



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Erasmus+ Strategic Partnership for the Establishment of an Innovative Approach in
Workplace Management Education – SPACE

Erasmus+ Стратегическое партнерство по созданию инновационного подхода в
образовании в сфере управления рабочим пространством – SPACE

**Управление рабочим пространством в офисах
российских компаний**

Отчет по результатам опроса 61 работодателя.

Автор: Нестерова А.Н., к.т.н., доцент кафедры Проектирование зданий и
сооружений, НИУ МГСУ

Оглавление

Глава 1 Общая информация о компаниях и портфелях недвижимости.....	3
Глава 2 Управление рабочей средой	7
Глава 3 стратегии и мероприятия на рабочем месте	11
Глава 4 Измерение производительности	15
Глава 5 Поддержка предпочтений и потребностей сотрудников	16
Глава 6 Важные тенденции	19
Глава 7 Обсуждение и заключение	23
Приложение 1	24

"The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."

“Это исследование было проведено при поддержке проекта SPACE (Стратегическое партнерство по созданию инновационного подхода в образовании в сфере управления рабочим пространством), финансируемого при поддержке Европейской комиссии. Выводы и мнения, представленные в настоящем документе, отражают только точку зрения авторов, и Комиссия не может нести ответственность за любое использование информации, содержащейся в нем.”

Глава 1 Общая информация о компаниях и портфелях недвижимости

При изучении направления стратегического партнерства по созданию инновационного подхода в образовании в сфере управления рабочим пространством было проведено исследование характеристик компаний в этой сфере. Инструментом исследования послужила онлайн-анкета, содержащая ответы на вопросы по теме исследований от 61 работодателей (32 анкет были полностью завершены, 29 анкет – были частично заполнены). Компании находятся на территории России и имеют различную отраслевую классификацию.

Проведем анализ ответов работодателей по следующим вопросам.

Ранжирование предприятий проводилось на основании следующего правила, представленного на рисунке ниже.

- крупное предприятие
- среднее предприятие
- малое предприятие.

Данная классификация размеров предприятия закреплена на законодательном уровне и определяется количеством принятых сотрудников.

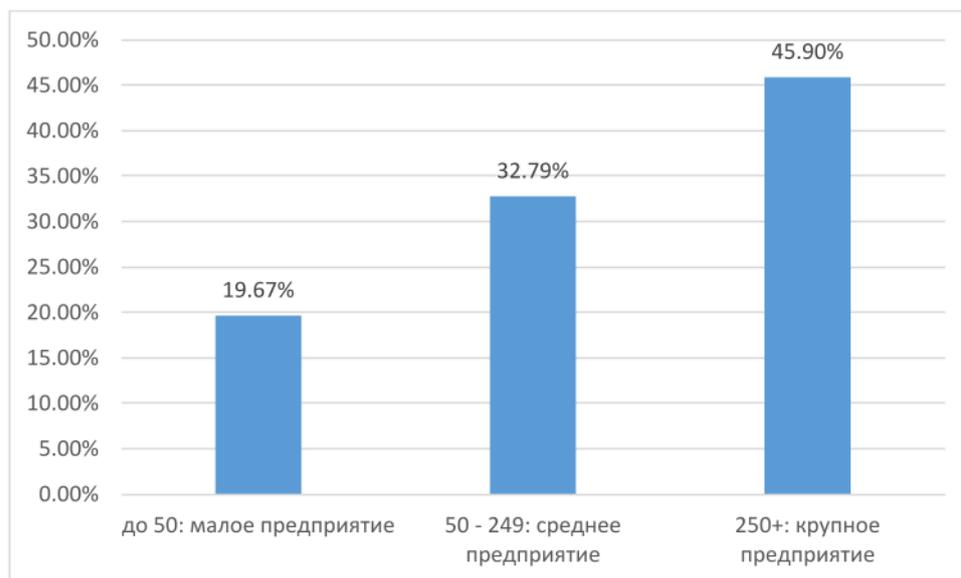


Рисунок 1 – Распределение размеров компаний в выборке, %

При анализе данных можно увидеть, что наибольшее количество компаний в области исследования относятся к крупным – 45,9%, наименьшее количество

компаний – 19,6%, относятся к малым предприятиям. Таким образом, вопрос исследования наиболее актуален для крупных компаний.

Рассмотрим отраслевую классификацию компаний.

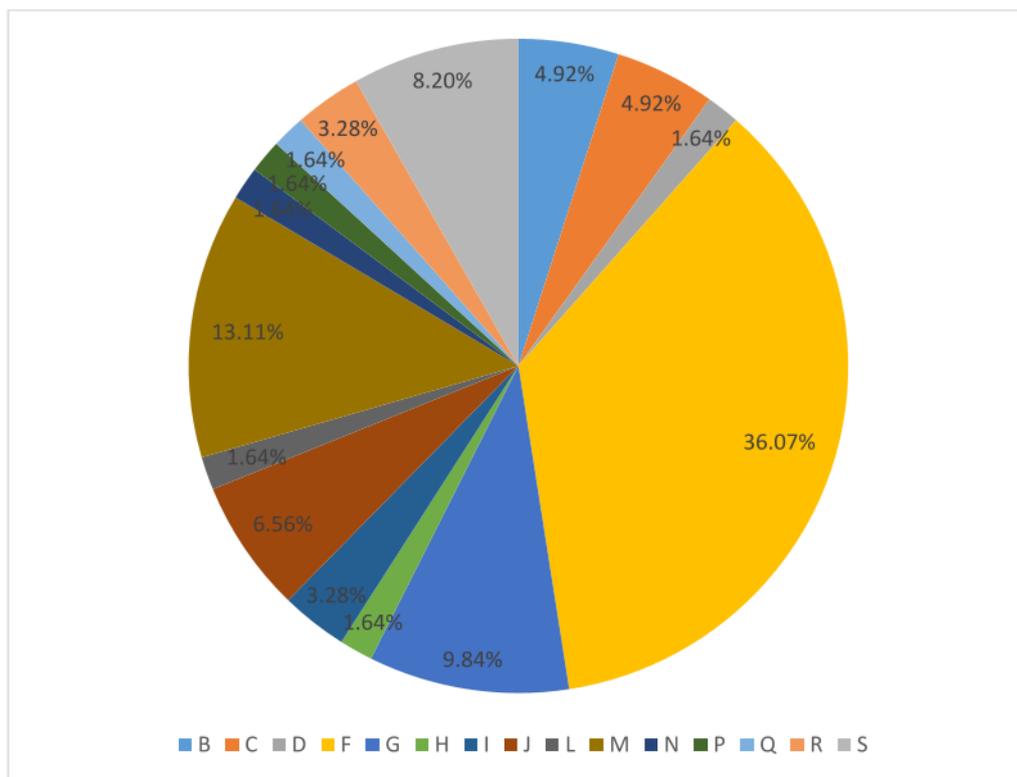


Рисунок 2 – Доля отраслевых компаний в выборке, %

В классификации принято следующее обозначение:

В - Горнодобывающая промышленность и разработка карьеров

С - Обрабатывающая промышленность

Д - Электроснабжение, подача газа, пара и воздушное кондиционирование

Ф - Строительство

Г - Оптовая и розничная торговля; ремонт моторных транспортных средств и мотоциклов

Н - Транспорт и складирование

И - Услуги по проживанию и питанию

Ж - Информация и связь

Л - Операции с недвижимым имуществом

М - Профессиональная, научная и техническая деятельность

N - Административная деятельность и дополнительные услуги в данной области

P - Образование

Q - здравоохранение и социальные услуги

R - Искусство, развлечения и отдых

S - Предоставление прочих видов услуг

При анализе данных можно увидеть, что наибольший процент участников исследования составляют компании, относящиеся к строительной отрасли. Это говорит о том, что данная отрасль наиболее восприимчива к созданию инновационного подхода в образовании в сфере управления рабочим пространством.

Рассмотрим гендерную классификацию выборки.

Все менеджеры рабочих мест, опрошенные для этого опроса, работают в различных уровнях компаний, как крупных, так и малых предприятий, в частности в строительной отрасли, наибольшая доля мужчин до 100%. Более 70% респондентов заявили, что работают в компании с годовым оборотом более 10 миллионов евро, процент мужчин в таких компаниях больше на 30%, чем в остальной категории. Такое же распределение наблюдается и в других направлениях при ранжировании компаний по годовому обороту.

В среднем, по отрасли, количество мужчин больше на 10-15%, чем женщин. Наибольшая занятость в компаниях различного уровня (не выявлено четкого распределения по отраслям и привязке к годовому обороту) возрастной состав сотрудников от 35 до 45 лет. Наименьшая доля возрастного состава – более 50 лет.

Рассмотрим распределение формы контрактов сотрудников.

При оценке договорного статуса офисных работников в компании можно отметить, что наибольшая доля по всем категориям сотрудников занимает форма полного рабочего дня – более 90%. Остальное распределение включает в себя неполный рабочий день и фриланс.

Рассмотрим количество зданий, находящихся в собственности компаний.

Можно отметить, что по всем исследуемым отраслям количество зданий не превышает 5 шт. Более 5 шт. отмечено в строительной отрасли. Более 50 шт – в горнодобывающей отрасли и обрабатывающей промышленности.

