

A conceptual illustration on a solid red background. A hand from the top holds a small bell, positioned directly above a flat tray held by another hand from the bottom. The text 'FASILITETER, SERVICE & TJENESTER' is centered between the two hands.

**FASILITETER,
SERVICE &
TJENESTER**

An abstract background on the right side of the image, featuring a dark red gradient with several thin, dark, curved lines that sweep upwards and to the right, creating a sense of movement and depth.

Vil dette bety noe for kontoret etter pandemien?



CW TheEdge

Vil fasiliteter, service og tjenester bety noe for kontoret etter pandemien?

Gjennom det siste tiåret, har tilbud og etterspørsel etter ulike typer service og tjenester i kontorbygg vokst i både kvalitet, popularitet og kreativitet. Veksten av service og tjenester i kontorbygg var resultatet av at flere trender trakk i samme retning nærmest som i en «perfekt storm»: Jakten på talenter, mangel på unge digitale hoder og annen ettertraktet arbeidskraft. Videre bidro økt velstand, høyere forventninger enn noensinne fra brukerne og mobil teknologi, som gjorde det enklere å jobbe fra flere steder. Ettersom flere kunne jobbe fra hvor som helst, ble det viktigere for både gårdeiere og leietakere å skape ettertraktede og inspirerende arbeidsplasser hvor de ansatte faktisk hadde lyst til å være og møtes.

Utviklingen av mer service og flere tjenester i kontorbygg, viste seg å være en lønnsom strategi for både investorer og leietakere:

Investorer: En undersøkelse utført av Cushman & Wakefield av mer enn 250 kontorbygg i Nord-Amerika i 2019, viste at bygninger med et rikt utvalg av fasiliteter hadde 18 prosent høyere leie enn omkringliggende bygg med lavere standard. Dette gapet

var enda større i de sentrale forretningsstrøkene (CBD) i urbane strøk (+ 21,6 prosent).¹

Leietakere: Før pandemien slo inn, var den største bekymringen blant administrerende direktører – uavhengig av bransje og geografi – hvordan de skulle tiltrekke seg og beholde ettertraktede arbeidstakere.² Arbeidsplassen hadde blitt en forlengelse av firmakulturen. Kontoret var viktig for å skape et godt førsteinntrykk ved nyansettelser, samtidig som det bidro til å bygge merkevare og kultur blant de ansatte. Det viser seg at en av de mest problematiske konsekvensene av hjemmekontor under pandemien, har vært at så mange som halvparten av alle arbeidstakere synes det er vanskelig å føle seg som en del av firmakulturen.³

EFFEKTEN AV PANDEMIEN PÅ SERVICE OG TJENESTER PÅ KORT SIKT

Underveis i pandemien har arbeidsgivere og gårdeiere brukt mye tid på å tenke ut hvordan de skal skape miljøer som vil gjøre det trygt for arbeidstakere å ta i bruk kontorlokalene, samtidig som helse- og smittevern blir ivaretatt. Dette gjelder ikke bare selve arbeidsplassen, men også alle fellesarealer som resepsjon, kantinen, garderober, uteområder og ikke minst reisen til og fra jobb.

