

文化和人才

人才搜索

这都是关于良好的员工体验

🕒 阅读 6分钟

今时今日，有些人挑选雇主像选购商品一样精心。影响人们决定的不单止是工作类型、薪酬或公司声誉，工作意义也同样重要。他们会问自己：“我热爱这份工作吗？还是只是觉得还可以？雇主与我的价值观相同吗？其他人对这间公司有什么评价？我朋友觉得那公司很棒，可能我也会喜欢。办公室环境如何？”人们在物色理想工作时，当中牵涉的因素非常多。

与此同时，市场对人才的竞争可谓史无前例地激烈。据国际劳工组织（International Labour Organization）报道，全球失业率跌至十多年来新低，全球最富裕国家或地区的数字则更低。这意味着，打工一族现在有很多选择。因此，各行各业都在绞尽脑汁寻找吸引和挽留人才的新方法。而人才不足的情况，在STEM（科学、科技、工程及数学）界别尤其严重。根据求职网站Indeed统计，2014年到2018年间，印度STEM技术人才的短缺人数翻了一翻；同时，美国劳工统计局估计，STEM职位的增长率为其他职位的四倍。按照这个趋势，到了2020年，市场将有100万至250万个职位无人问津，其中大部分将为工程及计算机科学职位。

Steelcase全球人才管理副总裁Laurent Bernard解释道：“视人才为最重要的资产确是陈腔滥调。不过，没有合适的人才，就没有绝佳的构思和颠覆性的产品，如此一来，你的机构将岌岌可危。然而，我们往往忘记从策略上思考。其实我们可以透过缔造优质的员工体验，来影响人们的就业决定，以及提高他们的敬业度。传统上，公司只将办公室视为安置员工的地方；反之，应该策略性地使用办公室，鼓励员工进行各种促进创新的活动。假以时日，这些活动将塑造您所期望的办公室文化，缔造人们追求的工作体验。”

了解员工的要求

要缔造一流的员工体验，殊不容易。一些员工敬业度评分不高的公司往往不了解员工所想，就推行改善体验。最近，Steelcase针对全球办公室员工进行了调研，调查显示，当中刚过半数（51%）的调查对象期望办公地点设有休憩空间，让他们独自或与他人一同稍作休息。然而，53%雇员反映他们无法找到合适的空间。除此之外，他们也希望与同事建立更深厚的关系，并认为休闲空间有助他们建立互信关系（43%）。

这些数据指出的问题再也明白不过：雇员的需求未得到满足。高薪不足以说服人们加盟新公司，也难以吸引他们留在公司。Lovell Corporation进行的《2017年世代变更报告》（2017 Change Generation Report）中指出，对于Z世代，薪酬的重要性甚至不在三甲之列。研究提到：“其中，最明显的世代差异，是Z世代讲求工作热忱度和事业成就感。‘工作热忱’首次成为三大工作价值之一。雇主必须在办公场所让雇员保持干劲，确保工作符合他们的个人兴趣、为他们提供发展空间，并配合雇员的价值观。”

全盘着眼

雅各布·摩根（Jacob Morgan）著述《员工体验优势：如何提供雇员所渴望的工作空间、所需的工具和所推崇的文化，从而在人才之战中胜出》（《The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want, the Tools they Need, and a Culture They Can Celebrate》）一书，是这方面的专家。经过广泛的研究及对超过150名各地的领导人员的访问，他认识到公司要建立理想的雇员体验，就必须在实际空间、文化及科技这三大关键领域投放资源。

不过，很少有机构会全方位思考这三大因素，它们通常由独立团队进行独立预算管理。人力资源、信息科技和设施主管人员很少齐聚一室共同探讨如何通过互相配合来共同建立人们期望的办公场所。Morgan说，一旦“机构的设计与雇员所期望、需要和渴求的一致”，效果将超乎您的想象。要双方想法一致，我们就要全方位着眼探究员工、空间和科技这三大领域。

三大因素的重要性

Morgan将优先处理关乎雇员体验的三项要点的公司称为“实验机构”。据他的定义，这些机构“经过重新设计，真正了解员工需要，并精于打造办公空间的艺术与科学，让员工视工作为乐事。”

为揭开“实验机构”的成功秘诀，Morgan带领团队创立了“雇员体验指数”，调查对象包括超过250间全球机构，衡量了这些公司于实际空间、文化及科技方面的投资状况。结果显示，实验机构的利润超过其他公司平均利润四倍之多，收益也是平均值的两倍以上。

打造理想的员工体验

第一步，是深入了解员工所需。聆听员工的需要，观察他们如何工作，然后采取全方位部署，满足他们的需求。包括保持他们身心健康、提供连系互通的智能科技，以及设立多种类型的空间供他们使用。这样一来，建立员工喜欢的工作空间，在争夺顶尖人才时，自然就会胜人一筹。

以下是Steelcase应用设计师提供的一些构思，有助您的机构建立一流的员工体验。

01 提供选择+掌握

配备不同工具和气氛的空间，让员工自由选择，迎合每日不断变化的需要。

02 展现真我

打造办公场所，让员工尽情展现真我。灯光、物料、休闲空间和自然元素，都能够大大影响员工的行为，并展现公司的品牌与文化。

03 保持员工身心健康

多考虑员工的身体和情绪需要，例如提供优质咖啡和健康食品，让他们知道保持身心健康也是关键任务。

WorkCafés和咖啡厅能让员工在这里见面喝咖啡，并且加深彼此情谊。更深厚的关系能够激发更优秀的构思，两者相辅相成，对团队合作和创新思维都有所裨益。

04 提供顶尖科技

没有简单易用的科技，会令员工感到苦恼、很难集中精神甚至完成工作。为员工提供移动装置，以及仔细考虑如何在空间配置大型整合设备，让他们随时随地轻松分享构思和信息，这点至关重要。

05 独处空间

提供低干扰度、暂时喘口气的空间，能让员工恢复精神，接私人电话，或者埋首工作。

06 确保同事和社群紧密联系

不妨多元投资、促进共融、提供更多社区服务机会。这些组织有助雇员对公司产生归属感，为他们的工作和公司赋予更大意义。

