

远程办公对员工任务绩效的影响研究——基于归属感的中介作用

蔡莉, 杨煜露

江苏大学管理学院 江苏镇江

【摘要】本研究基于情感事件理论和 350 份有效样本数据的实证分析,探讨了远程办公对员工任务绩效的影响,结果发现远程办公对员工任务绩效具有显著消极影响,同时归属感作为中介变量,其水平的提升能够增强员工的工作动机和忠诚度,并带动任务绩效的提升;其减弱是导致绩效下降的重要缘由。结果建议企业应优化远程办公管理,增强沟通与反馈机制;员工则需提高自律性和沟通能力,充分利用远程办公的灵活性,提升个人工作能力和绩效。本研究的意义在于,为理解远程办公对员工工作绩效的影响提供了新视角,丰富了组织行为学和人力资源管理理论,同时也为企业制定远程办公政策、提升员工归属感和工作绩效提供了实践指导。

【关键词】远程办公; 归属感; 员工绩效; 情感事件理论

【收稿日期】2024 年 10 月 23 日

【出刊日期】2024 年 11 月 13 日

【DOI】10.12208/j.sdr.20240002

A study of the impact of telecommuting on employee performance - based on the mediating role of belongingness

Li Cai, Yulu Yang

School of Management, Jiangsu University, Zhenjiang, Jiangsu

【Abstract】Based on the Affective Event Theory and empirical analysis of 350 valid sample data, this study explores the impact of telecommuting on employees' task performance, and finds that telecommuting has a significant negative impact on employees' task performance, while sense of belonging, as a mediator variable, increases its level to enhance the employees' motivation and loyalty, and leads to the enhancement of task performance; and its weakening is an important cause of the decline in performance. The results suggest that companies should optimise telecommuting management and enhance communication and feedback mechanisms, while employees need to improve self-discipline and communication skills, make full use of the flexibility of telecommuting, and improve their personal work ability and performance. The significance of this study is that it provides new perspectives for understanding the impact of telecommuting on employee performance, enriches the theories of organisational behaviour and human resource management, and provides practical guidance for enterprises to formulate telecommuting policies and enhance employees' sense of belonging and performance.

【Keywords】Telecommuting; Sense of belonging; Employee performance; Affective event theory

1 研究背景

进入到 21 世纪后,我国在多次会议上强调推动互联网产业发展,各行各业也积极将网络技术成果融入到产业发展中,借助互联网技术来助推行业经济发展。同时,全球经济的数字化进程不断加深,数字经济已经成为了世界的主要经济形态之一,对推动经济增长和创新发挥着重要作用。在数字经济的高速发展和新冠疫情的席卷下,催生了微信、钉钉、

腾讯会议等即时通信软件,使远程办公成为了可能人们不再受制于传统的办公方式,节省了通勤时间,并且可以根据自身意愿进行合理支配。根据 Buffer (2023 state of remote work) 数据调查显示,98%的受访者希望在剩余的职业生涯中至少有一段时间能远程办公,98%的受访者会向他人推荐远程工作,这一比例比 2022 年的 97% 有小幅度增加。在所有的受访者中,91% 的人认为远程办公有积极的体验,只有

1%的人表现出负面情绪,由此可见,新型办公模式的时代已经到来,且充分的满足了工作者不同方面的需求。iiMedia Research(艾媒咨询)数据显示 2020-2023 年期间的疫情反复,使得越来越多的企业和个人选择远程办公,助推了企业及机构加快数字化转型的步伐,在 2023 年协同办公市场规模预计达 330.1 亿元。根据 2023 年中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的相关数据表明,截至 2022 年 12 月,我国线上办公用户规模达 5.4 亿,较 2021 年 12 月增长 7078 万,占网民整体的 50.6%。由上可见远程办公的普及与迅速增长的速度,已发展成为全球办公的“新常态”。

然而,这种“新常态”的工作模式,远程办公虽然带来了灵活性和工作生活平衡,但隐藏着诸多看不见的问题,例如,面对面交流的减少导致沟通效率下降、信息失真;员工孤立感增强、与同事日常互动能力减弱、归属感降低、团队协作难以深化等。又如,工作与生活边界模糊,难以实现平衡而导致过度劳累或生产力下降;容易聚焦微观事务而忽略更宏大的目标,抗拒任务难度增加,亦或企业很难有效监督员工的工作进度和成果等等。

因此,为了深入理解远程办公从深层心理和行为上对员工绩效产生的影响,本文研究选择以归属感作为中介作用,这对从理论上深化归属感与绩效关系、拓展情感事件理论和特质激活理论,以及丰富研究视角、指导企业管理实践、推动组织行为学、人力资源管理实践以及员工个人发展、甚至组织生产力方式等都具有积极意义;在实践意义上,有利于揭示先进技术与企业管理融合的过程中关注员工的心理健康与个人发展的规律发现,以及理解推动保持员工互动、合理授权、管理归属感缺失等方式方法运用,这些对激发和强化员工的使命感、保障员工身心健康和提升组织数字化的整体绩效有积极意义。

2 理论基础与文献回顾

本文涵盖组织行为、企业绩效和员工心理等多个交叉领域,因而理论基础来自上述不同方面。

“远程办公(telecommuting)”这一术语由 Nilles 在 1973 年首次在其著作中提出。上世纪 70 年代初,由于当时石油危机的爆发,他指出采用电子设备远距离工作这种方法来缓解通勤压力^[1]。Grayetal 认为

