

ORACLE + WORKPLACE INTELLIGENCE

重新掌有控制权：员工利用技术 恢复掌控

人工智能 (AI) 作为关键的职业发展工具引导员工



AI@Work: 2021 全球研究



人们渴望重新掌控生活， 正求助于技术来帮忙定义未来

在过去三年里，我们探究了工作中人与技术之间不断演变的关系——它如何影响我们的信任、我们的关系和我们的心理健康。但技术对我们的未来有何影响呢？对成功呢？最近的职场环境已天翻地覆，技术将如何帮助我们应对呢？

这场全球疫情改变了一切：我们的工作地点、工作方式、工作原因以及共事人员。组织和员工都被迫适应他们无法控制的情况，设法维持下去、保住工作，还要防止社交距离所带来的孤独感。

在我们为 2022 年做准备之际，员工们渴望重新掌控自己的未来，许多人都已经重新评价了成功对于他们的意义。技术已经帮助我们渡过了近年来最严峻的挑战，但问题依然存在：在未来职场中，技术将扮演什么角色？





为了找到答案, Oracle 与 Workplace Intelligence 合作, 对 13 个国家的 14,639 名员工、经理、人力资源主管和高管进行了调查。结果显示, 今年人们想法的变化之大令人瞩目。一些最令人惊讶的调查发现是:



82%

的人认为机器人比人类更能为其职业生涯提供支持

85%

想让技术帮忙定义未来

我们还发现:

