

与时俱进的 期望值及 未来办公

从疫情中洞察
如何创造更胜往昔的
办公体验

2021年1月

关于研究报告

《Steelcase全球报告》对工作、员工和办公空间开展了全面调研。他们探索着当前领导型企业所面临的重要问题,从而揭示有助于改善办公体验的核心洞察力。

自从疫情爆发以来,Steelcase一直在研究如何以自身之力帮助企业恢复员工和业务的正常运作。以科学为基础和以数据为导向的方法揭示了一个全新视角,表达了员工未来所期望的办公方式和地点。

这次报告融合了八项重要研究的综合成果,旨在评估新冠肺炎疫情将如何引发未来办公模式的变革。应用方法论为指导的定量研究和定性研究均以社会学为基础,在多个国家展开调研,累计参与调研人数超过32,000人次。

Steelcase致力于通过持续的研究来了解未来发展趋势,并且分享其中的收获以助工作体验更胜往昔。

这份调研报告中的关键发现包括:

- 4 全球开启居家办公
优势与挑战
- 12 办公空间的第一场变革
多元化未来
- 19 员工与时俱进的期望值
五大关键因素
- 33 企业需要应对的四大巨变



从人们的 过往经历中 学习经验

全球疫情的持续范围之久以及蔓延范围之广已然颠覆了我们日常生活的基本模式,并加速了现有的趋势升级并且暴露了一些尚未得到满足的全新需求。

我们购物、娱乐、旅游以及学习的方式都有别于以往,人们的办公模式亦如是。在疫情刚爆发时,那些居家办公的员工忽然发现自己正身处一场大规模的全球实验之中,只为以全新的洞察力去探究人们对高质量办公的所需所求。不论他们依旧在居家办公还是重返办公室,人们已经从他们的经历中受教颇深,并期待公司能够创造相较于疫情前更胜往昔的办公体验。

疫情期间许多公司通过居家办公模式来维持业务运营——有些公司反响不俗而有些则陷入泥泞——初期大家纷纷预测这将成为全新默认模式,办公楼地产将急剧缩水甚至被淘汰。

新冠疫情持续肆虐,居家办公模式的短板也日益凸显,显然它并不适合所有的员工,也没有可适用于所有公司的单一理想方案。但是,重要的主题和模式接连涌现,公司能够从中学习和发展全新的办公空间策略,从而满足员工们不断变化的需求和要求。

世界各地的公司所面临的形势根据疫情严重程度、公司所在的地区、所处的行业、文化以及许多其他变量而大相径庭。

抗逆力对所有公司而言都很重要,领导型企业将此刻视作一次检验假设和重置办公模式的关键机遇,在危机中浴火重生从而变得更加强大,员工也能充满干劲地全身心投入到工作之中。



全球开启居家办公

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。

10个国家
中有8个

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。

所有10个
国家

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。

对于居家办公的不满程度似乎能够解释这看来自相矛盾的现象: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。

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。

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。

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

各国居家办公的优势和挑战(接上页)

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。

印度

优势

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

挑战

- 1 孤独感
- 2 决策速度
- 3 工作和生活的平衡

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 工作和生活的平衡
- 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 工作和生活的平衡
- 3 创新

英国

优势

- 1 无需通勤
- 2 没有办公室干扰
- 3 工作和生活的平衡

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

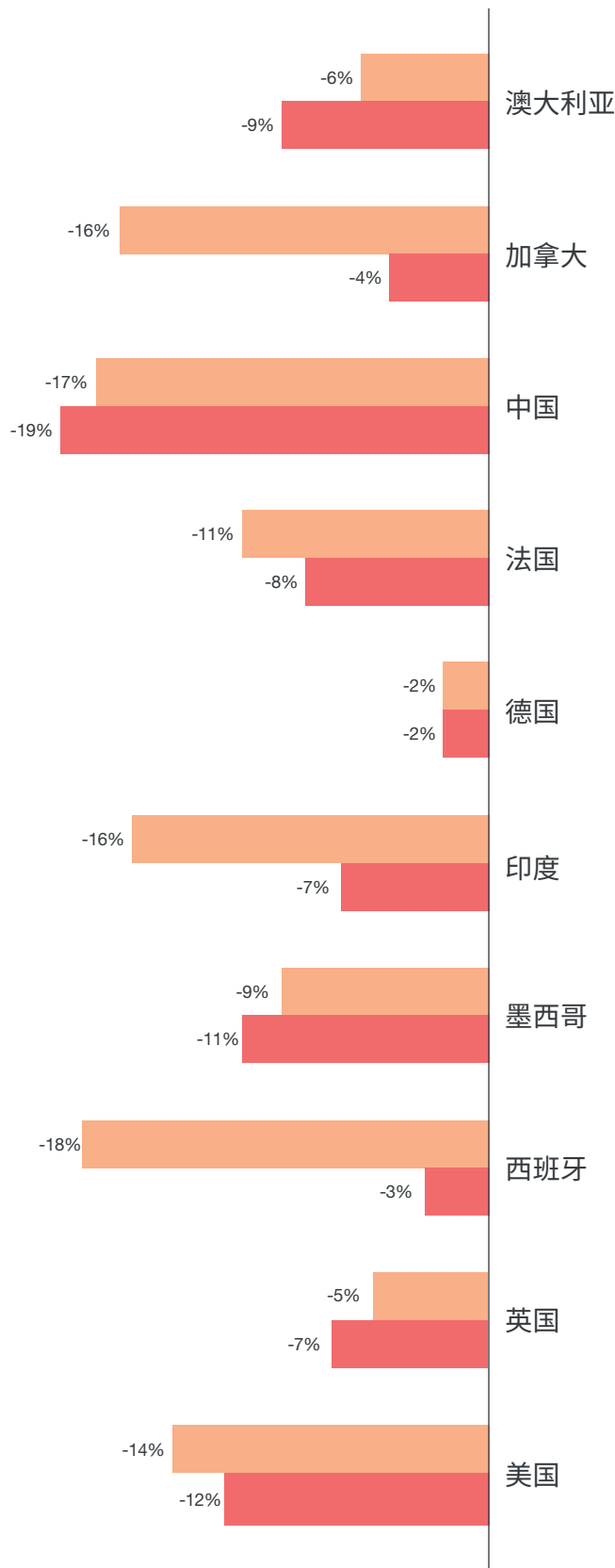
挑战

- 1 孤独感
- 2 效率
- 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。

- 参与度
- 效率



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。



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。



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会议会议上，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。



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。

办公空间的第一场变革： 多元化未来

虽然一些头条新闻在鼓吹居家办公将成为人们唯一的工作方式，办公室将会被淘汰，但我们的调研却昭示着一个更加微妙和多元化的未来。大多数员工期望能在大部分时间内呆在办公室办公，但他们同样期待公司今后能够逐渐给予员工更多灵活性。

