

Nowy Styl Group

ODPOWIEDŹ NA RÓŻNE POTRZEBY

Grupa Nowy Styl codziennie doradza swoim klientom w zakresie aranżacji przestrzeni biurowych i wyposaża nowe biurowce, centra konferencyjne, kina czy stadiony. Teraz stanęła przed wyzwaniem stworzenia własnej przestrzeni biurowej łączącej różnorodne potrzeby swoich zespołów. Jakie rozwiązania wdrożyła do własnego projektu?

GDY ZAPADA DECYZJA o zmianie biura, kolejnym krokiem jest analiza i zastanowienie się nad celami oraz potrzebami organizacji i pracujących w niej ludzi. W ubiegłym roku właśnie przed takim wyzwaniem stanęliśmy. W pierwszej kolejności zadaliśmy sobie pytania: dlaczego chcemy mieć nowe biuro, czego oczekujemy od nowej przestrzeni oraz co może ona dać naszej organizacji. W odpowiedzi na nie zdefiniowaliśmy główne założenia projektu nowego biura. Celem zmiany było połączenie dotychczasowych lokalizacji oraz poprawa współpracy między pracownikami.

Zdiagnozowane problemy

Głównym problemem, który obserwowaliśmy na co dzień, a który został poparty wynikami badań, była utrudniona komunikacja między naszymi oddziałami. Do tej pory pracowaliśmy w trzech biurach w różnych częściach Krakowa, co stanowczo uniemożliwiało sprawną współpracę pomiędzy zespołami i nawiązywanie relacji. Wiedząc, jak ważny jest szybki przepływ informacji oraz jak istotne są spontaniczne rozmowy czy nieformalna komunikacja między

pracownikami, chcieliśmy stworzyć jedno biuro dla wszystkich zespołów. To założenie wpłynęło później na kilka kolejnych decyzji. Wymagało od nas znalezienia odpowiednio dużej przestrzeni biurowej ulokowanej na jednym piętrze, a także stworzenia adekwatnego układu funkcjonalnego biura. Należało w nim uwzględnić odpowiednią liczbę miejsc do spotkań oraz stref wspólnych, gdzie wspomniana komunikacja mogłaby się swobodnie i komfortowo odbywać.

Sama przestrzeń w dotychczasowych krakowskich lokalizacjach również nie była w pełni dostosowana do potrzeb pracujących w nich ludzi. Nie mieli oni wystarczającej liczby miejsc do spotkań, do rozmów telefonicznych. Zbyt mało było przestrzeni do pracy w ciszy i skupieniu. Wyniki badania pokazały, że nie byli w pełni zadowoleni z biur, w których przyszło im spędzać osiem godzin dziennie.

Co więcej, analizując styl i charakter pracy poszczególnych zespołów, zauważyliśmy między nimi znaczące różnice. Część działów pracowała w systemie współdzielenia biurek (*desk sharing*), część była przyzwyczajona do tradycyjnego modelu, czyli swoje biurko z parotką i ramką ze zdjęciem z wakacji.

Gdy zderzyliśmy wyniki analizy satysfakcji pracowników z ich dotychczasowego miejsca pracy z wynikami analizy stylu i specyfiki pracy zespołów, pojawiło się pytanie: „Jak stworzyć jedno biuro dla wszystkich? Jak stworzyć jedną przestrzeń, która zaspokoi tak różne potrzeby?”.

Jedno biuro dla różnych potrzeb

Stworzenie jednego biura dla zespołów o różnej specyfice pracy to nie lada wyzwanie. Przed takim także stanęliśmy. W Krakowie jest ulokowanych większość naszych procesów wspierających (IT, controlling, marketing, badania i konsulting), których zakres obowiązków oraz styl pracy znacząco się między sobą różni. Chcąc stworzyć spójną przestrzeń odpowiadającą na potrzeby poszczególnych jednostek i umożliwiającą komfortową pracę, musieliśmy zwerifikować kolejne aspekty. Jak pracują nasze obecne biura? Jak odbywa się komunikacja pomiędzy poszczególnymi zespołami? Czy jest ona efektywna? Czy przestrzeń jest dobrze wykorzystywana? Czy biura zapewniają pracownikom funkcje niezbędne do realizacji ich codziennych obowiązków? Jakich innych funkcji potrzebują? Jakie strefy wspierałyby ich styl pracy?