85%

的员工对雇主给予的
职业生涯支持不满意

87%

认为公司应该多倾听他们的需求

随着人们在不断反思生活中真正重要的东西是什么, 组织应该站出来并提供正确的工具来帮助雇员茁壮成长。那些不这样做的公司将面临失去其最重要资产的风险——员工。

重要调查发现

2021年，疫情继续影响全球雇员

80%

表示，过去的一年给他们带来了负面影响，许多人经济困难，心理健康状况下降，缺乏工作动力。

人们渴望重新掌控自己的生活

83%

希望在未来一年内换工作，93% 希望改变个人生活。

人们感觉“陷入困境”，无法前进

75%

觉得自己的职业生活陷入困境，76% 觉得自己的个人生活陷入困境。

重大阻碍在阻止人们换工作

76%

正在面临各种阻碍，包括经济困难、不知道换工作有何意义，以及缺乏自信。



重要调查发现

一线希望：
人们有时间反思了

93%

利用过去的一年反思了自己的个人和职业生活，并思考未来。

公司在支持雇员方面做得不够

85%

对雇主给予的职业生涯支持不满意，87% 表示公司应该多倾听他们的需求。

成功被重新定义

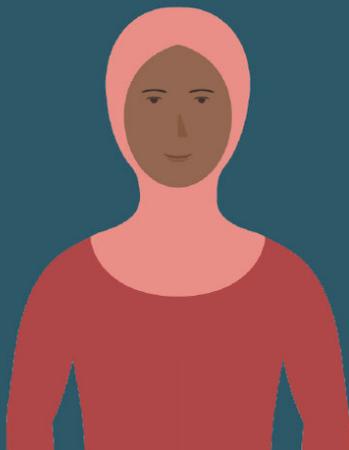
88%

表示，对于他们来说，成功的意义已经改变。现在，工作与生活的平衡、心理健康和灵活性是重中之重。

员工们正在向人工智能寻求帮助

82%

认为机器人比人类更能为其职业生涯提供支持，85% 想让技术帮忙定义未来。



调查方法



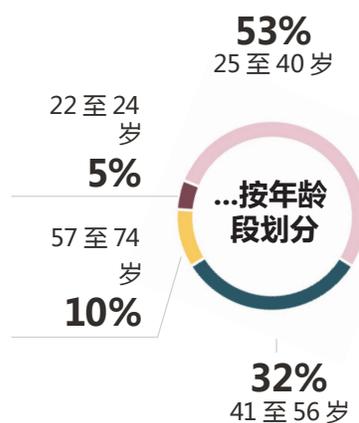
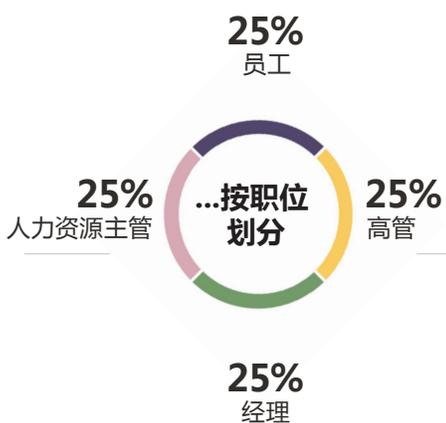
研究调查发现是基于 Savanta, Inc. 在 2021 年 7 月 27 日至 8 月 17 日期间在美国、英国、阿联酋、法国、荷兰、德国、巴西、印度、日本、韩国、新加坡和澳大利亚进行的一项调查。在这项调查中,有 14,639 名高管、人力资源主管、经理和全职员工被问及有关 COVID-19 对职场的影响、人工智能和职业发展,以及职场采用人工智能等问题。

受访者 (按国家划分)

德国	1,004	澳大利亚	1,015
法国	1,010	中国	1,023
荷兰	1,010	阿联酋	1,028
英国	1,011	印度	1,032
新加坡	1,013	巴西	1,058
日本	1,014	美国	2,407
韩国	1,014		

这项研究的对象是年龄在 22 至 74 岁之间的全职员工。受访者通过许多不同的机制获得招募,通过不同的来源加入小组并参与市场研究调查。在参与调查之前,所有小组成员都已经过双向确认流程,并平均完成了 300 个资料搜集数据点。受访者通过电子邮件获邀参加,并为此获得了少量的报酬激励。

任何样本的结果均受抽样变异的影响。变异幅度显著,并受到访谈数量和表达结果的百分比水平的影响。在本研究中,如果对样本所代表领域中的所有人进行采访,调查结果与实际结果的正负相差不超过 0.8 个百分点的概率为 95%。



事实证明, 2021 年对于劳动者来说 又是艰难的一年

一年的封城让全球雇员感到孤独、脱节和失控。我们的研究发现, 八成人称过去的一年给他们带来了负面影响, 许多人经济困难、心理健康状况下降、感到孤独、缺乏职业动机, 并且感觉与自己的生活脱节。

或许更值得注意的是, **52%** 的受访者表示, 与 2020 年相比, 2021 年他们在工作中更容易出现心理健康问题。**62%** 的人表示, 2021 年, 他们在工作中出现的压力和焦虑比以往任何一年都多。这些调查发现严酷地提醒我们, 我们仍处于疫情的痛苦之中, 其影响可能会持续数年。

我们的调查还发现, 在过去的一年里, 人们感到自己生活的许多方面都已失控。大约四成受访者感觉自己无法控制未来、个人生活、职业生涯和各种关系。事实上, 自疫情开始以来, 觉得无法控制自己个人和职业生活的人数增加了一倍多。

此外, 四分之三的受访者表示, 在过去的一年里, 他们感觉个人生活和职业生活都陷入了困境。许多人对所发生的一切感到不知所措和焦虑。25% 的人表示, 公司缺少成长机会是焦虑的一个原因。与此同时, **20%** 的人认为自己的技能已经过时, **45%** 的人担心机器人和技术的崛起会让他们的技能在未来变得多余。

