

# Zpráva o kancelářských trendech 2016

Kancelář zítřka – inteligentní, uvědomělá a flexibilní



6 odborníků  
17 městských oblastí  
8.000 kancelářských pracovníků

## 4/10

uvádí, že se setkali s prázdným zásobníkem na mýdlo nebo papír a se sociálním zařízením, které nebylo řádně uklizeno

## 65%

souhlasí, že návrh kancelářského prostoru má dopad na atmosféru mezi spolupracovníky

## 56%

věří, že jsou hygieničtější než většina lidí v jejich kanceláři





## Úvod

Nové myšlenky a přístupy vyvíjejí kancelářské prostory a způsob práce. Tuto Zprávu o kancelářských trendech jsme vypracovali proto, aby značka Tork chápala nejen potřeby svých zákazníků, ale také potřeby jejich zákazníků. Tato zpráva vychází z průzkumu, jehož se zúčastnilo 8.000 kancelářských pracovníků ve velkých městech po celém světě, a z řady podrobných rozhovorů se šesti odborníky na oblast hygieny kancelářských prostor a jedná se o naši nejnovější práci v naší nepřetržité snaze o pochopení světa, v němž působí značka Tork.

Kanceláře prošly a prochází neustálým vývojem – od buněk po specifické vnitřní prostory. Pochopení toho, kam tato cesta vede, je důležité pro to, abychom mohli poskytovat řešení, která jsou vhodná pro kanceláře budoucnosti.

V této zprávě popisujeme tři hlavní trendy zjištěné při naší studii: hygienicky inteligentní kancelář, uvědomělá kancelář a flexibilní kancelář. Upřímně věříme, že tyto trendy znamenají hlavní možnosti pro vedení podniků, stejně jako pro poskytovatele kancelářských služeb, a doufáme, že naše analýza může informovat, jak využít výhodu příležitostí, které jsou před námi.

**Příjemné čtení!**

# Hygienicky inteligentní kancelář



S tím, jak se zvyšuje počet inteligentních připojených zařízení, jsou zaměstnanci v kancelářích také otevření připojovacím zařízením, která souvisejí s hygienou. Jsme na hranici významného pokroku, protože společnosti jsou stále chytřejší ve sběru a zpracovávání kancelářských dat.

### **Co se stane, když se věci v naší kanceláři připojí on-line a začnou vzájemně komunikovat?**

Internet věcí vstupuje na pracoviště s více předměty, než je jen laptop, chytrý telefon a tiskárna. Jsme na hranici průlomu v tomto druhu technologie.

„V mnoha dnešních kancelářích je stále velmi málo dat pro rozhodování,“ říká Linda Ekener Mägi, která pracuje v oddělení strategického obchodního rozvoje v globální ICT společnosti Ericsson, „většina společností stále používá metody jako z doby kamenné, jako obcházení a počítání, kolik zaměstnanců sedí za svým strojem. Vozidla mají mnoho snímačů a shromažďují data už dlouho; kanceláře se budou také posouvat tímto směrem.“

Připojené kancelářské prostředí vytváří tok informací, které umožňují vedení a poskytovatelům služeb získat konkrétní znalosti o využívání kanceláří, informace, které mohou být analyzovány, aby se mohlo dosáhnout čistějšího a efektivnějšího pracoviště.

### **Od dat k rozhodnutí**

Pokud jde o zlepšování kancelářského prostředí přes připojená zařízení, je hygiena klíčovým hlediskem,“ říká Tony Löff ze společnosti H&M, který vyvíjí koncept globální správy zařízení tohoto oděvního giganta, „pokud by nebyla dodržována zásadní hygiena, hned bychom obdrželi mnoho stížností.“

Výsledky průzkumu význam hygieny potvrzují: průměrně 79 % respondentů od New Yorku po Šanghaj uvedlo, že by informovali své vedoucí v kancelářích nebo správce zařízení, pokud by nebyli spokojeni s kvalitou hygienických výrobků, a přibližně 40 % všech kancelářských pracovníků občas narazí na prázdné zásobníky na toaletní papír, papírové ručníky nebo mýdlo a nedostatečně uklizená sociální zařízení.