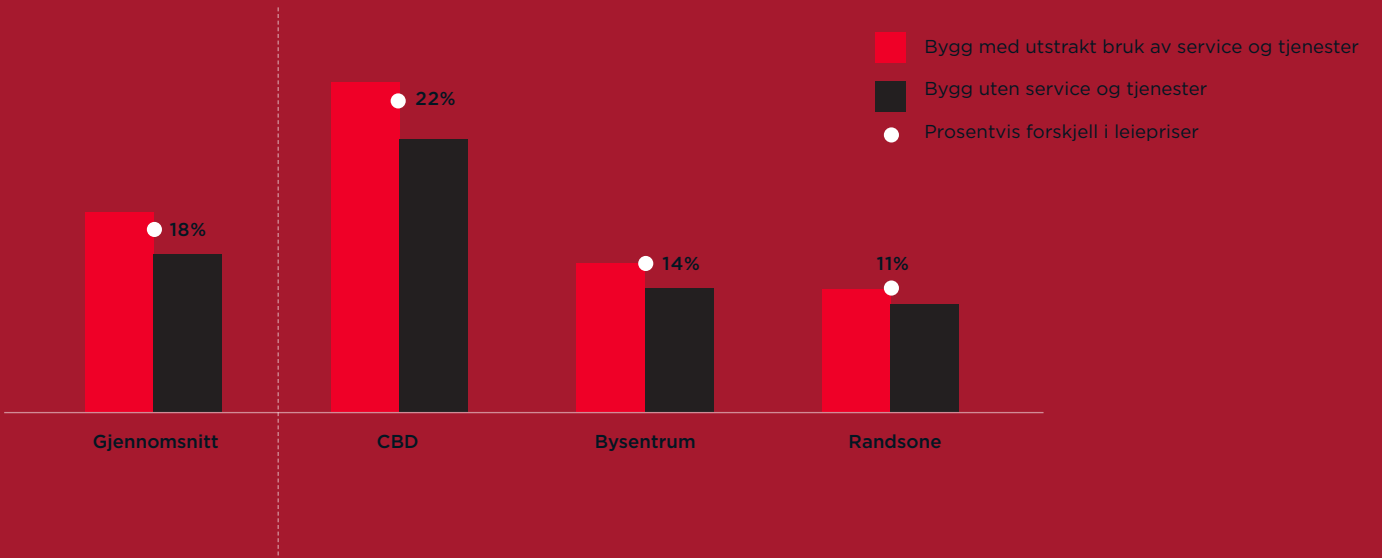
Service og tjenester som er designet for å gjøre livet tryggere og mer håndterlig mens pandemien fremdeles er en bekymring, har mye å si for returen til kontoret. Likevel sier ikke disse behovene nødvendigvis noe om hvordan service og tjenester vil se ut etter pandemien.



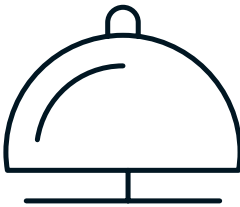
DISSE KORTSIKTIGE LØSNINGENE ER OFTE BARE MINIMUMSKRAVET FOR Å FÅ ARBEIDSTAKERNE TILBAKE TIL KONTORET:

- Bedre plass rundt arbeidsplassene ⁴
- Økt renhold ⁵
- Bedre inneklima (IEQ) ⁶
- Kompensasjon av transportutgifter ⁷
- Fordeling av «kantinetid» for å unngå kø

KONTORBYGG MED EKSTRA SERVICE OG TJENESTER GJØR DET BEST
(Før pandemien, Q3 2019)



EKSEMPLER PÅ SERVICEFASILITETER PÅ ARBEIDSPLASSEN



SAMKJØRING AV ARBEID OG FRITID:

- Bilvask og -vedlikehold
- Sykkeloppbevaring og -reparasjon
- Barnepass
- Koordinering av vaskehjelp
- Flyttehjelp
- Kjøledyrtjenester
- Pakkebokser



CONCIERGE-TJENESTER:

- Eventplanlegging
- Rabatterte billetter
- Fleksible møteplasser i bygget
- Gavekort
- Lokale attraksjoner
- Reiseplanlegging
- Lokale transporttjenester



GRUPPEBYGGING (COMMUNITY)

- Øl- og vinsmaking
- Veldigighet, loppemarked
- Lag og foreninger
- Intimkonserter
- Fagdager
- Sosiale sammenkomster
- Foredrag
- Idrettslag



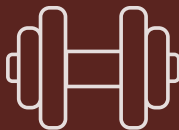
SERVICETJENESTER:

- Vask og rens
- Blomster og gaver
- Levering av sunn og fersk mat
- Gaveinnpakning
- Mobil frisørsalong
- Hjemlevering av matvarer samme dag
- Pop-up serveringstilbud



VELVÆRE:

- Helsesjekk
- Treningstimer/- Online treningstimer
- Influensavaksine
- Helse- og velværeseminarer
- Massasje
- Ernæringsrådgivning
- Telemedisin





HVA BLIR ENDRINGENE I DET LANGE LØP?

Det siste året har naturligvis hovedfokus til bedriftsledere vært å lede sine ansatte fra fjernkontor gjennom en global pandemi, og deretter hvordan man trygt og effektivt kan få dem tilbake til arbeidsplassen. Nå er imidlertid tiden inne for å se hva fremtiden vil bringe når den verste delen av pandemien ligger bak oss.