80%

的受访者表示,
过去一年对他们造成了负面
影响

29% 经济困难

28% 称其心理健康状况下降

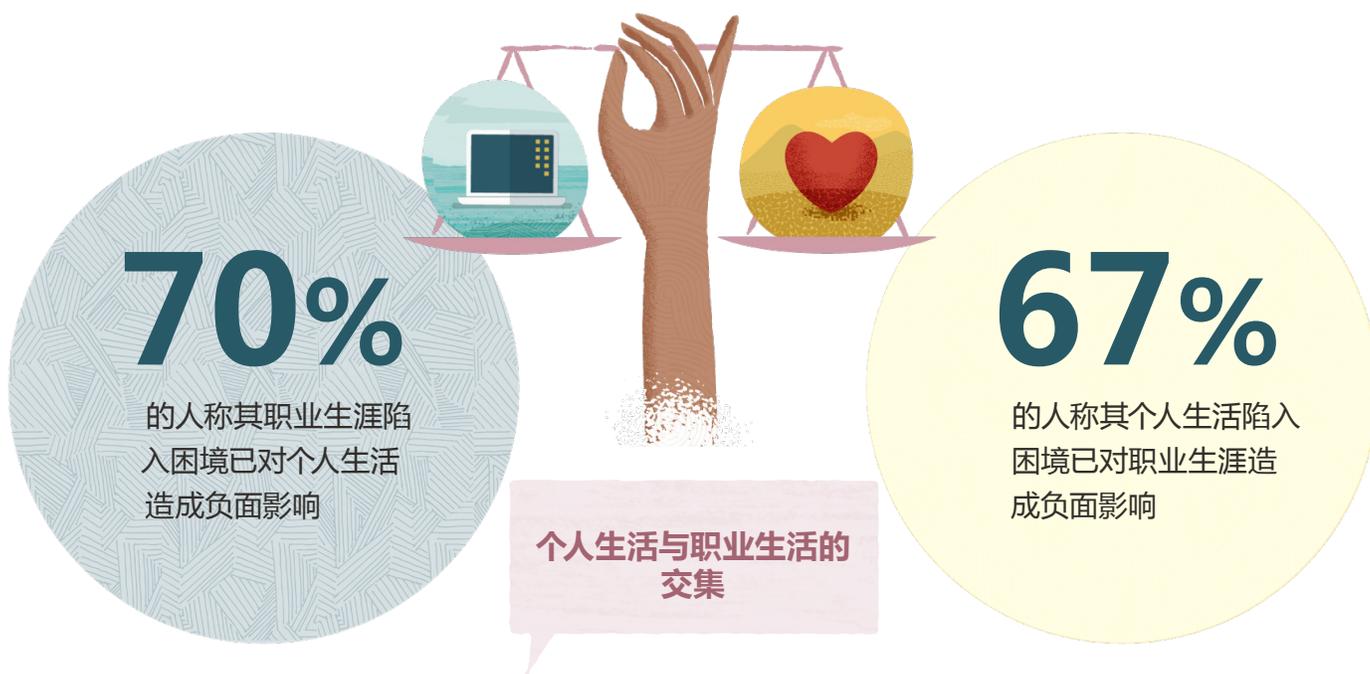
26% 觉得比往年更孤独

25% 缺乏追求职业目标的
动力

23% 感到与自己的生活脱节



大多数人都表示,生活的一个方面感觉受困,那么生活的其他方面也会感觉不畅,这并不奇怪。例如,我们发现,70%的受访者称其职业生涯陷入困境已对个人生活造成负面影响:40%的人称这给他们的个人生活带来了额外的压力和焦虑,29%的人说这让他们觉得自己陷入了困境,27%的人说这让他们将注意力从个人生活中分散出去了。虽然我们的职业生活和个人生活一直交织在一起,但随着越来越多的人转向远程或混合工作模式,工作与生活之间的界线显然变得越来越模糊。



75% 的人觉得自己的职业生活“陷入困境”——原因如下:

- 没有职业发展机会 (25%)
- 感到压力太大,无法做出改变 (22%)
- 由于工作环境的变化,感觉自己的技能已过时 (20%)

76% 的人觉得自己的个人生活“陷入困境”——原因如下:

- 对未来感到焦虑 (31%)
- 感觉日复一日,毫无改变 (27%)
- 感到孤立和孤独 (26%)