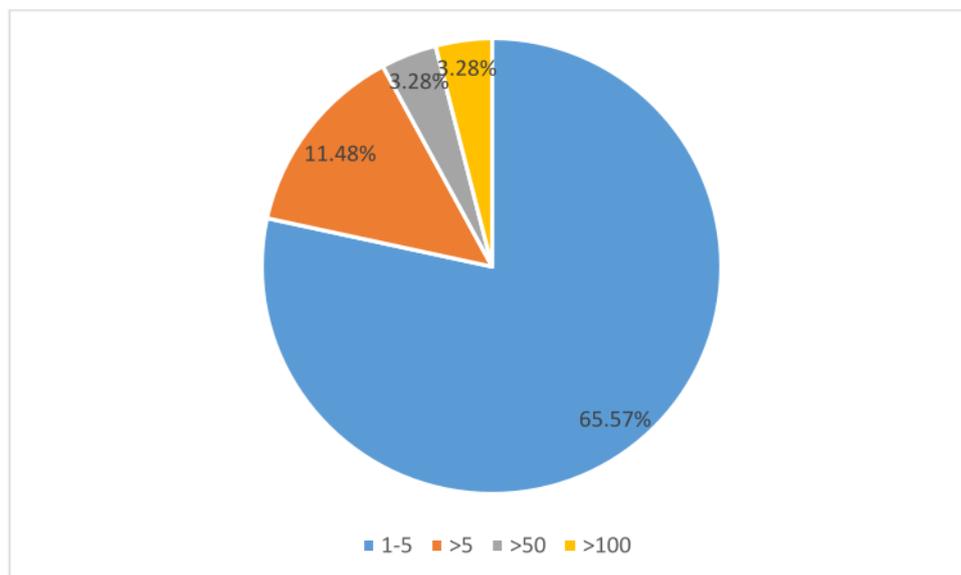


Рисунок 3 – Распределение количества зданий в собственности компаний, %

Рассмотрим объем офисной поверхности, которое находится в распоряжении компании.

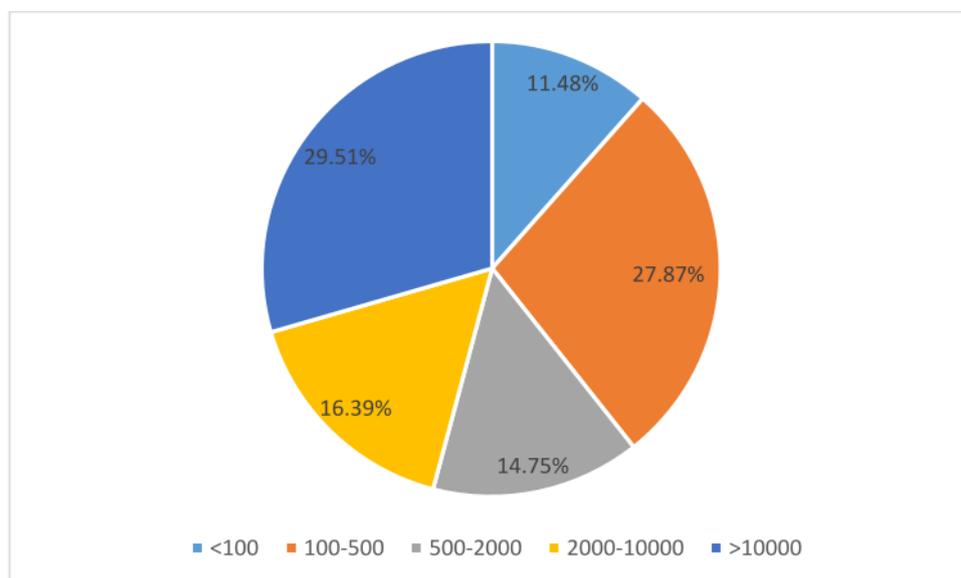


Рисунок 4 - Объем офисной поверхности в распоряжении компании, %

На основании анализа можно увидеть, что наибольший объем офисной поверхности составляет на площадях менее 100 кв. м., наименьший объем – более 10 000 кв. м. Таким образом, в разрезе малых предприятий наблюдается наибольшее количество офисных площадей.

Рассмотрим право собственности на здание.

Из исследуемой выборке в собственности имеют здания порядка 33% компаний, остальное распределение идет на аренду и самостоятельное обслуживание –31%, аренда и обслуживание третьими лицами – 36%.

Рассмотрим распределение типов планировки офисов.

При анализе приблизительного % кабинетного типа или групповых офисов с рабочими местами, закрепленными за определенными сотрудниками, было выявлено, что порядка 18% имеют распределение до 50%, т.е. менее половина офиса занята рабочими местами. И только 8% компаний имеют заполняемость от 80%. Это говорит о нерациональном распределении пространства в подавляющем большинстве компаний.

Глава 2 Управление рабочей средой

Определим, какие отделы отвечают за проектирование рабочей среды и услуг в ней. Проведем исследование функции на рабочих местах и то, как они организованы в настоящее время и в будущем.

Рассмотрим отдел работы респондентов.

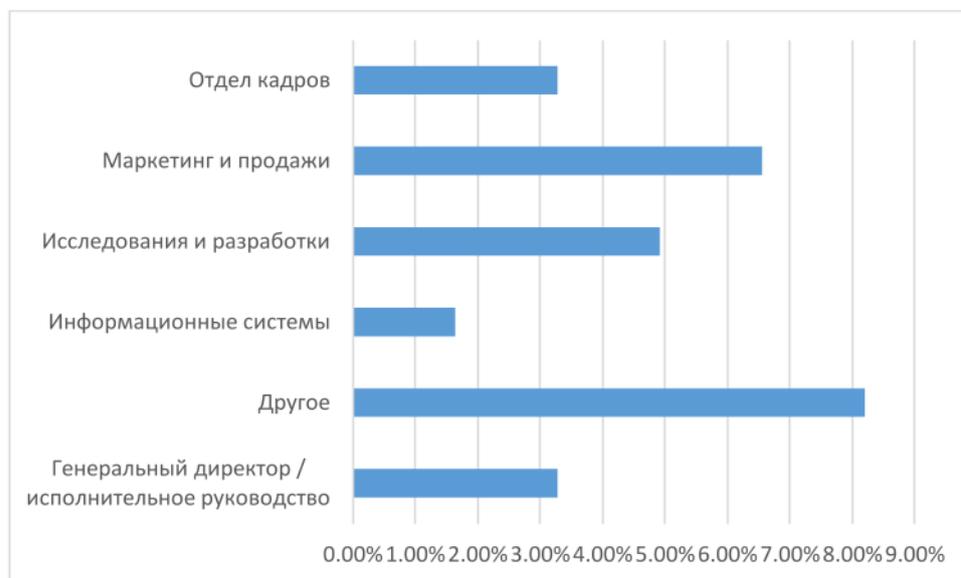


Рисунок 5 – Отдел работы респондентов, %

При анализе данных можно увидеть, что наибольший процент респондентов относится к прочим областям деятельности и в маркетингу и

продажам. Из этого можно сделать вывод, что задача распределения пространства актуальна для этих отделов.

В категории других отделов относятся следующие разделы - Отдел по работе с персоналом, Строительный отдел (архитектурная группа), PR, Разработка и сопровождение проектов, Медицинский отдел.

Рассмотрим основную ответственность за физическую рабочую среду и услуги.

По управлению недвижимостью. В выборке был получен результат только в 6 компаниях, в которой осуществляется данная ответственность. Компания относится к строительной и горнодобывающей сфере, являются средним предприятием. Остальные компании – 55 компаний, не имеют такой ответственности.

Отдел кадров также несет ответственность в 6 из 61 компаний.

Отдел информационных систем в 18 из 61 компаний.

Отдел финансов в 2 из 61 компаниях.

Операционный отдел в 3 из 61 компаниях.

Генеральный директор в 10 из 61 компаниях.

Отдел исследований и разработки ни в одной из компаний.

Отдел маркетинга и продаж в 1 из 61 компаний.

В остальных компаниях, где сфера ответственности определена на другие отделы, выделяют следующих ответственных - администратор + IT, ОМТС, Охрана труда, Плановый отдел.

Таким образом, в большинстве компаний ответственность осуществляет отдел информационных систем.

Рассмотрим внутренние партнеры по управлению рабочей средой.

На вопрос «С каким из следующих внутренних партнеров / отделов вы регулярно сотрудничаете в сфере управления рабочей средой?» были получены следующие результаты.



Рисунок 6 – Регулярное сотрудничество по отделам, %

Можно сделать вывод, что наибольшую долю в сотрудничестве по отделам составляет отдел руководства компании.

Рассмотрим основных внешних партнеров, с которыми сотрудники регулярно взаимодействуют в создании рабочей среды.

