



Исследование

«Как изменилась эффективность
персонала на удаленке»

Август – сентябрь 2021

Оглавление

1. Ключевые цифры	3
2. Методология.....	4
3. Введение	5
4. Результаты исследования	6
4.1. Тренды	Ошибка! Закладка не определена.
4.2 Причины снижения эффективности на удаленке и методы оценки эффективности.....	9
5. Характеристики респондентов.....	12
5.1. Отраслевой ландшафт опрошенных компаний.....	12
5.2. Распределение опрошенных компаний по размеру.....	12
6. Выводы	133
7. Контакты	144

1. Ключевые цифры

- Почти в каждой пятой компании признаются: эффективность работы сотрудников на удаленке снизилась.
- Также в каждой пятой компании отмечают, что ее финансовые результаты ухудшились из-за снижения эффективности дистанционного труда.
- 46% руководителей обеспокоены вопросами эффективности труда сотрудников, работающих удаленно.
- 56% представителей организаций называют основной причиной снижения эффективности удаленных сотрудников несовершенство организационных процессов, которые обострились при переходе в онлайн.
- 70% опрошенных признают, что в их компаниях не используются какие-либо автоматизированные программные средства измерения/управления эффективностью сотрудников.

2. Методология

Данное исследование проведено методом электронного опроса аудитории портала «Кадровое дело», а также части аудитории социальной сети Facebook, представляющей сферу HR.

В опросе приняли участие порядка 100 представителей организаций 14 сфер деятельности, размер опрошенных компаний представлен категориями «до 100 сотрудников», «от 100 до 500 сотрудников», «500–1000 сотрудников» и «свыше 1000 сотрудников».

Опрос проводился в августе – сентябре 2021 года.

В ходе опроса респондентам предлагалось выбрать один из предложенных вариантов ответа или указать свой вариант ответа в свободной форме.

3. Введение

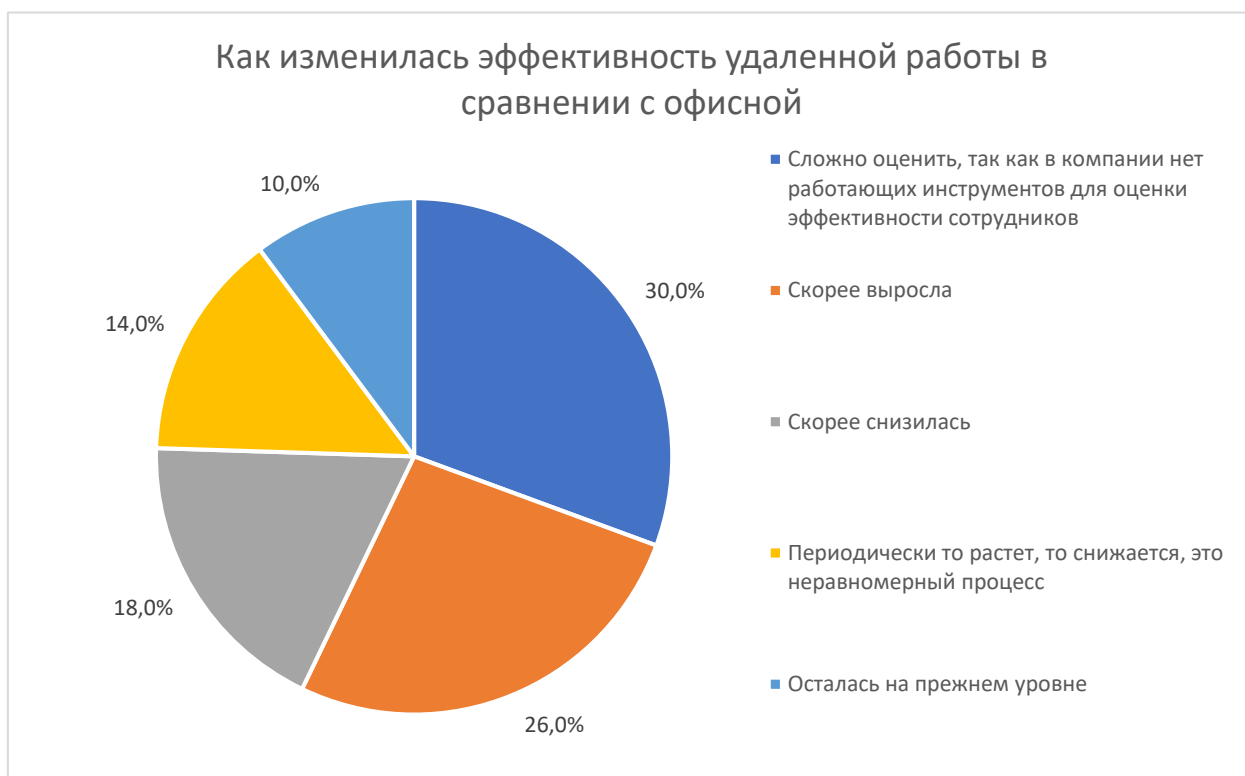
Компания «Ростелеком-Солар», национальный провайдер технологий и сервисов кибербезопасности, представляет исследование «Как изменилась эффективность персонала на удаленке».