By odpowiedzieć na te pytania, nasz dział Badań i Konsultingu Przestrzeni na początku projektu przeprowadził badania przestrzeni pracy. Przy użyciu różnych metod zbierania danych nasi wewnętrzni konsultanci mogli zdiagnozować to, jak pracujemy jako firma oraz szczegółowo zbadać specyfikę pracy i potrzeby poszczególnych zespołów. Liczne analizy wskazały, jak wykorzystywaliśmy dotychczasowe biura, jakich stref potrzebujemy w nowej przestrzeni, jaka jest specyfika naszych spotkań i wreszcie jak wygląda siatka powiązań pomiędzy poszczególnymi zespołami i jak je ulokować względem siebie. Był to bardzo ważny etap. Umożliwił dogłębne poznanie samych siebie i zebranie



Wnętrze biura Grupy Nowy Styl w Krakowie

wartościowego materiału, który posłużył do powstania funkcjonalnego projektu przestrzeni biurowej.

Dwa poziomy potrzeb

Jakie mieliśmy potrzeby? Podczas analizy wyników przeprowadzonych przez nas badań, podzieliliśmy potrzeby naszych pracowników na dwie grupy. Choć znacząco różniły się stylem pracy, to pewne podstawowe potrzeby związane z przestrzenią biurową są dla nas wszystkich zbliżone. Każdy z nas potrzebuje dostępu do światła dziennego (wspieranego czasem dobrego jakości oświetleniem sztucznym). Chcemy pracować w przestrzeniach, które zapewnią nam odpowiedni komfort akustyczny oraz termiczny. Potrzebujemy miejsca do regeneracji i odpoczynku. O spełnienie tych potrzeb zadbałszy już na początku, a więc na etapie prac budowlanych. Wśród potrzeb podstawowych pojawiła się także ergonomia. Wiedząc, jak ważne dla komfortu pracy i zdrowia jest ergonomiczne wyposażenie stanowiska pracy, postawiliśmy na nasze najlepsze rozwiązania – biurka z regulacją wysokości (*sit-to-stand*) oraz ergonomiczne krzesła dopasowujące się do różnych użytkowników. Każdy nasz pracownik pracuje właśnie przy takim ergonomicznym stanowisku pracy.

Drugą kwestią, również kluczową, była odpowiedź na specyficzne potrzeby poszczególnych zespołów związane z ich stylem pracy. Analizy wskazały, że w naszych krakowskich działach dominują trzy style pracy. Mamy jednostki (np. analitycy biznesowi, controlling), które pracują na poufnych i wrażliwych danych. Pracownicy tych zespołów potrzebują ciszy i odosobnienia ze względu na ciągłą pracę w koncentracji. W związku z tym przewidzieliśmy dla nich zamknięte wieloosobowe pokoje do pracy.

Odmienny styl pracy obowiązywał w działach stacjonarnych. Zatrudnieni w nich ludzie codziennie korzystają z dużej ilości materiałów, np. katalogów,

DESK SHARING – BOIMY SIĘ TEGO, CZEGO NIE ZNAMY?

Biurko nie jest najlepszym miejscem do wykonywania wszystkich zadań w pracy – to główne motto, jakie przyświeca idei współdzielenia biurek (*desk sharing*). To rozwiązanie oferowane przez nowoczesne środowisko pracy często spotyka się z niechęcią. Brak własnego biurka stanowi poczucie straty dla pracowników. Dla pracodawcy zaś przypisane stanowisko pracy, które przez średnio 40% czasu stoi puste, jest nieekonomiczne.

