التأقلم | التطوير | التحسين

استبيان العمل في بيئة المكاتب

الشرق الأوسط 2021

مقدمة

قادت أزمة كوفيد-19 إلى تغيّرات جذرية طرأت على مختلف نواحي حياتنا الشخصية والعملية؛ وشملت تحولات، استمرت لفترات متباينة، في أساليب العمل والتسوق وكيفية قضاء وقت الفراغ وتفضيلاتنا الخاصة بالعقارات السكنية.

كما اختلفت القدرة على العودة إلى الحياة الطبيعية بصورة كبيرة بين دول العالم؛ مع نجاح بعض المدن العالمية، مثل دبي، بتجاوز تحديات فترة الإغلاق والعودة إلى إيقاع الحياة الطبيعي بسرعة معقولة.

وركّز القطاع في الفترة السابقة لأزمة كوفيد-19 على مجموعة من التحديات الرئيسية، بما فيها المشكلات البيئية الملحّة، والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والتحديات الاجتماعية ذات الصلة بالصحة الذهنية، والتغيّر الجذري في أساليب العمل والحياة الناتج عن الابتكارات التقنية الجديدة، فضلاً عن تحوّل النظرة تجاه مفاهيم العمل وأماكن العمل، وبخاصة المكاتب، والتي ما تزال جميعها مهمةً في وقتنا الحالي.

واستجابةً لأزمة كوفيد-19، وتوازياً مع حرص الملّاك وشاغلي العقارات على تطوير استراتيجياتهم وتحسينها للتأقلم مع الواقع الجديد، خاصة فيما يتعلق بأماكن العمل، أطلقت سَفِلز استبيان العمل في بيئة المكاتب عام 2020 بهدف توفير رؤى واقعية ونصائح تركّز على التصميم بالاستفادة من خبراتنا العالمية.

وأطلقنا بعد مرور عام على الاستبيان دراسةً تابعةً له ترمي إلى تقصي التغيرات التي طرأت على الآراء المرتبطة بأماكن العمل.

وشملت الدراسة تحليل نتائج استطلاع رأي شمل 100 ألف من الملّاك وشاغلي العقارات والعاملين في المكاتب على امتداد منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا. وبيّنت النتائج محافظة المكاتب على أهميتها المحورية بالنسبة لنجاح الشركات وثقافتها المؤسسية، ودورها الكبير في عملية التعافي من آثار الأزمة الصحية كونها توفر بيئة عمل طبيعية تتيح إمكانية إعادة التواصل.

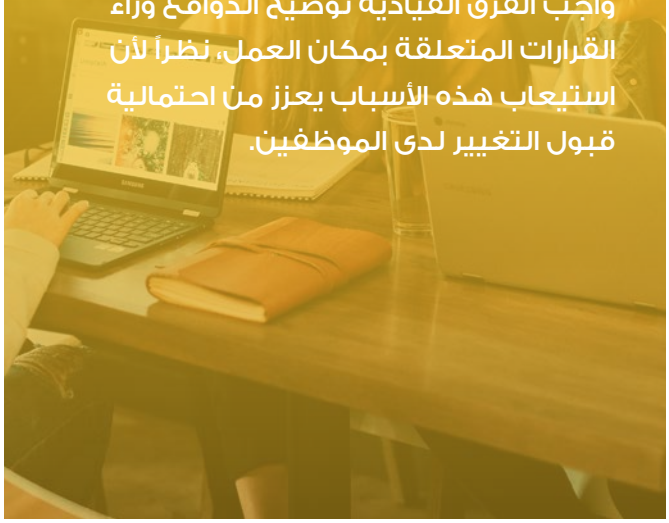
كما أشارت النتائج إلى بروز تحوّل كبير في الآراء لصالح المكاتب بوصفها مكاناً يدعم الصحة الذهنية ويعزز التعاون والإنتاجية. ويعتقد 87% من المشاركين في الاستبيان أن المكاتب ستحافظ على دورها الرئيسي في نجاح عمليات الشركات، لاسيما في الفترة التالية للأزمة الصحية. ومثّلت المكاتب الخيار المفضل الذي يعزز الشعور بالانتماء للمؤسسة والفخر بها، ويدعم النمو المهني للموظفين.

أبرز نتائج الاستبيان

لا تقلّ بنية المكاتب أهميةً عن المكاتب بحد ذاتها. إذ من الضروري توفير مناطق عمل إضافية، ومساحات تتيح للموظفين التعاون والتفاعل فيما بينهم وخيارات تواصل افتراضية، ومنحها حيزاً مناسباً من المساحة ضمن المكاتب.

يمكن أن يمثل العمل من المنزل عنصراً إيجابياً لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، إلا أن المكاتب توفر بيئةً هامةً لنمو الموظفين وتعلّمهم، فضلاً عن دورها الرئيسي في المحافظة على ثقافة الشركة ومجتمعها وسمعتها.

