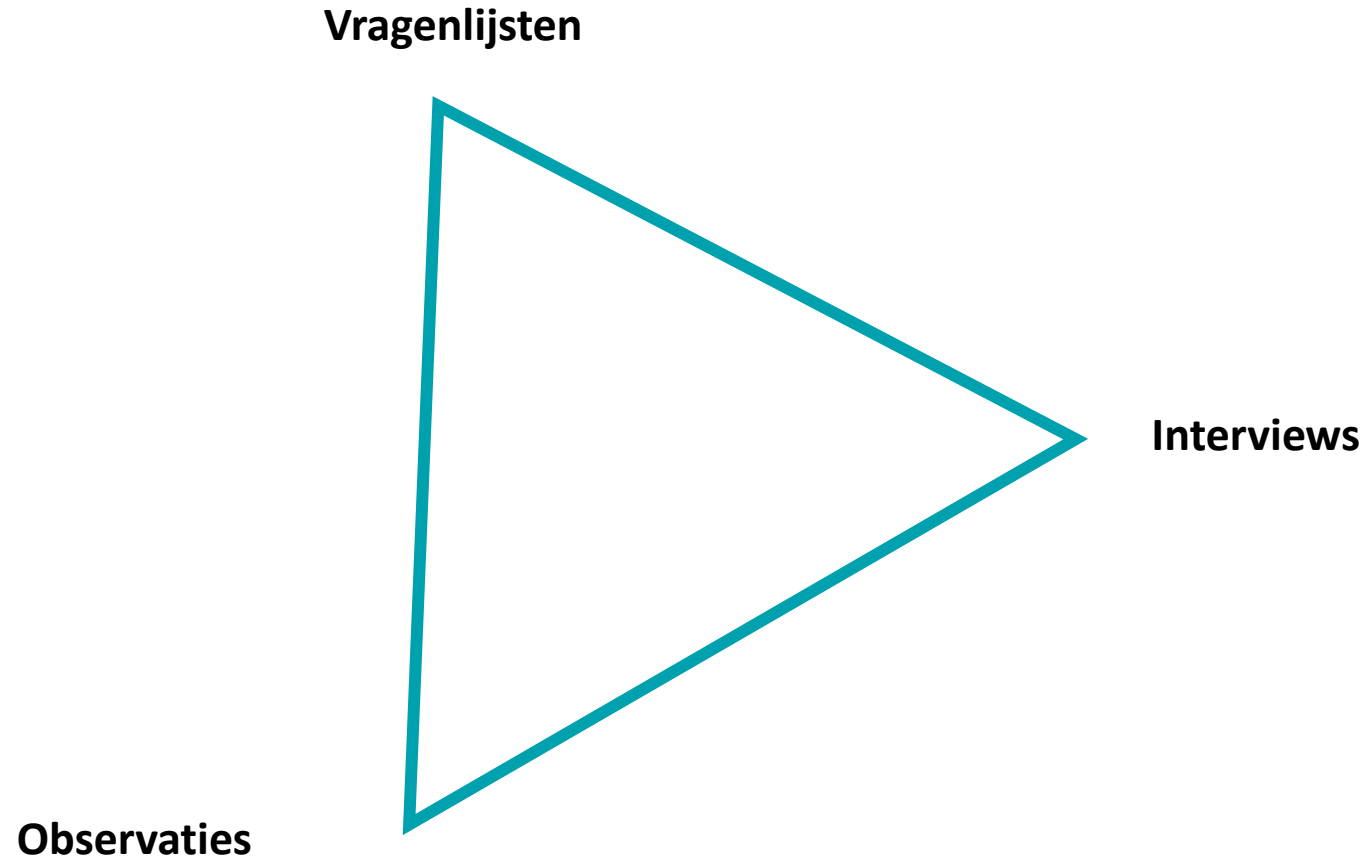
Belcel

Bureauwerkplekken

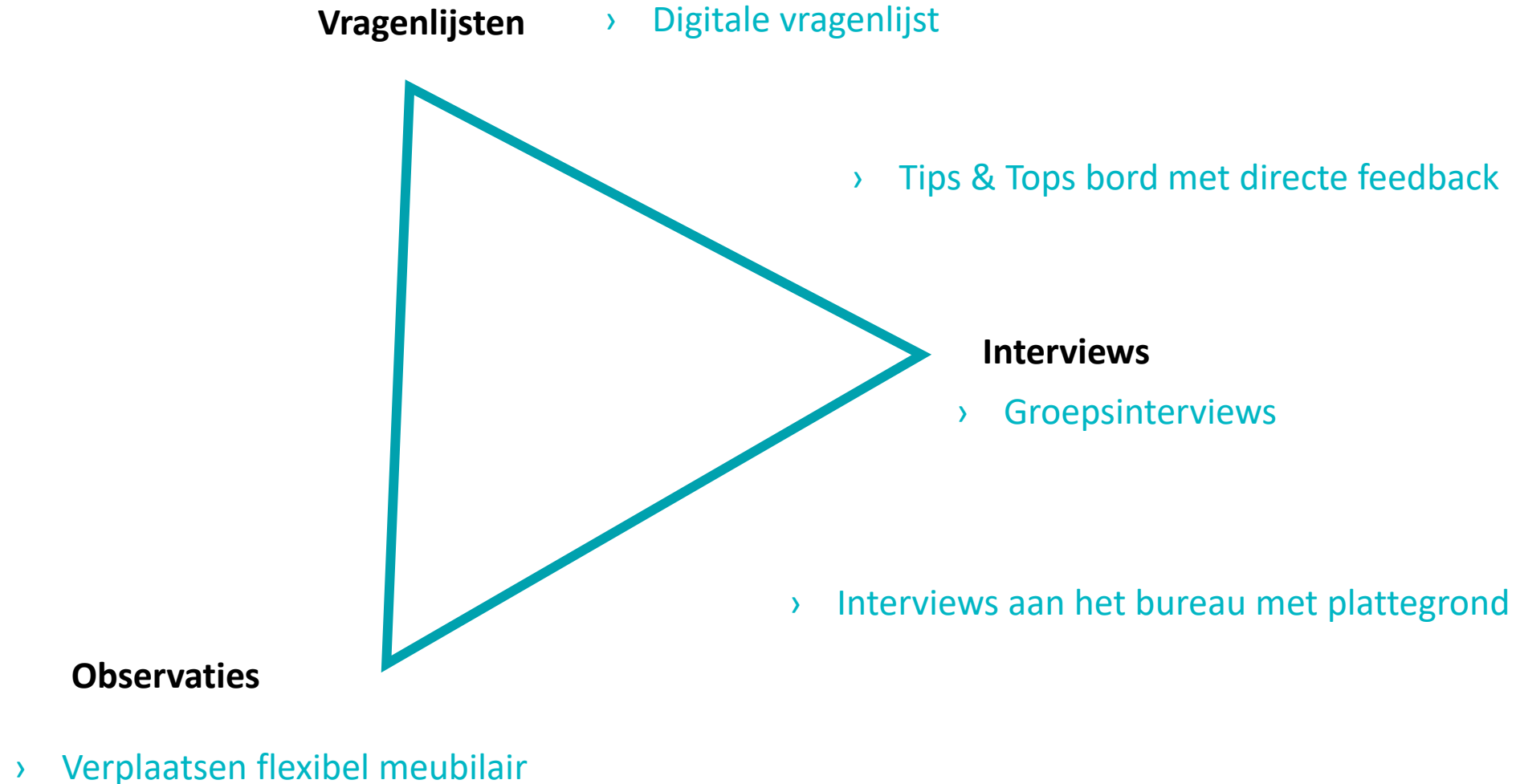
Ontmoetingsplekken



Verschillende onderzoeksmethodes



Verschillende onderzoeksmethodes



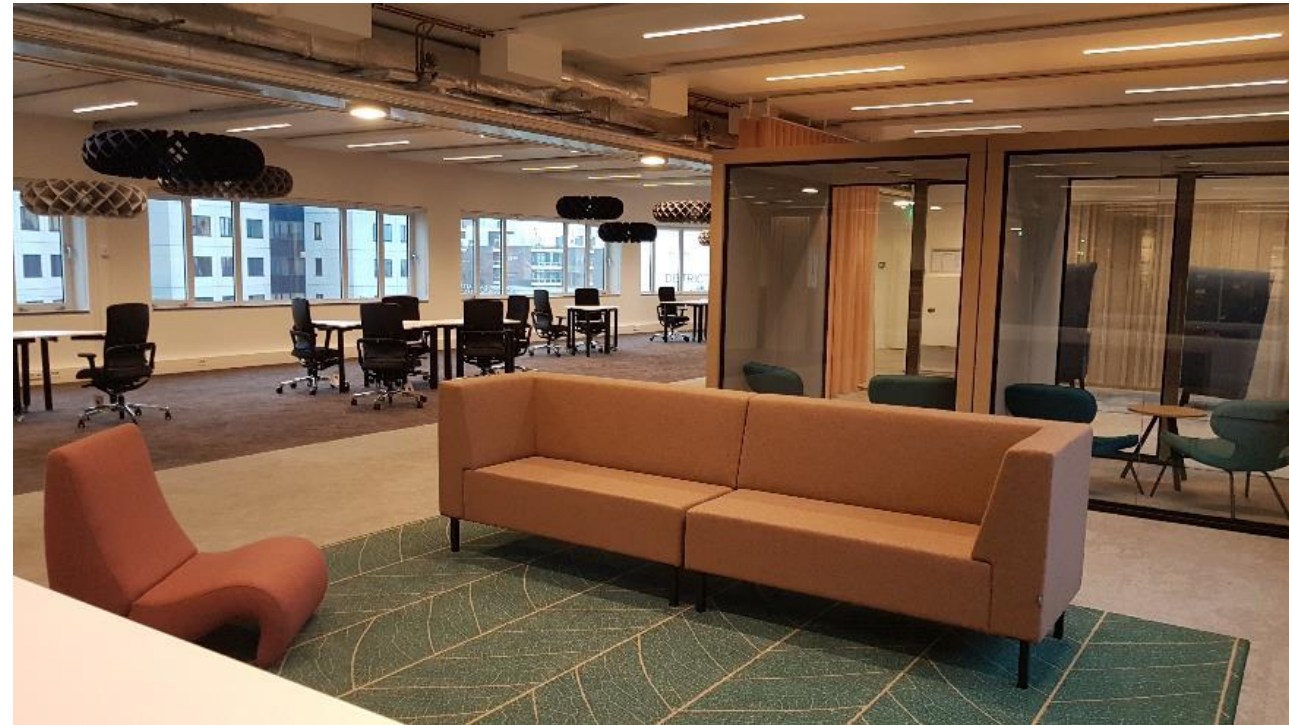


Resultaten
*Sociale aspecten