远程办公应是多种灵活的工作模式,即不在领导监管范围内办公都可以理解为远程办公^[2]。Fintan(2001)将远程办公分为三种形式:居家办公、以卫星办公室等为基础的灵活场所办公、移动办公^[3]。Vittorio Di Martino 和 Linda Wirth(1990)将远程办公定义为一种灵活的工作安排,员工可以利用技术在远离生产设施的地方工作^[4]。Gajendran 和 Harrison(2007)将远程办公定义为替代性的工作安排,员工在非主要工作场所完成工作,并借助电子媒介与组织内外部人员进行沟通。该定义强调了由于位置的变化,使人们增加了物理和心理上的距离,影响互动效果^[5]。Abulibdeh(2020)认为远程办公是员工通过信息技术完成工作,而非在某一固定场所^[6]。Boswell 和 Olson-Buchanan 的观点聚焦于远程办公可能更容易侵占家庭的时间和精力,干扰家庭职责的履行,最终加剧工作与家庭冲突^[57]。Dingel(2020)研究表明,远程办公对员工的感知自主性、工作满意度、绩效等方面具有积极影响。我国远程办公是“非典”和疫情下企业不可或缺的办公模式^[7]。

归属感(Belonging)是个体对某群体或环境的感官体验,在古代思想史中对它的理解是对故土对家的精神“归属”的另一种表现形式^[8],常作为感知测量变量,指个体将自己归属于某一团体,并对其产生亲切、自豪的情绪体验^[9],其中马斯洛需求层次理论指出,归属感存在于生理需要和自尊需要之间,认为归属感可以让个体在组织中感受到被爱和被接受的感觉^[10]。徐芒芒认为通过媒介实时互动性,会增强企业与社区成员之间的联系和归属感体验,进而巩固消费者对品牌的信任并形成品牌承诺^[11]。罗森伯格(M.J.Rosenberg)研究得出客户忠诚还可以通过改善消费者信任和消费者的归属感来实现^[12]。张帅兵指出,在员工办公过程中,很容易受到团队知识共享和团队创新的工作氛围的影响而形成归属感,员工归属感越强,越能刺激其对知识共享和团队创新的重要性表现出高度认可^[13]。刘婷等将归属感作为结果变量,探究得出当员工对自己收到的企业福利越满意时,其归属感程度也会越高^[14]。针对于归属感维度的划分,学者陈昊宇结合管理风格、人际关系和组织科层性三个维度组织氛围,将归属感分为情感性、持续性和规范性三个维度,得出积极向上的组织氛围能够促使新生代员工归属感的建立和

提升^[15]的研究结论。梅耶(John P.Meyer)和艾伦(Natalie J.Allen)也将归属感进行了分类,包括情感性归属感、持续性归属感和道义性归属感。

情感事件理论(Affective Events Theory, AET)最早由美国心理学家霍华德·M·韦斯(Howard M. Weiss)和拉塞尔·克罗普兰兹(Russell Cropanzano)于1996年提出,该理论强调工作中的情感事件会影响员工的情绪反应、态度和行为,如工作满意度会影响他们的绩效。该理论为理解工作场所情感及其对员工工作结果的影响提供了重要框架,是近年组织行为领域讨论的热点。吴松等研究者从情绪的角度阐述了领导对员工谏言的态度与员工工作挫折感之间的影响^[19]。王健菊和李姝姝则得出,参与型领导能够激发员工在工作中的工作活力,进而激发员工的追随行为,增加员工与领导者的情感交流^[20]。段锦云等学者基于AET的情感反应的结构(心境和情绪)进行研究,即员工可能因天气好或其他不明确的诱因而感到心境不错;也可能因在工作过程中遭到领导批评而产生挫败等情绪反应^[21]。李刚和夏梦瑶以情感事件理论作为研究视角,探究得出积极情绪、工作满意度和组织公民行为在人力资源弹性实践与工作绩效之间存在连续性的中介效应^[22]。于海晶以情绪调节的过程观为焦点,探究了情绪调节与创业的动态作用关系^[16]。De Cock等强调了习惯性情绪调节策略的重要性,特别是在创业领域使创业者对机会更加敏锐,做出有效应对并提升企业存活几率^[17]。Zampetakis等揭示了情绪调节在学生们的创造力、主动性及创业态度方面产生影响,进而间接推动他们的创业意愿^[18]。

绩效理论方面,学术界对“绩效”(performance)的界定主要有两种代表性的观点, Bernadin (1995)认为绩效应该从工作结果角度研究其与组织战略目标、顾客满意度及所投资金的关系;而 Murphy (1990)指出从行为角度来认识和理解“绩效”^[23]。Borman和Motowidlo创新性的工作绩效划分为任务绩效和周边绩效,并建立相对应的个体差异理论模型进行研究^[24];方来坛等学者基于Borman的研究结果,划分为任务绩效和关系绩效^[25]。简兆权、吴隆增等(2018)实证分析得出高忠诚度的知识型员工在知识吸收能力等关键诱因都会对组织绩效产生作用。高忠诚度的知识型员工,会因强烈的情感感知促使员

工对工作认真负责,从而实现企业利益最大化^[26]。王忠等(2014)基于个体-组织交互视角,研究发现员工与组织匹配通过员工敬业度传递,进而促进员工工作绩效的提高^[27];从领导-成员交互理论来看,在高质量的交换关系中,领导及时与员工进行沟通,给予的关心和支持更容易形成“良性循环”来实现情感交换并影响员工的工作绩效。刘洋等进一步表明,组织想要更好地提高工作绩效,不仅需要领导者提供支持,还需要注重员工的心理资本^[28];李方君和祁婷婷基于社会认知理论,引入自我效能感作为中介变量来分析员工建言行为与工作绩效之间的影响机理,实证研究证明了员工感知到领导对建言的重视程度并悦于纳言,能够满足员工自我实现的需要,进而产生较高的工作绩效^[29]。基于远程办公情境下而产生的职场孤独感,对员工工作绩效有负面影响,即员工居家办公的职场孤独感越强,他们的绩效水平越低^[63]。王晓倩认为远程办公强度与任务绩效之间存在倒U型关系,当远程办公强度不断增加,员工面临高强度工作时,他们的工作绩效也随之下降^[64]。然而,也有部分学者认为远程办公可以利用数字时代的优势,一定程度上减少了沟通障碍,进而保证较好的绩效水平。例如,王海江等学者探讨了在远程办公模式下,员工们使用电子通信设备,能够拉近与上级之间的空间距离,进而影响上级对自身的信任和绩效评价^[51]。

