

混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

2020 年

10 月

混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



Dimensional Research | 2020 年 10 月

引言

本文对近期开展的一项研究进行了综述。研究的目的是希望了解新型冠状病毒对工作环境的影响、远程员工的当前状况和他们在返岗复工方面关心的问题，以及技术在支持企业向混合型工作场所转型方面可以发挥的作用。

这是一项全球性的调研活动，邀请了一些高管、知识型员工和负责员工环境的关键人员参与，着重了解新型冠状病毒对员工和企业的影响。共有 1569 名符合条件的受访者完成了全球初步研究调查。

- **调查的重点是确定新冠疫情前后的趋势：**

- 在家办公的天数
- 协作工具的使用
- 视频会议方面的困难

- **此外，研究还关注了新的办公环境：**

- 员工在返岗复工方面关心的问题
- 会提高员工舒适度的转变
- 员工认为有助于提高办公室办公（与疫情周期一致/无周期）安全性的技术类型
- 可以帮助企业过渡到混合工作环境的关键技术和功能

混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



Dimensional Research | 2020 年 10 月

内容摘要

本研究发现，超过半数的员工今后将每月在家办公 8 天或更长时间，这也让人意识到，98% 的会议现在至少有一名员工在家中远程参加会议。这种工作模式的变化造成了对协作技术的依赖。然而，几乎每个参与研究的受访者都提到对视频会议和可用工具感到不满意。高管和员工希望以专用的协作设备和数字会议助理技术提高远程办公的效率。

几乎每个员工都在为复工而担心，对触摸共用办公设备、社交距离、清洁等问题忧心忡忡。令人欣慰的是，几乎所有接受调查的公司都在计划做出彻底转变，希望提高员工的工作环境安全性。受访者指出，协作技术能让员工得以使用无接触技术、语音控制助手、社交距离指示器和数字标牌，从而在提高工作场所安全性和减少不满意方面发挥积极作用。

公司现在必须支持适合办公室员工和远程员工、具有工作灵活性、更加清洁并提供合适的协作技术的混合工作环境。他们还必须为安全返岗复工做好准备。因为采用这种混合模式，公司正在考虑缩小办公室的规模，同时也在考虑制定战略为每周可能只在办公室工作几天的员工提供支持。本研究表明，目前能够做到跟踪实体设施、办公桌和会议室使用指标以及清洁时间表的公司不到一半。那些利用人工智能、环境传感器和高级分析的协作技术可以打造智能工作场所，为各种办公空间的员工提供支持，提高工作场所安全性，并为优化成本和办公室使用提供洞察力。

主要调查结果

- **在家办公成为一种新常态**
 - 58% 的受访者将每月在家办公 8 天或更长时间（新冠疫情后）
 - 98% 的会议将包括在家中加入会议的与会者（新冠疫情后）
 - 98% 的受访者表示在家办公时对视频会议感到不满意
- **员工对返岗复工感到不安**
 - 97% 的员工希望组织做出转变，让他们在工作中感到更安全
 - 99% 的公司因为新冠肺炎而计划对工作场所做出彻底转变
 - 94% 的公司表示，技术会提高工作环境的安全性，使他们从中受益
- **混合工作环境**
 - 77% 的大型组织将提高工作灵活性，而 53% 的组织将缩小办公室规模
 - 89% 的员工表示不满意办公室的工作体验
 - 96% 的受访者表示，他们需要可改善工作环境的智能工作空间技术

混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

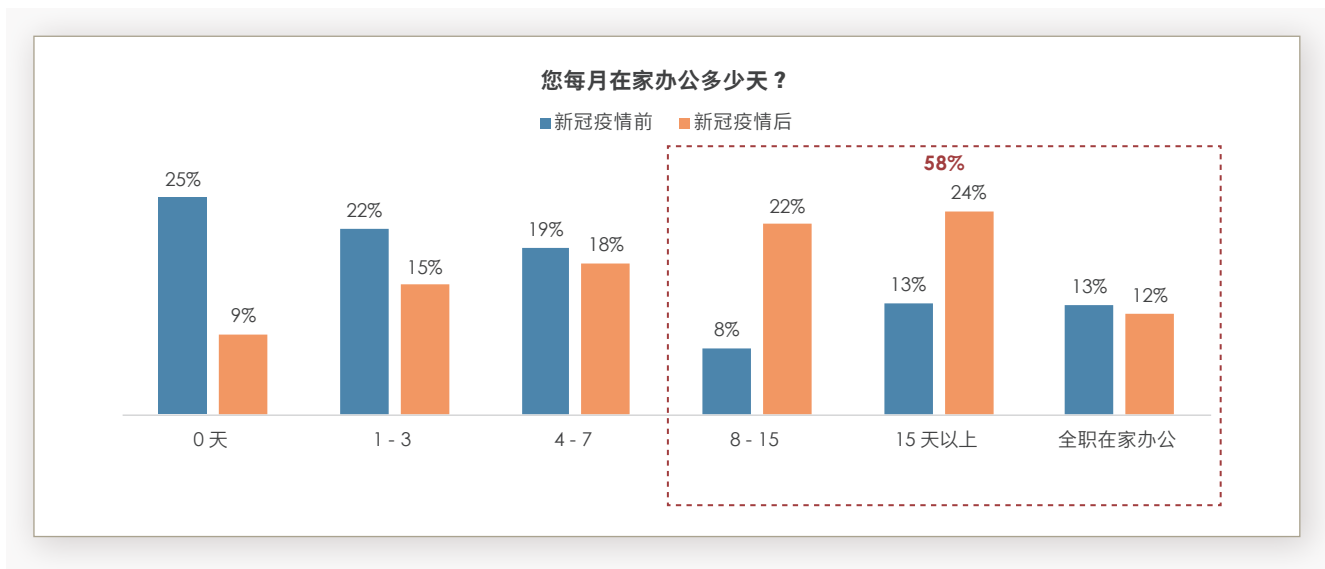


Dimensional Research | 2020 年 10 月

详细调查结果

员工在家办公成为一种新常态

新冠疫情目前对工作场所的影响显而易见，因为大多数知识型员工在很多时候被要求在家办公。然而研究表明，随着疫情减弱，员工在家办公的时间会继续增加，58% 的受访者表示将每月在家办公 8 天或更长时间。进一步的分析显示，在从一线员工到高管的所有职位级别中，这种变化都趋于相似。这种转变代表了工作方法和文化的重大改变，因为只有 9% 的受访者希望恢复 100% 在办公室办公，这意味着几乎每个组织都需要制定为办公室员工和远程员工提供支持的计划。