Исследование продолжает серию отчетов «Ростелеком-Солар» об изменениях в рабочем поведении рядовых сотрудников и руководителей организаций в связи с массовым переходом к гибриднему режиму работы, когда одна часть сотрудников работает на стационарных рабочих местах в офисе, а другая – дистанционно: из дома, а в летние месяцы – возможно, и находясь на даче.

Условия труда, к которым безусловно относится физическое расположение рабочего места, самым непосредственным образом влияют на продуктивность рабочей деятельности человека, а в масштабах организации – на ее общие финансово-экономические показатели, начиная от «текучки» кадров из-за неправильной организации времени труда и отдыха и выгорания сотрудников и заканчивая общим объемом выработки товаров и услуг и их качеством. А учитывая, что на длинном горизонте масштабное использование дистанционного режима работы для большинства работодателей все еще представляет из себя *terra incognita*, кажется очень важным на системной основе отслеживать общие тенденции на рынке труда: и в поведении сотрудников, и в том влиянии, которое оказывает (или не оказывает) удаленка на показатели конкретных организаций.

Результаты исследования будут полезны специалистам по кадрам, сотрудникам финансово-экономического блока, а также руководителям российских компаний.

4. Результаты исследования



Несмотря на то, что в социальных сетях пользователи постоянно пишут, что с переходом на удаленную работу они стали трудиться больше, **почти в каждой пятой компании признаются: эффективность работы сотрудников на удаленке снизилась**. При этом еще **30%** организаций вообще не оценивают эффективность труда персонала на дому, а еще у **14%** компаний «удаленная эффективность» выглядит как синусоида, то повышается, то падает. Таким образом, эффективность более **60%** российских организаций, работающих удаленно, вызывает серьезные сомнения.

