Raport trendów biurowych 2016

Biuro przyszłości – inteligentne, świadome i elastyczne

6 ekspertów
17 miast
8,000 pracowników biur

4/10

pracowników zauważa puste dozowniki mydła i papieru toaletowego oraz twierdzi, że toalety nie zostały starannie wyczyszczone

65%

pracowników biurowych przyznaje, że układ przestrzeni biura wpływa na relacje między pracownikami

56%

respondentów uważa, że przestrzega zasad higieny bardziej niż większość osób zatrudnionych w ich biurze

Wprowadzenie

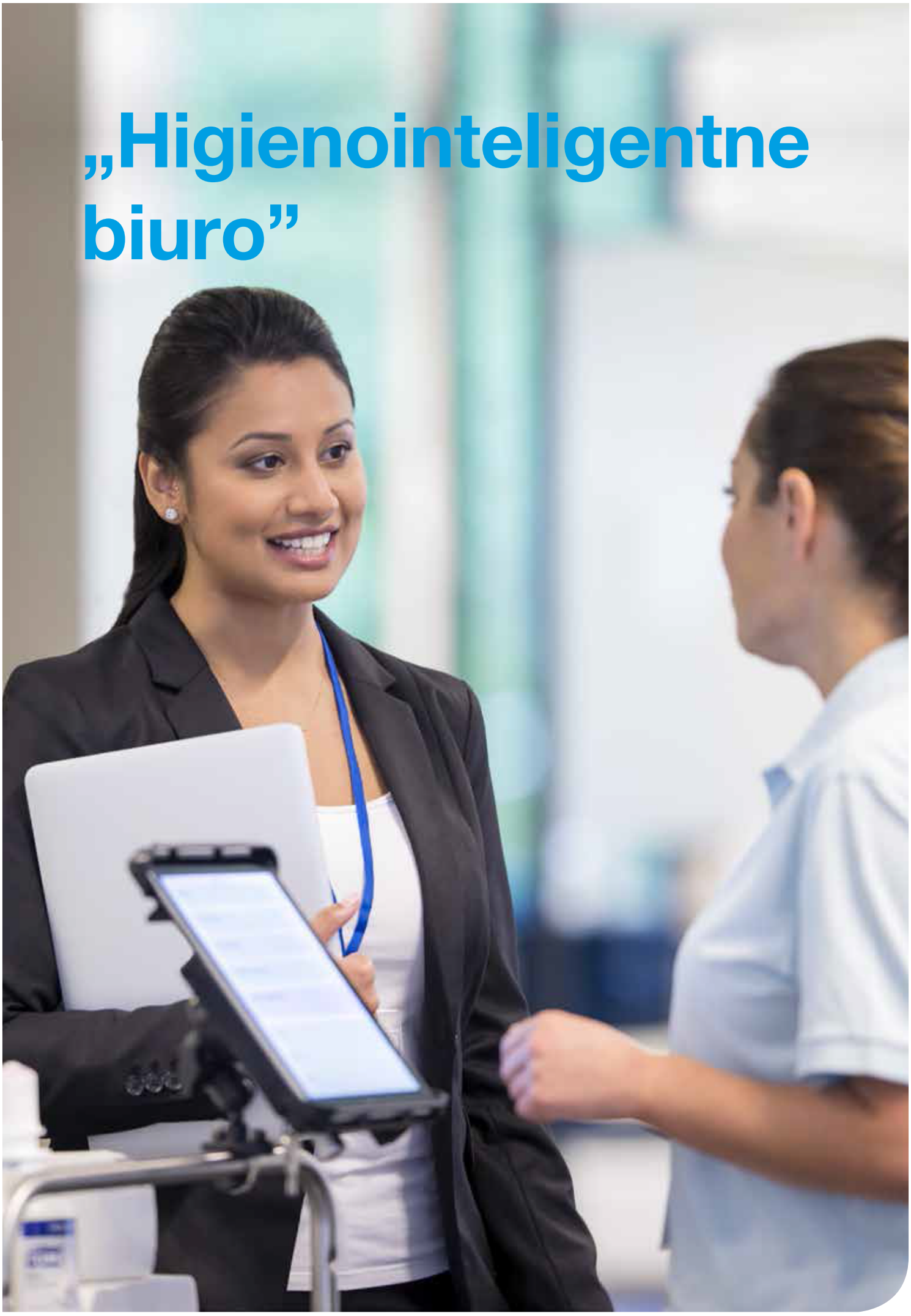
Nowe pomysły i nowe punkty widzenia modernizują przestrzeń biurową i metody, za pomoca których się w niej pracuje. Aby zrozumieć nie tylko potrzeby naszych klientów, lecz także potrzeby ich klientów, stworzyliśmy „Raport trendów biurowych Tork". Raport oparty jest na badaniu opinii 8 tysięcy pracowników biur w wielkich miastach na całym świecie, oraz na cyklu wywiadów z sześcioma ekspertami w zakresie higieny biurowej, a także stanowi owoc naszych wysiłków zmierzających ku zrozumieniu świata otaczającego Tork.