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

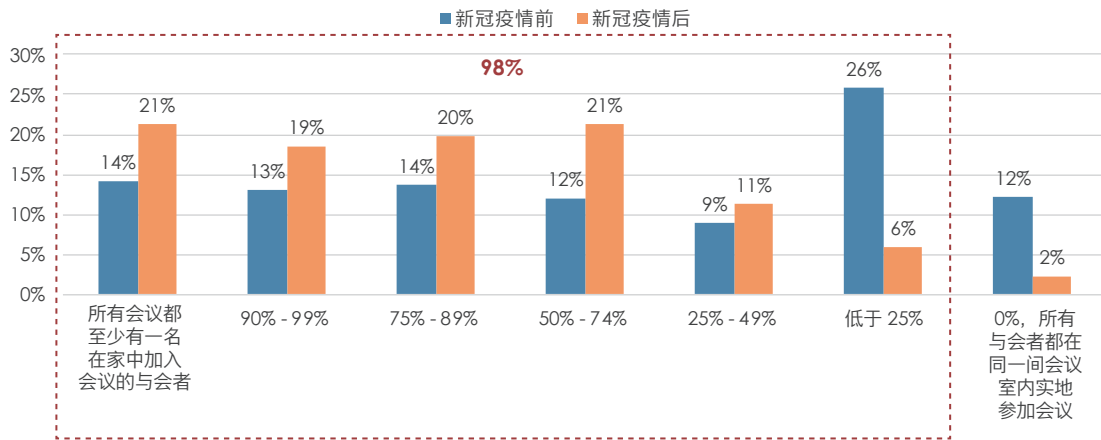


Dimensional Research | 2020 年 10 月

几乎所有会议都将包括在家与会者

在家办公的员工数量显著增加，导致现在 98% 的会议预计都将包括在家与会者。换一种方式来看此结果，就是只有 2% 的受访者认为所有与会者都会在同一间会议室内实地参加会议。这一发现凸显了办公室员工和在家与会者对视频会议解决方案日益上升的依赖程度。

您预计有多大比例的会议将包括至少一名在家中加入会议的与会者？



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

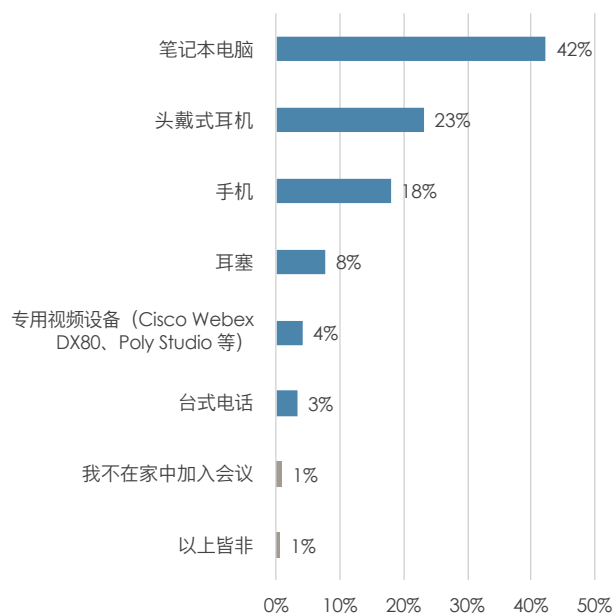


Dimensional Research | 2020 年 10 月

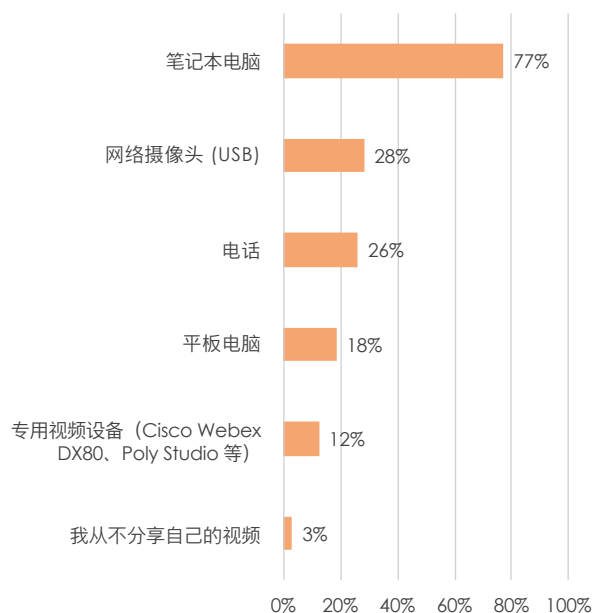
在家与会者使用的是笔记本电脑

本研究发现，大多数在家与会者通过笔记本电脑使用音频 (42%) 和视频 (77%)。只有 23% 的与会者使用头戴式耳机，18% 的与会者使用电话在家中加入会议。USB 摄像头 (28%) 是人们分享视频时第二常用的方式，紧随其后的是电话 (26%)。这表明大多数公司目前对远程员工使用的是传统设备。

在家中加入会议时，
您最常通过以下哪种设备使用音频？



在家中加入视频会议时，
您使用以下哪些设备分享视频？



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

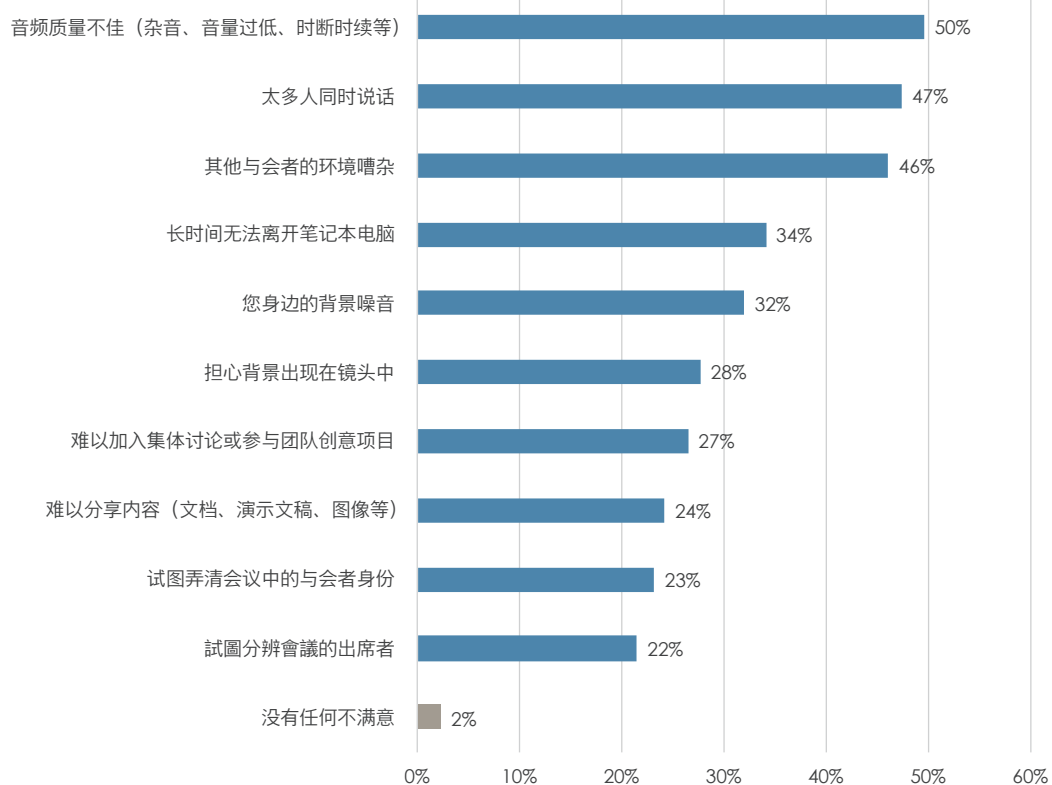


Dimensional Research | 2020 年 10 月

视频会议期间最令人不满意的因素

本研究还显示，98% 的在家与会者在视频会议期间感到不满意。排名前三的问题与能否听清有关：50% 的受访者普遍认为音频质量不佳，47% 的受访者对于太多人同时说话感到不满意，46% 的受访者抱怨其他与会者的环境发出背景噪音。鉴于如今在家中参加会议的人如此之多，此结果显然是一个危险信号。听不清其他与会者的发言往往会使人难以集中注意力并降低整体会议效率。此前发现大多数人使用笔记本电脑连接到会议，但此处有 34% 的受访者将长时间无法离开笔记本电脑列为令其不满意的问题。这些因素清楚地表明，现有传统设备正在造成不满，需要更好的解决方案取而代之。

