

# COMMUNITY BUILDING OP SCIENCE PARKEN

## een FM perspectief

### COMMUNITY & SCIENCE PARKEN

'Community Building' is een term die de komende jaren steeds belangrijker wordt. Een community is in essentie een groep mensen die samen overeenkomstige eigenschappen, doelstellingen, uitdagingen of interesses hebben (1). Community Building heeft betrekking op het opbouwen van een band, samenwerken en verbindingen aangaan. In principe heeft elke organisatie te maken met een vorm van Community Building, maar een bijzondere vorm van Community Building vindt plaats op een campus of ook wel een Science park.

Een Science park is een plek waar (innovatieve) bedrijven zich vestigen. Het wordt gekenmerkt door een multi-tenant omgeving met een grote verscheidenheid aan huurders, een verscheidenheid in grootte van bedrijven (start-up tot multinational) en een verscheidenheid aan type bedrijven (research, zakelijke dienstverlening, industrie en onderwijsinstellingen). De aanwezigheid van andere bedrijven op het Science park heeft veelal een versterkend effect op de corebusiness van elk afzonderlijk bedrijf. Community Building draagt hieraan bij. De verscheidenheid aan type organisaties maken een campus uniek en dynamisch. Dit vraagt veel van de facilitaire dienstverleners door de verschillende behoeften en belangen. Welke rol Facility Management (FM) kan spelen bij het bevorderen van Community Building is door middel van een drietal onderzoeken vanuit Ifmec Research & Innovation onderzocht. De belangrijkste conclusies zijn in dit artikel beschreven.

### ONDERZOEK

Ifmec Research & Innovation heeft zich het afgelopen jaar verdiept in het onderwerp 'Community Building' op Science parken. Gedurende deze verdiepingsslag heeft Ifmec vanuit de MBA module Strategisch Facility Management het Las Mercedes Business Park in Madrid bezocht. Het Spaanse hoofdkantoor van meerdere multinationale ondernemingen zijn ondergebracht binnen de muren van dit Science Park. In het park zijn synergetische voorzieningen aangebracht zoals een fitnessruimte, restaurant, vergaderzalen, winkel en wasserette. Een bijzondere voorziening is de realisatie van beschaduwde buitenwerkplekken met toegang tot de eigen internetverbinding. Hiermee wordt een (gratis) overloop ten aanzien van de kantoor vierkante meters gecreëerd. De gezamenlijke voorzieningen werden door de parkbewoners als positief ervaren. Opvallend was dat, ondanks al deze gezamenlijke voorzieningen, er relatief weinig gebruik werd gemaakt van de mogelijkheden om contact te leggen met andere ondernemingen die ook gevestigd zijn op het Las Mercedes Business Park. Wel is hier op spontane wijze een jaarlijkse traditie ontstaan ('super-soaker-day') waarbij medewerkers van de verschillende organisaties door middel van een spel-element samenkomen.

(1) "Wat is community building?" The Huddle, 2018

De bedrijfsbezoeken zijn aanleiding geweest voor een drietal verdiepingsonderzoeken vanuit Ifmec Research & Innovation. In de onderzoeken zijn meerdere case studies meegenomen zoals het Leiden Bio Science park, de Helmond Automotive Campus, de HTCE, BIC en de Brightlands Campus Greenport Venlo.

- Marjolein Biert heeft een masteronderzoek uitgevoerd naar de succesfactoren voor het creëren van een community in een Science park omgeving.
- Heleen Arends een Post-HBO onderzoek uitgevoerd naar hoe FM kan bijdragen aan het creëren van een community op de Brainport Industries Campus (BIC) in Eindhoven.
- In het derde onderzoek (Brecht van der Ende afstudeeronderzoek Hanzehogeschool) werd onderzocht hoe vanuit een cateringperspectief Community Building op een campus kan worden beïnvloed.

### VORMGEVING COMMUNITY

Een belangrijk resultaat uit de onderzoeken is dat Community Building het meest productief is wanneer het organisch ontstaat en door de intrinsieke motivatie van de campusbewoners. Het is geen statig proces maar beweegt mee met de bewoners van de campus. Op elke campus zal Community Building ook op een eigen manier ontwikkeld worden. Een aanjager is essentieel om het proces te stimuleren, motiveren en versnellen, waarbij woorden als “verplicht” en “opleggen” niet passen binnen de context van een community.

Vooraf werd duidelijk dat bedrijven de behoefte hebben om iets met elkaar te ondernemen, maar in eerste instantie op een juist informele manier. ‘Super-soaker-day’ is op het Las Mercedes Business Park spontaan ontstaan vanuit een natuurlijke behoefte van de campusbewoners. Door deze manier van ontmoeten en kennis maken werden op een veel functionelere manier relaties opgebouwd. Een informele manier van binden legt de basis voor belangstelling naar elkaar en daarmee belangstelling voor het werk wat de ander doet. Ook legt het een basis van vertrouwen.

