

# Fremtidens Arbejdsplads

En undersøgelse af, hvordan  
FM-cheferne i 30 større  
private og offentlige  
organisationer i Danmark ser  
på Fremtidens Arbejdsplads  
efter pandemien.

Udarbejdet af Dansk Facilities Management og EY  
September 2021



I samarbejde med



# Fremtidens Arbejdsplads

## Om undersøgelsen

DFM og EY har spurgt FM-cheferne i 40 medlemsvirksomheder om fremtidens kontorarbejdsplads.

Medlemmerne repræsenterer store danske organisationer, på tværs af industrier og sektorer, med kontorpladser. Flertallet har over 1.000 medarbejdere i Danmark og råder over 100.000 kvm.

30 FM-chefer gennemførte undersøgelsen (svarpct. på 75) i perioden fra juli til august 2021.

Det seneste år har budt på store udfordringer og mange forandringer grundet COVID-19. For samfundet, for den enkelte og også for facility management (FM).

Lige nu er fokus rettet stift mod at få medarbejderne tilbage på kontoret. Men alle ved godt, at arbejdssituationen har ændret sig grundlæggende, for perioden med nedlukning har skabt nye indsigter, erfaringer og forventninger. Medarbejderne forventer øget fleksibilitet, når det kommer til, hvor og hvornår de arbejder, og det betyder, at fleksible arbejdsvilkår i stigende grad vil blive et konkurrenceparameter. Det skubber FM ind på den strategiske agenda og ændrer således FM fra en operationel støttefunktion til en strategisk funktion med stor betydning for tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere.

Den fysiske arbejdsplads er under forandring, og selve formålet med kontoret skal gentænkes. Der vil skulle findes nye løsninger for at få medarbejderne ind på kontoret og hjemmearbejde er en faktor, der skal tages aktiv stilling til. Digitaliseringen af vores arbejdsgange vil accelerere behovet for at sikre både gode fysiske og digitale FM-løsninger, særligt idet den fysiske og digitale arbejdsplads smelter sammen.

For bedre at forstå, hvad fremtiden bringer inden for FM i Danmark, har DFM i samarbejde med EY skabt et unikt, nyt viden- og datagrundlag om danske FM-organisationers syn på 'Fremtidens Arbejdsplads'.

Vi har spurgt 30 af vores største medlemsvirksomheder, på tværs af industrier og sektorer, om deres perspektiv på nogle af de mest væsentlige emner for en FM-organisation: fremtidens arbejdsplads, strategisk værdiskabelse, kontorets formål, hjemmearbejdspladsen og it og teknologi.

Resultatet af undersøgelsen tegner et billede af forandring og en vis grad af opbrud, hvor DFM og EY ser muligheder for nytænkning og innovation i FM-branchen samt nye udfordringer og øget kompleksitet, hvor FM skal indgå i et større strategisk samarbejde med bl.a. ledelsen, HR og it-funktionerne.

At FM ændrer rolle og bliver en strategisk funktion og medspiller i enhver organisation er interessant, men kræver nytænkning og nye løsninger.

Laura Lindahl  
Direktør, DFM

Claus Christensen  
Director, EY

# Hvordan ser fremtiden ud?

De fem vigtigste observationer fra undersøgelsen

01

FM-cheferne forventer, at der vil være 40 % færre medarbejdere på kontoret i fremtiden, og at medarbejderne ønsker øget fleksibilitet omkring arbejdspladsen. De anerkender, at muligheden for hjemmearbejde bliver vigtig for tiltrækningen og fastholdelse af medarbejdere, og at kontorets formål vil skulle gentænkes for at skabe et sted, hvor medarbejdere mødes for at samarbejde og 'mærke' virksomhedens kultur.

02

Fremtidens hybride arbejdsplads er strategisk vigtig - og FM-cheferne angiver, at nøglen til succes som FM-organisation ligger i bred strategisk værdiskabelse; større tværgående samarbejde med ledelsen, it og HR; klarhed om retningslinjer for hjemmearbejde; og en fundamental gentænkning af kommercielle FM-kontrakter for at understøtte behovet for øget fleksibilitet.

03

Det klassiske fysiske 'kontorlandskab' er under kraftig forandring, og ni ud af ti FM-chefer vil implementere nye arbejdspladskoncepter inden for de næste to år. FM-organisationerne er afventende i forhold til at reducere arealer og ser i højere grad på mulighederne for at justere eksisterende arealer - forsigtigheden kan skyldes usikkerhed omkring retningslinjer og det reelle kapacitetsbehov samt fokus på medarbejdertrivsel.

04

Ni ud af ti stiller it-udstyr til rådighed til hjemmearbejdspladsen - og ikke så meget andet. FM-cheferne forventer derfor, at medarbejderne i fremtiden vil have øgede forventninger til ergonomi, trivsel og økonomi på hjemmearbejdspladsen - områder som virksomheder, FM-organisationer og også FM-leverandører vil skulle forholde sig til.

05

Omkring 60 % af FM-cheferne forventer, at fremtidens arbejdsplads vil kræve øgede investeringer i it og teknologi. Der er et tydeligt behov for at forbedre hybride mødefaciliteter og virtuelt samarbejde og en forventning om, at sensorer og apps vil kunne forbedre brugeroplevelsen.

## 01

### FREMTIDENS HYBRIDE ARBEJDSPLADS

FM-cheferne forventer, at der vil være 40 % færre medarbejdere på kontoret i fremtiden, og at medarbejderne ønsker øget fleksibilitet omkring arbejdspladsen. De anerkender, at muligheden for hjemmearbejde bliver vigtig for tiltrækningen og fastholdelse af medarbejdere, og at kontorets formål vil skulle gentænkes for at skabe et sted, hvor medarbejdere mødes for at samarbejde og 'mærke' virksomhedens kultur.

COVID-19 pandemien har accelereret ændringer i måden vi arbejder på. Vi har lært at arbejde hjemmefra, og vi har lært at arbejde virtuelt. Arbejdspladsen er nu hybrid - fysisk og digitalt, på kontoret og derhjemme (eller et helt tredje sted). Forandring fryder og skaber nye forventninger: i EY's globale undersøgelse af ca. 16.000 ansatte i 20 industrier svarede ni ud af ti medarbejdere, at de ønsker mere fleksibilitet omkring, hvor og hvornår de arbejder. I vores rundspørge af nogle af DFM's største medlemsvirksomheder er det tydeligt, at også de danske FM-chefer tror på, at pandemien har skabt en forandring i medarbejdernes forventninger til arbejde, der er her for at blive:

#### 1. Kontorarbejdere kommer til at arbejde hjemme to-tre dage om ugen

96 % af de adspurgte FM-chefer forventer, at medarbejderne vil arbejde hjemme to-tre dage om ugen. Men kun 63% af medlemsvirksomhederne har undersøgt det og faktisk spurgt medarbejderne, hvor meget de vil arbejde hjemme. Der ses ikke en nævneværdig forskel i forventninger til hjemmearbejde på tværs af industrier.

#### 2. Fleksibelt arbejde bliver et afgørende parameter for at kunne tiltrække og fastholde medarbejdere i fremtiden

97 % af de adspurgte FM-chefer vurderer, at muligheden for hjemmearbejde i høj eller nogen grad er afgørende for at rekruttere og fastholde medarbejdere. I EY's førnævnte globale undersøgelse, svarede 54 %, at de vil sige deres job op, hvis de ikke bliver tilbudt den fleksibilitet, de forventer - og yngre medarbejdere (*millennials*) er to gange mere villige til at skifte job end ældre medarbejdere.