in de
werkomgeving*

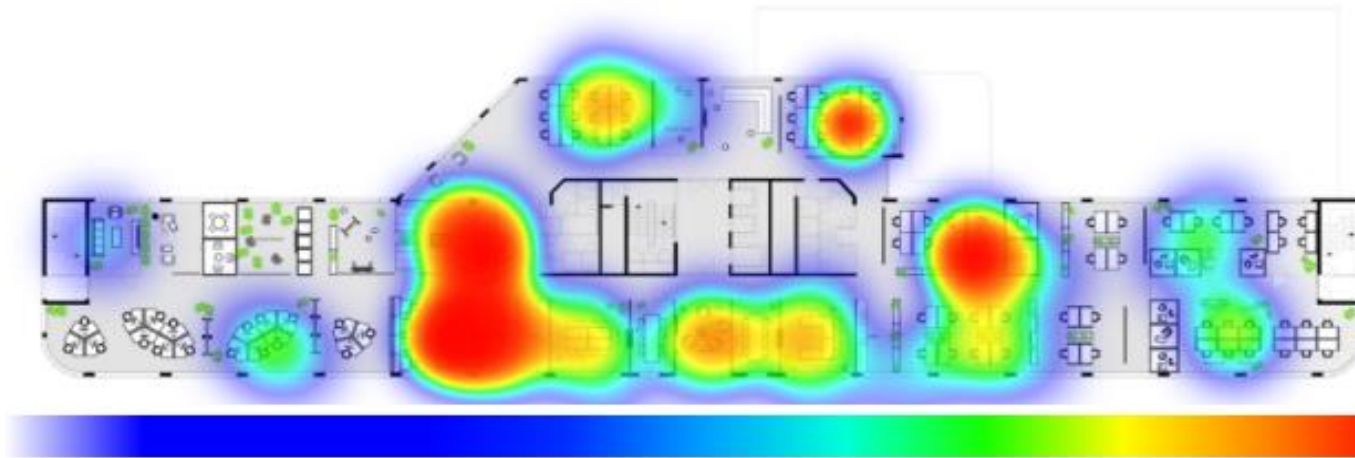
Ruimte om te 'ontmoeten'

Ontmoeten

- › Klankbord: “Biedt ruimte om op verschillende manieren kennis te kunnen delen, elkaar (informeel) te ontmoeten en (vertrouwelijke) gesprekken te voeren”.
- › Ontmoeting is overal.