### DE ROL VAN FM

De betrokkenheid van FM wordt gekenmerkt door het feit dat FM de werkplekomgeving vanuit een community perspectief raakt en beïnvloed. Naast de basisfaciliteiten zijn er faciliteiten die (toevallige) ontmoetingen en verbindingen ondersteunen. FM kan zorgen voor ‘the attendance of a common ground’, een plek waarbij bewoners uit hun dagelijkse routine worden gehaald. Dit zorgt voor afleiding en brengt individuele campusbewoners bij elkaar. Het restaurant is bijvoorbeeld zo’n sleutelplek. Daarnaast zijn het ook de informele ontmoetingen, het praatje bij een gemeenschappelijk koffiezetapparaat, of de interesse in een gemeenschappelijk onderwerp die ontmoetingen en verbindingen stimuleren.

Vanuit FM heb je de kans om te co-creëren met je facilitaire dienstverleners, maar ook met je campusbewoners. Co-creëren is het samen ontdekken, samen proberen en samen doen. Door te kijken welke vragen er spelen kun je op verschillende niveaus, tussen verschillende verhoudingen er gezamenlijk op inspelen. Lukt het niet, dan probeer je het opnieuw en kijk je vervolgens waar je uitkomt. Dit maakt de campus tot een continue leeromgeving.

Op de Brightlands Campus Greenport Venlo is een voorbeeld van co-creatie terug te zien waarbij een huurder en de cateraar elkaar hebben gevonden. Door de huurder werd op een innovatieve manier voedzame producten verbouwd. De cateraar verwerkte deze producten vervolgens in de lunchgerechten. Door deze samenwerking zichtbaar uit te dragen stimuleer je positief gedrag en stimuleer je andere campusbewoners om elkaar op te zoeken.

## CATERING

Uit het onderzoek naar Community Building vanuit een catering oogpunt zijn zeven catering indicatoren naar voren gekomen die bijdragen aan Community Building: De relax factor · catering als een strategisch partner · infrastructuur · co-creatie · autoriteit, een beleving neerzetten · informatiemanagement. De zeven factoren staan in relatie met elkaar en de aanwezigheid van deze indicatoren werkt daardoor versterkend. Catering draagt het meest optimaal bij aan community building wanneer alle zeven indicatoren meegenomen worden in de catering strategie. Op het moment dat de campusbewoners zich welkom en uitgenodigd voelen, kunnen ze verbonden met elkaar raken. Het restaurant kan een startpunt zijn voor community building.

## FM ALS EEN STRATEGISCH PARTNER

FM is bij uitstek de partij die ondersteunt, die geen leiding geeft maar wel de randvoorwaarden schept om Community Building mogelijk te maken. Ze is betrokken binnen de community en vanuit daar waarde toevoegen. Klantgerichtheid is van uiterst belang als het gaat om FM ontwikkelingen die van invloed zijn op Community Building. De behoeften en wensen van de eindgebruiker moeten hierin centraal staan.

De facilitair dienstverlener is continu op zoek naar mogelijkheden om waarde toe te voegen in de community. Op een campus is alles snel in beweging. Behoeften veranderen en daarom is een flexibele inrichting cruciaal. FM is ingericht op de basisbehoeften van de bewoners en is door haar flexibiliteit in staat snel te schakelen in een veranderende omgeving.

FM heeft overzicht over de corebusiness van de bedrijven die op een campus gehuisvest zijn en kan vanuit dit bredere overzicht mogelijkheden creëren en ondersteunen. Ook is het belangrijk dat de FM'er weet wat er speelt. Blijf in gesprek met huurders en campusbewoners. Haal de wensen en behoeften op en kijk op welke manier je hier invulling aan kunt geven. Niet alles is altijd mogelijk, maar zichtbaarheid, transparantie, betrokkenheid en een luisterend oor zijn erg belangrijk.

Doordat je weet wat er speelt heb je vanuit FM de kans om hier proactief op in te spelen. Een belangrijke conclusie is dat FM zich moet profileren en door de huurders gezien moet worden als een strategisch partner die zaken voor elkaar krijgt. FM legt de verbinding met facilitaire dienstverleners en de campuseigenaar en dit werkt vice versa. Vanuit deze positie kan FM community building actief stimuleren.

## SLOT

Uit bovenstaande onderzoeken is gebleken dat de rol van FM in Community Building in Nederland nog in de kinderschoenen staat. Tevens komt naar voren dat vanuit FM op dit gebied veel gerealiseerd kan worden, maar dat vraagt veel van de facilitaire partij en facilitaire dienstverleners. Ook buiten de campusomgeving staat Community Building in de aandacht, kijkend naar de gebouwen van Google, Netflix, etc. Een mooie kans voor FM om zich verder te profileren en erkenning te krijgen als strategisch businesspartner!

Ifmec Consultancy,  
Heleen Arends en Marjolein Biert  
Juni 2020