Med en forventning om færre medarbejdere på kontoret og øget fleksibilitet omkring arbejdspladsen, hvad betyder det for kontoret som arbejdsplads? Hvad bliver kontorets formål i fremtiden? Hvad skal lokke folk på kontoret? De adspurgte FM-chefer har en holdning:

#### 3. Kontoret bliver et samlingspunkt for den gode medarbejderoplevelse

Ingen af de adspurgte FM-chefer forventer, at kontoret igen bliver stedet, hvor vi arbejder alle ugens dage. Kontoret, som vi kendte før COVID-19, er dødt. Tværtimod så forventer alle, at fremtidens kontor bliver et 'ankerpunkt', 'bindeled' eller en 'magnet' - et sted, hvor man arbejder nogle dage om ugen for at mødes og samarbejde med kollegaer og 'mærke' virksomhedens kultur. Dette vil medføre en ændring i den fysiske arbejdsplads, hvor 77 % af FM-cheferne angiver, at de vil ændre i den fysiske arbejdsplads inden for det næste år. Der vil opstå muligheder for at reducere antallet af kvadratmeter, men samtidig også mulighed for at gentænke brugen af kvadratmeter til at understøtte forskellige aktiviteter og behov.

Med behovet for at gentænke det fysiske kontor og skabe en god *Workplace Experience*, så kan de danske FM-organisationer påtage sig en vigtigere og større strategisk rolle, end det nogensinde tidligere har været tilfældet.

Hvordan kan vi blive bedre til at forudsige behovet for FM-ydelser fra dag-til-dag?

Hvordan skaber vi en mere bæredygtig arbejdsplads gennem FM?



## FREMTIDENS STRATEGISKE FM-ORGANISATION

Fremtidens hybride arbejdsplads er strategisk vigtig – og FM-cheferne angiver, at nøglen til succes som FM-organisation ligger i bred strategisk værdiskabelse; større tværgående samarbejde med ledelsen, it og HR; klarhed om retningslinjer for hjemmearbejde; og en fundamental gentænkning af kommercielle FM-kontrakter for at understøtte behovet for øget fleksibilitet.

Arbejdspladsen er under forandring – og alle i virksomheden har en holdning og forventning til fremtidens fleksible arbejdsplads. Den hybride arbejdsplads bliver afgørende for tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere, for virksomhedens kultur og ledelse og for innovation og samarbejde på tværs. Dette stiller nye og større krav til FM-organisationens evne til at agere strategisk, for endelig er FM og arbejdspladsen et emne på direktionens gangen. Besvarelser fra de adspurgte FM-chefer viser, at der er fire vigtige strategiske områder som FM-organisationer skal prioritere fremadrettet:

### 1. Fokus på bred strategisk værdiskabelse

Ni ud af ti FM-chefer svarede, at de i høj eller nogen grad prioriterer strategiske målsætninger og værdiskabelse inden for bæredygtighed, økonomi, fleksibilitet, produktivitet, *Employee Experience* (medarbejdertrivsel) og risikostyring. Muligheden for at gentænke kontorets formål betyder, at FM ikke blot handler om omkostninger og effektivt arealudnyttelse. Der er en øget forventning om, at FM bidrager til den bredere strategisk agenda omkring fx medarbejdertrivsel, bæredygtighed/sustainability og fleksibilitet – emner som pga. COVID-19 og skiftet i vores måde at arbejde på har fået øget fokus i flere virksomheder.

### 2. Øget samarbejde med ledelsen, HR og it

For at den brede værdiskabelse kan lykkes, kræver det, at FM-organisationer indgår i et bredere samarbejde på tværs af virksomheden. 81 % af de adspurgte FM-chefer forventer et øget samarbejde med direktionen/ledelsen, it og HR de næste et-to år. Dette er den eneste måde at skabe en holistisk *Workplace Experience*, der bidrager til virksomhedens brede strategisk agenda – uanset om det handler om medarbejdertrivsel, digitalisering, bæredygtighed/sustainability, eller omkostningseffektivitet.

### 3. Klarhed omkring politik og retningslinjer for hjemmearbejde

Alle de adspurgte medlemsvirksomheder har eller er ved at opdatere retningslinjer for hjemmearbejde, når alle medarbejdere kan komme tilbage efter COVID-19. Men 33 % af de adspurgte FM-chefer ved ikke, hvor mange dage virksomheden tillader medarbejderne at arbejde hjemme – og 37 % vurderer, at det ikke er tydeligt for virksomhedens medarbejdere, hvilke retningslinjer der er for hjemmearbejde fremadrettet. Uden mere klarhed og kendskab til politikker om hjemmearbejde kan det være svært for FM-organisationen både at realisere optimeringsgevinster og definere behovene for fremtidens arbejdsplads.

### 4. Gentænkning af kommercielt samarbejde med leverandører

Traditionelle FM-leverancer og leverandørsamarbejder skal gentænkes for at kunne understøtte den bredere strategisk agenda og en mere fleksibel arbejdsplads. 73 % af de adspurgte FM-chefer forventer at indrette deres kommercielle FM-kontrakter anderledes. COVID-19 har været startskuddet på større innovation og gentænkning af FM-løsninger; men DFM og EY forventer flere ændringer til bl.a. kommercielle modeller og serviceporteføljen i de kommende år.

De FM-organisationer, der lykkedes med ovenstående, vil ikke kun lykkes med at skabe fremtidens arbejdsplads – de vil også lykkes med at styrke FM's strategisk indflydelse.

Hvordan prioriterer man effektivt mellem flere strategiske målsætninger som FM-organisation?

Hvordan sikrer man en effektiv strategisk dialog og samarbejde med ledelsen/direktionen, it, og HR?

Hvordan skaber vi en effektiv kommunikation omkring politikker og retningslinjer?



## FREMTIDENS KONTOR

Det klassiske fysiske 'kontorlandskab' er under kraftig forandring, og ni ud af ti FM-chefer vil implementere nye arbejdspladskoncepter inden for de næste to år. FM-organisationerne er afventende i forhold til at reducere arealer og ser i højere grad på mulighederne for at justere eksisterende arealer - forsigtigheden kan skyldes usikkerhed omkring retningslinjer og det reelle kapacitetsbehov samt fokus på medarbejdertrivsel.

Det fysiske kontorlandskab er under kraftig forandring. 87 % af de adspurgte FM-chefer vil implementere nye arbejdspladskoncepter inden for de næste to år. 77 % vil ændre den fysiske indretning af kontorarbejdspladser som følge af COVID-19. Da 64 % af de adspurgte medlemsvirksomheder bruger faste pladser eller en kombination heraf, er spørgsmålet, hvordan fremtidens kontor kommer til at se ud? Besvarelserne af vores rundspørge giver indikationer på, at fremtidens kontor bliver langt mere aktivitetsbaserede med flere typer lokaler til forskellige formål. FM-chefernes besvarelser viser to tendenser:

### 1. Færre skriveborde, flere mødelokaler og stillerum

87 % af de adspurgte FM-chefer vil reducere antallet af skriveborde; heraf vil 61 % reducere antallet med over 10 %. Skiftet til en hybrid arbejdsplads har givet FM-organisationer muligheden for at reducere antallet af skriveborde, og vi forventer at se flere danske virksomheder implementere 'free seating'-konceptet. Med færre skriveborde er der mulighed for at gentænke anvendelsen af arealer: 91 % af de adspurgte FM-organisationer vil indtænke samarbejde og mødefacilitering (78 %) i indretningen af de nye kontorarealer. To ud af tre vil øge antallet af mødelokaler, og 70 % vil indrette flere lokaler til fokuseret/stille arbejde.