4.1 Тренды

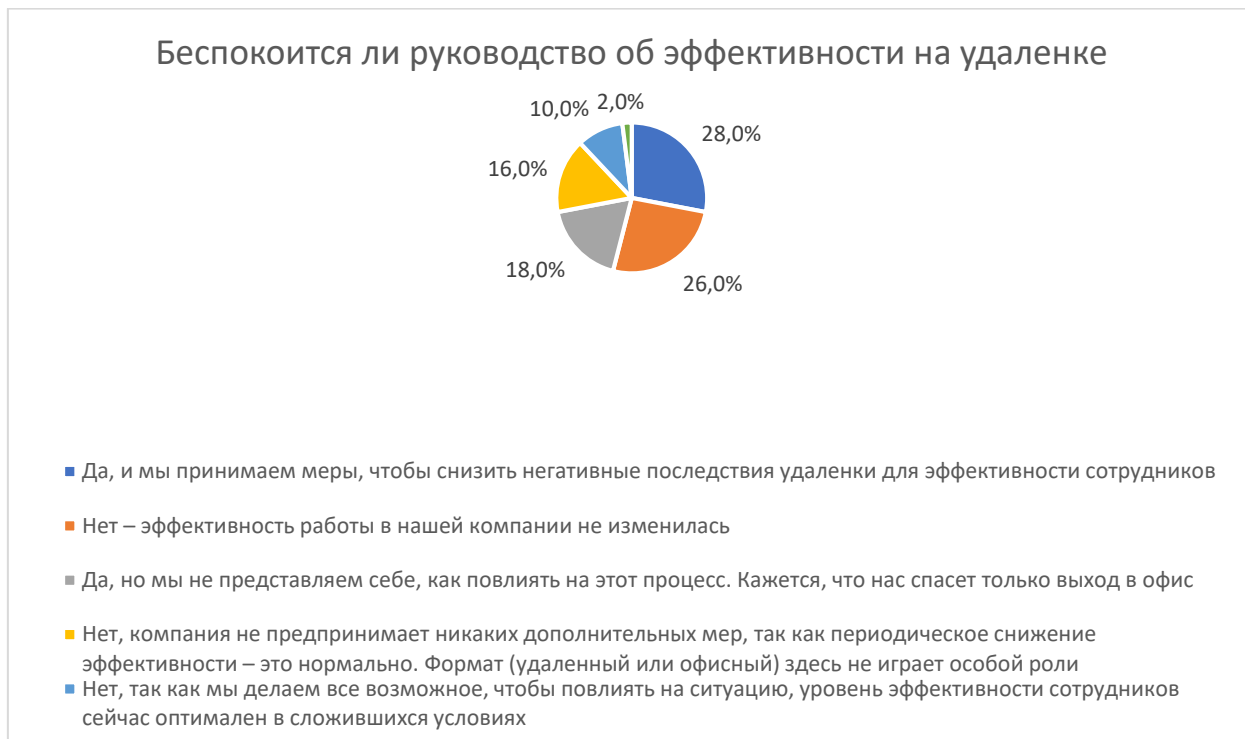
Общие тенденции

На диаграмме выше видно, что **26%** участников опроса утверждают: с начала массового перевода рядовых сотрудников на дистанционный режим работы их эффективность скорее выросла. Показатель достаточно логичный: каждый четвертый респондент в этой выборке представляет IT- или телеком-компанию, которые, очевидно, и технически, и функционально лучше других адаптированы к условиям гибридного формата работы. Однако на фоне совокупно подавляющего числа тех, кто отмечает снижение эффективности/неравномерную эффективность на удаленке, а также тех, кто вообще не измеряет такую эффективность, назвать ситуацию позитивной нельзя.

При этом важно понимать, что любые из сделанных оценок («выросла», «снизилась», «осталась на прежнем уровне») могут быть результатом тенденций в отдельном подразделении, которое представляет конкретный респондент. А вот

«отсутствие работающих инструментов для оценки эффективности сотрудников» – факт однозначно подтвержденный.

На этом фоне беспокойство вопросами эффективности удаленных сотрудников проявляет руководство почти половины (**46%**) всех участвовавших в опросе организаций.

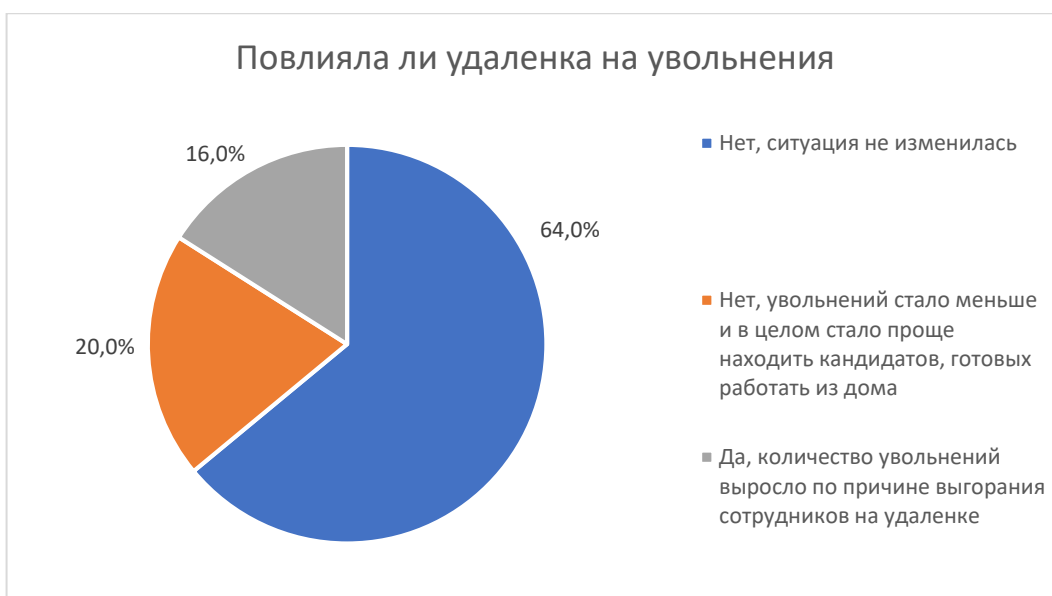


Почти **40%** опрошенных из этой выборки возможные колебания эффективности дистанционных сотрудников воспринимают как неуправляемую ситуацию: «да, беспокоит, но мы не представляем себе, как повлиять на этот процесс». Остальные **60%** в той или иной мере пытаются ситуацией управлять: «мы предпринимаем меры, чтобы снизить негативные последствия удаленки для сотрудников».