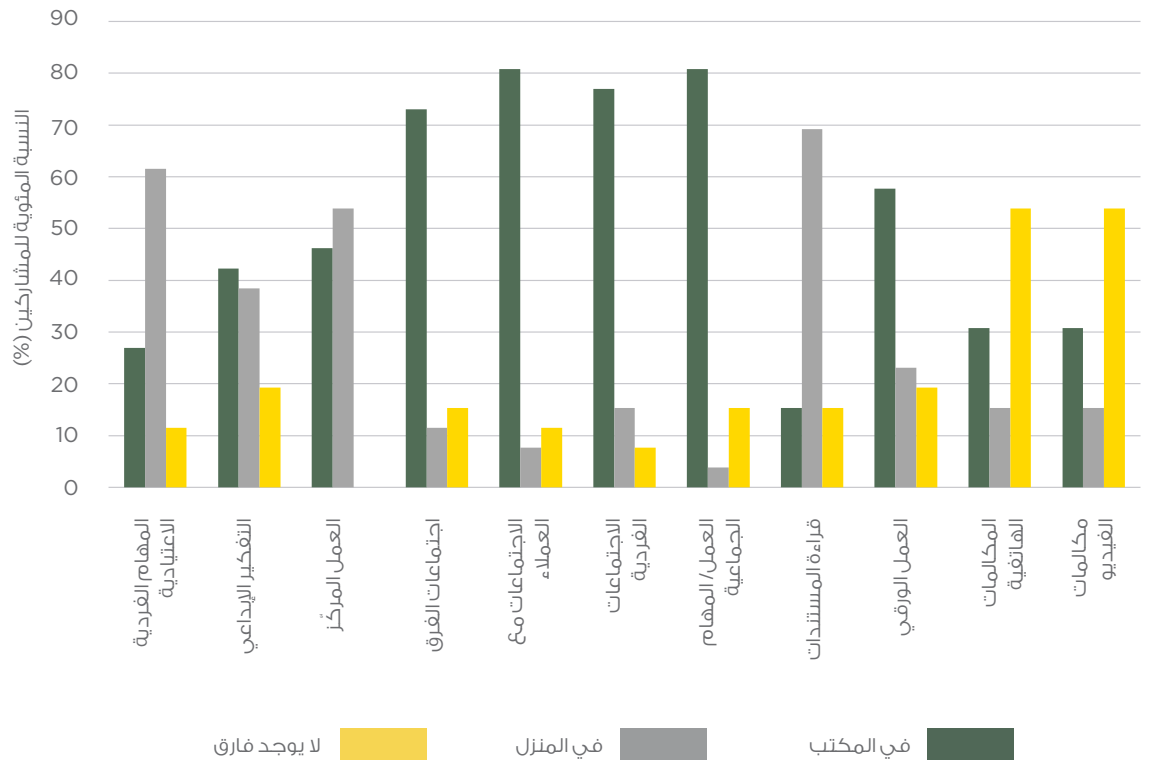
يولي قادة الأعمال أهميةً أكبر بقليل للعمل من المكتب مقارنةً مع الموظفين غير القياديين. ويشكل تواجد الموظفين في المكاتب عنصراً هاماً لدعم استراتيجية الأعمال وترسيخ الثقافة المؤسسية. لذا من واجب الفرق القيادية توضيح الدوافع وراء القرارات المتعلقة بمكان العمل، نظراً لأن استيعاب هذه الأسباب يعزز من احتمالية قبول التغيير لدى الموظفين.



لا بد من تحقيق التوازن بين تفضيلات الموظفين ومتطلبات الشركات. ورغم وجود اعتقاد بعدم القدرة على الجمع بين هاتين النقطتين، يبيّن استبيان سَفِلز الانسجام واسع النطاق بين أجوبة الموظفين الإداريين وغير الإداريين. وبالتالي من الضروري ضمان التواصل الفعال بين الموظفين والشركات.

ما هي الأنشطة الأكثر ملائمة للمكاتب؟

مثّلت الاجتماعات والمهام الجماعية أكثر الأنشطة التي يفضل المشاركون إجراءها في المكاتب. ورغم مزايا الفعالية والراحة التي توفرها الاجتماعات على الإنترنت، وانتشارها واسع النطاق خلال 12 – 18 شهراً الماضية، قاد الاستخدام المستمر لتقنيات البيئة الافتراضية إلى انتشار ظاهرة أُطلق عليها اسم إجهاد زوم، وهي حالة من الإرهاق تحدث نتيجة أنشطة التواصل الافتراضية المبالغ بها. لذا كان من المنطقي أن يقع اختيار 77% من المشاركين وسطياً على المكاتب بوصفها المكان الأفضل لإقامة الاجتماعات، سواء اجتماعات الفرق أو الاجتماعات الجماعية والفردية، والمهام الجماعية وورش العمل. كما يعتقد حوالي 81% من المشاركين بأن بيئة المكتب توفر الخيار الأمثل لإنجاز العمل والمهام الجماعية، فضلاً عن إجراء الاجتماعات مع العملاء. وبالمقابل، شهدت أنشطة قراءة المستندات وغيرها من المهام الفردية الاعتيادية إقبالاً متزايداً على إتمامها من المنزل بنسبتي 69% و 61% على التوالي.



