

研究摘要

2021 年的 员工期望

疫情阴影持续笼罩, 人才吸引拉开序幕

IBM 商业价值研究院



2021 年的 员工期望

2021 年的员工期望

2020 年是让人刻骨铭心的艰难一年。新冠病毒疫情导致社会封锁、公司裁员, 对人们日常生活的方方面面都造成了严重冲击。无论是企业还是消费者, 都在想方设法节省开支以期渡过难关 — 希望一切能够在 2021 年快速恢复正常。

但日复一日, 形势依然不甚明朗。疫苗推出进展缓慢, 让万众期待的社会重新开放一再推迟。经济复苏势头也很疲软。在 2020 年, 全球劳动力市场裁减了相当于 2.55 亿个全职员工岗位, 2021 年则可能还会裁减 1.3 亿个。¹ 在美国, 女性和有色人种在裁员潮中首当其冲, 这也加剧了劳动力中业已存在的不平等现象。²

这种混乱的形势让员工和高管持续经受痛苦折磨。但疫情肆虐已近一年, 是时候该面向未来了。为了更好地了解员工观念在 2020 年发生了怎样的变化, 以及在 2021 年有何动机和抱负, IBM 商业价值研究院 (IBV) 与 Survey Monkey 合作, 在一月份对来自 9 个国家或地区的 14000 多位消费者开展了一次调研。

我们发现, 员工普遍对雇主在疫情期间为他们的福祉与健康提供的支持感到满意。在保障员工的身心健康以及经济福利方面, 大多数雇主都获得了平均或高于平均水平的分数。但无论哪行哪业, 打高分的员工都不到五分之一。

这个调研结果值得雇主们驻足反思。尽管他们在 2020 年满足了员工的期望, 但决不能裹足不前, 否则就可能陷入人才危机。如果高管想要留住顶尖人才, 尤其是 Z 世代和千禧一代, 他们就需要了解员工在 2021 年不断变化的期望、动机和抱负。

