

BELEIDSSAMENVATTING

VerDuS SURF Pop Up-project

Tevredenheid van de gebruiker in slimme omgevingen: de zaak "Stadhuistoren" Smart Office Building van Gemeente Eindhoven

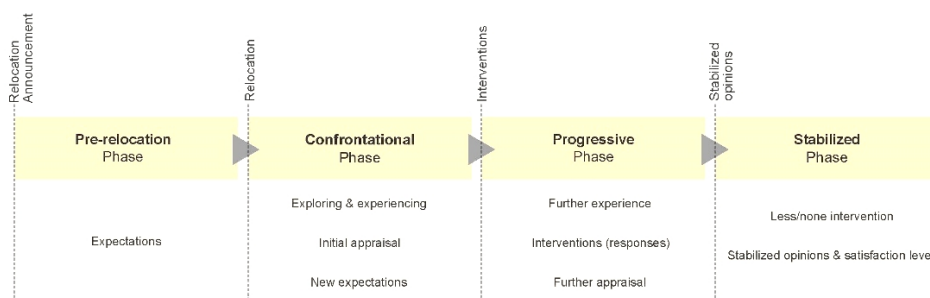
De introductie van slimme technologieën in een kantooromgeving is vaak technologiegedreven, waardoor de impact op gebruikerstevredenheid nauwelijks systematisch is onderzocht. In dit project is de impact van nieuwe slimme (smart) technologieën op gebruikerstevredenheid in kantooromgevingen onderzocht op het moment van verhuizing naar een slim (smart) kantoorgebouw (De Stadhuistoren in Eindhoven). Dit onderzoek draagt bij aan de kennisontwikkeling van zowel succesvolle slimme kantooromgevingen als van smart regio's zoals Eindhoven dat bekend staat om zijn technologische innovaties. De resultaten van dit project geven inzicht in het gebruikersgedrag en -tevredenheid voor slimme kantoren, en het geeft inzichten en suggesties voor toekomstige slimme kantoorprojecten.

Team

Binnen dit project zijn wetenschap, samenleving en industrie vertegenwoordigd door de volgende personen: Bauke de Vries (projectleider TU / e), Deniz Tuzcuoglu (onderzoeker TU / e), Michiel Oomen, Joyce Vercoelen, Garry Whitrick (partners gemeente Eindhoven) en Marc Horsten (partner Impuls BV).

Vier fasen

Het project laat zien dat het ervaren van een slimme kantooromgeving uit vier fasen bestaat: pre-relocatiefase, confrontatiefase, progressieve fase en gestabiliseerde fase. Elke deelnemer ervaart de fasen anders. Het analyseren van dit proces leverde inzichten op over gebruikerservaring en verwachtingen van (slimme) technologie in kantooromgevingen. De resultaten geven facility managers richtlijnen voor de transformatie van een traditioneel kantoor naar een smart office.



Figuur. Het proces van het ervaren van een slimme kantooromgeving

Uitkomsten

1. De resultaten van deze studie suggereren dat een duidelijke definitie van de 'slimheidskenmerken' belangrijk is, wat de tevredenheid van de gebruiker kan verhogen. Hierdoor worden gebruikers in staat gesteld zichzelf goed te informeren en wordt verwarring voorkomen.

2. Ook kan het bieden van toegankelijke, aantrekkelijke werkplekken en innovatieve elementen in de kantooromgeving de beleving van slimme kantooromgevingen verbeteren.
3. Bovendien suggereren de resultaten van deze studie dat het identificeren van gebruikersbehoeften en variaties en het begrijpen van bestaand werkgedrag voor het ontwerpen van succesvolle slimme kantooromgevingen belangrijk is.
4. De resultaten van dit onderzoek suggereren verder dat de ruimtelijke configuratie en, indien mogelijk, slimme toepassingen, sociale interactie in een kantooromgeving zouden moeten versterken.

Ontwerpers, beleidsmakers en facility managers kunnen ten slotte deze inzichten gebruiken om aspecten te identificeren die cruciaal zijn voor gebruikers in een slim kantoorgebouw. Toekomstige studies kunnen de methode van deze studie toepassen en daarbij focussen op hoe gebruikersgedrag en tevredenheid variëren bij verschillende combinaties van slimme technologie en kantoorontwerp. In de toekomst kunnen meer gegevens worden verzameld om effecten op lange termijn te meten.

Meer informatie

- projectwebsite: <https://www.verdus.nl/project/user-satisfaction/>
- contactpersoon: d.tuzcuoglu@tue.nl, Deniz Tuzcuoglu