### 2. Begrænset reduktion i kontorarealer

65 % af de adspurgte FM-organisationer forventer at reducere antallet af kvadratmeter pr. medarbejder - men kun i begrænset omfang: 43 % vil reducere antallet af kvadratmeter pr. medarbejder med mellem 1-10 %; kun 22 % vil reducere med mere end 10 %. Dette på trods af, at alle FM-chefer forventer, at medarbejderne vil arbejde hjemme to-tre dage om ugen, og man dermed i teorien vil kunne reducere arealbehovet med op til 40 %. Den forsigtige tilgang kan blandt andet skyldes usikkerhed om retningslinjer for hjemmearbejde og særligt også, hvordan retningslinjerne vil blive efterlevet i praksis og påvirke kontorernes udnyttelsesgrad. Da det for 50 % af de adspurgte medlemsvirksomheder er nærmeste leder, der bestemmer, hvor ofte medarbejderen må arbejde hjemme, kan det både være svært for FM-organisationen at estimere det daglige kapacitetsbehov, og det kan principielt også resultere i, at de fleste medarbejdere alligevel vil indfinde sig på det fysiske kontor. Dertil viser undersøgelsen, at kun 10 % af virksomhederne forventer at koordinere, hvilke dage hvem kan møde ind, hvilket på samme måde kan resultere i, at alle møder ind på de samme dage. Samtidig har det øgede fokus på medarbejdertrivsel og forebyggelse af smittespredning i forbindelse med pandemien måske gjort det mindre hensigtsmæssigt for FM-organisationer at argumentere for, at medarbejdere skal sidde tættere på hinanden (fx afstandskrav).

Det er tydeligt, at fremtidens kontor stadig er ved at blive opfundet. Derfor er det positivt, at 87 % af de adspurgte FM-organisationer bruger pilotprojekter til at teste nye løsninger, der understøtter nye/ændrede medarbejderbehov. FM-branchen vil i de kommende år skulle være fleksibel og imødegå forandring, efterhånden som virksomheder og medarbejdere finder ud af, hvordan den hybride arbejdsplads skal indrettes. Dette gør det nødvendigt for FM-organisationer at skabe mulighed for at skalere fx kantine, ventilation og rengøring med meget kort varsel, og dette vil kræve, at der udvikles nye digitale løsninger og nye måder at indrette kontrakter på.

Hvad gør vi med den eksisterende bygningsmasse og infrastruktur -hvor meget tør vi reducere?

Hvordan får vi langt flere (gode) mødelokaler ind i eksisterende bygninger?

Hvordan gennemfører man den gode transformation ved hjælp af pilotprojekter?



## FREMTIDENS HJEMMEKONTOR

Ni ud af ti stiller it-udstyr til rådighed til hjemmearbejdspladsen – og ikke så meget andet. FM-cheferne forventer derfor, at medarbejderne i fremtiden vil have øgede forventninger til ergonmi, trivsel og økonomi på hjemmearbejdspladsen – områder som virksomheder, FM-organisationer og også FM-leverandører vil skulle forholde sig til.

For mange kontormedarbejdere er hjemmet også blevet en arbejdsplads – og virksomhederne har måttet forholde sig til, at arbejdspladsen ikke behøver være på kontoret. Teknikken derhjemme er der styr på: ni ud af ti af de adspurgte medlemsvirksomheder har sørget for it-udstyr til medarbejderne derhjemme. Og 87 % af de adspurgte medlemsvirksomheder betaler, eller yder tilskud til medarbejderne, for det udstyr og de ydelser, der stilles til rådighed. Kun medlemsvirksomheder i den offentlige sektor svarede, at de ikke yder støtte overhovedet (7 % ved ikke).

Men kun 60 % af de adspurgte FM-chefer vurderer, at medarbejderne i høj eller nogen grad er tilfredse med det udstyr, der stilles til rådighed. Og samtidig forventer 73 % af FM-cheferne, at medarbejdernes krav til udstyr og ydelser i høj eller nogen grad vil stige i fremtiden. I fremtiden lurer der et opgør omkring medarbejdernes forventninger og behov på hjemmekontoret, og virksomhedens/FM-organisationens ansvar for at imødekomme disse behov. Undersøgelsen giver et bud på, hvilke områder der i fremtiden vil skulle ske en forventningsafstemning mellem FM-organisationen, virksomheden, og medarbejderne:

### 1. Indretning og ergonmi

Kun 57 % af de adspurgte FM-organisationer tilbyder hjælp til kontorindretning (fx møbler og inventar). En ud af tre overvejer i fremtiden at tilbyde kontorindretning og it-udstyr.

### 2. FM-ydelser til hjemmet

17 % af de adspurgte FM-organisationer leverer udstyr og ydelser relateret til trivsel og sundhed, og yderligere 7 % forventer at gøre det i fremtiden. Ingen af de adspurgte FM-organisationer tilbyder løsninger eller ydelser relateret til forbrug, indeklima, rengøring eller forplejning. Kun 7 % overvejer at tilbyde ydelser inden for forplejning i fremtiden – og ingen overvejer at tilbyde ydelser inden for indeklima og rengøring.

### 3. Økonomi

Kun 13 % af de adspurgte FM-chefer forventer at virksomheden vil skulle yde økonomisk kompensation til medarbejdere inden for de næste tre år, for fx forbrugsudgifter forbundet med hjemmekontoret (33 % ved ikke).

Hvis hjemmekontoret bliver en fast del af fremtidens arbejdsplads, som vi forventer, kan det blive et vigtigt konkurrenceparameter for virksomheder i forhold til tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere. For FM-organisationer er det et spørgsmål om, hvad og hvordan de kan understøtte medarbejderne derhjemme, såfremt det ønskes. Og for FM-leverandører er dette en mulighed for at skabe nye indtægtskilder ved at levere ydelser til brugerne på hjemmekontoret – eller risikere at blive udkonkurreret af andre private serviceleverandører.

Hvad skal FM-organisationer understøtte medarbejderne med hjemme?

Hvordan ser den gode hjemmearbejdsplads ud?

Vil vi se nye leverandører på markedet, der kan levere ydelser til hjemmekontoret?



## FREMTIDENS IT OG TEKNOLOGI

Omkring 60 % af FM-cheferne forventer, at fremtidens arbejdsplads vil kræve øgede investeringer i it og teknologi. Der er et tydeligt behov for at forbedre hybride mødefaciliteter og virtuelt samarbejde og en forventning om, at sensorer og apps vil kunne forbedre brugeroplevelsen.

COVID-19 har accelereret digitaliseringen af arbejdsgange i danske virksomheder, måske mest tydeligt eksemplificeret ved den øgede grad af virtuelt samarbejde. For eksempel er mængden af online mødetid (fx Teams) vokset med 148 % siden marts 2020 ifølge Microsofts 2021 Work Trend Index. EY's egne analyser viser, at danske kontormedarbejdere bruger mindst to dage om ugen på onlinemøder og e-mails, og tiden brugt på disse to aktiviteter er øget med 20 % under pandemien.

Selvom en stor del af ansvaret for den digitale oplevelse ligger hos it-afdelingerne, så kan FM-organisationer faktisk spille en væsentlig rolle i at skabe den gode *Workplace Experience*, ved at understøtte integrationen af den digitale og fysiske arbejdsplads. For eksempel kan FM-organisationer skabe de fysiske og teknologiske rammer for at afholde effektive hybride møder på kontoret – eller ved at gøre det nemmere for medarbejderne at vide, hvornår de kan komme ind på kontoret, og hvor de kan mødes med deres kollegaer. FM-organisationer kan ikke undgå behovet for digitalisering, da teknologi kan bidrage til øget effektivitet og bedre brugeroplevelser. FM-chefernes besvarelser giver en indikation af, hvad der er på FM-organisationers digitale dagsorden:

### 1. Den fleksible arbejdsplads vil kræve flere investeringer i it og teknologi

57 % af de adspurgte FM-chefer forventer at investere mere i it og teknologi inden for de næste tre år for at understøtte den fleksible arbejdsplads. I EY's global undersøgelse Work Reimagined ønskede 64 % af de over 16.000 adspurgte medarbejdere bedre teknologi på kontoret (fx touchskærme og videokonference).

