HvA Mismatch - Ruimtebezetting en behoefte

Empathise fase

Dimitri Nuijens, Kim Staller, Maud Boelkens, Angela de Freitas Carvalho

Groep 11

Studentnummer	13608525, 13986627, 13752677, 13729772
Vak	Placemaking
	(BSc, semester 2, jaar 3)
Docent	Knibbe, Guido
Aantal woorden	1677
Datum	13-03-2024

1. Inleiding

Vanuit de opdrachtgever HvA-vastgoed is een onderzoeksvraag opgesteld: "Hoe kunnen de medewerkers van de HvA gestimuleerd worden om flexibel/ gedeeld gebruik te maken van de (kantoor)ruimten om piekvragen te verlagen?". Hoewel HvA-vastgoed de hele Amstelcampus als casus heeft aangedragen, wordt tijdens dit onderzoek de focus gelegd op het Wibauthuis (WBH). Voordat er aan een oplossing gewerkt kan worden, is het essentieel om ons eerst in te leven in het probleem. Dit wordt de *empathise fase* genoemd, de uitkomsten hiervan worden in dit verslag besproken.

2. Methode

Er wordt onderzoek gedaan via een *bottom-up* methode om de behoeften, ervaringen en perspectieven van de stakeholders in kaart te brengen. Er is gekozen voor deze methode omdat er vanuit HvA-vastgoed voornamelijk een *top-down* methode is gebruikt in hun onderzoeken. Het gebruik van een *bottom-up* methode is een cruciale stap gezien placemakingprojecten bouwen op kennis van de expertise van belangrijke *stakeholders*. *Stakeholders* zijn niet enkel professionals maar ook de doelgroep zelf (DUSP, 2013). *Bottom-up* onderzoek kan uiteindelijk ook zorgen voor een gemeenschap die eigenaarschap en betrokkenheid voelt bij een ruimte. Elke ruimte heeft namelijk een ‘eigen cultuur’ met maatschappelijke normen en tradities die in acht moeten worden genomen tijdens het ontwerpen van een oplossing (LeGates & Stout, 2020).

De verdiepingen 3,4,7 en 8 van het Wibauthuis zijn aan de hand van verschillende methoden onderzocht. Allereerst zijn er semi-gestructureerde interviews gehouden met medewerkers op de desbetreffende verdiepingen. Interviews zijn belangrijk voor het in kaart brengen van diverse perspectieven van de gemeenschap (Moussaoui, 2023). In totaal hebben er 12 interviews plaatsgevonden waarbij respondenten op locatie werden aangesproken of ze geïnteresseerd waren in een kort gesprek. Ook hebben wij de directeur van bedrijfsvoering van de faculteit Maatschappij en Recht op de HvA, Jaco Vos, geïnterviewd.

Met een aantal van onze respondenten hebben we ook een *walk-along* gehouden over ‘hun verdieping’. Zo vertelde zij tijdens deze wandeling over wat zij wel/niet fijn vonden aan de werkplek. Ook kwamen er, net zoals in de interviews, verschillende ongeschreven regels naar voren die heersen in de verschillende ruimtes. Er is gekozen voor deze methode gezien dit bijdraagt aan het beter begrijpen van de behoeften (Dekker, 2024).

Ten slotte hebben we de behoeften van werknemers onderzocht aan de hand van 'post-it-posters'. Deze posters zijn opgehangen bij de kantoren op alle verdiepingen. Hier kon men post-its opplakken met tips en tops over hun werkplekken (afbeelding 1). Dit is tevens een methode om eventuele behoeften van *stakeholders* in kaart te brengen en hen aan te sporen om mee te denken aan verbeteringen (Dekker, 2024).

3. Bevindingen walk-alongs en interviews: ongeschreven regels

Op basis van tabel 1 kunnen er opmerkelijke verschillen en overeenkomsten tussen verdiepingen en diens ongeschreven regels benoemd worden.