一个更加灵活的办公方式

全球范围内的居家办公试验已经表明它是一种切实可行的办公政策,但这种模式需要每家公司充分考虑自身的企业文化、经营方法、科技基础和办公楼策略。

当人们在长达数月里一直居家办公后,他们希望能够得到公司批准继续维持这样的工作状态。员工对于居家办公频率的看法各不相同,这意味着领导需要考虑适合个人、团队乃至整个企业的工作政策。

大部分人表示希望大多数时间呆在办公室办公,而非每天都居家办公。在大多数国家,大多数人表示希望每周至多居家办公一天。

在法国和德国这种有着深刻办公室工作文化的国度,员工是最不可能希望居家办公的。而印度和墨西哥的员工反而希望能够更加频繁地居家办公。但这些国家的企业领导需要警惕:这两个国家内如果员工对居家办公不满,其效率和参与度都会显著下降,这表明需要慎重考虑最佳的居家办公政策。

**大部分人表示希望
大多数时间呆在办公室
办公,而不希望每天都
居家办公。**



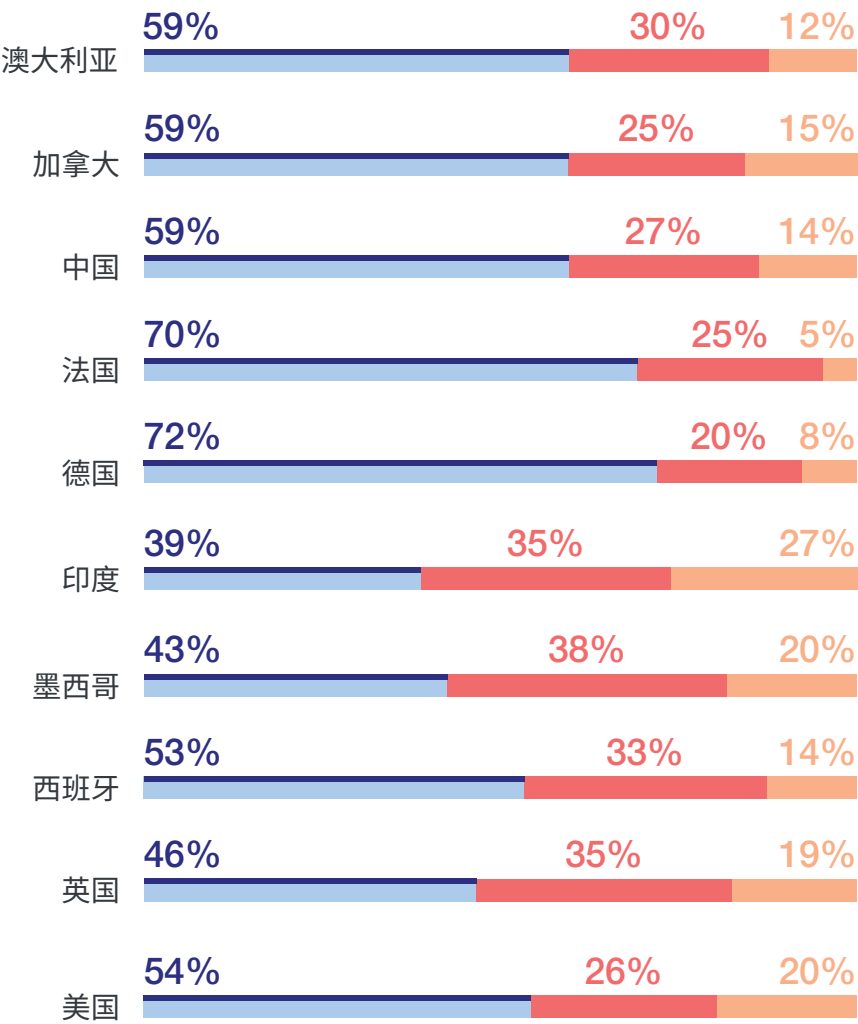
员工期望居家办公的频次

大多数国家的大部分员工期望在后疫情时代每周至多居家办公一天。

- 每周至多居家办公1天
- 每周居家办公2-3天
- 每周居家办公4-5天

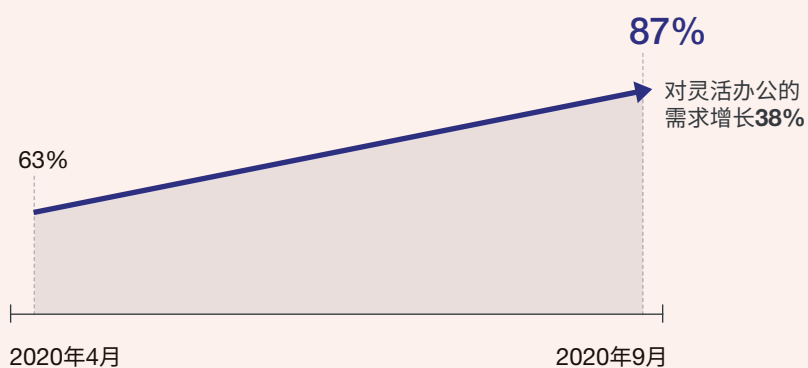
注意：由于数据四舍五入，所有国家的数据加起来并不等于100%。

◎ 值得注意的是：法国和德国的员工最不希望居家办公。印度的员工最希望居家办公。



领导期待更多灵活性

因为员工希望可以选择居家办公，更多企业都在倾听员工需求并且作出回应。早在疫情刚爆发时，许多领导者并未觉得需要改变办公政策，但是现在世界上有87%的领导者表示希望能在办公地点、办公时间和办公方式上赋予更多的自主权——这相较于2020年4月增长了38%。在更多国家内，有越来越多的企业允许工作政策更加灵活。