本研究从情感事件角度来研究员工在远程办公下的个人归属感具有显然的价值,即将远程办公这种环境特征视为能够引发员工情感反应的工作事件,归属感被确定为员工产生的一种特定情感反应,可以作为感知检测手段,在检测员工在此情境下的任务绩效发挥着重要作用;工作绩效则被视为工作事件通过情感反应对员工行为产生影响的具体表现。基于此,本研究在情感事件理论下对员工产生消极办公的影响是值得关注的问题,即将归属感作为一个重要的心理变量,解释员工绩效在其感受到归属感后被唤醒的具体发生机理,是合理确定相应的测量工具。

目前有关远程办公情境下工作绩效的研究大多从工作和生活平衡、情绪耗竭等角度入手,探究归属感在远程办公的中介作用还未有学者进行关注。因此,本文引入情感事件理论来研究远程办公对员

工工作绩效的影响机制, 同时探讨归属感在这一过程中发挥的中介作用, 为提高企业和员工绩效提供理论指导。

3 模型构建与研究假设

依据 Howard M. Weiss 和 Russell Cropanzano (1996) 提出的情感事件理论, 构建出如图 1 的理

论模型, 依据是将办公环境特征视为能够引发员工情感反应的工作事件, 归属感被确定为员工产生的一种特定情感反应, 而工作绩效则被视为工作事件通过情感反应对员工行为产生影响的具体表现, 即远程办公环境特征为前因变量, 以工作绩效为结果变量, 以归属感作为中介变量。

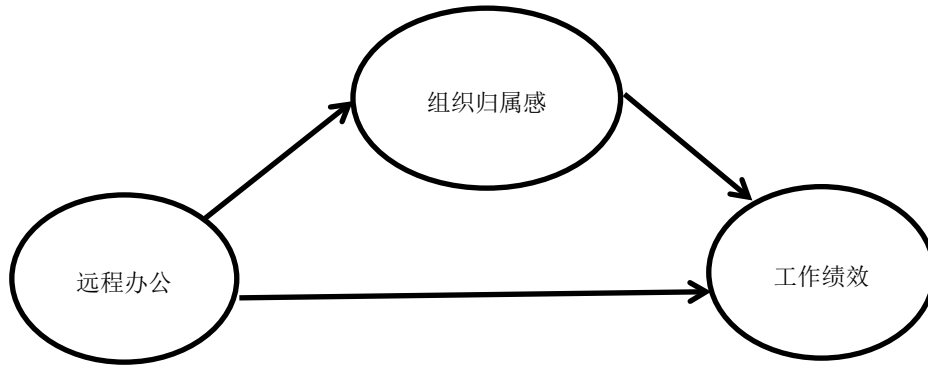


图 1 理论模型

这里, 远程办公所以对组织归属感有影响, 其理论原理是基于心理学领域亚伯拉罕·马斯洛 (Abraham Maslow) 的需求层次理论, 归属感是基本人类需求之一, 被认为是员工产生高绩效和认真工作行为形成的重要驱动因素。Shang Gao 等(2021)^[62]还基于场所依赖理论 (PAT) 明证了在活动型工作空间的员工会产生更加积极的归属感。当远程办公通过提供灵活便利的工作方式和自由时间, 能有效减少员工的通勤时间和工作准备时间, 从而增加员工的满意度和幸福感, 进而增强其对组织的归属感, 使员工能够更好地平衡工作与生活, 感受到组织对其个人时间和生活质量的尊重, 从而加深对组织的情感联系, 是正面影响关系; 而远程办公也可能因缺乏面对面的交流和实体工作环境的互动, 则会导致员工感到孤立和疏远, 从而降低其对组织的归属感。实体工作环境中的非正式交流和团队合作机会减少, 可能会削弱员工与同事和组织之间的联系, 这是负面影响假设。这里提出如下假设:

H1: 远程办公对员工组织归属感具有双刃剑效应。

远程办公对员工工作绩效的影响方面, 远程办公环境下, 领导者无法像在传统办公环境中那样直接监管员工的工作状态和行为。这种监管缺失可能导致员工在工作时间内分心、拖延或从事与工作无

关的活动, 故影响任务完成的效率和质量。亦或者虽然现代通讯工具使得远程沟通变得相对容易, 但与面对面交流相比, 远程沟通信息传递的延迟、误解或缺乏非言语信息的传递等障碍, 这些沟通障碍可能导致任务分配不明确、协作效率低下或问题得不到及时解决并影响任务绩效。还有, 远程办公为员工提供了更大的工作灵活性, 但也可能导致工作与生活界限的模糊, 反而使得员工可能难以在工作和休息之间找到平衡, 长时间的工作可能导致疲劳、压力增加和效率下降并降低任务绩效。此外, 不同员工在自我管理能力和方面存在差异, 一些员工可能无法在没有直接监管的情况下保持高效的工作状态, 而另一些员工则可能能够更好地管理自己的时间和工作。然而, 当远程办公成为常态时, 那些自我管理能力较弱的员工可能更容易受到负面影响导致整体任务绩效的下降。故提出如下假设:

