

## Metten: eerst zweten, dan weten

Godfried Bomans omschreef een columnist ooit als iemand die over alles een even lange mening heeft. Voor uw *FMI* columnist is dat 500 woorden. Ik heb er maar zeven nodig: er moet meer en beter gemeten worden! Naast intuïtie en ervaring vraagt *evidence based* besluitvorming om gedegen informatie en harde cijfers. Over de kosteneffecten van facilitaire voorzieningen en diensten. Over de opbrengsten zoals een hoge medewerkertevredenheid en klantenbinding. En - strategisch van groot belang - over de effecten van FM op de arbeidsproductiviteit, bedrijfscontinuïteit en concurrentievermogen. Maar zorgvuldig meten als basis voor besluitvorming is minder vanzelfsprekend dan het lijkt. Het vergt een forse tijdsinvestering en voldoende budget voor onderzoek.

Onderzoeksdata zijn niet altijd één op één te vertalen in heldere besluiten. Een beperkte respons op een enquête en grote spreiding in de antwoorden maakt het kiezen uit alternatieven nog steeds lastig. En hoe weeg je deels tegenstrijdige belangen tegen elkaar af, bijvoorbeeld kostenreductie versus investeren in klantenbinding,

een open omgeving voor ruimtelijkheid en snelle kennisuitwisseling versus afscherming voor privacy en geconcentreerd kunnen werken?

Differentiatie in typen werkplekken en vrijheid in de keuze ervan kan veel oplossen, maar is niet voor elk soort werk of werkstijl aantrekkelijk. Daar komt bij dat data pas informatie opleveren als ze juist worden geïnterpreteerd. Dat in omgeving A tachtig procent van de medewerkers tevreden is over het kantoorconcept en in omgeving B maar vijftig procent, kan er op duiden dat de eerste omgeving beter aansluit bij de voorkeuren en werkzaamheden

van de medewerkers. Maar het kan ook betekenen dat het bedrijfsklimaat in het eerste geval zoveel positiever is, dat dit eventuele klachten over de fysieke omgeving wegdrukt. We moeten dus 'achter de data' kunnen kijken.

(Participerende) observatie, interviews en groepsgesprekken kunnen veel duidelijkheid scheppen, maar ja, het onderzoeksbudget... Ineens begin ik te dromen. Wat zou het mooi zijn als organisaties deze kanttekeningen voor lief nemen en een vast percentage van hun inkomsten voor onderzoek reserveren. Als meer organisaties bereid zijn hun deuren te openen voor onafhankelijke onderzoekers en samen de zoektocht aangaan naar een beter begrip van de ingewikkelde verbanden tussen organisatiekenmerken, werkprocessen, de werk-, leer- of zorgomgeving en het gedrag en de voorkeuren van de gebruikers. Dat geaccepteerd wordt dat niet alle variabelen kwantitatief meetbaar zijn of vertaald kunnen worden in harde euro's en een businessplan, en onderzoek niet verschaald wordt tot wat de Amerikanen zo fraai aanduiden als *dollarmetrics*. Mijn droom gaat steeds sneller. Ik zie organisaties data toeleveren aan een Nationale Databank Huisvesting, Diensten en Middelen. Digitale plattegronden van hun gebouw, kengetallen over het aantal vierkante meter per medewerker, per FTE en per werkplek, data uit onderzoek naar medewerkertevredenheid ze verdwijnen allemaal in de nationale supercomputer.

Databeheerders zijn druk in de weer om de data te anonimiseren en op een gestandaardiseerde manier te ontsluiten. Studenten en wetenschappers kunnen er na ondertekening van de voorwaarden van 8.00 tot 22.00 uur terecht voor secundaire analyses, cross case studies en benchmark onderzoek. Alle onderzoeken komen met titel, auteurs en abstract op internet. Eens per jaar brengt de databank een meta-analyse uit van alle bevindingen.

Dan stopt de droom. Zwetend word ik wakker, met mijn gedachten al weer bij het volgende moeilijke gesprek over het vinden van middelen voor onderzoek.

*Theo van der Voordt, senior onderzoeker Center for People and Buildings en universitair hoofddocent Faculteit Bouwkunde TU Delft.*

