

通过灵活的在家办公政策与显示器产品来优化您的混合型员工队伍

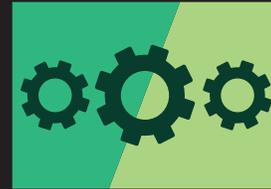
在短短几个月里，破坏性的力量改变了我们的工作和生活方式。办公室和商店几乎没有预警就被迫暂时关闭。并非所有企业都准备好了将其员工的工作方式转变为在家办公，但在短短几周内，全球在家办公的员工比例便呈指数级增长，从去年的约 5% 跃升到了高达 60%。¹

同时员工的日常生活也发生了颠覆性变化，那么在这种情况下该如何应对这种工作生活的骤变？在员工适应新的工作方式的同时，公司都采取了哪些措施来给与支持？

重要调查结果

- ▶ **转变到在家办公对员工体验的许多方面都产生了巨大的影响。**除了物理环境的变化之外，员工还在努力适应工作方式、沟通方式和可用工作站设备的变化。37% 的员工表示他们在家中使用的显示器规格不及办公室显示器。
- ▶ **所有这些变化累加在一起，导致员工需要耗费大量精力才能适应，分散了员工的工作注意力。**因此，三分之一的人表示他们在家办公的效率较低。
- ▶ **目前，许多员工还没有准备好返回办公室办公。**三分之一的人担心工作场所的健康和安全，近一半的人希望疫情过后也能继续在家工作。
- ▶ **远程工作将成为常态，企业也在重新思考他们的工作场所政策。**三分之二 (67%) 的决策者表示将为部分员工延长远程工作安排。

全球在家办公的员工比例呈指数级增长，从去年的约 5% 跃升到了高达 60%。



Dell Technologies 委托 Forrester Consulting 开展专项研究，探讨 2020 年破坏性变化对员工体验的影响，特别是各组织如何利用正确的技术和工具支持员工高效在家办公

研究方法

在这项研究中，Forrester 于 2020 年 6 月对 305 名知识密集型工作者和 155 名技术决策者进行了两项在线调查，探究他们在向远程工作安排过渡过程中如何应对变化和挑战，以及他们对未来工作体验的展望。Forrester 还在 2020 年 5 月针对 2,384 名知识密集型工作者开展了 PandemicEX 调查，补充两项专项调查的结果。

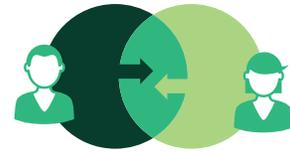
1 | 通过灵活的在家办公政策与显示器产品来优化您的混合型员工队伍

巨变变化正在影响员工生产力

在这个前所未有的时期，需要快速适应的不仅仅是企业本身，企业的员工也必须适应工作环境、家庭和生活方式的变化。由于各类非关键岗位的部门办公室都已强制关闭，约 60% 的知识密集型工作者不得不开始在家办公。除了从办公室中的专用工作空间转变为临时家庭办公室外，我们的调查结果表明，员工经历的变化远远超出工作地点的转变：

- › **交流和协作的模式已经发生变化。**除了与同事的面对面沟通之外，使用视频和音频的通话和会议已经变得越来越普遍。91% 的受访者现在每天至少花费半小时进行视频通话，较疫情前的 62% 有所上升。每天平均花在视频通话上的时间也增加超过一倍，从疫情前的 52 分钟增加到了 2 小时 10 分钟。与此同时，每天平均花在语音通话上的时间增加了 45 分钟，达到 2 小时 6 分钟。
- › **员工在家中办公面临物理干扰。**在家办公的人抱怨最多的是家里没有安静的办公空间 (19%)，以及孩子和/或宠物经常打断会议 (17%)。员工在日常工作中已经面临了一连串干扰，而这些家中的干扰更是为他们徒增烦恼。
- › **不久将来的不确定性也造成了他们心理上的波动。**根据 Forrester 的 PandemicEX 调查，39% 的员工对就业保障表示担忧，30% 的员工担心他们的公司“可能无法顺利度过财务危机并且面临着倒闭风险”。²

在家办公的物理干扰、普遍压力和不确定性以及对既有工作方式的颠覆，所有这些都导致了巨大的变化，这些变化分散了员工工作时的注意力，并削弱了他们的认知能力（参见图 1）。