### 2. Fokus er på teknologi, der kan skabe bedre mødeoplevelser på den hybride arbejdsplads

Seks ud af ti FM-chefer vil investere i bedre mødeteknologi (online samt hybrid) og hjælpe medarbejdere med at finde og booke mødelokaler og arbejdspladser. En ud af to af de adspurgte FM-organisationer underviser medarbejderne i, hvordan de bedst udnytter *workplace*-teknologi (fx effektiv mødefacilitering, bestilling af mødelokaler, osv.). Undervisning og adfærdskampagner kan være med til at øge medarbejdertrivsel i skiftet til en hybrid arbejdsplads og nye arbejdsgange og skal ikke undervurderes.

### 3. It og teknologi forventes fortsat at forbedre FM-serviceoplevelsen

Seks ud af ti af de adspurgte FM-chefer forventer inden for de næste tre år at investere mere i it og teknologi for at skabe en bedre FM-serviceoplevelse. 70 % vil investere i self-service (fx apps) og smart-systemer (fx sensorer) – de næstmest populære it-løsninger er real-time analytics (53 %) og digitalisering (43 %).

Hvordan bruger man teknologi til at skabe den 'gode' hybride mødeoplevelse, hvor alle er inkluderet?

Kan man bruge teknologi til at skabe en mere bæredygtig arbejdsplads og medarbejderadfærd?







## Appendiks

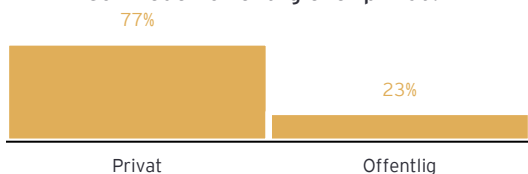
Gennemgang af undersøgelsens besvarelser

## BAG OM UNDERSØGELSEN

## Om respondenterne

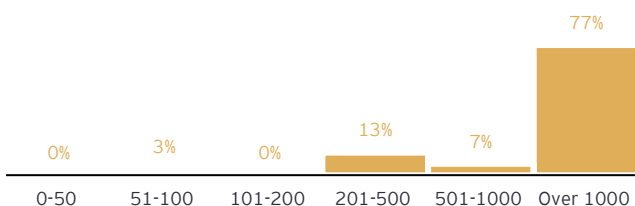
- 75 % svarprocent - 30 respondenter ud af 40 adspurgte DFM-medlemsvirksomheder
- Respondenterne er ledere inde for Facilities Management
- Kun ét svar pr. virksomhed

### Er virksomheden offentlig eller privat?



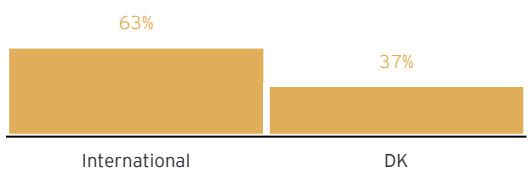
- 77 % er private virksomheder.

### Hvor mange ansatte er der samlet set i virksomheden?



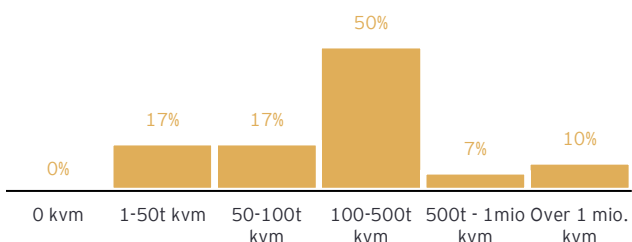
- 77 % har over 1.000 ansatte.

### Har virksomheden/organisationen lokationer uden for Danmark?



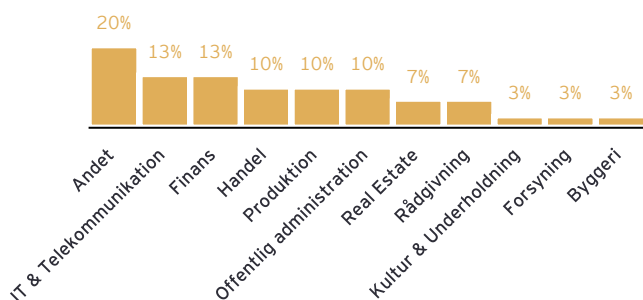
- 63 % har både danske og internationale lokationer.

### Hvor mange kvadratmeter råder virksomheden over i Danmark? (Samlet både eje/leje)



- 67 % råder over 100t kvadratmeter.

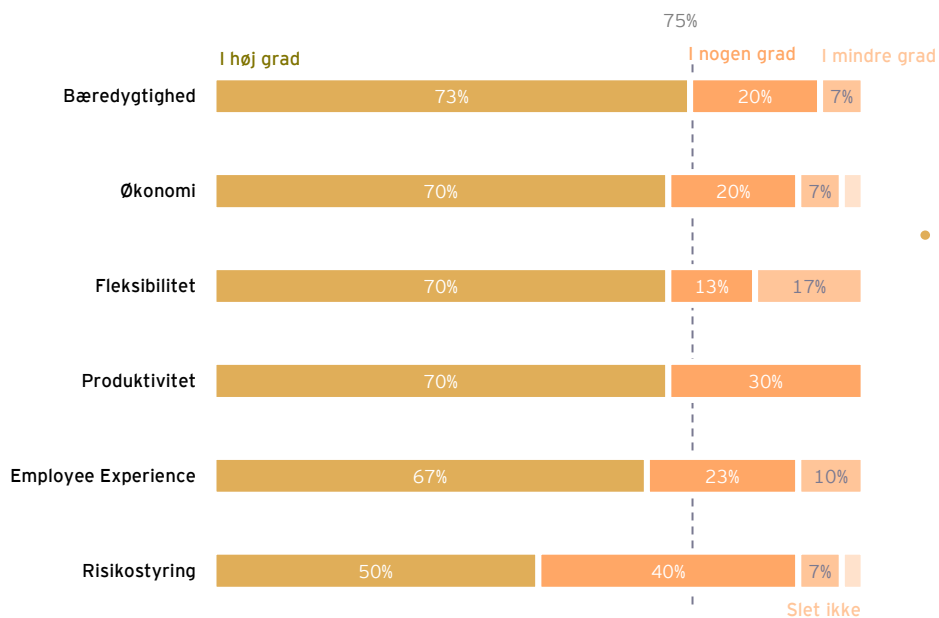
### Hvilken industri/sector tilhører virksomheden?



- 11 forskellige industrier repræsenteret.

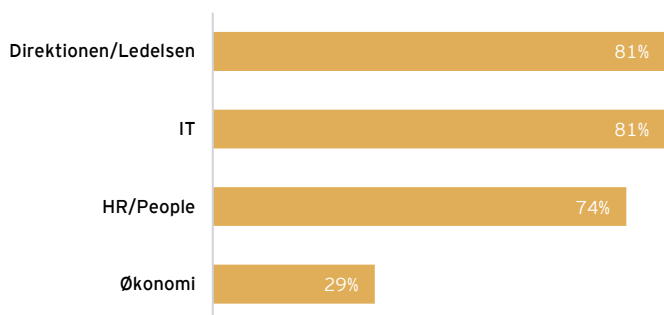
## Strategisk fokus og samarbejde

Som FM-organisation, hvor højt prioriterer I følgende strategiske målsætninger og værdier?



- **Mindst 90 %** af FM-organisationerne svarer, at de i høj eller nogen grad vil arbejde med bæredygtighed, økonomi, produktivitet, *Employee Experience* (medarbejdertrivsel) og risikostyring.

Hvilke andre funktioner i huset forventer FM-organisationen øget samarbejde med inden for de næste et-to år?