H2: 远程办公时间长度对员工任务绩效具有负面影响, 但这种影响受到员工自我管理能力、组织远程办公支持度以及任务性质等共同调节。

组织归属感对员工工作绩效的影响方面, 在企业的经营活动中, 归属感则是交换过程中所产生的态度或行为^[65]。Byles (1987) 在组织文化的研究中认为企业归属感可以理解为组织承诺, 具体表现为员工对所在组织的价值观、目标和文化的认同程度,

愿意承担各项责任和义务,进而产生较高的任务绩效^[66]。此外, Steers 指出组织承诺是个人对组织的情感态度。表现为个人对所在团队的情感依赖,对工作充分透入,进而为组织创造价值^[67]。聂海涛和王晓洁的研究结果中显示,在资产评估行业,归属感能够正向预测员工的任务绩效^[68]、^[69]。据此,本研究认为对于企业组织而言,远程办公环境中,员工与组织之间的物理联系更为分散和虚拟化,具有较高的组织归属感的员工,将以更好的工作态度和更高的工作激情去完成任务或使命。故而本文假设如下:

H3: 在远程办公模式下,组织归属感对员工工作绩效产生正向影响。

结合现有研究,组织归属感作为自变量在模型中受到广泛关注,但远程办公与工作绩效关系的研究相对较少。从袁奇炜(2020)将企业归属感量表细分为三个维度,探讨得出企业归属感能够引导员工形成“员工忠诚-服务企业-提高绩效”的良性发展模式^[26]。张箐和黎永泰(2007)的研究表明,归属感能够使员工产生强烈的责任感和自我约束力,进而对企业产生投桃报李的积极效应^[71]。本研究认为,远程办公虽提供灵活性和自主权,但减少了员工间沟通和团队合作,降低了企业粘性,可能深层次影

响工作绩效。故而本文假设如下:

H4: 组织归属感在远程办公与员工工作绩效之间有中介效果。

4 变量测量与样本分析

4.1 变量测量

根据问卷调研所得数据,剔除填写不完整或答案高度一致的无效问卷,运用 SPSS27.0 等相关数据分析软件对整理后的问卷数据进行量化分析,建立关系模型,对量表分别采用描述性统计分析、相关性分析、回归性分析、中介路径分析等进行检验。

远程办公的测量沿用 Golden 等(2005)的处理方法,通过远程办公强度来量化评估,要求研究对象直接填写他们每周远程办公的小时数并提供每周平均工作时间内远程办公的比例,因两种测量方法的结果没有显著差异,因此,可选用每周工作时间的的小时数作为主要评估指标^[72]。

归属感的测量主要借鉴 Meyer & Allen (1984)提出的组织承诺三因素量表,结合凌文铨(2003)编制的五因素量表。量表的回答均采用李克特五点计分法,选项从非常不同意到非常同意,得分越高表示员工归属感越强。归属感问卷由员工自评,具体题项如下表 2 所示。

表 2 归属感的测量量表

| 变量 | 编号 | 测量题项 |
|-----|-----|------------------------------|
| 归属感 | A1 | 我经常向朋友表示我所在的公司很理想 |
| | A2 | 我很乐意在现在这个企业继续做下去 |
| | A3 | 我很认可公司的价值观与行事准则 |
| | A4 | 我很庆幸当初选择了该公司 |
| | A5 | 我愿意为了公司努力工作 |
| | A6 | 我愿意为公司而不断学习新的知识和技能 |
| | A7 | 我觉得我是这个企业大家庭的一员 |
| | A8 | 总的来说,我忠实于现在这个企业 |
| | A9 | 我所在的公司发展前景很好,继续留在公司对自己有利 |
| | A10 | 在公司工作,我能充分发挥能力 |
| | A11 | 我继续留在本公司是因为这里的福利待遇不错 |
| | A12 | 我在本公司已经工作了这么多年,所以不想离开 |
| | A13 | 离开本公司许多待遇将被取消 |
| | A14 | 我认为这是一家值得我为其效劳的公司 |
| | A15 | 我相信本公司管理者的能力,继续留在公司不会被亏待 |
| | A16 | 我觉得员工应该对自己的公司尽忠 |
| | A17 | 在享受公司给予的利益的同时,员工也应该向公司尽自己的义务 |
| | A18 | 我留在本公司,是因为作为公司的一员,有责任这样做 |

任务绩效的测量采用 Sonnentag 等 (2018) 编制的四题项量表进行评估, 量表基于李克特五点计分法, 得分越高表示员工对自身任务绩效的高度认可。有部分学者指出, 由于远程办公的不可见性, 管理者在评估员工的工作绩效时面临挑战, 且领导对于工作和家庭的不同归因会影响对员工工作表现的判断。因此, 为了准确评估任务绩效, 问卷由员工自评, 具体题项如下表 3 所示。

本研究选择线上途径展开调研, 利用问卷网平

台和微信、QQ 等社交平台进行问卷的发放。问卷发放以有过远程办公经历或正在进行远程办公的人群为主, 同时, 为了确保问卷的有效性, 在题目中也设计了测谎题。其中本研究将相关变量的题型放置在前面, 因为人们往往会对于最开始的题目较有耐心, 将简单客观的个人信息题目放置在后面, 这样既能保证答题质量, 也不会对研究本身产生影响。本问卷所涉及的一切发布者本人信息将会以打码的形式出现, 以保护其个人信息及肖像权。

表 3 任务绩效的测量量表

| 变量 | 编号 | 测量题项 |
|------|----|---------------|
| 任务绩效 | B1 | 我完成了我原本打算做的事情 |
| | B2 | 我认为我的工作做得很好 |
| | B3 | 我成功地完成了我的任务 |
| | B4 | 在重要的事情上我做得很好 |