Ongeschreven auditieve regels

De geluidsnormen verschillen op de verschillende etages. De derde en vierde verdieping hanteren een meer ontspannen benadering van geluid, waarbij een zekere mate van rumoer als normaal wordt beschouwd. Dit staat in contrast met de zevende en achtste verdieping, waar de norm is dat je ‘rekening met elkaar houdt’. Deze geluidsnormen kunnen ertoe leiden dat werknemers op de derde en vierde verdieping hun werkruimte als onrustig en druk ervaren. Voor hen is de enige oplossing om een koptelefoon te dragen of om een andere (stilte-)ruimte te zoeken. Dit slaat aan op wat Wohlers & Hertel (2016) benoemen: het open en collaboratieve karakter van de ruimtes kan leiden tot meer lawaai en afleiding (zie afbeelding 2) Werknemers kunnen het moeilijk vinden om zich te concentreren op taken waarvoor een rustige omgeving nodig is (Wohlers & Hertel, 2016). Van werknemers wordt verwacht dat ze zich aanpassen aan de heersende auditieve normen van hun specifieke verdieping en werkomgeving op de verdieping. Dit vraagt om een bepaald aanpassingsvermogen.

Ongeschreven regels omtrent werksfeer

Uit het onderzoek (tabel 1) blijkt dat de werknemers op de verschillende etages waarde hechten aan een sfeer waarin socialiseren en samenwerken centraal staan. De norm is dat dit mogelijk moet zijn op kantoor. Het werken te midden van collega's kan als inspirerend en prettig worden beschouwd. Deze bevinding suggereert dat, ondanks de voorkeur voor stilte op bepaalde (sub)verdiepingen, er een onderliggende waardering is voor de sociale aspecten van het werken in een kantooromgeving. Ansio et al. (2020) benadrukken dat hoewel een gevoel van gemeenschap en samenwerking wordt verwacht te ontstaan uit het delen van een werkruimte, deze niet noodzakelijkerwijs spontaan ontstaan. Dit suggereert dat het

ontwikkelen van een gevoel van eigenaarschap en gemeenschap binnen flexibele-werkplekken noodzakelijk is om een inclusieve en stimulerende werkomgeving te realiseren.

Ongeschreven regel ‘ons-kent-ons’

Werknemers sluiten zich aan bij een subgroep op basis van functie, maar ook op basis van hun persoonlijke normen en behoeften. Hier spelen ook de geluidsnormen een rol. Als iemand behoefte heeft aan stilte en concentratie, zal diegene zich waarschijnlijk voegen bij een ruimte waar deze cultuur heerst. Voor meer interactie kiest men een levendige omgeving. Dit patroon kan daardoor leiden tot een sterk gemeenschapsgevoel binnen een verdieping of faculteit, wat weer verder leidt tot een "*ons kent ons*" sfeer. Hoewel de werkplekken flexibiliteit aanmoedigen, wordt er in de praktijk vaak een voorkeur gegeven aan het blijven binnen de eigen 'gemeenschap' of faculteit. Werknemers kunnen zich hierdoor comfortabel en productief voelen. Echter, kan het ook leiden tot segregatie en een gebrek aan interactie tussen verschillende groepen binnen de organisatie, wat potentiële uitwisseling van ideeën en samenwerking belemmert. Werknemers die buiten hun gebruikelijke omgeving stappen kunnen zich daarom niet welkom of ongemakkelijk voelen. Dit ondersteunt het idee dat werknemers hun eigen werkplek claimen in een poging om een omgeving te creëren die het beste past bij hun individuele werkvoorkeuren en -behoeften.

Ongeschreven regel claimen van flexwerkplekken

Hoewel flexwerkplekken bedoeld zijn om flexibiliteit te bieden, ontwikkelt zich een onuitgesproken regel waarbij het geaccepteerd, zo niet verwacht wordt, dat men een bepaalde flexwerkplek als 'eigen' plek gaat zien. Dit gebeurt op alle verdiepingen. Vos (persoonlijke communicatie, 5 maart 2024) benadrukte dat zijn medewerkers op de derde en vierde verdieping zelfs bereid zijn een eerdere trein te nemen om hun favoriete plek te krijgen. Ook claimen medewerkers hier flexplekken door schema's op de deuren te hangen (zie afbeelding 3). Verder kennen alle medewerkers de informele indeling van de flexwerkplekken. Hierdoor is het ongebruikelijk om plaats te nemen op een plek die als ‘van iemand anders’ wordt beschouwd. Dit sluit aan met wat Toivanen et al. (2023) stellen: de invoering van flexwerkplekken heeft geen positieve invloed op de ervaren flexibiliteit van werknemers in hun werk. Uit het onderzoek blijkt zelfs dat werknemers meer thuis gaan werken (Toivanen et al., 2023). Ofwel, de manier waarop medewerkers onofficieel hun eigen ruimte opeisen en hun eigen afdelingen of collega's prefereren, verergert het probleem van HvA-vastgoed.