Ideę desk sharing testowaliśmy już w poprzednich naszych biurach. Wprowadziliśmy to rozwiązanie dla pracowników działów o dużej mobilności, których obowiązki polegają na uczestniczeniu w różnych spotkaniach na terenie biura lub poza nim, a ich stałe biurko często stało puste. Chcieliśmy przetestować współdzielenie biurek na własnym organizmie, by móc dzielić się doświadczeniami z klientami, a także sprawdzić realny wpływ tego rozwiązania na pracę. W związku z tym systematycznie monitorowaliśmy poziom satysfakcji pracowników i pytaliśmy ich o opinie. Analiza porównania ocen desk sharingu na przestrzeni czasu pokazała nam, że im dłużej pracownicy pracowali w tym systemie, tym lepiej recenzowali to rozwiązanie. Okazuje się, że dużo wyżej oceniamy desk sharing, jeśli mamy okazję poznać go w praktyce. Być może boimy się tego co nieznanego?

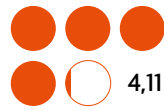
DESK SHARING – OPINIE PRACOWNIKÓW (W SKALI 1-5)



Przed wprowadzeniem



Po wprowadzeniu w poprzednich biurach



Po wprowadzeniu w nowych biurach

próbek czy wzorników. Dla nich przewidzieliśmy otwartą przestrzeń z przypisanymi stanowiskami pracy, dobrze wyposażonymi w meble do przechowywania.

Ostatnią grupą pracowników, jakże różną od pozostałych, okazały się działły handlowe, marketingu, badań i konsultingu czy też dział produktu. Mobilność ludzi zatrudnionych w tych działach jest bardzo duża. Ze względu na liczne delegacje i prace z innych naszych biur nie przychodzą codziennie do firmy, odbywają wiele spotkań i nie pracują przy biurku. Dlatego w przypadku tych działów zdecydowaliśmy się na system współdzielenia biurek oraz zapewniliśmy w pobliżu liczne strefy wspierające pracę, np. pokoje do pracy w skupieniu (focus roomy), budki telefoniczne, różnorodne miejsca spotkań.

Kuchnia sercem naszego biura

Ważnym elementem projektu nowego biura stały się przestrzenie wspólne

stworzone z myślą o regeneracji pracowników. To w nich odbywają się spotkania nieformalne i spontaniczne rozmowy, ludzie odpoczywają, rodzą się pracownicze inicjatywy (parapetówka biura, wspólna Wigilia, spotkania po pracy).

Wiemy, że najlepszym miejscem do spotkań jest kuchnia. W związku z tym postawiliśmy na jedną dużą (100 mkw.) kuchnię, ulokowaną w centralnym miejscu biura. Nie stworzyliśmy dodatkowych punktów z ekspresami do kawy – chcieliśmy wszystkich pracowników zapraszać do jednego miejsca. Stąd nasza kuchnia – Food Garden – jest jedynym miejscem, gdzie ludzie mogą zjeść posiłek czy zrobić sobie kawę. Zadbaliśmy o inną aranżację tej przestrzeni niż reszty biura – po przekroczeniu jej progu pracownicy czują, że mają przerwę. Kuchnia jest wyposażona w różne systemy siedzisk, tak by każdy znalazł wygodne dla siebie miejsce. Pojawił się w niej tylko jeden ekspres do kawy. Z premedytacją

zdecydowaliśmy się na takie rozwiązanie – chcieliśmy, by pracownicy z różnych zespołów, czekając w kolejce po kawę, rozmawiali ze sobą.

Obok kuchni znajduje się otwarta przestrzeń wypoczynkowa wyposażona w miękkie sofy oraz huśtawki. Można się tu zrelaksować, dokończyć rozmowę rozpoczętą w kuchni, a także poczytać lub pożyczyć książki znajdujące się na regałach. Zainteresowani lekturą mają do wyboru literaturę fachową, beletrystykę, poradniki i albumy. W ramach idei book sharing (wymiany książek) ludzie przynoszą z domów swoje książki i wymieniają się nimi z kolegami i koleżankami z pracy.

