

Sociale innovatie bij Google

Geschreven door Yvette Tietema, adviseur Sociale Innovatie bij Argentum

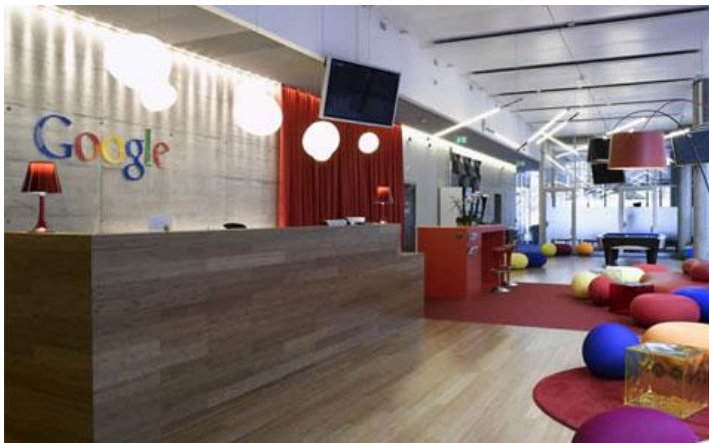


Google Office Zürich. Van de buitenkant weinig bijzonders, maar toch wordt er zoveel over gesproken. Wat maakt dit pand nou zo bijzonder? Samen met een collega heb ik Google bezocht en kwam tot een geweldige ontdekking. Graag neem ik jullie mee op reis.

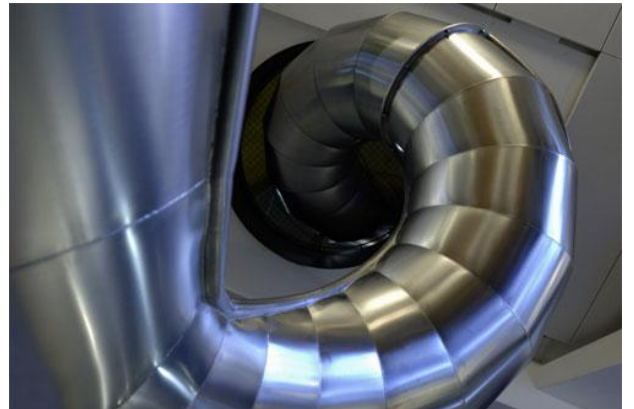
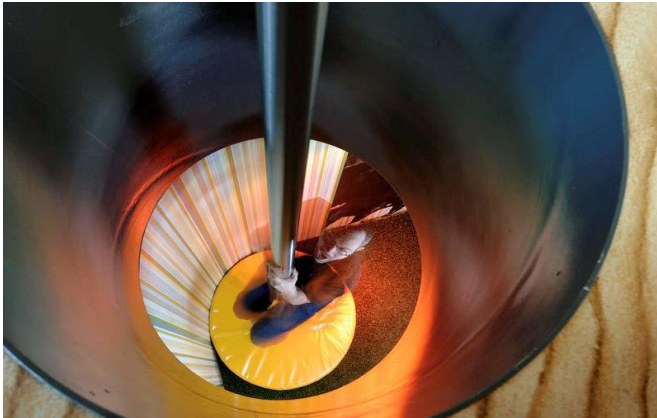
9 September 2009, Zürich

Vandaag hebben wij een afspraak met Lucas Stolwijk, facility manager Google in Zürich. Na een korte vlucht vanaf Düsseldorf naar Zürich worden wij gebracht naar Brandschenkestrasse 110 Zürich, Zwitserland. Daar aangekomen vragen wij ons af, terwijl wij naar de buitenkant van het pand kijken, is dit nou 'Google office' waar iedereen het over heeft?

Nadat wij ons hebben gemeld, mogen wij het pand betreden. Via een computerscherm geven wij vervolgens aan waarvoor we hier zijn: voor privé bezoek, een zakelijke afspraak of voor een interview. De entree is vrolijk, in leuke, frisse kleuren (bekend van het Google logo), met goed zittend meubilair. Frisdranken, koffie en thee kunnen gratis genuttigd worden. Wat meteen opvalt is de pooltafel achterin de wachtruimte. Zou dit al een voorproefje zijn voor de rest van het pand?