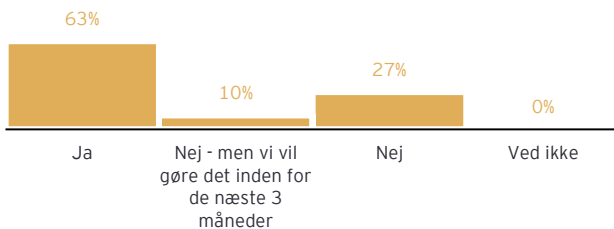


- **Mindst 74 %** af FM-organisationerne forventer et øget samarbejde med direktionen, it, HR/People de næste et-to år.

# Hjemmearbejde (1/2)

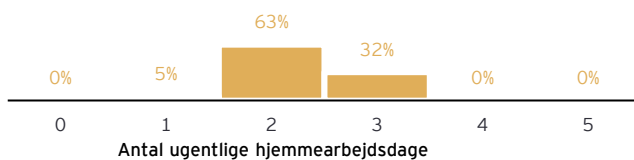
## Medarbejdernes præferencer

Er der i virksomheden lavet undersøgelser af, hvor meget medarbejderne ønsker at arbejde hjemme fremover?



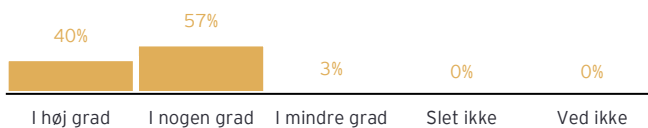
- **Syv ud af ti** har undersøgt eller vil undersøge, hvor meget medarbejderne ønsker at arbejde hjemme fremover. Flertallet af medarbejdere vil i gennemsnit arbejde hjemme to dage om ugen.

Hvis I har undersøgt det, hvor mange dage om ugen vil medarbejderne gerne arbejde hjemmefra?



- **2-3 dage om ugen** er, hvad FM-organisationerne vurderer, at medarbejderne siger, de vil arbejde hjemme om ugen.

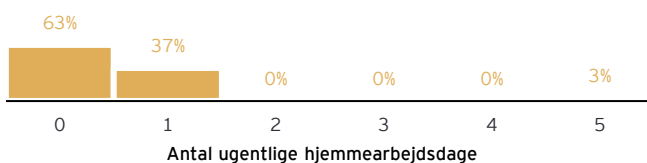
I hvilken grad mener du, at muligheden for hjemmearbejde er afgørende for at rekruttere og fastholde medarbejdere?



- **97%** vurderer, at hjemmearbejde i nogen eller høj grad er afgørende for at rekruttere og fastholde medarbejdere.

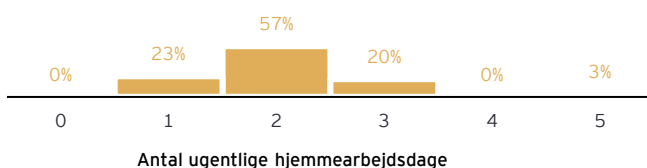
## FM-organisationens forventninger

Hvor meget vil du vurdere, at medarbejderne i virksomheden arbejdede hjemme FØR COVID-19?



- **Ni ud af ti** vurderer, at medarbejderne arbejdede hjemme 0-1 dag om ugen før COVID-19.

Hvor meget vil du vurdere, at medarbejderne i virksomheden arbejder hjemme EFTER COVID-19?

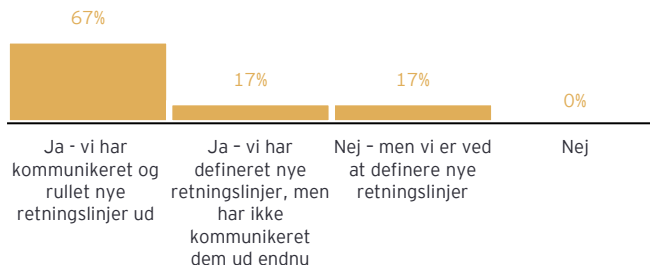


- **57%** vurderer, at medarbejderne fremover vil arbejde hjemmefra to dage om ugen. Det er i overensstemmelse med medarbejdernes behov.

## Hjemmearbejde (2/2)

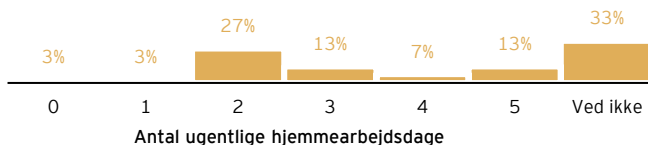
### Politik og retningslinjer

Har virksomheden ændret retningslinjer for hjemmearbejde, når alle medarbejdere kan komme tilbage efter COVID-19?



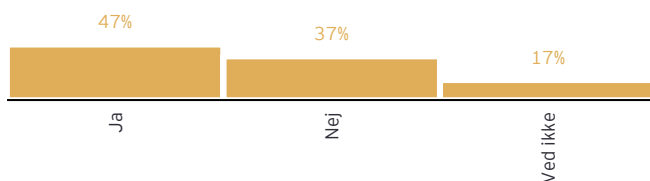
- **Alle** adspurgte virksomheder/organisationer har eller er ved at opdatere retningslinjer for hjemmearbejde.
- **67 %** har kommunikeret nye retningslinjer ud.

Hvor ofte tillader virksomheden, at medarbejderne arbejder hjemmefra? (Maksimum)



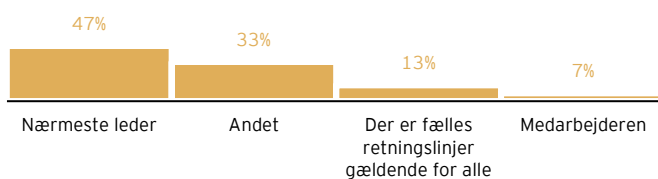
- **33 %** af FM-cheferne ved ikke, hvor mange dage man må arbejde hjemme.

Vurderer du, at det er tydeligt for virksomhedens medarbejdere, hvilke retningslinjer der er for hjemmearbejde fremadrettet? (Fx kommunikation af retningslinjer for hjemmearbejde efter genåbning)



- **37 %** af FM-cheferne vurderer, at retningslinjer for hjemmearbejde ikke er tydelige - der modtages 'mange' spørgsmål fra medarbejderne.

Hvem bestemmer, hvor meget en medarbejder må arbejde hjemmefra?



- **47 %** leder nærmeste leder bestemme, hvor meget en medarbejder arbejder hjemme.

Kan medarbejderen selv vælge, hvilket site/kontor de arbejder fra?



- **En ud af fem** tillader, at medarbejderen selv vælger, hvilket site/kontor de arbejder fra.