Выгорания и увольнения

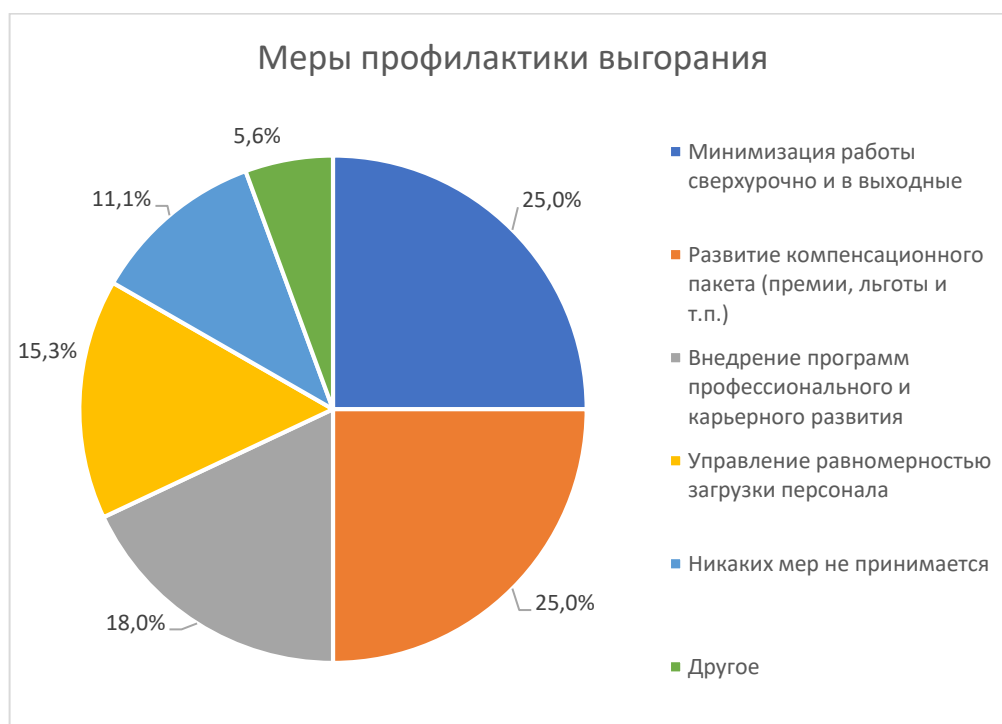
Одним из таких негативных последствий удаленки безусловно являются: неконтролируемо возрастающая нагрузка (особенно в условиях плохо выстроенных процессов), стирающиеся грани между личным и рабочим временем и пространством и другие факторы, в итоге приводящие к выгоранию и увольнению части сотрудников.

Здесь, на первый взгляд, ситуация выглядит даже в пользу дистанционного формата работы. **Каждый пятый респондент** на вопрос «Повлиял ли переход на гибридный/удаленный формат работы на статистику увольнений?» ответил, что увольнений в целом стало даже меньше. Заметило негативные тенденции и рост увольнений в связи с удаленкой меньше число респондентов: **16%**.



А вот **64%** утверждают, что в целом ситуация с увольнениями не меняется в зависимости от формата работы. Однако, что любопытно: около **40%** из числа последних в следующем, уточняющем вопросе все-таки признают, что в связи с дистанционным форматом работы увеличивается доля сотрудников, увольняющихся именно по причине выгорания.