Wanneer er geen beschikbare werkruimte is in de kantoren, ruimtes of afdelingen waar medewerkers zich mee identificeren, maar elders wel, gaan ze daar toch niet zitten. Dit draagt bij aan de perceptie van drukte, ondanks dat er eigenlijk ruimtes onderbezet blijven.

4. Bevindingen Post-It's-Posters: Tips & Tops

In december 2023 heeft de HvA zelf een onderzoek uitgevoerd met de volgende vraag: "Wat zou ervoor kunnen zorgen dat je frequenter naar de campus komt?". Deze resultaten bieden een globaal overzicht, waaruit blijkt dat medewerkers vaker naar de campus willen komen als er betere werkplekken gerealiseerd worden (afbeelding 4). Om meer diepgaand inzicht te verkrijgen in deze bevindingen, is er gebruikgemaakt *placemaking* post-it-posters. De bevindingen van deze post-it-posters, te vinden in bijlage 2, tonen de verschillende behoeften en ervaringen van medewerkers op verschillende verdiepingen van het gebouw.

Verdieping 8 versus verdieping 7
Op beide verdiepingen wordt een streven naar balans tussen open ruimtes en afgebakende werkplekken waargenomen (afbeelding 5 & 6). Medewerkers op verdieping 8 geven de voorkeur aan meer extra kleinere overlegruimtes en een huiselijke sfeer, terwijl op verdieping 7 een verlangen naar meer openheid en een minder "hokkerige" indeling wordt geuit (afbeelding 7 & 8).

Verdieping 4 versus verdieping 3
Op verdieping 4 en verdieping 3 komen verschillende uitdagingen en wensen naar voren. Terwijl medewerkers op verdieping 4 vragen om meer overlegruimtes en bewustzijn van beschikbare werkplekken, benadrukken medewerkers op verdieping 3 de behoefte aan meer stilteruimtes, bewegingsvrijheid en minder afleiding door onder andere geluid. Deze bevindingen komen ook overeen met wat uit het gesprek met Vos is gekomen. Hij gaf aan dat zijn medewerkers meer behoefte hebben aan specifieke kleinere stilte- en bel ruimtes.

Verdieping 7/8 versus verdieping 3/4
Het contrast tussen medewerkers op verdieping 7/8 en verdieping 3/4 is opmerkelijk. Op verdieping 7/8 ligt de nadruk op sociale interactie en samenwerking, waarbij grote kantoorruimtes en flexplekken worden gewaardeerd. Daarentegen geven medewerkers op verdieping 3/4 de voorkeur aan privacy en concentratie, met een sterke behoefte aan afgebakende ruimtes en stilteruimtes.

Deze resultaten benadrukken het belang van diversiteit in werkomgevingen, in lijn met de stedelijke theorieën van Jacobs (1961). Jacobs betuigt dat de levendigheid en succes van steden afhankelijk zijn van diverse functies, activiteiten en mensen in dezelfde buurt. Onze bevindingen tonen aan dat werknemers op de verschillende verdiepingen verschillende behoeften hebben. Het ontwerpen van werkomgevingen met een mix van functies en ruimtes, zoals overlegruimtes, stilteruimtes en sociale interactiegebieden, kan bijdragen aan het creëren van een dynamische en inclusieve werkomgeving die productiviteit en tevredenheid onder medewerkers bevordert.

5. Conclusie

In dit onderzoek hebben we ons verdiept en ingeleefd in de medewerkers omtrent het gebruik van de flexwerkplekken in het Wibauthuis van de HvA. We hebben middels verschillende methoden inzichten verkregen in de behoeften en ervaringen van medewerkers op diverse verdiepingen rondom de flexwerkplekken. Dit bracht de diverse perspectieven en ongeschreven regels die de werkcultuur bepalen van de flexwerkplekken in kaart.