人们已经准备好重新开始了

尽管 **80%** 的人受到了疫情的负面影响,但仍有一线希望:**93%** 的人利用过去的一年反思了自己的个人和职业生活,并思考未来。对许多人来说,明年的重点将是走出疫情期间刻板乏味的生活,开启人生的新篇章。事实上,人们对进入2022年更加有信心,**74%** 的人觉得自己能掌控自己的职业生活,**77%** 的人觉得自己能掌控自己的个人生活。

带着这种新的信心,**83%** 的人称其想在未来一年内换工作,**93%** 的人想改变自己的个人生活。在工作方面,**43%** 的人希望获得新技能和提升教育水平,**34%** 的人希望获得晋升或加薪,**23%** 的人渴望在公司担任新职位。在个人生活方面,**55%** 的人想要改善自己的健康状况,**41%** 的人希望多去旅行,**33%** 的人想要更多社交,**33%** 的人渴望开始逐项完成自己的人生愿望清单。

除了思考未来的计划和目标,人们还花时间反思了“成功”对他们来说到底意味着什么。近九成的受访者表示成功的意义已经改变,现在更倾向于实现工作与生活的平衡,保持良好的心理健康,以及灵活工作。29% 的人表示,现在对他们来说,有一份有意义的工作比稳定的薪水更重要。

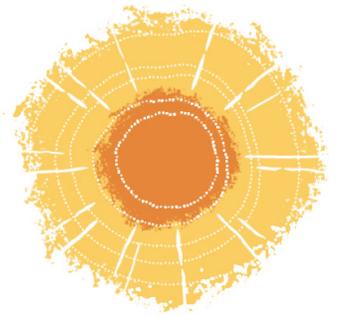
全球都渴望改变

全球有超过

80%

的劳动者希望在未来一年改变自己的个人和职业生活





疫情如何重新定义“成功”



88%

的人表示,在过去的一年里,“成功”的意义已发生改变

42% 的人表示,现在,实现工作与生活的平衡是取得成功的更重要因素

37% 的人表示,现在,将心理健康放在首位更有益于成功

33% 的人表示,现在,成功意味着工作时间地点灵活

29% 的人表示,现在,拥有一份有意义的工作比稳定的薪水更有助于他们的成功

这些调查发现清楚地表明,与疫情之前相比,劳动者现在看重的东西已经大不相同。人们正在重新考虑他们想为哪种类型的雇主工作,他们在职业生涯中寻求什么,以及他们将自己的健康和幸福放在第几顺位。公司在重新思考后疫情职场对其员工来说会是什么样子时,必须考虑到这种思维转变。这包括调查他们对员工的支持程度,许多员工都渴望在生活中再次开始进步。