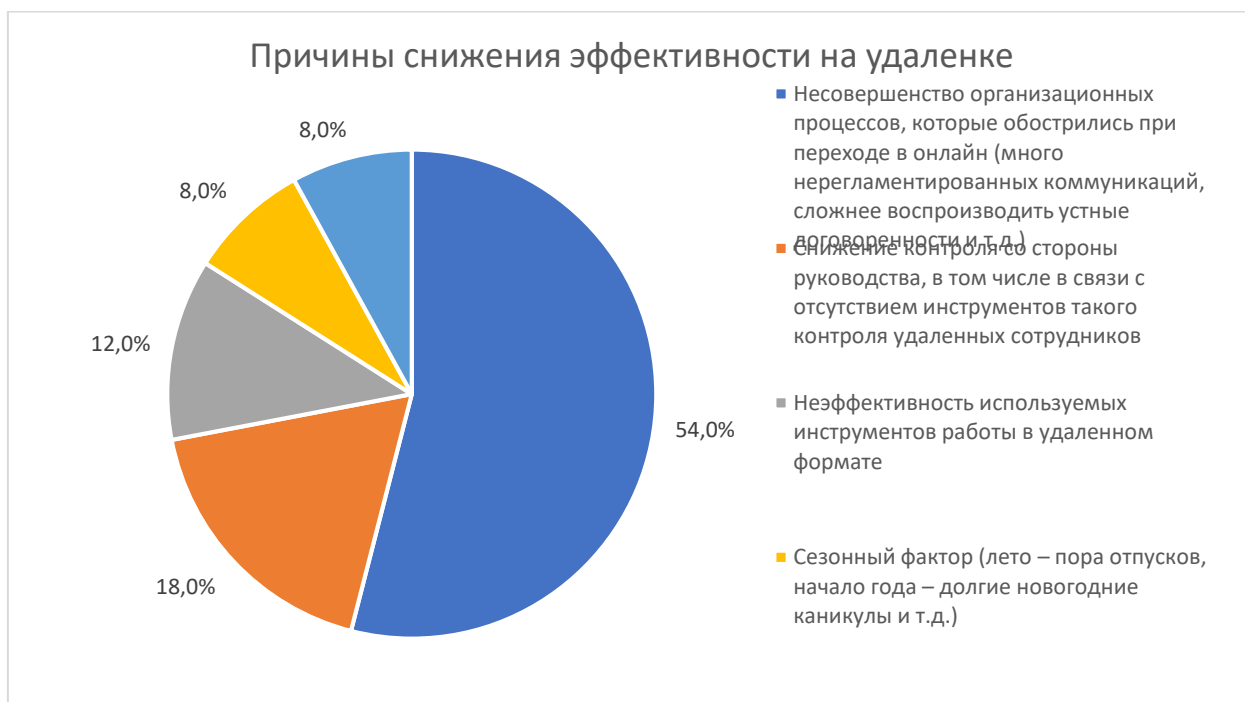
С выгораниями работодатели пока предпочитают бороться традиционными методами: **25%** респондентов ограничивают работу в выходные и сверхурочно, такой же процент участников опроса развивает компенсационный пакет. Почти **пятая часть опрошенных** внедряет дополнительные программы профессионального и карьерного развития как инструмент удержания ценных сотрудников. Наименее востребованным инструментом борьбы с выгораниями является управление равномерностью загрузки персонала. А более **10%** компаний вообще не принимают каких-либо мер, чтобы облегчить жизнь сотрудникам.



4.2 Причины снижения эффективности на удаленке и методы оценки эффективности

Напомним, вопрос эффективности труда дистанционных сотрудников в той или иной мере **беспокоит руководителей почти половины опрошенных организаций**.

Более половины (**56%**) организаций из этой выборки четко формулируют основную причину возможного снижения эффективности сотрудников: несовершенство организационных процессов, которые обострились при переходе в онлайн (много нерегламентированных коммуникаций, сложнее воспроизводить устные договоренности и т. д.). Примерно **30%** говорят о снижении контроля со стороны руководства, остальные упоминают неэффективность используемых инструментов для работы в дистанционном формате.



Из диаграммы становится понятно, что в первую очередь необходимо оптимизировать процессы, но, судя по всему, компании не понимают, какие именно и как.

При этом только одна из организаций, обеспокоенных вопросами эффективности работы дистанционных сотрудников, использует специальные инструменты измерения или управления эффективностью. Что неудивительно – это крупная (численностью свыше 1000 сотрудников) организация сферы ИТ. В **70%** организаций респондентов специальные программные средства по измерению/управлению эффективностью сотрудников не используются, остальным ничего не известно о таких инструментах.