Konektivita v kanceláři už začíná umožňovat poskytovatelům služeb odstraňovat tyto druhy problémů. Inteligentní zásobníky na sociálních zařízeních mohou zaslat oznámení, když dochází mýdlo a papír, a snímače na sociálních zařízeních a jinde registrují pohyb a provoz, takže mohou být tyto prostory uklizeny poté, co je použije určitý počet lidí. Tento druh informací v reálném čase umožňuje správcům zařízení aktivně řešit problémy dříve, než vzniknou, namísto toho aby problémy zjišťovali až prostřednictvím stížností či dlouhými opakovanými pochůzkami.

Dalším krokem bude analýza dat pro informované navrhování a vývoj nových kanceláří. Pochopení toho, jak jsou zařízení využívána a kde jsou nedostatky, umožňuje vedení vytvářet pracoviště, která lépe odpovídají potřebám jejich zaměstnanců. Kancelářské prostředí se stane hygienicky inteligentnější.

„Společnosti vážají více investovat do konektivity kanceláří z důvodu krátkodobých nákladů, ale musí si uvědomit konkrétní výhody produktivity, které může internet věcí (IoT) v kanceláři poskytnout, a sice že zaměstnanci budou zdravější a spokojenější,“ říká Tony Löff.

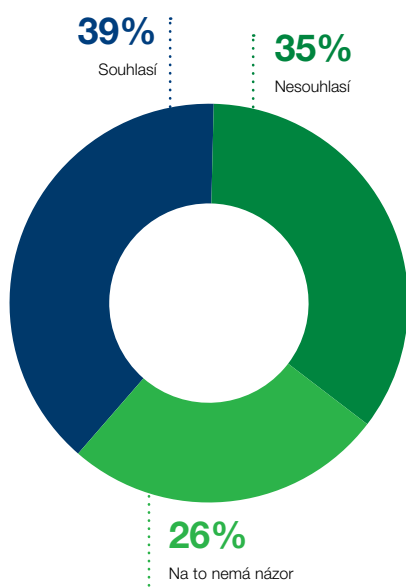


„Z hlediska zlepšování kancelářského prostředí pomocí připojených zařízení je klíčovým aspektem hygiena.“

**Tony Löff, oblastní správce zařízení, Global Expansion, H&M**



## Je hygiena na sociálních zařízeních stále problém?



O: Sociální zařízení v mojí kanceláři nejsou vždy řádně uklizena

### Nadešel čas jednat

Zaměstnanci mají také rádi konektivitu. Od 65 % v Berlíně a Frankfurtu po 88 % v Šanghaji souhlasí průměrně 73 % respondentů s tím, že zvýšená konektivita a dostupnost zlepšují jejich pracovní život. Lidé si také začínají uvědomovat potenciál inteligentních hygienických řešení: podle naší studie se přibližně 40 % pracovníků v New Yorku a Londýně domnívá, že připojení věcí na internet v kanceláři může mít dopad na hygienu.

Linda Ekener Mägi vysvětluje, že reakce na úspěšnou aplikaci do chytrých telefonů, kterou společnost Ericsson vyvinula, aby zaměstnancům pomáhala neustále hledat dostupné malé zasedací místnosti, byla následující: „Skvělé, a kde získám aplikaci pro nalezení volných toalet?“ V kancelářích s tisíci zaměstnanci bude mít vyřešení tohoto druhu problémů skutečný dopad na produktivitu pracovníků.

Je zde příležitost pro poskytovatele služeb a správce zařízení v aktivní podpoře svých klientů, aby pochopili významu investic do inteligentnějších řešení pro kancelářskou hygienu. Výsledky průzkumu jsou jasné – lidé již očekávají, že se jejich kancelářské prostředí stane více připojené, a uvažují o konektivě jako o prostředku ke zlepšení svého pracovního života.

S vyšší připojeností kanceláří se výzvou stává shromáždění veškerých informací na jednom místě. Dnes je toto shromažďování rozděleno mezi různé systémy, kdy jeden poskytovatel služeb získává data z automatů na kávu, jiný z tiskáren atd. Jednou zde bude společná platforma umožňující tok informací a budeme svědky posunu od dat jako součásti rozvoje kanceláře k rozvoji kanceláří založenému zejména na novém druhu dat.