在家办公时，视频会议期间最令人不满意的是什么？



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

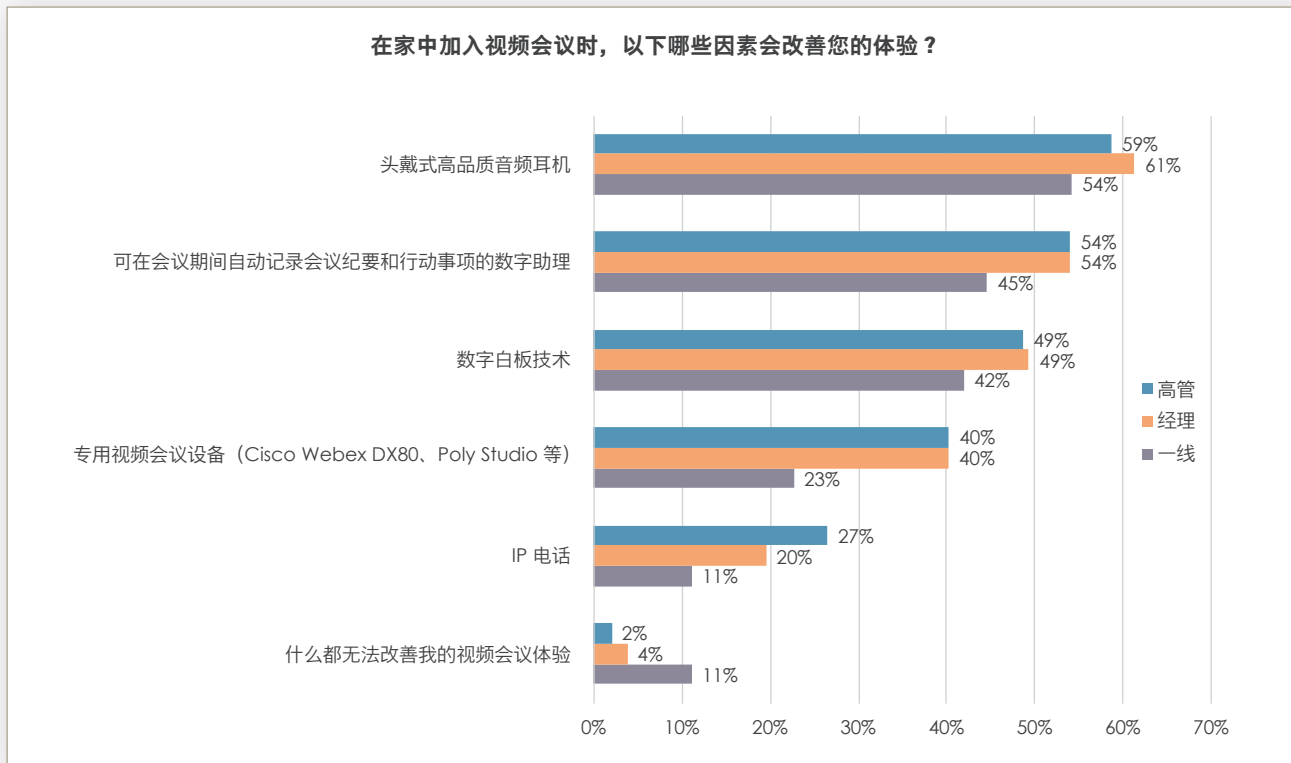


Dimensional Research | 2020 年 10 月

专用会议技术受到期待

随后，本研究询问受访者哪些因素会改善他们在家中参加会议的体验，结果高品质头戴式耳机高居榜首，超过一半的受访者一致要求使用这种耳机。排在要求提供的功能第二位的是可以在会议期间记录会议纪要和行动事项的数字会议助理。数字白板也是从一线到高管级别的大量员工要求提供的功能。担任高管和经理职位的人员远比一线员工更渴望使用专用会议设备，这也许是因为一线员工似乎没有意识到此类解决方案的存在。以上排名前 4 的改进都与渴望改善音频和视频体验以及希望拥有能够提高在家办公和参加会议效率的功能有关。为远程员工提供协作设备应该是确保会议效率和减少不满与疲劳的优先事项。

在家中加入视频会议时，以下哪些因素会改善您的体验？



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



Dimensional Research | 2020 年 10 月

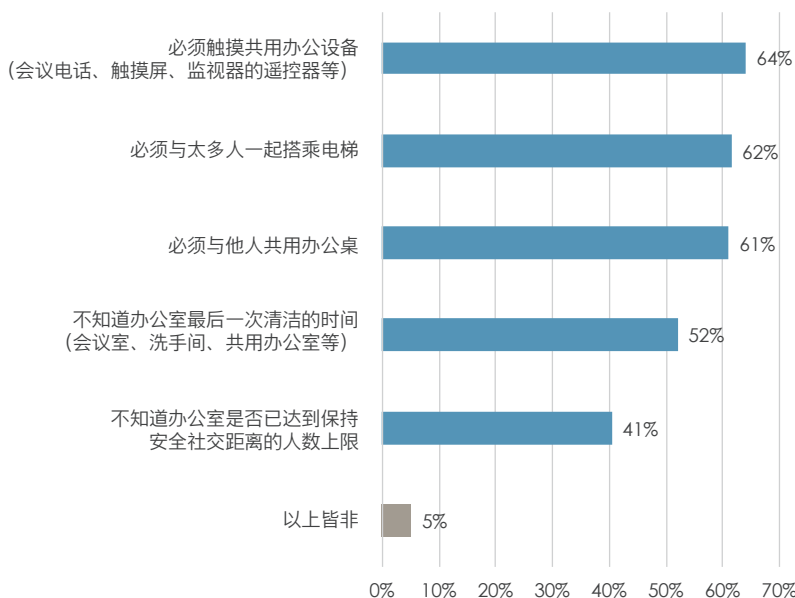
员工对返岗复工感到担忧

虽然本研究显示出增加在家办公时间的转变趋势，但员工仍需要定期返回办公室，而 95% 的员工因为担心感染新冠肺炎而感到不安。最担心的问题是不想触摸共用办公设备 (64%)，其次是担心搭乘拥挤的电梯 (62%) 和共用办公桌 (61%)。排名前 5 的问题还包括不知道办公室最后一次清洁的时间 (52%) 和担心社交距离 (41%)。企业需要采取必要的措施确保其返岗复工计划能够消除这些顾虑并包括经常就清洁和潜在不安全情况进行沟通的安排。