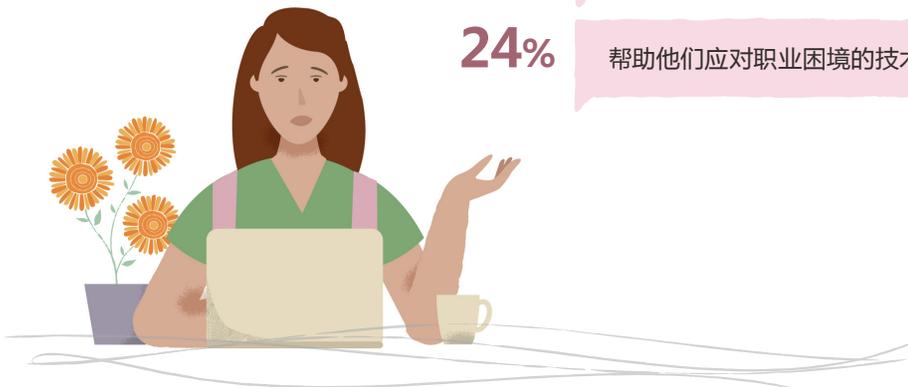
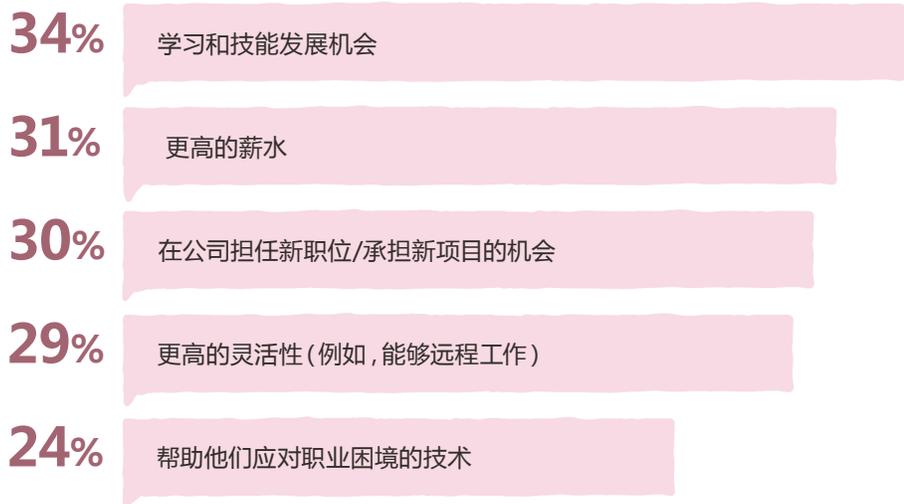
当人们非常有动力去换工作时，说明雇主可能没有提供正确的支持

人们对改变的渴望空前高涨。在我们的调查中，**83%** 的全球雇员称其希望在未来一年中推进自己的职业发展或换工作，**73%** 的人有动力这么做。然而，**76%** 的人在前进的道路上面临着重大阻碍，包括财务困难、不知道换工作有何意义、没有足够的信心去做出改变，以及在公司内没有任何成长机会。

这些阻碍是真实存在的，而事实是，雇主支持不足可能是阻碍员工在职业生涯中取得进步的最大挑战。对公司支持不满意的人竟然高达 **85%**，而且他们希望组织提供更多的学习和技能发展机会、更高的薪水、在公司担任新职位/承担新项目的机会、灵活性以及帮助他们应对职业困境的技术。

85%

的人对雇主给予的职业生涯支持不满意——以下是他们寻求的东西：



人们想要事业进步；以至于超过半数的人会放弃休假时间或奖金等额外福利，以换取更多职业发展机会。对于组织来说，这应该是一个警钟，这表示他们可能没有为员工提供足够的支持。事实上，**87%** 的受访者认为公司应该多倾听雇员的需求。由于很多人都在重新评价自己的重要事项和未来——包括是否留在当前雇主那里继续工作——所以现在就是公司采取行动的最紧迫时刻。

为了获得更多职业发展机会，人们会做出重大牺牲

52% 的人会放弃休假时间

51% 的人会放弃奖金

43% 的人甚至会放弃一部分薪水



员工们正求助于技术,以期获得关于未来和职业生涯的指导

提供新技术来支持雇员是组织可以支持其员工的主要方法之一。在 2020 年,我们惊讶地发现,全球大多数雇员都愿意向机器人寻求心理健康支持,而非人类。今年,我们想知道人们是否会愿意让技术来帮忙定义未来。

这是很大的飞跃——提供心理健康支持与帮助人们做出重大人生决定是两码事。但令我们惊讶的是,我们发现,绝大多数接受调查者会依靠机器人来获取指导。事实上,85%的人想让技术帮忙定义未来,多达82%的人认为机器人比人类更能支持其职业发展。此外,75%的人会根据机器人的建议改变生活。



