

Wie dienen wij eigenlijk? De gebruikers van de werkomgeving!

Evi De Bruyne*, Maartje Maarleveld**

* Afgestudeerd aan de Vrije Universiteit Brussel

** Onderzoeker bij het Kenniscentrum Center for People and Buildings

De facility manager zorgt ervoor dat de werkprocessen binnen een organisatie goed kunnen verlopen. Hij of zij zorgt dat elk personeelslid alle diensten en middelen tot zijn beschikking heeft om zijn werk goed te kunnen doen. Daarmee verzorgt de facility manager de werkomgeving voor directeuren, managers en medewerkers. In het dagelijks gebruik houdt dit in dat gebreken moeten worden opgelost. Echter dient er ook meegeacht te worden over de bijdrage die de facilitaire organisatie kan leveren ten aanzien van het bedrijfsresultaat. Met name tijdens renovatie van een gebouw of organisatie veranderingen die interne verhuizingen of zelfs nieuwbouw vereisen wordt de facility manager de kans geboden om de gebruikers effectiever en efficiënter te ondersteunen. In plaats van een volgende rol kan de facility manager een adviserende of sturende rol innemen. Daarbij is het van belang om de faciliteiten en middelen te bieden die de werkprocessen goed ondersteunen.

Het gaat echter niet alleen om de werkprocessen. Immers kunnen deze werkprocessen alleen lopen door de medewerkers die de werkprocessen uitvoeren. Een gebouw kan zo worden ingericht dat het werkproces perfect ondersteunt wordt, maar ondersteunt het ook nog de behoeften en de tevredenheid van de medewerkers? De tevredenheid van medewerkers is net zo goed van belang voor een productieve werkomgeving aangezien algemeen verondersteld wordt dat een 'unhappy worker' een 'unproductive worker' is. Voor de facility manager is het dus van belang een werkomgeving te creëren die zowel het werkproces als de tevredenheid van de medewerkers ondersteunt.

Medewerkers en de werkomgeving

Het onderzoek van het Center for People and Buildings (De Bruyne, 2006) ging na wat de meer persoonlijke impact van de omgeving op de tevredenheid van de medewerkers is. Door de populatie te vergelijken op basis van hun verschillende demografische kenmerken krijgt men een beeld van eventuele verschillen tussen groepen met andere persoonskenmerken. Er is een vergelijking gemaakt in functie van de volgende persoonskenmerken: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en anciënniteit. Daarnaast werden innovatieve en traditionele kantoorconcepten met elkaar vergeleken. Ook de interactie tussen de persoonskenmerken en het kantoorconcept is bekeken. De verschillende demografische groepen werden vergeleken aan de hand van hun tevredenheid met enkele globale aspecten van de omgeving: de totale organisatie, de werkprocessen, de faciliteiten en het huidige huisvestingsconcept.

De gegevens die voor deze studie werden gebruikt zijn verzameld met het Werkomgevingsdiagnose-instrument of WODI (Center for People and Buildings, 2002). Er namen in totaal 13 Nederlandse organisaties uit de non-profit sector aan het onderzoek deel. In vier ervan werkt men in een innovatieve kantooromgeving en in de overige negen

in een traditionele kantooromgeving. De resultaten van de statistische analyses gaven aan dat het mogelijk is een onderscheid te maken op basis van de persoonskenmerken. Er waren duidelijke verschillen in de tevredenheid tussen de verschillende groepen te bemerken. Figuur 1 geeft aan bij welke vergelijkingen een significant verschil zich voordoet.

		Thema			
		Organisatie	Werkprocessen	Faciliteiten	Huisvestingsconcept
Persoonskenmerken	Geslacht	-	+	-	+
	Leeftijd	-	-	+	+
	Opleiding	+	-	+	+
	Anciënniteit	-	+	+	+

Figuur 1: Vergelijking tussen vier hoofdthema's en de persoonskenmerken
 Noot: '+': er is een significant verschil tussen de verschillende groepen.