我们的工作方式已彻底不同以往。现在，无论何时举行会议，总是既有现场员工也有远程员工，工作方式新常态已然来临，我们需要重构工作方式并接受这种新常态。了解由协作设备提供支持的协作软件和智能工作场所解决方案如何支持混合型工作场所，并赋予团队能在任何空间无缝协作的能力，同时还提供持续优化工作场所所需的分析。

来自 [Cisco Webex 的混合型工作场所解决方案](#)

在您公司的办公环境中，以下哪些问题会让您感到不安？



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

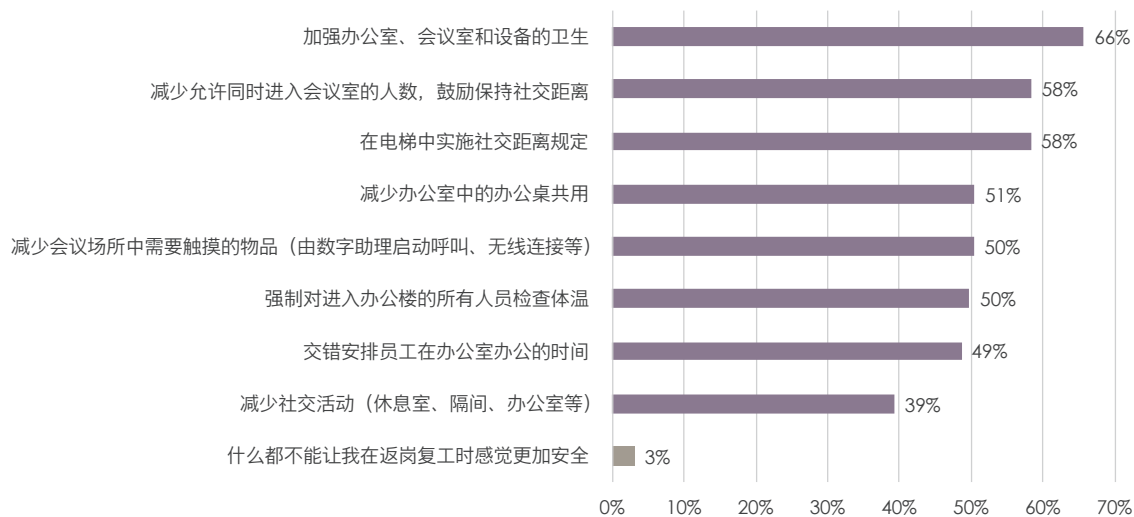


Dimensional Research | 2020 年 10 月

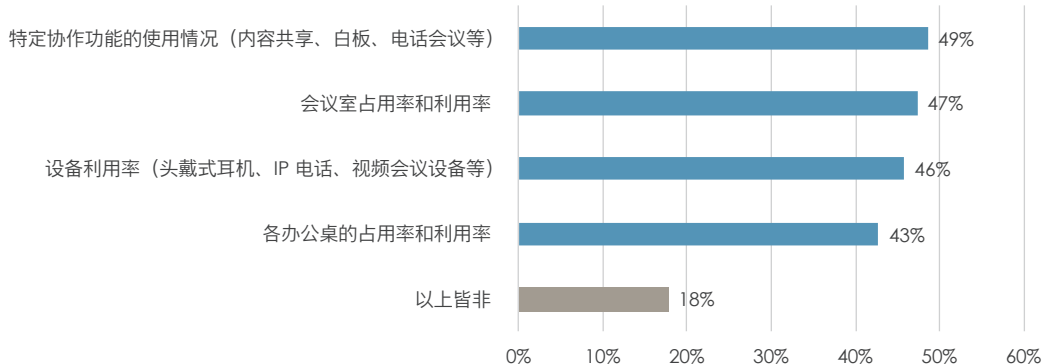
员工要求改变工作环境以获得安全感

基于这些担忧，希望雇主做出转变以使其在返岗复工时提高安全性的员工比例达到了惊人的 97%。排在前几位的要求是加强卫生 (66%) 以及在会议室 (58%) 和电梯 (58%) 中实施社交距离规定。接下来四项的相差幅度仅在 2% 之间，代表近半受访者的要求：减少办公桌共用情况，减少需要触摸的物品，强制检查体温，以及轮流在办公室工作。这些要求对雇主和设施具有直接影响：不仅需要定期彻底清洁办公室环境，还需要记录并向员工通报相关指标，让他们知道办公室是清洁的并且大家正在遵守社交距离。然而，如今能够测量利用率或报告清洁情况的公司不到一半。这表明企业对工作环境缺乏可视性与可控性，这一点使得员工的期望与公司满足员工期望的能力之间形成了令人烦恼的差距。

以下哪些工作环境转变会让您在返岗复工时感觉更加安全？



您目前可以高效、准确地跟踪以下哪些指标？



混合型工作场所的兴起

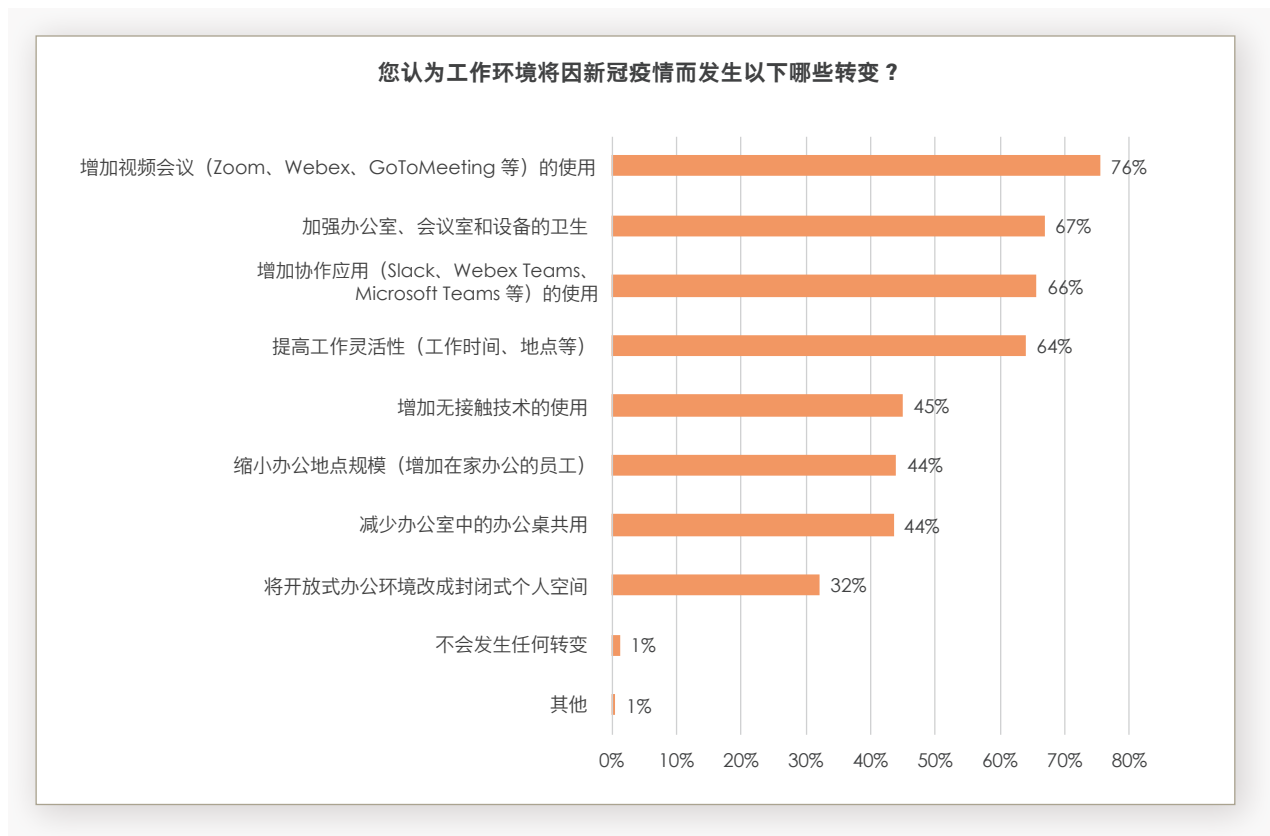
一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