Před správci zařízení, kteří mohou hrát důležitou úlohu v této konsolidaci dat, jsou dvě významné příležitosti a tyto pomohou společnostem pochopit, jak interpretovat toto nové množství informací a reagovat na ně s cílem vytvořit inteligentnější a hygieničtější pracoviště: hygienicky inteligentní kancelář.



NEW YORK  
**78%**

respondentů uvádí,  
že zvýšená konektivita  
a dostupnost zlepšují  
jejich pracovní život

LONDÝN  
**38%**

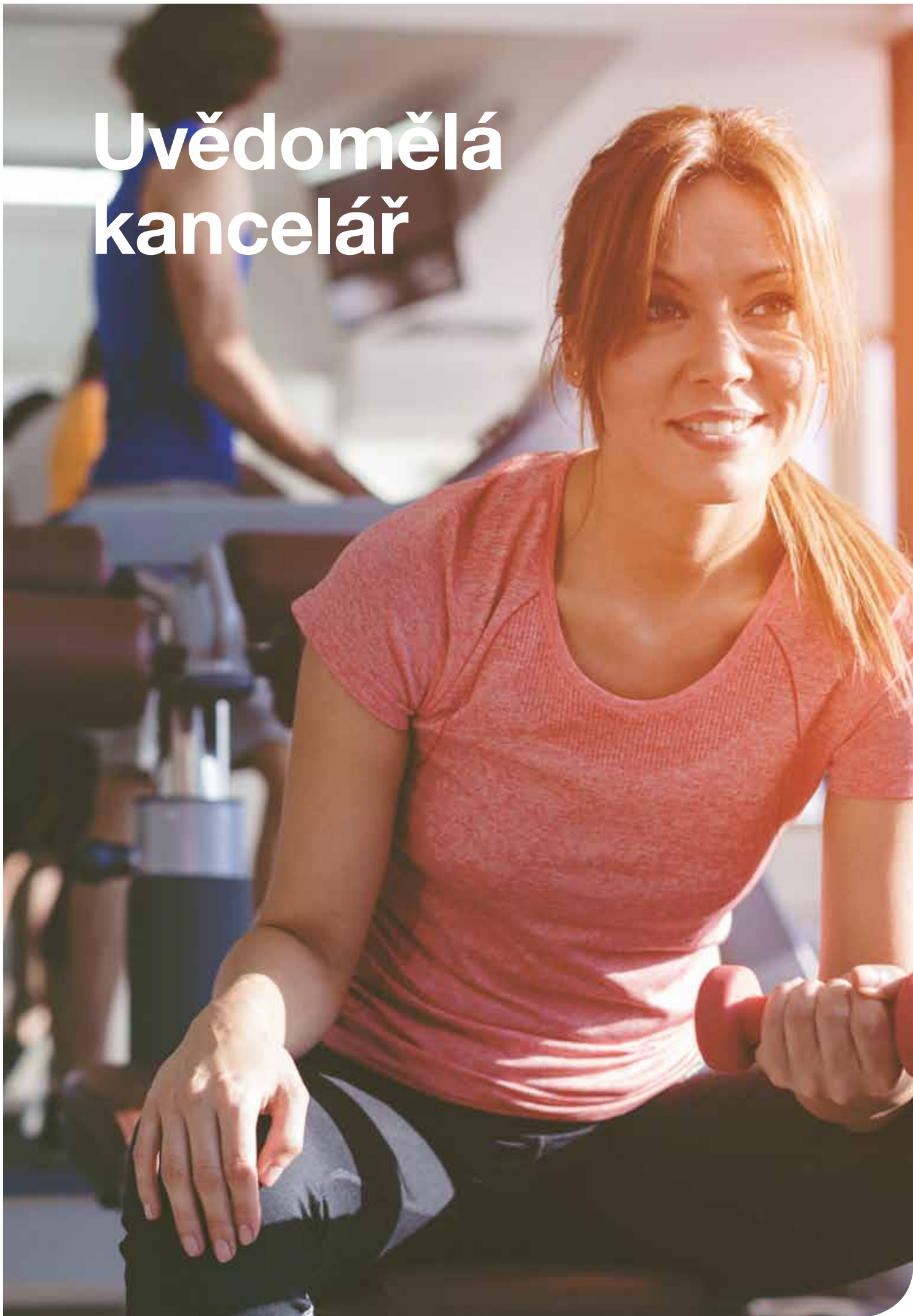
respondentů se  
domnívá, že více věcí  
připojených  
k internetu v kanceláři  
může mít dopad  
na hygienu