Genderverschillen

Een eerste vergelijking werd gemaakt op basis van het geslacht van de medewerker. Wat is de invloed van het geslacht op de tevredenheid over de verschillende elementen van het globale kantoorconcept? Er waren enkel significante verschillen terug te vinden tussen mannen en vrouwen bij de items die peilden naar de werkprocessen en naar het huidige huisvestingsconcept. Bij de tevredenheid met de werkprocessen, valt op dat de vrouwen weinig verschillende rapportcijfers gaven of ze nu aan de slag zijn in een traditionele of in een innovatieve omgeving. Mannen echter, geven hogere scores als ze in een traditionele omgeving werken. Dit is een opvallend resultaat gezien Sundstrom (1986) stelt dat vrouwen meer belang zouden hechten aan de arbeidsomstandigheden dan mannen. Het zijn ook de mannen die het meest uitgesproken ontevreden zijn over de werkprocessen in het innovatieve kantoorconcept. Daarnaast zijn mannen ook meer tevreden over het huidige huisvestingsconcept. Een mogelijke interpretatie van deze resultaten zou kunnen zijn dat vrouwen meer flexibel zijn dan mannen; ze kunnen beter met de veranderingen omgaan. Mannen lijken daarentegen meer conservatief en houden blijkbaar meer van een traditionele omgeving.

Leeftijdverschillen

De tweede sociodemografische variabele die onderzocht werd was de leeftijd. Terwijl er geen significante verschillen terug te vinden waren voor de tevredenheid over de organisatie en de werkprocessen, waren deze er wel voor de faciliteiten en het huidige huisvestingsconcept. In tegenstelling tot onderzoek van Mora, Vila & Garcia-Aracil (2005) was er geen duidelijke stijging van de tevredenheid op te merken naarmate de medewerkers ouder waren. De waardering van het innovatieve kantoorconcept daalt naarmate men ouder wordt, terwijl de houding tegenover het traditionele concept meer stabiel is. Behalve bij zeer jonge medewerkers (jonger dan 21 jaar), die meer tevreden zijn. Misschien worden we wel kritischer naarmate we ouder worden en zijn we sneller tevreden als we jong zijn. Verder geven de resultaten aan dat de jongste werknemers van de organisatie (jonger dan 21 jaar) zeer tevreden zijn met het huidige

huisvestingsconcept. Medewerkers van 21 tot 40 jaar zijn het minst tevreden. Vanaf 40 jaar neemt de waardering dan weer toe.

Opleidingsniveau

Het derde persoonskenmerk dat werd onderzocht was de opleiding van de medewerker. Enkel waar een onderscheid werd gemaakt in functie van de werkprocessen konden we geen significante verschillen bemerken tussen de verschillende opleidingen. Deze waren echter wel voor de organisatie, de faciliteiten en het huidige huisvestingsconcept terug te vinden. Mensen met een WO opleiding zijn meer tevreden over de organisatie dan die met een MBO of andere opleiding. Mensen met een HBO opleiding zijn doorgaans het meest tevreden, mensen met een middelbare opleiding het minst. Verschillende studies (Ross & Van Willigen, 1997; Hartog & Oosterbeck, 1998 zie Mora et.al., 2005) geven aan dat er een duidelijke correlatie zou bestaan tussen een hogere opleiding en een hogere arbeidstevredenheid. Is het misschien mogelijk dat het de mensen met een middelbare of MBO opleiding zijn die het meest met de nadelen van de innovatieve kantooromgeving te maken krijgen? Dit in tegenstelling tot medewerkers met een WO opleiding, die juist meer regelmogelijkheden hebben en meer de voordelen van de nieuwe omgeving ondervinden. Een hogere opleiding heeft naast gevolgen voor de verloning vaak ook andere niet geldelijke voordelen (Mora, et.al., 2005). De tevredenheid over de faciliteiten is het hoogst bij medewerkers met een middelbare (traditionele omgeving) of MBO opleiding (innovatieve omgeving). Daarnaast valt ook op dat de tevredenheid van mensen met een middelbare opleiding significant hoger is dan die van HBO, WO en andere opleidingen. Een mogelijke verklaring is dat mensen met een MO opleiding meer tevreden zijn met de uitstraling of uiterlijke waarde van de faciliteiten. Medewerkers met een WO opleiding verwachten dan misschien weer een zekere luxe; het is als vanzelfsprekend dat er bepaalde faciliteiten op hun werkplek aanwezig zijn. Of is de eerste groep misschien minder mondig in het uiten van zijn ontevredenheid? Verder neemt naarmate het opleidingsniveau van de medewerker toeneemt, het rapportcijfer op de huisvesting toe, behalve bij mensen met een lagere school opleiding die een lagere score toekennen. De verklaring die hier mogelijk voor gegeven kan worden is dezelfde als bij de tevredenheid over de faciliteiten.