Biuro to żywy organizm

Wychodzimy z założenia, że projekt biura nie kończy się na przeprowadzce do nowej przestrzeni. Zawsze zachęcamy klienta, by traktował nowe biuro jak każdy inny projekt czy działanie



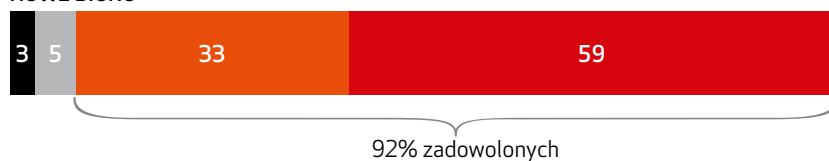
Wnętrze biura Grupy Nowy Styl w Krakowie

ZADOWOLENIE Z BIURA (W %)

POPZEDNIE BIURA



NOWE BIURO



- Jestem bardzo niezadowolony
- Jestem zadowolony
- Jestem niezadowolony
- Jestem bardzo zadowolony
- Ani zadowolony, ani niezadowolony

ŹRÓDŁO: Badania własne Grupy Nowy Styl

PROCES ZMIANY BIURA GRUPY NOWY STYL

ZAŁOŻENIA:

- połączenie dotychczasowych krakowskich lokalizacji w jedno biuro oraz poprawa współpracy i komunikacji między pracownikami;

ZDIAGNOZOWANE PROBLEMY:

- utrudniona komunikacja między oddziałami;
- przestrzeń niedopasowana do wszystkich potrzeb pracowników;
- różnorodność stylów pracy i potrzeb w stosunku do przestrzeni biurowej;

ROZWIĄZANIA:

- zaspokojenie potrzeb pracowników na poziomie ogólnym oraz specjalistycznym;
- podział biura na trzy różne typy przestrzeni pracy (pokoje wieloosobowe, open space z przypisanymi stanowiskami, współdzielone biurka (desk sharing));
- stworzenie dużej ilości różnorodnych miejsc do spotkań, które wpłyną na usprawnienie komunikacji;
- stworzenie w centralnym miejscu biura przestronnej kuchni, która jest miejscem spotkań pracowników wpływającym na integrację zespołu;

EWALUACJA:

- po pięciu miesiącach funkcjonowania w nowej przestrzeni przeprowadziliśmy ponownie badanie satysfakcji z biura;
- wyniki pokazują znaczącą poprawę w kluczowych aspektach m.in. komunikacji, współpracy między działami, przepływie informacji;
- zadowolenie z biura znacząco wzrosło – 92% pracowników jest zadowolonych z obecnej przestrzeni.

biznesowe i obejmował go ewaluacją. Dzięki niej sprawdzi, czy oczekiwane rezultaty i założenia zostały zrealizowane, czy pracownicy dobrze się czują w nowej rzeczywistości i czy należy dokonać usprawnień, korekt, by przestrzeń sprzyjała komfortowej pracy. Biuro jest bowiem żywym organizmem, a potrzeby jego użytkowników się zmieniają. Codzienna praca w przestrzeni weryfikuje nasze bazowe założenia. Warto więc być otwartym na drobne zmiany i wprowadzać je, jeśli zachodzi taka potrzeba.

Po pięciu miesiącach pracy w nowej przestrzeni przeprowadziliśmy badanie ewaluacyjne. Ze względu na to, że zdecydowaliśmy się na przeprowadzenie badania przestrzeni pracy przed rozpoczęciem projektu, mogliśmy porównać wyniki przed zmianą i po zmianie biura (tzw. pre- i post-test). Wyniki pokazały poprawę w kluczowych aspektach. Znacząco wzrosło przede wszystkim zadowolenie z biura, obecnie poziom satysfakcji sięga 92%. Wzrosła również grupa bardzo zadowolonych pracowników – z 1/3 w poprzednich biurach to prawie 60% obecnie. Dużej poprawie uległy również aspekty związane ze współpracą między działami, na której nam w szczególności zależało. Pracownicy wyżej ocenili także jakość wspólnego realizowania projektów międzydziałowych ze względu na takie aspekty jak zarządzanie czasem, rozwiązywanie problemów, podejmowanie decyzji, szybkość przepływu informacji oraz planowanie.

Często mówi się o różnych typach współczesnych biur. Nasz przykład wskazuje, że przestrzeń biurowa, jeśli jest taka potrzeba, może łączyć różne układy i rozwiązania (układ komórkowy, otwartą przestrzeń, współdzielone biurka i liczne strefy). U nas różnorodna przestrzeń wspiera różne style pracy.

EWELINA SOLECKA, Workplace Consulting Manager;

NINA GONERA, Senior Communication Specialist, Grupa Nowy Styl