ŠANGHAJ  
**83%**

respondentů se  
domnívá, že jejich  
kancelář bude  
v nadcházejících  
letech připojena



# Uvědomělá kancelář





Zaměstnanci jsou stále uvědomělejší, co se týče životního stylu, což podporuje poptávku po holistických řešeních, která zahrnují vše od kvality ovzduší po tělocvičny. Manažeři, kteří chtějí dnes přilákat talenty, musí poskytnout udržitelné, hygienické a přívětivé kancelářské prostředí.

### Více než pouhé místo pro vykonávání práce

V dnešních kancelářích 45 % zaměstnanců uvádí, že mají bufet, téměř čtvrtina má tělocvičnu a více než jedna třetina uvádí, že jejich kancelář je dobrým místem pro sociální styk se spolupracovníky po pracovní době. Proč jsme svědky toho, že tyto aktivity a služby, tradičně omezené na soukromý život zaměstnanců, vstupují na pracoviště?

Podle Niklase Dahlgrena, specialisty na řešení zvyšování produktivity ve společnosti Microsoft, to souvisí s rozvojem digitálního pracovního prostoru a s volností, kterou to poskytlo zaměstnancům; tyto pracovní prostory jsou snadno po ruce odkudkoliv přes váš telefon, tablet či laptop.

Většina kancelářských pracovníků ve všech velkých městech uvádí, že jejich společnost je technicky připravena na podporu vzdálené práce, a více než 60 % se domnívá, že vzdálená práce je dobrá pro jejich zdraví. Manažeři se musí ujistit, že zaměstnanci se nevyhýbají pracovišti z hygienických nebo jiných důvodů.

„Osobnímu setkání se nic nevyrovná. Lidé pracující pouze digitálně riskují, že se dostanou na okraj, což ztěžuje zajištění dobře fungujících skupin,“ podotýká Dahlgren.

Zaměstnanci měli možnost ochutnat, jaké to je pracovat odkudkoliv, což znamená, že kanceláře mají velkou konkurenci v domovech zaměstnanců a dalších sympatických místech. Zaměstnanci budou stále muset docházet do kanceláře, ale to, aby byli v tomto prostředí spokojeni, bude vyžadovat více úsilí než dosud, včetně univerzálnějších přístupů ke správě zařízení, protože se pracoviště stále více využívají pro činnosti náročné na úklid, jako je např. cvičení.

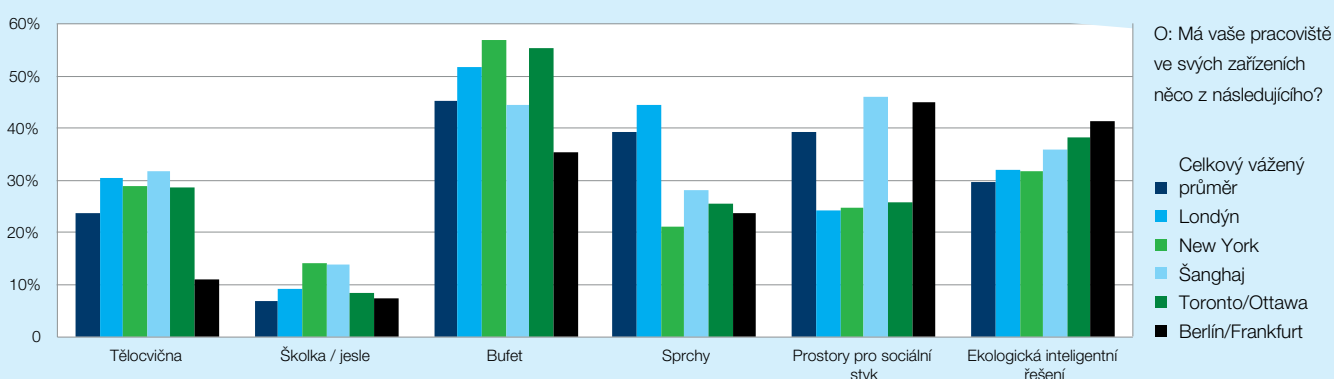
V Redmond campus, sídle společnosti Microsoft o 125 budovách ve Washingtonu s více než 40 000 zaměstnanci, neposkytuje společnost jen vše od fotbalových hřišť po míle chodeckých stezek v lese, ale vedení také vyzvalo nejlepší místní restaurace k otevření svých poboček na místě tak, aby zaměstnanci nemuseli opouštět své pracoviště, když chtějí dostat kvalitní jídlo.