Dimensional Research | 2020年10月

新冠疫情改变了工作环境

当员工被问及预计新冠疫情会带来什么变化时，99%的受访者都预计会发生变化。回答最多的答案(76%)是增加视频会议的使用，其次是加强办公室清洁(67%)和增加协作应用的使用(66%)。大多数员工预计工作灵活性会提高(64%)，这会鼓励在家办公和随机应变的排班。近半受访者希望使用更多无接触技术(45%)，但也认为企业会缩小办公室规模并减少办公桌共用(44%)。



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

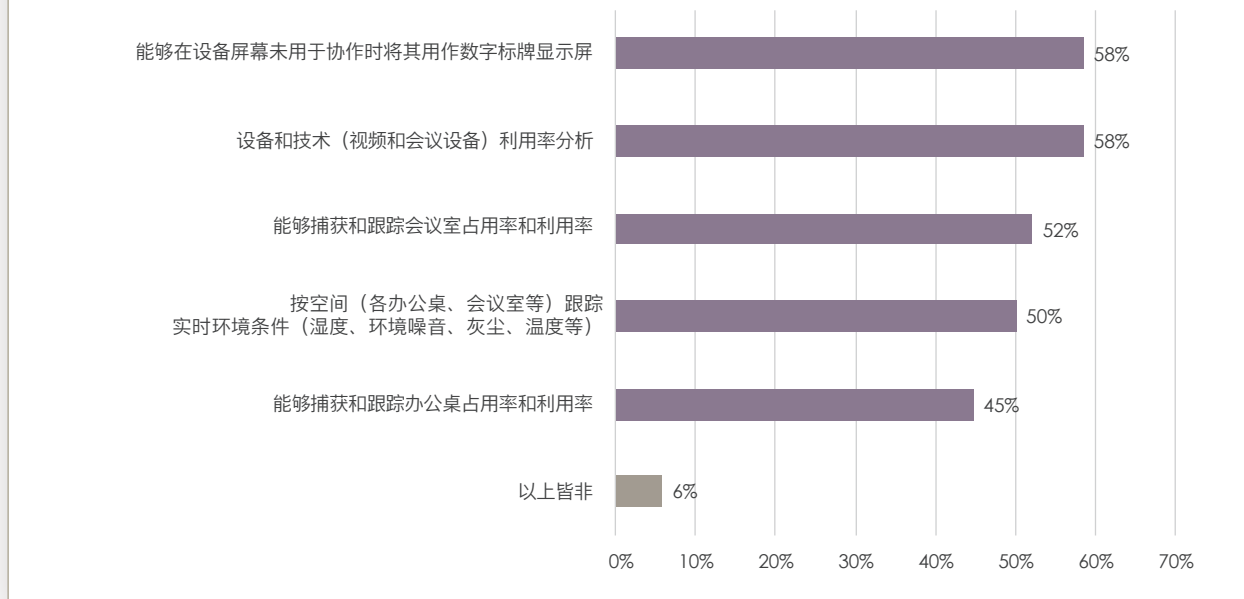


Dimensional Research | 2020 年 10 月

技术可以帮助提高工作环境的安全性

雇主和员工同意，在为员工提供更安全、更舒适的工作环境方面，技术可以发挥重要的作用。58% 的受访者表示，如果会议室、小型会议空间和其他位置使用的屏幕能够报告清洁情况和会议室容量等关键信息以便实现社交距离，则会让他们受益。优先级与此相同 (58%) 的是，企业和员工体验专家希望了解设备和技术的利用率，以便更详尽地了解空间利用率。对会议室 (52%) 和办公桌 (45%) 运用了相同的利用率和占用率跟踪概念。半数受访者表达了对于了解噪音、灰尘、温度等实时环境信息的重视。这些信息可以表明使用情况和清洁需求以及潜在不安全情况，因此可以帮助确保环境的安全和健康。这些信息弥补了本报告前文所述在可视性与可控性方面存在的一些差距。这些智能工作空间功能可以为 IT 部门和设施管理人员提供制定明智的工作场所决策所需的洞察力。