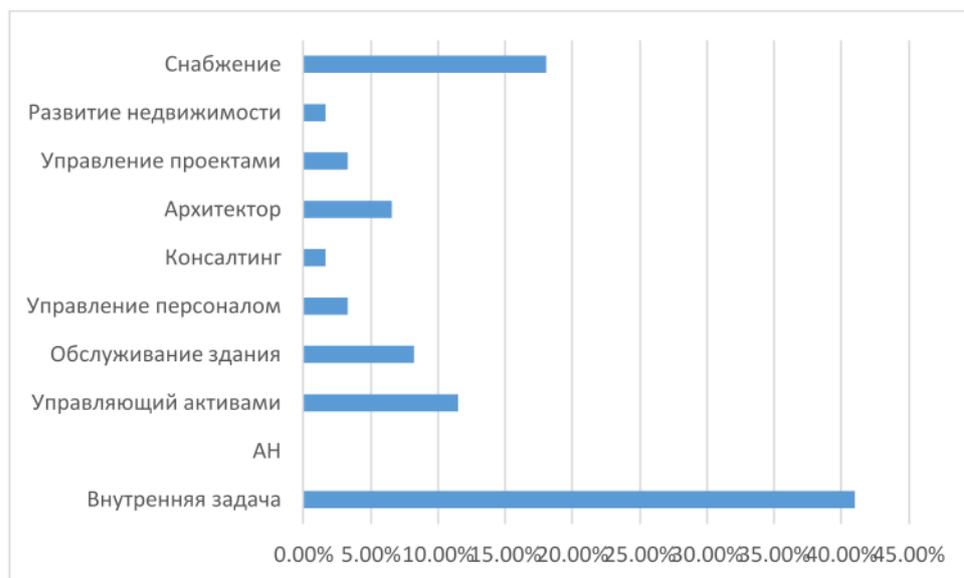


Рисунок 7 – Основной внешний партнер, %

Таким образом, основным внешним партнером в с которыми сотрудники регулярно взаимодействуют в создании рабочей среды, является в первую очередь внутренняя среда самой компании, на втором месте – организации снабжения. Поэтому наибольшее внимание при проектировании рабочих мест необходимо уделять процессам внутри компании.

Рассмотрим, какие рабочие механизмы доступны для руководства и персонала соответственно.

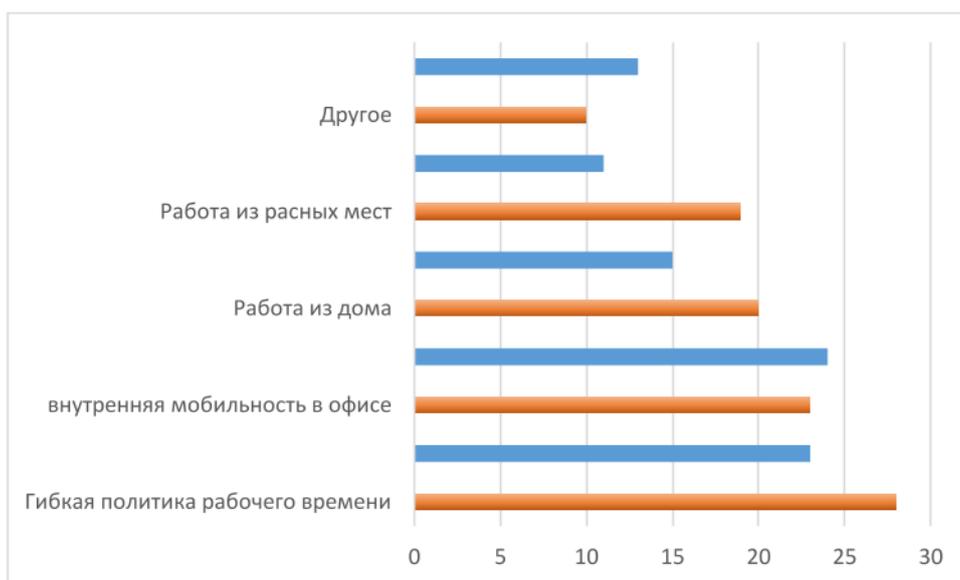


Рисунок 8 – Формат рабочих механизмов для руководства и персонала

На рисунке оранжевая полоса – менеджеры, синяя полоса – сотрудники. Можно сделать вывод, что для персонала и руководства в основном предоставлены равные наборы механизмов по выделенным критериям. Поэтому разработку пространства рабочего места необходимо проводить с учетом механизмов как руководства, так и сотрудника.

Рассмотрим формат предоставления услуг на рабочем месте по отделам.

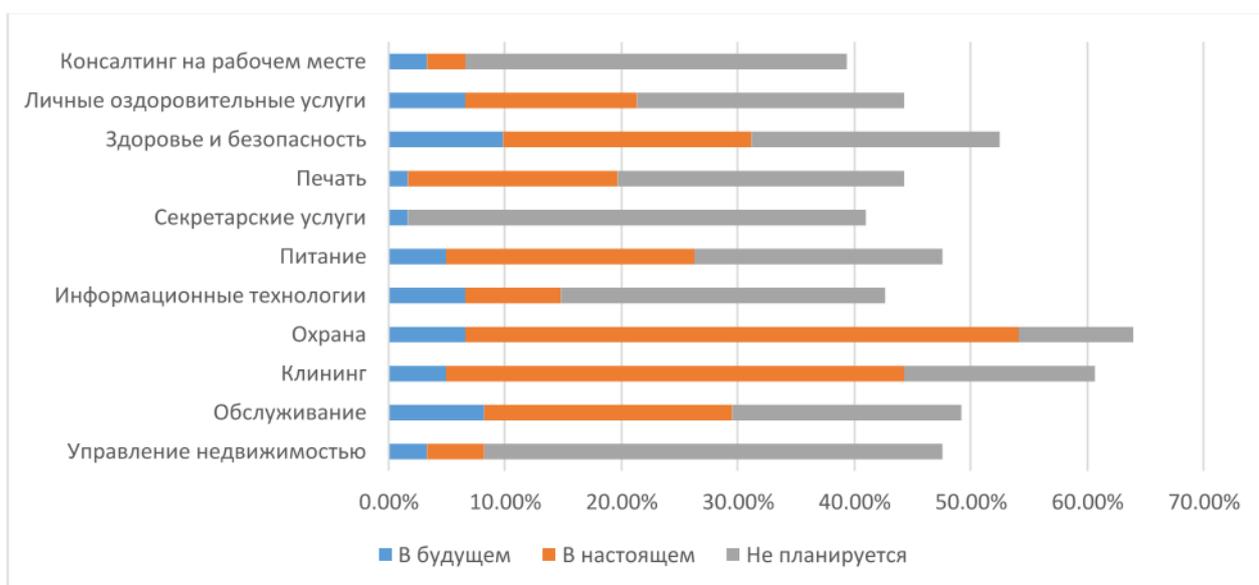


Рисунок 9 - Формат предоставления услуг на рабочем месте по отделам, %

Можно сделать вывод, что в большинстве по отделам руководство не планирует аутсорсинг. Наибольшая доля в этом составляют отделы управления недвижимостью, информационные технологии, здоровье и безопасность.

Глава 3 стратегии и мероприятия на рабочем месте

Рассмотрим, с какими целями работают компании и какие инициативы они пытаются реализовать в дизайне.

Определим основные цели с учетом вмешательств рабочей среды.

На вопрос «Какие главные цели преследует ваша организация в отношении организации рабочей среды?» были получены следующие ответы:

- Сокращение расходов на размещение планируют 18 компаний.
- Увеличение потенциальной рыночной стоимости активов недвижимости планирует 1 компания.
- Повышение гибкости (финансовая, пространственная, функциональная) планирует 19 компаний.
- Повышение устойчивости планируют 10 компаний.
- Усиление поддержки основных бизнес-инновационных процессов (креативность или обмен знаниями) планируют 11 компаний.
- Повышение удовлетворенности сотрудников планируют 20 компаний.
- Повышение производительности труда планируются в 30 компаниях.
- Повышение благосостояния сотрудников планируется в 12 компаниях.
- Продвижение маркетинга и продаж посредством поддержки бренда компании планируется в 7 компаниях.

Рассмотрим показатели для измерения целей

На 1 месте - Выполнение плана работ, Качество изготавливаемой продукции, Обмен знаниями, обучение, тренинги для всех сотрудников компании, мобильность

На 2 месте – Прибыль, устройство дополнительных кухонь, перекусы и перекуры в любое время, информационные системы, бенчмаркинг - сравнение с аналогичными компаниями по стоимости и функциональности, Рациональное

использование рабочего времени, Количество выполненных работ, создание комфортной рабочей среды, Планирование работы, скорость, поиск новых контактов, Увеличение продаж, Концентрированность, оценка удобства и оперативности при организации производственных совещаний и круглых столов, Отслеживание конструктивных изменений рынка, Финансовая отчётность, обучение, Сохранение традиций, Увольнение сотрудников, Общение/обратная связь с сотрудниками, стимулирование сотрудников, Сокращение расходов на размещение, удовлетворенность коллектива, контроль, обновление оргтехники и ПК, Планирование, социальный пакет, мотивация сотрудников за счет предоставления дополнительных услуг, оплачиваемых компанией (медицина, доп. дни отпуска), график работы сотрудников, удовлетворенность работой и графиков, предлагается работать удаленно.

Рассмотрим вопрос борьбы с вмешательствами на рабочем месте (планируемыми/не планируемыми).

На вопрос «Вы обычно управляете изменением рабочей среды (например, капитальным ремонтом, переездом, новой планировкой офиса, политикой работы) как конкретным проектом?» получены ответы:

- Да, это запланированный проект с участием только наиболее значимых, ответственных (например, нескольких профильных) отделов компании – 14 компаний из 61.

- Да, это запланированный проект с участием только наиболее значимых, ответственных (например, нескольких профильных) отделов компании – 15 компаний из 61.