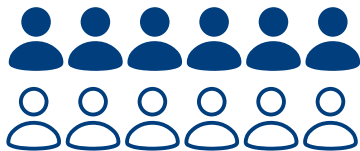


„Osobnímu setkání se nic nevyrovná. Lidé pracující pouze digitálně riskují, že se dostanou na okraj, což ztěžuje zajištění dobře fungujících skupin.“

**Niklas Dahlgren, specialista řešení zvyšování produktivity, Microsoft**

Mnoho kanceláří po celém světě je navrženo tak, aby umožňovaly i jiné aktivity, než je práci.

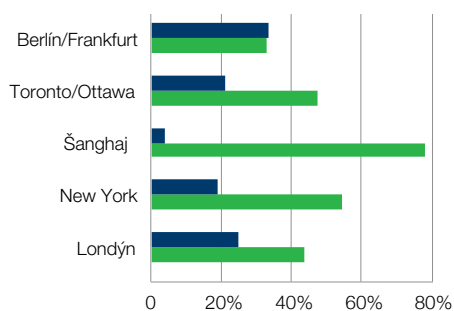




## Pohodlí v kanceláři

53 % dotazovaných pracovníků v kancelářích po celém světě uvádí, že zaměstnavatel pečuje o jejich pohodlí; 18 % s tím nesouhlasí.

## Podpora zdravého životního stylu



O: Můj zaměstnavatel mě podporuje v tom, abych žil zdravým stylem

■ Nesouhlasí  
■ Souhlasí

„Neustále přemýšlíme o tom, jak zlepšit kvalitu pracovišť Microsoftu. To zahrnuje vše od jednoduchých nápadů, jako jsou snímatelné bílé tabule, které si můžete vzít s sebou na další poradou, po experimentování s aplikacemi našeho technického výzkumu, jako např. řešení velkých dotykových obrazovek pro kancelář a domov,“ říká Niklas Dahlgren.

### Zdravý zaměstnanec je šťastný zaměstnanec

Připomínáme, že 79 % respondentů průzkumu uvádí, že by informovali svého vedoucího nebo správce zařízení, pokud by nebyli spokojeni s kvalitou hygienických výrobků; společnosti, které berou vážně lákání a udržení talentovaných pracovníků, budou muset také nabízet požadovaná kvalitní hygienická řešení.

Zaměstnanci, kteří si stále více uvědomují, že jejich kancelářské prostředí je součástí obecného trendu zdravého životního stylu – lidé si stále více uvědomují svůj životní styl a chtějí, aby byl zdravý a udržitelný. To podporuje poptávku po holistických řešeních, která zajišťují zdravé a udržitelné kancelářské prostředí obecně.

Kvalita ovzduší, osvětlení a teplota jsou klíčovými hledisky. Niklas Dahlgren věří, že můžeme být v těchto prostorech svědky řešení, která se více řídí preferencemi zaměstnanců, např. řešení, které pracovníkům umožňuje vybrat si mezi rozličnými prostory s různými úrovněmi teploty podle toho, zda upřednostňují teplejší nebo chladnější prostředí. Regulace teploty je také záležitostí udržitelnosti.

„Tím, že se připojila ohromná síť snímačů poskytujících data, se umožnilo správě zařízení Redmond odhalit a napravit významné neefektivity, jako jsou proti sobě pracující klimatizační jednotky a topení, čímž se šetří velké množství energie,“ uvádí Dahlgren.