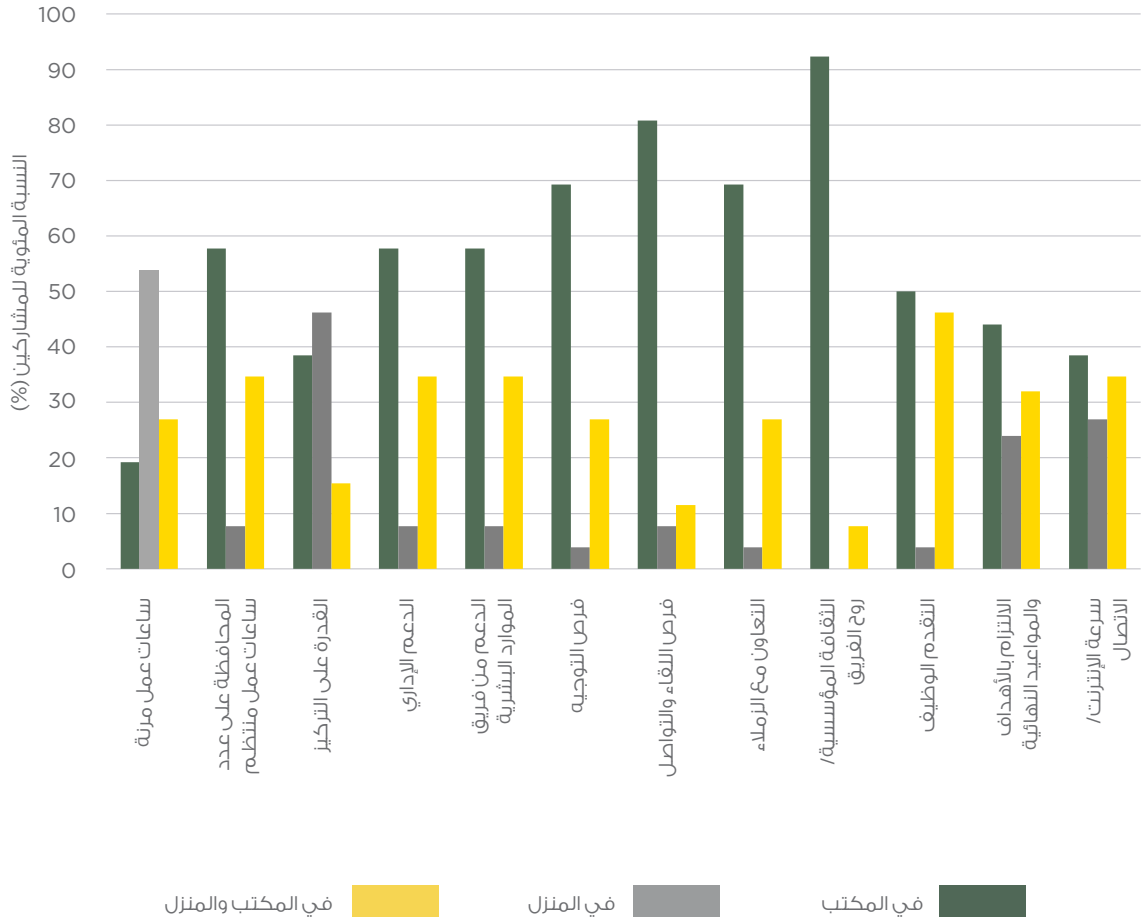
81%

يرون أن المكتب هو الخيار الأفضل للعمل/ المهام الجماعية والاجتماعات مع العملاء

61%

يرون أن المنزل هو الخيار الأفضل لإنجاز المهام الفردية الاعتيادية

كما جاء العمل من المكتب في مرتبة متقدمة ضمن تفضيلات المشاركين في الاستبيان من حيث تعزيز الثقافة المؤسسية وروح الفريق، بنسبة 92% ويُذكر من الأنشطة الرئيسية الأخرى التي يفضل المشاركون إنجازها من المكتب التواصل واللقاءات (81%) وفرص التوجيه (69%) والدعم من الإدارة وفريق الموارد البشرية (58%).



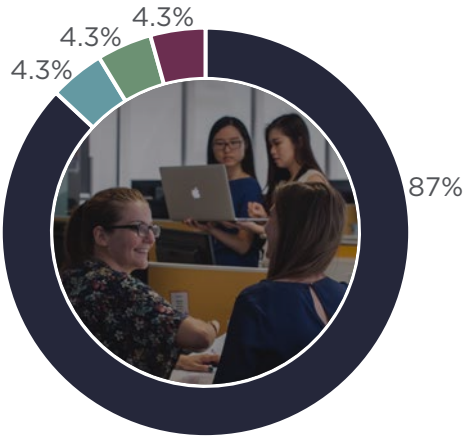
الخيارات البديلة عن المكاتب

رغم الأهمية الثابتة للعمل من المكتب، تكتسب أماكن العمل البديلة شعبية أكبر في الفترة الحالية. إذ نشهد حالياً تزايد الاهتمام بنموذج العمل الهجين الذي تمثّل في إطاره أماكن العمل الخارجية والمرنة مكوناً رئيسياً بالنسبة للشركات في المستقبل.

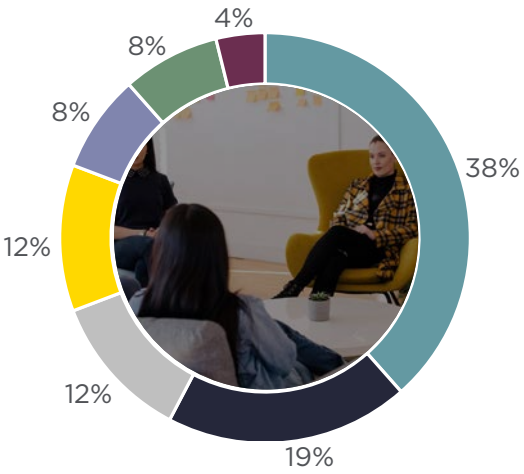
وأشار الاستبيان إلى أن 67% من المشاركين يفضلون العمل من المنزل بوصفه مكان العمل الرئيسي خارج المكتب، تليه المقاهي والمكاتب المرنة/ المخدَّمة والمكاتب الخاصة بالعملاء.

