

Saxion Kenniscentrum Hospitality

The high performance workspace

Hoe een werkomgeving kan bijdragen aan de performance van een organisatie

Projectnaam: De high performance workspace

Ellen Omvlee

Facility Management

16 maart 2011

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2011 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Een nieuwe manier van werken, tegenwoordig veelal 'het nieuwe werken' genoemd, wordt steeds populairder. De vraag vanuit organisaties om een nieuwe manier van werken in te voeren is op dit moment erg groot. Organisaties willen hierin hun werkomgeving optimaal kunnen inzetten om prestaties te bevorderen van zowel de organisatie als de medewerker. Echter zien veel organisaties de performance verhogende factoren die de werkomgeving de organisatie kan brengen slechts deels.

Tegenwoordig ben jij niet meer waar het werk is, maar is het werk waar jij bent. Door deze ontwikkeling hebben er de laatste jaren vele veranderingen plaatsgevonden binnen de inrichting van de werkomgeving, zowel fysiek als virtueel. Echter kan de inrichting van een werkomgeving op vele manieren bijdragen aan de performance van een organisatie. Maar wanneer draagt een werkomgeving optimaal hieraan bij? Binnen het afstudeeronderzoek 'The high performance workspace' is gepoogd om de toegevoegde waarden van de werkomgeving op de performance van een organisatie in kaart te brengen.

Het doel van het afstudeerproject was om een concept meetmodel te ontwikkelen voor huisvestingsadviesbureau draaijer+partners, waarmee snel en overzichtelijk in kaart kan worden gebracht in hoeverre een organisatie werkt met een zogenoemde 'high performance workspace'. Om een dergelijk instrument te kunnen ontwikkelen is er gezocht naar het antwoord op de vraag wanneer een werkomgeving voor een kantoorhoudende organisatie met kenniswerkers in Nederland daadwerkelijk 'high performance' is en hoe dit meetbaar kan worden gemaakt.

Vanuit theorieonderzoek is bepaald op welke manieren een werkomgeving waarde kan toevoegen aan een organisatie. Hieruit is gebleken dat er tien toegevoegde waarden zijn die invloed hebben op de performance van een organisatie. Dit zijn volgens de Vries (2007) kosten verlagen, risico beheersen, financieringsmogelijkheden vergroten, flexibiliteit vergroten, cultuur verbeteren, imago ondersteunen, innovatie stimuleren, satisfactie verhogen, productie verhogen en duurzaamheid vergroten (Heerwagen, 2000). Daarnaast is er binnen de theorie gezocht naar bestaande onderzoeken naar de performance beïnvloedende factoren van de werkomgeving op een organisatie, en is gekeken hoe er binnen deze onderzoeken metingen zijn verricht. Middels veldonderzoek zijn er binnen zeven kantoorhoudende organisaties in Nederland interviews afgenomen, waarin de invloed van de werkomgeving op de performance van de organisatie centraal stond. Deze organisaties werken allen tijd- en plaatsonafhankelijk.

Bij vrijwel elke organisatie binnen het onderzoek bleek de meest belangrijke performance verhogende factor voor de inrichting van de werkomgeving kostenbesparing te zijn. Naast kostenbesparing zijn ook de toegevoegde waarden: flexibiliteit vergrotend, productiviteit verhogend, medewerkertevredenheid verhogend, duurzaamheid vergrotend en imago ondersteunend genoemd.

Binnen het onderzoek is ook gebleken dat organisaties (uit verschillende branches) in bepaalde opzichten verschillen van mening. Echter is door de geringe omvang van het aantal ondervraagden moeilijk te concluderen of dit komt door de branche, of dat het puur organisatiegericht is.



Bovenstaande zes aspecten vormen de basis van het instrument, aangezien duidelijk is dat deze door het merendeel van de organisaties als belangrijkste performance verhogende factoren worden beschouwd. Echter zijn deze factoren nog niet concreet meetbaar. Om dit meetbaar te maken is een koppeling gelegd tussen theorie en praktijk. Door de zes factoren naast factoren te leggen uit gedaan onderzoeken van Cabe (2005) konden de volgende zes pijlers worden gevonden: *Uitdragen imago* , *Flexibiliteit*, *Duurzaamheid*, *Efficiënt ruimtegebruik*, *Aansluiting werkprocessen*, *Gezondheid & Comfort*.

Nu de basis voor het instrument 'high performance workspace' er ligt is het zaak om hier middels vervolgonderzoek invulling aan te geven, Door specifieke metingen te koppelen aan de pijlers moet worden bepaald welke waardes gegeven mogen worden aan de verschillende pijlers. Bij een vervolgonderzoek kan daarbij ook rekening gehouden worden met eventuele verschillen tussen branches of eventueel ook organisatiegroottes.