混合办公

全球开启居家办公

继续阅读全球报告：与时俱进的期望值及未来办公

阅读 10分钟

居家办公的经历在诸多因素的作用下而呈现得大相径庭，这些因素包括地理位置、所处行业、工作类型和工作级别。人们家庭办公室的质量、身上所担负的照护责任、克服外界干扰的能力、各自的办公风格以及他们总体的观点都影响着他们的感受和表现。在城市工作生活的人通常生活区域更小甚至需要和他人共用空间，所以他们的经历相较于郊区乃至农村地区的人来说又截然不同。

总体而言，在每个国家，那些不满于居家办公的人比其他人更为辛苦。我们的研究人员一直在探究居家办公，各大企业也可从中提炼要素，敦促办公体验不断完善进步。

居家办公的重要优势和挑战

员工居家办公的体验因人而异，因为每一个人都是独一无二。人们对于居家办公的优势和挑战的理解存在较大差异，但是数据揭示出世界各地和不同国家亦涌现出同样的问题和模式。

无需通勤：优势

无需通勤上下班几乎是人们青睐居家办公的主要原因。

在调研的10个国家中有8个将无需通勤列为最大优势，而在中国这一问题位列第二。

只有印度认为这个优势不算显著。有位受访者总结出许多人的心声，“我不用再花45分钟的时间在通勤上。我早上可以出去跑个步然后再快速回来投入工作。”讽刺的是，人们最青睐居家办公的原因不是因为公司的办公场所，而只是因为上下班的时间和难度。

“通勤本质上就是浪费时间”的观点对于企业在思考其长期的办公楼产业策略和灵活的工作政策而言至关重要。但公司同样需要注意：一定时间内的通勤有助于划分工作和家庭生活的分界线。

孤独：挑战

在居家办公时，每个地方的每个人可能会深陷于孤独之中。

事实上，参与调研的10个国家一致认为在强制居家办公令期间，孤独感是让情况更加恶化的主要原因。

在澳大利亚、墨西哥和西班牙，这一因素的占比尤其高，因为这些国家认为孤独感带来的负面效果是其他任何因素的两倍。

尽管所有基于效率的观点都建议采取更加坚决的居家办公策略，但是人类是社会性动物，在感到孤独时会缺乏激情和活力。孤独感的问题由来已久，在疫情爆发前就已经存在，并且随着时间的推移会愈演愈烈。线上会议不能完全媲美人们面对面的沟通。

参与度和效率：优势和挑战

参与度和效率也是关键问题之一，但是它们并非如此简单明了。在调研的十个国家中，有七个将参与度列入居家办公时会弱化的前五问题之一。而每个国家均认为效率也是五大首要挑战之一（除了墨西哥将它列为第六）

但是，参与者也把保持专注和高效的能力列为居家办公期间有所提升的五大方面之一（除了加拿大将它列为第六）。这两种说法都同样正确吗？难道员工认为居家办公既能提升效率又会降低效率？

这种存在分歧的表述更加证实了这一说法，即居家办公的体验对于每个人而言都是各不相同，而效率高低则会由人们的感受所左右。Steelcase研究人员发现员工对于居家办公状态的满意度同他们的参与度和效率之间存在确切联系。当人们感到不满意时，所有国家的员工参与度和效率都会下降，并且在人们不得不更加频繁地居家办公时，这种趋势会下降得更加明显。

根据所有十个国家的报告显示，如果人们对居家办公的体验不满意，其参与度和效率都会下降。在大多数情况下，当人们不得不更加频繁地居家办公时，这种趋势会下降得更加明显。

对于居家办公的不满程度似乎能够解释这看起来自相矛盾的现象：这一经历既能促进也会阻碍员工的参与度和效率。平均而言，全球有41%的员工对他们所处的状态不满意，这意味他们更可能在这两方面表现不佳。

各种不同的因素影响着人们居家办公时是否能够感到高效和满足。比方说，Steelcase研究人员发现，在员工居家办公时，常见的办公家具，尤其是人体工学办公椅，确实有助于提升效率，但是美国仅仅只有24%的受访者能够拥有一把这样的椅子。这就表明家具和效率是相关的，如果人们身体不适时很有可能会分散他们的注意力，降低员工的专注度。底线：不论员工是居家办公还是在办公室工作，重要的是保证让员工拥有一处不受干扰、保持专注的区域。

当人们居家办公时，他们的决策速度、责任明确度以及工作生活的平衡界限都受到影响。这些方面都和参与度以及效率互为关联。如果员工的决策更慢，对工作不够了解，处理相同甚至更少的工作需要更多的时间时，随之而来的就是效率降低以及对公司工作不再那么上心投入。