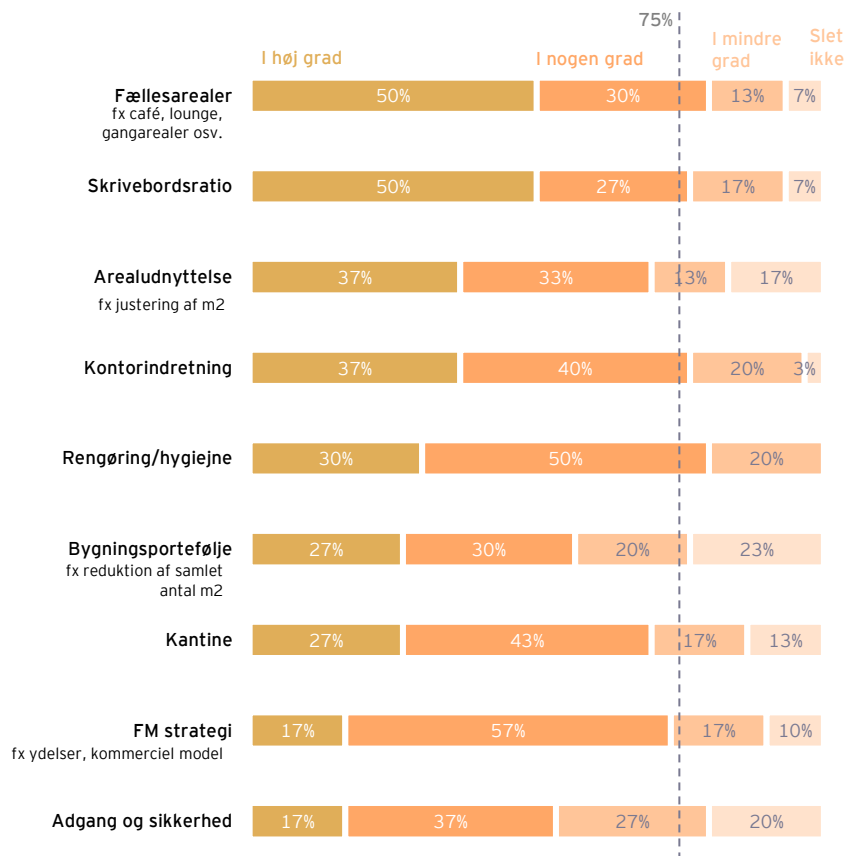
Kræver virksomheden, at medarbejderne kommer ind på fastlagte dage?



- **10 %** kræver, at medarbejderne kommer ind på bestemte (fastlagte) dage. 27 % overvejer at kræve det.

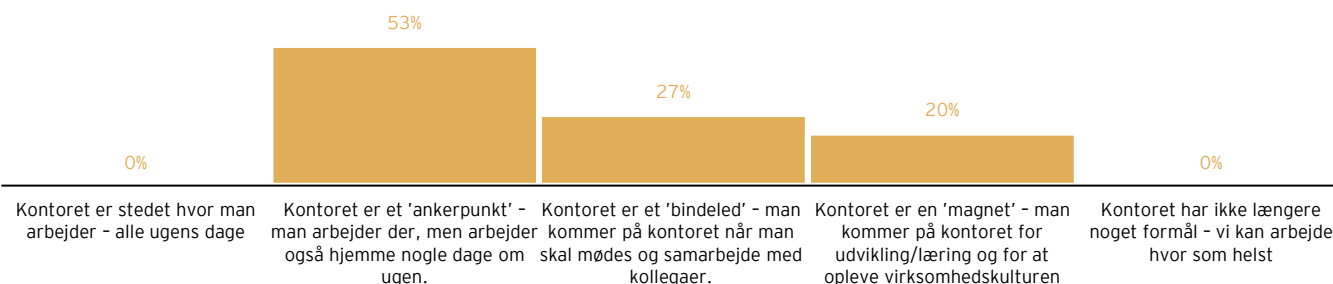
# Ændringer som følge af COVID-19

## I hvor høj grad mener du, at følgende områder bliver ændret som følge af COVID-19?



- **~75 %** mener, at fællesarealer, skrivebordsratio, kontorindretning samt rengøring og hygiejne vil ændre sig i høj/nogen grad som følge af COVID-19.
- **50 %** mener, at fællesarealer og skrivebordsratio vil ændre sig 'i høj grad' som følge af COVID-19.
- **37 %** vil 'i høj grad' ændre arealudnyttelsen som følge af COVID-19 og øget hjemmearbejde.
- **17 %** mener, at FM-strategien vil ændre sig 'i høj grad' som følge af COVID-19.

## Hvilket af følgende udsagn passer bedst med jeres forventninger til fremtidens kontor?

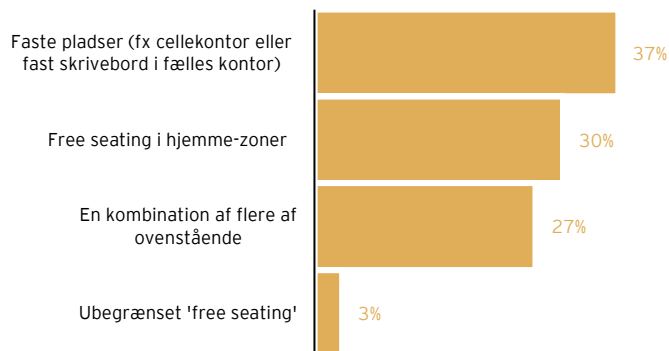


- **53 %** mener at kontoret fremadrettet bliver et ankerpunkt, hvor man ofte arbejder - men også arbejder hjemmefra nogle dage om ugen.

# Kontorindretning (1/2)

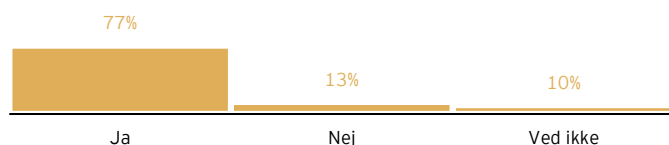
## Koncept, ændringer og piloter

Hvilket arbejdspladskoncept anvender din virksomhed for kontor-/administrationsarbejdspladser?



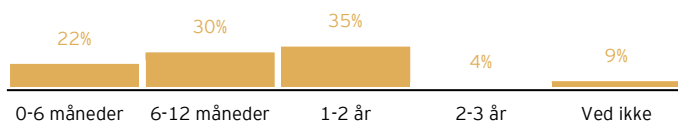
- **37 %** af de adspurgte FM-organisationer har udelukkende faste pladser.

Vil I inden for det næste år ændre den fysiske indretning af kontorarbejdspladser som følge af COVID-19?



- **Tre ud af fire** vil ændre den fysiske indretning af kontorarbejdspladser inden for det næste år, som følge af COVID-19.

Hvad er jeres tidshorisont for udrulning/implementering af de nye arbejdspladskoncepter?



- **87 %** vil implementere nye arbejdspladskoncepter inden for de næste to år.

Bruger I pilotprojekter til at afprøve og udvikle jeres koncept?

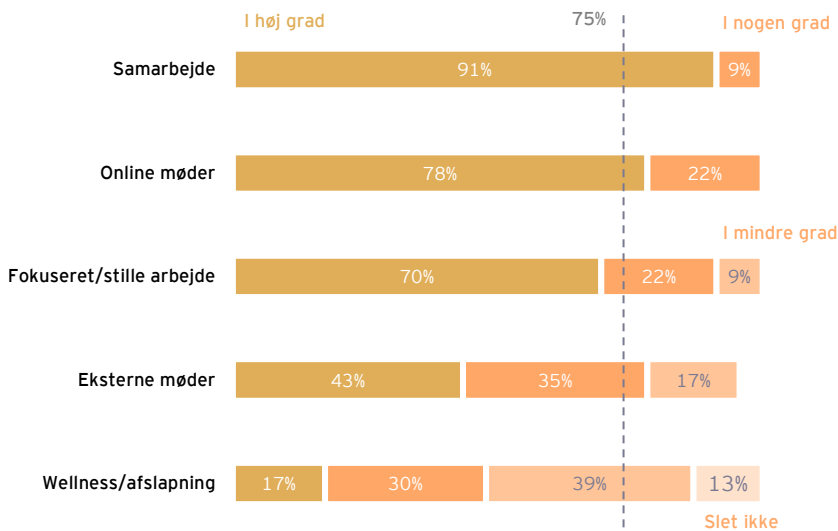


- **Tre ud af fire** anvender pilotprojekter til at afprøve og udvikle deres nye koncepter.

## Kontorindretning (2/2)

### Nye kontorarealer

I hvor høj grad vil I indtænke følgende i den nye indretning af kontorarealer?