Først og fremst – kontorets død er sterkt overdrevet. Hjemmekontor og fjernkontor vil fortsatt være i en økende trend. Til og med før pandemien, var omtrent 60 prosent av kontora-realet i bruk på en vanlig dag, i gjennomsnitt.⁸ I Norge er det normalt med 40–60 prosent i snitt og mellom 20 og 80 prosent mellom ulike avdelinger. Etter pandemien kommer vi til å se en vekst i bedrifter som tilbyr en formell hjemmekontorløsning. En fersk arbeidsgiverundersøkelse viser at 83 prosent av alle bedrifter planlegger å tillate økt bruk av hjemmekontor etter pandemien.⁹ Det gjenstår å se hvor omfattende bruk det faktisk vil bli. I Norge er det vår oppfatning at bruken raskt vil komme tilbake til normalen som tilsier at 10–20 prosent av arbeidstakerne i kontorintensive næringer vil bruke hjemmekontor flere ganger i uken.

Likevel har utallige bedriftsledere uttalt at selv om arbeidstakere er mindre på kontoret enn de var før pandemien, vil det å møtes ansikt til ansikt fortsatt være helt nødvendig for innovasjon, arbeidskvalitet, produktivitet, relasjonsbygging, arbeidskultur og faglig utvikling.¹⁰ Når hele 70 prosent av alle arbeidstakere

anslår at de vil jobbe fra kontoret de fleste dager når pandemien ikke lenger setter en stopper for det (og bare 12 prosent ønsker å jobbe heldigitalt),¹¹ vil kontoret fortsatt ha en betydning for flesteparten av de ansatte.

Hva kontoret har å tilby de ansatte vil dessuten bli enda viktigere etter pandemien – ikke mindre viktig. Pandemien har bekreftet at enkelte arbeidsoppgaver kan gjøres like godt utenfor som på kontoret. Som et resultat av dette, må kontorlokalene og fasilitetene endres for å støtte opp under de arbeidsoppgavene som fungerer best innenfor kontorets fire vegger. Differensiering gjennom fasiliteter, service og tjenester vil bli mer avgjørende for gårdeiere og leietakere som ønsker å skape et mer levende miljø for arbeidstakerne, som nå har flere valgmuligheter rundt hvor og hvordan de jobber.

Ettersom mange mennesker generelt er produktive fra hjemmekontor, vil førsteprioriteten for drift av kontoret fremover være å fokusere på samarbeid, forsterke arbeidskulturen, trene og utvikle medarbeidere og oppmuntre til sosial interaksjon. Kontoret – med arbeidsplasser, fasiliteter, service og tjenester – må re-designes for å bedre kunne tilrettelegge for disse initiativene. Mange av trendene innen fasiliteter og tjenester vil videreføres, videreutvikles eller endres når arbeidstakerne igjen returnerer til kontoret.

FASILITETER FØR OG ETTER PANDEMIEN

VELVÆRE ER BASISTJENESTE

Årsak: Tilgang til uteområder og overflod av naturlig lys øker trivselen og produktiviteten, noe som absolutt er viktig for leietakerne. Fremtidens velværeløsninger vil i større grad være basert på bygningsteknologi som sensorer, klimaregulering, luftkvalitet osv.

Mulige endringer etter pandemien: Når arbeidstakerne returnerer til kontoret, avhenger av hvor trygt de føler det er å komme seg til jobb og arbeide derfra. Mange av disse justeringene kan være kortlevde, slik som økt renhold. Andre trender vil trolig spre seg også etter at bekymringen for spredning av pandemien har lagt seg, deriblant bedre ventilasjon, bedre tilgang til uteområder og naturlig lys, inneplanter og -vekster, meditasjonssoner, hvilerom, yogastudioer m.m.

MER ENN FYSISK HELSE

Årsak: Arbeidstakernes prestasjonsevne beror ikke bare på deres fysiske helse, men også deres mentale helse. I Storbritannia er det anslått at 80 millioner arbeidsdager går tapt hvert år på grunn av psykiske lidelser.¹²

Mulige endringer etter pandemien: Pandemien, den økonomiske nedgangen og det at mange jobber hjemmefra, har hatt en negativ effekt på mental helse og velvære.¹³ Selv om økonomiske, helserelaterte og sosiale forhold er ventet å bedre seg, vil medarbeidernes mentale helse fortsatt være et bekymringsområde. Dette er spesielt en utfordring innen HR og ledelse, men også en mulighet innen utforming av arbeidsplasser og strategiske løsninger. Helsegevinsten forbundet med sosial kontakt er tydelig, og der spiller kontoret en viktig rolle.