- Нет, это не проект, а функция / задача управления офисом / объектами – 12 компаний из 61.

Можно отметить, что в равной степени проект является запланированными или нет, а также позиционируется как функция.

Рассмотрим планирование инициатив (на местном / региональном/национальном/глобальном уровнях)



Рисунок 10 – Планирование инициатив, %

На основе проведенного анализа можно выделить, что 39,34% компаний планируют инициативы на местном уровне, в формате офиса или компании. Это говорит о том, что стратегические инициативы для руководства компании стоять в приоритете на локальном уровне.

Рассмотрим порядок использования инструмента управления проектами.

Из опрошенных только 2 компании не используют инструменты для проектирования рабочего пространства. Остальные используют какие-то программы, 1 компания использует SRM, еще 1 компания использует 10000 ft. Это говорит о том, что культура использования программ в этой сфере присутствует.

Рассмотрим процессы организации оттока капитала в организациях.

На вопрос «Как вы управляете постоянными изменениями в вашей рабочей среде?» были получены ответы:

- Компании, которые увеличивают долю удаленной работы по мере необходимости составило 16%.
- Компании, которые уменьшают долю удаленной работы по мере необходимости составило 53%.

Из этого можно сделать вывод, что количество сотрудников в офисе увеличивается в организациях, что приводит к дополнительным требованиям к

организации рабочего пространства и нагрузки на отделы, контролирующие этот процесс.

Рассмотрим вовлечение руководителей и сотрудников в процесс.

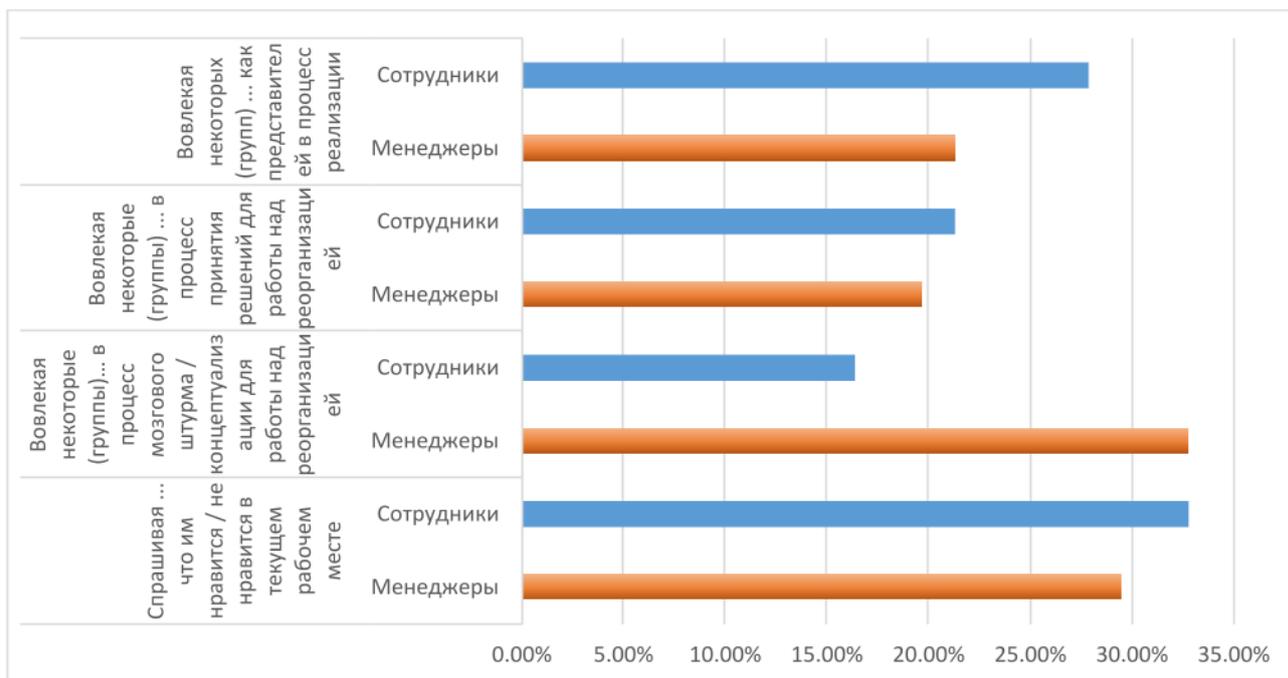


Рисунок 11 - Вовлечение руководителей и сотрудников в процесс, %

На основании приведенных данных можно увидеть, что большинство работодателей осуществляют управление рабочим местом с помощью менеджеров, хотя группы неудовлетворенных своим рабочим местом среди сотрудников и менеджеров почти равны. Также можно отметить, что вовлечение сотрудников в вопросы обсуждения осуществляется только в некоторых случаях и по отдельным вопросам.

Рассмотрим формат предоставления внешних партнеров.

При работе с дизайнерами и инженерами по реорганизации рабочей среды, предоставляются в начале процесса проектирования следующие данные.



Рисунок 12 - Формат предоставления внешних партнеров, %

Как видно из представленных данных, наибольшее внимание при управлении рабочим местом руководство компании уделяет планировке офиса, бюджету проекта, стандартам помещения, взаимосвязям между отделами, а также основными видами работ сотрудников. Таким важным и ключевым факторам, как описание бизнеса, корпоративные ценности, производительность сотрудников и т.д. уделяется мало внимания. Это говорит о том, что к вопросу управления рабочим местом подходят со стороны внешних визуальных факторов, а не сотрудника и атмосферы работы в пространстве.

Глава 4 Измерение производительности

Рассмотрим, как измеряется производительность на рабочем месте и какие ключевые показатели эффективности используются для измерения производительности.

Определим формат контроля за производительностью труда.

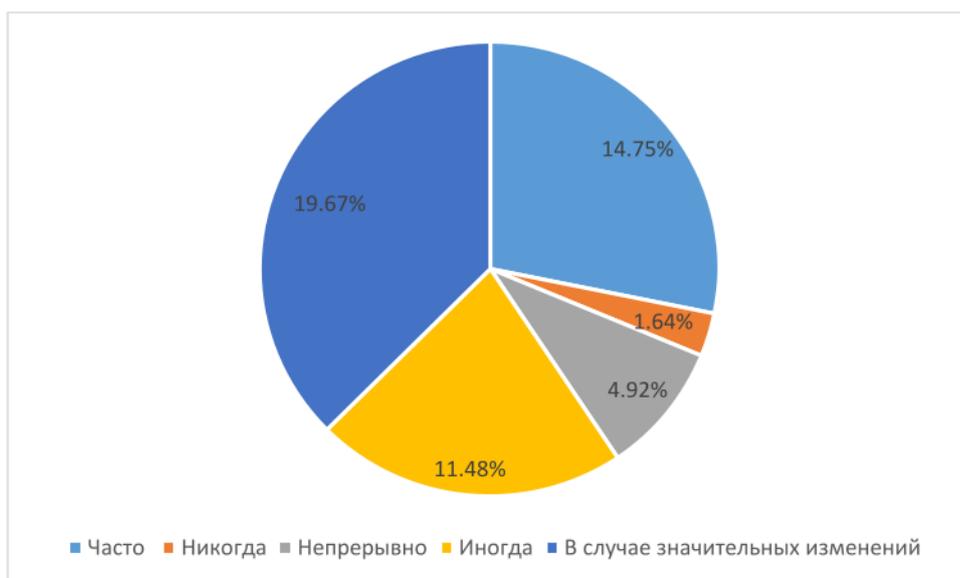


Рисунок 13 - Контроль за производительностью труда

На основании представленных данных можно увидеть, что в 14,8% компаниях производительность рабочей среды часто (например, каждый год или два раза в год) специалистами с формальными методами. 19,6 % компаний предпочитают осуществлять контроль в случае значительных изменений (например, после переезда или пространственного обновления). 11,5% компаний производят контроль иногда (например, каждые несколько лет) в основном неформальными методами. Только 4,9% компаний осуществляют контроль непрерывно специально назначенными специалистами.

Глава 5 Поддержка предпочтений и потребностей сотрудников

Определим, какие потребности воспринимаются как наиболее важные и как руководители рабочих мест заполняют потребности каждого человека. Кроме того, рассмотрим проекцию организационной культуры и то, как она представлена на рабочем месте

Выявим категории потребностей сотрудников.