Od modułów w biurach typu „open space" po podział przestrzeni biurowych na pomieszczenia w zależności od obszaru działalności, biura przeszły i nadal przechodzą ciągły rozwój. Zrozumienie dokąd zmierzają te przemiany jest kluczowe, by móc zapewnić rozwiązania dostosowane do dzisiejszych biur.

W tym raporcie opisujemy trzy główne trendy zidentyfikowane w trakcie naszego studium: "higienointeligentne" biuro, świadome biuro oraz elastyczne biuro. Jesteśmy przekonani, iż owe trendy otwierają przed nami duże możliwości zarówno dla kadry zarządzającej obiektem, jak i tej zapewniającej obsługę techniczną. Mamy nadzieję, że nasza analiza dostarcza informacji pozwalających jak najlepiej wykorzystać nadchodzące szanse.

Miłej lektury!

„Higienointeligentne biuro”



Z coraz większą liczbą inteligentnych obiektów pojawiających się w miejscu pracy, pracownicy biurowi otwierają się na urządzenia połączone siecią internetową związane z higieną. Jesteśmy blisko przełomowych postępów: firmy gromadzą i przetwarzają dane w coraz bardziej inteligentny sposób.

Co się stanie, gdy przedmioty w naszym biurze przejdą w tryb online i zaczną komunikować się ze sobą?
Internet rzeczy wkracza do miejsca pracy z większą liczbą podłączonych do sieci obiektów – nie tylko laptopem, smartfonem czy drukarką. Jesteśmy o krok od przełomu w tym obszarze technologii.

„Dziś w wielu biurach nie istnieją sposoby gromadzenia danych, w oparciu o które można by podejmować strategiczne decyzje" mówi Linda Ekener Mägi, która pracuje z kadrą ds. strategicznego rozwoju biznesu w światowym rynku TIK, w Ericsson, "większość firm nadal korzysta z metod przypominających epokę kamienia łupanego, takie jak obchód i samodzielne liczenie pracowników siedzących przy swoich biurkach. Samochody od dawna miały wiele czujników, co pomagało gromadzić dane; biura również będą zmierzać w tym kierunku."

Podłączone do sieci środowisko biurowe umożliwia utworzenie przepływu informacji, pozwalając kadrze zarządzającej i dostawcom usług na zdobycie konkretnej wiedzy o tym, jak wykorzystywane są biura – wiedzy, która może być poddana analizie w celu tworzenia nowych rozwiązań dla czystszego i bardziej wydajnego miejsca pracy.

Od danych do decyzji
„Jeśli chodzi o ulepszanie środowiska biurowego za pomocą podłączonych do sieci urządzeń, higiena jest kluczowym aspektem" mówi Tony Löf z H&M, który rozwija koncepcję globalnego zarządzania obiektem dla odzieżowego giganta, „jeżeli podstawowa higiena nie będzie utrzymana, od razu pojawią się skargi."

Wyniki badania potwierdzają znaczenie higieny: średnio 79% respondentów od Nowego Jorku po Szanghaj mówi, że poskarżyłaby się kierownikowi biura lub obiektu, gdyby nie byli zadowoleni z jakości produktów higienicznych, a około 40% wszystkich pracowników biurowych od czasu do czasu znajduje puste dozowniki papieru i mydła oraz toalety, które nie zostały odpowiednio wyczyszczone.

Łączność w biurze już teraz zaczyna umożliwiać usługodawcom wyeliminowanie tego rodzaju problemów. Inteligentne dozowniki w toaletach mogą wysyłać powiadomienia push, kiedy na wyczerpaniu są dozowniki mydła i papieru, a czujniki m.in. w toaletach mogą rejestrować przepływ ruchu, dzięki czemu powierzchnie są czyszczone, gdy skorzysta z nich określona ilość osób. Ten rodzaj informawania w czasie rzeczywistym umożliwia kadrze zarządzającej obiektami być proaktywnym, rozwiązywać problemy, zanim się pojawią, a nie odkrywać problemy poprzez skargi lub długie, nawracające cykle kontroli.

