

logitech 罗技

# 为员工配备适用于混合式办公的设备

罗技远程办公研究：  
研究结果揭示的员工需求



# 目录

1 简介

3 方法

4 IT 部门和员工硬件标准

8 员工普遍面临挑战

9 问题

10 视频

14 音频

16 人体工程学

18 后续解决方法

23 结论

24 罗技的建议



# 简介

在疫情初期，企业领导者预计，企业在短期远程办公后会迅速恢复“正常”状态。但事实并非如此。

相反，混合式办公已然成为新常态，而且大多数员工表示，他们更喜欢远程办公和混合式办公带来的灵活性<sup>1</sup>。与此同时，企业领导者正在努力平衡员工的需要和业务的需求。所有这一切都是在充满不确定性、紧张感和风险的氛围中发生的，包括员工如何优先考虑工作与生活的平衡、他们对工作的期望，以及激烈的人才竞争等方面。

因此，在最近一项针对 2022-23 年 CEO 优先事项的**研究**中发现，员工队伍相关问题已成为三大战略性业务优先事项之一也就不足为奇了。

此外，在疫情爆发近三年后，组织才刚刚开始制定实施混合式办公的计划。许多事情仍是未知数。然而，领导者们越来越意识到，他们迫切需要找到同时适用于员工和组织的有效方法。

<sup>1</sup>Microsoft 2022 年工作趋势指数

# 揭示复杂性

在本报告中，我们从用户的角度着手了解当前的远程协作体验。我们的目标是帮助组织了解员工最紧迫的需求，以便他们更好地为未来的工作做好准备。

我们将分享近期相关研究的要点，探索居家办公员工使用电脑、鼠标、键盘和显示器等标准规格电脑设备进行远程协作的体验。我们还将这些研究结果与我们通过调查 IT 决策者所观察到的结果进行比较。

我们发现，尽管企业为员工配备的设备可以胜任传统办公室中的工作并有助于提升工作效率，但大多数员工仍无法获得出色的远程协作体验。



# 方法

## IT 决策者研究

罗技对大型组织中的 1,000 多名 IT 硬件决策者进行了调查<sup>2</sup>，以了解他们的硬件和软件标准是否在疫情期间发生了变化。随后，我们与市场研究公司 **Escalent** 合作，进行了深入采访，以进一步探索我们的发现。本研究的要点提供了重要背景信息，有助于我们理解将重点转移到员工体验时所观察到的情况。



## 终端用户研究

通过 **ETHNO** 进行的家庭采访，我们发现了参与者在使用标准规格设备进行视频通话和居家办公时遇到的数十个问题。

然后，我们对美国、德国和中国的更多人员进行了调查<sup>3</sup>，以了解这些问题对人们在线进行视频协作的影响程度。我们与市场研究公司 **2CV Research** 合作，调查了 3,000 多名主要配备标准规格电脑设备的远程员工的看法和需求。



<sup>2</sup>IT 硬件决策者定量和定性研究分别于 2021 年 5 月和 2022 年 5 月进行。

<sup>3</sup>继 2021 年 11 月进行定性研究之后，2022 年 5 月进行了终端用户定量研究。

# 办公方式发生巨大变化，但办公工具未能与时俱进

当世界各地的办公模式从办公室办公转向远程办公时，为员工配备设备的标准并未发生太大变化。大多数员工将设备带回家，并将餐厅、卧室、沙发等空间设置为临时办公空间，有些人甚至设置了专用的家庭办公室。