85%

的人想让技术帮忙定义未来,82%的人认为机器人比人类更能支持其职业发展

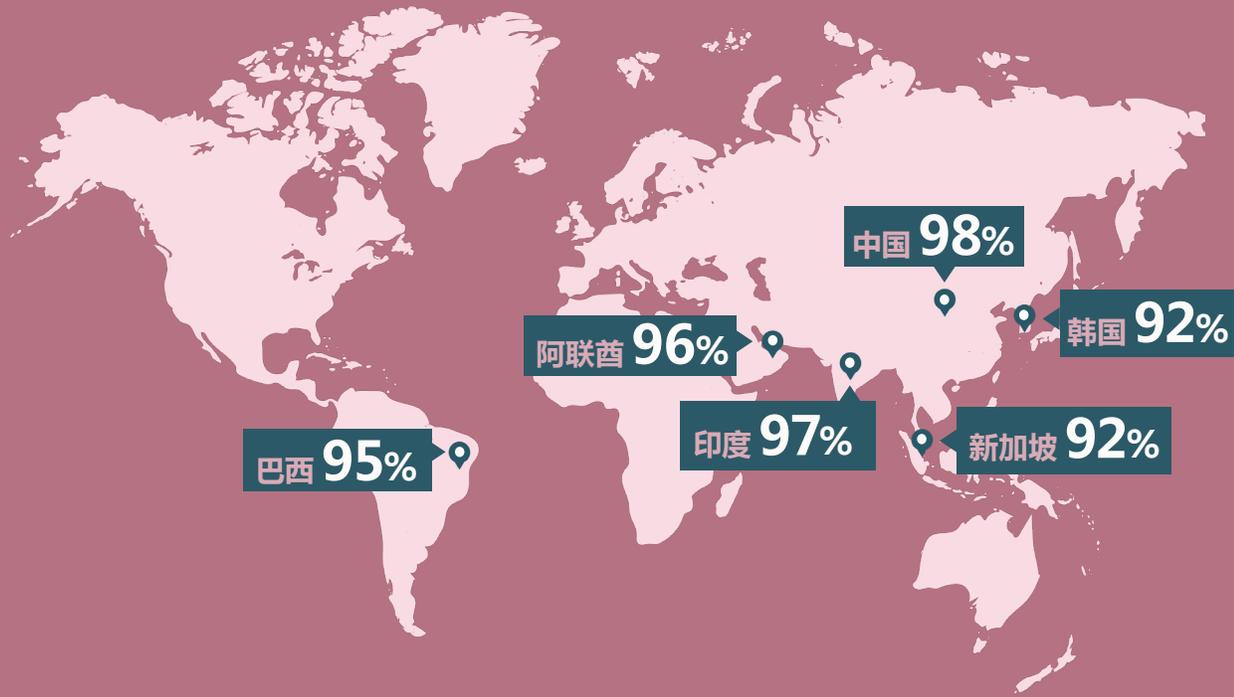
该调查发现引人注目,它清楚地表明,人们对创新解决方案的接受程度在逐年增长。劳动者已不得不迅速采用新技术,以实现远程和混合工作方式,现在,他们正在寻求更多技术。这包括相信人工智能可以帮助他们轻松应对职业困境和其他重大里程碑。

尽管人们普遍渴望新的解决方案,但只有47%的受访者称其组织目前在职场使用某种形式的人工智能,31%的人称其公司甚至没有讨论过人工智能。尽管人们越来越相信技术能以新的方式帮助他们,但很明显,一些雇主仍适应较慢。但正如我们的调查结果显示的那样,企业只有通过提供人工智能来支持员工职业发展和个人成长,才能从中受益。

^{9,10} Workplace Intelligence AI@Work Study, 2021

全球视角：哪些国家正在接受人工智能？

几乎所有受访者都想要技术帮忙定义未来。



- 在德国、法国、英国和美国，人们对人工智能的信任程度较低。在这些国家，不到三分之二的人愿意根据机器人的建议来改变生活或做出与职业相关的决定。
- 只有 **31%** 的日本受访者称其组织目前在职场使用某种形式的人工智能，**47%** 的人称其公司甚至没有讨论过人工智能。