在家办公的物理干扰、普遍压力以及对既有工作方式的颠覆，所有这些都导致了巨大的变化，这些变化分散了员工工作时的注意力，并削弱了他们的认知能力。

图 1
即使是短暂的分心，也会导致员工脱离“心流”状态，阻碍他们就重要的工作取得进展。



员工在工作场所已经面临着源源不断的干扰。
远程工作将进一步给他们的工作流畅度产生负面影响。

资料来源：《合理打造技术环境，改善员工生产力和流程》(Engineer Your Technology Environment To Improve Employee Productivity And Flow), Forrester Research, Inc., 2017 年 12 月 15 日。

2 | 通过灵活的在家办公政策与显示器产品来优化您的混合型员工队伍

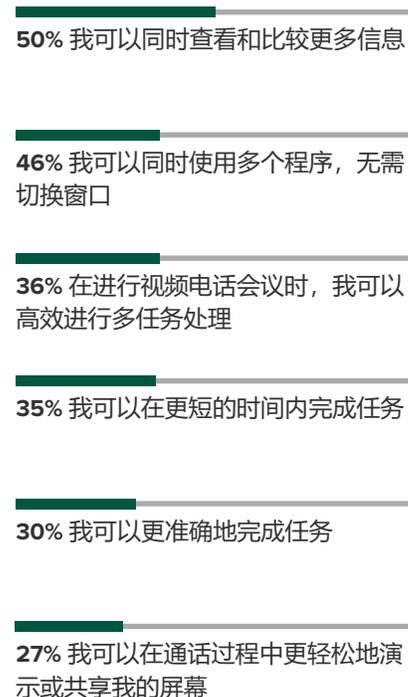
不完美的家庭工作站设置会影响工作效率

许多员工发现，他们的家庭办公室缺乏保障工作效率的良好设备。员工无法访问外接显示器和外接设备，而这两者都助于与计算机进行交互，并提高员工效率（参见图 2）。

- ▶ **相当一部分员工没有在家使用他们常用的电脑设备。**在接受调查知识密集型工作者中，有 38% 的人在在家工作时更换了电脑设备——比如从台式电脑换成了笔记本电脑——由于他们不得不适应新设备，这也造成了进一步的认知损耗。
- ▶ **虽然笔记本电脑的使用量显著增加，但电脑外设的使用量仅略有下降。**为了实现远程访问，许多企业为员工提供笔记本电脑，以便他们在家工作，因此，笔记本电脑用户的数量增加了 70%。然而外接键盘和鼠标的的使用量分别只下降了 20% 和 9%，这表明许多员工仍然偏好使用外接设备，而非笔记本电脑自带的鼠标和键盘。
- ▶ **在员工最需要保持专注和高效的时候，许多人家中的显示器规格却不及办公室显示器。**37% 的员工表示他们在家中使用的显示器规格下降，例如，从办公室使用的双显示器切换到单个显示器（小于 24 英寸），或者从较大的显示器切换到较小的显示器或笔记本电脑屏幕。这对工作效率有极大影响：员工在改用规格较低的显示器后，报告工作效率下降的几率是原来的两倍。
- ▶ **员工失去辅助或外接显示器提供的几大优势。**随着在视频通话上花费的时间越来越多，外接显示器可以帮助员工更轻松地进行多任务处理和协作：36% 的知识密集型工作者认可在视频电话中使用外接显示器可以更方便地进行多任务处理，27% 的员工发现在通话中使用外接显示器分享屏幕会更容易。此外，外接显示器还提高了工作效率：员工表示可以同时查看更多信息 (50%)；同时使用多个程序而无需切换窗口 (46%)；以及更快 (35%) 更准确 (30%) 地完成任务（参见图 3）。

图 3

“以下哪些使用外接显示器的好处与您最为相关”

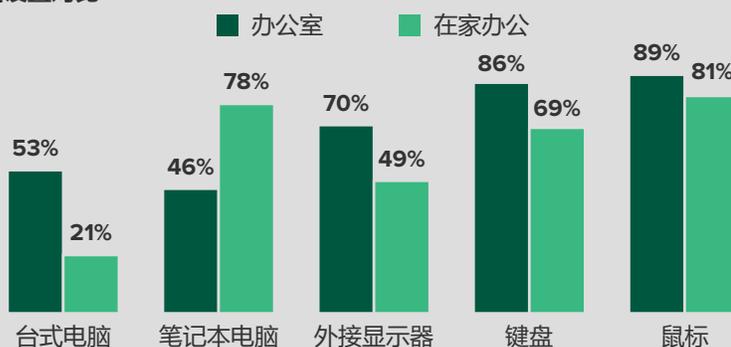


调查对象：305 名知识密集型工作者，在家办公至少六周时间
资料来源：2020 年 6 月 Forrester Consulting 代表 Dell Technologies 进行的一次委托研究