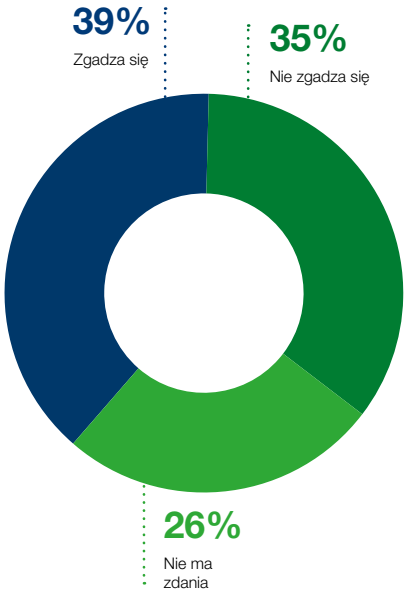
Następnym krokiem będzie analizowanie danych w celu odpowiedniego zaprojektowania i budowy nowych biur. Zrozumienie sensu użyteczności danych obiektów oraz tego, gdzie leży nieskuteczność rozwiązań, pozwala kadrze zarządzającej tworzyć miejsca pracy, które lepiej odpowiadają potrzebom pracowników. Środowisko biurowe będzie coraz bardziej „higienointeligentne".

„Firmy wahają się, czy inwestować więcej w łączność biurową ze względu na koszty krótkoterminowe, ale muszą zdać sobie sprawę z konkretnych korzyści dla produktywności biura, którą Internet Rzeczy może zapewnić – w formie szczęśliwszych, zdrowszych pracowników", mówi Tony Löf.

„Jeśli chodzi o ulepszanie środowiska biurowego za pomocą podłączonych do sieci urządzeń, higiena jest kluczowym aspektem"

Tony Löf, Lokalny Kierownik Obiektu, Globalny Rozwój, H&M

Higiena toalet wciąż stanowi problem



Pytanie: Łazienki w moim biurze nie zawsze są odpowiednio wyczyszczone

Czas na działanie

Pracownicy także lubią łączność. Od 65% w Berlinie i Frankfurcie do 88% w Szanghaju, średnio 73% zgadza się, że zwiększona łączność i dostępność Internetu poprawiają jakość życia w pracy. Zaczynają także zdawać sobie sprawę z potencjału inteligentnych rozwiązań higienicznych: zgodnie z naszą analizą, około 40% pracowników w Nowym Jorku i Londynie, uważa, że podłączenie urządzeń do internetu w biurze może mieć wpływ na higienę.

Linda Ekener Mägi wyjaśnia, że odpowiedź na cieszącą się powodzeniem aplikację na smartfon, stworzoną przez Ericsson, aby pomóc pracownikom znaleźć mini sale konferencyjne, brzmiała: „Świetnie, a teraz kiedy dostanę aplikację, która pomoże mi znaleźć dostępne toalety?" W biurach z tysiącami pracowników, rozwiązanie takich problemów naprawdę wpłynie na produktywność.

Pojawia się okazja dla dostawców usług i kierowników obiektów, by aktywnie pomóc klientom zrozumieć istotność inwestowania w inteligentne rozwiązania w zakresie higieny w biurach. Wyniki ankiety są jasne – ludzie już przewidują, że biura będą zależne od sieci internetowej w większym stopniu, i myślą o uzyskanej w ten sposób łączności jako o czymś, co poprawi jakość ich życia oraz pracy.

Gdy wykorzystywany jest Internet Rzeczy, wyzwaniem staje się zebranie wszystkich informacji w jednym miejscu. Dziś jest podzielone na różne systemy, z jednym dostawcą usług otrzymującym dane z ekspresów do kawy, innym z kserokopiarek, itd. Kiedy stworzymy wspólną platformę wymiany informacji, dostrzeżemy zmianę w roli danych – z części procesu rozwoju biura, do sytuacji, w której rozwój biura zawdzięczany jest nowym rodzajom danych.

Duże możliwości leżą przed kierownikami obiektów, którzy będą aktywnie uczestniczyć w tej konsolidacji danych, pomagając firmom zrozumieć jak interpretować i przetwarzać nowy wysyp informacji, aby tworzyć bardziej inteligentne i higieniczne: „higienointeligentne" środowisko pracy.

NOWY JORK

78%

respondentów uważa, że poprawa łączności i dostępności połączenia internetowego wpływa pozytywnie na jakość życia