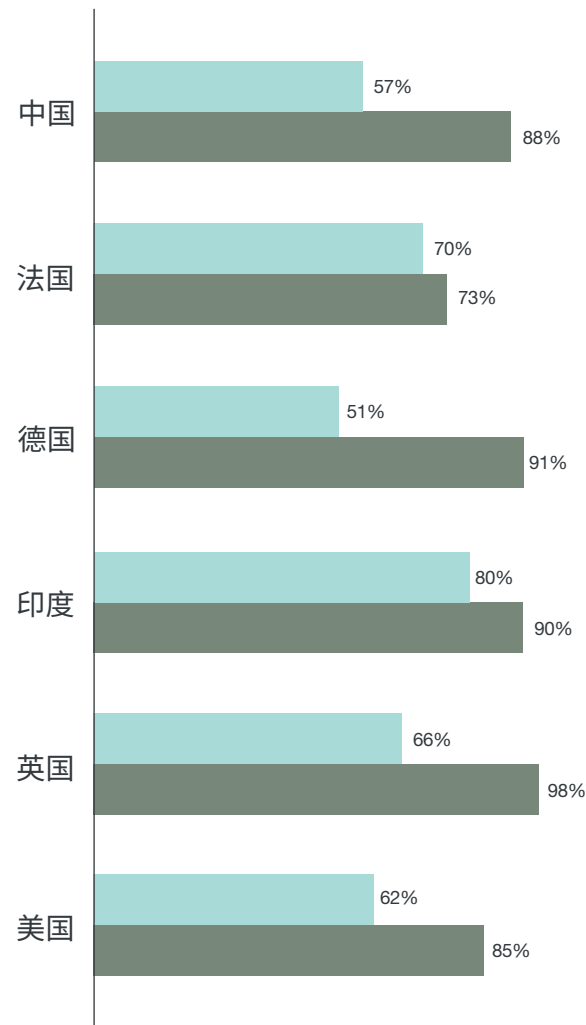


领导期待更灵活的工作政策

数据表明,更多的领袖人士期望能在后疫情时代赋予员工更多居家办公的选择权和掌控权。

- 2020年4月
- 2020年9月

注意:这场调研只在六个国家采样。这些国家不包括:澳大利亚、加拿大、墨西哥和西班牙。



逐渐兴起的多元化办公模式

全球范围内的居家办公实验逐渐转为多元化办公试验。企业在思考适合员工和企业文化的正确方式，预测指出完全居家办公的模式已经逐渐被更加灵活的选择所取代。

事实上，从疫情爆发以来，希望员工完全居家办公的企业数量在全球仅仅增长2%。近四分之一的企业将继续把办公室视为首选的工作场所，并且大多数企业会采取多元化办公模式，从而能够让员工居家办公，亦或是在其他地方和办公室里工作。

一些机构正在考虑办公室和校园以外的一系列选项。考虑到通勤时间减少是人们青睐居家办公的首要原因，企业开始探索让员工在家附近工作的选项，比如说建立办事处或者使用协同办公设施。一些领袖人士在计划让公司更多员工采取居家办公时，他们也在考虑使用收购、建造、租赁或者私人合作办公的多元化选项。

近四分之一的企业
将继续把办公室视为
首选的办公场所，并且
大多数企业会采取
多元化办公模式，从而
能够让员工在家或者
办公室里工作。



23%
办公室工作



72%
多元化办公



5%
居家办公

注意：百分比是
全球平均值。

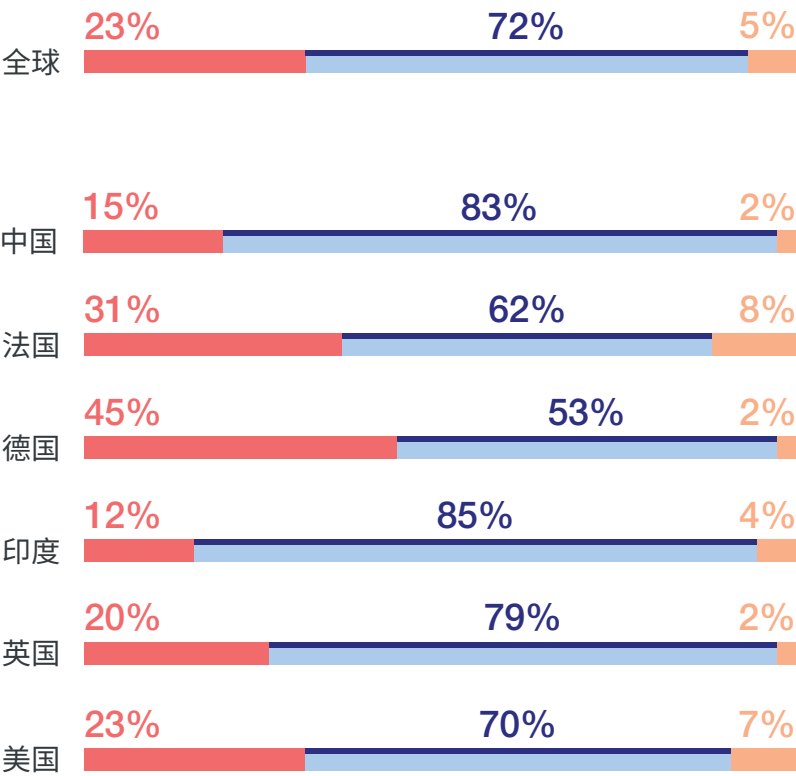
领导期盼更加多元化的办公模式

2020年9月被问及后疫情时代的工作期待时,大多领袖人士预测了三大主要方向,不少人勾勒了一个多元化模型,即一部分时间在办公室,一部分时间在家或者其他地点办公。

- 办公室工作
- 多元化办公
- 居家办公

注意:这场调研仅在六个国家采样。这些国家不包括:澳大利亚、加拿大、墨西哥和西班牙。

◎ 值得注意的是:因为法国和德国的员工最不希望居家办公,他们的领导也认可大多数员工将主要在办公室办公。印度、中国和英国更有可能采用多元化办公模式,即员工居家办公的次数会比以往更加频繁。



员工与时俱进的期望值

在这场危机中员工在家里呆了好几个月，他们从未如此认真考虑过他们对于工作和办公空间的需求。他们对于老板和办公空间有着全新和更多的期待——希望拥有与众不同、更胜往昔的办公体验。

Steelcase在综合了多项研究报告后确定了员工的五大关键需求，这将会改变整体办公体验。其中许多需求在疫情爆发之前就已经存在，但居家办公的经历让这些需求日益受到人们的认可和重视。

五大关键因素：

- 安全感
- 归属感
- 效率
- 舒适感
- 掌控权

安全

为了能够让人们回到更加舒适的办公室，员工需要呆在安全的环境下并且真正感到安全。他们对于疫情非常警惕，各个国家的员工在重返办公室时最关心的就是一套安全保障流程，杜绝疫情的传播。

空气质量、遵守安全条例以及整体清洁是考虑安全注意事项时的重中之重。显而易见的是，在重返办公室之前，员工需要充分相信他们的办公室足够安全，并且坚信领导和同事正竭尽所能来保证他们的安全。

“我希望可以自主决定在办公室工作的时间。有时更多同事在办公室工作，但我发现他们不能时刻遵守这些规定。同事间彼此靠得很近总让我感到不安...越多的员工意味着更大的风险”

研究受访者



全新的健康安全 优先事项

我们询问员工什么是有助于他们无所顾虑重返办公室的原因。我们向其列出八个因素并且要求他们根据对其重返办公室的重要程度,将各个因素进行排名。

每个国家在给每项因素排名时,都包含1项最高排名和8项靠后排名。



◎ 值得注意的是:空气质量、遵守安全条例以及办公设施整体清洁这三大因素几乎在每个国家都被看作是重中之重的安全注意事项。

	澳大利亚	加拿大	中国	法国	德国	印度	墨西哥	西班牙	英国	美国
遵守安全条例	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2
空气质量	5	2	4	3	1	2	2	2	3	1
设施清洁	3	3	1	5	2	4	3	5	2	3
物理距离 / 隔断	2	4	3	2	4	5	4	3	5	4
访客条款	6	5	5	4	5	3	5	4	6	6
楼栋内人员的整体密度	4	6	6	6	8	7	7	6	4	5
安全饮食	7	7	7	8	7	6	8	8	8	7
划有休闲聚集区域	8	8	8	7	6	8	6	7	7	8

