

drs. M. Maarleveld

Werkzaam als onderzoeker bij het Center for People and Buildings te Delft.

Kantoorinnovatie: 'En wat gebeurt er met mijn privacy?'

In: Facility management Magazine, oktober 2005

Veel gehoorde klachten in kantoorinnovatie projecten gaan over de privacy van werknemers. "Iedereen kletst maar wat. Het lijkt hier af en toe net een kermis!" Een ander ziet juist voordelen. "Ik vind het leuk dat je hier en daar mensen kan aanspreken, al dan niet werk gerelateerd.", of "Omdat ik nieuwsgierig ben zit ik het liefst hier, ik kan dan zien wie er binnen komen." Vooral de klachten worden echter gehoord. De wens om in te grijpen wordt snel bij het facility management neergelegd. Een fysieke verandering lijkt voor de hand te liggen, maar is dit ook de goede oplossing? In hoeverre moet het facility management klachten serieus nemen en wanneer is het noodzaak in te grijpen?

Al een aantal jaar wordt er geëxperimenteerd met Kantoorinnovatie en flexibele werkplekken. Hierbij gaat het over het flexibel kunnen reageren op veranderingen vanuit de omgeving (Dewulf en Vos 1998) en kosten besparing (Drake 2001). Tevens moet kantoorinnovatie leiden tot effectiever werken, meer plezier in het werk, aantrekken en vasthouden van personeel en een positieve uitstraling naar klanten. (Vos, van der Voordt 2001) Door de flexibele werkplekken kan de werknemer elk moment van de dag een werkplek naar zijn behoefte kiezen.

Allemaal positieve kanten van kantoorinnovatie, de focus ligt op beloften. Maar is er ook een keerzijde aan kantoorinnovatie? Zijn de werknemers blij met de mogelijkheid om verschillende werkplekken te kunnen kiezen? Hoe zit het bijvoorbeeld met de privacy van de werknemers en in hoeverre is het privacygevoel van invloed op de effectiviteit van kantoorinnovatie? Uit een studie van Farrenkopf en Roth blijkt dat privacy door de werknemers erg belangrijk wordt gevonden. *'One study of faculty offices found that privacy was considered more important than the amount of space, temperature and ventilation, furniture, lighting, view and general aesthetics.'* (Farrenkopf en Roth in Gifford 1997:191) Volgens Wineman (1982) en Klitzman en Stellman (1989) werd privacy op de werkvloer door de werknemers in de jaren '80 belangrijk gevonden, maar was deze ver van bevredigend. *'Privacy at work is a growing issue. Recent studies of the visual, acoustical, social and informational privacy in offices suggest that many arrangements are far from satisfactory.'* Een studie in de negentiger jaren (Arkesteijn 1993) geeft weer dat er in verschillende kantoorconcepten altijd verstoringen ten aanzien van privacy voorkomen. Na een uitgebreid literatuuronderzoek geven Croon ea. (2003) aan dat er overtuigend bewijs bestaat voor een negatieve relatie tussen werkplekopenheid en privacy: *'naarmate werkplekken meer open zijn neemt de ervaren privacy af'*. Dit komt overeen met

de visie van Archea (1977): de fysieke omgeving reguleert de privacy. Afhankelijk van hoe de fysieke omgeving is ontworpen en ingericht kan deze informatie concentreren, verwijderen, scheiden of lokaliseren. Volgens Arkesteijn (1993) zorgt een privacy afname echter niet altijd voor een belemmering. Wanneer treedt deze belemmering wel op en wordt de privacy verstoring daadwerkelijk veroorzaakt door de fysieke omgeving? In hoeverre moeten facility managers hier rekening mee houden?