LONDYN

38%

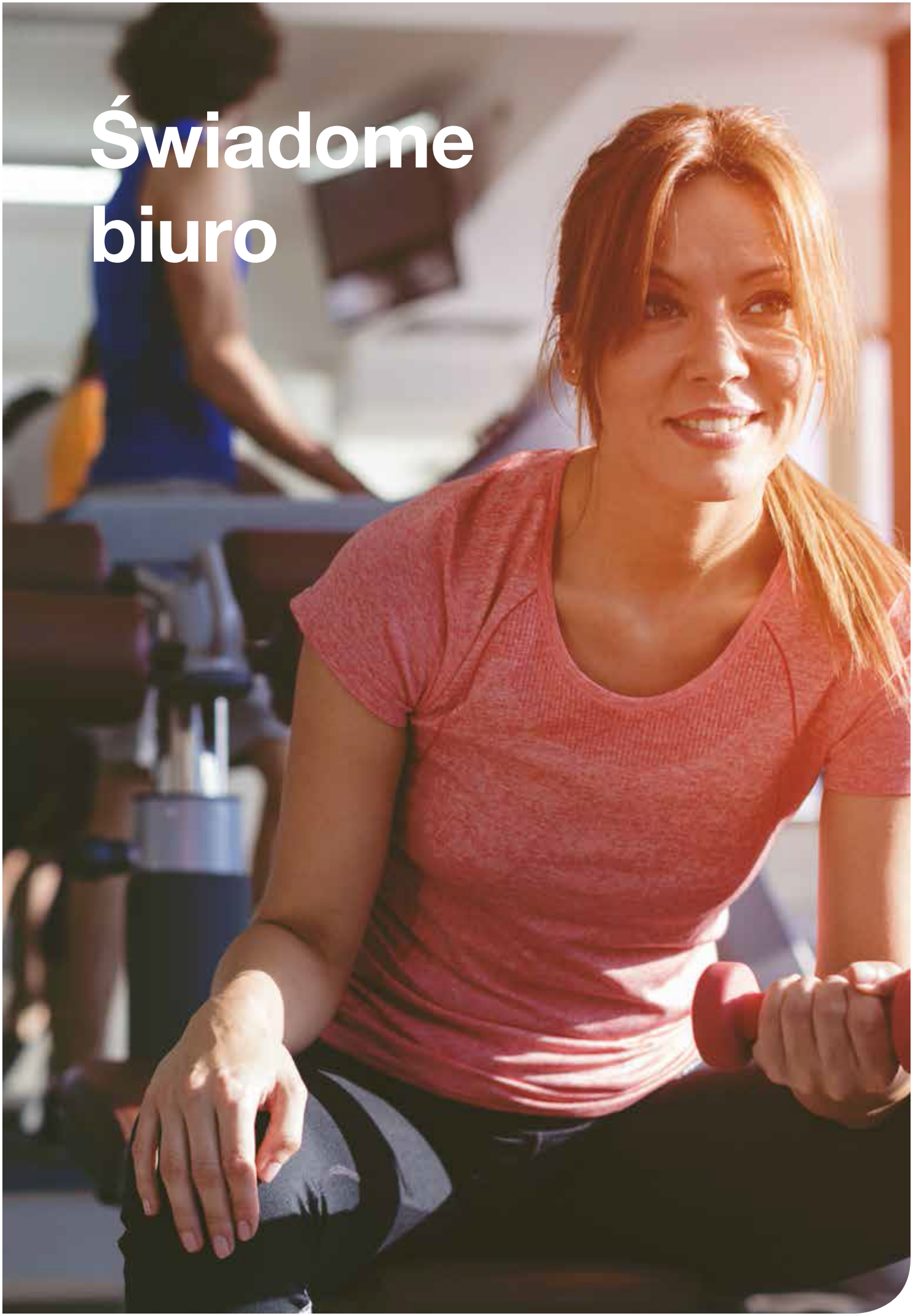
respondentów sądzi, że większa ilość sprzętu podłączonego do sieci poprawi higienę w miejscu pracy

SZANGHAJ

83%

respondentów jest przekonanych, że coraz więcej sprzętu biurowego będzie łączyło się z siecią

Świadome biuro



Pracownicy stają się coraz bardziej świadomi swojego stylu życia, stwarzając potrzebę holistycznych rozwiązań obejmujących kwestie takie jak jakość powietrza po siłownie. Managerowie chcący przyciągnąć talent muszą dziś zapewnić zrównoważone i higieniczne środowisko pracy, które da się lubić.

Więcej niż tylko miejsce wykonywania pracy
45% pracowników twierdzi, iż w ich miejscu pracy jest kawiarnia, ćwierć ankietowanych posiada siłownię, a więcej niż jedna trzecia uważa, że ich biuro jest dobrym miejscem do integracji po godzinach. Dlaczego dostrzegamy wejście takich aktywności i usług, tradycyjnie zarezerwowanych dla życia prywatnego, do miejsca pracy?

Według Niklasa Dahlgrena, Specjalisty ds. Produktywności w Microsoft, dzieje się tak dzięki rozwojowi cyfrowej przestrzeni pracy i wolności, jaką daje to pracownikom w formie nielimitowanego dostępu do smartfona, tabletu czy laptopa.

Większość pracowników we wszystkich miastach uważa, że ich firma jest technicznie gotowa na wprowadzenie pracy zdalnej, a ponad 60% uważa, że praca zdalna służy ich zdrowiu. Managerowie muszą upewnić się, że pracownicy nie unikają miejsca pracy ze względu na higienę czy inne czynniki.