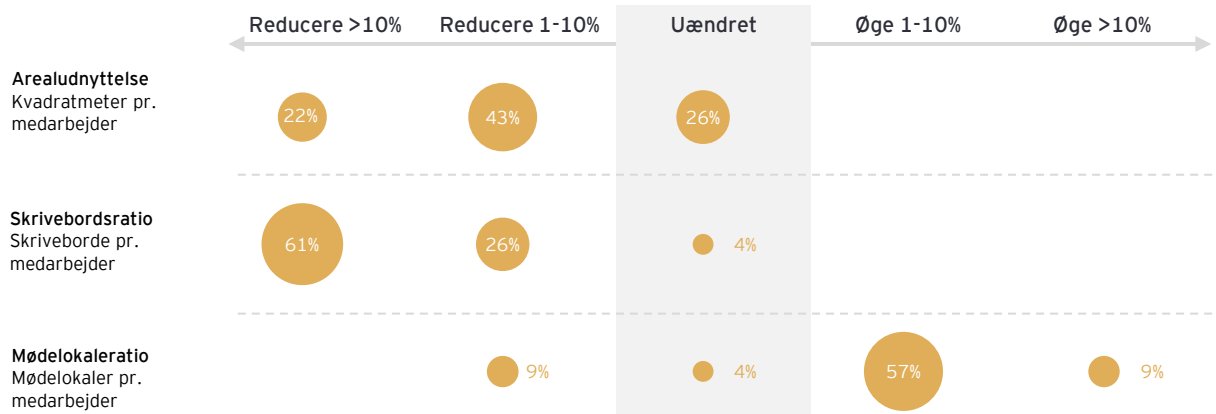
- Den nye indretning af kontorarealer vil fokusere særligt på samarbejde, onlinemøder og fokuseret/stille arbejde.

- **Ni ud af ti** vil i høj grad indtænke samarbejde i indretningen af kontorarealer.

- **70 %** vil stadig fokusere på stillearbejde - dvs. fokuseret arbejde foregår ikke alene derhjemme.

### Ændringer i nøgletal

Hvordan forventer I at ændre i nøgletal for kontorarealer\*?



- **65 %** vil reducere antallet af kvadratmeter pr. medarbejder - en ud af fire vil effektivisere arealudnyttelsen med mere end 10 %.

- **87 %** vil reducere antallet af skriveborde pr. medarbejder.

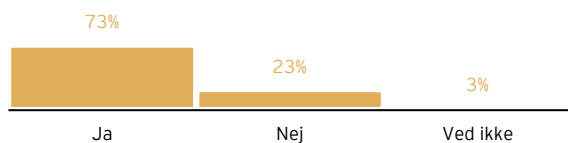
- **To ud af tre** vil øge antallet af mødelokaler.



# Kommercielle FM-kontrakter

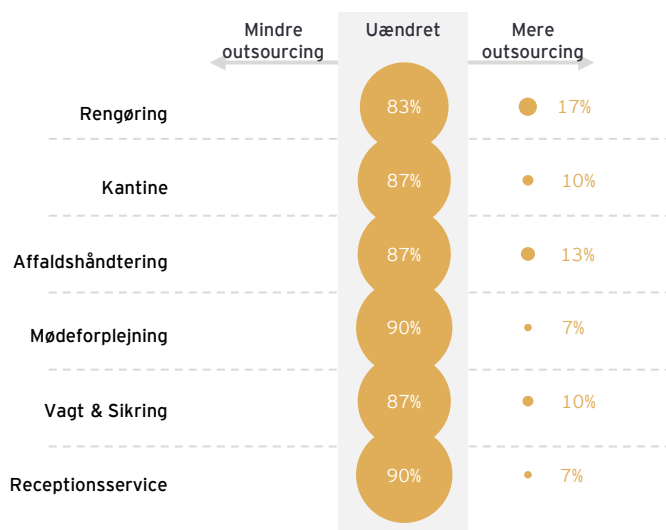
## Outsourcing & strategi

Forventer I at indrette jeres kommercielle kontrakter anderledes for at imødekomme fx øget fleksibilitet? (Fx på kantine, rengøring, o.l.)



- **73 %** forventer at indrette deres kommercielle FM-kontrakter anderledes (fx for at imødekomme øget fleksibilitet i kantiner, rengøring, osv.).

Forventer I i den nærmeste fremtid at outsource mere eller mindre inden for følgende områder\*?



- **17 %** forventer mere outsourcing af rengøring i den nærmeste fremtid.

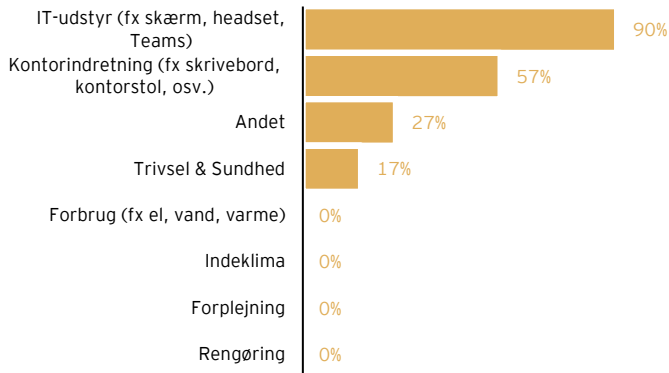
- **Ingen** forventer mindre outsourcing i den nærmeste fremtid.

\*Tallene vist i grafen summer ikke til 100 %, da besvarelser af typen 'Ved ikke' er udeladt af visualiseringen

# Hjemmearbejdspladsen (1/2)

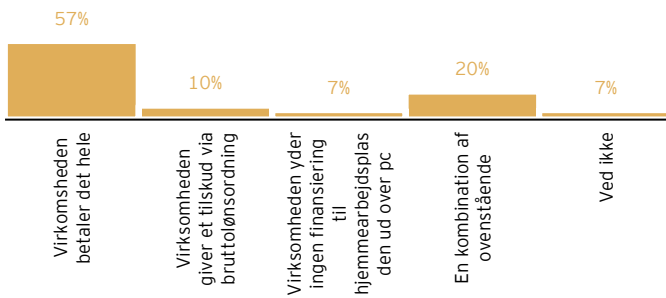
## Udstyr & ydelser

Hvilket udstyr og ydelser til medarbejdernes hjemmearbejdsplads tilbyder virksomheden?



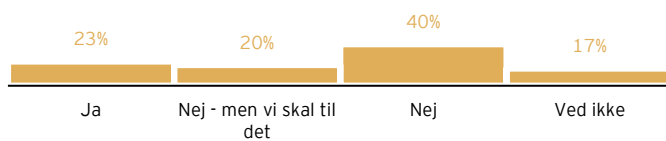
- Ni ud af ti stiller it-udstyr til rådighed, - 57 % tilbyder hjælp til kontorindretning (fx møbler).

Hvordan finansieres udstyr og ydelser til medarbejdernes hjemmearbejdsplads?



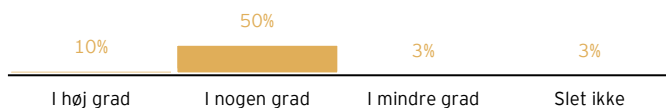
- En ud af to virksomheder/organisationer betaler for det udstyr og de ydelser, der stilles til rådighed.

Er der i virksomheden lavet undersøgelser af, om medarbejderne er tilfredse med det virksomheden tilbyder i forbindelse med hjemmearbejdspladsen?



- En ud af fem har undersøgt, om medarbejderne er tilfredse med udstyret og udvalget.

Er virksomhedens medarbejdere tilfredse med det nuværende udstyr og ydelser, der stilles til rådighed for hjemmearbejde?