各国居家办公的优势和挑战

人们告诉我们在居家办公时，他们最喜欢的三个方面和感觉情况在急剧或者逐步恶化的三个要素。

请使用下列箭头查看所有国家的相关数据。

澳大利亚

优势

1. 无需通勤
2. 没有办公室干扰
3. 易于专注和高效

挑战

1. 孤独感
2. 效率
3. 参与度

加拿大

优势

1. 无需通勤
2. 没有办公室干扰
3. 工作和生活间更好的平衡

挑战

1. 孤独感
2. 明确责任
3. 参与度

中国

优势

1. 可以选择各种家具工作
2. 无需通勤
3. 易于专注和高效

挑战

1. 孤独感
2. 决策速度
3. 效率

法国

优势

1. 无需通勤
2. 易于专注和高效
3. 更灵活

挑战

1. 孤独感
2. 效率
3. 明确责任

德国

优势

1. 无需通勤
2. 没有办公室干扰
3. 易于专注和高效

挑战

1. 孤独感
2. 决策速度
3. 效率

印度

优势

1. 更多的锻炼和健身时间
2. 工作和生活间更好的平衡
3. 易于专注和高效

挑战

1. 孤独感
2. 决策速度
3. 工作与生活的平衡

墨西哥

优势

1. 无需通勤
2. 可以选择各种家具工作
3. 家庭时间

挑战

1. 孤独感
2. 工作与生活的平衡
3. 创新

西班牙

优势

1. 无需通勤
2. 更灵活
3. 没有办公室干扰

挑战

1. 孤独感
2. 工作与生活的平衡
3. 创新

英国

优势

1. 无需通勤
2. 没有办公室干扰
3. 工作与生活的平衡

挑战

1. 孤独感
2. 参与度
3. 决策速度

美国

优势

1. 无需通勤
2. 易于专注和高效
3. 没有办公室干扰

挑战

1. 孤独感
2. 参与度
3. 决策速度

人们因不满居家办公而造成参与度和效率下降

如果人们对其居家办公的体验不满意，又不得不频繁为之，他们的工作表现会有所下降。

居家办公体验的五大模式

为了更好地理解人们对于居家办公感受的细微区别，Steelcase研究人员通过采访北美和欧洲的员工来扩大数据范围，从而得到更加深刻的洞察见解。他们根据员工描述的经历将其分为五种行为和态度模式。

我们需要注意到一些员工可能拥有这五种模式里的多种状态。他们是极端个例，能够帮助我们理解员工的不同经历以及他们对重返办公空间的期待值。

不堪重负的看护员

“家庭办公室充斥着无休无止的各种需求”

这类员工在履行工作职责和承担家庭义务时进退维谷，两者难以兼顾。他们每天的日程漫长而忙碌，挤满了各种会议、专注工作、家庭教育和家务活。他们日益感到疲惫和内疚。从好的方面来看，他们很高兴终于有机会成为承担家庭责任的称职父母，还不用担心他们的同事会在电话中听到孩子的哭闹声。但他们也怀念在办公室工作的日子，因为那样他们可以将家庭责任先放在身后，自由支配自己的精力。但是他们也认可居家办公具有能灵活兼顾家庭与工作责任的优势。

懊恼的创意网络人

“家庭办公室给正常的生活和工作按下了暂停键”

这类员工非常纠结是否应该重返办公室。他们每天大部分时间都在共同创作、指导、劝说和建立关联，这些工作在办公室会完成得更好，尤其是和大型团队在一起。虽然他们渴望办公室的各种优势，但又觉得现在回到办公室工作还不够安全。他们很快就掌握了对数字工具的应用，但还期望更多—虚拟会议科技对于创造性协作以及同事间随意即时的交流来说有些局限。新冠疫情已成为重大挑战，因为他们忽然发现面对面交流难以实现，而这又关系到工作的顺利开展。有限的办公工具以及相关使用经验的缺失，让这类员工已经将重心转移到更易于居家完成的个人工作任务上。

倍感释然的自我保护主义者

“家庭办公室是唯一一个让我觉得安全的地方”

这类员工的关注重点不在新冠疫情上，而是他们的心理安全。他们感到企业文化正在营造一个充满敌意的工作环境，而居家办公模式对他们来说反而是一种解脱和幸福时光，因为可以逃避他们认为不喜欢他们的公司。他们的焦虑感得到缓解，工作效率不断提升，能够将重心放在完成工作而非管理同事关系上。居家办公让他们收获了在属于自己的空间内办公的人性化体验。

自主权倡导者

“家庭办公室就是自由”

他们渴望按照自己的节奏来工作，不希望有人时时刻刻盯在他们身边，这类员工觉得居家办公也至少能保证以往的工作效率。他们在家里感到更加舒适幸福，因为随时可以透过窗户向外远眺，随意选择不同的坐姿，烹饪健康美食或者做些能帮助他们养神放松的活动，比如说带着他们的宠物去散步。他们特别喜欢由自己来掌控工作节奏，制定生活与工作完美结合的日程安排。

倍感孤单的在线视频会议用户

“家庭办公室宛如一个孤独的囚笼”

这类员工通常独自生活并且不能自主建构或划分边界以保持一个健康合理的工作安排。当他们相信自己的老板已经采取了必需的预防措施，他们会重返办公室。他们重视办公室的原因在于，那里能让他们建立工作与生活的界限。他们一整天的时间都花在冗长的视频电话会议上，并且尽管一直在和同事联络业务，他们仍然认为自己是失联状态。他们怀念从前与同事们在私底下和工作上的日常社交——这是他们选择回到办公室的主要原因。他们和同事间的关系以及工作当中的支持体系使得他们在应对挑战时更加从容。

前一章节

01 简介

从人们的过往经历中学习经验

继续阅读

03 办公空间的第一场变革

多元化未来

下载完整版报告

注册即刻阅读，或分享给同事。