„Nic nie zastąpi spotkania twarzą w twarz. Pracującym zdalnie grozi przesunięcie na margines, co utrudnia funkcjonowanie grup" komentuje Dahlgren.

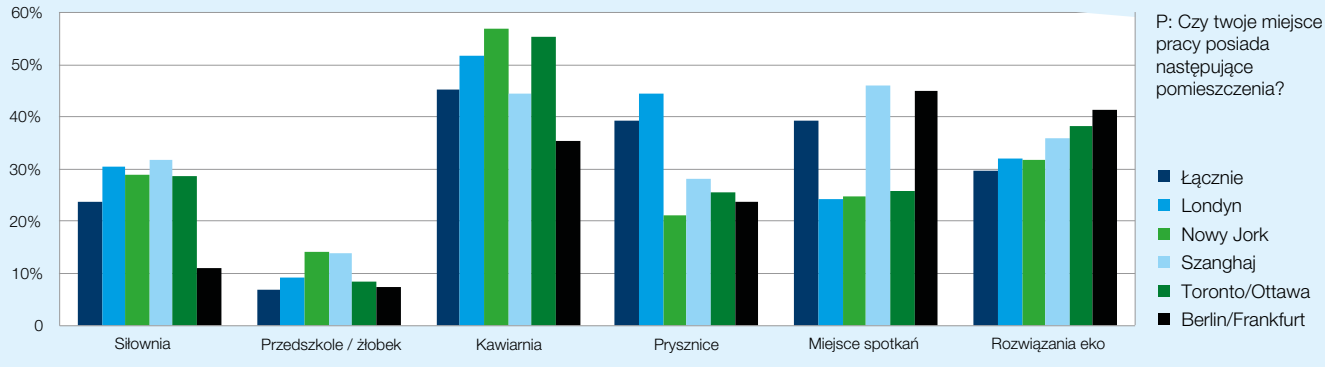
Pracownicy poczuli smak wolności, jaką daje praca zdalna, co oznacza poważną konkurencję dla biur ze strony domów pracowników i innych preferowanych miejsc. Pracownicy wciąż będą musieli pojawiać się w biurze, lecz utrzymywanie poziomu ich satysfakcji będzie wymagało więcej niż kiedyś, w tym bardziej wszechstronnego podejścia do zarządzania obiektami, ponieważ w miejscach pracy coraz częściej pojawiają się aktywności wymagające intensywnego czyszczenia, jak np. ćwiczenia fizyczne.

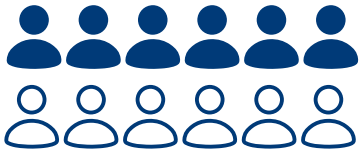
W kompleksie Redmond, czyli siedzibie Microsoftu w Waszyngtonie (liczącej 125 budynków i ponad 40 000 pracowników) firma nie tylko zapewnia wszystko od boisk po leśne ścieżki spacerowe, kadra zarządzająca zaprosiła także do współpracy najlepsze lokalne restauracje, aby pracownicy nie musieli wychodzić z biura po smaczny posiłek.

„Nic nie zastąpi spotkania twarzą w twarz. Pracującym zdalnie grozi przesunięcie na margines, co utrudnia funkcjonowanie grup"

Niklas Dahlgren, Specjalista ds. Produktywności, Microsoft

Wiele biur na świecie zapewnia aktywności inne niż pracę

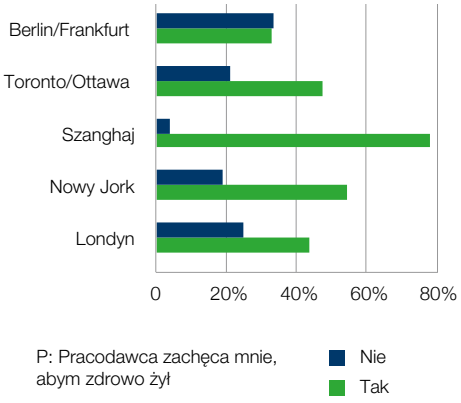




Dobre samopoczucie w biurze

53% badanych na świecie uważa, że pracodawca troszczy się o ich dobre samopoczucie. Inaczej uważa 18%

Zachęcanie do zdrowego stylu życia



„Ciągle myślimy, jak ulepszyć jakość miejsc pracy w Microsoft. To obejmuje wszystko od prostych pomysłów, jak przenośne tablice do pisania, do eksperymentów naszego działu technicznego, jak duże ekrany dotykowe dla biura i domu," mówi Niklas Dahlgren.