ما هي أماكن العمل الخارجية المفضلة للعمل الاعتيادي خارج المكتب في المستقبل؟

أماكن العمل الرئيسية خارج المكتب



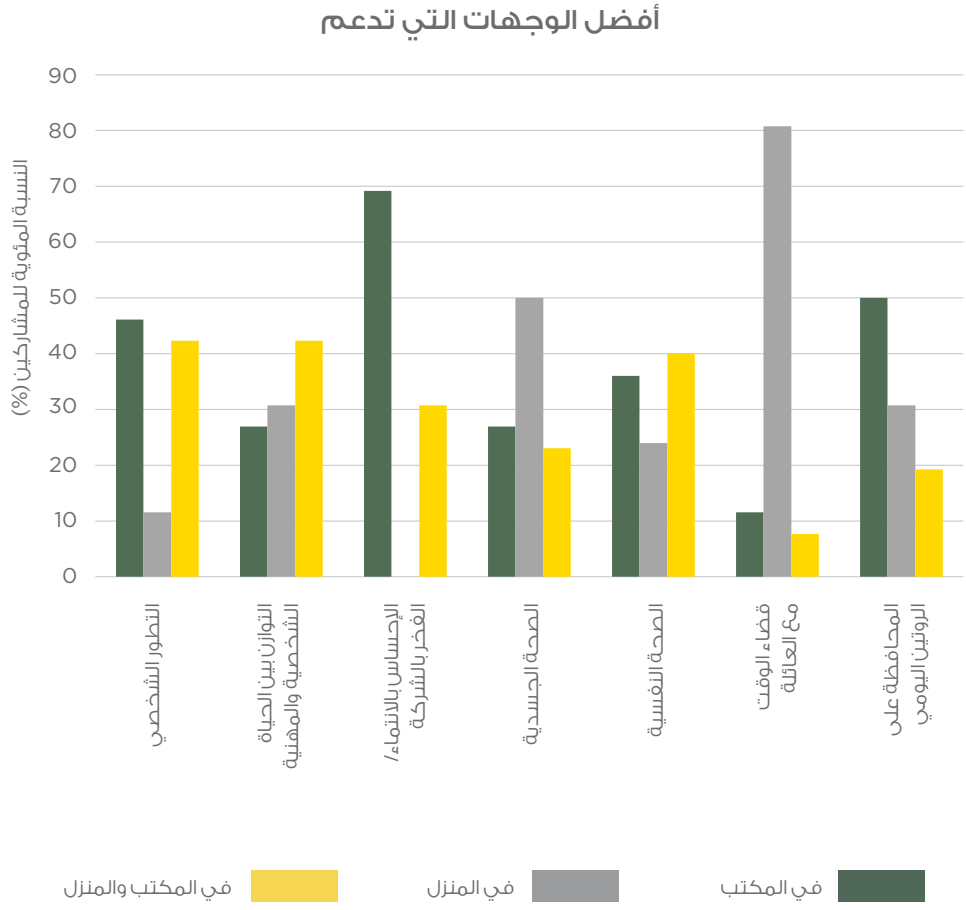
أماكن العمل الخارجية المستخدَمة في بعض الأحيان



المنزل
المكتبة العامة
المقاهي
المكاتب المخدَّمة/ المرنة
النوادي/ الفنادق (مثل الردهات ومساحات العمل)
مكاتب العملاء
أثناء التنقل في المواصلات

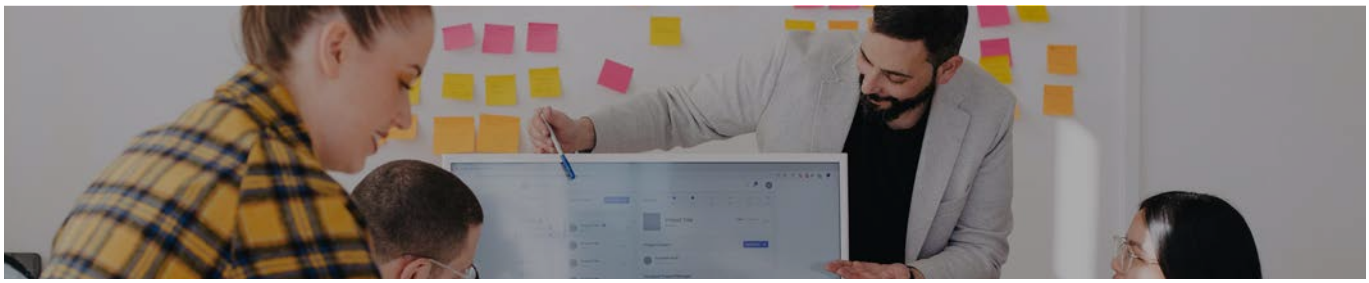
سلط استبيان سَفِلز الضوء على آراء المشاركين حول الأماكن التي يفضلون إنجاز المهام المختلفة ضمنها، والتي شملت المكتب أو المنزل أو المزيج بين الاثنين. وأشارت البيانات إلى أن غالبية الموظفين في المكاتب يفضلون في المستقبل الخيار الذي يدمج بين العمل من المكتب والمنزل معاً.

ومن الضروري التركيز على الاختلافات الرئيسية بين العمل من المنزل والمكتب بهدف استخلاص رؤى متعمقة من نتائج الاستبيان. ويوضح الرسم البياني الوارد أدناه أن التطور الشخصي ينطوي على أهمية محورية بالنسبة لغالبية الموظفين، كما بين معظم المشاركين في الاستبيان أن بيئة المكتب تمثّل الوجهة الأفضل لتحقيق هذا الهدف.



يجسد تعزيز الشعور بالفخر لدى الموظفين والمحافظة على تواصلهم والتزامهم بالثقافة المؤسسية عاملاً محورياً بالنسبة للشركات. وتتجلى المخاوف المرتبطة بالعمل من المنزل في ظهور ثقافات فرعية أو حتى معاكسة لتلك الخاصة بالشركة. وتقود حالة الخلل هذه إلى عدم قدرة الشركات على تحقيق النمو المتوقع أو المطلوب.