员工在改用规格较低的显示器后，报告工作效率下降的几率是原来的两倍。

图 2

办公室和在家办公的工作站设置对比



调查对象：305 名知识密集型工作者，在家办公至少六周时间
资料来源：2020 年 6 月 Forrester Consulting 代表 Dell Technologies 进行的一次委托研究

各企业已经扩大对在家办公员工的支持

为支持和启用新的运营模式，56% 的受访 IT 决策者表示，他们所在企业增加了全年的 IT 和硬件总预算。

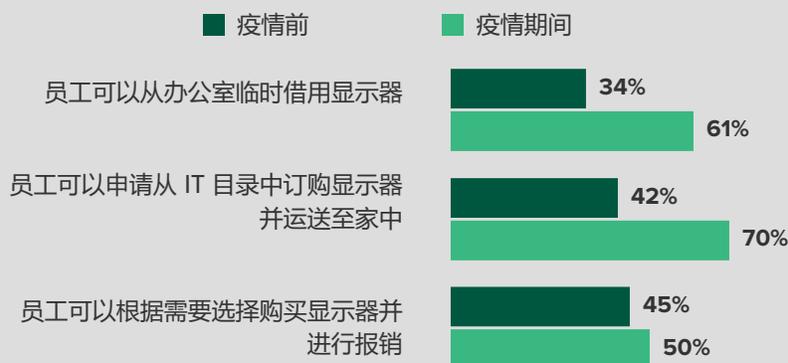
- ▶ **企业确保员工在家办公时能尽可能使用显示器。** 70% 的决策者表示，他们的公司现在允许员工申请一台额外的显示器并运送至家中，而 61% 的决策者表示，他们的公司允许员工将一台办公室的显示器临时带回家办公。一半的受访者表示，他们的公司为员工提供选项，可自主选择购买一台显示器并进行报销（参见图 4）。
- ▶ **然而员工可能没有发现有这些可用选项。** 41% 的人仍然认为他们的公司“没有提供技术资源以支持员工在家办公”，只有 12% 的人表示公司提供了可自由支配的预算来购买或在家办公的用品或设备。
- ▶ **因此，大多数员工在家办公时都在使用他们的个人显示器。** 在家中使用显示器的受访者中，60% 使用个人设备，20% 使用公司提供的显示器，剩余 20% 使用从办公室临时借出的显示器。
- ▶ **尽管如此，仍有相当一部分员工家中没有合适的显示器支持工作。** 除了面临显示器规格降级的员工外，还有 7% 的员工希望在家使用显示器，但却没法获得这类设备。

企业领导比以往任何时候都更需要主动支持员工的在家办公体验。当员工感觉在远程工作中获得了良好的支持时，更有可能反馈更高的工作幸福感和更低的压力水平。³

当员工感觉在远程工作中获得了良好的支持时，更有可能反馈更高的工作幸福感和更低的压力水平。

图 4

“贵公司采取了哪些措施来帮助员工在在家办公时保持高效？”



调查对象：155 名技术决策者，其员工在家办公至少六周时间

资料来源：2020 年 6 月 Forrester Consulting 代表 Dell Technologies 进行的一次委托研究

长期存在的安全顾虑要求企业为所有人提供灵活的工作安排

许多员工尚未准备好返回办公室

尽管办公室已重新开放，但许多员工仍表示，他们还没有做好准备，像正常一样回归办公室：

- › **员工对自身安全仍有顾虑。** Forrester 的 PandemicEX 调查发现，23% 的员工表示，在接种疫苗前他们不想回到办公室工作，而超过三分之一 (36%) 的员工担心，在他们感到安全得到保障之前，公司会强制要求他们返回工作岗位。
- › **员工对于办公地点的偏好各有不同。** 在 Forrester 的 PandemicEX 调查中，有 47% 的受访者表示更喜欢在家办公，42% 的受访者则希望回到办公室工作。