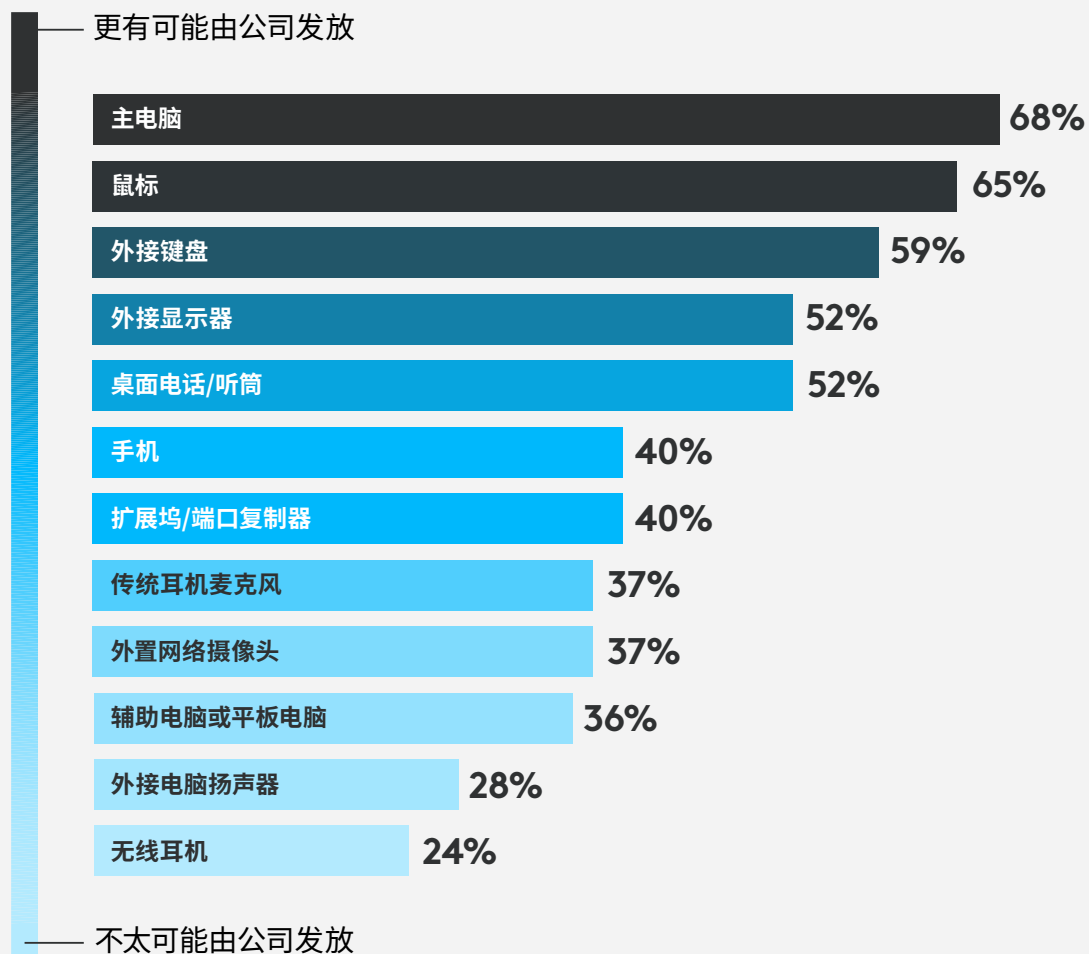
大多数人将在办公室使用的标准规格电脑和外设带回家中；而在办公室时，他们大部分协作都是在会议室中进行的。两年多来，员工几乎完全通过视频进行协作，但为他们提供技术产品的标准却几乎没有太大改变。



# 进行视频协作时， 员工只能使用自己的设备

在我们对 IT 硬件决策者的调查中发现，不到 40% 的受访者表示，他们的组织提供了可优化音视频性能的外置网络摄像头、耳机麦克风或其他配件，尽管许多员工采用远程会议方式已经一年有余。

提供给员工的设备要么根据标准提供，要么按申请并审批的形式提供



# 员工正努力了解和解决自己的问题

虽然在开始实行全职远程办公时，一些组织确实认为有必要转变观念，为员工配备相关工具，但最近对 IT 领导者的深入采访表明，现状几乎没有太大变化。

这给员工或经理带来了意想不到的负担，他们需要自行面对在以视频为主的远程办公模式中遇到的挑战，并寻找可能对他们大有裨益的解决方案。





# 对于远程/混合式员工而言，什么是“标准规格”硬件？

“我们为员工提供了笔记本电脑，并为大多数人提供了手机。默认情况下，有一两个员工级别不符合此条件，但如果经理认为有需要，我们也会提供相关设备。在外设方面，如果员工需要显示器、键盘或鼠标，可以随时提出申请。”

— 时尚奢侈品零售/电子零售 IT 总监

“我们通常会为员工配备台式机或笔记本电脑，具体取决于其经理的要求。他们很可能会获得两台显示器，可能会或不会获得其他外围设备。”