Door het identificeren van ongeschreven regels en patronen binnen de werkcultuur hebben we een dieper begrip gekregen van de sociale dynamieken en normen die de flex-werkomgeving beïnvloeden. Deze inzichten kunnen gebruikt worden om interventies te ontwerpen die niet alleen de fysieke aspecten van de werkomgeving verbeteren, maar ook de sociale interactie en het gemeenschapsgevoel versterken. Het in kaart brengen van de verschillende behoeften is belangrijk voor de vervolgstap richting het beantwoorden van de onderzoeksvraag en zorgt voor gerichtere en passende prototypes in de volgende fase van het onderzoek.

Literatuurlijst

Ansio, H., Käpykangas, S., & Houni, P. (2020). Community and Collaboration in a Shared Multi-space Office. *Nordic Journal Of Working Life Studies*, *10*(3). https://doi.org/10.18291/njwls.v10i3.121841

Dekker, A. (2020). *Placemaking en methoden.* SURFdrive. Geraadpleegd op 10 maart 2024.

DUSP. (2013). *Places in the Making: How placemaking builds places and communities.* MIT.

Jacobs, J. (1961). *The death and life of great American cities*. Random House.

LeGates, R., & Stout, F. (2020). "What is Placemaking?" In *Routledge eBooks* (pp. 543–547). https://doi.org/10.4324/9780429261732-64

Moussaoui, M. E. (2023). Spatial Transformation—The Importance of a Bottom-Up Approach in Creating Authentic Public Spaces. *Architecture*, *4*(1), 14–23. https://doi.org/10.3390/architecture4010002

Toivanen, S., Berthelsen, H., & Muhonen, T. (2023). Consequences of implementing activity-based flexible offices in academia: a follow-up study of perceived changes in the physical and psychosocial work environment after relocation. *Facilities*, *41*(15/16), 129–145. https://doi.org/10.1108/f-05-2023-0043

Wohlers, C., & Hertel, G. (2016). Choosing where to work at work – towards a theoretical model of benefits and risks of activity-based flexible offices. *Ergonomics*, *60*(4), 467–486. https://doi.org/10.1080/00140139.2016.1188220

Bijlagen

Tabellen

Tabel 1.) Ongeschreven regels

Verdieping	Ongeschreven Regels					
8	Ene kant ruimte voor stilte, andere voor praten	Voelt zich niet welkom op andere verdiepingen	Eigen gekozen vaste werkplek desondank flexwerkplek	Ons kent ons gevoel	Laid back cultuur met veel socialisatie	
7	Eerder komen om op je vaste plek te kunnen zitten	Geen muziek zodat het stil is	Geconcentreerd werk doe je thuis	Handdoekjes gedrag mbt bureaus	Ieder team zit in aparte ruimte	Blijf bij eigen faculteit zitten
4	Je mag kletsen op kantoor	'Vaste' werkplekken claimen is normaal.	Je werkt op je 'eigen' verdieping.	Voeg je bij een subgroep aan de hand van je werkcultuur behoeftes	Iedereen (van andere faculteiten) is welkom op deze verdieping	Gezelligheid en saamhorigheid staan voorop
3	'Eigen' werkplek toe-eigenen is normaal. Je gaat niet op 'andermans' plek zitten	Je kan hardop overleggen, stil zijn is niet gebruikelijk.	Elke kamer/kantoor heeft zijn eigen sub-cultuur	Kom op kantoor om collega's te zien en te socializen	Tijdens drukte geldt je 'eigen' plek niet meer	Op andere verdiepingen werken is abnormaal.