以下哪些技术会有利于您的团队确保安全的工作环境？



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

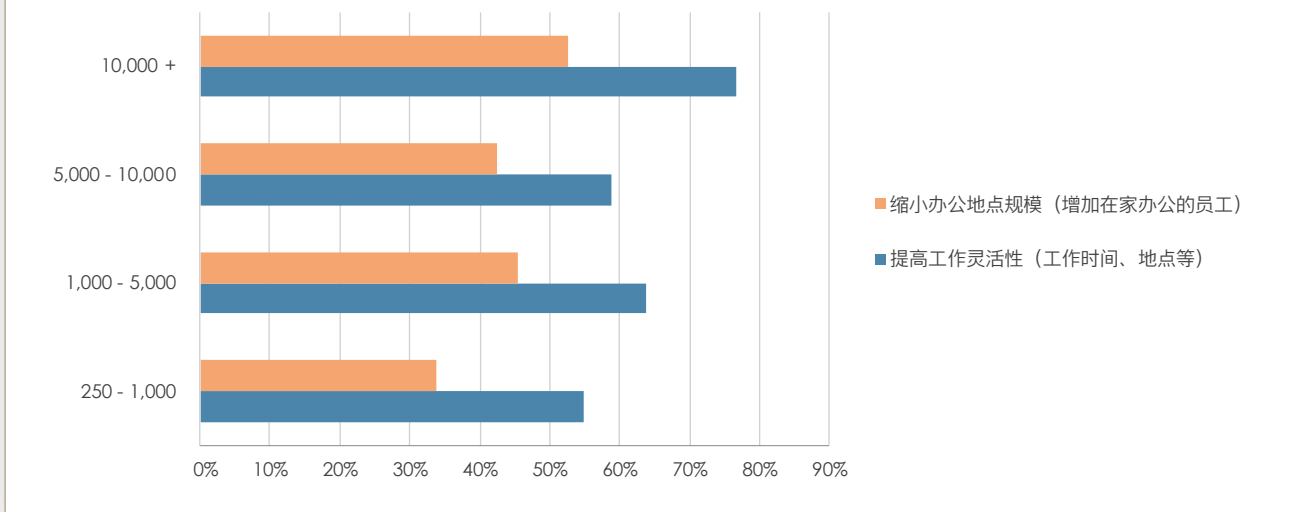


Dimensional Research | 2020年10月

公司提高员工灵活性并缩小办公室规模

虽然企业需要提供安全的工作环境，这意味着需要增加新的工作和解决方案，但他们也必须尽力降低成本并实现节约。调查结果清楚地表明，企业正在考虑的一个途径是缩小办公地点的规模。减少办公空间是大型企业最关注的问题，其中53%的大型企业已经开始考虑相关选择。缩小办公空间与员工能够在家办公形成共生关系。虽然超过一半的公司表示他们正在促进员工的灵活性，但大型企业在这方面再次领先，有77%的大型公司正在提高工作灵活性。这些巨大的转变要求企业考虑当团队不在同一个办公室中时如何保持高质量的协作，并在员工前往办公室（可能是不熟悉的楼层或建筑）办公时为员工提供良好的体验。

您认为工作环境将因新冠疫情而发生以下哪些转变？



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

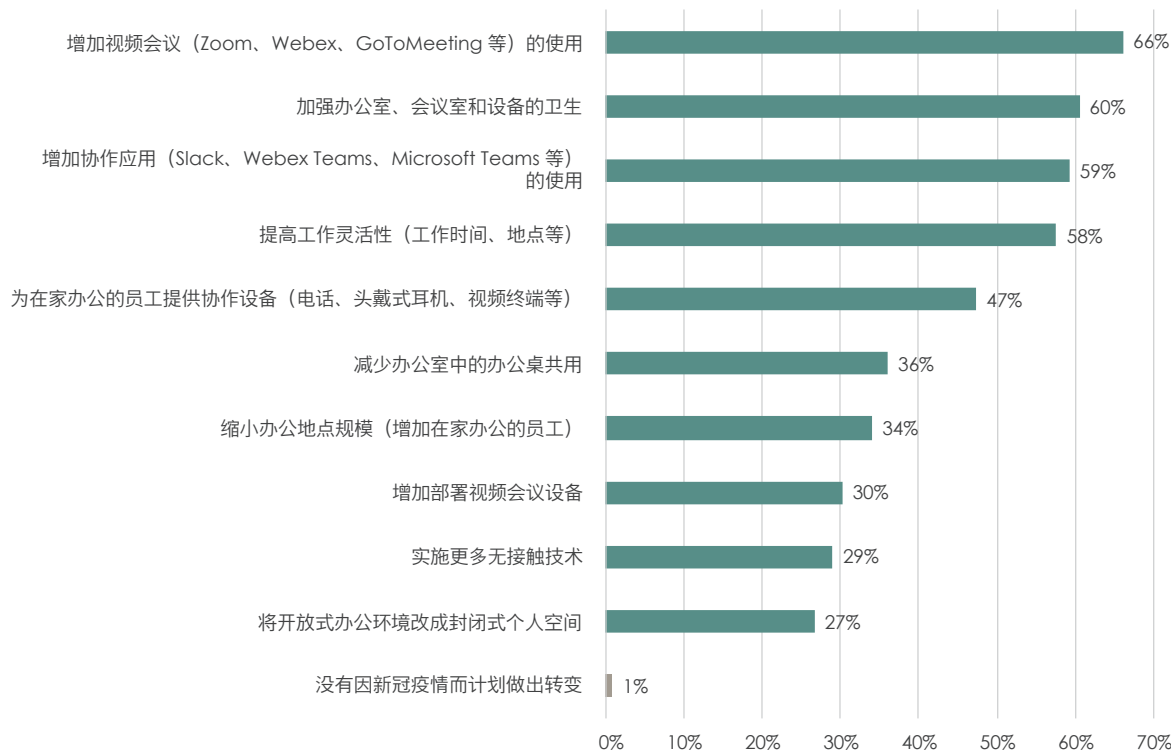


Dimensional Research | 2020 年 10 月

公司正在计划为员工进行全面的转变

初期，我们审视了员工希望和期待的转变，而在研究后期，我们询问了决策者和决策部门（高管、设施部门、人力资源部门和 IT 部门）他们的公司计划提供什么。几乎每家接受调查的公司 (99%) 都表示，他们正在做出转变，希望让员工感到更安全并为大量在家办公的员工提供更有力的支持。在前 5 项转变中，3 项转变侧重于让在家办公的员工能够增加视频会议 (66%)、协作应用 (59%) 和协作设备 (47%) 的使用。加强卫生是一个重点，但只有 60% 的公司对此表示关注。58% 的公司直接提高了员工的灵活性。将近三分之一的公司表示，他们将通过减少办公桌共用和缩小办公地点规模来实现工作环境的转变。这些转变正在促使公司进行转型，以便在混合型工作场所中获得蓬勃发展，在混合型工作场所中，员工在家办公的可能性与在办公室办公的可能性一样大。

您的组织因新冠疫情而计划为员工做出以下哪些转变？



混合型工作场所的兴起

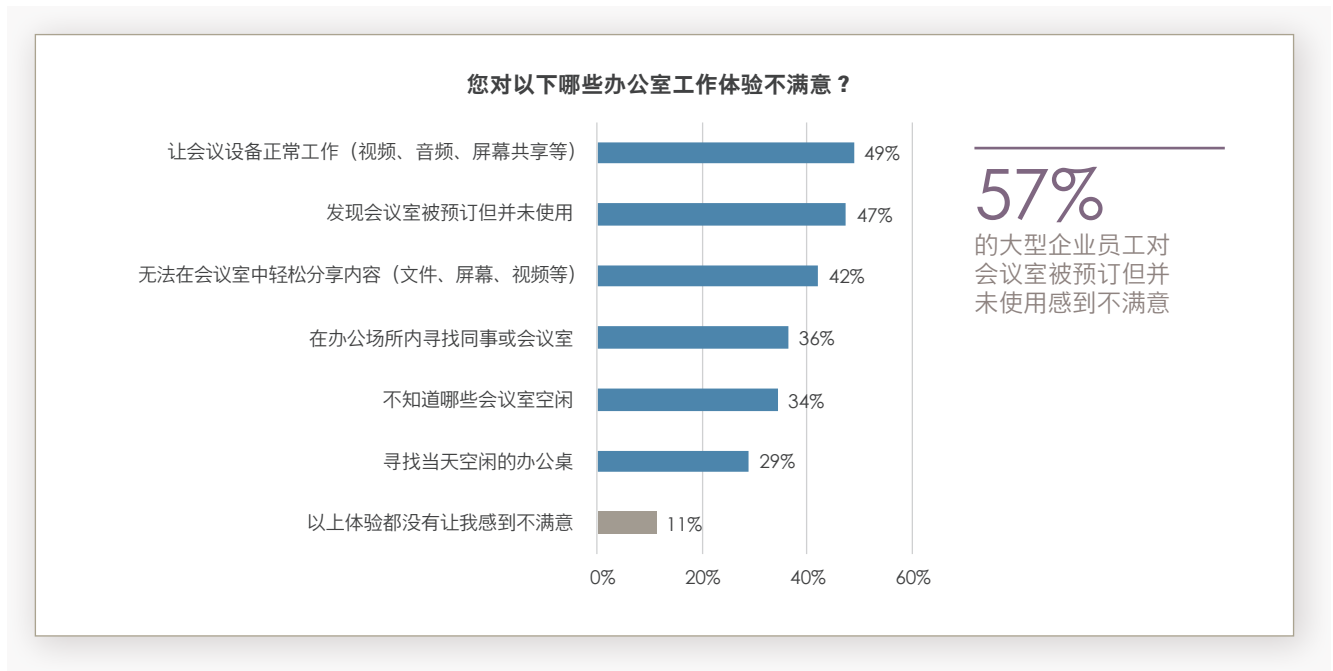
一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



