

## Практики удаленной работы и онлайн-обучения в российских компаниях сектора интеллектуальных услуг

Институт статистических исследований и экономики знаний (ИСИЭЗ) НИУ ВШЭ представляет данные опроса об интенсивности использования практик удаленной работы и онлайн-обучения в компаниях сектора интеллектуальных услуг.

ИСИЭЗ НИУ ВШЭ провел опрос компаний в рамках Мониторинга состояния и динамики сектора интеллектуальных услуг в России (данные 2019 г.). В нем приняли участие более 600 организаций, работающих в сфере информационных технологий, права, бухгалтерского учета, аудита, управленческого консалтинга, архитектуры, инжиниринга, промышленного дизайна, рекламы, маркетинга и исследований рынка. В выборку вошли крупные фирмы и представители малого и среднего бизнеса, ведущие деятельность в мегаполисах — Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске и других городах-миллионниках. Респондентам было предложено ответить на серию вопросов о распространенности дистанционных форматов взаимодействия работников, обучения, а также контактов с клиентами.

Результаты опроса показали, что российские компании сектора интеллектуальных услуг еще до ухудшения эпидемиологической ситуации довольно активно внедряли удаленные форматы работы (рис. 1). В целом по сектору их использовала половина организаций (49.5%). Наиболее распространены практики удаленной работы в сферах рекламы и маркетинга (61.2%) и информационных технологий (58.2%), наименее — в компаниях, специализирующихся на услугах в области архитектуры и инжиниринга (32%).

**Рис. 1. Использование компаниями сектора интеллектуальных услуг практик удаленной работы сотрудников**  
(% от общего числа компаний)



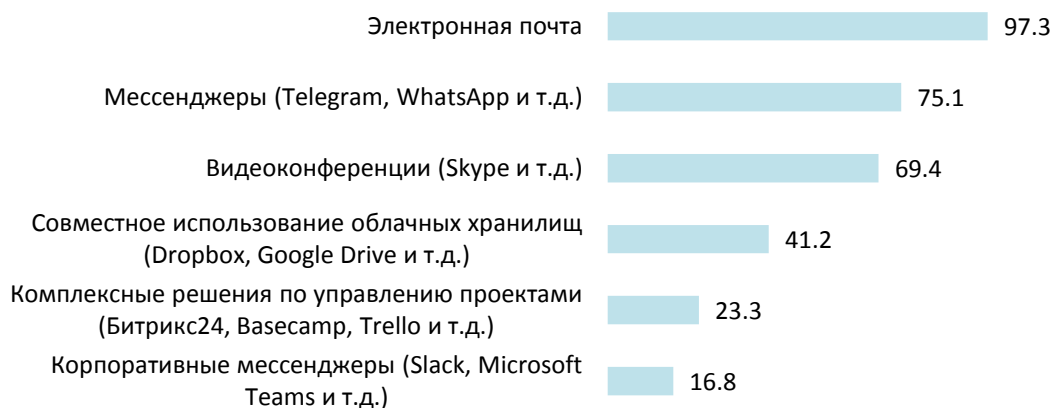
Отмечается также высокий уровень проникновения онлайн-форматов в бизнес-образование — они используются в 46.4% организаций сектора (рис. 2). В компаниях сферы управленческого консалтинга востребованы как внутрикорпоративное онлайн-обучение, так и финансирование прохождения сотрудниками массовых открытых онлайн-курсов (МООК), а ИТ-компании чаще отдают предпочтение обучению внутри фирмы. В остальных организациях обе формы онлайн-обучения распространены примерно в равной степени, но значительно реже используются одновременно.

Компании сектора интеллектуальных услуг активно применяют инструменты удаленного взаимодействия с клиентами (рис. 3). Помимо повсеместно используемой электронной почты (97.3%), большинство компаний контактируют с заказчиками с помощью мессенджеров (75.1%) и видеосвязи (69.4%). Кроме того, 41.2% компаний сектора обмениваются с клиентами документами через облачные хранилища и репозитории. Специализированные решения по управлению проектами и корпоративные мессенджеры внедрены в четвертой и шестой части организаций соответственно.

**Рис. 2. Использование компаниями сектора интеллектуальных услуг онлайн-форматов для обучения и повышения квалификации сотрудников**  
(% от общего числа компаний и % от числа компаний, использующих онлайн-форматы)



**Рис. 3. Наиболее востребованные инструменты удаленного взаимодействия с клиентами через цифровые каналы**  
(% от общего числа компаний)



Таким образом, современные цифровые технологии, обеспечивающие эффективное удаленное взаимодействие и обмен информацией, нашли широкое применение в деятельности компаний сектора интеллектуальных услуг. Почти половина компаний сектора практикуют форматы удаленной работы и онлайн-обучения сотрудников. Очное взаимодействие с клиентами остается важным, но активно дополняется контактами через цифровые каналы — мессенджеры, видеоконференции, совместное использование облачных хранилищ.



**Источники:**

Расчеты ИСИЭЗ НИУ ВШЭ по данным Мониторинга состояния и динамики сектора интеллектуальных услуг в России; результаты проекта «Исследование активности субъектов инновационного процесса: стратегии, сетевые взаимодействия, институты» тематического плана научно-исследовательских работ, предусмотренных Государственным заданием НИУ ВШЭ.

■ Материал подготовили **Н.Ю. Чичканов, В.Ю. Белоусова**

*Данный материал НИУ ВШЭ может быть воспроизведен (скопирован) или распространен в полном объеме только при получении предварительного согласия со стороны НИУ ВШЭ (обращаться [issek@hse.ru](mailto:issek@hse.ru)). Допускается использование частей (фрагментов) материала при указании источника и активной ссылки на интернет-сайт ИСИЭЗ НИУ ВШЭ ([issek.hse.ru](http://issek.hse.ru)), а также на авторов материала. Использование материала за пределами допустимых способов и/или указанных условий приведет к нарушению авторских прав.*