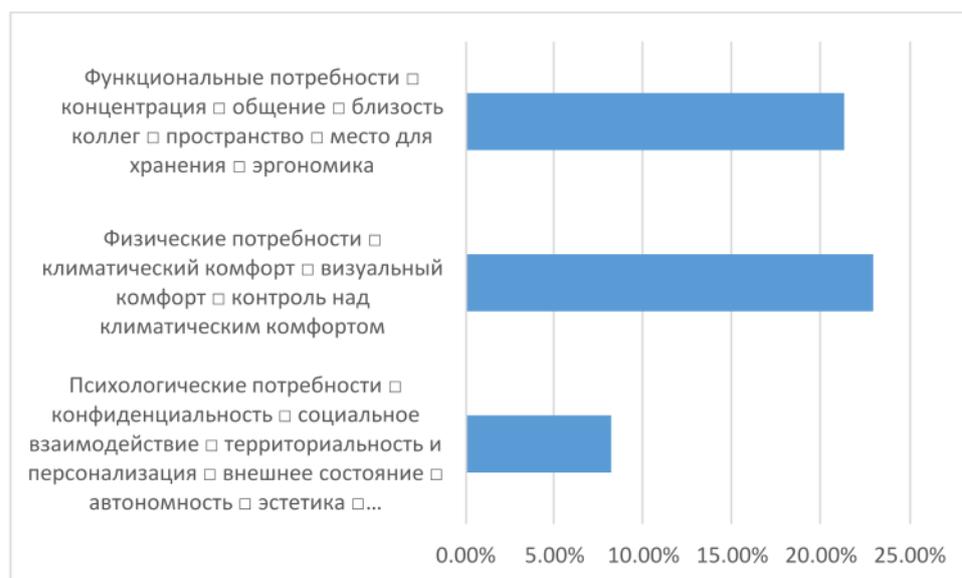


Рисунок 14 – Потребности сотрудников

На основании представленных данных можно увидеть, что наибольший процент – 23%, составляют физические потребности. На втором месте находятся функциональные потребности – 21%. Психологические потребности составляют только 8%.

Определим наиболее важные потребности в каждой категории.

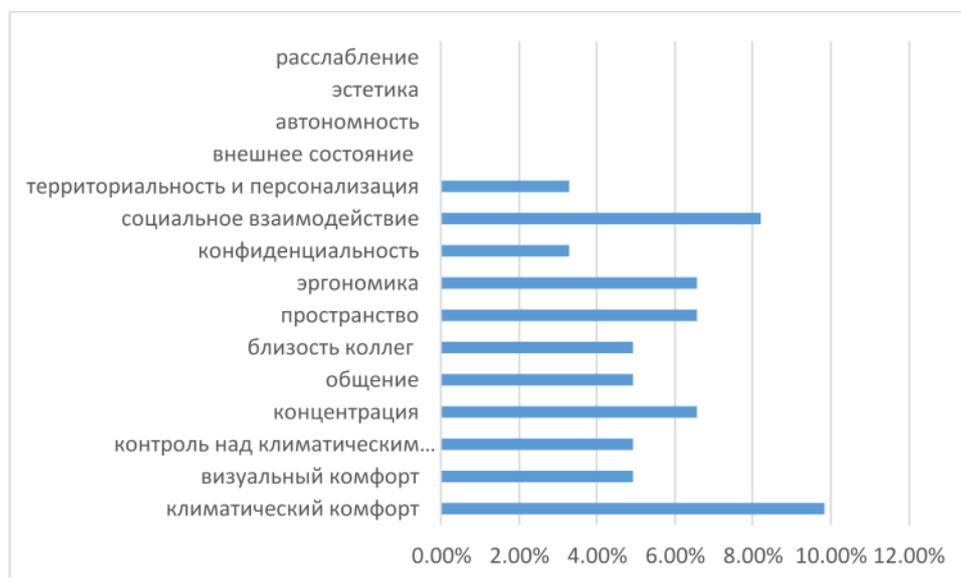


Рисунок 15 - Наиболее важные потребности сотрудников

Таким образом, можно сделать вывод, что руководству при проектировании рабочего пространства необходимо уделять внимание вопросам климатического комфорта и социального взаимодействия сотрудников.

Рассмотрим показатели удовлетворенности сотрудников.

Среди самым большим удовлетворением / мотиватором физической рабочей среды компании сотрудниками было выделено: атмосфера внутри коллектива, визуальный и звуковой комфорт, воздух, свет, цвет, желание быть лучшим, Командная работа, комфорт рабочего места, кондиционирование воздуха, материальный интерес, общая атмосфера в коллективе, созданная за счет рабочей среды, оплата труда и рост, отпуск, рабочее место, эргономика, пространство, Рабочие условия, разделение зон, Растения, соблюдение баланса между лёгкостью взаимодействия с коллегами и конфиденциальностью, социальное взаимодействие, социальное взаимодействие, Стабильность, структура офиса, удобное расположение офиса, хороший проект, интересная работа, Чуткость и внимание руководства к сотрудникам, Эргономика, Эстетика.

Среди самым большим неудовлетворением физической рабочей среды компании было выделено: атмосфера, общий дух сотрудников, бездействие, визуальный комфорт, внешнее состояние, Высокая производственная нагрузка, климатический дискомфорт, климатический комфорт в опенспейсах, малые общие пространства, Не возможность оперативного передвижения по городу вследствие большой загруженности дорог/транспорта, Не нормативное рабочее место, недостаточно быстрая замена рабочей техники, неценность со стороны руководства, Ненадежность, неудобство рабочего места, отсутствие климатического комфорта, отсутствие мотивации, персонализация, Плохие гигиенические условия, Расстояние до офиса, само здание офиса, оно старое, несмотря на то, что внутри в кабинетах свежий ремонт; места же общего пользования нуждаются в модернизации, скученность сотрудников, убыток, условия работы, шум.

Рассмотрим способы управления рабочей средой.

- Мы не можем учитывать индивидуальные потребности и предпочтения рабочего места – ответили 3 компании из 61.

- Мы принимаем во внимание только необходимые индивидуализированные рабочие места, например, по медицинским причинам. – ответили 7 компаний из 61.

- Мы стараемся учитывать индивидуальные потребности и предпочтения рабочего места, предлагая сотрудникам выбор по одной или нескольким характеристикам их рабочего пространства (например, тип стула) – ответили 11 компаний из 61.

- Мы учитываем индивидуальные потребности и предпочтения рабочего места, позволяя сотрудникам настраивать множество вариантов характеристик их собственной физической рабочей среды (место работы, оборудование, схема рабочего времени и т. д.) – ответили 11 компаний из 61.

Рассмотрим, насколько хорошо представлены культура и ценности

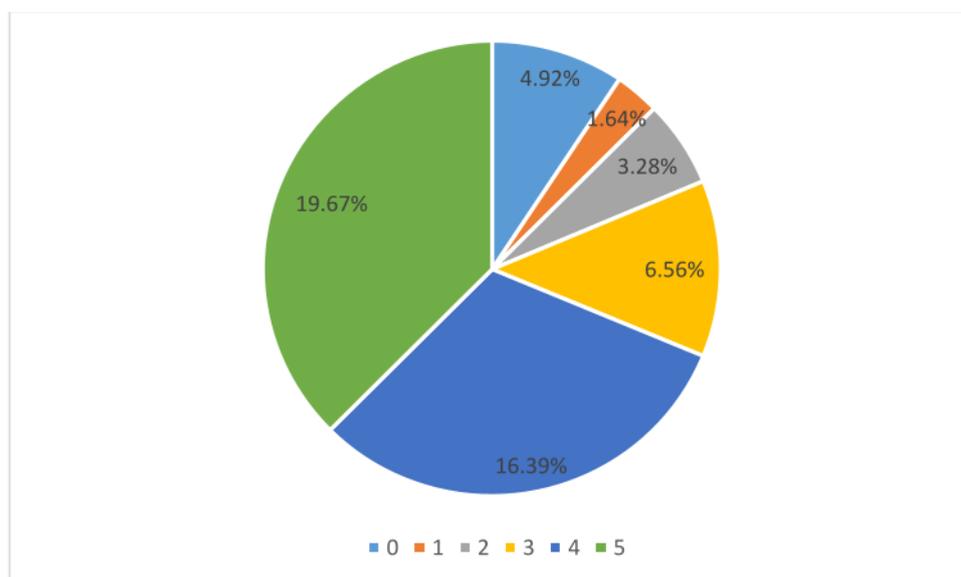


Рисунок 16 – Представление культуры и ценности в компании, %

На вопрос «Считаете ли вы, что рабочая среда соответствует культуре и ценностям вашей компании? Насколько? 0 - Не соответствует - 5 - Да, полностью [Рабочая среда соответствует культуре и ценностям моей компании]. – были получены ответы, где полностью соответствует считают сотрудники 19,7% компаний, полностью не соответствует считают сотрудники 4,9% компаний.

Глава 6 Важные тенденции

Определим важные тенденции в исследуемой области. Рассмотрим влияние мегатрендов и их последствия.

Рассмотрим влияние мегатрендов.