### Pracovníci chtějí lepší budovy

Už nyní více než polovina pracovníků v kancelářích uvádí, že se jejich zaměstnavatel stará o jejich blaho, a třetina uvádí, že jejich kancelář je navržena s cílem nejvyšší priority zdraví zaměstnanců. To jsou pro správce zařízení a poskytovatele služeb dobré zprávy: vysoce kvalitní správa zařízení se stává významným, jedinečným prodejním místem, když se společnosti rozhodují, které kanceláře si pronajmou.

Robert Tamilio ml., viceprezident pro prodej a marketing předního dodavatele spotřebního materiálu pro sociální zařízení Strauss Paper, vidí posun směrem ke kancelářím, kde se akceptují požadavky zaměstnanců: „Ještě před deseti lety se společnosti nájemců nestaraly o to, z čeho jsou stěny a jak se budovy uklízejí, a dnes to chtějí vědět.“

Tato společnost zásobuje řadu budov třídy A na Manhattanu a všímá si změn ve způsobu, jakým lidé kupují jejich výrobky: „Zásobujeme Freedom Tower. Abychom získali tento kontrakt, absolvovali jsme prvně dvě setkání na téma udržitelnost a až pak jsme se dostali k dalším vlastnostem našich výrobků.“

Tamilio ml. také uvádí, že vedoucí pracovníci zjišťují, že zdravá, udržitelná budova s ekologickými servisními výrobky je hlavní marketingovou výhodou. „A na co můžeme být skutečně hrdí,“ uvádí, „je to, že zákazníci nás žádají, abychom jim pomohli zabezpečit jejich dlouhodobé podnikání.“

Nastává světlá budoucnost pro úklidové společnosti a poskytovatele služeb, kteří nepřinášejí na stůl jen nejnižší cenu za metr čtvereční, ale také nabízí holistický přístup, co se týče kancelářské hygieny a udržitelnosti při plnění požadavků stále uvědomělejších pracovníků, a poskytují konkurenční výhody svým zákazníkům.



„Ještě před deseti lety se společnosti nájemců nestaraly o to, z čeho jsou stěny a jak se budovy uklízejí, a dnes to chtějí vědět.“

Robert Tamilio ml.,  
viceprezident pro prodej  
a marketing ze společnosti  
Strauss Paper



# 1/3

kancelářských  
pracovníků po celém  
světě uvádí, že je jejich  
kancelář navržena  
s maximální prioritou  
na zdraví zaměstnanců

# Flexibilní kancelář





Návrh kanceláře se posouvá od univerzálních řešení jedné velikosti k řešením, která splňují různé potřeby pro různé činnosti. Tyto flexibilní kanceláře vyžadují také nová flexibilní hygienická řešení.

#### Dispozice kanceláře

Kanceláře po celém světě se nejen více propojují, ale vyvíjí se i jejich dispoziční uspořádání. Přes 60 % respondentů uvádí, že v posledních třech letech se jejich kancelář alespoň jednou předělávala. I když jednotlivé místnosti či buňky a otevřené kancelářské prostředí stále převládají, 15 % už má jiný druh kancelářského prostředí.

V hustě osídlených městech s vysokým nájemným, jako je Londýn a New York, mění společnosti své kanceláře, aby se snížily náklady. Často společnosti mívají mnohem více prostoru, než jejich zaměstnanci potřebují. Méně než polovina kancelářských pracovníků v našem průzkumu uvádí, že jejich kancelářský prostor je efektivně navržený.

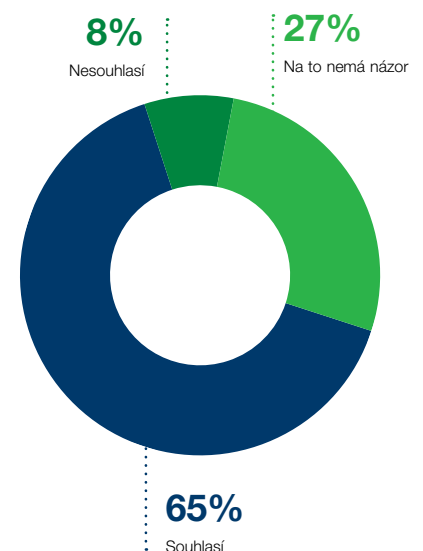
„Pokud by výrobní závod měl takové množství nevyužitého prostoru jako průměrná kancelář, pak by musel dávno zkrachovat,“ říká Linda Ekener Mägi z oddělení strategického podnikového rozvoje společnosti Ericsson.