归属感

归属感是人类的基本需求，它根植在我们的DNA之中。在疫情出现之前，人们就一直苦苦追寻这种归属感。与此同时，新冠肺炎让人们感到极其孤单，成为工作社群中的一份子变得前所未有的重要。

在每个国家，人们都把人际关系和目标感列为想要重返工作场所的首要原因。

研究衡量了包括目标感、归属感、抗逆力、信任感和包容性在内的社群指标，并确定了社群与工作场所间的相互关系。社群不仅可以提高人们的幸福感，还能实现更好的业绩。**如果人们感觉自己是社群的一份子，将会在效率、参与度、创新力和忠诚度方面获得更高的得分。**

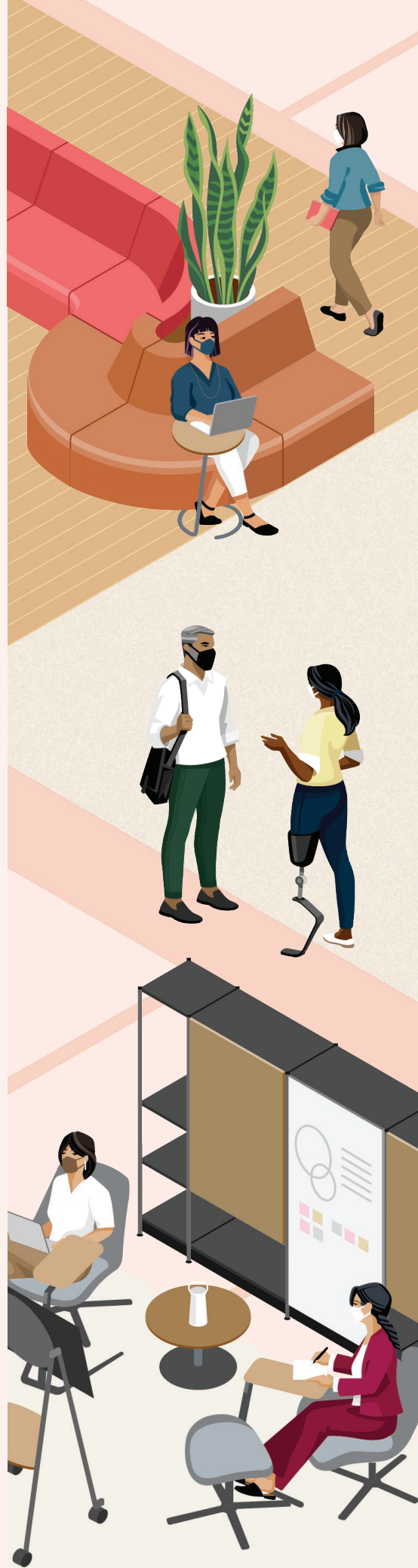
将无法常在一起的人群凝聚成社群需要付出巨大的努力，而人们居家办公的情况越普遍，难度就越大。经常居家办公的人在各种社群指标上的得分较低。反之亦然，在家工作越少，社群意识越强。

办公空间可以在设计时有意识地去培养社群意识，在所有研究的国家中，有三种特定的办公室属性会对此产生积极的影响：

- 办公室内常驻领导且易于与其沟通。
- 留有社交空间，可帮助建立归属感。
- 办公空间要开辟可以振奋人心、启发灵感的区域，有助于激发创意和创造性地解决问题。

“我期待和我的同事一起吃午饭。以前我有一群饭友。建设性的提议对于我来说很重要，所以我总是找人一起喝咖啡，而在视频里一起喝咖啡、聊天就难得多了。”

研究受访者



人们想重返办公空间的五大原因

在诸多因素之中,人们列出了想要重返办公空间的五大原因。

1 排名最高

2

3

4

5 排名最低

	澳大利亚	加拿大	中国	法国	德国	印度	墨西哥	西班牙	英国	美国
与同事重建沟通	1	1	4	1	1	4	2	1	1	1
了解企业 and 集体的目标	2	5	2	2	5	2		3	2	2
在安静和专业的环境中工作	4	3	3	4	4	1	1	5		3
现场合作	3	2	5		3		4	4	3	4
使用工具和科技	5	4		5			3		4	
使用纸张和文件				3			5	2		5
在更多元化的空间和更宽敞的家具中工作			1			5				
易于与领导层沟通或见面					2	3				
想要换个环境									5	

效率

人们希望感受到他们所做事情是有意义的，而在危机期间，由于各家公司需要应对骤然变化的商业环境，这种需求变得更为强烈。

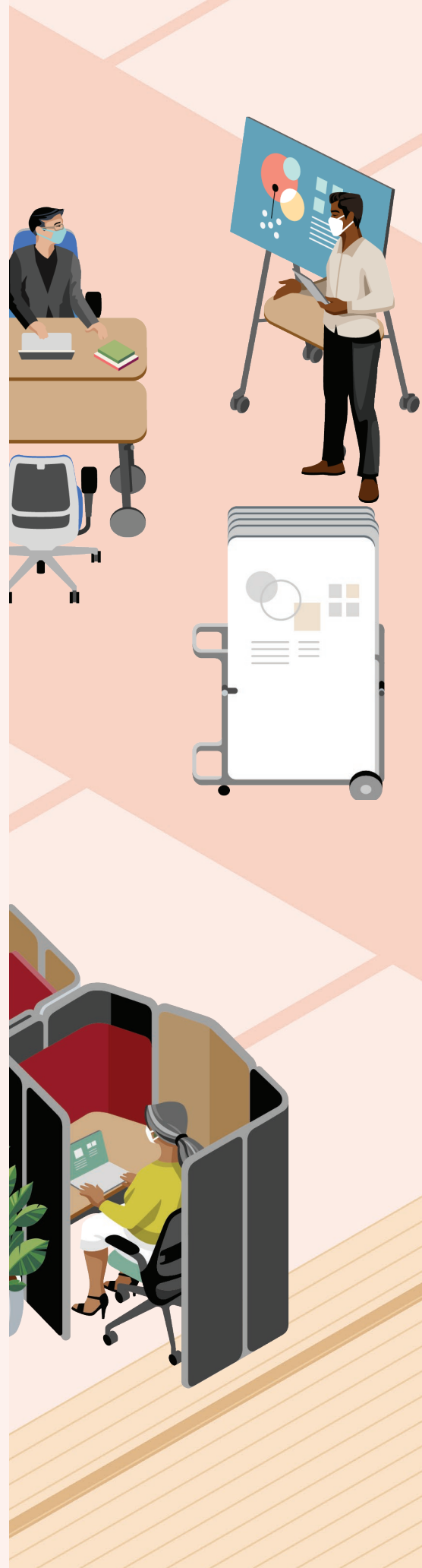
在疫情出现之前，如果人们在办公室找不到一定的隐私空间以开展专注工作，他们会觉得分外糟心。现在，很多人猜测人们回到办公室仅仅是为了团体活动和合作。但数据显示，员工和领导者希望工作场所既支持个人专注工作，也支持团体协作。