ومن ناحية أخرى، من الضروري أن توفر المكاتب للموظفين مزيداً من الإيجابيات التي يوفرها لهم العمل من المنزل، مثل الصحة الجسدية والتوازن الأفضل بين الحياة المهنية والشخصية، وهي عوامل يعتقد المشاركون أن المنزل هو الخيار الأمثل لتحقيقها. ويعود هذا الأمر جزئياً إلى عوامل مثل اختصار الزمن اللازم للتنقل بين المنزل ومكان العمل وتقليل فترة غياب الموظفين عن منزلهم، والتي ستلعب دوراً في تحديد ساعات العمل وأماكنه وتصميمه في المستقبل.

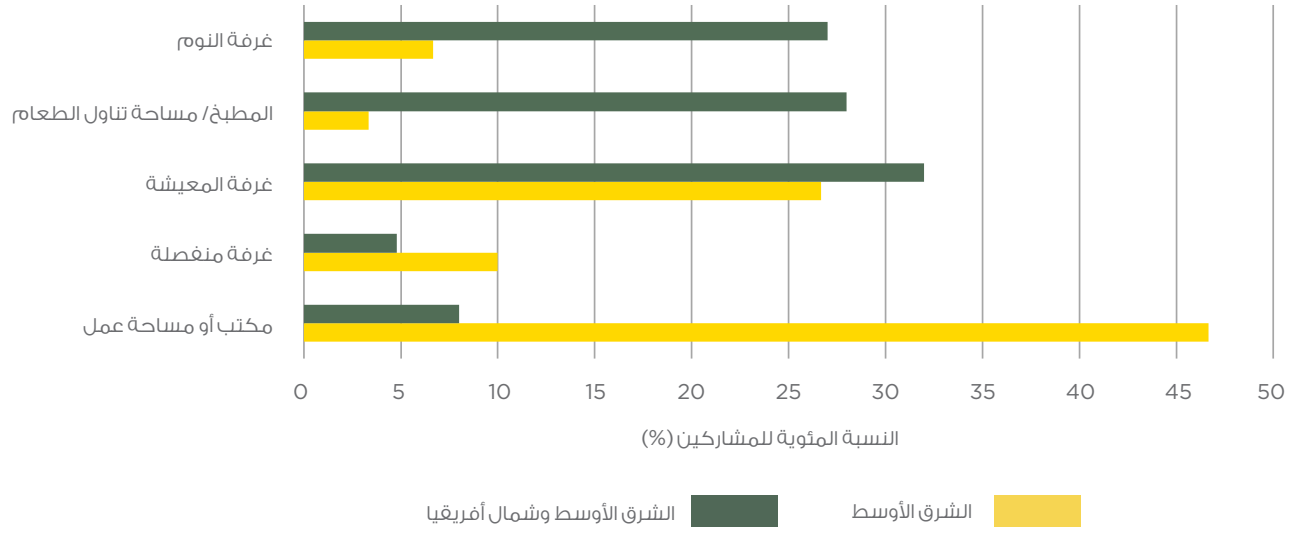


هل يملك الموظفون المعدات اللازمة للعمل من المنزل؟

تبدي الشركات حالةً من القلق تجاه امتلاك الموظفين للأدوات والمعدات اللازمة لإنجاز العمل بالصورة المطلوبة من منازلهم. ويبيّن المخطط الوارد في الأسفل أن الموظفين الشباب في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا يعملون من غرف المعيشة أو المطابخ أو غرف النوم في منازلهم. ورغم إمكانية استمرار طرائق العمل هذه لفترة زمنية قصيرة، يتطلب ضمان نجاح نموذج العمل الهجين امتلاك الموظفين للمعدات والأدوات اللازمة لإنجاز أعمالهم من المنزل.

ويشير الوضع القائم في منطقة الشرق الأوسط إلى أفضلية نموذج العمل من المنزل، حيث أشار 47% من المشاركين إلى امتلاكهم لمكتب أو مساحة خاصة للعمل في منازلهم. ولا بد من الإشارة أيضاً إلى أن 64% من المشاركين من المنطقة يشغلون مناصب إدارية عليا أو مناصب مدراء أو قادة فرق.