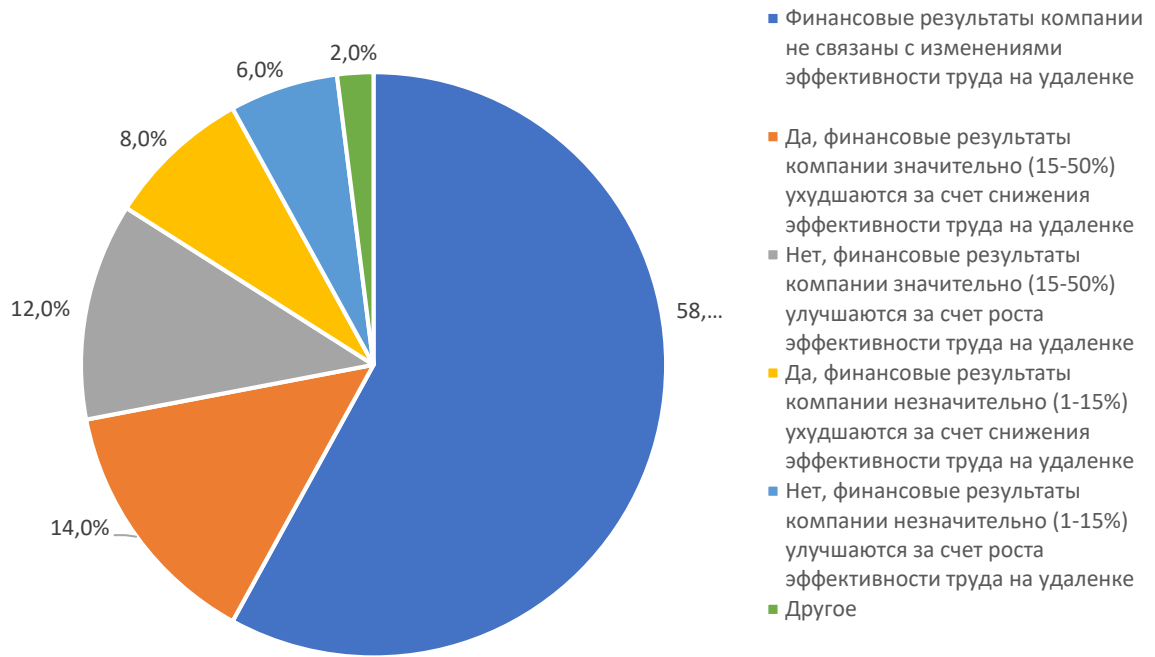
С другой стороны, в ответах на вопрос, каким образом оценивается эффективность работы сотрудников в вашей организации, ситуация обратная: **80%** респондентов этой же выборки говорят о том, что эффективность так или иначе измеряется (судя по всему, какими-то организационными методами). В одних случаях это индивидуальные KPI сотрудников, в других – выполнение ключевых показателей эффективности команды, подразделения или организации в целом.

Таким образом, эффективность сотрудников в большей или меньшей степени оценивается почти в каждой организации. Другое дело – используемые для этих целей инструменты, их объективность и применимость для мониторинга дистанционных сотрудников. Цифровизация в эту сферу управления организацией пока не проникла. Похоже, что в большинстве случаев сотрудников оценивает непосредственный руководитель: или когда они физически находятся в поле зрения (в офисе / на предприятии), или путем установления неких индивидуальных/групповых показателей эффективности (целей) и периодического отслеживания их выполнения.

Следят в любом случае либо за людьми (выглядит занятым – значит, работает хорошо), либо за цифрами (достиг планового объема продаж – молодец). Анализ возможных барьеров, возникающих перед сотрудниками на пути выполнения установленных KPI, выявление возможных «узких горлышек» и «слабых звеньев» для повышения эффективности работы людей, снижение нагрузки и риска выгорания и увольнения ценных кадров за счет оптимизации процессов в этом случае остаются за бортом внимания работодателей. Между тем наиболее развитые цифровые инструменты управления эффективностью персонала предлагают анализировать именно эти параметры.