Dimensional Research | 2020年10月

员工已经感到不满意

本研究还收集了当前员工在办公室办公时遇到的困难，88%的受访者表示确实遇到了困难。近半(49%)员工在试图让会议设备正常工作时受挫，42%的员工表示想要分享内容时遇到了困难。这一点特别令人担忧，因为本研究表明，视频会议是混合型工作场所的关键。47%的受访者对会议室被预留但并未使用感到不满意，这一点在大型企业中更为突出(57%)。随着这些公司在会议室内实施社交距离规定并缩小规模，可能会减少空闲会议室的总数，届时员工的不满可能会进一步加剧。受访者还表示，他们试图在办公场所内寻找同事受挫(36%)，而且不知道哪些会议室空闲(34%)。负责工作场所转型的人员在规划混合型工作场所时，应将这些方面视为改进的机会。



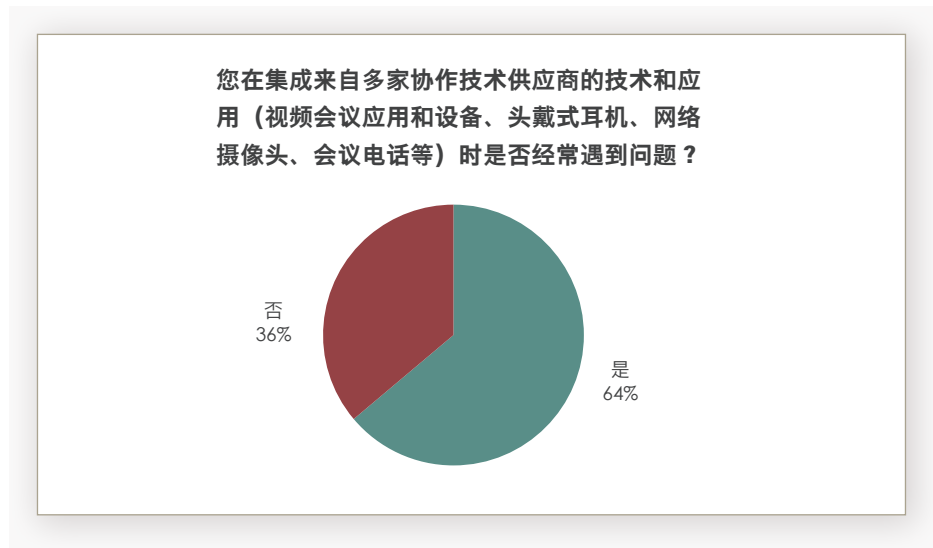
混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



Dimensional Research | 2020 年 10 月

雇主也对集成来自多家供应商的协作技术的复杂性感到不满意，64% 的受访者将其列为让他们受挫的问题。本报告显示，新冠疫情迫使企业更加依赖技术来支持在家办公和在办公室办公的员工。企业需要高度可靠且易于管理的协作解决方案。公司应该考虑制定相关战略来减少协作技术集成问题，并最大限度地减少管理和维护协作解决方案所需的资源和精力。公司还需要确保当前彼此孤立的技术实际上相互兼容，替换掉不兼容的技术，或者迁移到由可靠供应商提供的单一技术架构。



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查

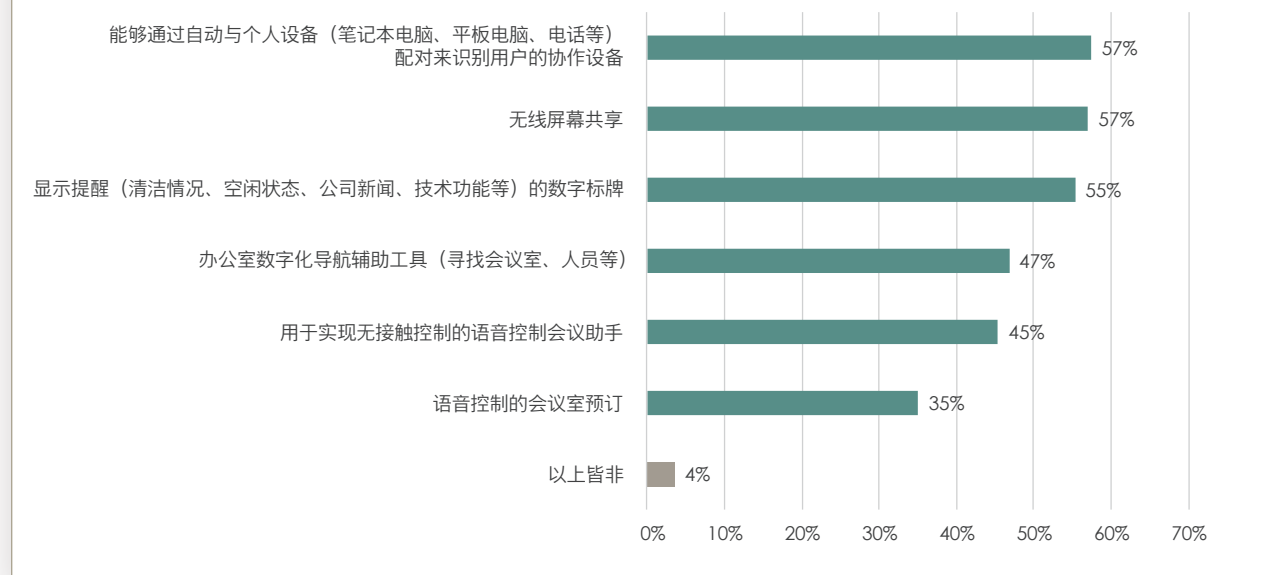


Dimensional Research | 2020 年 10 月

可以借助技术改善工作环境

我们询问负责员工工作效率的人员（高管、人力资源部门和设施部门），能否借助技术改善员工的工作环境。96%的受访者表示，员工和企业可以直接受益于一些关键技术。有两项技术并列榜首（57%）：一项是更加智能的协作设备，可以识别用户并自动将设备（例如会议室协作和会议设备）与平板电脑和笔记本电脑配对；另一项是无线屏幕共享，在消除麻烦的同时，还能减少触摸缆线等使用率较高的物品的需要。超过一半（55%）的受访者希望使用现有屏幕与员工共享重要信息，例如会议室清洁详情、会议室空闲状态、社交距离指标等。排在前5位的技术还有办公室导航（47%）和语音控制会议助手（45%）。要打造确保员工安全和提高工作效率并重的智能工作场所，这些技术可以提供重要的基础。