— 医疗保健 IT 总监



# 传统硬件标准致使混合式员工得不到足够的设备

在研究过去一年以视频为中心的远程员工体验时，我们发现，这些员工在家庭环境中缺乏可实现出色协作体验和提升办公效率的设备，因此遇到各种挑战和效率低下的问题。

这些挑战普遍存在于四个主要方面。



视频



音频



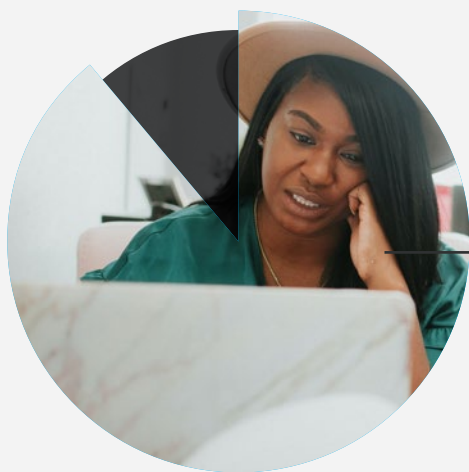
人体工程学



后续解决方法

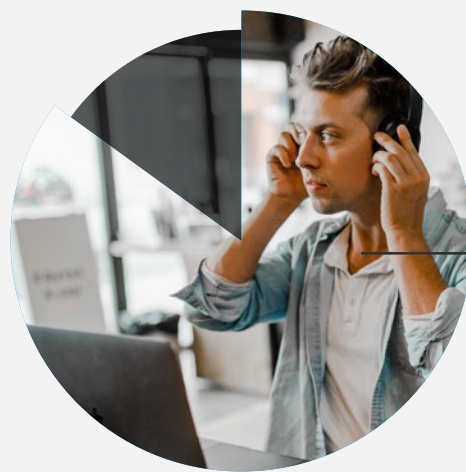
# 大多数受访者都面临视频和音频问题

鉴于在视频会议期间使用电脑内置摄像头、麦克风和扬声器的局限性：



89%

的受访者面临视频问题



85%

的受访者面临音频问题

## 视频问题：光线不佳



64%

的受访者遇到家中光线不佳或不足的问题，导致出现阴影阴影或色彩不平衡



63%

的受访者遇到日光不断变化和季节性光照变化的问题

## 用户心声引述

“

我的房间光线不足，我一直在努力解决这个问题。在冬季，我一直在尝试找到理想的光线解决方法。”

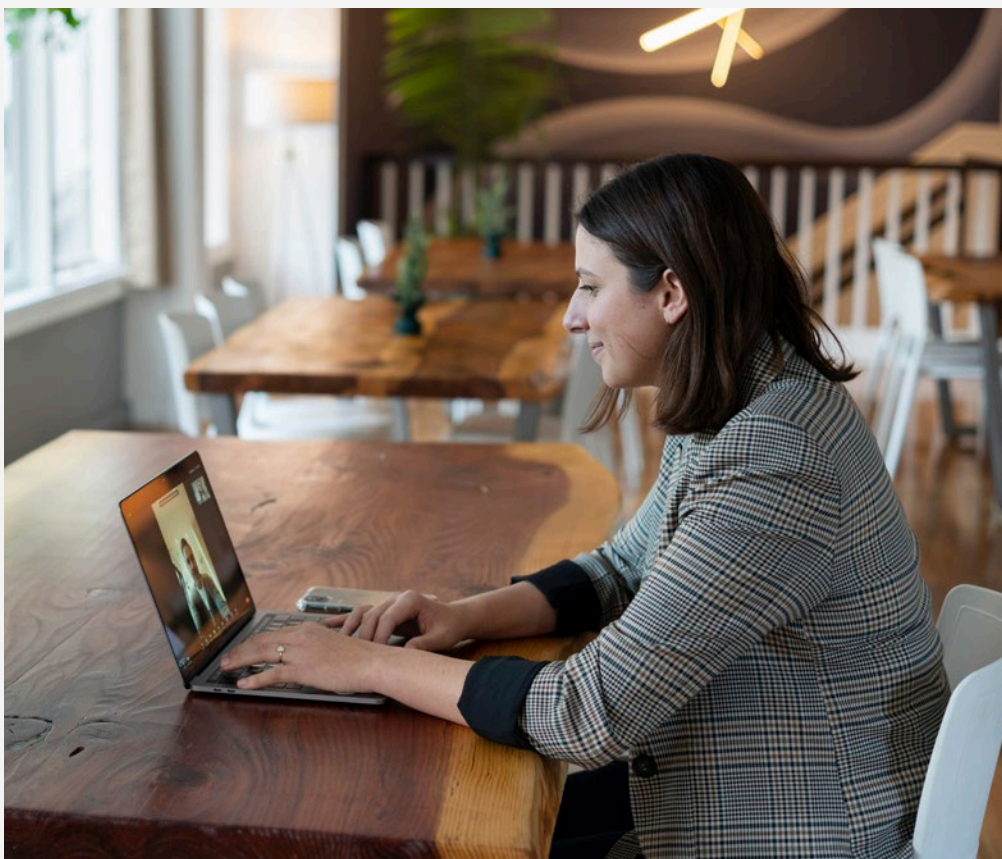
“我可以调整（工作）灯的位置。但它的光线还非常刺眼，让我的眼睛感到不舒服。”