表 4 样本基本特征的描述性统计

| 人口统计变量特征 | | 频率 | % | 有效% | 累积% | 平均值 | 标准偏差 |
|------------|----------------|-----|------|------|------|------|-------|
| 性别 | 男 | 177 | 50.6 | 50.6 | 50.6 | 1.49 | 0.501 |
| | 女 | 173 | 49.4 | 49.4 | 100 | | |
| 年龄 | 20岁及以下 | 33 | 9.4 | 9.4 | 9.4 | 3.35 | 1.312 |
| | 20-30岁 | 75 | 21.4 | 21.4 | 30.9 | | |
| | 30-40岁 | 67 | 19.1 | 19.1 | 50 | | |
| | 40-50岁 | 88 | 25.1 | 25.1 | 75.1 | | |
| | 50岁及以上 | 87 | 24.9 | 24.9 | 100 | | |
| 学历 | 高中及以下 | 101 | 28.9 | 28.9 | 28.9 | 2.04 | 0.84 |
| | 本科 | 150 | 42.9 | 42.9 | 71.7 | | |
| | 专科 | 85 | 24.3 | 24.3 | 96 | | |
| | 硕士研究生 | 13 | 3.7 | 3.7 | 99.7 | | |
| 职务 | 博士研究生 | 1 | 0.3 | 0.3 | 100 | 1.58 | 0.676 |
| | 普通职员 | 178 | 50.9 | 50.9 | 50.9 | | |
| | 基层管理职员 | 147 | 42 | 42 | 92.9 | | |
| | 中层管理职员 | 19 | 5.4 | 5.4 | 98.3 | | |
| 企业规模 | 高层管理职员 | 6 | 1.7 | 1.7 | 100 | 3.55 | 0.648 |
| | 大型企业 | 3 | 0.9 | 0.9 | 0.9 | | |
| | 中型企业 | 21 | 6 | 6 | 6.9 | | |
| | 小型企业 | 105 | 30 | 30 | 36.9 | | |
| 年收入 | 小微企业 | 221 | 63.1 | 63.1 | 100 | 2.5 | 1.127 |
| | 50000元及以下 | 78 | 22.3 | 22.3 | 22.3 | | |
| | 50000-120000元 | 96 | 27.4 | 27.4 | 49.7 | | |
| | 120000-150000元 | 122 | 34.9 | 34.9 | 84.6 | | |
| | 150000-200000元 | 31 | 8.9 | 8.9 | 93.4 | | |
| 200000元及以上 | 23 | 6.6 | 6.6 | 100 | | | |

4.2 样本分析

调查最终共回收获得 365 份问卷,剔除无效问卷后,共得 350 份有效问卷,有效回收率达 96%。其中男性占比 51%,而女性占比 49%。参与问卷作答的人在各个年龄段均有分布,年收入在 50000 元上下各层级均有分布,且学历集中在本科。样本基本特征分布和当前企业员工的群体特征相对符合,证明该调查结果具有较为不错的普适性。

本研究利用 SPSS27.0 进行信度和效度检验,主要衡量所得到的 Cronbach'α 系数,一般 Cronbach'α 系数大于 0.6,便可说明该数据可靠,越大代表信度越高。本研究所涉及的所有量表的系数都大于 0.6,因此,该问卷具有一定的信度可靠。归属感、员工工作绩效的 KMO 值分别为 0.972、0.811, Bartlett 球形检验的卡方值为 4794.440、532.547,显著性检验 P 值均为 0.000,符合因子分析的前提条件。达到显著水平旋转后的矩阵共提取 1 个成分,总方差解释变量分别为 61.881%、67.522%且各因子负荷在 0.5 以上,故该量表的效度较好。综合以上内容效度检验结果,同时鉴于本研究测量量表参考了成熟量表,在经过探索性因子分析,结果显示本研究量表具有良好的内容效度。

通过皮尔逊相关性 (Pearson correlation) 对变

量间相关的亲密程度和方向的判断,由表 7 可知, P 值均小于-0.05,即相关性显著,且观察相关系数绝对值,假设的变量之间都存在较好的相关,结果为假设提供了初步的支持。其中,自变量远程办公强度与因变量工作绩效的相关系数为-0.281,可以初步证明假设 1,远程办公影响员工工作绩效,且呈现负相关的关系;自变量远程办公强度与中介变量归属感的相关系数为-0.262,说明远程办公会对归属感产生负向影响;中介变量归属感与因变量员工工作绩效的相关系数为 0.360,说明组织归属感对员工工作绩效起正向影响。

由上得知,以上变量关系适宜做回归分析以验证模型。

经运算,得到如下结果。表 8 显示,以工作绩效为因变量构建模型,模型 1 中只有控制变量,未呈现出显著性;模型 2 中,β=-0.288, p<0.01,证明假设 1 成立,即检验了假设 1 远程办公对归属感能够产生负面影响。

表 9 显示,以工作绩效为因变量构建模型,模型 3 中只有控制变量,未呈现出显著性;模型 4 中,β=-0.268, p<0.01,证明假设 2 成立,即远程办公对工作绩效能够产生负面影响。假设 2 提出了远程办公对员工工作绩效有负向影响。

表 5 各量表的 Cronbach'α 系数

| 变量 | Cronbach'α | 项数 |
|--------|------------|----|
| 归属感 | 0.964 | 18 |
| 员工任务绩效 | 0.840 | 4 |