MENNESKER VIL HA KONTAKT

Årsak: Arealer og steder som fører folk sammen og oppmuntrer til interaksjon er helt klart å foretrekke fremfor steder som holder mennesker isolert. Fasiliteter som tilrettelegger for samvær på arbeidsplassen bidrar til økt produktivitet og motivasjon for de ansatte. Eiendomssjefer har stadig oftere «community management» som en del av arbeidsbeskrivelsen sin, for å tilrettelegge for sosiale sammenkomster og bygge relasjoner på tvers av selskaper.

Mulige endringer etter pandemien: De største utfordringene forbundet med hjemmekontor, er effekten det har hatt på menneskelig kontakt, både formell og uformell. Etter pandemien vil det legges større vekt på lokaler som ivaretar disse behovene.

Sosialt: Anledninger hvor man støter på hverandre, sitter ned sammen eller ha det gøy med kolleger, møter nye mennesker, bygger sosiale relasjoner, økt tillit og skaper en meningsfull tilværelse. Når gårdeiere tilbyr dette i fellesarealer, vil det være med mål om å styrke samholdet på steder der leietakere kan dele lokaler med andre leietakere som ligner dem selv.

Læring: Arealer og programmer som tilrettelegger for «onboarding», personlig læring og utvikling, samt mentorprogrammer.

Ambassadører: Leietakere som fremmer kontakt mellom mennesker, styrker forretningskultur og bidrar til produktivitet gjennom «community managers» med egenskaper som vanligvis forbindes med hotell- og servicebransjen.



SMIDIG HVERDAG: GJØRE ARBEIDSTAKERNES LIV ENKLERE

Årsak: I likhet med hotellbransjen, tilbyr stadig flere kontorer og arbeidsgivere concierge-tjenester for sine ansatte. De mest etterspurte fasilitetene handler om servicetilbud for selskapets arbeidstakere, gjester og klienter. For arbeidstakere på et kontor, handler disse tjenestene først og fremst om en bedre integrasjon av jobb og fritid. Ved å tilby slike tjenester, kan arbeidsplassen bidra til å forenkle hverdagen for alle som jobber der.

Mulige endringer etter pandemien: Kontoret er ikke lenger bare et sted for å få jobben gjort. Mye konsentrasjonsarbeid kan faktisk gjøres like bra – om ikke bedre – andre steder. Kontoret blir derfor stedet for å gjøre arbeidslivet bedre og privatlivet enklere. Ulike servicetilbud kan hjelpe arbeidstakerne med personlige ærender, concierge-tjenester, velvære, samfunnsutvikling og bedre jobb-fritid-balanse. Tidligere har arbeidstakere tatt med jobben hjem, men i fremtiden er det arbeidsplassen som må kunne støtte opp om de ansattes liv.

TILGJENGELIGHET TELLER

Årsak: Reisen til og fra kontoret (for arbeidstakere og besøkende) spiller en viktig rolle i valg av lokaler. Dette gjelder både i byene og omkringliggende strøk – uavhengig av markedets størrelse. Steder med tilgang til flere transportalternativer betyr fleksibilitet og enkelhet. (Uansett hvor mye vi ønsker å tro det motsatte, er parkering fortsatt den viktigste faktoren for tilgang til arbeidsplassen mange steder.)

Mulige endringer etter pandemien: På kort sikt vil helsebekymringer relatert til offentlig kommunikasjon til arbeidsplassen kreve kreativitet, spesielt i tett befolkede byer. Pandemien har ført til nye utfordringer innen offentlig transport. Huseiere og arbeidsgivere har nå muligheten til å vurdere hvordan man kan sikre en trygg reisevei for arbeidere fra hjemmet til kontoret, slik som enkelte store teknologifirmaer i San Franciscos Bay Area har gjort for å koble sammen sine avdelinger i Silicon Valley.

I det lange løp vil områder med bedre tilgjengelighet og et bredt utvalg av pendlermuligheter – offentlig kommunikasjon, kjøretøytilgang, sykkelveier, grønne gangveier – gjøre hverdagen enklere for arbeidstakerne og skape merverdi for gårdeierne. Sykkelparkering samt gode og effektive garderobeanlegg er særlig viktig i byene.

STATUS ER VIKTIG

Årsak: Mennesker og selskaper liker å føle seg verdsatt. Demokratiseringen av kontorlandskapene har ført til mindre og færre kontorer, så status måles nå i større grad etter flott utsikt, attraktive fellesarealer, reserverte plasser og heiser, og tilgang til tilpassede tjenester og teknologi. Lokaler som kommuniserer status gjennom slike fasiliteter, bidrar med verdier utover den fysiske kontorplassen.