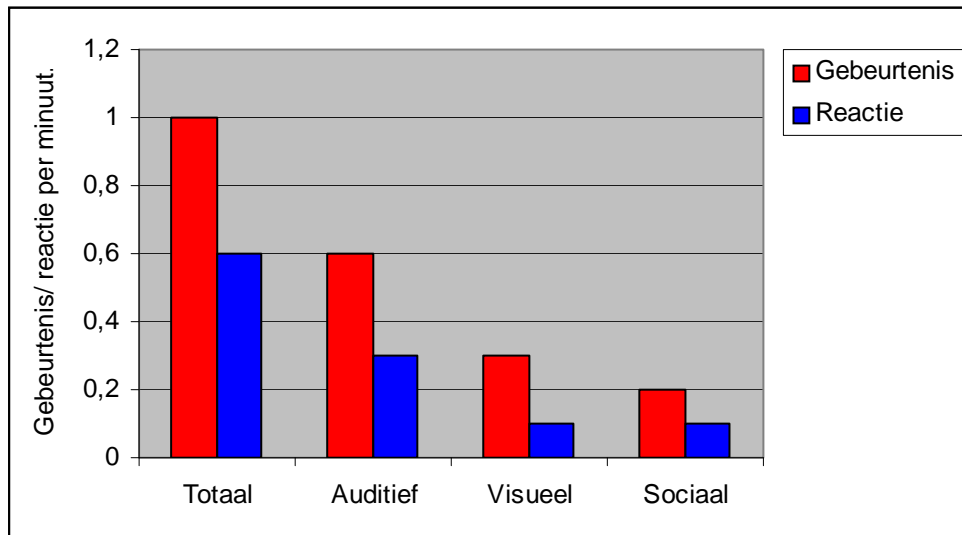


Informeel overleg aan de werkplek

Privacy: uitleg van het begrip

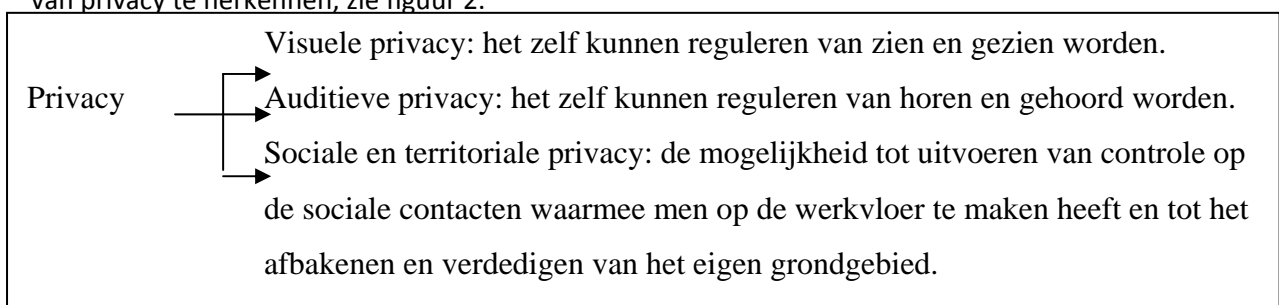
Wanneer gesproken wordt over privacy denken de meeste mensen aan het terugtrekken van alles en iedereen. Het gaat echter niet alleen om het terugtrekken, maar ook om de reguleerbaarheid van de interactie. Van der Voordt en Van Meel (2002:24) laten weten dat in vakliteratuur niet zozeer het zich kunnen afzonderen benadrukt wordt als wel de mate waarin mensen in staat zijn hun interactie met anderen te controleren. Een veel gebruikte definitie van privacy is die van Irwin Altman: *'Privacy is the selective control to access of the self or to one's group.'* (Altman en Chemers 1984:77) Het gaat om de reguleerbaarheid van interactie tussen een persoon (of groep) en een andere persoon (of groep). In een onderzochte organisatie (Maarleveld 2004) vond één keer per minuut een gebeurtenis plaats die van invloed was op de privacy van werknemers (figuur 1). Iemand loopt langs,

er gaat een telefoon of er vindt overleg plaats aan een bureau. De mogelijkheid om bij hinder je hiervan af te zonderen heeft effect op de privacy. Wanneer iemand in een kantoorruimte werkt waar een voortdurende ruis is, kan een cockpit of cocon zorgen voor een welkome afzondering van het geluid. De werknemer krijgt de mogelijkheid zijn privacybehoefte te controleren.