期望：机器人职业顾问

毫无疑问，人们越来越需要人工智能技术来支持职业发展和其他生活改变。虽然 **47%** 的组织已经采用了人工智能解决方案，但那些仍然犹豫不决的组织最好考虑一下这些工具可以带来的众多好处。

例如，我们发现，人工智能将继续成为员工的有用日常工具。三分之一的受访者指出，他们会依靠机器人获取资源或快速解答职业问题。但是我们的调查也表明，人工智能提供的远不止这些：超过半数的员工称，使用人工智能将帮助他们感觉更强，更能掌控自己的事业，**55%** 的人称他们更有可能留在使用人工智能来支持职业发展的雇主那里继续工作。

85% 的人想让技术帮忙定义未来，具体如下：

- 确定他们需要发展的技能 (**36%**)
- 推荐学习新技能的方法 (**36%**)
- 为实现职业目标提供下一步计划 (**32%**)

82% 的人认为机器人比人类更能支持其职业发展。他们认为机器人更擅长：

- 给出公正的建议 (**37%**)
- 针对当前技能或目标提供资源 (**33%**)
- 快速解答有关职业生涯的问题 (**33%**)
- 找到适合当前技能的新工作 (**32%**)

但是他们认为人类更擅长：

- 根据个人经验提供建议 (**46%**)
- 确定优缺点 (**44%**)
- 在简历范围之外推荐
适合自己性格的职位 (**41%**)
- 针对新工作或职位提供个人推荐 (**38%**)

人工智能会让员工有以下感受，从而能帮助员工：

- 在职业生涯中更强 (**58%**)
- 职业压力减小 (**57%**)
- 更能掌控自己的事业 (**53%**)

您知道吗？

人工智能有助于提高员工保留率



55%

的全球雇员更有可能留在使用人工智能来支持职业发展的公司。这一数字在印度 (**82%**)、中国 (**78%**) 和阿联酋 (**76%**) 甚至更高。

如今您是否在为员工提供在未来职场中茁壮成长所需的工具？

COVID-19 疫情导致 **75%** 的人感到生活陷入困境，但全球雇员已准备好重新掌控自己的未来。然而，前进的道路上阻碍重重。**85%** 的人对雇主给予的职业生涯支持不满意，称缺乏学习和技能发展以及其他内部机会，这些是需要改进的主要方面。

人们渴望在职业和个人生活中取得进步，因此求助于技术，以期获得指导。虽然 **85%** 的受访者想让技术帮忙定义未来——包括提供实现职业目标的措施——但不足半数者称其公司在职场中使用人工智能。对于企业来说，这些调查发现应该是一个明确的行动号召。人工智能已经被广泛接受，现在是公司为雇员推出正确解决方案的时候。帮助人们学习新技能并推动职业发展，不仅对他们在未来职场中取得成功至关重要，还将帮助他们在生活中获得更大的成就感。

对员工职业发展的坚定承诺也对企业成长至关重要，尤其是在公司面临技能差距不断扩大的情况下。事实上，**76%** 的受访者称其组织存在技能差距。然而，只有 **42%** 的人称其公司正在提升员工技能，只有 **27%** 的人称其公司使用人工智能来帮助确定和填补内部职位。

公司有机会提供帮助员工应对未来工作的工具，这样做的好处是显而易见的。早期尝试的组织不仅会被视为更具创新性和支持性；他们还将为员工提供他们需要的东西，使其在疫情过后达到个人和职业的最佳状态。这是提高员工满意度和利润的秘诀。

随着我们的进步，
您能满足雇员的需求吗？

了解 Oracle Cloud HCM 如何提供帮助。

联系我们

致电 **+1.800.ORACLE1** 或访问 **oracle.com**。北美地区以外的同事可以在 **Oracle.com/contact** 找到您的当地办公室。

 blogs.oracle.com/oraclehcm

 facebook.com/OracleCloudHCM

 twitter.com/OracleCloudHCM

版权所有 © 2021, Oracle 及其附属公司。保留所有权利。Oracle 和 Java 是 Oracle 及其附属公司的注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