Mulige endringer etter pandemien: Hjemmekontor har sine fordeler, men kontoret har en helt egen evne til å skape et miljø som føles spesielt og kommuniserer firmakultur, merkevare og verdier for medarbeidere og kunder.

Tilgang til dedikerte «tredje områder» kan også bli en eksklusiv gode utenfor kontoret. Dette kan skje via ««co-working»», satelittkontorer eller – når været tillater det – utendørskontorer med de sosiale og mentale helsegevinstene som friluftsliv fører med seg, kombinert med Wi-Fi, mobile møterom og «food trucks» med servering.

FLEKSIBILITET FØRST

Årsak: Fleksible kontorer og «co-working» hadde en enorm vekst i forkant av pandemien. Det ga leietakere muligheten til å øke eller redusere arealet sitt raskt.¹⁴ Selskaper må være mer tilpasningsdyktige enn tidligere, og «space as a service» fører til et større utvalg av kontorlokaler og servicetilbud, uten at leietakerne må sikre seg ekstra kontorarealer i tilfelle vekst.

Mulige endringer etter pandemien: Verdi teller. Selv om de fleste selskaper ønsker å redusere antall kvadratmeter for å spare utgifter, vil verdien av disse arealene øke. Fasiliteter som gir leietakerne fleksibilitet, minimerer arbeidstakernes tidstyver og skaper økt engasjement, gir merverdi for leietakerne.

Fleksible kontorplasser/«co-working», konferanserom etter behov og arrangementslokaler forbeholdt leietakere er verdifulle tilbud som fører til at leietakerne kan bruke kontorlokalene sine mer effektivt og fleksibelt.

Dette er ikke bare en bygg-for-bygg-løsning, da leietakerne vil kunne benytte seg av virksomhetsordninger med fleksible arealer på tvers av ulike bransjer – både for å tilrettelegge for spredte team og for raskt å kunne etablere seg i nye markeder.

¹ Undersøkelse fra Cushman & Wakefield

² The Conference Board, 2019 global undersøkelse

³ Ifølge Cushman & Wakefields Experience per Square Foot TM (XSF@home) Total Workplace analyse (The Future of Workplace)

⁴ Tometers-kontoret

⁵ Cushman & Wakefield, «Cleaning & Operational Solutions that Help Promote Safe Property Operations».

⁶ Cushman & Wakefield, «How Covid-19 Made Healthy Indoor Environments and Wellness a Priority».

⁷ Ralston, William. «Bosses Are Doing Weird Things to Get People Back in the Office.» Wired, 17. September 2020.

⁸ Cushman & Wakefield, «Office Utilisation by Region».

⁹ Wolff-Mann, Ethan. «Poll: 83% of companies ready to embrace new work conditions after coronavirus.» Yahoo Finance, 11. September 2020.

¹⁰ Cutter, Chip. «What CEOs Really Think About Remote Work.» The Wall Street Journal, 23. september 2020.

¹¹ Gensler Research Institute, U.S. Work from Home Survey 2020.

¹² Verdens helseorganisasjon, «Mental health and work: Impact, issues and good practices».

¹³ Kaiser Family Foundation, «The Implications of Covid-19 for Mental Health and Substance Use», 23. September 2020.

¹⁴ Cushman & Wakefield, «CRE Executive Perspectives on Coworking.»



HANS PETTER SKOGSTAD
Analysesjef

M: +47 938 66 685
E: hps@cwrealkapital.com

ANNE BRUUN-OLSEN
Leder Leietakerrådgivning

M: +47 917 86 515
E: abo@cwrealkapital.com

TOR SVEIN BRATTVÅG
Leder Utleie & Retail

M: +47 915 57 047
E: tsb@cwrealkapital.com

This report has been prepared solely for information purposes. It does not purport to be a complete description of the markets or developments contained in this material. The information on which this report is based has been obtained from sources we believe to be reliable, but we have not independently verified such information and we do not guarantee that the information is accurate or complete. This report should not be regarded as an offer or recommendation to buy or sell a property, to enter into a lease agreement or to buy or sell financial instruments or securities. Realkapital Eiendom AS, its affiliates, directors, officers, employees and/or agents expressly disclaim any responsibility for loss or costs that are due to the interpretation and/or use of all or any part this report.