Na even gewacht te hebben worden wij opgehaald door Lucas. Hij neemt ons mee naar het restaurant waar we meteen worden geconfronteerd met de beruchte glijbaan. Hij bestaat dus echt. Het is rond de lunchpauze en erg druk in het restaurant. Wij voelen ons enigszins overdressed in onze driedelige pakken, aangezien bijna iedereen slippers en een korte broek draagt. Na een korte introductie van Lucas gaan we met hem de rest van het pand bekijken. De eerste vraag die natuurlijk bij ons op kwam was: wordt de glijbaan gebruikt? Na een kort lachje vertelt Lucas dat deze in het begin erg vaak gebruikt werd. Nu vooral nog door bezoekers, omdat hij toch wel erg snel gaat en je er niet met je laptop af mag. Lucas vertelt dat er weinig regels zijn, alleen als blijkt dat iets niet werkt. Bijvoorbeeld met je laptop van de Quick Connections (te vaak kapotte laptops). Quick Connections zijn de glijbaan en de brandweerpalen die op elke verdieping aanwezig zijn. Deze Quick Connections zorgen ervoor dat men snel van de ene naar de andere verdieping komt.



In het restaurant kunnen de Googlers (zoals ze zichzelf noemen) drie keer per dag gratis eten. Het eten dat geserveerd wordt is van goede kwaliteit. Ook de familie van de Googler en andere bezoekers mogen hier gratis eten. Bij veel bedrijven zie je dat de werkgever een deel van de lunchkosten betaalt. Dit is leuk, maar het effect dat bereikt wil worden (namelijk dat de werknemer vindt dat de werkgever goed is omdat een deel van het eten gratis is) wordt niet bereikt. Men denkt: "Leuk, maar ik moet nog steeds een deel betalen".

Aangezien het eten bij Google gratis is en van zo'n goede kwaliteit, voel jij je als medewerker (en als bezoeker) echt gewaardeerd en hoeft de Googler niet buiten de deur te lunchen (efficiency verhogend). De meeste Googlers en hun gezin komen niet uit Zwitserland en hebben misschien niet veel kennissen, vrienden en familie in de buurt wonen. Dit kan voor een gezin erg lastig zijn. Medewerkers blijven langer tevreden door hun de mogelijkheid te bieden om met hun partner en eventuele kinderen en zelfs hond, gratis mee te eten en gebruik te maken van faciliteiten voor het gezin.



Vanuit het restaurant komen we in de fitnessruimte. Hier is de mogelijkheid (uitsluitend voor Googlers) om zowel groepslessen te volgen als individueel te sporten. Door sport op deze manier te stimuleren blijven de Googlers gezond en hebben ze meer energie. Daarnaast is het een geschikte manier om collega's te ontmoeten. Deze fitnessruimte is net als de rest van het pand 24 uur per dag geopend. Vanuit deze ruimte komen we in een lange donkere hal, die op een slimme manier (door het gebruik van blauwe lichtbanen) toch aantrekkelijk is gemaakt.



Vanuit deze hal lopen we richting de eerste etage, waar iets heel bijzonder is geplaatst, namelijk een 'overleg-ei'. Dit is een kleine overlegruimte van piepschuim en behangen met een leuk design. Naast dit overleg-ei zijn er ook standaard vergaderruimtes ingericht.

100 meter verder komen we in een ruimte met het bordje "Silent Room". We snappen waarom: massagetafels! Hier kunnen Googlers zich voor slechts een paar euro lekker laten masseren.



Vanuit de “Silent Room” komen we in de Aquariumkamer. Dit is een rustgevende ruimte met badkuipen en massagestoelen. Ook dit is een “Silent Room”. Door de goede combinatie van verschillende aspecten als licht, geluid, stoelen en aquaria kan je hier even helemaal wegdromen en inspiratie opdoen. Zodra je uit één van deze bovenstaande ruimtes komt ben je weer helemaal ontspannen en vol nieuwe energie.

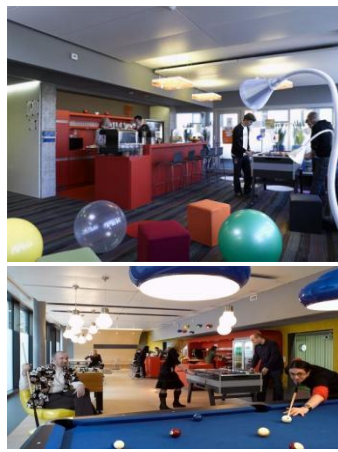


Op weg naar de tweede etage vertelt Lucas dat er overal vaste werkplekken zijn. Dit betekent dat per FTE één werkplek beschikbaar is. Terwijl nu in innovatieve concepten vooral de norm 0,8 wordt gehanteerd. Per groep (4-6 medewerkers) krijgen de Googlers een budget van 148,00 Euro om hun kantoor in te richten. Dit gaat wel in overleg met de facility manager, aangezien elke verdieping een bepaald thema heeft.

Dit thema is tot in de details doorgevoerd. Je ziet het terug in de vloerbedekking, muren, plafonds, meubilair, verlichting en zelfs in de namen en afbeeldingen van de toiletdeuren. Zo geloven wij dat we ons op een bepaalde verdieping echt op de Noordpool bevinden. Overal is over nagedacht, van sneeuw tot pinguïns en iglo's.