المساحة الأكثر استخداماً للعمل من المنزل

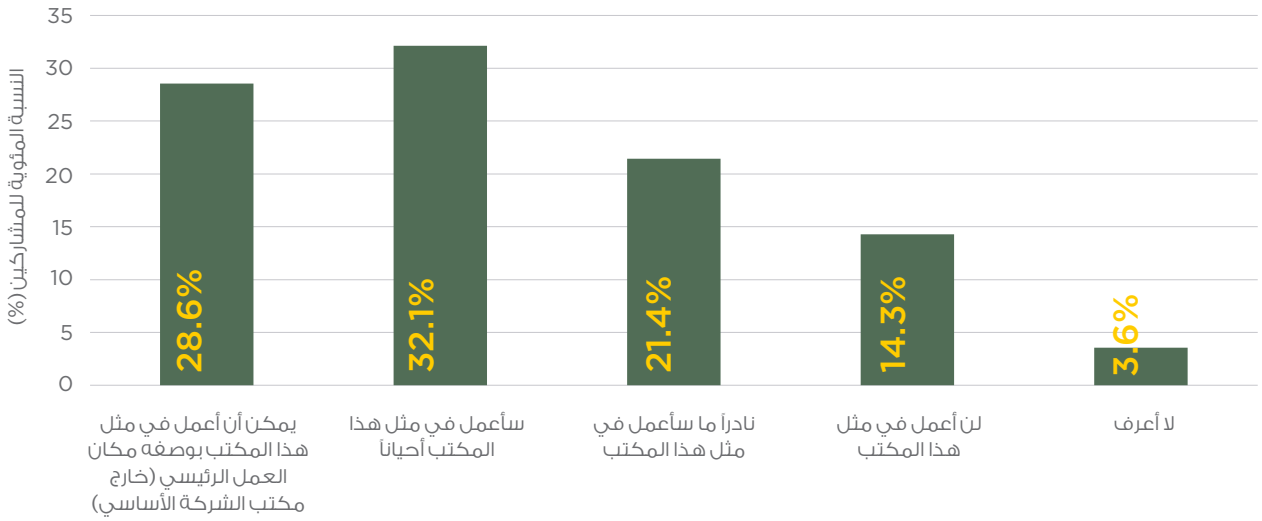


واقع الطلب على المساحات المكتبية المرنة/ المخدَّمة

فرضت الأزمة الصحية عدداً من التحديات أمام قطاع مساحات العمل المرنة، وشهد العام الماضي انخفاضاً متوقعاً في قيمة إيجارات المكاتب المخدَّمة الخاصة ومعدلات إشغالها في مختلف دول العالم. كما تراجعت معدلات إشغال المكاتب الخاصة من 81% إلى 68% خلال العام الماضي، مع انخفاض معدلات إشغال مساحات العمل المشتركة من 65% إلى 56%. وسجلت معدلات إشغال المساحات المكتبية المشتركة انخفاضاً أقل مقارنةً مع المكاتب الخاصة، نتيجة وجود طلب من الأفراد الباحثين عن مساحات عمل محلية.[1]

لا تقتصر خيارات أماكن العمل المتوافرة أمام الموظفين على المنازل والمكاتب وحسب، إذ بيّنت نتائج الاستبيان بوضوح توافر مجموعة واسعة للغاية من الخيارات التي توفر مساحات ملائمة للعمل. ويتيح الاستبيان للسوق فرصة تلبية احتياجات الموظفين الذين يعملون في الفنادق أو المقاهي أو المكتبات كبديل عن العمل من المنزل أو المكتب.

هل العمل في مكتب للعمل المشترك أو مكتب تابع للشركة بالقرب من منزل أفضل من التنقل إلى مكتب الشركة الرئيسي؟



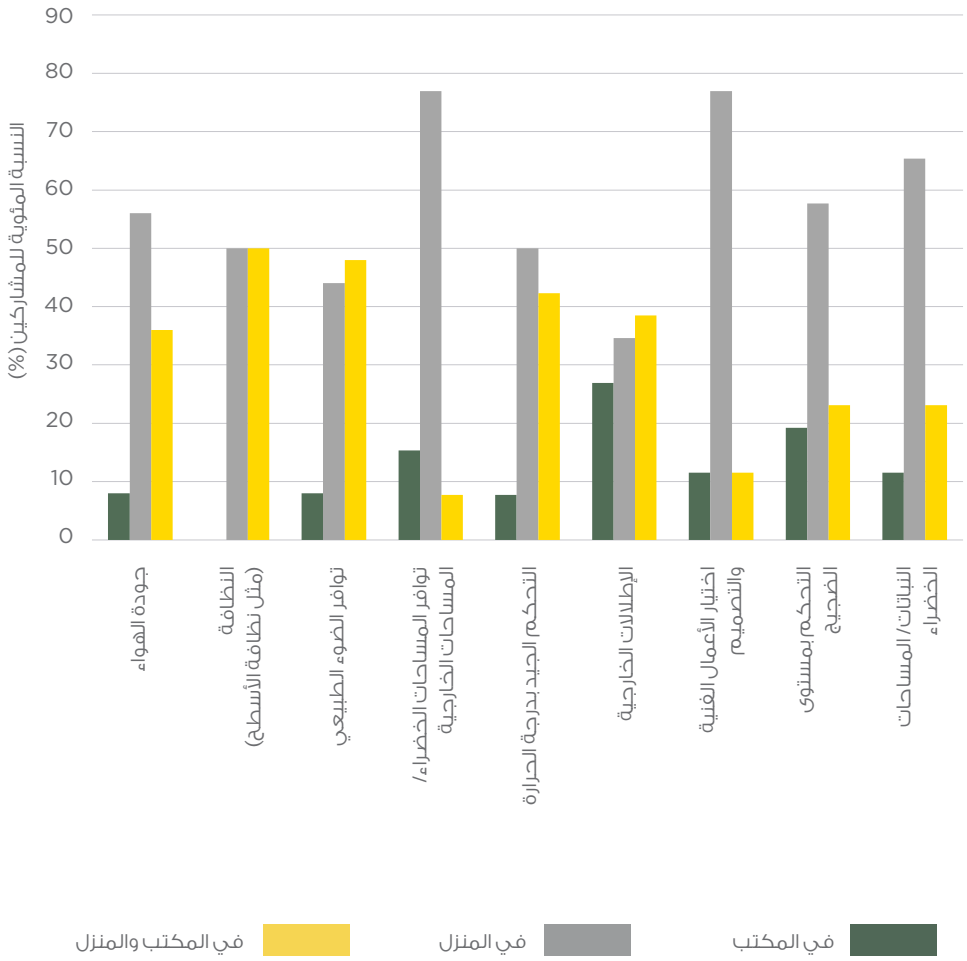
وعبّر أكثر من 60% من المشاركين عن استعدادهم للعمل في مكتب للعمل المشترك أو تابع لشركتهم يقع بالقرب من منازلهم، عوضاً عن التنقل إلى مكتب الشركة الرئيسي، في حال كان هذا الخيار يساعدهم في توفير الوقت.