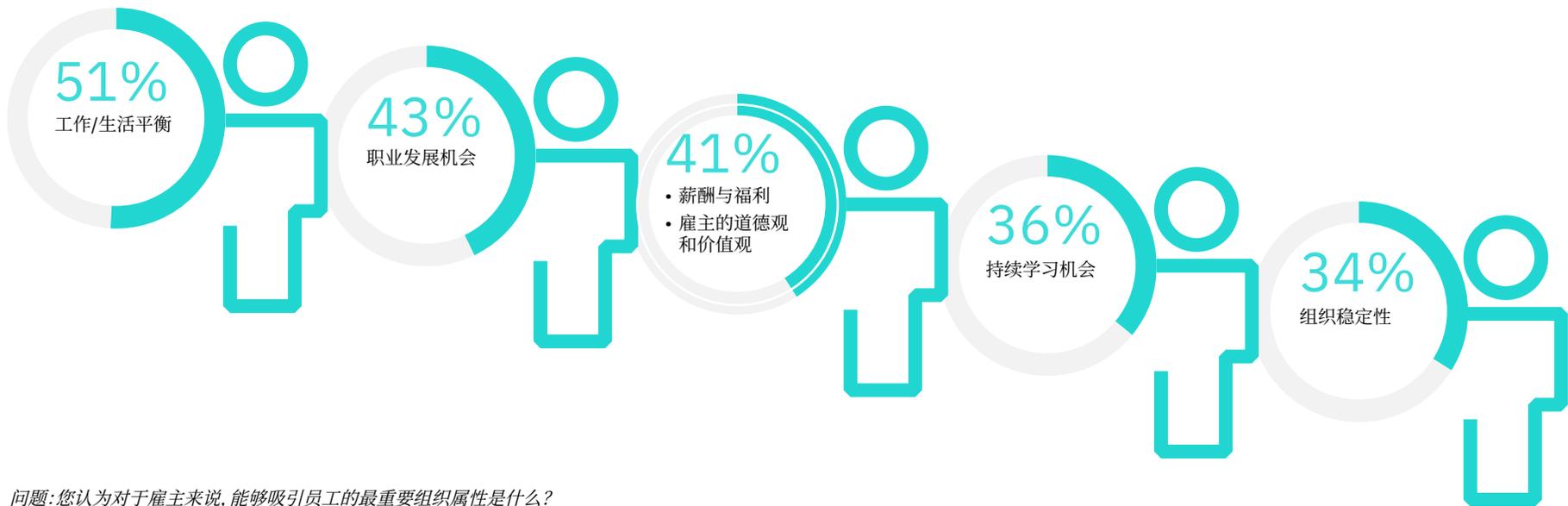
员工期望

在展望未来时,员工的需求就像他们自己一样呈现出多样化。在回答雇主该怎样吸引员工时,受访者认为工作与生活平衡(51%)和职业发展机会(43%)最为重要,其次是薪酬和福利(41%),再接下来是雇主的道德观和价值观(41%)。超过三分之一的员工认为持续学习机会(36%)和组织稳定性(34%)是吸引他们的关键因素(见图1)。

图 1

员工都想要

员工的期望远不止薪酬。



问题: 您认为对于雇主来说,能够吸引员工的最重要组织属性是什么?

这种范围广泛的期许和愿望表明,员工希望从雇主那里获得的不仅仅是报酬。对于年轻员工来说,尤其如此。只有 29% 的 Z 世代受访者表示,具有竞争力的薪酬和福利是吸引他们的关键因素,而 55 岁以上的受访者中,这个比例接近一半 (49%)。

在回答雇主对这些期望的实现程度时,员工们似乎不以为然。只有大约一半的员工在回答雇主是否全面地满足了自己最看重的方面时,打了高分。虽然 55% 的员工在道德观和价值观方面给雇主打出了高分,但只有不到一半的员工对职业发展和晋升机会 (48%) 以及薪酬和福利待遇 (47%) 感到满意(见图 2)。

弥补差距

为了体现对员工更加全面的支持,一些知名品牌企业推出了疫情救助计划,旨在提高员工满意度、维系度和敬业度。例如,在今年一月,大型零售商 Target 宣布,它将把疫情福利延长到 2021 年。免费的虚拟医疗、隔离期工资和确诊治疗期的工资以及后备的家庭治疗福利等开支,让该品牌企业在 2020 年员工健康、安全和福祉方面的支出较 2019 年增加了 10 亿美元。³

2021 年 IBM 首席执行官调研表明,这种以员工为中心的投资是业绩出众的组织从同行中脱颖而出的关键因素之一。业绩出众的企业是指那些自己报告称在 2020 年之前和 2020 年期间实现高收入增长的组织。在表示即使会影响到企业利润,也会对员工福利给予支持的受访者中,业绩出众企业的比例要比业绩欠佳的同行高出 99%。⁴

即使高管们表示他们支持员工,但仍有差距需要弥补。IBV 最近的一项研究发现,虽然 80% 的高管表示自己的企业支持员工的身心健康,但只有 46% 的员工认可企业确实做出了相关努力。与此类似,76% 的高管表示自己的组织在疫情期间为新型工作方式提供了充分的培训;但只有 38% 的员工同意这种说法。⁵

2021 年的员工期望

这种程度的认知错位会让那些对工作场所提出明确要求的员工倍感失望。在 2021 年 1 月的调研中,超过三分之一的受访者表示,在过去一年中,他们和同事要求雇主提供更为灵活的工作安排,提高薪酬和福利待遇,给予更多的人身和财务安全保障。然而,在满足最主要的需求方面,只有大约一半的员工给雇主打出高分。

图 2 无法兑现

只有一半的员工对雇主满足其期望方面给出高分。



问题: 您的雇主组织在这些属性方面表现如何? 百分比表示选择“非常好/B”或“优秀/A”的受访者占比

与员工的倦怠情绪做斗争

缩小这一差距是在 2021 年吸引、留住和激励员工的关键所在。高管可能需要重新思考如何将支持员工队伍与其他最主要的优先任务进行协调。

例如, 2021 年 IBM 首席执行官调研发现, 企业领导专注于加速数字化战略的实施, 他们认为这是未来成功的关键推动力。由于新冠病毒疫情, 企业转变了优先任务, 原先阻碍技术进步的组织障碍不攻自破。根据 IBV 最近的调研, 有三分之二的受访高管表示, 疫情使他们得以推进以前阻力重重的转型计划。⁶