“当我在楼上工作时，光线完全不同；在显示器上，我看起来是红色的，就像发烧了一样！”



## 视频问题：画质不佳或效果不自然

在很大程度上，员工面临的视频问题源自所使用的电脑内置摄像头。



65%

的受访者表示，他们的**内置摄像头效果不佳**，让他们看起来很糟糕

64%

的受访者表示，他们在通话中看起来总是在看别处/低着头/没有看其他人

63%

的受访者表示，他们在**镜头中的形象并不理想**，也不像现实生活中那样

## 用户心声引述

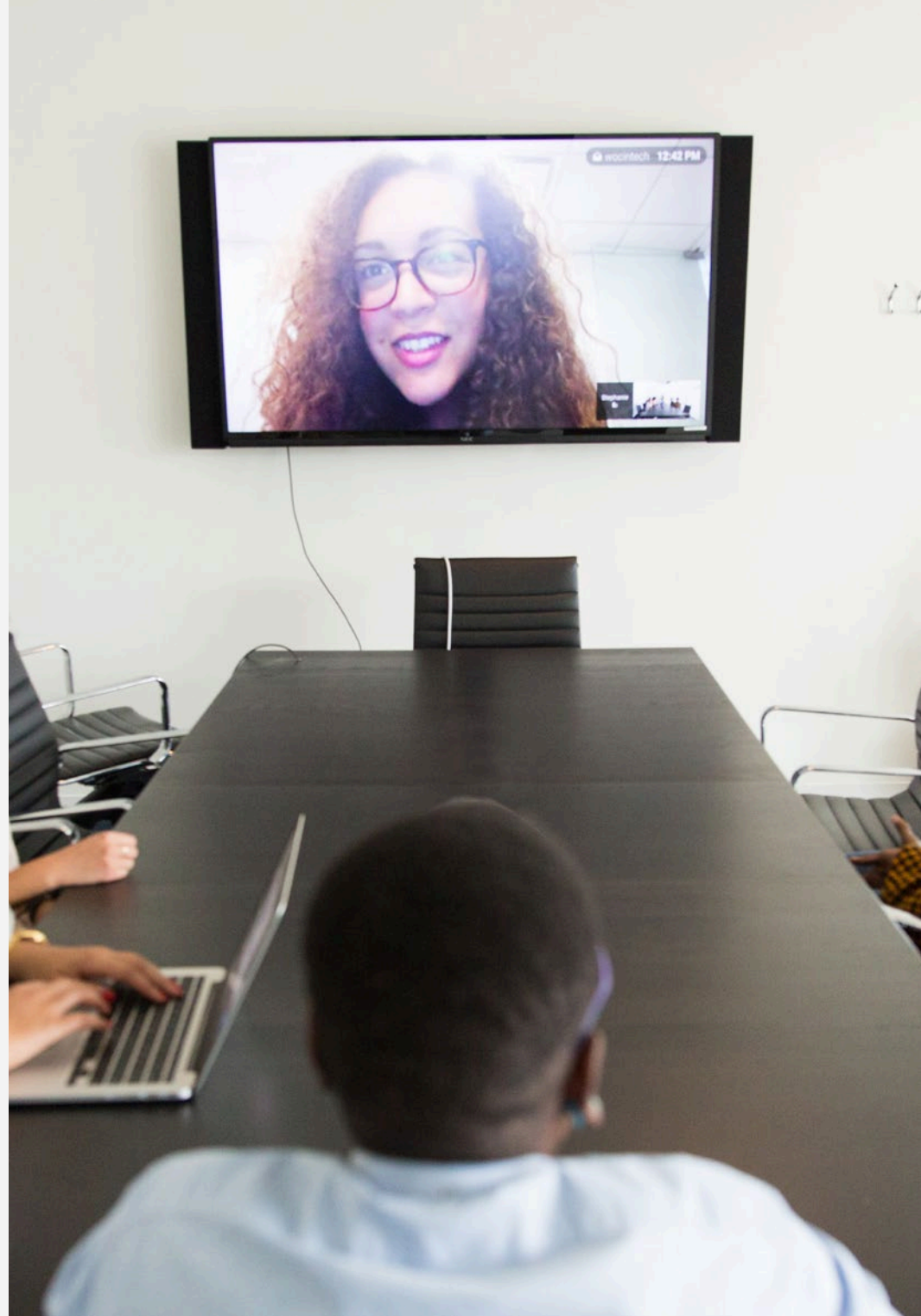
“

在向 400 位教师做演讲时，我不希望自己整张脸填满了画面。你可以看看新闻节目，他们的头并没有那么大。”