组织需要关注所有员工的需求和偏好。在员工做好准备前就匆忙让他们返回办公室工作，可能会给他们造成心理上的不安全感。⁴

组织需要在不确定的未来保持适应性

各组织正在考虑员工对远程工作安排的支持、办公室的健康和安全以及工作场所能力的调整等各项因素，同时在其重返工作岗位计划中实施一系列措施和政策：

- › **远程工作将继续存在。** 三分之二 (67%) 的决策者表示，将长期为部分员工延远程工作安排，而 57% 的决策者表示他们将为所有员工推出更灵活的在家办公政策。
- › **混合型员工队伍增加了对办公室灵活会议空间的需求。** 为适应混合型（办公室和在家办公混合）员工队伍更灵活的工作安排，许多组织也在考虑对办公场所进行调整：40% 的受访决策者表示，他们正在推行向办公桌轮用制的过渡。46% 的公司将增加会议室数量，让办公室员工能够与远程同事或客户更有效地协作。此外，大多数企业也考虑了对办公室容量的影响：部分企业鉴于越来越多的员工远程办公，考虑想要缩减办公场所面积；其他企业则在考虑扩大办公场所面积以迎合维持社交距离的规定。

虽然管理公司的重返工作岗位计划可能没有一个放之四海而皆准的方法，但公司的主要指导原则应该是将员工的安全和情感需求放在首位，并确保员工无论选择在哪里工作都能得到良好的支持。

36% 的员工担心在他们感到安全得到保障之前，公司会强制要求他们返回工作岗位。

67% 的决策者将在重返工作岗位计划中为部分员工延远程工作安排。

主要建议

随着员工突然转变成在家办公以及这种远程工作做法在可预见的未来可能会继续下去，企业必须重新考虑其工作场所的管理策略和做法。

这项研究提出了几项重要建议：



首先加强员工体验。积极倾听、共情并获取员工的建议意见。为了在这种颠覆性时期更好地了解员工，企业必须在其工作环境（无论是在办公室还是在家里）中通过访谈和观察来增加基于调查的见解。特别是在当前艰难时期，了解员工、他们的顾虑和需求，了解什么有利于他们的幸福感和工作效率，将是确保业务成功复苏的关键。



为员工提供灵活的工作安排。由于员工对健康和安全的关注、需求和偏好各不相同，组织应该让员工自主决定最适合他们的工作安排。为帮助员工保持彼此之间以及与整个组织的联系，可以提供培训和技能提升项目，以及促进心理健康和强化团队认同感的活动。这些都有助于提振员工士气，提升员工体验。



让办公室为混合型员工队伍做好准备。鉴于许多企业和员工偏好继续远程工作，决策者必须重新规划他们的办公空间。随着越来越多的会议向虚拟化发展，公司必须仔细规划办公室的会议空间。除了为个人提供安静的空间外，还可以规划模块化的会议空间，让员工可以轻松连接远程同事或客户，进行协作。

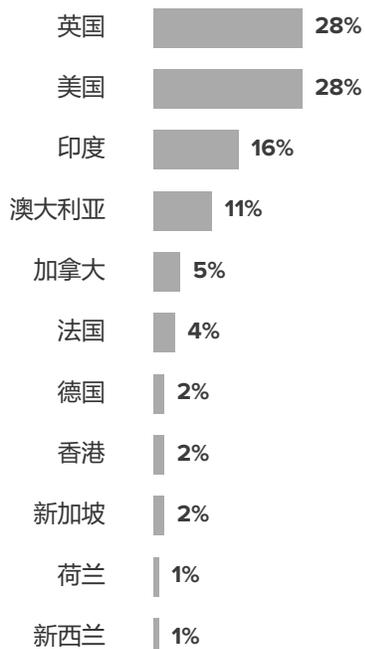


使用合适的显示器和家庭办公设备，助力员工发挥最佳表现。未来无论是出于偏好还是需要，员工很可能会更多地在家办公。为他们提供笔记本电脑（允许远程访问）以及合适的显示器和外接设备，保障这些设备的规格、人体工学设计和舒适程度与办公室相同，不仅可以促进有利的工作环境和更高的工作效率，也能让员工感觉获得了良好支持，从而提升员工体验。