Zdrowi pracownicy to szczęśliwi pracownicy
79% respondentów twierdzi, że poinformowaliby swoich kierowników biura lub kierowników zakładu, jeśli nie byliby usatysfakcjonowani jakością produktów higienicznych. Firmy, którym zależy na przyciągnięciu i utrzymaniu utalentowanych pracowników, zażądają wysokorozwiniętych rozwiązań higienicznych.

Pracownicy, którzy są coraz bardziej świadomi swojego środowiska pracy, wpisują się w ogólny trend wellness – ludzie stają się bardziej świadomi swojego stylu życia i chcą, by był on zdrowy i zrównoważony. Napędza to potrzebę rozwiązań holistycznych, zapewniających zdrowe i zrównoważone środowisko pracy dla wszystkich.

Jakość powietrza, oświetlenie i temperatura to kluczowe aspekty. Niklas Dahlgren wierzy, iż możemy zauważyć na tych polach rozwiązania precyzyjnie dostosowane do preferencji pracownika, na przykład pozwolenie pracownikom na wybór obszaru z inną temperaturą w zależności od tego, czy preferują oni cieplejsze, czy chłodniejsze środowisko. Kontrola temperatury to także aspekt zrównoważonego rozwoju.

„Podłączenie rozległej sieci sensorów wysyłających dane pozwoliło kierownictwu zakładu Redmond odkryć i naprawić nieprawidłowości, takie jak niwelowanie się działania klimatyzatorów i grzejników. Pozwoliło to na zaoszczędzenie dużych ilości energii," mówi Dahlgren.

Pracownicy chcą lepszych biurowców
Już ponad połowa pracowników twierdzi, że pracodawca troszczy się o ich dobre samopoczucie, a jedna trzecia uważa, że ich biura są projektowane pod kątem zdrowia pracownika jako priorytetu. To dobre wieści dla kierowników obiektu i dostawców usług: wysoka jakość zarządzania obiektem staje się ważną, unikalną zaletą, kiedy firmy decydują o tym, które biura wynająć

Robert Tamilio Jr, wiceprezes działu sprzedaży i marketingu w wiodącej firmie sektora produktów do sprzątania Strauss Paper, zdaje sobie sprawę z rozwoju w kierunku bardziej świadomego biura, kierowanego potrzebami pracowników: „Dziesięć lat temu firmy wynajmujące nie pytaly, co mieści się w budynkach i jak są sprzątane, dziś chcą wiedzieć."

Firma zaopatrza wiele najlepszej klasy budynków na Manhattanie, i zauważa zmiany w sposobie, w jaki ludzie nabywają produkty: „Zaopatrzamy Freedom Tower. Przed podpisaniem umowy została ona dwukrotnie sprawdzona pod kątem zrównoważonego rozwoju, zanim jeszcze przeszliśmy do rozmów o innych cechach naszych produktów."

Tamilio Jr twierdzi także, że kierujący zaczynają zdawać sobie sprawę, iż zdrowy, zrównoważony budynek ze środkami chroniącymi środowisko daje dużą przewagę marketingową. "To naprawdę sprawia, że czujemy się dumni" mówi "Klienci chcą, abyśmy długoterminowo zabezpieczali ich firmy."

Przyszłość sprzyja firmom sprzątającym i dostawcom usług, którzy nie tylko oferują niską cenę za metr kwadratowy powierzchni, lecz także holistyczne podejście do higieny i zrównoważonego rozwoju w biurze, spełniając oczekiwania coraz bardziej świadomych pracowników i dając przewagę konkurencyjną ich klientom.

„Dziesięć lat temu firmy wynajmujące miejsca biurowe nie interesowały się tym, z czego składały się ściany czy w jaki sposób budynki były czyszczone. Dziś domagają się tego typu informacji.”

Robert Tamilio Jr,
Wiceprezes działu sprzedaży i marketingu, Strauss Paper

1/3

pracowników biurowych na całym świecie twierdzi, że ich biura zaprojektowane są z myślą o zdrowiu pracownika

Elastyczne biuro

Projekty biur zmieniają się ze standardowych na dopasowujące się do różnych potrzeb i aktywności. Nowe, elastyczne biura będą wymagać nowych, elastycznych rozwiązań higienicznych.

Nadchodzące zmiany w kształcie biura
Biura na całym świecie wprowadzają nowe rozwiązania związane z łącznością sieciową. Zmienić ma się też wygląd wnętrza biura. Ponad 60% respondentów mówi, że ich biura przeprojektowano przynajmniej raz w ciągu ostatnich trzech lat. Choć połączenie boksów, osobistych pokoi oraz otwartych przestrzeni wciąż dominuje, 15% pracodawców spróbowało nowych rozwiązań.