[1] التقرير المعياري للمكاتب المرنة من مؤسسة وورك ذير – النسخة الثانية، سَفِلز.

ماذا يتوقع الموظفون من المكاتب؟

ثمة تركيز مستمر على رفاه الموظفين في مكان العمل، وهي ناحية تكتسب زخماً إضافياً نتيجة أزمة كوفيد-19، إذ أتاحت فترة الإغلاق، خلال الأزمة الصحية، الوقت للجميع للتفكير بعناصر الراحة والرفاهية التي يحصلون عليها في المنازل بصورة أفضل من المكاتب. وتعكس نتائج الاستبيان بوضوح اعتقاد الموظفين بقدرة منازلهم على تلبية احتياجاتهم الرئيسية، بما فيها عناصر النظافة والضوء الطبيعي والمساحات الخضراء، بشكل أفضل من مكاتبهم؛ حيث عادةً ما توفر المكاتب مزايا محدودة في هذا الإطار، لا سيما مع إفادة عدد محدود فقط من المشاركين بأن مكاتبهم تمتاز بهواء نقي وتتيح لهم الوصول إلى المساحات الخارجية أو الطبيعية.

مكان العمل المفضل من حيث



أهم النتائج

- يشير الاستبيان بوضوح إلى حفاظ المساحات المكتبية على أهميتها مستقبلاً باعتبارها ضرورةً أساسيةً لاستمرار عمل الشركات بنجاح.
- لا بد من توفير بيئات عمل هجينة في المكتب والمنزل بهدف تلبية طيف واسع من احتياجات الموظفين بالصورة الأمثل.
- لا بد من أخذ الفارق بين الفئات العمرية التي ينتمي إليها الموظفون بعين الاعتبار، إذ يولي الموظفون الشباب أهميةً كبيرةً على دور المكتب في بناء الشبكات الاجتماعية وتحقيق التقدم في مسيرتهم المهنية.
- ينطوي تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية على أهمية كبيرة، ولا سيما في ضوء التركيز المتجدد على الصحة البدنية والنفسية.
- رغم إمكانية تراجع كثافة مساحات المكاتب، تشير التوقعات إلى بروز الحاجة إلى إعادة تصميم المساحات المكتبية لتكون مكاناً يقصده الموظفون انطلاقاً من رغبتهم بذلك وليس نتيجة اضطرارهم إلى العمل.
- المكاتب المخدَّمة على الشركات الناشئة أو الصغيرة، بل سيشمل أيضاً الشركات الكبيرة التي تسعى إلى التأقلم مع التغيرات الحاصلة في التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- يرى معظم المشاركين أن الأزمة الصحية يمكن أن تترك تأثيرات طويلة الأمد على تصاميم مواقع العمل ومساحاتها.
- يتعين إعادة النظر في تخطيط مساحات العمل المفتوحة وعالية الكثافة لتتيح مرونةً أكبر في العمل.
- يتيح المنزل مكاناً أفضل لإنجاز بعض أنشطة العمل، مثل القراءة والتركيز، بينما يُعد المكتب الخيار الأفضل لإقامة الاجتماعات وأنشطة التعاون وغيرها؛ لذا لا بد من إجراء التغييرات التصميمية اللازمة لتمكين الموظفين من إنجاز جميع هذه الأنشطة تحت سقف واحد.
- يتعين على المطورين والمستثمرين وشاغلي العقارات اعتماد حلول التصميم المستقبلية القادرة على توفير المساحات الخضراء والضوء الطبيعي والهواء النقي في المكاتب، لتتماشى مع تركيز الموظفين على صحتهم وعافيتهم.

أهم النتائج
مستقبل العمل

استضافت سَفِلز الشرق الأوسط، قبل إصدارها لنتائج استبيان العمل في بيئة المكاتب، جلسةً حواريةً حول مستقبل العمل هدفت إلى استكشاف مستقبل مفهوم العمل الهجين. وقدّمت الجلسة، التي أدارها ريتشارد بول، رئيس قسم الخدمات المهنية والاستشارات الاستراتيجية لدى سَفِلز الشرق الأوسط، رؤى قيمةً قدمها كل من كريستوفر باين، كبير الاقتصاديين في شركة بينينسولا العقارية؛ وبن كوريجان، الرئيس التنفيذي ومؤسس مجموعة بلو هاوس؛ ونديمة ميهرا، نائب رئيس منطقة ديستركت 2020؛ وجوليان رومانيت، نائب رئيس العقارات العالمية بشركة الخليج للاستثمار الإسلامي؛ وستيفن مورجان، الرئيس التنفيذي لشركة سَفِلز الشرق الأوسط.

وتوافقت النتائج الرئيسية للجلسة النقاشية مع تلك الواردة في الاستبيان من حيث أهمية زيادة التركيز على متطلبات الموظفين، حيث أظهرت الأزمة الصحية إمكانية نجاح العمل من المنزل أو خارج بيئة المكاتب التقليدية إذا كان مدعوماً بالتقنيات المتقدمة. ويبقى التفاعل البشري العامل الأهم في دعم نمو الثقافة المؤسسية على المدى الطويل.

يوجد أيضاً تفضيل متنامٍ لأماكن العمل الهجينة والمرنة، الأمر الذي يفرض على الشركات توفير مكاتب عصرية تمنح الموظفين بيئات عمل مصغّرة تتيح لهم التركيز والتفاعل والتعاون فيما بينهم تحت سقف واحد.