Figuur 1: Aantal gebeurtenissen en reacties m.b.t. privacy per minuut

Geluid is niet het enige aspect dat invloed heeft op de privacy. Zien en gezien worden, gehoord worden en aanspreken van anderen of aangesproken worden zijn tevens aspecten die de privacy beïnvloeden. Door deze verschillende manieren van interactie zijn er verschillende aspecten van privacy te herkennen, zie figuur 2.



Figuur 2: Aspecten van privacy

Uit verschillende onderzoeken naar innovatieve kantoren door onderzoekers van het Center for People and Buildings blijkt dat het belangrijk is de verschillende aspecten van privacy te erkennen aangezien ze niet op dezelfde manier door het kantoorconcept beïnvloed worden.

Empirisch onderzoek

Bij een grote Nederlandse verzekeringsmaatschappij zijn de verschillende aspecten van privacy onderzocht. Honderddertig medewerkers zijn geobserveerd en geënuquêteerd. Daarnaast hebben er ongeveer dertig korte gesprekken plaatsgevonden. De bij het onderzoek betrokken medewerkers bevinden zich op een verdieping van het hoofgebouw in twee kantoortuinen, elk met vijftig werkplekken.

Auditieve privacy

De werknemers zijn vooral ontevreden over de auditieve privacy. In het onderzoek geeft negentig procent aan hinder te ondervinden van een vorm van geluid. Rumor, telefoongerinkel en overleg van collega's zijn vooral bij werk dat om concentratie vraagt een storende factor. Wanneer we echter kijken hoe werknemers met deze storende factor geluid omgaan, dan blijkt dat er nauwelijks in negatieve zin op wordt gereageerd. Men spreekt elkaar er niet op aan en laat het gebeuren of betrekken zichzelf in het gesprek. Hoewel het grootste deel dus aangeeft last te hebben van het rumor, doet ook het grootste deel vrolijk mee aan het creëren van het rumor.

Visuele privacy

Over de visuele privacy zijn weinig klachten of positieve dingen genoemd. Bij langslowpende werknemers wordt vaak geen reactie gegeven of men kijkt op. Het wordt niet als hinder ervaren. Vervelender vinden medewerkers het wanneer er dingen gebeuren die ze niet kunnen zien, wanneer bijvoorbeeld een persoon of meerdere personen achter iemands rug staan.

Sociaal en territoriale privacy

Wat betreft de sociale en territoriale privacy zijn de werknemers binnen een innovatief kantoor zowel tevreden als ontevreden. Het gemakkelijk in contact kunnen komen met collega's wordt over het algemeen als zeer positief ervaren. Echter, er is veel onvrede over het elke ochtend moeten zoeken naar een geschikte plek in de nabijheid van naaste collega's. De medewerkers van de verzekeringsmaatschappij klaagden over het altijd bezet zijn van alle werkplekken. De maximale bezetting van de werkplekken door een medewerker was echter zevenenzestig procent. Het gevoel van drukte werd gecreëerd door het laten liggen van spullen tijdens een langdurige afwezigheid (foto 2). Door de manier waarop de medewerkers de werkplekken gebruikten, benadeelden ze hun eigen behoefte aan sociale en territoriale privacy.



Bezet houden van de werkplek

Waar zit de balans?

Uit bovenstaande blijkt dat de fysieke omgeving inderdaad invloed heeft op de privacy, maar de medewerker heeft door zijn/ haar gedrag zelf invloed op de mate van verstoring van de privacy. Er moeten twee balansen gevonden worden. Ten eerste de balans tussen medewerkers die klagen over privacytekort en op hetzelfde moment de oorzaak zijn van het privacytekort. Indien medewerkers elkaar niet aanspreken op irritatie aan geluid of het bezet houden van werkplekken door middel van spullen zal de beleefde privacy niet verbeteren. Het privacytekort heeft hier weinig te maken met het kantoorconcept maar meer met het gedrag van medewerkers. Ook in traditionele kantoorconcepten klaagt men over binnenvallende medewerkers en geluiden vanaf de gang. Mensen moeten bewust gemaakt worden van hun gedrag en de effecten van dat gedrag. Zowel leidinggevend als medewerkers onderling moeten elkaar kunnen aanspreken op gedrag dat als storend wordt ervaren. Nu wordt de reactie gegeven: *'Er wat van zeggen? Ze zien me aankomen!'*.