跨越式发展的机会既令人兴奋, 又十分必要 — 但这种快速变化也对员工造成了不利影响。2020 年 9 月 Microsoft 的一项研究发现, 30% 的全球信息员工和一线工作者表示, 疫情加重了他们的工作倦怠感。来自 Microsoft 团队的数据显示, 员工参加的会议和管理的聊天次数明显增多 — 这包括在下班后, 短信数量增加了一倍。⁷

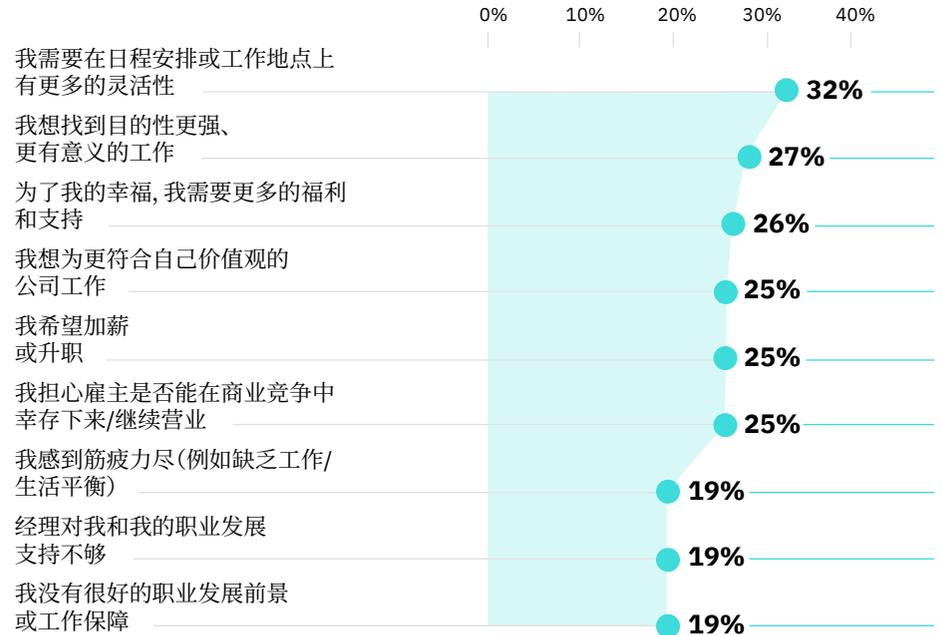
这或许可以解释为什么我们的调研发现, 即便面对大规模的全球经济危机, 2020 年仍有五分之一的员工主动跳槽。Z 世代 (33%) 和千禧一代 (25%) 占这些跳槽受访者的一半以上, 这一结果表明雇主迫切需要找到留住年轻人才的方法。人们换工作的最主要因素是追求工作地点的灵活性 (32%), 紧随其后是希望找到目标更明确、更有意义的工作 (27%)。大约四分之一的受访者表示希望获得更好的福利和支持, 或者希望加薪或升职 (见图 3)。