“某些参会者在镜头中的效果就像将摄像头放在桌上拍摄的一样，我不想看别人的下巴。”

“我有时会前倾身子看屏幕上的内容，但人们只能看到我的额头。”

“我的这个形象效果欠佳。脸部周围一片漆黑。明亮的光线从侧面射入。”



# 音频问题：电脑扬声器、麦克风和消费级耳机麦克风严重影响沟通体验



60%

的受访者遇到**电脑扬声器音质不佳**的问题



66%

的受访者在通话时遇到**因源于他人的背景噪音使通话不清晰**的问题



58%

的受访者在通话时遇到**家庭噪音干扰**的问题



49%

的受访者表示，他们遇到**无法连接入耳式/头戴式耳机**的问题



## 用户心声引述

“有时，如果我听不到对方的声音，我会认为是笔记本电脑的问题，我会将它展开一定角度，让扬声器朝上。这样，我可以更轻松地听到别人的发言。”

“在通话时，如果对方使用嘈杂的扬声器麦克风或电脑麦克风，我会无法集中注意力。”

“在会议期间，我的入耳式耳机会时不时没电。因此，如果旁边有手机的话，我会先用手机免提功能通话，以便改用已充满电的耳机。我每次只使用一只耳机，让另一只充电。”



# 员工遇到人体工程学方面的问题

除了音画质问题外，研究数据还表明，远程办公体验的其他方面也受到影响。



58%

的受访者表示，  
为了将自己呈现在画面中，他们  
不得不采用不舒服的坐姿

70%

的受访者表示，  
通话期间久坐后  
会使身体感到  
不适

## 用户心声引述

“

如果我站着，我不想低头看笔记本电脑。这是糟糕的姿势，会造成颈部问题。所以我希望视线可以高点，与显示器齐平。”

“我坐在椅面的前半部分，以便挡住电视。我只希望人们看到盆栽植物和身后的侧墙，而不是客厅的其他部分。”

“看着笔记本电脑时，我感到它的屏幕是如此之小。这让我很苦恼，我希望可以拥有能减少眼睛疲劳的设备。”