Ontmoeten is overal



CfPB Spark GO - Gesprek aan bureau (Mei 2023).

“

Mensen gaan praten bij hun bureaus en toen had ik echt moeite om mijn collega te verstaan.

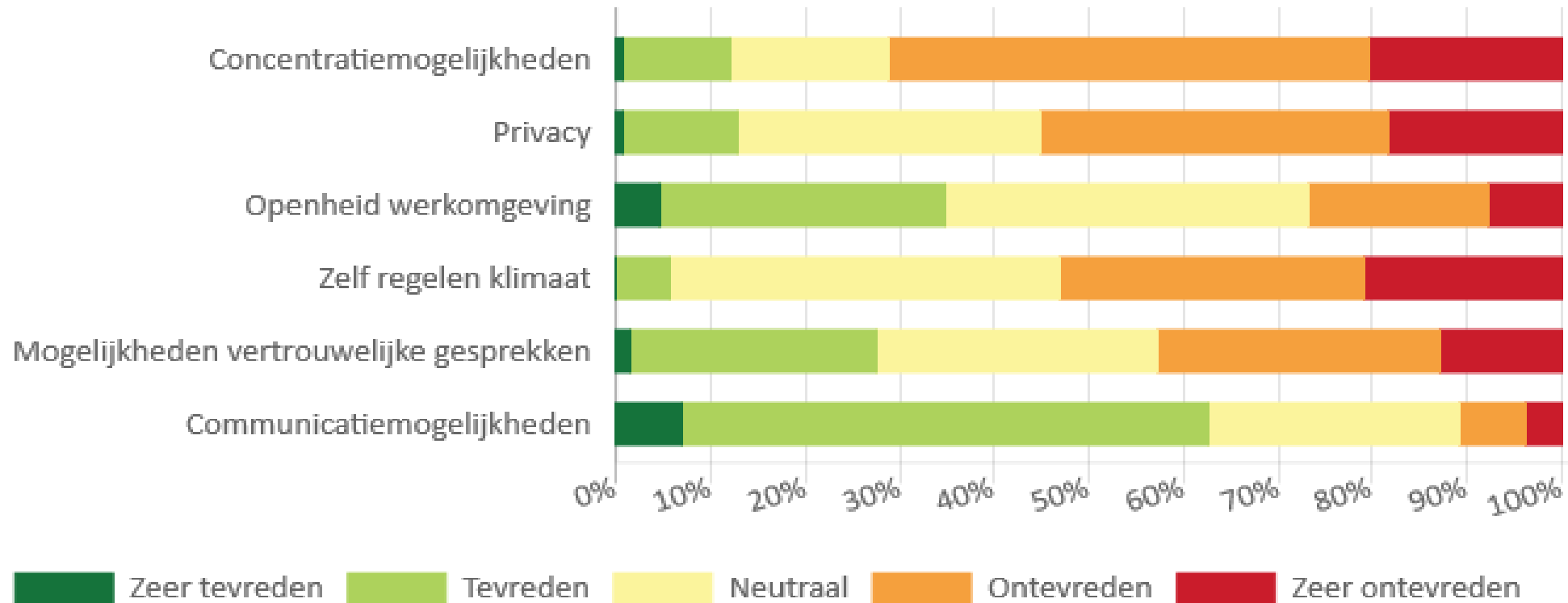
”

Groepsinterview Grote Ondernemingen (Juni 2023).