Legenda:

Auditief

Flexwerkplekken

Groepen binnen afdeling / groepering gevoel

Werksfeer binnen afdeling

Tabel 2.) Tips en tops

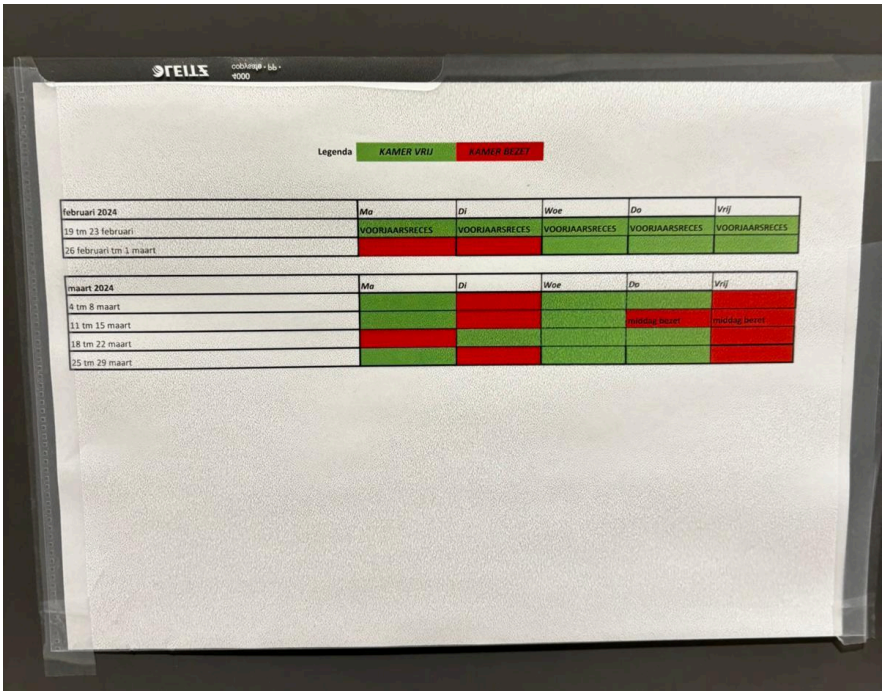
Verdieping	Tips	Tops
8	Meer kleinere overlegruimtes / project ruimtes Minder specifieke belhokjes Kleinere kantoren, geen 8+ bureaus in één ruimte Meubilair huiselijker maken Kluisjessysteem verbeteren	Er is gezelligheid op kantoor Grote gezamenlijke kantoorruimte Flexplekken worden als prima ervaren Fijn om bij eigen faculteit te zijn voor collegialiteit en goede energie
7	Minder bureaus in één ruimte (max 8) Minder hokkerig, dus meer open ruimte creëren. (1 gezamenlijk kantoor zoals op verdieping 8) Meer sfeer qua meubilair en omgeving Online reserveringssysteem project- en overleg ruimten Meer sta bureaus Meer kleur / gezelliger Zichtbaarheid diensten/werkzaamheden vergroten dmv fotos / planningen / posters Meer spreekkamers Betere luchtvoorziening in 40-42 Overal 2 schermen plaatsen	Inspirerend om met collega's op kantoor te zitten Ruimte om elkaar aan te spreken om elkaars gedrag Er wordt rustig en serieus gewerkt, daardoor houdt men rekening met elkaar Informele sfeer Gezelligheid Mogelijkheid tot loungen & ontspannen
4	Meer overlegruimtes (bijvoorbeeld voor 1op1 gesprekken) Meer ruimtes waar je geconcentreerd kan werken Aangenamere kleinere ruimtes	Fijn om onder de collega’s te zijn Prettig dat er gepraat mag worden Reuring in kantoor is aangenaam

	Creëer een bewustzijn welke werkplekken vaak onbezet zijn/ waar je rustig kan werken. Een overzicht/systeem van beschikbare werkplekken Vaste werkplekken zodat werknemers vindbaar zijn	
3	Meer stilteruimtes Meer afbakening (voor geluid) Meer bewegingsvrijheid Minder afleiding Daadwerkelijke flexwerkplekken Meer frisse lucht Meer dan 1 scherm in stilteruimtes Vaste werkplekken Meer licht Verstelbare bureau's Radio luisteren moet genormaliseerd worden	Fijn dat er zowel grote 'eettafels' zijn als echte bureau's In open ruimtes een 'huiselijk' gevoel