创造性工作、解决复杂问题和创新都需要在“我”和“我们”模式之间切换，这意味着工作场所必须为两者提供空间，以助员工在不同的工作模式之间转换。

在许多国家，相较于公司领导，更多的普通员工表示，需要办公室来专注地工作。这可能是因为他们的家庭环境不太可能和公司办公室一样宽敞或拥有相同的设施，比如办公桌、符合人体工学的办公椅和第二显示屏，而大多数高管家里都配有这些设施。

“我觉得远程办公无法让我们获得我们想要的深刻见解。我们很难进行高效的沟通。如果大家在一个房间里，您可以把东西写下来，也能更好地解读人们的肢体语言。我发现(在家工作)只会让我们流于表面。”

研究受访者



人们重返办公室之后最想得到的

人们列出了如果重回办公室，工作场所应为其提供的五大要素。

◎ 值得注意的是：只有法国和西班牙的人没有将专注列入前五要素。研究人员指出，西班牙的人们在居家办公期间，比其他任何国家的人都感到更加孤独，而法国则采取了极端封锁措施，致使两国人民都认为与他人的联系是最重要的。

澳大利亚领导：恢复活力、使用工具和安排空间的能力也与专注、社交、接待客户和职场文化息息相关。

加拿大领导：多样的空间和接待客户也与社交、学习和专注息息相关。

法国领导：恢复活力和职场归属感与团队归属感和合作息息相关。

澳大利亚

员工

- 1 合作
- 2 团队归属感
- 3 使用工具
- 4 办公空间文化
- 5 专注

加拿大

员工

- 1 合作
- 2 团队归属感
- 3 专注
- 4 使用工具
- 5 办公空间归属感

中国

员工

- 1 合作
- 2 社交
- 3 休憩调整
- 4 专注
- 5 使用工具

法国

员工

- 1 合作
- 2 社交
- 3 使用工具
- 4 团队归属感
- 5 接待客户

领导

- 1 学习
- 2 专注
- 3 社交
- 4 接待客户
- 5 办公空间文化

领导

- 1 合作
- 2 使用工具
- 3 社交
- 4 学习
- 5 专注

领导

- 1 合作
- 2 职业发展
- 3 学习
- 4 社交
- 5 使用工具

领导

- 1 社交
- 2 扩展、培养人际关系网
- 3 接待客户
- 4 团队归属感
- 5 合作

人们重返办公室之后 最想得到的(接上页)

人们列出了如果重回办公室,工作场所应为其提供的五大要素。

◎ 值得注意的是:
德国领导:学习、职场归属感和各种灵感空间都与扩大、培养人际网和专注紧密相关。

西班牙领导:社交与学习和协作息息相关。

德国

员工

- 1 社交
- 2 合作
- 3 使用工具
- 4 专注
- 5 团队归属感

印度

员工

- 1 学习
- 2 合作
- 3 使用工具
- 4 办公空间文化
- 5 职业发展

墨西哥

员工

- 1 学习
- 2 合作
- 3 使用工具
- 4 职业发展
- 5 接待客户

西班牙

员工

- 1 合作
- 2 社交
- 3 使用工具
- 4 学习
- 5 接待客户

领导

- 1 职业发展
- 2 团队归属感
- 3 使用工具
- 4 扩展、培养人际关系网 ◎
- 5 专注 ◎

领导

- 1 合作
- 2 使用工具
- 3 学习
- 4 团队归属感
- 5 职业发展

领导

- 1 职业发展
- 2 使用工具
- 3 扩展、培养人际关系网
- 4 团队归属感
- 5 接待客户

领导

- 1 接待客户
- 2 使用工具
- 3 团队归属感
- 4 学习 ◎
- 5 合作 ◎

人们重返办公室之后
最想得到的(接上页)

人们列出了如果重回办公室,工作场所应为其提供的五大要素。

◎ 值得注意的是:
英国领导者:学习、各种灵感办公空间、职场归属感、接待客户和使用工具均与协作息息相关。

英国

员工

- 1 团队归属感
- 2 合作
- 3 使用工具
- 4 专注
- 5 办公空间文化

美国

员工

- 1 合作
- 2 使用工具
- 3 专注
- 4 团队归属感
- 5 办公空间归属感

领导

- 1 职业发展
- 2 社交
- 3 团队归属感
- 4 办公空间文化
- 5 合作 ◎

领导

- 1 合作
- 2 接待客户
- 3 扩展、培养人际关系网
- 4 专注
- 5 社交

舒适感

人们在回归办公室之后，会在身体上、认知上和情感上更深刻地意识到自己对舒适感和健康的需求。

那些在家里过得很舒适的人，不管是因为他们享受更放松的环境，还是因为他们创造了一个符合他们喜好的工作空间，都希望办公室里也能继续那样舒适的生活。

那些居家办公时感到不舒服的人正期待一间设计全面、能让他们感到舒适的办公室。在家里的沙发上、厨房柜台、甚至是床上工作后，他们现在能更加敏锐地感受到身体上的疼痛。

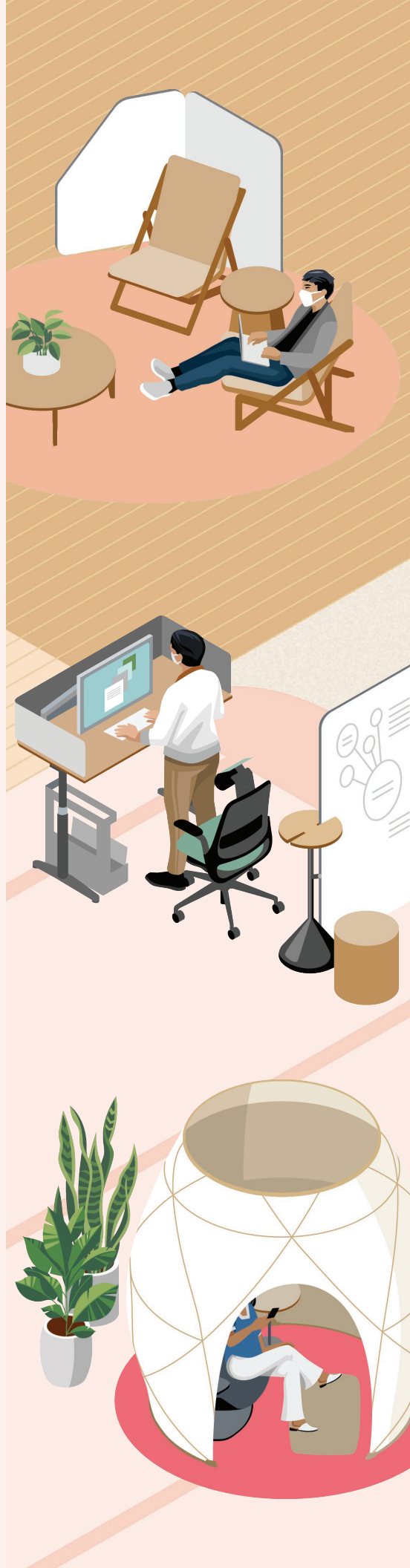
大多数国家的人们表示，身体不适是居家办公时桎梏其工作完成能力的最主要原因。认知和情感上的问题，如分心、关心他人，以及技术和工具的缺乏让工作开展更为艰难，也成了许多国家人们的主要担忧。