Concentreren is moeilijk

Hoe tevreden ben je in jouw werkomgeving over:

n=133



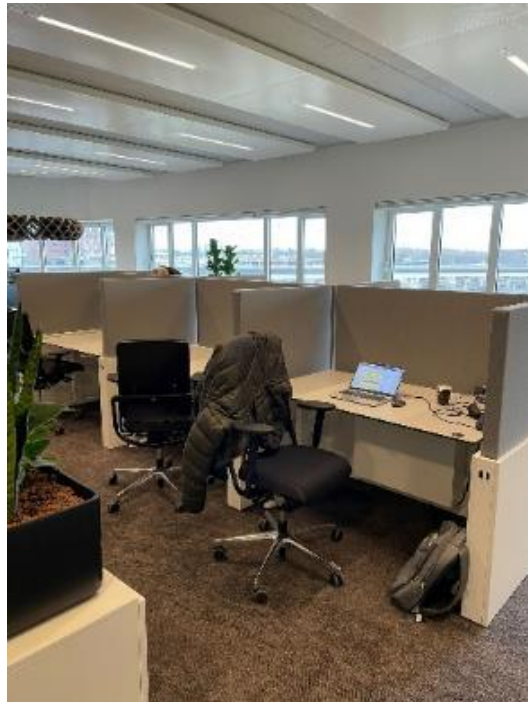
Concentreren is moeilijk

“

*Je denkt dat je kan praten
maar je hoort elkaar heel
goed. Je hoort ook wat
men zegt in de hokjes.*

”

Gesprek aan het bureau (Mei 2023).



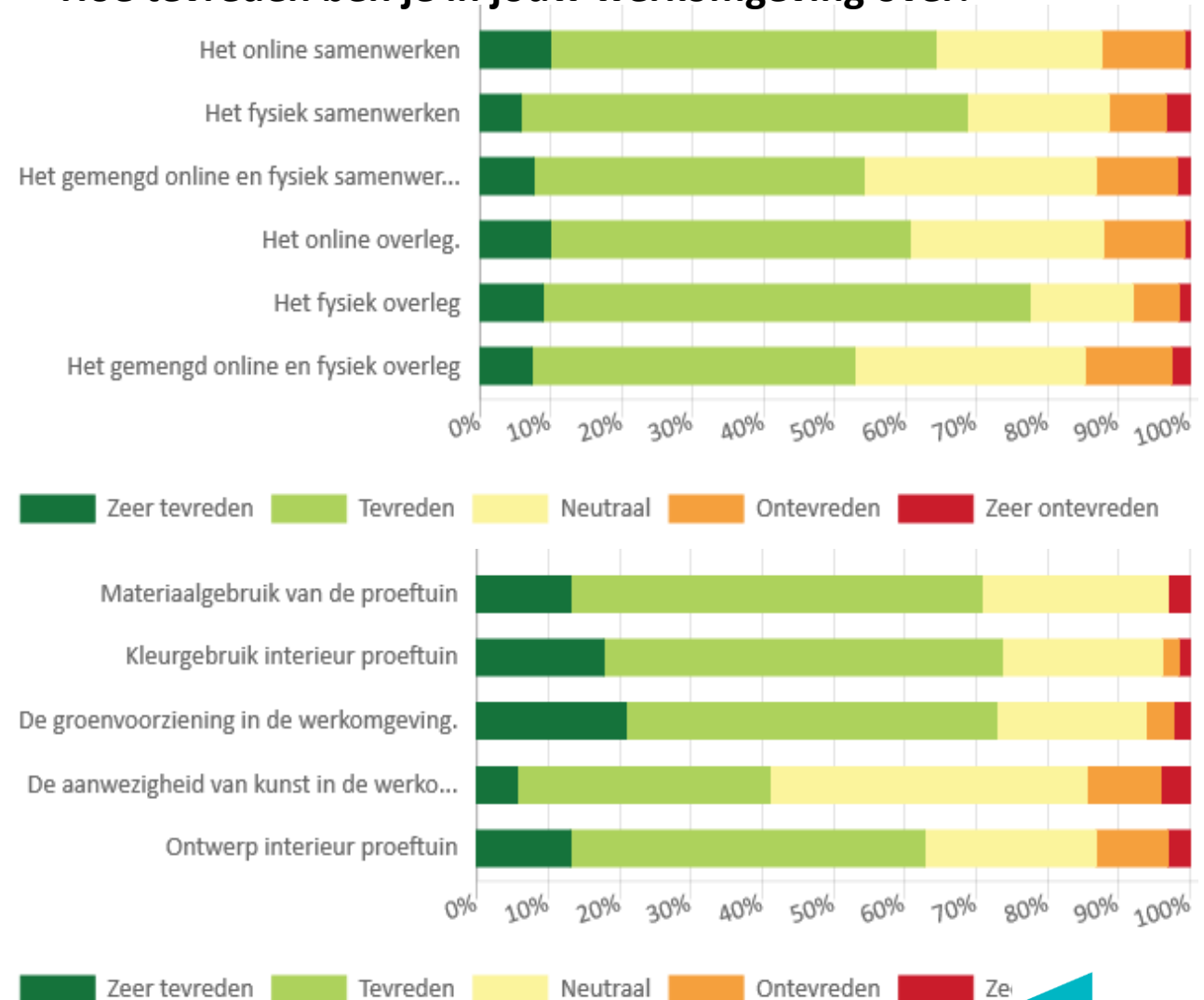
Resultaten *Faciliteiten in de werkomgeving*

Positieve facilitaire aspecten

Wat bevalt goed?