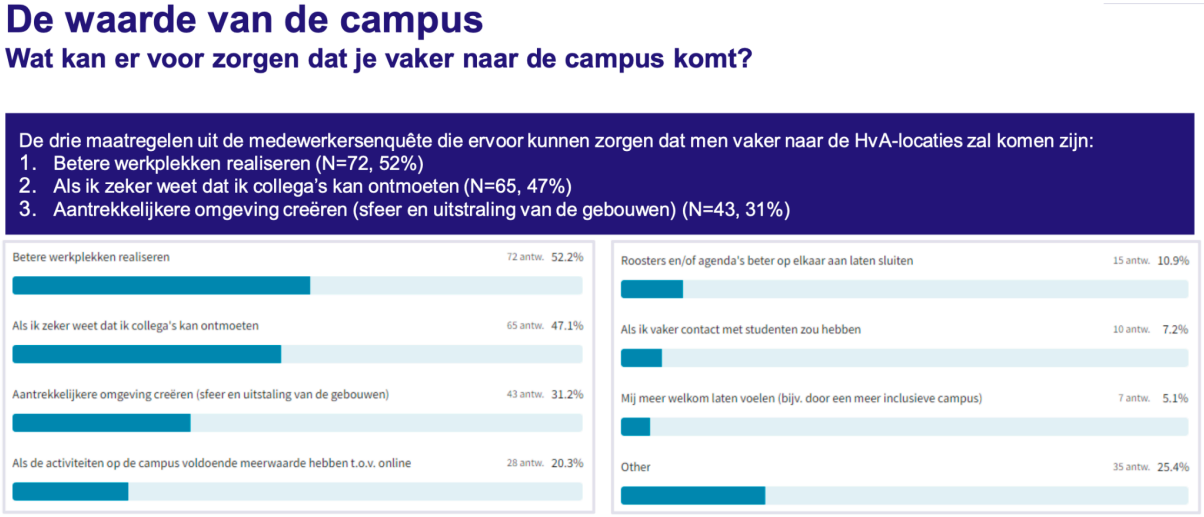
Afbeeldingen

Afbeelding 1.) Opgehangen post-its posters op verdieping 7

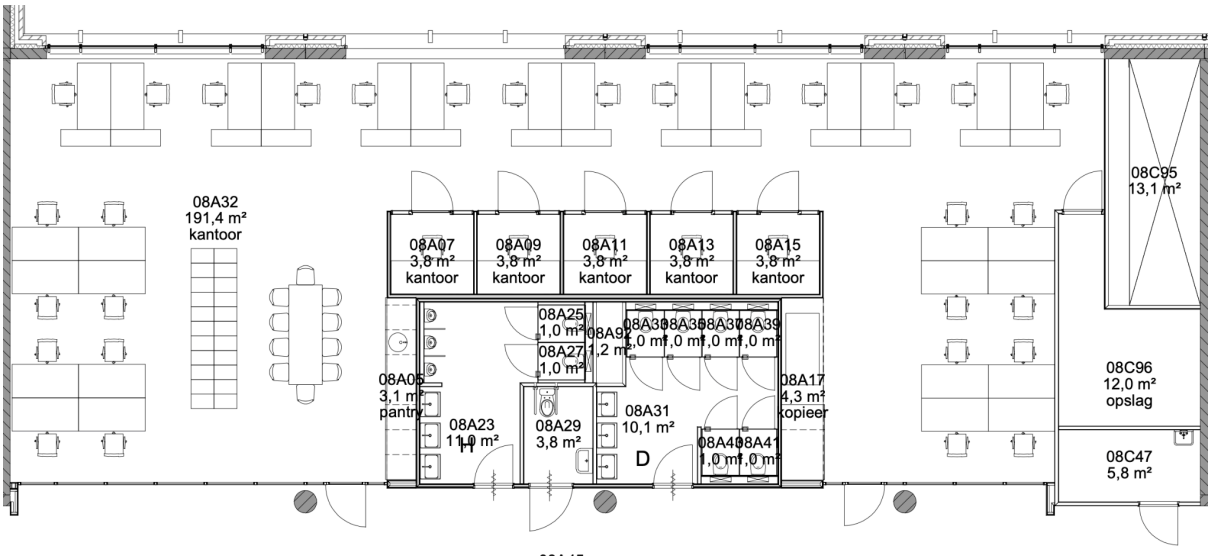
Afbeelding 2.) Verdieping 3, open ruimte van de flexwerkplekken.