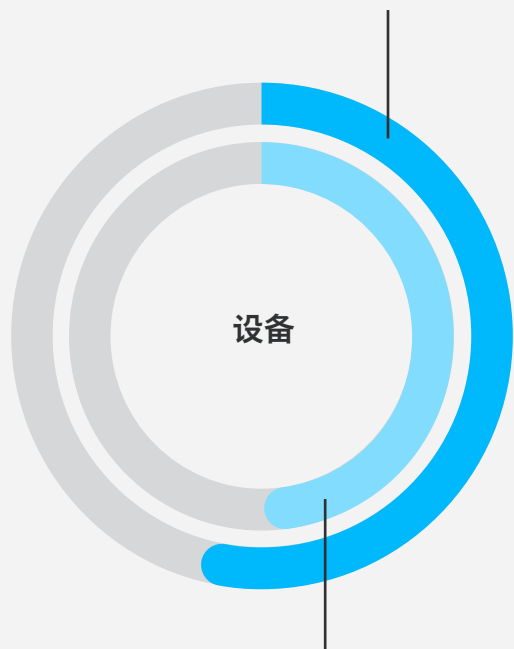
# 需要频繁手动解决问题，效率低下

我们发现，员工在准备视频通话时需要手动调整设备、环境和自身情况，这浪费了大量时间，而且效果无法预测，时好时坏。



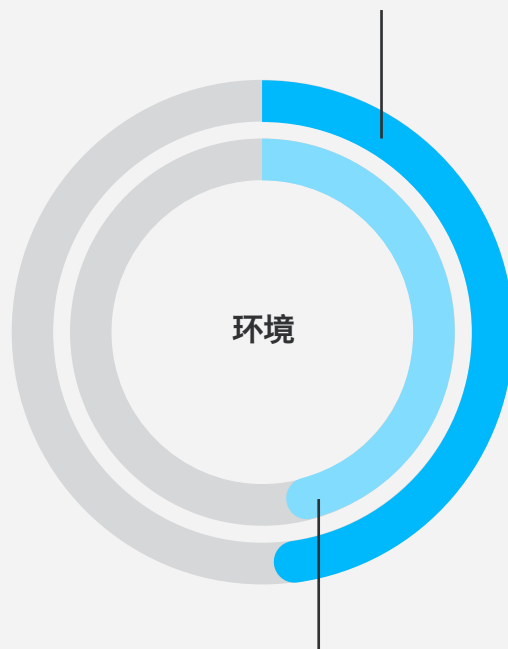
# 相关调整随时都可能进行，因此打断了流程，造成不必要的干扰

**53%** 的受访者会进行设备检查，以确保扬声器和麦克风可以正常使用



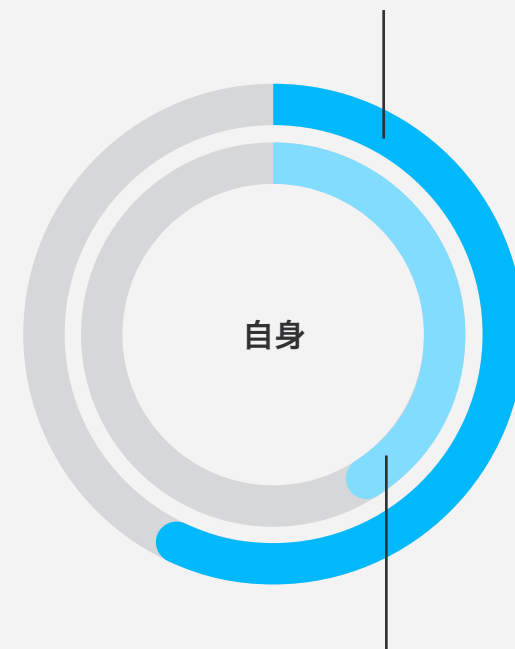
**48%** 的受访者会调整办公空间的光线，包括灯光和窗户

**48%** 