认知上，10个国家中有9个将“安静、专业的环境”列为想要重返工作岗位的五大理由之一。居家办公时，噪音、视觉干扰，甚至是做家务都成了无法避免的挑战。

情感上，人们希望在他们重返工作岗位时，公司能为他们营造更为强烈的团队归属感、更为亲切的公司文化以及更为熟稔的社交能力，以上均是他们认为最重要的元素之一。德国、法国、西班牙和中国的“社交”排名都特别高，可能是由于疫情期间这些国家严格限制了社交聚会。

“我以为一切都是暂时的，直到我意识到并非如此。我的站立式桌子和可折叠桌子刚开始用着感觉都还不错，结果一个半月后，我的背剧痛无比。后来高脚凳用着感觉还不错，直到我意识到我整天都弯着腰工作，我需要一个不同的解决方案。”

研究受访者



是什么降低了居家办公的效率

人们被要求选出居家办公时最不利于其工作效率的三件事

- ◎ 值得注意的是：
在加拿大, 并列第三的还有: 需要设置并改变我的工作环境、噪音和视觉干扰
- 在印度, 并列第三的还有: 需要设置并改变我的工作环境

澳大利亚

- 1 缺乏人体工学的舒适
- 2 科技+工具的问题
- 3 噪音干扰

加拿大

- 1 缺乏人体工学的舒适
- 2 科技+工具的问题
- 3 照料他人 ◎

中国

- 1 科技+工具的问题
- 2 需要设置并改变我的工作环境
- 3 照料他人

法国

- 1 科技+工具的问题
- 2 缺乏人体工学的舒适
- 3 照料他人

德国

- 1 缺乏人体工学的舒适
- 2 噪声干扰
- 3 需要设置并改变我的工作环境

印度

- 1 照料他人
- 2 科技+工具的问题
- 3 噪音干扰 ◎

墨西哥

- 1 噪音干扰
- 2 视觉干扰
- 3 照料他人

西班牙

- 1 缺乏人体工学的舒适/照料他人(相关联)
- 2 需要设置并改变我的工作环境
- 3 噪声干扰

英国

- 1 缺乏人体工学的舒适
- 2 需要设置并改变我的工作环境
- 3 视觉干扰

美国

- 1 照料他人
- 2 科技+工具的问题
- 3 需要设置并改变我的工作环境

掌控权

虽然整天待在家里有其弊端,但很多人觉得他们在家比在办公室里能更好地掌控自己的一天。他们可以自由地选择是在专门的办公室里工作,还是坐在沙发上或者室外工作。在将个人生活的方方面面融入自己的一天时,他们也有了更多的选择,比如说锻炼、与家人、朋友或宠物互动。

除了不需要通勤,居家办公的另一个方面也受到了大多数受访者的高度评价——办公变得更加灵活。他们还感到自己的工作与生活之间变得更加平衡,也拥有了更多的自主权。

未来,人们将希望能像在家里一样掌控自己的工作生活——比如工作地点及工作环境。



掌控权(接上页)

员工们越来越想对自己工作的地方拥有更多的控制权,企业也在倾听他们的想法。全球87%的领导表示,在后疫情时代,他们将为员工提供更多选择,让他们在家里或其他地方工作。从2020年4月到9月,这一数值增长了38%,表明领导们日益关注员工的需求。

除了想要掌控工作地点以外,每个国家的人们都享受着对家里多样化的空间(如沙发、办公桌、桌子和室外)的随心使用权,并希望在办公室也能有不同的选择。特别是中国和墨西哥的员工,他们似乎特别希望除了整天坐在办公桌前和椅子上以外,还能够拥有其它选择。

在疫情爆发前,在美国开展的另一项研究强调,人们希望能够更加掌控自己的

办公区域。拥有指定工作站的员工中有三分之二的人,70%的时间都是在办公桌前度过的。他们重视可站姿使用的办公桌,但他们也想有更多的方式使自己活动起来,并切换不同的工作姿势。

在另一项研究中,54%的人表示希望能够重新配置办公室的家具布景,但是仅有38%的人可以。这会影响人们的身体、认知和情感舒适度—神经科学上已经发现了身体活动、创造力和学习之间存在着一种密切的影响关系。

如果能够移动办公桌、科技工具和隔断,就可以帮助人们建立起其专注时所需的视觉及区域隐私。考虑到疫情,人们也想掌控自己与他人的距离。

“我一想到坐在一个千篇一律的小隔间里,盯着灰色的墙壁发呆,肚子上就像挨了一拳。每天在这种环境里工作8到9个小时,每周工作5天,真的会觉得很枯燥无聊。我宁愿靠在我漂亮的大沙发上,腿上卧着我的狗,看看窗外的风景。”