Ovšem přeplánování kanceláře není jen o snížení nájemného; vedení si také přeje udržet šťastný a produktivní personál. 65 % pracovníků souhlasí s tím, že návrh kancelářského prostoru má dopad na atmosféru mezi kolegy. Ale jaký druh kanceláře chtějí?

Požadavky se zdají být na první pohled poněkud protichůdné. Přes 47 % kancelářských pracovníků uvádí, že upřednostňují kancelář navrženou tak, aby umožňovala a podporovala sociální vazby, a současně 65 % chce kancelář navrženou tak, aby poskytovala tišší a klidnější pracovní prostředí.

Univerzální kancelář jedné velikosti to nedokáže: potřeby se mění ze dne na den, stejně jako mezi jednotlivými pracovníky.

65 % uvádí, že návrh kancelářského prostoru má vliv na atmosféru mezi spolupracovníky

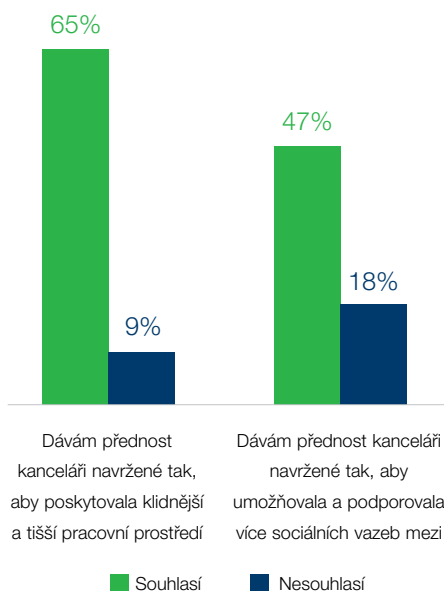


# 62%

Podíl kancelářských pracovníků, u nichž bylo v posledních třech letech změněno uspořádání kanceláře



Kancelářští pracovníci tu chtějí všechno – klid, ticho a sociální vazby



„Při navrhování kancelářského prostředí budeme chytřejší v rozpoznávání a řešení mnoha různých potřeb. Dříve zaměstnavatelé ani nevěděli, že nějaké existují,“ říká Lisa Grape, interiérová architektka ve společnosti White, která se zaměřuje na interiéry a navrhování středisek výzkumu a vývoje.

„Zjistili jsme, že otevřené prostory podporují řešení příliš mnoha úloh najednou, což jak ukazuje výzkum, je pro nás špatné, ale neexistují žádné ekonomické nebo ekologické pobídky, které by nás vrátily zpět, kdy měl každý svou kancelář. Rozšířenější se stanou kanceláře uspořádané podle jednotlivých činností.“

### Dostat zaměstnance na palubu

Kanceláře, které jsou uspořádané podle jednotlivých činností, poskytují různá prostředí podporující rozličné druhy úkolů namísto jednoho pevného pracovního stolu, a mohou tak poskytovat dobrou kombinaci ke splnění těchto potřeb. Aby ovšem byla kancelář uspořádaná podle jednotlivých činností efektivní, musí být její uspořádání dobře naplánováno a pochopeno zaměstnanci, což je výsledkem pečlivé analýzy a dialogu, které se zaměřují na jejich potřeby.

„Členové vedení, kteří rozhodují o změně uspořádání kanceláře, mohou velmi snadno zapomenout na to, že jejich zaměstnanci nemají stejný smysl pro řízení,“ říká Lisa Grape.

Ve flexibilnějším kancelářském prostředí je zahrnout rozdíly a umožnit zaměstnancům ovlivňovat svou situaci také velmi důležité z hlediska hygieny. Zaměstnanci se neshodnou ani v otázkách hygieny. 53 % respondentů uvádí, že se úroveň hygieny liší mezi jednotlivci v jejich kanceláři, s čímž nesouhlasí pouze 21 %.