W wielkich miastach, jak Londyn i Nowy Jork, wiele firm zmienia swoje biura kierując się rosnącymi kosztami wynajmu. W większości wypadków zajmowano więcej miejsca, niż było to potrzebne pracownikom. Mniej niż połowa naszych respondentów mogła powiedzieć, że przestrzeń w ich biurze planowana jest efektywnie.

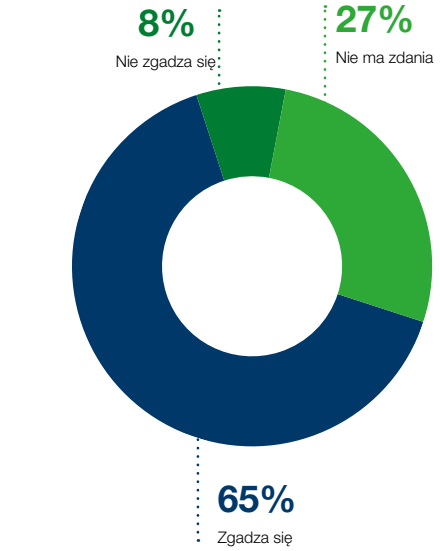
„Gdyby fabryka dysponowała taką ilością niewykorzystanego miejsca, jaką dziś posiada przeciętne biuro, dawno byłaby zamknięta", jak mówi Linda Ekener Mägi, pracująca nad strategicznym rozwojem firmy Erikson.

Ale nowe rozplanowanie biura nie polega jedynie na obniżeniu kosztów wynajmu. Kadra zarządzająca chce również utrzymać zadowolenie i produktywność pracowników, z których 65% zgadza się, że rozplanowanie przestrzeni biurowej ma wpływ na atmosferę w pracy. Jakie biuro byłoby dla nich odpowiednie?

Te wymagania mogą wydawać się ze sobą sprzeczne. 47% pracowników preferuje taki plan biura, który pogłębia interakcję społeczną, ale 65% z nich chciałoby też miejsca pracy budującego bardziej ciche i spokojne środowisko.

Nie istnieje proste i uniwersalne rozwiązanie tego problemu, ponieważ potrzeby różnią się z dnia na dzień, czy od pracownika do pracownika.

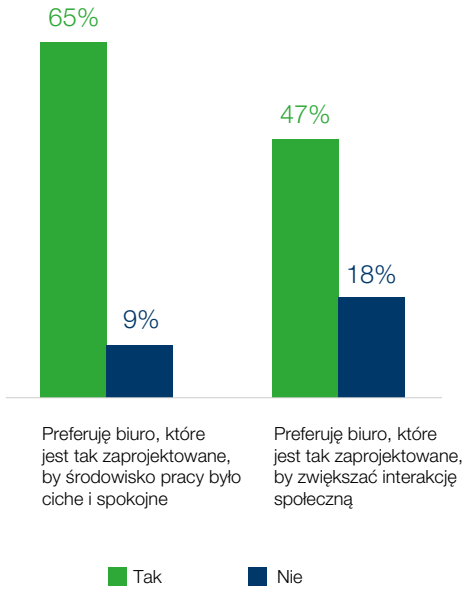
65% respondentów uważa, że rozplanowanie przestrzeni biurowej ma wpływ na atmosferę w pracy



62%

respondentów informuje, że ich biuro zostało przeprojektowane w ciągu ostatnich trzech lat.

Pracownicy biurowi chcą zarówno ciszy i spokoju, jak interakcji społecznych



„Planowanie środowiska biurowego pomaga nam lepiej rozpoznawać i uwzględniać różnorodne potrzeby. Wcześniej niektórzy pracodawcy nie zdawali sobie nawet sprawy, że coś takiego istnieje", mówi Lisa Grape, architekt wnętrz w firmie White, której specjalnością są projekty badawczo-rozwojowe dotyczące planowania wnętrz.

„Zdaliśmy sobie sprawę, że otwarta przestrzeń zmusza pracowników do wielozadaniowości, co – jak mówi profesjonalna literatura – zwiększa stres, ale trudno liczyć na możliwość utworzenia pojedynczych pokoi dla każdego, jak kiedyś. Biura wykorzystujące rozplanowanie oparte na obszarze działalności (activity-based offices) będą miały jeszcze bardziej uogólniony charakter.

Na pokładzie z pracownikami

Activity-based offices, umożliwiające prace w różnych środowiskach, które pomocne są w różnego rodzaju zadaniach zamiast jednego, spersonalizowanego biurka, mogą okazać się opłacalnym rozwiązaniem. Jednakże, aby tego typu biuro funkcjonowało skutecznie, musi być ono dobrze zorganizowane, a jego specyfika odpowiednio rozumiana przez pracowników – powinno być rezultatem dogłębnej analizy ich potrzeb i wspólnego dialogu

„Managerom, którzy podejmują decyzję przemodelowania biura łatwo jest zapomnieć, że ich pracownicy nie mają tego samego poczucia kontroli", przypomina Lisa Grape.