研究受访者

在办公室

54%

的人希望能够重新配置其家具布景

但只有

38%

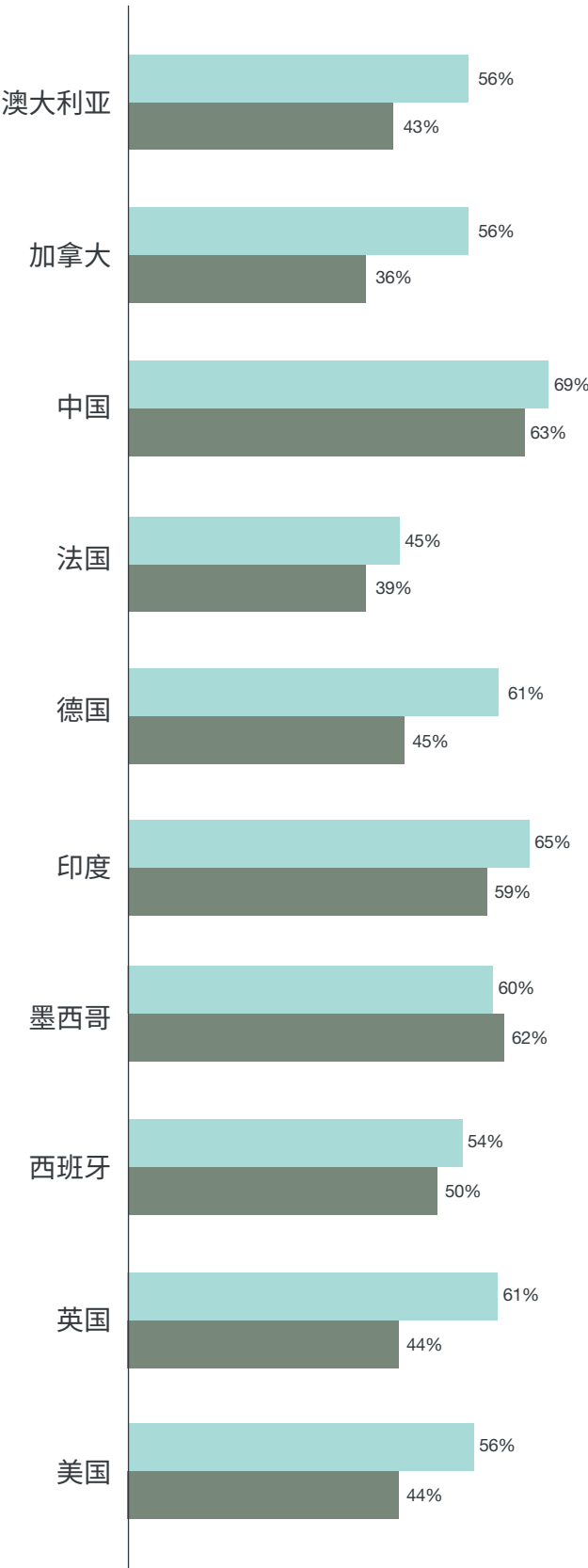
的人表示他们可以

在居家办公之后，
人们希望能拥有
更大的掌控权

在每个国家，人们都将自主权和工作与生活之间的平衡列为了在居家办公时有所改善的事项。展望未来，他们希望能更好地掌控自己的工作地点和工作方式。调查的百分比分别代表认为这些因素一定程度上改善、或显著改善的人数。

- 工作与生活的平衡
- 自主权

◎ 值得注意的是：几乎每个国家都将工作与生活的平衡度和自主权列为了两大最为显著的改善事项，印度和墨西哥还将创新能力列入了前三名。



公司需要应对的 四大巨变

为安全而设计
为效率而设计
为激发社群灵感而设计
为灵活性而设计

人们在疫情期间的经历使他们对办公室有了全新的、更高的期望,员工回归之后,公司需要理解并加以应对这些期望。疫情爆发之前,人们的期望已经开始改变,而这场危机加速了创造更佳空间的需求。综合Steelcase的研究,领袖人士需要接受四大巨变,以创造出安全且富有吸引力的办公空间,来提高员工的参与度及效率。

为安全而设计

研究表明,对于回归办公室,人们最担忧的就是安全问题。员工需要感受到他们的雇主在尽一切可能来保护他们的安全。**公司需要有一套全面的安全策略,将每个人的安全问题考虑在内,不管他们的年龄、能力、健康如何,要做到面面俱到。**

疫情爆发以前,各公司在处理工作场所的安全问题时,主要关注的是职业健康和
安全标准。现在,它们需要采取一种多方面且系统性的方法,首要事项就是缓解疾病传播。这就需要有明文规定的行为规范,比如戴口罩和保持社交距离。公司也需要了解在空气中传播的病毒会如何在办公环境中传播,以及人们呼吸、说话或大笑时呼出的气体在遇到不同的结构和材料时会发生什么。

即便之后新冠疫苗开始广泛接种,如能妥善处理这些全新的安全问题,公司也可以更好地应对未来的任何危机。

人们对疾病传播的认识日益加深,这将有助于办公空间承担起检测、预防和减少疾病传播的持续责任,同时创造出一个激发灵感、颇具吸引力的工作环境。



四大巨变

公司应考虑的安全新要素：

空气质量

暖通空调系统不能只考虑温度；更需要控制湿度、过滤、空气稀释和空气流动。在天气允许的情况下，企业可以增加高效的户外办公空间来支持员工的专注工作和团队协作，而不仅仅是用于社交活动，这一做法有助于降低风险。

人员密度

办公空间的设计应遵循新的人员密度标准。灵活的平面布置可以满足疫情期间的人员密度要求，并在后疫情时代根据密度要求的变化进行调整。

几何分布

重新布置办公桌，从而减少员工间面对面朝向却没有屏风隔断的情况。

屏风隔断

如果不能做到让员工间保持安全距离，研究表明，工位屏风能适度缩小病原体的正向传播范围，是一个可行的安全策略。请在呼吸最可能向前投射的方向放置硬质或织物屏风。

材料

材料的全新性能标准是清洁和安全。天然或升级材料即使经常清洁和消毒，也不会降低其性能，这才是新标准。符合全新标准的材料应当是，易于清洁的光滑表面和可清洗或擦洗的织物，即使屡经清洁也不会降低其性能。但是请记住，虽然许多可用的材料既可清洁，又能激发灵感，但不会创造无菌环境。

卫生

清洁行为需高度可视化，这样员工就能确信办公空间有定期打扫。保证每个人可以随时随地取用湿纸巾和消毒剂，并要求员工在使用共享区域前后都要进行清洁。设置标志，提醒大家注意个人卫生。

传感器

应用传感器技术可以更清楚地了解和控制占用率、清洁频次，并了解空间各个区域、各个时间段的使用频次。

免触碰设备

尽可能引入无需使用双手操作的设备（门、水龙头、会议室预订等）

安全感

让人们看见公司的努力，给予他们信心，让他们知道公司正在采取一切措施防止疾病传播。此外，让他们更好地掌控自己的空间，包括个人所处位置的边界，这样他们就可以选择自己觉得最安全的地方。



为效率而设计

在疫情之前，许多公司在规划其办公室时主要注重效率，在设计时只考虑单一目标和单一工作模式。而一些开放式办公室因为难以支持人们的专注需求而广受指摘。今后，企业将从多模式空间中受益颇深，均衡地支持协作办公和专注工作的需求。

不能因为指望个人工作可以在家开展，而只把工作场所当成一个供人们聚在一起的社交中心。研究告诉我们，这个策略并非天衣无缝，因为许多人在家里很难做到专注。工作场所必须既可以支持人们的团队合作，同时也要支持他们的个人和专注性工作。

为满足各类工作的需求，办公空间需支持：

面对面协作

人们需要配备工具和技术的高性能空间，以支持他们的高效合作。他们还需要能够

在独自工作和团队办公之间快速切换。正是在这两种模式之间的不断切换才促进了创新。

虚拟协作

由于人们出差减少，一些团队成员还经常在居家办公，因此远程参与将成为常态。人们需要使用个人空间，将视频会议和大型协作设备带来的干扰降至最低，以便更自然平等地参与其中。

隐私

在疫情出现以前，人们就对开放式办公室缺乏隐私而颇有微词。居家办公赋予了一些人迫切需要以完成工作的隐私权，而另一些人则继续备受其困——因为他们无法从家里的其他活动中脱身。工作场所需要提供个人和团体空间，以供人们掌控自己的视觉、听觉和区域隐私。

身体活动

研究证明，身体活动能增强创造性思维，以便于人们更平等地参与团队活动。当人们能够在协作空间中活动，并能够移动白板、可钉板或数字设备等工具时，他们就能够更好地解决复杂的问题。