Ten tweede moet de balans tussen de auditieve privacy en de sociaal en territoriale privacy gezocht worden. Hier is sprake van een spanningsveld, ze zitten elkaar in de weg. Bevordering van het één benadeelt het ander. Wanneer het facility management besluit extra schotten neer te zetten om

geluid te breken, zal het in contact komen met collega's worden belemmerd. Andersom geeft werken in open ruimtes ter bevordering van de contacten een bijna constante storing door geluiden. Medewerkers moeten bewuster gemaakt worden over de consequenties van hun wensen, die kunnen in strijd zijn met elkaar. Werknemers kunnen klagen over geluid en vragen om schotten, maar is het hun duidelijk wat voor een effect dit heeft op de communicatie met collega's die ze juist als zeer positief ervaren? Wanneer consequenties en voor- en nadelen duidelijker zijn zullen de werknemers minder snel klagen en inzien dat om het één te bereiken het ander iets zal moeten wijken.



Adhoc overleg in een kantoortuin

Wat doen we eraan?

Is het als facility manager dus wel verstandig en/ of nodig om bij het horen van klachten ten aanzien van privacy meteen in te grijpen? Alvorens dit soort keuzes gemaakt worden zal eerst goed onderzocht moeten worden waar het probleem precies zit, en welke wensen het zwaarst wegen. Waar gaan de klachten over en in hoeverre zijn de klachten gegrond. Is een ingreep door het facility management nodig of kan er met behulp van de medewerkers en het management tot een oplossing gekomen worden. Het bespreekbaar maken van het probleem lijkt een stap die als eerste genomen moet worden. Het bewustzijn van de medewerkers moet aangescherpt worden, bewustwording over hun gedrag en de effecten hiervan en bewustwording van de effecten die fysieke veranderingen met zich meebrengen. Voordat tot verandering wordt overgegaan door het facility management moet met behulp van communicatie duidelijk zijn wat de werknemers belangrijk vinden, de balans tussen de verschillende privacy aspecten dient in samenspraak gevonden te worden.

Literatuur

- Altman, I en Chemers, M.M. (1984). *Culture and Environment*. Cambridge, University press.
- Arkesteijn, M. (1993). *Productiviteit en Huisvesting, privacy en communicatie in kantoren*. Delft, TU.
- Croon, de E.M., Sluiter, J.K., Kuijer, P.P.F.M. en Frings-Dresen, M.H.W. (2003). *Gezondheidseffecten van (innovatieve) kantoren - een systematisch literatuuronderzoek*. Delft, CfPB.
- Dewulf, G.P.R.M. en Vos, P.G.J.C. (1998). 'De (on-)mogelijkheden van kantoorinnovatie. Een fenomeen beschouwd', *M&O, Tijdschrift voor Organiseatiekunde en Sociaal Beleid* 52/1, 7-28.
- Drake, A. (2001). 'Moving forward: Beyond cost per square foot - the other critical success factors in workplace change projects', *Journal of Corporate Real Estate* 2001/2, 160-168.
- Gifford, R. (1997). *Environmental psychology: principle and practice*. Needham Heights, US, Allyn & Bacon.
- Maarleveld, M. (2004). *Privacy binnen kantoorinnovatie*. Amsterdam, Vrije Universiteit Amsterdam.
- Ree, Van H.J., Voordt, Van der D.J.M. en Volker, L. (2004). *Van vast naar flexibel - een onderzoek naar de beleving van een innovatief kantoorconcept*. Delft, CfPB.
- Voordt, Van der D.J.M. en Meel, Van J.J. (2002). *Psychologische effecten van kantoorinnovatie*. Delft, Technische Universiteit Delft Faculteit der Bouwkunde.
- Vos, P.G.J.C. en Voordt, Van der D.J.M. (2001). 'Het kantoor van morgen vandaag bezien, effecten van kantoorinnovatie', *M&O* 2001/4, 46-62