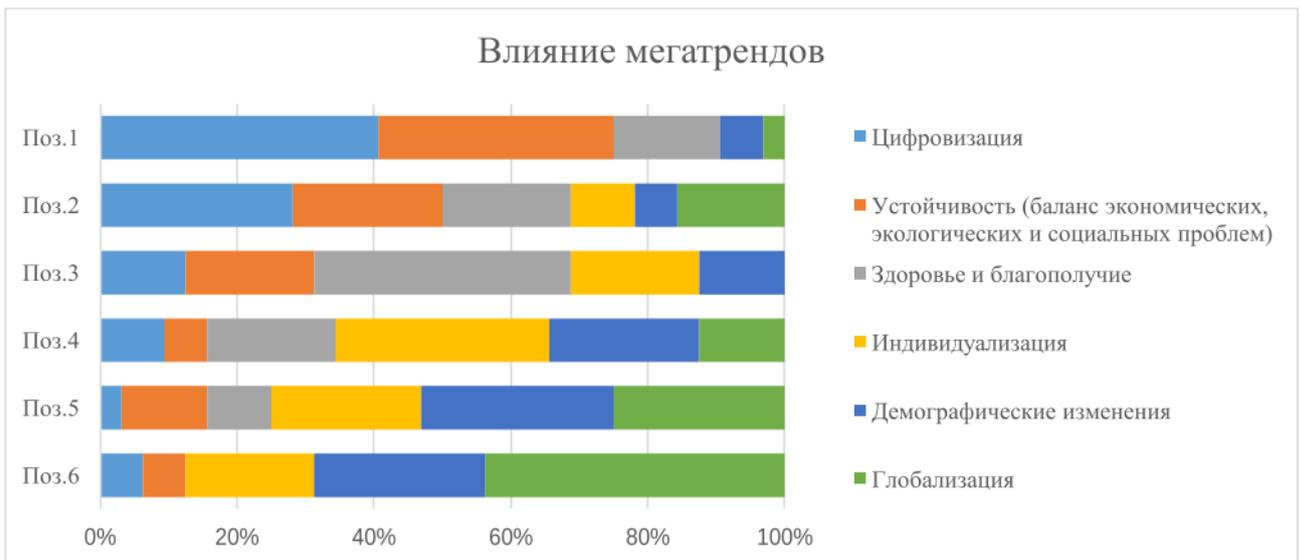


Рисунок 17 – Влияние мегатрендов, %

Мегатренды, несомненно, оказывают влияние на формирование рабочего пространства. Ранжируя тренды по важности для своих компаний, респонденты определили цифровизацию и устойчивое развитие как основные (40% и 35%). Демографические изменения и глобализация более чем половиной респондентов были поставлены на 5 и 6 места – их влияние в компаниях РФ не оказывает сегодня большого влияния.

Рассмотрим тенденции проектирования рабочей среды.



Рисунок 18 – Тенденции проектирования рабочей среды, %

На основании представленных данных можно выделить наиболее приоритетные тенденции, которые необходимо учитывать в процессе проектирования рабочей среды.

Наиболее влиятельные тенденции:

- Возможность выбора рабочего места вместо закрепленных за сотрудниками мест.
- Более гибкая / легко перемещаемая мебель (например, на колесах).
- Централизованные объекты (например, принтеры, шкафчики для хранения).
- Больше комнат для команд / проектов.
- Большая прозрачность (например, стеклянные элементы).
- Меньше кабинетных / групповых офисов, меньше стационарных стен.

Наименее влиятельные тенденции:

- Больше акустических элементов.
- Больше биофильных элементов.
- Дополнительные функции (например, комната для сна, помещение ухода за детьми, комната для собак).
- Меньше рабочих столов, больше удобных сидений (например, диваны, кресла).
- Больше зон отдыха.
- Концепции гибридных офисов (функциональные, а не отдельные места).
- Цифровое и интерактивное оборудование (например, саморегулируемые кресла, сенсорные панели).
- Эргономичная мебель / адаптируемая (например, стоящие столы, гимнастические мячи для сидения).

Рассмотрим применяемые технологические решения.

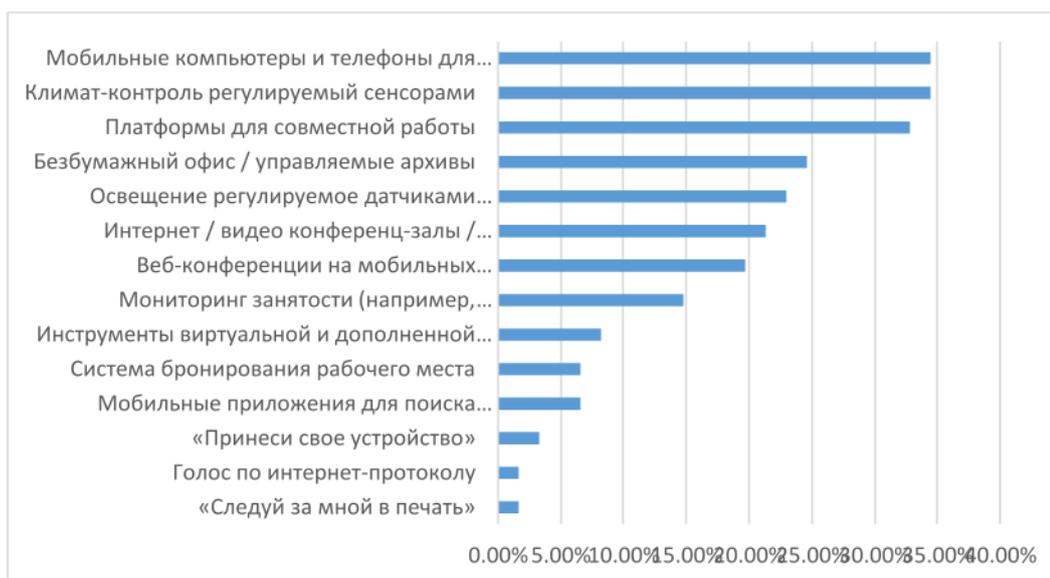


Рисунок 19 - Применяемые технологические решения

На основании данных представим наиболее популярные технологические решения:

- Мониторинг занятости (например, конференц-залы, рабочие места).
- Веб-конференции на мобильных компьютерах.
- Интернет / видео конференц-залы / комнаты.
- Освещение регулируемое датчиками движения.
- Безбумажный офис / управляемые архивы.
- Платформы для совместной работы.
- Климат-контроль регулируемый сенсорами.
- Мобильные компьютеры и телефоны для всех.

Наименее популярными решениями являются:

- «Следуй за мной в печать».
- Голос по интернет-протоколу.
- «Принеси свое устройство».
- Мобильные приложения для поиска расположения коллег внутри здания.
- Система бронирования рабочего места.
- Инструменты виртуальной и дополненной реальности.

Глава 7 Обсуждение и заключение

В результате проведенного исследования представим основные моменты, которые необходимо учитывать руководству при проектировании рабочего места:

- наибольший процент респондентов относится к прочим областям деятельности в маркетинге и продажах. Из этого можно сделать вывод, что задача распределения пространства актуальна для этих отделов;

- основным внешним партнером с которыми сотрудники регулярно взаимодействуют в создании рабочей среды, является в первую очередь внутренняя среда самой компании, на втором месте – организации снабжения. Поэтому наибольшее внимание при проектировании рабочих мест необходимо уделять процессам внутри компании;

- для персонала и руководства в основном предоставлены равные наборы механизмов по выделенным критериям. Поэтому разработку пространства рабочего места необходимо проводить с учетом механизмов как руководства, так и сотрудника;

- в большинстве по отделам руководство не планирует аутсорсинг. Наибольшая доля в этом составляют отделы управления недвижимостью, информационные технологии, здоровье и безопасность;

- большинство работодателей осуществляют управление рабочим местом с помощью менеджеров, хотя группы неудовлетворенных своим рабочим местом среди сотрудников и менеджеров почти равны. Также можно отметить, что вовлечение сотрудников в вопросы обсуждения осуществляются только в некоторых случаях и по отдельным вопросам;

- к вопросу управления рабочим местом необходимо подходить не только со стороны внешних визуальных факторов, но и сотрудника и атмосферы работы в пространстве в целом по компании.

Анкета:

Эта анкета состоит из 38 вопросов. Заполнение этого опроса займет около 15-20 минут.

Под рабочей средой мы подразумеваем все объекты, процессы, людей и культурные артефакты, которые составляют рабочее место и рабочее пространство.

I. Общие вопросы об организации

1. Страна нахождения респондента

Германия, Венгрия, Италия, Россия, Нидерланды

2. Отраслевая классификация основной деятельности на основе классификатора КДЕС (НАСЕ) Ред. 2 (Статистической классификации видов экономической деятельности в Европейском экономическом сообществе, Ред. 2.)

A СЕЛЬСКОЕ, ЛЕСНОЕ И РЫБНОЕ ХОЗЯЙСТВО

B ГОРНОДОБЫВАЮЩАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ И РАЗРАБОТКА КАРЬЕРОВ

C ОБРАБАТЫВАЮЩАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

D ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ, ПОДАЧА ГАЗА, ПАРА И ВОЗДУШНОЕ КОНДИЦИОНИРОВАНИЕ

E ВОДОСНАБЖЕНИЕ; КАНАЛИЗАЦИОННАЯ СИСТЕМА, КОНТРОЛЬ НАД СБОРОМ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ОТХОДОВ

F СТРОИТЕЛЬСТВО

G ОПТОВАЯ И РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ; РЕМОНТ МОТОРНЫХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И МОТОЦИКЛОВ

H ТРАНСПОРТ И СКЛАДИРОВАНИЕ

I УСЛУГИ ПО ПРОЖИВАНИЮ И ПИТАНИЮ

J ИНФОРМАЦИЯ И СВЯЗЬ

K ФИНАНСОВАЯ И СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

L ОПЕРАЦИИ С НЕДВИЖИМЫМ ИМУЩЕСТВОМ

M ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ, НАУЧНАЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

N АДМИНИСТРАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ДАННОЙ ОБЛАСТИ

O ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ОБОРОНА; ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

P ОБРАЗОВАНИЕ

Q ЗДРАВООХРАНЕНИЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

R ИСКУССТВО, РАЗВЛЕЧЕНИЯ И ОТДЫХ

S ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРОЧИХ ВИДОВ УСЛУГ

Т ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДОМАШНИХ ХОЗЯЙСТВ, НАНИМАЮЩИХ ДОМАШНЮЮ ПРИСЛУГУ И ПРОИЗВОДЯЩИХ ТОВАРЫ И УСЛУГИ ДЛЯ СОБСТВЕННОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ

У ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЭКСТРАТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

3. Количество сотрудников в FTE (эквивалент полной занятости)

- до 50: малое предприятие
- 50 - 249: среднее предприятие
- 250+: крупное предприятие

4. Оцените годовой доход компании (приблизительный) в евро.