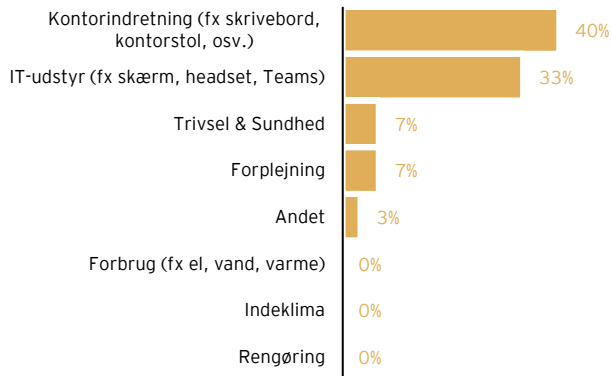


- En ud af ti vurderer, at medarbejderne 'i høj grad' er tilfredse med det udstyr, der stilles til rådighed.
- En ud af to vurderer, at medarbejderne i nogen grad er tilfredse med det udstyr, der stilles til rådighed.

## Hjemmearbejdspladsen (2/2)

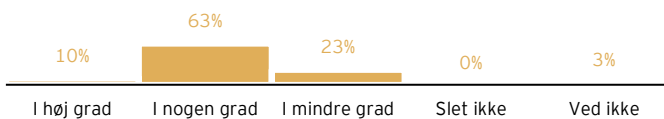
### Forventninger til fremtiden

Hvilket udstyr og hvilke ydelser til hjemmearbejdspladsen overvejer I at tilbyde virksomhedens medarbejdere i fremtiden?



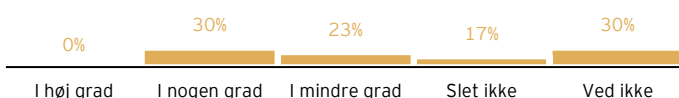
- 43 % forventer at tilbyde hjælp til kontorindretning.

Forventer I, at medarbejdernes krav til udstyr og ydelser på hjemmearbejdspladsen vil være stigende i fremtiden?



- 73 % forventer, at medarbejdernes krav til udstyr og ydelser i høj eller nogen grad vil stige i fremtiden.

Forventer I at kunne tilbyde virksomhedens medarbejdere mere udstyr og/eller flere ydelser til hjemmearbejdspladsen inden for de næste tre år?



- En ud af to forventer at tilbyde flere ydelser eller mere udstyr inden for de næste tre år.

Forventer I at yde økonomisk kompensation til medarbejdere for at benytte deres hjem som arbejdsplads inden for de næste tre år? (Fx tilskud til vand/el/rengøring/slid el.lign.)

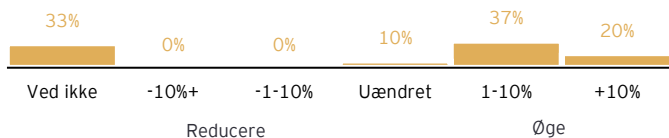


- En ud af ti forventer inden for de næste tre år at skulle yde økonomisk kompensation til medarbejdere for at benytte deres hjem som arbejdsplads.

# It og teknologi

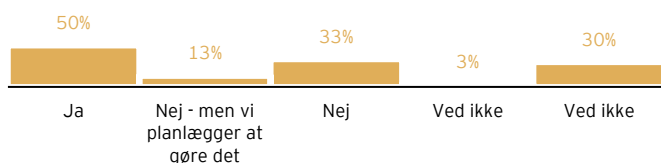
## Den fleksible arbejdsplads

Forventer I at investere mere i it og teknologi for at understøtte den fleksible arbejdsplads inden for de næste tre år?



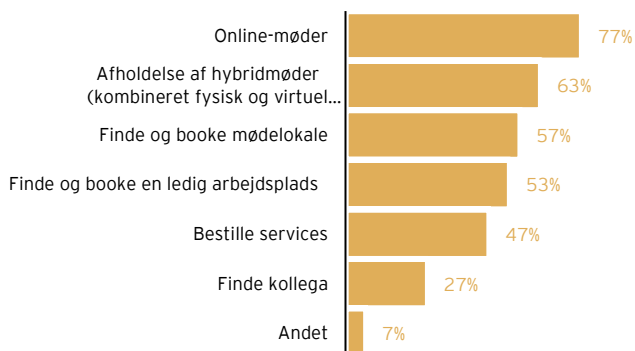
- **57 %** forventer at investere mere i it og teknologi inden for de næste tre år for at understøtte den fleksible arbejdsplads.

Underviser I virksomhedens medarbejdere i, hvordan de bedst udnytter den workplace-teknologi, der stilles til rådighed? (Fx effektiv mødefacilitering, bestilling og afbestilling af lokaler, osv.)



- **En ud af to** underviser medarbejderne i, hvordan de bedst udnytter workplace-teknologi (fx effektiv mødefacilitering, bestilling af mødelokaler, osv.).

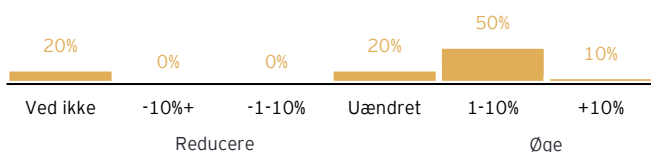
Hvilke medarbejderbehov vil I understøtte, når I investerer i workplace-it og teknologi?



- **Seks ud af ti** vil investere i bedre møde-teknologi (online samt hybrid).

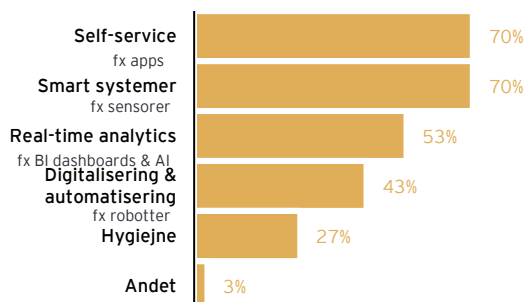
## FM-serviceoplevelsen

Forventer I at investere mere i it og teknologi, der giver en bedre FM-serviceoplevelse, inden for de næste tre år?

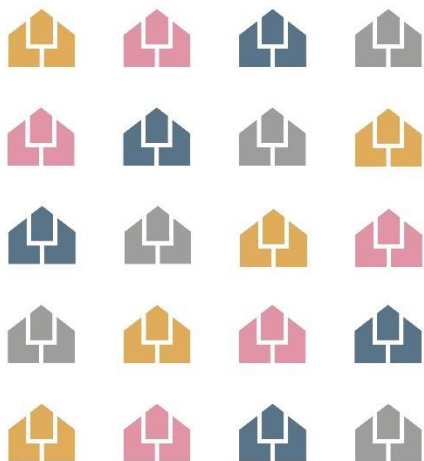


- **En ud af to** forventer inden for de næste tre år at investere mere i it og teknologi for at give en bedre FM-serviceoplevelse.

Hvilke typer teknologiløsninger vil I investere i for at forbedre serviceoplevelsen?



- **Syv ud af ti** vil investere mere i self-service og smart-systemer for at forbedre FM-serviceoplevelsen.



## September 2021

Undersøgelsen og rapporten blev udarbejdet af:

### Laura Lindahl

Direktør, DFM  
lli@dfm-net.dk  
51 95 44 33

### Helle Lohmann Rasmussen

Viden- og udviklingschef, DFM  
hlr@dfm-net.dk  
40 60 47 64

### Claus Christensen

Workplace of the Future Leader, EY  
claus.f.christensen@dk.ey.com  
25 29 55 55

### Frederik Krarup

Director, EY  
frederik.krarup@dk.ey.com  
30 10 54 08

### Jesper Niemann

Manager, EY  
jesper.niemann@dk.ey.com  
25 29 52 30



[www.dfm-net.dk](http://www.dfm-net.dk)

I samarbejde med



Building a better  
working world