以下哪些技术会改善工作环境从而让员工受益？



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



Dimensional Research | 2020 年 10 月

结论

本研究证实了人们普遍持有的一种看法，即从现在开始，大多数员工在家办公的时间将在其工作中占很大比例。这对雇主和员工双方而言都是一个重要的改变，要求企业在向混合型工作场所转型时做出重大转变。这种情况导致员工非常依赖视频会议，也凸显了解决现有困难（例如无法听清他人发言和分享关键内容）的重要性。另一方面，员工仍会返岗复工，因此企业需要做出大量转变来满足这些员工的需求。企业不仅需要实施安全措施，还需要持续、清楚地告诉员工他们所采取的措施，以便员工做出明智的选择并拥有控制权。

向混合型工作场所转型为利用关键协作技术解决新旧难题提供了无数机会。这些技术既能为在家办公和在办公室办公的员工提供可靠的解决方案，也能打造智能工作场所。所需解决方案必须能减少触摸使用率较高的物品的需要，并能测量和沟通清洁情况、社交距离以及会议室、办公桌和协作工具的使用。智能工作场所还能够基于相关数据缩小办公室规模，通过通信和优化提高空间利用率，同时改善员工体验。而这一切的关键在于找到合适的技术、解决方案和提供商。这种技术必须能够协同工作、高度可靠且易于进行远程管理，因为 IT 团队可能也将在家办公。

混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



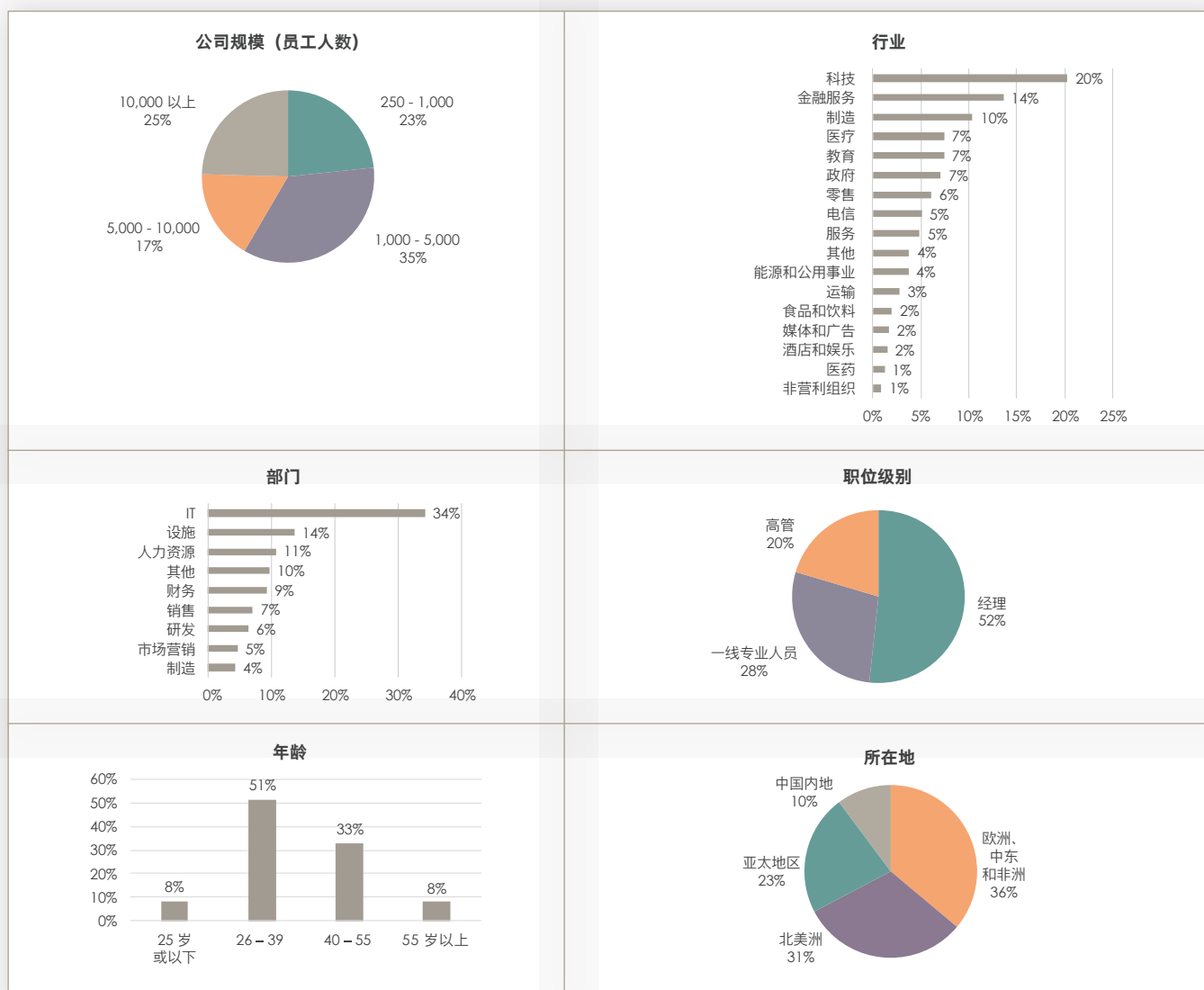
Dimensional Research | 2020年10月

调查方法

我们邀请了具有代表性的高管人员以及许多担任 IT 和业务部门管理层和高管级职务的人员参加调查，了解他们因新冠疫情而对工作环境产生的担忧和期望。所有受访者都表示使用了协作技术，从事领导职务的受访者称其对员工的工作环境负有直接责任。

共有 1569 名符合条件的受访者完成了全球初步研究调查，使我们得以了解新冠疫情对职场工作环境的影响。此外，本研究还调查了当前使用的协作解决方案、当前遇到的困难，以及技术在支持新型混合工作环境方面可以发挥的作用。

受访者需要填写电子问卷，并且会因为参与调查而获得象征性的报酬。受访者来自全球五大洲。



混合型工作场所的兴起

一项针对高管、员工体验专家和知识型员工的全球调查



Dimensional Research | 2020 年 10 月

Dimensional Research 简介

Dimensional Research 致力于开展实用的营销调查，为技术公司提供支持，助力其客户实现更大成功。我们的研究人员都是企业 IT 领域的人员、流程和技术专家，深谙 IT 组织的运作方式。我们与客户密切合作，提供可靠的信息，帮助客户降低风险、提高客户满意度并促进业务增长。

有关详细信息，请访问 www.dimensionalsearch.com。

关于思科

思科（纳斯达克股票代码：CSCO）是致力于推动互联网发展的全球性技术领导者。通过重新定义您的应用，保护您的数据，对您的基础设施进行转型，赋予您的团队实现全球化包容性未来的能力，思科启发您追求新的可能性。请访问 Cisco.com 了解更多信息，并在 Twitter 上关注我们的账号 @Cisco。

有关详情，请访问 www.cisco.com。