до 1 миллиона, от 1 миллиона до 10 миллионов, от 10 до 99 миллионов, от 100 миллионов до 1 миллиарда евро, свыше 1 миллиарда евро

II. Офисные помещения организации

5. Количество офисных зданий, находящихся в распоряжении компании

6. Площадь офисного пространства, которое находится в распоряжении компании

_____ кв. м. полезной площади

7. Офисы, которые находятся в распоряжении компании, в основном ...

- Находятся в собственности у компании
- арендованы и самостоятельно обслуживаются (кроме технического обслуживания здания) вашей компанией
- арендованы, но обслуживаются третьими лицами (компаниями)

8. Распределение рабочих мест по планировочному решению

Приблизительно _____% кабинетного типа / групповых офисов с рабочими местами, закрепленными за определенными сотрудниками

Приблизительно _____% столы в открытом пространстве (open space) с рабочими местами, закрепленными за определенными сотрудниками

Приблизительно _____% гибридных офисов, организованных на основе различных видов деятельности (activity based offices) с рабочими местами, закрепленными за определенными сотрудниками

Приблизительно _____% гибридных офисов, организованных на основе различных видов деятельности (activity based offices) с возможностью выбора места (например, хотдескинг, бронирование через приложение и т. д.)

III. Сотрудники: административные / интеллектуальные сотрудники (работники умственного труда)

9. Типичный договорный статус офисных работников в вашей компании

Приблизительно _____% занятых полный рабочий день

Приблизительно _____% занятых неполный рабочий день

Приблизительно _____% по контракту фрилансеры

10. Соотношение мужчин и женщин, работающих в вашей компании

Приблизительно _____% мужчин

Приблизительно _____% женщин

11. Распределение работников по возрастным группам

Приблизительно _____% 18-34 лет

Приблизительно _____% 35-49

Приблизительно _____% 50+

IV. Управление рабочей средой

12. В каком отделе вы работаете?

- Управление недвижимостью и / или объектами
- Отдел кадров
- Информационные системы / информационные технологии (ИТ)
- Финансы / закупки
- Операционный отдел
- Генеральный директор / исполнительное руководство
- Исследования и разработки
- Маркетинг и продажи
- Другое, а именно _____

13. Кто в вашей компании несет основную ответственность за организацию и обслуживание (включая ИТ) рабочей среды?

- Управление недвижимостью и / или объектами
- Отдел кадров
- Информационные системы / информационные технологии (ИТ)
- Финансы / закупки
- Операционный отдел
- Генеральный директор / Исполнительное руководство
- Исследования и разработки
- Маркетинговые продажи
- Другое, а именно _____

14. С каким из следующих внутренних партнеров / отделов вы регулярно сотрудничаете в сфере управления рабочей средой?

- Управление недвижимостью и / или объектами

- Отдел кадров
- Информационные системы / информационные технологии (ИТ)
- Финансы / закупки
- Операционный отдел
- Генеральный директор / Исполнительное руководство
- Исследования и разработки
- Маркетинговые продажи
- Другие, а именно _____

15. Кто является вашим основным внешним партнером, с которыми вы регулярно сотрудничаете в создании рабочей среды?

- Это в первую очередь внутренняя задача, поставщики играют только оперативную роль
- Агентство недвижимости / консультанты
- Управляющий активами / владелец здания, которое мы занимаем
- Поставщик услуг по обслуживанию здания
- Управление персоналом / внешний консультант-партнер
- Консалтинговая фирма / консультант по управлению реорганизацией
- Архитектор / дизайнер интерьера офиса
- Поставщик услуг по управлению проектами
- Поставщики услуг по развитию и управлению недвижимостью
- Компании, работающие в сфере снабжения
- Другие, а именно _____

V. Организация рабочего процесса, офисного пространства и обслуживания помещений.

16. Какие из следующих рабочих механизмов доступны для руководства и персонала соответственно?

	Менеджеры	Сотрудники
Гибкая политика рабочего времени	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внутренняя мобильность в офисе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Работать из дома (удаленная работа)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Работа из разных мест (кроме дома)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ни один из вышеперечисленных	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Каковы функции, которые вы передаете на аутсорсинг в настоящее время или намереваетесь передать в будущем? (Если некоторые функции не переданы и не будут переданы на аутсорсинг в будущем, не ставьте отметку)

	Аутсорсинг в настоящее время	Аутсорсинг в будущем
Управление недвижимостью	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Обслуживание	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уборка (клининг)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Охрана	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информационные технологии	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Питание (еда)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Секретарские услуги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Печать	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Здоровье и безопасность	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Личные оздоровительные услуги (например, спорт / йога / массаж на месте)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Консалтинг на рабочем месте	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое, а именно _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое, а именно _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое, а именно _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. В какой модели вы предоставляете большинство услуг рабочего пространства в настоящее время? Выберите наиболее подходящий один ответ для настоящего и один в качестве запланированной будущей цели.

	В прошлом	В будущем
Полностью внутреннее обслуживание	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Частично переданы на аутсорсинг по контрактам	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Частично переданы на аутсорсинг через комплексные контракты	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Частично переданы на исполнение нанятого управляющего агента или подрядчика (например, генеральный подрядчик)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Полный аутсорсинг управления обслуживанием	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Вы обычно управляете изменением рабочей среды (например, капитальным ремонтом, переездом, новой планировкой офиса, политикой работы) как конкретным проектом?

- Да, это запланированный, общеорганизационный проект с участием всех заинтересованных отделов
- Да, это запланированный проект с участием только наиболее значимых, ответственных (например, нескольких профильных) отделов компании
- Нет, это не проект, а функция / задача управления офисом / объектами

20. Как вы управляете постоянными изменениями в вашей рабочей среде?

- Мы резервируем место в офисе для непредвиденных изменений
- У нас есть соглашение с главным поставщиком офисных площадей
- Мы пытаемся изменить договор аренды офиса или сдать его в аренду
- Мы предоставляем внешние места размещения сотрудников, включая коворкинг или временные офисы
- Мы увеличиваем / уменьшаем долю удаленной работы по мере необходимости

21. Каковы, на ваш взгляд, вероятные направления управления рабочей средой в ближайшие 5 лет в вашей компании?

	<i>Конечно нет</i>					<i>Полностью верно</i>
	0	1	2	3	4	5
Потребности в офисных пространствах будут меняться чаще и в большей степени	<input type="radio"/>					

Работа на основе видов деятельности станет определяющей в планировке офиса (гибридный офис)	<input type="radio"/>					
Площади офисных пространств будут сокращены, больше людей будут работать вне помещений	<input type="radio"/>					
Работа на дому (удаленная работа) будет более распространенным	<input type="radio"/>					
Работа с коворкинг-пространствами будет более распространенной	<input type="radio"/>					
Индивидуальные потребности в пространстве будут лучше распознаваться и удовлетворяться	<input type="radio"/>					

VI. Стратегия рабочей среды

22. Насколько актуальным вы считаете влияние следующих мегатенденций на рабочую среду вашей компании? Оцените следующие тенденции от наиболее важных до наименее значимых.

Демографические изменения
Цифровизация
Индивидуализация
Здоровье и благополучие
Устойчивость (баланс экономических, экологических и социальных проблем)
Глобализация
Другое, а именно _____
Другое, а именно _____
Другое, а именно _____

23. Какие главные цели преследует ваша организация в отношении организации рабочей среды? Выберите 3 основных.

- Сокращение расходов на размещение
- Увеличение потенциальной рыночной стоимости активов недвижимости
- Повышение гибкости (финансовая, пространственная, функциональная)
- Повышение устойчивости
- Усиление поддержки основных бизнес-инновационных процессов (креативность или обмен знаниями)
- Повышение удовлетворенности сотрудников
- Повышение производительности труда сотрудников
- Повышение благосостояния сотрудников
- Продвижение маркетинга и продаж посредством поддержки бренда компании

24. Назовите 3-5 ключевых показателей, используемых в вашей компании для планирования и отслеживания достижения этих целей:

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

25. **Проекты реорганизации рабочей среды созданы, запланированы, или реализованы?**
- ... локально (отдельный офис или все филиалы одного города)
 - ... на региональном уровне (несколько офисов в регионе)
 - ... на национальном уровне (много офисов в вашей стране)
 - ... на международном уровне (много офисов в вашей компании по всему миру)
26. **Используете ли вы инструмент управления проектами (например, проект MS или аналогичный) для планирования, управления и поддержки вашей инициативы рабочего пространства?**
- нет
 - Да, а именно _____

VII. Оценка и управление производительностью

27. **Как часто следует проверять производительность рабочей среды?**
- Никогда, это не так важно для бизнеса компании
 - В случае значительных изменений (например, после переезда или пространственного обновления)
 - Иногда (например, каждые несколько лет) в основном неформальными методами
 - Часто (например, каждый год или два раза в год) специалистами с формальными методами
 - Непрерывно специально назначенными специалистами
28. **В какой из следующих областей ваша компания применяет ключевые показатели (KPI) для измерения, управления и оценки производительности своей рабочей среды?**
- Ни в какой
 - Качество окружающей среды (например, качество воздуха / света / акустики и комфорт)
 - Эксплуатация и управление зданием (например, потребление ресурсов, предоставление услуг управления объектами недвижимости)
 - Использование пространства (например, использование помещений, конференц-залов и т. д.)
 - Эффективность бизнеса (например, распределение доходов, соблюдение сроков)
 - Расходы (например, обслуживание, коммунальные расходы)
 - Стоимость / доход (например, доход от инвестиций / экономическая добавленная стоимость)
 - Производительность / способы работы (например, производительность труда, опыт работы на рабочем месте)
 - Отношение пользователя (например, вовлеченность сотрудников, имидж компании)
 - Характеристики персонала (например, средства передвижения людей на работу, мультикультурализм)
 - Другие, а именно _____

VIII. Корпоративная культура, ценности и изменения

29. Считаете ли вы, что рабочая среда соответствует культуре и ценностям вашей компании? Насколько?