تشير التوقعات إلى تركيز حلول التصميم المستقبلية على إتاحة المجال لدخول أشعة الشمس، وتوفير نوافذ أكبر ومجالات أكثر للتعرض للهواء النقي أثناء العمل، إضافةً إلى تزويد المكاتب بتراسات على السطح أو مساحات خضراء أو شرفات أو أفنية. وتم بالفعل اعتماد بعض من هذه المفاهيم في تصميم المباني خلال السنوات الأخيرة، مع توقعات باستمرار زخم هذا التوجه في المستقبل.

لا بد من مراقبة فيما إذا كان العالم يعود إلى نماذج العمل بدوام كامل في المكتب أم أن نماذج العمل الهجين ستحافظ على وجودها؛ حيث بدأت الشركات على أي حال بالتوجه نحو تزويد موظفيها بمساحة تحفز رغبتهم بالعمل وتعزز شعورهم بالرضا على المستويين الشخصي والمهني.

تحدد السوق، كما هو معتاد، مدى إمكانية اعتماد نموذج عمل هجين على المدى الطويل، إذ سنكون قادرين على مراقبة أداء الشركات التي تعتمد هذا النموذج ومقارنته بأداء الشركات التي عادت لنموذج العمل من المكتب. ويمكن بعدها أن تعود الشركات التي تعمل بالنموذج الهجين إلى العمل من المكاتب في حال كان أداء نموذج العمل التقليدي أفضل بصورة واضحة.

كريستوفر باين

كبير الاقتصاديين في شركة بينينسولا العقارية

نعتقد أن العديد من التوجهات السائدة اليوم نتجت عن تسريع نضج التوجهات التي كانت قائمة سابقاً بفعل أزمة كوفيد-19. ولطالما عملنا كاستشاريين، حتى قبل بدء الأزمة الصحية، على توجيه العملاء نحو تصاميم ونماذج العمل الهجينة، والتي تركّز على إنشاء مساحات مرنة ومدعومة بالعناصر اللازمة التي تجعل من العمل في المكتب تجربة شيقة ومثيرة، وليس مجرد التزام ينبغي التقيد به. ونلحظ حالياً تنامي قبول نماذج العمل الهجينة وغيرها من التوجهات الحديثة لدى معظم شركات القطاعات المختلفة، انطلاقاً من المصارف والشركات القانونية ووصولاً إلى الشركات التقنية، بهدف استكشاف مستقبل أماكن العمل.

بن كوريجان

الرئيس التنفيذي ومؤسس مجموعة بلو هاوس

تمثّل المنهجية المتمحورة حول الإنسان عنصراً رئيسياً بالنسبة لجميع مشاريع التطوير العقاري. لذا يستند مفهومنا التصميمي في منطقة ديستركت 2020 إلى المنظور المجتمعي للمشاريع، وليس إلى اعتبارات البناء. وتمزج منطقة ديستركت 2020 بين مفهومها المستقبلي وتركيزها الإنساني، حيث يركّز تصميمها على كيفية تفاعل المستأجرين والساكنين والزوار مع المنطقة.

نديمة ميهرا

نائب رئيس منطقة ديستركت 2020

يمتلك قطاع المكاتب مستقبلاً مشرقاً، لذا أدرجنا بعض التعديلات على استراتيجيتنا الاستثمارية بغرض التأقلم مع ظروف الأزمة الصحية. وينصب تركيزنا الحالي على كيفية جمع البيانات التي نملكها لاختيار الاستثمار العقاري الأمثل، والذي يضمن تحقيق جميع المتطلبات الكمية وتوفير عناصر الجودة التي تؤثر إيجاباً على حياة المستأجرين والشاغلين، مثل مزايا المرونة والوصول والرفاهية.

جوليان رومانيت

نائب رئيس العقارات العالمية بشركة الخليج للإستثمار الإسلامي

شهدنا اهتماماً متزايداً بالمساحات المكتبية خلال فترة الـ 18 شهراً الماضية تقريباً لدى مستثمرينا وعملائنا في مختلف انحاء العالم. وتشير التقارير الصادرة عن فرقنا العالمية المختصة بأسواق رأس المال إلى أن تأثيرات أزمة كوفيد-19 يبدو وكأنها اقتصرت على عام 2020، حيث انتقل التركيز خلال العام الماضي نحو مواضيع أخرى مثل الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. وتشير التوقعات إلى ازدياد تركيز شاغلي المكاتب في جميع أرجاء العالم على استئجار المساحات المستدامة، الأمر الذي يُعد نقطةً محوريةً بالنسبة لمستقبل العمل.

ستيفن مورجان

الرئيس التنفيذي ومؤسس مجموعة بلو هاوس

جهات التواصل الأساسية

باولا والش
رئيس خدمات
الشركات الدولية
paula.walshe@savills.me

سايمون دينهام
رئيس استشارات المباني
والمشاريع
simon.denham@savills.me

سوابنل بيلاي
مدير
أبحاث
swapnil.pillai@savills.me

ريتشارد باول
رئيس الخدمات المهنية
والاستشارات
richard.paul@savills.me

أُطلق استبيان العمل في بيئة المكاتب من سَفِلز استجابةً لأزمة كوفيد–19. ويزود الاستبيان العملاء باستشارات ورؤىً عملية واستراتيجية، تركّز على الأدلة، يقدمها خبراؤنا العالميون لدعم تطوير استراتيجيات جديدة تنسجم مع حرص الملّاك والشاغلين على تحسين أماكن العمل وتطويرها وضمان تأقلمها مع التغيرات.

savills