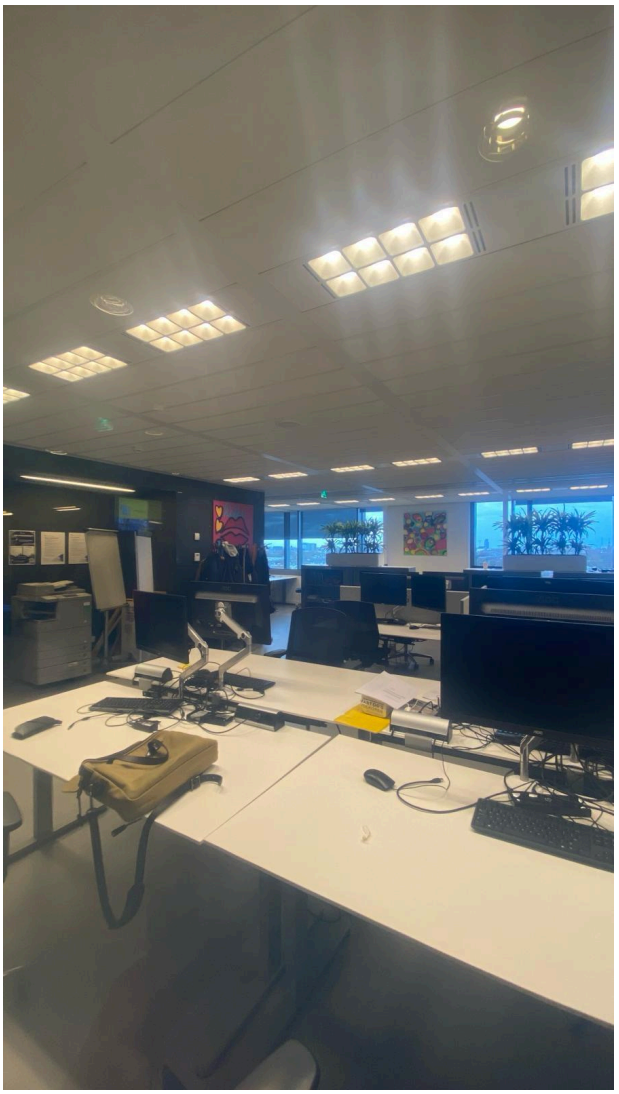
Afbeelding 3.) Claiming flexwerkplekken adhv een schema.



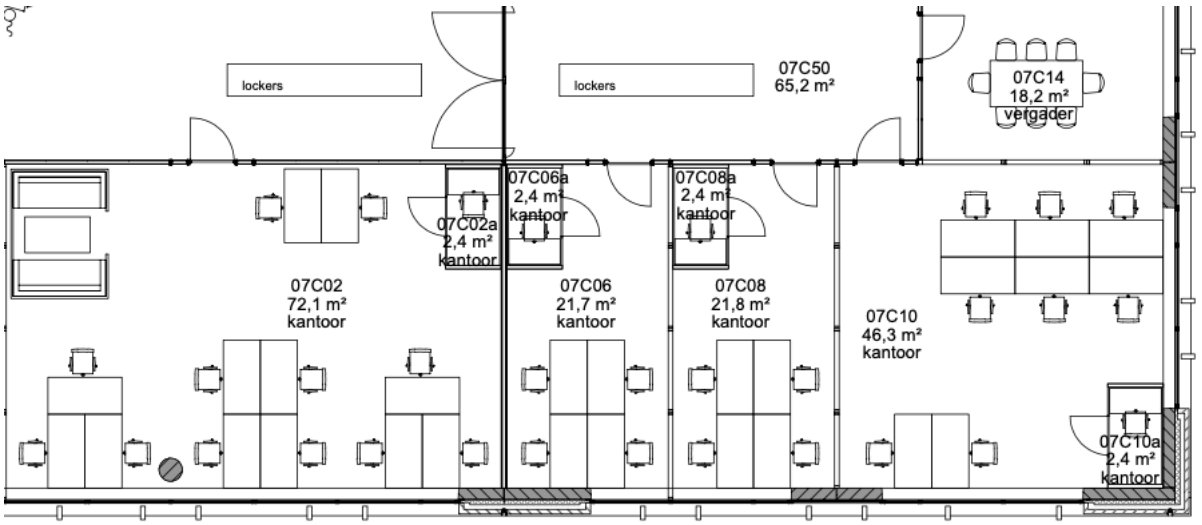
Afbeelding 4.) Onderzoek HvA: beweegredenen die ervoor leiden dat men naar campus komt.