表 6 内容效度检验

| 变量名称 | 归属感 | 员工任务绩效 |
|----------------|----------|---------|
| KMO 值 | 0.972 | 0.811 |
| 近似卡方 | 4794.440 | 532.547 |
| Bartlett 球形度检验 | df | 6 |
| | 显著性 | .000 |

表 7 皮尔逊相关性

| | 一周内远程办公的时间 | 归属感 | 工作绩效 |
|------------|------------|--------|------|
| 一周内远程办公的时间 | 1 | | |
| 归属感 | -.281** | 1 | |
| 工作绩效 | -.262** | .360** | 1 |

** 在 0.01 级别 (双尾), 相关性显著。

表 8 远程办公对组织归属感的回归分析结果

| 变量 | 组织归属感 | | | |
|----------------|---------|--------|---------|--------|
| | 模型 1 | | 模型 2 | |
| 控制变量 | β | t | β | t |
| 性别 | 0.005 | 0.092 | 0.023 | 0.449 |
| 年龄 | 0.028 | 0.437 | 0.05 | 0.816 |
| 学历 | 0.025 | 0.352 | 0.035 | 0.519 |
| 职务 | -0.056 | -0.744 | -0.079 | -1.096 |
| 企业规模 | -0.003 | -0.057 | -0.024 | -0.426 |
| 年收入 | 0.09 | 1.106 | 0.085 | 1.086 |
| 自变量 | | | | |
| 远程办公 | | | -0.288 | -5.546 |
| R ² | 0.008 | | 0.09 | |
| ΔR^2 | | | 0.071** | |
| F | 0.476 | | 4.837** | |

*.表示 p 值在 0.05 级别 (双尾) 显著; **.表示 p 值在 0.01 级别 (双尾) 显著

表 9 远程办公对员工工作绩效的回归分析结果

| 变量 | 工作绩效 | | | |
|----------------|---------|--------|---------|--------|
| | 模型 3 | | 模型 4 | |
| 控制变量 | β | t | β | t |
| 性别 | 0.04 | 0.732 | 0.057 | 1.085 |
| 年龄 | -0.044 | -0.687 | -0.023 | -0.375 |
| 学历 | -0.065 | -0.921 | -0.056 | -0.814 |
| 职务 | 0.095 | 1.268 | 0.073 | 1.015 |
| 企业规模 | -0.076 | -1.322 | -0.095 | -1.706 |
| 年收入 | -0.031 | -0.387 | -0.036 | -0.463 |
| 自变量 | | | | |
| 远程办公 | | | -0.268 | -5.138 |
| R ² | 0.012 | | 0.083 | |
| ΔR^2 | | | 0.064** | |
| F | 0.693 | | 4.409** | |

*.表示 p 值在 0.05 级别 (双尾) 显著; **.表示 p 值在 0.01 级别 (双尾) 显著

表 10 显示, 以工作绩效为因变量构建模型, 模型 5 中只有控制变量, 未呈现出显著性; 模型 6 中, $\beta=0.366$, $p<0.01$, 证明假设 3 成立, 即组织归属感对工作绩效能够产生正面影响。假设 3 提出的组织归属感对工作绩效有正向影响。

假设 4 是归属感在远程办公和员工工作绩效

之间起中介作用。通过构建以员工工作绩效为因变量的模型 7 和模型 9, 及以归属感为因变量的模型 8 来进行回归分析。表 11 结果表明, 由模型 9 可知, 当中介变量加入模型后, $\beta=0.31$, $p=0.00<0.001$, 因此, 归属感在远程办公和员工工作绩效之间起中介作用。由表 12 可知, 远程办公→归属感→工作

绩效的间接效应为-0.07, 95%的置信区间为[-0.11,-0.04], 这一区间不包含 0。因此, 归属感在远程办公和工作绩效之间的中介效用显著。假设 4 成立。

5 研究结论与局限

本研究聚焦于情感事件理论框架下远程办公强度对员工工作绩效的内在影响机制。实证结果显示, 远程办公对员工工作绩效具有显著消极效应, 并反向影响归属感的形成。

具体而言, 随着远程办公时间的延长, 员工对公司的粘性减弱, 归属感降低。此现象归因于远程

办公模式下面对面团队合作与实体办公室交流的缺失, 进而影响员工的工作态度、情绪状态及组织归属感, 增加了管理难度, 导致工作绩效滞后。归属感作为中介变量, 其积极作用在于促进员工对组织的投入、忠诚度及工作动机与积极性。高归属感的员工倾向于更积极地为组织工作, 加强团队合作, 展现出更高水平的工作绩效。

企业层面的建议是: 企业应深刻理解远程办公的目的与提供灵活工作安排、提升效率的本质, 避免将其误用作增加工作时长、加重心理负担的手段。

表 10 组织归属感对员工工作绩效的回归分析结果

| 变量 | 工作绩效 | | | |
|-------------|---------|--------|---------|--------|
| | 模型 5 | | 模型 6 | |
| 控制变量 | β | t | β | t |
| 性别 | 0.04 | 0.732 | 0.038 | 0.75 |
| 年龄 | -0.044 | -0.687 | -0.054 | -0.909 |
| 学历 | -0.065 | -0.921 | -0.074 | -1.127 |
| 职务 | 0.095 | 1.268 | 0.115 | 1.653 |
| 企业规模 | -0.076 | -1.322 | -0.075 | -1.396 |
| 年收入 | -0.031 | -0.387 | -0.064 | -0.849 |
| 自变量 | | | | |
| 组织归属感 | | | 0.366 | 7.29 |
| R2 | 0.012 | | 0.145 | |
| $\Delta R2$ | | | 0.127 | |
| F | 0.693 | | 8.276** | |