的受访者会进行检查，以确保通话环境不存在噪音干扰



**46%** 的受访者会考虑或调整其他人可以看到的周围环境/办公空间

**57%** 的受访者会调整自身的形象，包括衣着和发型



**41%** 的受访者会考虑或调整摄像头拍摄脸部的角度

需要频繁手动解决问题，效率低下

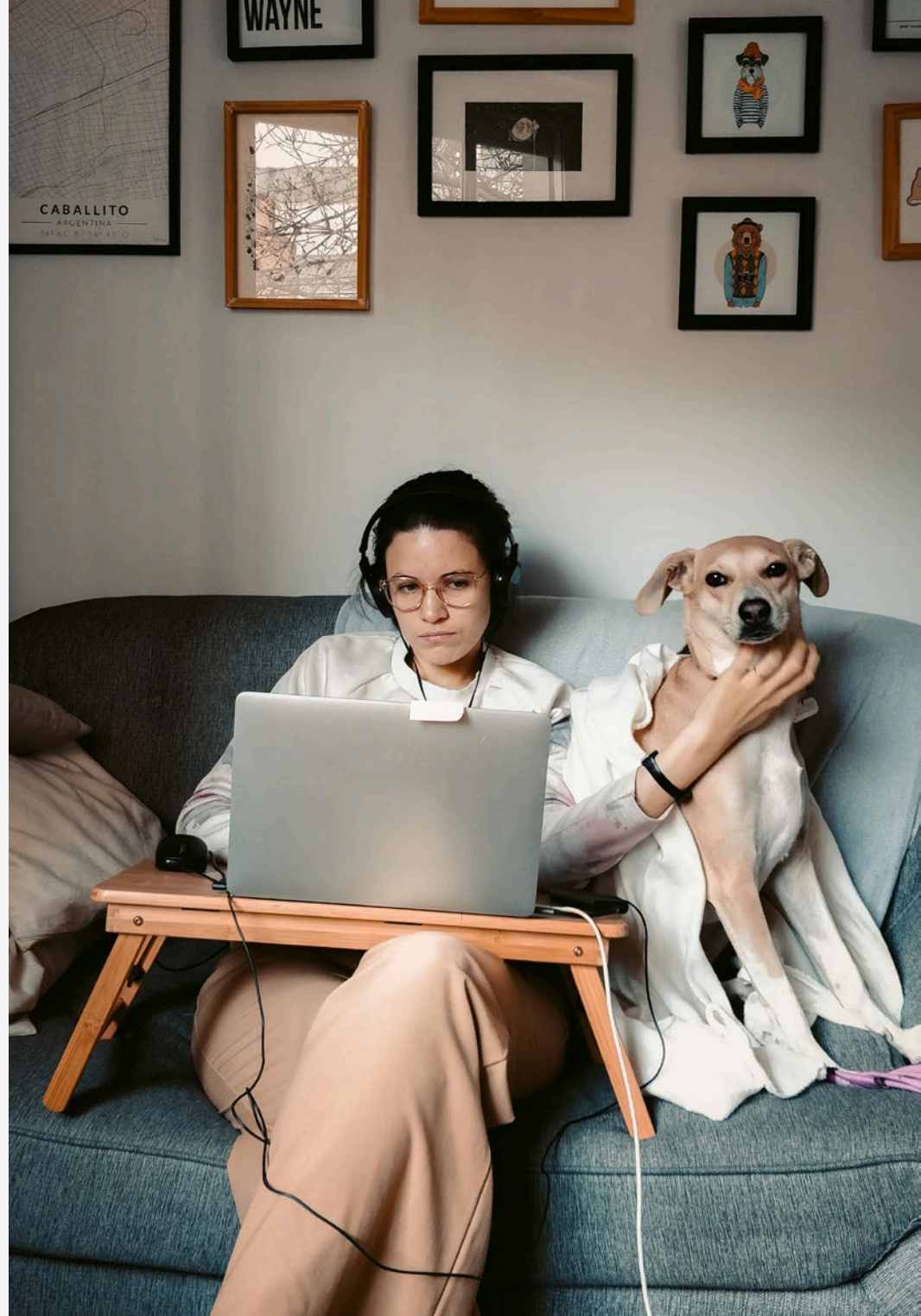
## 用户心声引述

“

我需要检查一下画面，确保自己适当居中。或者，在记笔记时：‘我的形象会怪异地扭曲吗？’”

“我希望在画面中保持居中，同时还能记笔记。我总觉得自己必须做出艰难的取舍。”

“如果外面很亮，我需要移动笔记本电脑以避免窗户。否则光线会太强，让一切显得很糟糕。”