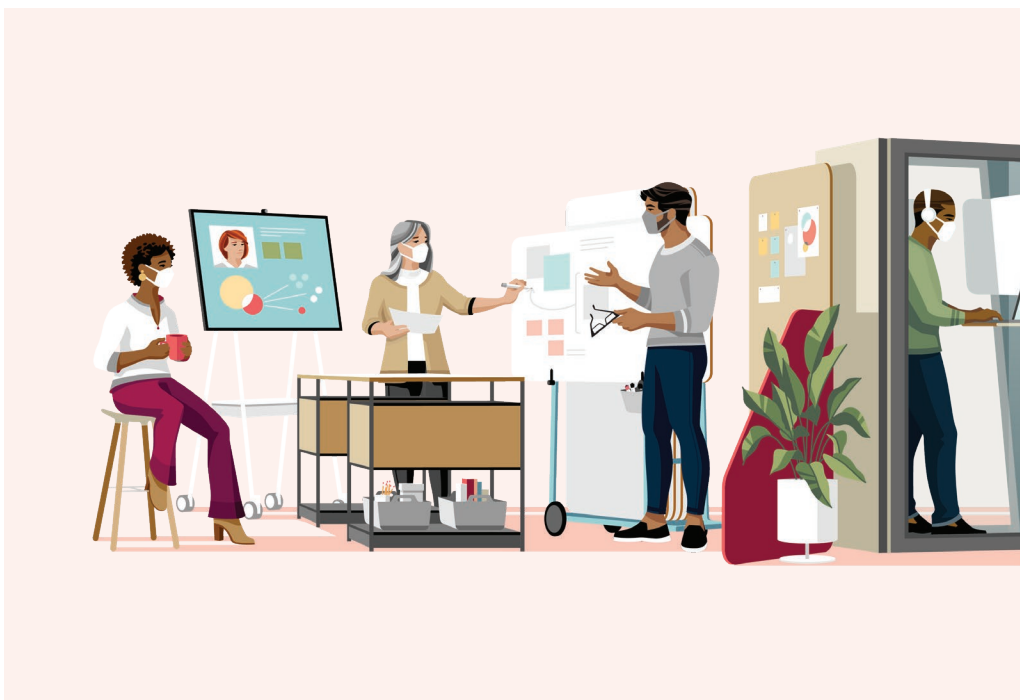
为激发社群灵感而设计

多年来,企业已经意识到一个美观的工作场所能够吸引和留住人才。**但展望未来,工作场所还需要在激发灵感和建立更强的社群感上做得更好。**它需要满足员工所需要的人性化和温暖,以缓和公司必需的安全措施。

对许多人来说,居家办公非常孤独,他们对社群的需求变得前所未有的迫切。

这项研究表明,人们想回归办公室,最主要的两个原因是想见工作伙伴及和团队成员互动,并指出视频会议不足以克服孤独感。他们还希望能在工作场所里培养归属感,并能够使用各种激发灵感的空间。

企业需要重新思考办公室的用途,将其从一个简单的工作场所,变成一个可以建立社交资本并培养目标感和归属感的基础设施。



四大巨变



空间必须在设计上支持:

活力

虽然空间设计必须遵守社交距离，但是工作场所的整体氛围需充满积极的能量和活力。

包容性

工作场所的设计需要考虑人们多样化的需求和工作方式(身体上、集思广益、内向或外向等等)，并支持多地分布工作，因为越来越多的人可以远程工作。

信任

员工和领导者之间的沟通从未像现在这样重要。需提高工作场所的透明度，让员工更容易见到和接触到领导。

抗逆力

工作场所需要向员工传达这样的信息：变化和适应是其企业文化的关键因素，且他们已经准备好应对未来的任何危机。

环境和社会影响

人们希望他们的企业与他们秉持相同的价值观。对环境的承诺、对社会责任感的信念和对强有力的治理原则(环境、社会、公司治理，即ESG)的支持将影响他们的优先级和行动力。

为灵活性而设计

疫情以前的办公室基于长期惯例，大多是专为永久性而设计的固定家具。但是这种方法存在问题；如疫情爆发或全新工作方式涌现时，这些空间就无法根据突变的境遇而轻松地适应新情况。

展望未来，公司需要设计易于适应的空间，特别是应用更灵活的工作策略时。工作场所在设计时必须要考虑能够让个人和团队更好地掌控办公环境，以便他们能够根据需要改变环境。

人们回到办公室时，会期望得到更多的掌控权、更多的选择，以及使用正确的工具和技术，这将帮助他们提高参与度和效率。

为了变得更加灵活，办公空间必须要：

多用途

使用灵活的建筑元素，而非永久的墙壁，以支持建筑内部开展更加广泛的用途。

多模式

设计可支持多种工作模式的空间，以将建筑的效用最大化。例如，一间咖啡厅也可以变成一个高性能的协作空间，一间培训室也可以变成一个可供大型团队使用的会议空间。

可移动

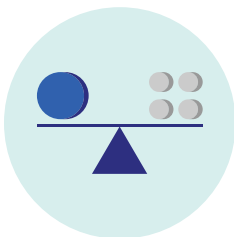
采用易于移动的家具，如移动白板、数字显示器、独立式隐私屏风、带脚轮的桌子或办公桌，使得空间可以收放自如，以保持社交距离，还能支持各种规模的个人和团体工作。



为更胜往昔的工作体验而设计

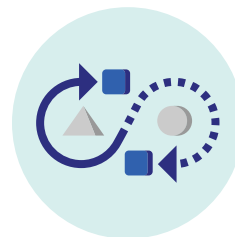
当我们思考人们的需求,以及工作体验在未来的转变之时,我们意识到是时候改变旧的布局模式了。在疫情之前,设计师所接受的要求是,创造能够吸引最佳人才、支持更大规模的协作并达到最大化效率的空间——现在他们则需要满足更加多样化的需求。

Steelcase的设计师们已经确定了一套全新的设计原则,以创造安全、具有吸引力的工作环境,来提供更胜往昔的工作体验。全新的办公空间设计方法包括以下几大原则:



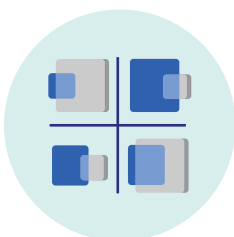
我 + 我们

工作场所需要均衡支持团队工作(“我们”)和个人工作(“我”)的需求,因为这两种工作模式对于创造过程都至关重要。



从固定到灵动

办公室一直以来都为永久性而设计,建筑和家具都是固定的,很难改变。为了能够变得更具抗逆力,空间的设计将更具灵活度和移动性。



开放式 + 封闭式

经常在更密集的开放空间中进行个人工作的人,希望有更多封闭式或者带屏风的空间来掌控自己的隐私和安全。经常在封闭会议室工作的团队则希望能选择更开放的空间,既能获得安全感,也能变得更加灵活。



线上和线下相结合

团队将需要空间和技术来为远程和现场参与者提供包容性体验。智能传感技术需要嵌入到基础设施中,以支持越来越频繁的数据驱动和人工智能为主导的办公体验。

我们的承诺

Steelcase致力于以持续研究去探索未来的趋势,并分享我们的知识,用全新产品、解决方案和创新设计,帮助企业打造更胜往昔的办公空间。

关注Steelcase官方微信和微博,获取更多精彩内容。



微信



微博