2021 年的员工期望

图 3

另谋高就

2020 年, 疫情并没有让员工停下跳槽的脚步。



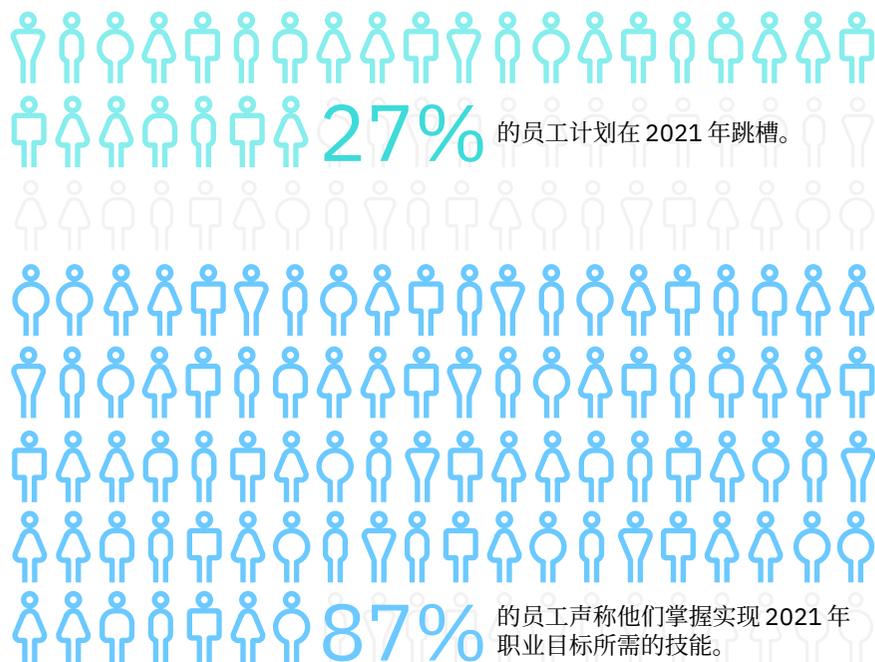
问题: 您跳槽的主要原因是什么?

展望 2021 年,这一趋势有增无减。超过四分之一的员工希望在 2021 年跳槽 — 其中超过 60% 的人在 1 月份已经这样做了。Z 世代和千禧一代在这一群体中所占比例最大。

图 4

寻找新工作

经济的缓慢复苏并没有影响员工对工作前景的看法。



问题 1: 您打算在 2021 年换工作吗?

问题 2: 您是否掌握实现 2021 年工作/就业目标的必要技能?

2021 年的员工期望

准备离职或已离职的受访者列举了许多与 2020 年跳槽的人相同的理由。然而,加薪和晋升机会跃升至 2021 年跳槽原因的首位,超过三分之一的受访者将这些财务动机列为谋求职业变动的首要原因。大约有四分之一的受访者仍然认为,在福祉方面获得支持以及渴望从事更有意义工作是跳槽的主要动机。

在就业形势异常严峻的情况下,还有如此之多的员工寻找新的工作机会,因此高管们必须警惕在招聘提速的过程中会发生什么。而这可能并不像美国政府的就业数据所显示的那么遥远。ManpowerGroup 最新的全球就业展望调研发现,从 2020 年第四季度到 2021 年第一季度,在受访雇主所在的 43 个国家或地区中,有 32 个的招聘意向有所增加。⁸ 员工们对自己的能力也很有信心,表示能够胜任这些新职位。根据调研,有 87% 的员工声称他们掌握了实现 2021 年的工作/就业目标所需的必要技能(见图 4)

虽然这种自我评估结果可能显得有些过于自信,但组织应当担心,宝贵人才的大量流失会对未来的业绩表现造成怎样的影响。2021 年 IBM 首席执行官调研发现,业绩出众的 CEO 认为,特定于行业的技能 (70%) 和技术技能 (69%) 对他们未来 2 至 3 年的成功至关重要 — 因此,留住行业资深人士和数字原生代员工变得尤为重要。⁹

2021 年成功的关键可能在于沟通。通过建立对话,使决策过程透明化,企业就有机会与员工建立更深入、更有意义的关系。有了正确的情报,他们就可以在员工真正渴求的方面投入更多 — 并在长期内提高员工的敬业度和忠诚度。

行动指南

给雇主的小贴士：

1. *主动与员工交流,更好地了解员工对自己和职业发展最看重的方面。*如果雇主能够营造具有归属感的文化氛围,员工就更有可能展现真我,敞开心扉。员工可以进行选择。他们更倾向于善于倾听并采取行动的雇主。

2. *打造永久学习的文化,奖励持续的技能成长。*大多数员工都希望获得成功,实现成长。雇主要么打造学习型文化,培养员工的技能和才能,要么就等到离职面谈时才发现竞争对手是谁。

3. *不要把员工的付出视为理所当然。*疫情提醒我们,生命是多么脆弱。过去一年每个人都经历了太多。雇主必须表现出对员工的同情和关心——悉心关怀员工的身心健康和财务状况。