- › Het aanbod en aantal ontmoetings- en overlegplekken.
- › De overlegruimtes in het midden van de verdieping.
- › De sfeer, uitstraling en lichtinval.
- › Het fysiek, online en gemengd samenwerken/overleggen.
- › Koffie & Thee

Hoe tevreden ben je in jouw werkomgeving over:



Het meubilair

Meubilair

- › Laag meubilair onprettig/ oncomfortabel.
- › Behoefte aan meer plek voor bureauwerk.
- › Informele uitstraling past niet bij GO.
- › Minimaal gebruik flexibele elementen.
- › Sommige elementen worden nooit gebruikt.
- › *“Waarom is deze ruimte er?”*



De boxen op de verdieping



Belcellen en concentratieboxen

- › Visuele en akoestische privacy.
- › Ongeschikt voor vertrouwelijke gesprekken.
- › Krap.
- › Belichting is soms irritant.
- › Glazen deuren zijn gevaarlijk als ze open staan.



Bureauplek heeft basiseisen

“

*Ik wil een beeldscherm,
dan vertrouw ik erop
dat dat wel geregeld
wordt.*

”

Groepsinterview Grote Ondernemingen (Juni 2023).

Voorlopige conclusies werkomgeving



Wat is ontmoeten?



Ontstaan van teamvlekken.



Concentratieproblemen door openheid.



Gebrek aan gebruiksafspraken



Gebruik van boxen en meubilair



Voorlopige conclusies onderzoeksdesign

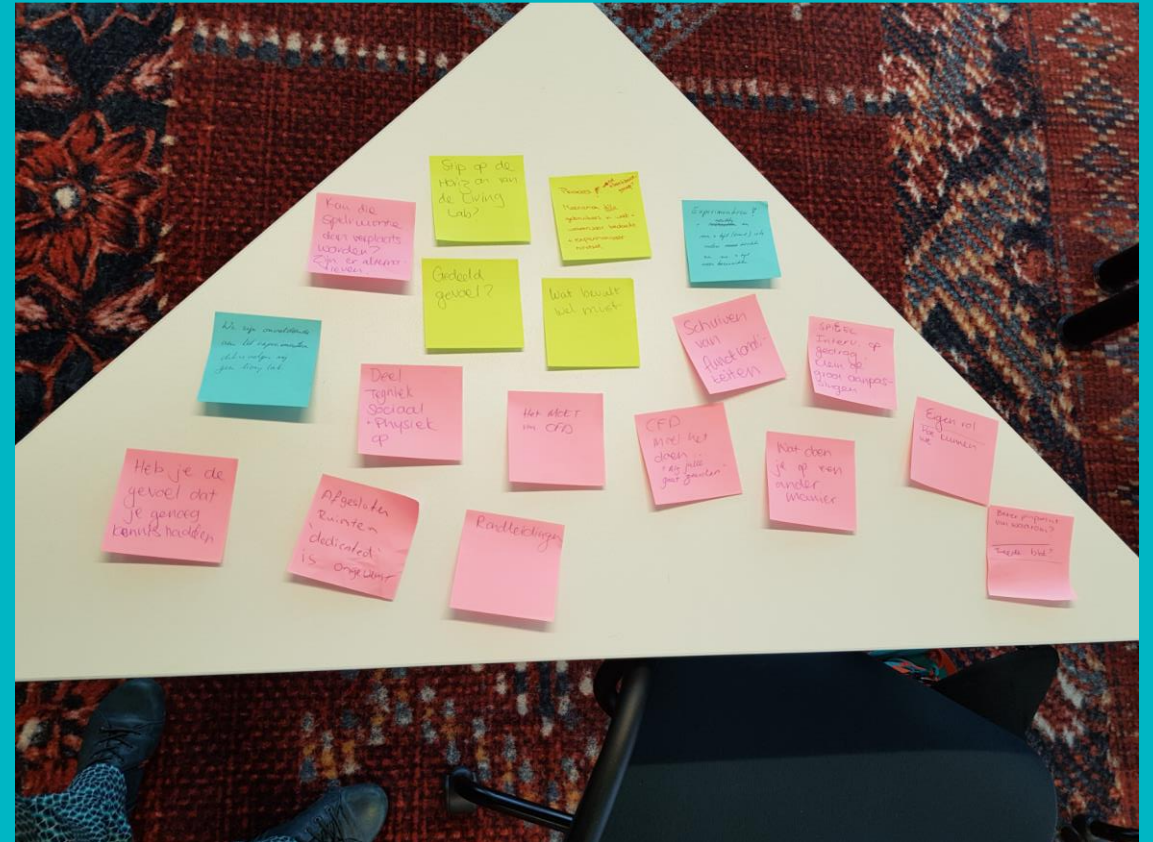
Betrekken van de eindgebruiker helpt!

Medewerkers verwachten feedback.

Hoe ver betrek je de gebruiker?