	<i>Не соответствует</i>					<i>Да, полностью</i>
	0	1	2	3	4	5
Рабочая среда соответствует культуре и ценностям моей компании.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Как вы думаете, какие характеристики рабочей среды лучше всего отражают культуру вашей компании?

- Логичное размещение рабочих станций (например, иерархическая структура организации работы или подчиненная решению конкретных задач)
- Пространственные расположения (планировка, цвета, материалы, ...) и эстетика (например, консервативная / стандартизированная VS красочная / индивидуализированная)
- Количество закрытых / индивидуальных кабинетов / комнат или общие открытые зоны с размещением рабочих столов
- Традиционные или гибкие схемы работы в соответствии с рабочим контрактом
- Частота изменения планировки офиса (время от времени или непрерывно)
- Разнообразие физической рабочей среды (например, однородность или индивидуальная настройка)
- Другие, а именно _____

31. Когда вы планируете вмешательство в рабочую среду, как вы вовлекаете своих сотрудников и менеджеров в процесс?

	... Сотрудники Менеджеры ...
Спрашивая ... что им нравится / не нравится в текущем рабочем месте	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вовлекая некоторые (группы) ... в процесс мозгового штурма / концептуализации для работы над реорганизацией	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вовлекая некоторые (группы) ... в процесс принятия решений для работы над реорганизацией	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вовлекая некоторых (групп) ... как представителей в процесс реализации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое, а именно _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое, а именно _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Другое, а именно _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IX. Потребности и предпочтения сотрудников

32. Какие из этих трех категорий потребностей наиболее важны для поддержки сотрудников, когда они находятся в офисе? Оцените три категории от самых важных до наименее важных. Затем выберите одну потребность, которую вы считаете наиболее подходящей из каждой категории.

Физические потребности	Функциональные потребности	Психологические потребности
<input type="checkbox"/> климатический комфорт	<input type="checkbox"/> концентрация	<input type="checkbox"/> конфиденциальность
<input type="checkbox"/> визуальный комфорт	<input type="checkbox"/> общение	<input type="checkbox"/> социальное

		взаимодействие
<input type="checkbox"/> контроль над климатическим комфортом	<input type="checkbox"/> близость коллег	<input type="checkbox"/> территориальность и персонализация
	<input type="checkbox"/> пространство	<input type="checkbox"/> внешнее состояние
	<input type="checkbox"/> место для хранения	<input type="checkbox"/> автономность
	<input type="checkbox"/> эргономика	<input type="checkbox"/> эстетика
		<input type="checkbox"/> расслабление

33. Определенные характеристики рабочей среды делают сотрудников более удовлетворенными, в то время как другие могут увеличить неудовлетворенность.

Как вы думаете, что является самым большим удовлетворением / мотиватором физической рабочей среды вашей компании?

Как вы думаете, что является самым большим неудовлетворением физической рабочей среды вашей компании?

34. Какое из следующих утверждений лучше всего подходит для управления рабочей средой?

- Мы не можем учитывать индивидуальные потребности и предпочтения рабочего места
- Мы принимаем во внимание только необходимые индивидуализированные рабочие места, например, по медицинским причинам.
- Мы стараемся учитывать индивидуальные потребности и предпочтения рабочего места, предлагая сотрудникам выбор по одной или нескольким характеристикам их рабочего пространства (например, тип стула)
- Мы учитываем индивидуальные потребности и предпочтения рабочего места, предлагая сотрудникам на выбор различные типы рабочих мест, которые они могут использовать в течение дня (гибридный офис, гибкий график работы в офисе)
- Мы учитываем индивидуальные потребности и предпочтения рабочего места, позволяя сотрудникам настраивать множество вариантов характеристик их собственной физической рабочей среды (место работы, оборудование, схема рабочего времени и т. д.)

Х. Дизайн и технология рабочей среды

35. При работе с дизайнерами и инженерами по реорганизации рабочей среды, какие данные / информацию вы предоставили в начале процесса проектирования?

- Архитектурные планы офиса (существующее положение)
- Доступный бюджет (деньги)
- Стандарты помещения (например, кв. м на одного сотрудника)
- Взаимосвязи между отделами
- Виды работ / основные задачи / выполненные процессы
- Потребности и предпочтения работников относительно организации рабочей среды
- Описание основного бизнеса / генерация стоимости компании
- Корпоративные ценности
- Имидж корпорации / описание бренда / положение и стратегическое преимущество на рынке
- Ожидаемая производительность сотрудников
- Ожидаемая производительности рабочей среды (и ее улучшения) с ключевыми показателями
- Другие, а именно _____

36. Какие тенденции дизайна вы регулярно включаете в свои новые / переоборудованные / модернизированные рабочие места?

раскладка	Элементы / материалы	Мебель / аксессуары
<input type="checkbox"/> Меньше кабинетных / групповых офисов, меньше стационарных стен	<input type="checkbox"/> Большая прозрачность (например, стеклянные элементы)	<input type="checkbox"/> Меньше рабочих столов, больше удобных сидений (например, диваны, кресла)
<input type="checkbox"/> Больше комнат для команд / проектов	<input type="checkbox"/> Больше акустических элементов	<input type="checkbox"/> Более гибкая / легко перемещаемая мебель (например, на колесах)
<input type="checkbox"/> Небольшие конференц-залы	<input type="checkbox"/> Разнообразие цветовых решений	<input type="checkbox"/> Эргономичная мебель / адаптируемая (например, стоящие столы, гимнастические мячи для сидения)
<input type="checkbox"/> Увеличенные конференц-залы	<input type="checkbox"/> Больше биофильных элементов	<input type="checkbox"/> Цифровое и инетрактивное оборудование (например, саморегулируемые кресла, сенсорные панели)
<input type="checkbox"/> Больше зон отдыха	<input type="checkbox"/> Устойчивые / натуральные материалы	<input type="checkbox"/> другие, а именно _____
<input type="checkbox"/> Концепции гибридных офисов (функциональные, а не отдельные места)	<input type="checkbox"/> Подвижные перегородки (например, раздвижные стены, панели, шторы)	
<input type="checkbox"/> Возможность выбора рабочего места вместо закрепленных за сотрудниками мест	<input type="checkbox"/> Другие, а именно _____	
<input type="checkbox"/> Централизованные объекты (например, принтеры, шкафчики для хранения ...)		
<input type="checkbox"/> Дополнительные функции (например, комната для сна, помещение ухода за детьми, комната для собак, ...)		
<input type="checkbox"/> Больше обслуживающих помещений (например, ванные комнаты, раздевалки)		

с душем, мини-кухня, ...)		
<input type="checkbox"/> другие, а именно _____		

37. Какие технологические решения вы включаете или хотели бы включить в свои новые / переоборудованные / модернизированные рабочие места?

Умное здание (Смарт-технологии)	Информационные технологии	Виртуальное / веб-сотрудничество
<input type="checkbox"/> Освещение регулируемое датчиками движения	<input type="checkbox"/> Мобильные компьютеры и телефоны для всех	<input type="checkbox"/> Веб-конференции на мобильных компьютерах
<input type="checkbox"/> климат-контроль регулируемый сенсорами	<input type="checkbox"/> Голос по интернет-протоколу	<input type="checkbox"/> Платформы для совместной работы
<input type="checkbox"/> Мониторинг занятости (например, конференц-залы, рабочие места)	<input type="checkbox"/> «Принеси свое устройство»	<input type="checkbox"/> Интернет / видео конференц-залы / комнаты
<input type="checkbox"/> Система бронирования рабочего места	<input type="checkbox"/> «Следуй за мной в печать»	<input type="checkbox"/> Инструменты виртуальной и дополненной реальности
<input type="checkbox"/> Мобильные приложения для поиска расположения коллег внутри здания	<input type="checkbox"/> Безбумажный офис / управляемые архивы	<input type="checkbox"/> другие, а именно _____
<input type="checkbox"/> другие, а именно _____	<input type="checkbox"/> другие, а именно _____	

38. СПАСИБО за заполнение анкеты. Если у вас есть последнее замечание или вопрос по нашему исследованию, пожалуйста, не стесняйтесь использовать поле ниже.

Спасибо за ваше участие!