V Torontu a Ottawě se téměř dvě třetiny respondentů domnívají, že jsou hygieničtější než většina lidí v jejich kanceláři, což je ovšem matematicky nemožné. Zaměstnanci ve všech městech, v nichž se průzkum prováděl, nejsou spokojeni s ničím – od používání stejné umývárny jako osoby, které neznají (42 %), po drobky a skvrny od jídla jiných zaměstnanců (62 %).

Tyto výsledky zdůrazňují rozdíly v jednotlivých postojích a vnímání z hlediska hygieny, což poskytuje společnostem zabývajícím se správou zařízení příležitost, jak rozpoznat a plnit měnící se požadavky zaměstnanců.

### Zajištění kompletní a flexibilní hygieny

Více než polovina pracovníků po celém světě se často bojí infekce od kolegů, kteří chodí do práce, když jsou nemocní, což může vysvětlovat, proč se šest z deseti respondentů domnívá, že vzdálená práce je dobrá pro jejich zdraví. Když se posouváme směrem ke sdílení většího kancelářského prostoru, očekávejte zvýšenou poptávku po řešeních, která umožňují aktivitu samotných zaměstnanců při zajištění hygieny v kancelářích.

„Jsou lidé, kteří mění své pracoviště každý den, a někdy několikrát za den, proto potřebujeme poskytovat řešení, která zaměstnancům umožní čistit klávesnice a další sdílené kancelářské vybavení,“ říká Ola Sarvik, člen globální sítě specialistů na čištění společnosti Sodexo, „a dále porostou očekávání flexibility našich služeb.“

S tím, jak se návrh kanceláře stává flexibilnějším, aby umožňoval zaměstnancům společnosti plnit různé role a úkoly, se budou vyhledávat aktivní řešení poskytující kvalitnější hygienu kanceláře a umožňující samotným zaměstnancům převzít větší kontrolu nad hygienou pracoviště; nejprve to ovšem bude příležitost konkurenční výhody pro správu zařízení a poskytovatele služeb, kteří je jsou schopni poskytovat.

## O studii

Během března a dubna 2016 provedla značka Tork průzkum a řadu rozhovorů s cílem získat znalosti a pochopit globální trendy v oblasti kancelářské hygieny. Výsledkem této studie je tato *Zpráva o kancelářských trendech*.

Průzkum se prováděl tak, že kancelářští pracovníci samostatně vyplňovali on-line dotazník, jednalo se o následujících sedmnáct městských oblastí:

Amsterdam/Rotterdam, Berlín/Frankfurt, Brisbane/Sydney, Kodaň, Dublin/Cork, Helsinky, Londýn, Moskva, New York, Los Angeles/San Francisco, Oslo, Paříž, Šanghaj, Stockholm, Toronto/Ottawa, Vilnius, Varšava.

Celkem bylo shromážděno 8.000 odpovědí. Ve zprávě jsou celková čísla váženými průměry, kde každá městská oblast má přidělenou stejnou váhu bez ohledu na velikost nebo počet respondentů.

Rozhovory se vedly s následujícími jednotlivci:

Tony Löf, regionální správce zařízení, Global Expansion, H&M

Linda Ekener Mägi, strategický rozvoj podniku, Ericsson

Robert Tamilio ml., viceprezident pro prodej a marketing, Strauss Paper

Niklas Dahlgren, specialista na řešení zvyšování produktivity, Microsoft

Lisa Grape, interiérová architektka zaměřující se na interiéry a návrh výzkumných a vývojových středisek, White Architects

Ola Sarvik, ředitel Soft FM, Nordics a člen globální sítě specialistů na čištění společnosti Sodexo



Chcete se dozvědět více  
o značce Tork?

Navštivte prosím [www.tork.cz](http://www.tork.cz)

**SCA HYGIENE PRODUCTS, s. r. o.**  
AflH Professional Hygiene Europe  
Sokolovská 94, 186 00 Praha 8  
Tel.: (+420) 221 706 111, Fax: (+420) 221 706 333  
IČ: 48536466 / DIČ: CZ48536466  
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném  
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 19108.  
[www.tork.cz](http://www.tork.cz), [www.sca-tork.com](http://www.sca-tork.com)

SCA *Care of life*. Because our products make  
life easier for you and for millions of people  
around the world. Because our resources  
and the way we work are natural parts of  
the global lifecycle. And because we care.