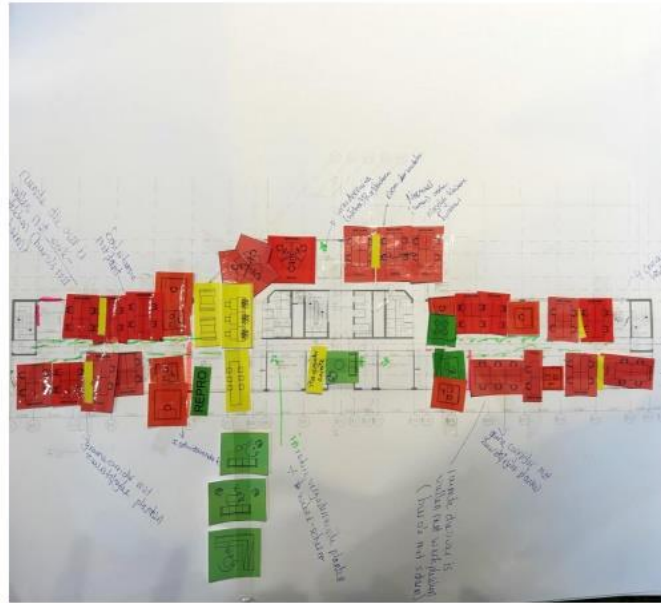
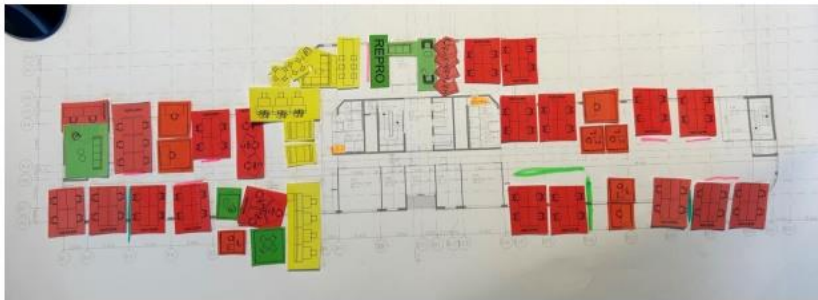
Maak onderzoekskader, wees flexibel.

Blijf vragen stellen tijdens het onderzoek.



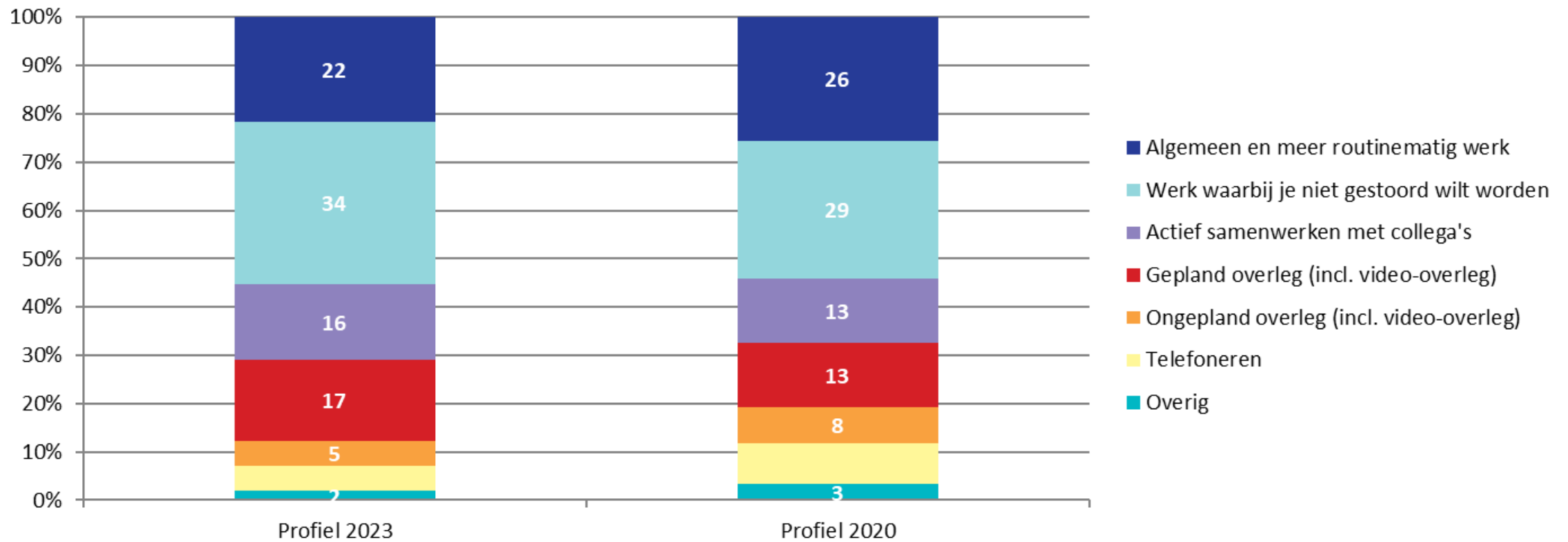
Vraag

Wat is de rol van de eindgebruiker
in het proces van co-creatie?