*.表示 p 值在 0.05 级别 (双尾) 显著; **.表示 p 值在 0.01 级别 (双尾) 显著

表 11 组织归属感的中介作用回归分析

| 变量 | 模型 7 | | 模型 8 | | 模型 9 | |
|----------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| | β | t | β | t | β | t |
| 远程办公 | -0.21** | -5.07 | -0.22** | -5.45 | -0.14** | -3.42 |
| 归属感 | | | | | 0.31** | 6.05 |
| R ² | 0.069 | | 0.08 | | 0.16 | |
| F | 25.74 | | 29.72 | | 32.46 | |

表 12 总效应、直接效应及中介效应分解表

| | 效应值 | se | LLCI | ULCI | 效应量 |
|------|-------|------|-------|-------|--------|
| 总效应 | -0.21 | 0.04 | -0.29 | -0.13 | |
| 直接效应 | -0.14 | 0.04 | -0.22 | -0.06 | 66.67% |
| 间接效应 | -0.07 | 0.02 | -0.11 | -0.04 | 33.33% |

鉴于线上办公易导致沟通障碍与合作困难, 企业应采取措施强化高效沟通与协作, 例如促进员工间的高效沟通, 如定期团建活动, 通过面对面交流增进信任, 关注情绪变化, 提升团队凝聚力。并且, 企业应构建合理反馈机制, 主动评估员工偏好、需求及资源, 通过有效的反馈系统来缩短与员工之间的距离, 缓解远程办公带来的孤独感, 维持工作积极性。

员工层面则需培养自律与自我管理能力, 包括合理规划工作时间, 保持高效状态, 并主动利用在线工具与同事、上级沟通, 及时汇报工作进展, 获取反馈, 调整工作方法, 提升效率与质量。并且, 员工应利用灵活学习机会, 例如积极参与线下培训、行业分享等活动, 提升专业技能, 拓展视野和人际关系, 增强个人竞争力。

本研究的局限如下, 一是样本选择和数量受限, 主要聚焦大、中、小企业, 未充分覆盖不同行业和职位, 样本量仅 350 份可能影响结果的普遍性和适用性。二是归属感衡量依赖自我报告, 易受主观偏见影响, 且缺乏对其动态变化过程的深入研究。三是实证分析采用成熟量表, 存在滞后性, 未考虑其他调节变量, 模型较为简化。而且, 研究未全面考虑其他潜在中介变量, 如工作量、工作动机等。未来研究应扩大样本范围, 采用更客观、动态的方法衡量归属感, 包括不同行业和职位的员工, 与时俱进编制远程办公量表, 综合考虑多方面影响因素, 构建更完善的模型, 以增强研究结果的普遍性和适用性。本研究的贡献在于引入归属感这一中介变量, 构建出一个基于归属感中介作用的远程办公与员工绩效关系的理论模型, 更全面地理解远程办公对员工工作绩效的影响机理, 丰富了组织行为学和人力资源管理理论的研究内容, 具有一定的理论价值和现实意义。

参考文献

- [1] Nilles J. Tele communications and organizational decentralization[J]. IEEE Transactions on Communications, 1975, 23(10): 1142-1147.
- [2] DONALD F. Book Review: Managing Telework: Perspectives from Human Resources Management[J]. Sa Journal of Industrial Psychology, 2002, 28(1).
- [3] Fintan C, Keith D. Teleworking practice in small and medium-sized firms: management style and worker autonomy[J]. New Technology, Work and Employment, 2001, 20:3.
- [4] Vittorio Di Martino and Linda Wirth. 1990. Telework: A New Way of Working and Living. International Labour Review 129, 5: 529-554.
- [5] Gajendran R S, Harrison D A. The good, the bad, and the unknown about teleworking: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences[J]. Journal of applied psychology, 2007, 92(6): 1524.
- [6] Abulibdeh A. Can COVID-19 mitigation measures promote telework practices?[J]. Journal of Labor and Society, 2020, 23(4): 551-576.
- [7] 贾思, 韩佳莹, 李凌. 基于 SWOT 分析法的远程办公管理研究及展望[J]. 内蒙古财经大学学报, 2021, 19(04): 83-87.
- [8] 薛雅云. 现代人归属感的缺失及其价值构建——基于当代中国人价值生存论的思考[D]. 陕西师范大学, 2015.
- [9] 操磊. 重塑人的归属感——由诺曼·卡曾斯的《一个错误教育受害者的自白》说起[J]. 无锡职业技术学院学报, 2014, 13(02): 87-89.
- [10] 邓映蓉, 刘爱书, 申瑞琴. 一般归属感量表中文版在大学生群体中的效度和信度[J]. 中国心理卫生杂志, 2020, 34(9): 790-794.
- [11] 徐芒芒. 虚拟品牌社区归属感对消费者品牌忠诚的影响研究[D]. 中南大学, 2013.
- [12] 郑燕燕, 翁胜斌. 感知价值对客户忠诚的影响路径研究——客户信任、归属感视角[J]. 特区经济, 2014(04): 206-208.
- [13] 张帅兵, 苗慧勇, 金加卫. 关系型领导与团队创新: 知识共享的中介作用和员工归属感的调节效应[J]. 科技视界, 2020(14): 225-228.
- [14] 刘婷, 朱红兵, 金声琅. 企业员工福利对员工归属感的影响研究[J]. 武汉商学院学报, 2018, 32(3): 78-82.
- [15] 陈昊宇. 组织氛围对新生代员工归属感的影响研究[D]. 合肥工业大学, 2020.
- [16] 于海晶, 蔡莉, 詹天悦, 等. 创业中的情绪调节过程模型: 基于情感事件理论[J]. 南开管理评论, 2023, 26(06): 201-213.
- [17] De Cock, R., Denoo, L., Clarysse, B.. Surviving the Emotional Rollercoaster Called Entrepreneurship: The Role of Emotion Regulation. Journal of Business Venturing,