W bardziej elastycznym środowisku biurowym, które – jak w przypadku biur typu activity-based offices – zaciera personalne granice i daje pracownikom poczucie wpływu na swoją sytuację, ważnym jest też zwracanie uwagi na problem higieny. Pracownicy różnią się od siebie tak samo jak ich zwyczaje higieniczne. 53% respondentów sądzi, że poziom higieny znacznie różni się pośród ich współpracowników. Jedynie 21% ma inne zdanie.

W Toronto i Ottawie niemal dwie trzecie respondentów uważa, że są bardziej higieniczni niż większość osób, z którymi pracują – co, oczywiście, nie jest możliwe matematycznie. Pracownicy w każdym z przebadanych miast czują się niekomfortowo z wieloma kwestiami związanymi z higieną swoich kolegów, od używania tej samej łazienki z ludźmi, których nie znają (42%), do oglądania okruszków po jedzeniu innych (62%).

Te wyniki zwracają uwagę na indywidualne różnice między podejściem do higieny, dostarczając okazji firmom sprzątającym do rozpoznania potrzeb pracowników i wyjścia naprzeciw ich wymaganiom.

By zapewnić całościową i elastyczną higienę

Ponad połowa pracowników na świecie martwi się o zarażenie chorobami od ich kolegów w pracy, co może wyjaśniać, dlaczego sześciu na dziesięciu wierzy, że zdalna praca korzystnie wpływa na ich zdrowie. Przy zmianach wymuszających dzielenie się większą ilością przestrzeni biurowej należy brać pod uwagę takie rozwiązania, które mogą umożliwić samym pracownikom zwiększenie poziomu higieny w biurze, kiedy tylko tego chcą.

„W sytuacji, w której pracownicy zmieniaja swoje miejsce pracy na co dzień, a czasem kilka razy na dzień, musimy im umożliwić szybkie czyszczenie klawiatur i innego sprzętu biurowego, który przechodzi z rąk do rąk", tłumaczy Ola Sarvik, członek międzynarodowej sieci ekspertów w temacie utrzymania czystości firmy Sodexo, „co więcej, rosnąć będą oczekiwania co do elastyczności naszych usług".

Planowanie przestrzeni biurowej staje się coraz bardziej elastycznym zadaniem w reakcji na nowe role i zadania pracowników. W związku z tym, poszukiwane będą takie rozwiązania, które zapewniają wyższą jakość higieny miejsca pracy oraz umożliwiają pracownikom większą nad nią kontrolę. Dlatego też wzrośnie konkurencyjność firm sprzątających i produkujących sprzęt czyszczący, które będą potrafiły sprostać tym oczekiwaniom.

O badaniu

W marcu i kwietniu 2016 r., Tork przeprowadził ankietę oraz serię wywiadów w celu zgromadzenia wiedzy na temat globalnych trendów w higienie biur. Raport trendów biurowych Tork to owoc tych wysiłków.

Ankieta była wypełniana online przez pracowników w 17 miastach:

Amsterdam/Rotterdam, Berlin/Frankfurt, Brisbane/Sydney, Kopenhaga, Dublin/Cork, Helsinki, Londyn, Moskwa, Nowy Jork, Los Angeles/San Francisco, Oslo, Paryż, Szanghaj, Sztokholm, Toronto/Ottawa, Wilno, Warszawa.

W sumie zebrano 8 000 odpowiedzi. W raporcie, liczby stanowią średnią ważoną, gdzie każde miasto niezależnie od liczby respondentów posiada taką samą wagę.

Wywiady przeprowadzono z następującymi ekspertami:

Tony Löf, Lokalny Kierownik Obiektu, Ekspansja Globalna, H&M

Linda Ekener Mägi, Strategiczny Rozwój Biznesu, Ericsson

Robert Tamilio Jr, Wiceprezydent, Sprzedaż i Marketing,

Strauss Paper Niklas Dahlgren, Specjalista ds. produktywności, Microsoft

Lisa Grape, architekt wnętrz specjalizujący się w projektowaniu R&D, White

Ola Sarvik, Kierownik Soft FM, Nordics i członek globalnej sieci ekspertów ds. higieny Sodexo, Sodexo

Chcesz dowiedzieć się
więcej o Tork?
Odwiedź nas na www.tork.pl

SCA *Care of life*. Ponieważ nasze produkty ułatwiają je Tobie i milionom osób na całym świecie. Ponieważ środki i sposoby, z których korzystamy są naturalnymi elementami globalnego cyklu życia i ponieważ my o nie dbamy.