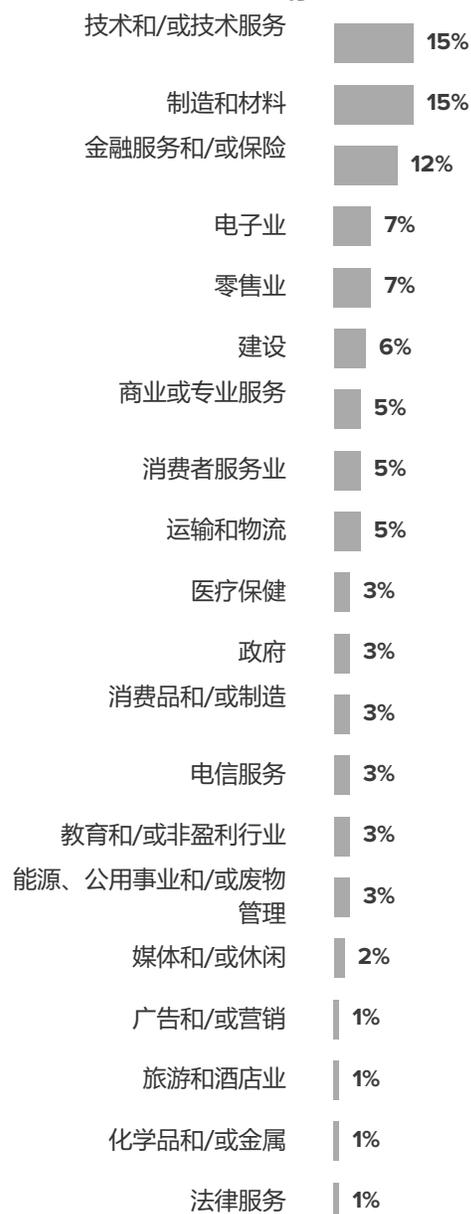
附录 A：企业统计和人口统计

企业统计

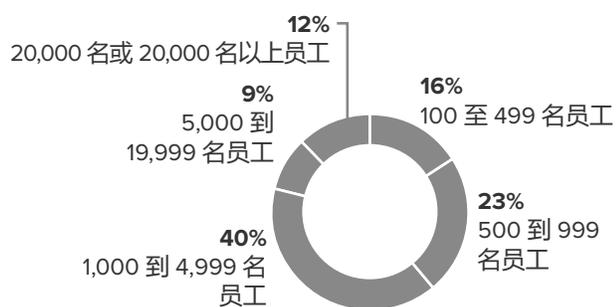
国家/地区



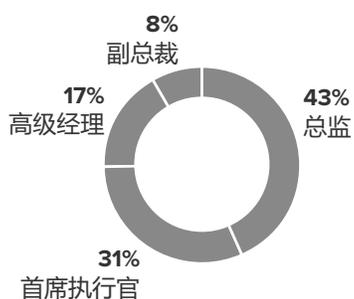
行业



公司规模



受访者级别

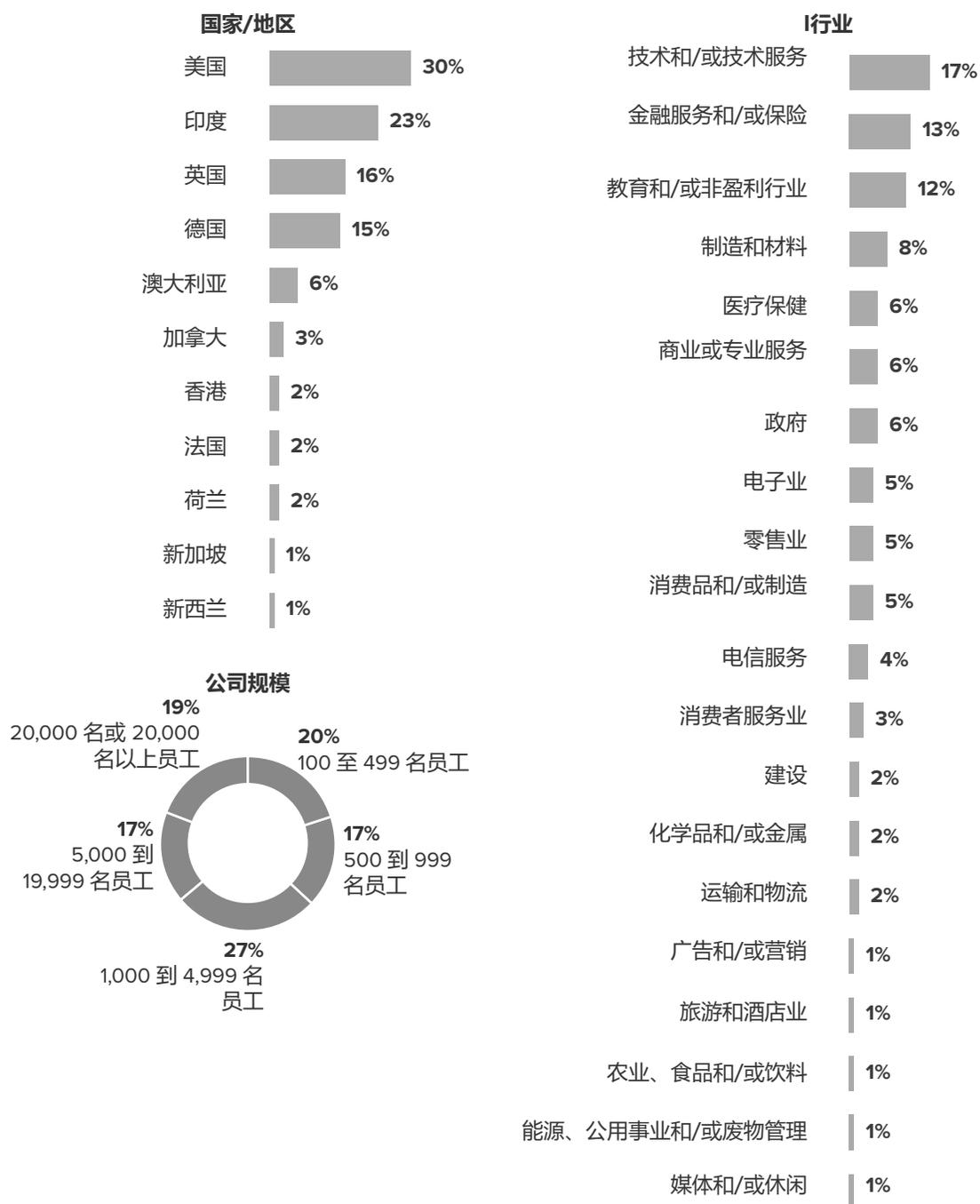


调查对象：155 名技术决策者，其员工在家办公至少六周时间

备注：由于是约数，因此百分比总数可能不是 100

资料来源：2020 年 6 月 Forrester Consulting 代表 Dell Technologies 进行的一次委托研究

人口统计信息



调查对象：305 名知识密集型工作者，在家办公至少六周时间

备注：由于是约数，因此百分比总数可能不是 100

资料来源：2020 年 6 月 Forrester Consulting 代表 Dell Technologies 进行的一次委托研究

附录 B：尾注

- ¹资料来源：Forrester Analytics Global Business Technographics® 员工队伍基准调查，2019 年。
- ²资料来源：Forrester Analytics Consumer Technographics 新冠疫情调查（第 2 波），2020 年（5 月 8 日至 15 日）。
- ³资料来源：《显示器如何提升员工体验并支持分散式员工工作》（How Monitors Deepen Your Employee Experience And Support Your Distributed Workforce），Forrester Consulting 代表 Dell 进行的一次委托调查，2020 年 3 月。
- ⁴资料来源：《重返工作岗位：如何避免 15 种最严峻的风险》（Returning To Work: How To Avoid The 15 Most Critical Risks），Forrester Research, Inc.，2020 年 6 月 10 日。

项目主管：

Josephine Phua
市场影响力顾问

Felicia Khor
市场影响力助理顾问

研究团队：

Forrester 基础架构和运营研究
小组

关于 FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting 秉承独立客观的态度提供基于研究的咨询服务，助力管理者在企业内取得成功。从简短的策略会议到定制化项目，Forrester 咨询服务让您与资深行业分析师直接沟通，利用他们的专业见解帮助您解决各种棘手的业务挑战。如需更多信息，请访问 forrester.com/consulting。

© 2020, Forrester Research, Inc. 保留所有权利。未经授权，严禁复制。本文所含信息基于可获取的最佳资源。文中观点反映当时的判断，依据情况可随时更改。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar 和 Total Economic Impact 是 Forrester Research, Inc. 的商标。所有其他商标均为其各自公司的财产。如需更多信息，请访问 forrester.com。[E-48733]