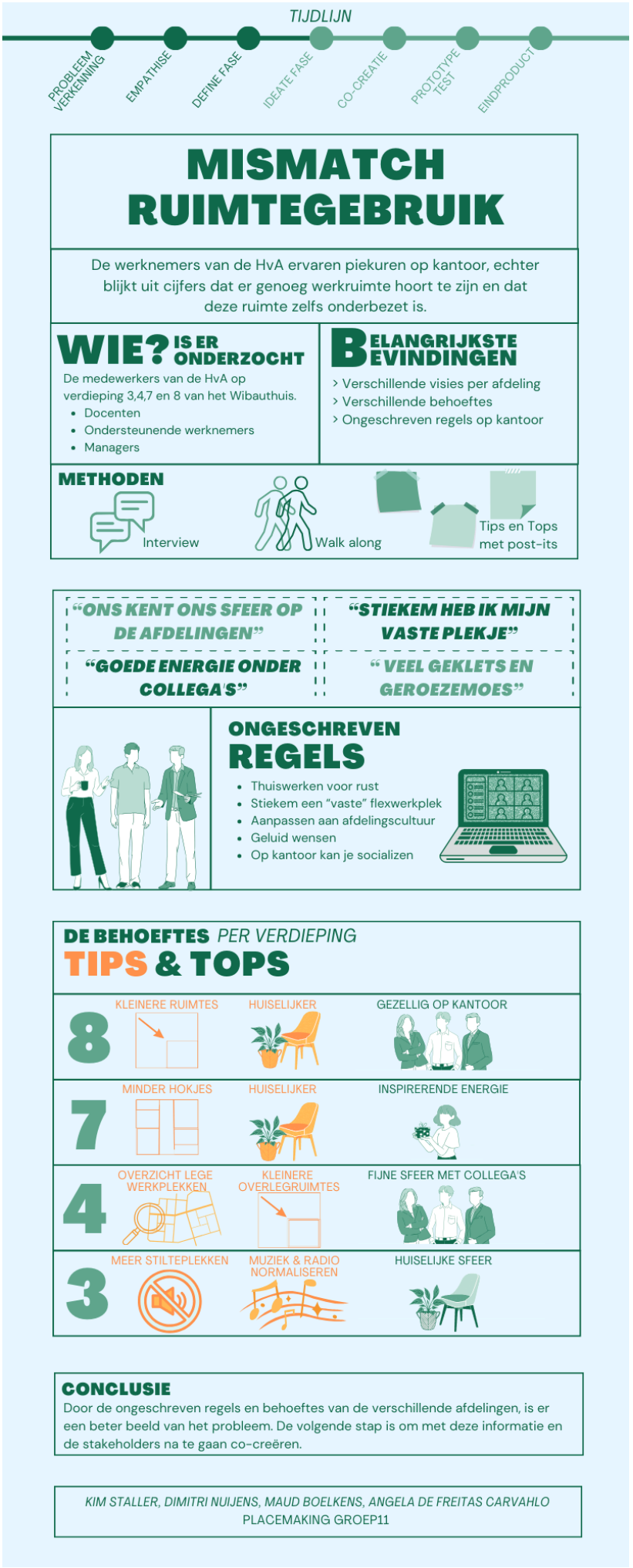
Afbeelding 5.) Plattegrond open kantoorruimte verdieping 8



Afbeelding 6.) Foto open kantoorruimte verdieping 8



Afbeelding 7.) Plattegrond van ‘hokkerige’ kantoorruimten verdieping 7

Afbeelding 8.) Foto van ‘hokkerige’ kantoorruimten verdieping 7

Infographic