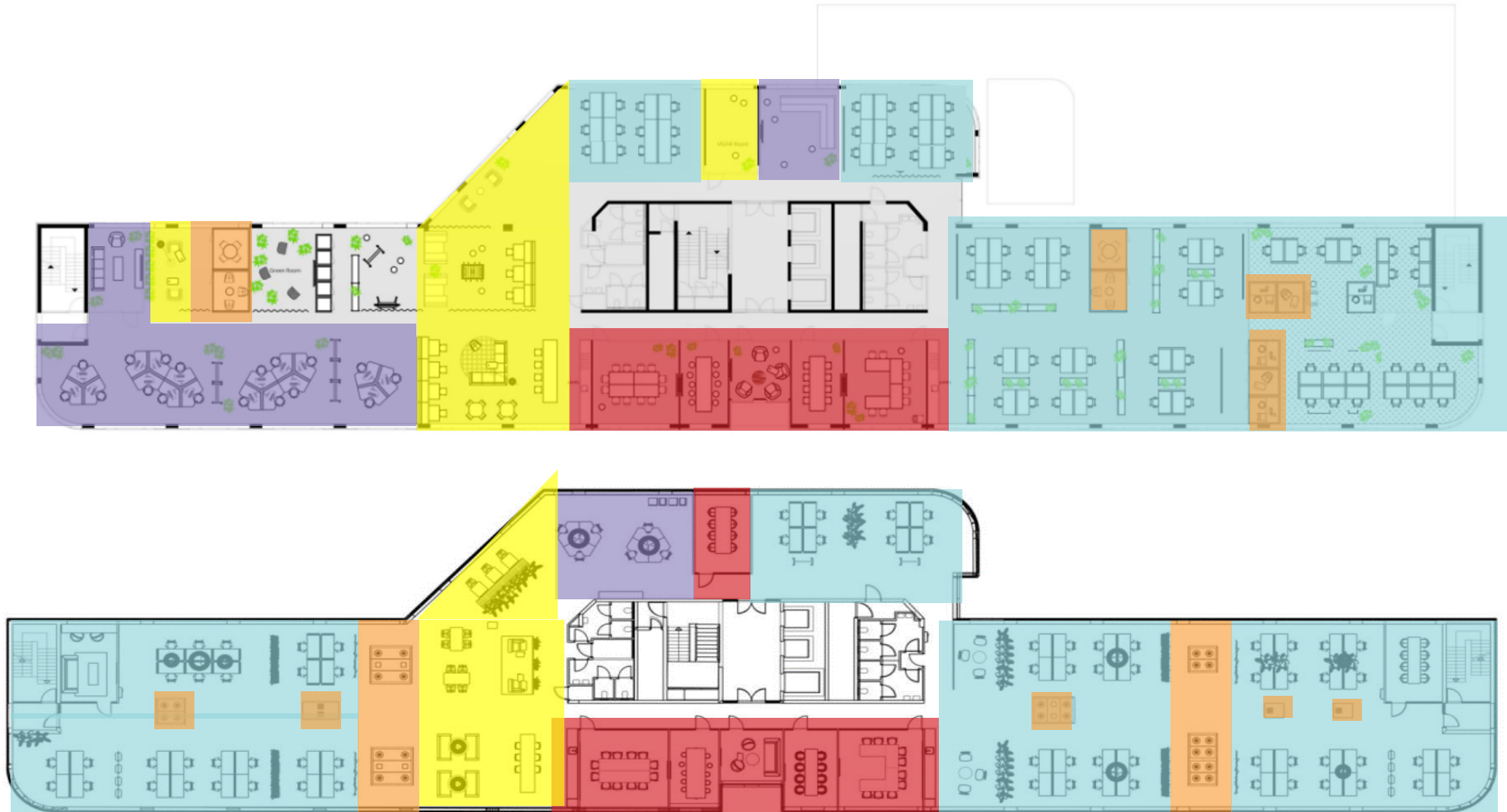


Vervolg (september- november 2023)

Activiteitenprofiel GO



Voorjaar versus najaar



Concentratieboxen



Aanpassing na onderzoek

- › Duidelijke instructies
- › Zichtbaarheid van de deuren
- › Meer ruimte om deur te openen
- › Ander meubilair (bureau + stoel)
- › Verbetering akoestiek

En verder...

Akoestische lampen en schermen

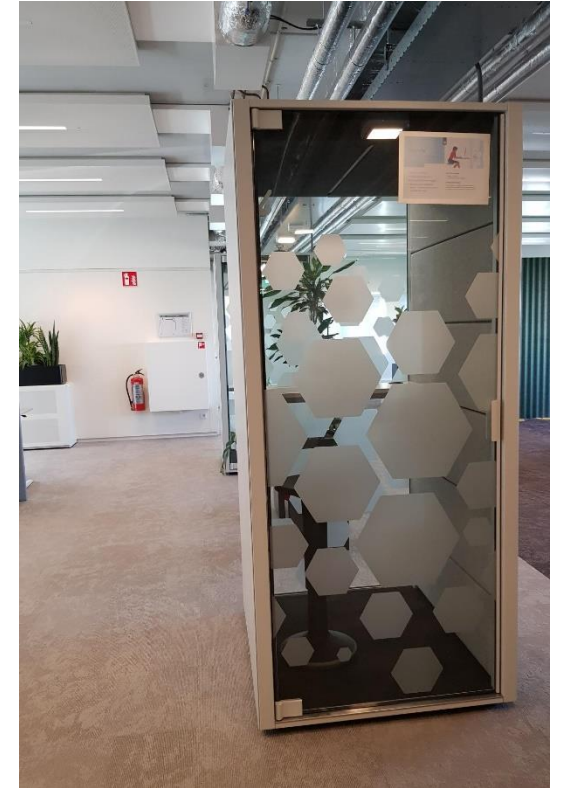


Meer concentratieplekken



Meer groen

En verder...



Aanpassingen in zichtbaarheid

Conclusie

De eindgebruiker...