给员工的小贴士：

1. *为自己做宣传。*要将自己最看重的方面告诉雇主,否则不能指望雇主知道。开诚布公,向雇主清楚地表明自己的职业目标。

2. *坚持持续学习。*最终,我们要对自己的职业发展和个人成功负责。技能要求在迅速变化。因此必须让自己的技能与时俱进,与工作息息相关,这对未来的职业发展至关重要。

3. *不要在价值观或健康方面妥协。*大多数人成年后的大部分时间都在工作。我们每天全身心投入到工作后应该感到舒适,无需害怕评判和报复。研究表明,生活得更真实的人,更有可能拥有更健康的心理——而心理健康通常等同于身体健康。¹⁰许多领先组织和企业都在努力营造富有归属感的文化,让员工能够展现真实自我。

选对合作伙伴,驾驭多变的世界

在 IBM,我们积极与客户协作,运用业务洞察和先进的研究方法与技术,帮助他们在瞬息万变的商业环境中保持独特的竞争优势。

IBM 商业价值研究院

IBM 商业价值研究院 (IBV) 站在技术与商业的交汇点,将行业智库、主要学者和主题专家的专业知识与全球研究和绩效数据相结合,提供可信的业务洞察。IBV 思想领导力组合包括深度研究、专家洞察、对标分析、绩效比较以及数据可视化,支持各地区、各行业以及采用各种技术的企业做出明智的业务决策。

访问 IBM 商业价值研究院中国网站,免费下载研究报告: <https://www.ibm.com/ibv/cn>

备注和参考资料

- 1 “ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Seventh edition.” International Labour Association. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_767028.pdf
- 2 Kurtz, Annalyn. “The US economy lost 140,000 jobs in December. All of them were held by women.” CNN Business. January 8, 2021. <https://www.cnn.com/2021/01/08/economy/women-job-losses-pandemic/index.html>
- 3 Mayer, Kathryn. “Why Target is extending COVID benefits, handing out another bonus.” Human Resource Executive. January 26, 2021. https://hrxecutive.com/why-target-is-extending-covid-benefits-handing-out-another-bonus/?eml=20210126&oly_enc_id=6911D1584989B2Z
- 4 “Find your essential.” IBM Institute for Business Value. Accessed February 3, 2021. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/c-suite-study/ceo>
- 5 Anderson, Cindy, Anthony Marshall, Dave Zaharchuk. “Closing the chasm.” IBM Institute for Business Value. Accessed February 3, 2021. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/report/closing-chasm>
- 6 Anderson, Cindy, Anthony Marshall. “COVID-19 and the future of business.” IBM Institute for Business Value. Accessed February 3, 2021. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/report/covid-19-future-business>
- 7 Spataro, Jared. “A pulse on employees’ wellbeing, six months into the pandemic.” Microsoft. September 22, 2020. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/09/22/pulse-employees-wellbeing-six-months-pandemic/#:~:text=The%20pandemic%20increased%20burnout%20at%20work%E2%80%94in%20some%20countries%20more,feelings%20of%20burnout%20at%20work.>
- 8 “ManpowerGroup Employment Outlook Survey.” ManpowerGroup. Accessed February 3, 2021. <https://www.manpowergroup.com/workforce-insights/data-driven-workforce-insights/manpowergroup-employment-outlook-survey-results#%20>
- 9 “Find your essential.” IBM Institute for Business Value. Accessed February 3, 2021. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/c-suite-study/ceo>
- 10 “Authenticity as a predictor of mental health.” Klinička psihologija. December, 2017. https://www.researchgate.net/publication/324215160_Authenticity_as_a_Predictor_of_Mental_Health

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
美国出品
2021年2月

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的注册商标。以下 Web 站点的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表：ibm.com/legal/copytrade.shtml。

本档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论明示还是默示）的保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不旨在代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何组织或个人所造成的损失，IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方，IBM 并未对其进行独立核实、验证或审查。此类数据的使用结果均为“按现状”提供，IBM 不作出任何明示或默示的声明或保证。

国际商业机器中国有限公司
北京市朝阳区北四环中路 27 号
盘古大观写字楼 25 层
邮编：100101