Возможно, такое спокойное отношение к вопросам управления эффективностью связано с тем, что большая часть обеспокоенных участников опроса напрямую не связывает изменения эффективности труда «удаленщиков» и финансовые показатели организации? Действительно: свыше половины (**52%**) респондентов на вопрос, связаны ли эффективность сотрудников на удаленке и финансовые показатели организации, отвечают отрицательно. Однако и признающих зависимость финансовых показателей от уровня эффективности сотрудников – не намного меньше (**40%** опрошенных). **А каждый пятый респондент вообще отмечает, что финансовые результаты компании ухудшились из-за снижения эффективности дистанционного труда.**

Связаны ли финансовые результаты компании с удаленкой



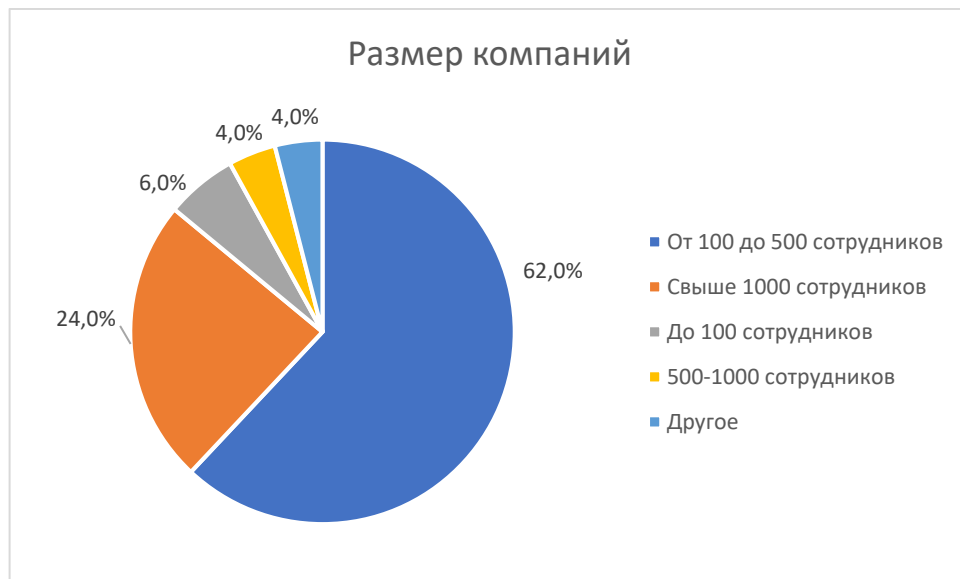
В целом ситуация выглядит так, как будто проблема существует, но никто не знает, как ее решить.

5. Характеристики респондентов

5.1 Отраслевой ландшафт опрошенных компаний



5.2 Распределение опрошенных компаний по размеру



6. Выводы

Результаты исследования показали, что ситуация с эффективностью сотрудников при переходе организации на дистанционный/гибридный формат занятости далеко не однозначная.

С одной стороны, часть респондентов оптимистично заявляет о некотором росте эффективности дистанционных сотрудников по сравнению с офисным форматом. Также значительная часть опрошенных не отмечает влияния эффективности удаленных сотрудников на финансовые показатели организации либо расценивает дистанционную работу как позитивный фактор для финансового состояния их компаний.

В то же время вопросы эффективности работы сотрудников на удаленке признаны беспокоящими 46% руководителей организаций респондентов. Более половины этих организаций также солидарны в определении основной причины возможного снижения эффективности удаленных сотрудников: это несовершенство организационных процессов, обостряющихся при переходе в онлайн. Значительная часть «обеспокоенных» руководителей при этом не видит работающих способов/инструментов для управления эффективностью сотрудников в дистанционном формате. С традиционным «бичом» дистанционной работы – переработками, выгораниями и увольнениями – большинство также предпочитает бороться традиционными способами: запрещая формальные переработки и работу в выходные дни, а также доплатами за сверхурочные и другими составляющими компенсационного пакета. Используемые методы оценки эффективности сотрудников также традиционны: это индивидуальные или коллективные KPI, чаще всего оцениваемые по факту их выполнения/ невыполнения.

Использование инструментов, позволяющих анализировать содержание текущих процессов, не дожидаясь наступления негативных последствий (выявление «бутылочных горлышек» и «слабых звеньев», анализ и оптимизация нагрузки на подразделения и людей, обоснованное выявление наиболее и наименее эффективных и т. д.), и оценивать действия сотрудника не только по результату, но и в процессе, пока, по всей видимости, остается для российских организаций такой же terra incognita, как и сама удаленка. А между тем как раз сейчас на рынке появляются цифровые инструменты именно с такой функциональностью.

Контакты

info@rt-solar.ru

support@rt-solar.ru

+7 (499) 755-07-70

продажи и общие вопросы

+7 (499) 755-02-20

техническая поддержка

125009 г. Москва, Никитский переулок, 7с1