- › Wil een goede werkplek.
- › Doet graag mee, maar wil ook feedback zien.

Het onderzoek...

- › Is waardevol met verschillende methodes (triangulatie).
- › Moet de *waarom*-vraag beantwoorden.
- › Moet flexibel zijn.
- › Moet ruimte bieden voor *ad hoc* vragen.

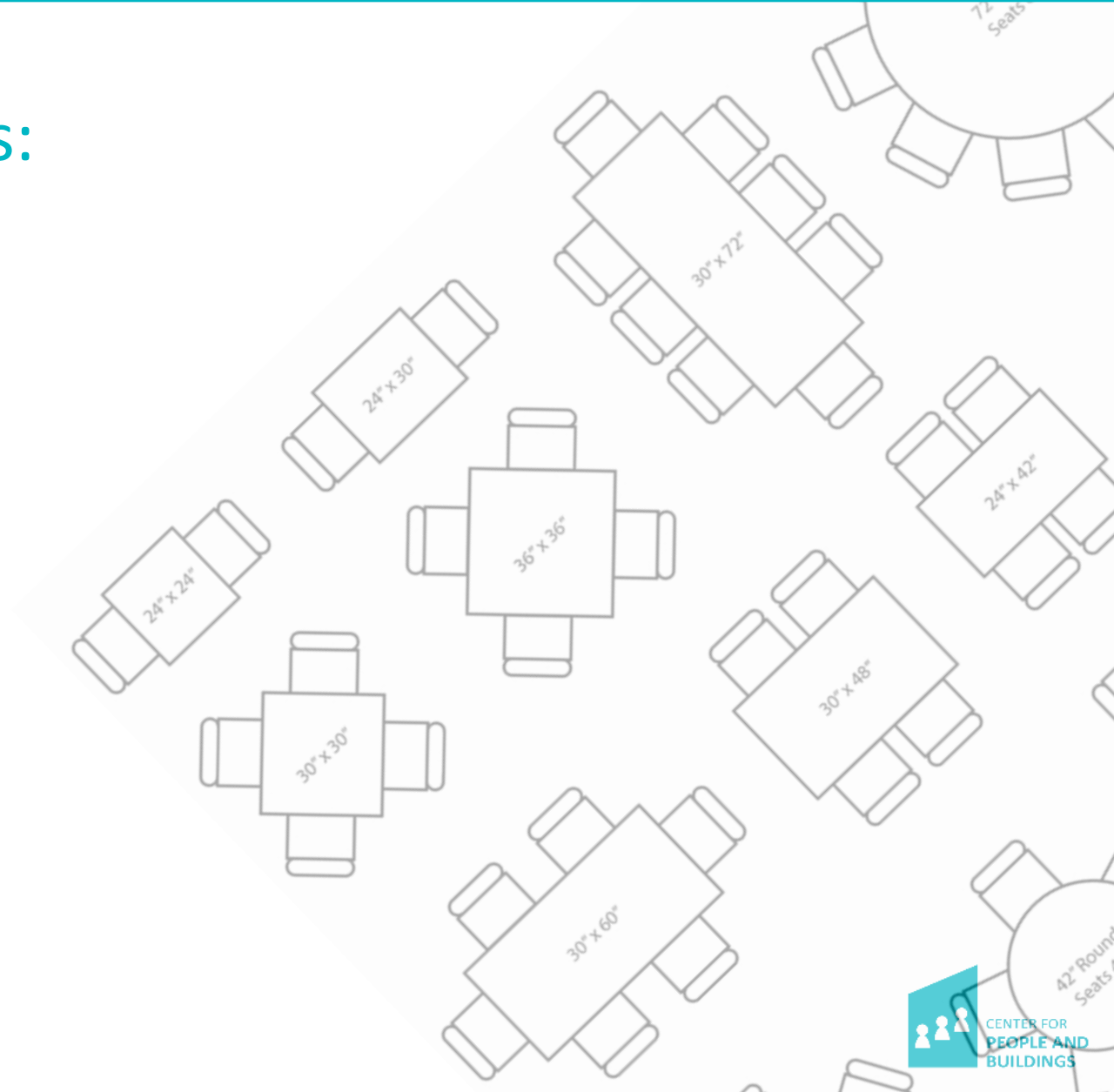
2. Hoe meet je een pilot?

In te zetten methodes

Methodes	Type data	Werkplek keuzes	Redenen keuzes van werkplek	Activiteiten	Gewenste aanpassingen	Frequentie gebruik	Tevredenheid werkomgeving
Stand van zaken vragenlijst	<i>Online vragenlijst (voor en na interventie)</i>	X		X		X	X
Interviews inloopdag	<i>1-op-1 gesprek uitkomst kwalitatieve data</i>	X	X	X		X	
Plattegrond-analyse	<i>Plattegrond analyse</i>	X		X		X	X
Schuiven & Aanpassen	<i>Foto's van opstelling</i>				X		
Krijtbord Rood/Groen	<i>Dichotoom ja/nee</i>						X
Vraag op Ezel	<i>Foto's van woorden</i>	X			X		X
Groepsinterview	<i>Aantekeningen</i>	X	X	X	X		X
Service Team logboek	<i>Lijst tips/tops + Aanvulling ST</i>				X		X

Hoe meet je een pilot?

Deep dive met de onderzoekers:
hoe maak je de geformuleerde
onderzoeksvraag meetbaar?



Wat valt op?

Waarvoor
komt dat?

Hoe dan
verder?