Anciënniteit

Een laatste onderscheid werd gemaakt op basis van het aantal jaar anciënniteit van de medewerker. Gebaseerd op onderzoek van Hoath, Schneider & Starr (1998), zou men kunnen verwachten dat de anciënniteit een significant deel van de variatie in resultaten zou kunnen verklaren. De onderzoekers constateerden dat hoe langer men werkzaam was, hoe lager de satisfactie van de medewerker was. Waar werd gefocust op de waardering van organisatie werden er geen significante verschillen aan de hand van de persoonskenmerken teruggevonden. Bovendien viel er op te merken dat als men in een traditionele kantooromgeving werkt, er maar weinig variatie is tussen de verschillende groepen over de werkprocessen. In een innovatieve omgeving echter zijn er meer uitgesproken verschillen tussen de verschillende groepen. Het zijn vooral de medewerkers met 10 tot 15 jaar en van 20 tot 25 jaar anciënniteit die het meest uit de boot springen en lagere rapportcijfers geven. Het is niet meteen duidelijk wat hier de oorzaak van is. Verder werden er veel consistentere scores gegeven voor de traditionele

omgeving als men werd gevraagd naar de tevredenheid met de faciliteiten. De rapportcijfers stijgen hier licht naarmate men meer anciënniteit heeft. In de innovatieve omgeving zijn het vooral de nieuwe medewerkers (behalve diegenen die minder dan 5 jaar aan de slag zijn) die negatief staan ten opzichte van de faciliteiten. De 'groentjes' en 'anciens' verschillen van elkaar in hun beoordeling. Verklaringen kunnen mogelijk zijn dat medewerkers met een geringere anciënniteit meer verwachten van de innovatie; ze worden erdoor teleurgesteld als die niet aan hun verwachtingen blijkt te voldoen. Verder is het mogelijk dat de medewerkers met een hogere anciënniteit juist meer tevreden zijn met de veranderingen. Ze hebben de vorige situatie meegemaakt en vinden de innovatie al een positieve evolutie. Ten slotte is er een stijgende tendens van de tevredenheid met het huidige huisvestingsconcept; naarmate de anciënniteit toeneemt, neemt de tevredenheid toe. Misschien zijn mensen met meer anciënniteit meer tevreden met het (traditionele) concept doordat ze door de jaren heen aan deze omgeving gewend zijn geraakt.

Het onderzoek gaf aan dat er weldegelijk verschillen terug te vinden waren tussen mensen op basis van hun persoonskenmerken. Er valt vanuit de resultaten echter niet op te maken wat de mogelijke oorzaak of oorzaken van deze verschillen zou kunnen zijn. We kunnen voorlopig slechts speculeren over wat de werkelijke verklaringen zijn. Om verklaringen te geven is er meer onderzoek nodig dat de oorzaken van deze verschillen blootlegt. Bovendien is het ook noodzakelijk om, vooral in innovatieve kantooromgevingen, nog meer gegevens met WODI te verzamelen om zo optimaal de vergelijking te kunnen maken tussen traditionele en innovatieve kantooromgevingen. Voor de facility manager is het van belang zich te realiseren dat de verschillende persoonskenmerken van invloed zijn op de tevredenheid van de gebruikers en daarmee van invloed zijn op het bedrijfsresultaat. Onze tips:

- Houd rekening met de persoonskenmerken van de gebruikers van de werkomgeving.
- Kijk naar de leeftijd, het opleidingsniveau het geslacht en de anciënniteit van de groep die zich moet huisvesten in de omgeving.

Referenties:

Hoath, D.R., Schneider, F.W. & Starr, M.W. (1998). Police job satisfaction as a function of career orientation and position tenure. *Journal of Criminal Justice*, 26, 337-347.

Mora J., Vila, L.E. & Garcia-Aracil, A. (2005). European Higher Education Graduates and Job Satisfaction. *European Journal of Education*, 40, (1), 35-44.

Sundstrom, E. (1986). *Work Places, the psychology of the physical environment in offices and factories*. Cambridge: Cambridge University Press.

Werkomgevingsdiagnose-instrument, WODI. (2002). Delft, Center for People and Buildings.