# 无论员工年资如何，都普遍面临挑战

22%

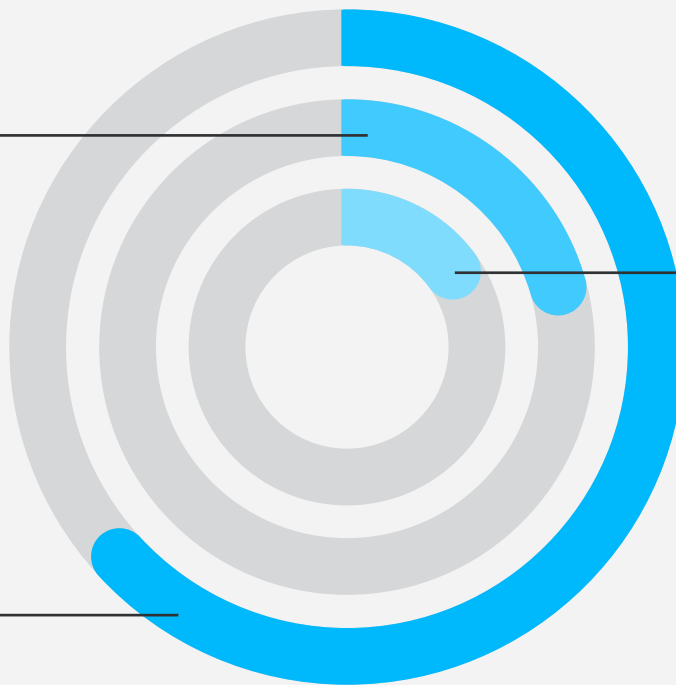
是新入职者

19%

是资深员工

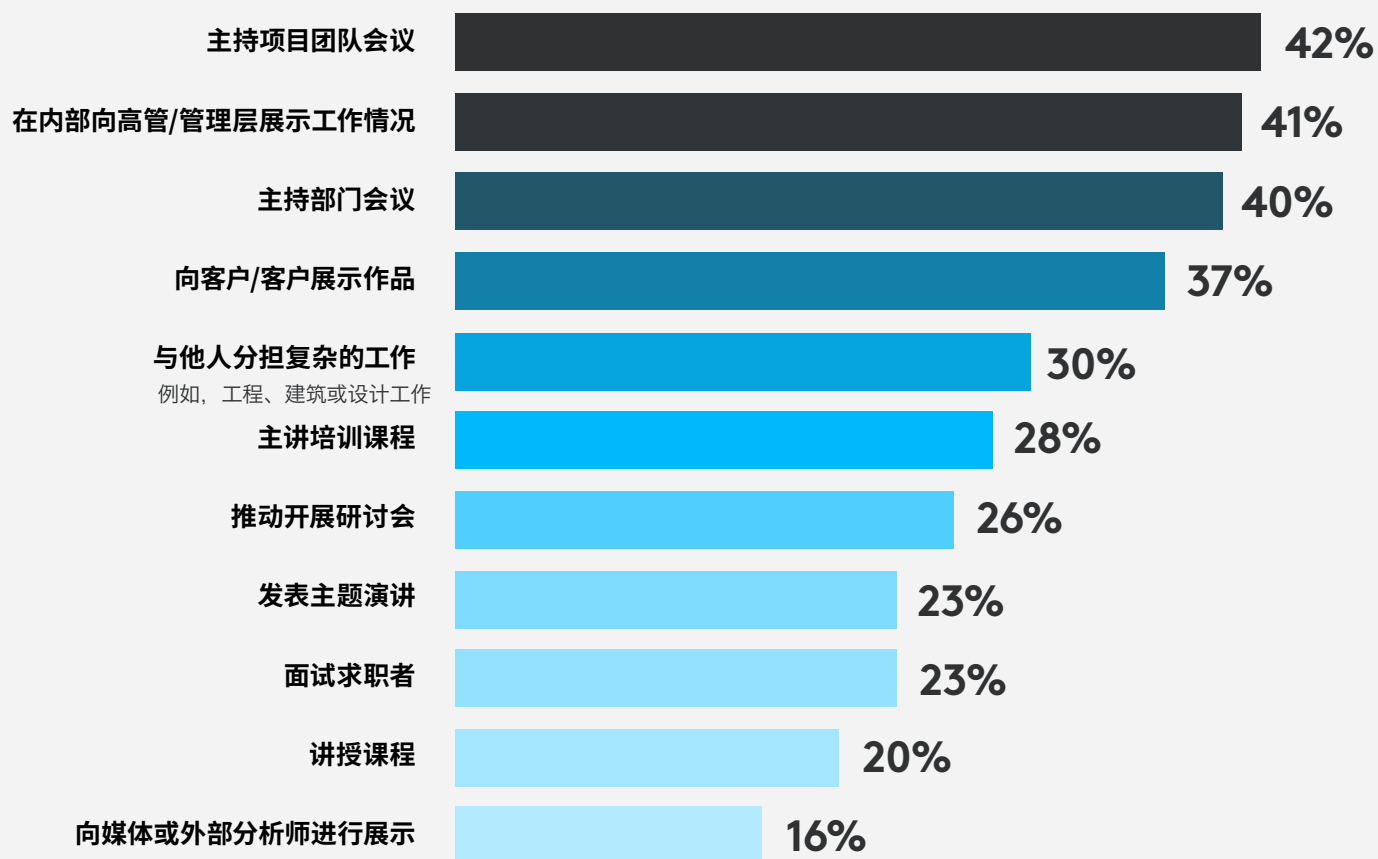
57%

是管理层人员或高管



# 受访者表示，在主持重要会议时缺乏必要的设备

按会议类型划分的视频会议使用情况：





# 结论

员工的需求已经发生变化，他们用于协作的技术产品也应与时俱进。

为实现远程协作，企业需要重新审视和改进为个人工作效率而设立的标准。无论是在家中还是在办公室，办公空间都应为线上协作而设计，不应局限于过去二十年所注重的功能。

员工正面临着不必要的障碍，而目前已获认证的商业级设备很容易消除此类障碍。要应对突然转变的办公环境所带来的问题，主动为混合式员工提供线上协作所需的工具是较为简单的方法之一。



# 罗技的建议

- ✓ **提高领导层的认知**，让他们认识到用户面临的挑战，如本研究报告中所述
- ✓ **对组织中的员工进行调查**，了解他们在协作和工作效率方面遇到的挑战
- ✓ **在实施混合式办公计划时**，根据您的发现确定组织要求、实施更改并更新您的观点
- ✓ **推荐和部署相关工具**，例如网络摄像头、降噪入耳式耳机、降噪耳机麦克风以及协作扩展坞等，从而大幅提升混合式办公体验
- ✓ **为确保兼容性**，选择已获 **Microsoft Teams、Zoom、Google Meet** 和其他主流云平台认证的设备

**详细了解**适用于混合式办公的罗技视频协作解决方案。





## logitech 罗技

[www.logitech.com.cn/zh-cn/business](http://www.logitech.com.cn/zh-cn/business)

### Americas

7700 Gateway Blvd  
Newark, CA 94560 USA

### Logitech Europe S.A.

EPFL - Quartier de l'Innovation Daniel Borel  
Innovation Center CH - 1015 Lausanne

### 罗技（中国）科技有限公司

上海市静安区长寿路1111号悦达889中心25楼  
电话：86-21-22302666  
传真：86-21-64313193

2022年11月发布

版权所有 © 2022 罗技。罗技、罗技标志、Logitech 和其他罗技商标均归罗技所有，并或已注册。所有其他商标均是其各自所有者的财产。罗技对于本出版物中可能出现的任何错误不承担任何责任。本出版物中包含的产品、定价和功能信息如有更改，恕不事先通知。