Vervolgens komen we in een Engelse bibliotheek. “De medewerkers wilden dit graag”, is de reactie van Lucas op onze verbaasde blik. Vooraf aan het ontwerp is een uitgebreid onderzoek gedaan door psychologen naar de wens van de medewerker. Medewerkers kregen een formulier waarbij ze op een schaal van 1 op 10 konden aangeven of ze iets wel of niet belangrijk vonden. Zo heeft een goed koffiezetapparaat voorkeur boven een marmeren vloer en wilden ze in plaats van een strak zakelijk design, gewoon een plek waar ze zich thuis voelden en waar ook plek is voor spel en ontspanning.



We kijken onze ogen uit, we vallen van de ene sfeer in de andere. Is dit allemaal in één pand? Moet dit niet onbetaalbaar zijn? Zijn mensen niet meer aan het spelen dan aan het werk? Slokt dit niet ongelooflijk veel van de m² op?

Het antwoord is iets wat we vooraf niet verwachtten. De kosten van dit concept zijn niet veel hoger dan de kosten van een traditioneel kantoorconcept. Dit heeft onder andere te maken met de ruimte verdeling: maar 6% van de beschikbare m² is op deze bijzonder manier ingericht, de rest is standaard. Daarnaast is op een slimme manier meubilair ingekocht. Zo zijn de banken bij de Engelse bibliotheek bijvoorbeeld gekocht in een kringloopwinkel. Ander meubilair is bij winkels vergelijkbaar met Ikea gekocht. Ook hebben ze een ruimte met 'rest tapijttegels' die zij hebben gekregen van een tapijtleverancier. Door deze verschillende tapijttegels naast elkaar te leggen wordt een heel grappig effect bereikt.

Bij de aanschaf van materialen en producten is rekening gehouden met een afschrijftermijn van twee jaar, wat betekent dat wanneer over twee jaar een ruimte niet meer voldoet aan de verwachtingen, deze kostenbewust veranderd kan worden en er een andere ruimte van gemaakt kan worden. Vanuit kostenoverwegingen en maatschappelijk oogpunt zijn overlegruimtes ontworpen door studenten van de kunstacademie. Er is een wedstrijd uitgeschreven waarbij studenten voor een bepaald budget een ontwerp mochten maken. Eén van de winnende ontwerpen is hieronder te zien.



Tot slot:

Het gevoel dat wij kregen bij het Google-pand is lastig te beschrijven. Wij werden vrolijk van de verschillende soorten ruimtes en ook van de mensen. De medewerkers zijn relaxed en het leek één grote familie. Op de vraag of ze productiever zijn dankzij deze huisvesting in vergelijking tot een

standaard kantoorconcept, heb ik geen harde cijfers. Echter aan de innovatieve en creatieve ontwikkelingen van Google te zien (denk aan Google Chrome, Maps, etcetera.) en de sfeer binnen het bedrijf te hebben geproeft, kunnen wij stellen dat dit concept bij Google werkt. Men hoeft het pand niet meer te verlaten om lekker te lunchen of te ontspannen en je gezin te zien. Google heeft gezorgd dat alle faciliteiten waar de Googlers behoefte aan hebben er zijn. Er wordt een goede work-life balance gecreëerd met flexibiliteit in de werktijden en ruimte voor creativiteit.

Het is een pand dat past bij het werken in de 21^e eeuw, waarbij kennis en innovatiekracht nodig zijn om te overleven. Google zorgt ervoor door hun strategie, gericht op persoon, organisatie en maatschappij hun doelstellingen te bereiken en de medewerkers te binden en boeien om zo de kennis zoveel mogelijk binnen de organisatie te houden.

Wij zijn ervan overtuigd dat dit niet alleen bij Google mogelijk is, maar ook toepasbaar is bij andere organisaties, zowel IT gerelateerd als andere branches, zowel grote als kleine organisaties met een groot of klein budget. Door slim naar oplossingen te zoeken en ruimtes te maken die passen bij de medewerkers van het bedrijf en door bestaande met nieuwe zaken te combineren kan ieder pand omgetoverd worden in een pand waar men graag wil zijn. Alle faciliteiten die nodig zijn en waar behoefte aan is worden geïntegreerd op een leuke speelse manier.

Google is op dit moment hét voorbeeld van het afstemmen van het concept op de medewerkers. Dus niet alleen zeggen dat de medewerker centraal staat, maar ook doen!

(Dit is gebaseerd op gesprekken met o.a. de facility manager van Google Zurich en de architect van dit pand (Stefan Camenzind).) Foto's in deze rapportage zijn gepubliceerd door Google. I.v.m. het beleid van Google hebben wij zelf geen foto's mogen maken).