- 2020,35(2):105936.
- [18] Leonidas A. Zampetakis, Konstantinos Kafetsios, Nancy Bouranta, Todd Dewett; Vassilis S. Moustakis. On the relationship between emotional intelligence and entrepreneurial attitudes and intentions [J] *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*. Volume 15, Issue 6 . 2009. PP 595-618.
- [19] 吴松,翁清雄,张越.领导拒谏如何影响下属? 基于情感事件理论视角[J].*管理评论*,2023,35(02):216-227.
- [20] 王健菊,李姝姝.情感事件理论视角下参与型领导对追随力的影响[J].*现代企业文化*,2022(28):152-154.
- [21] 段锦云,傅强,田晓明,等.情感事件理论的内容、应用及研究展望[J].*心理科学进展*,2011,19(04):599-607.
- [22] 李刚,夏梦瑶.人力资源弹性实践对员工工作绩效的影响——基于情感事件理论的视角[J].*首都经济贸易大学学报*,2023,25(03):58-72.
- [23] 马俊,员工视角的企业社会责任、人力资源管理与组织绩效关系实证研究[D].南开大学,2015.
- [24] Borman W C, Motowidlo S J. Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research[J]. *Human performance*,1997,10(2):99-109.
- [25] 方来坛,时勘,张风华,等.员工敬业度、工作绩效与工作满意度的关系研究[J].*管理评论*,2011,23(12):108-115.
- [26] 袁奇炜.两岸科技型企业知识型员工归属感、忠诚度与组织绩效关系研究[J].*商业经济*,2020(08):67-68+168.
- [27] Anderson, J.C.&Gerbing, D.W. Structural equation modeling in Practice: A review and recommended two-step approach[J].*Psychological Bulletin*, 1988,103:411-423.
- [28] 刘洋,张宸铭,冯亚娟.动态环境下正念型领导如何提高员工工作绩效[J].*华东经济管理*,2021,35(12):120-128.
- [29] 李方君,祁婷婷.员工建言能提高工作绩效吗?建言采纳与自我效能感的作用[J].*中国人力资源开发*,2017(08):71-82.
- [30] 刘松博,程进凯,王曦.远程办公的双刃剑效应: 研究评述及展望[J].*当代经济管理*,2023,45(04):61-68.
- [31] 贺伟,吴小玥.远程办公情境下情绪自我领导力的理论构建[J].*华南师范大学学报(社会科学版)*,2022(02):159-172.
- [32] 刘林平.远程办公的管理与挑战[J].*人民论坛*,2020(11):68-70.
- [33] 王友凤. 沟通丰富化对远程员工公平感知的影响效应研究[D].青岛理工大学,2023.
- [34] 杜盛楠,张永军.远程办公:影响、挑战与策略[J].*现代企业*,2017(06):14-15.
- [35] 王辉.远程办公的优缺点和解决方案[J].*数字通信世界*,2017(07):36.
- [36] 李红.远程办公的影响与应对策略研究[J].*长江大学学报(社会科学版)*,2012,35(12):51-53.
- [37] 贾思,韩佳莹,李凌.基于 SWOT 分析法的远程办公管理研究及展望[J].*内蒙古财经大学学报*,2021,19(04):83-87.
- [38] 王欣艺,黄玉杰.企业互联网远程办公的挑战与应对策略研究[J].*中国市场*,2022(23):112-114.
- [39] 齐蕾,徐玉苹,刘冰.远程办公情景下员工创造力提升路径研究:基于社会认知理论视角[J].*东岳论丛*,2023,44(02): 137-144.
- [40] 李泽晨.远程办公强度对员工创造力的影响研究——基于工作自主性的中介作用[D].西北大学,2022.
- [41] 涂婷婷,赵琛徽.远程办公对员工越轨创新行为的影响研究——角色宽度自我效能和工作重塑的链式中介模型[J].*财经论丛*,2023(06):93-102.
- [42] 胡文安,罗瑾琏,易明等.远程办公情境下开放式领导对新员工创造力的影响机理研究[J].*人力资源管理评论*,2022(01):66-78.
- [43] 田思路,童文娟.远程劳动者权益保护探究:以网络平台主播和居家办公形式为例[J].*中国人力资源开发*,2020,37(06): 17-27.
- [44] 李欢.远程劳动者劳动权益保障研究——以在家远程劳动者为中心[D].上海财经大学,2023.
- [45] 牛骏儒.远程办公形态下工作时间认定问题的初步思考[J].*西部学刊*,2020(12):26-29.
- [46] 孙云飞.我国远程办公劳动者劳动权益立法保障若干问题研究[D].宁夏大学,2022.
- [47] 杨婷婷.浅析远程居家办公劳动者的工伤认定问题[J].*经营管理者*,2022(07):62-63.
- [48] 张俊豪.数字时代远程办公劳动者的隐私权保障研究[J].*太原城市职业技术学院学报*,2022(03):197-201.
- [49] 王若琪.领导授权赋能行为对远程员工工作嵌入的影响研究[D].南京邮电大学,2019.
- [50] 张芸,台玉红.“现场+远程”办公模式下新工人岗匹配、主动社会化和工作绩效研究[J].*科技和产业*,2021,21(11):

- 79-84.
- [51] 王海江,宋学静,龙立荣等.远程办公情境下如何提升上级的信任感和绩效评价?——解释水平理论视角下电子沟通即时性的作用[J].管理季刊,2021,6(02):36-56+145-146.
- [52] 吴雨璐.远程办公背景下促进型调节焦点对员工任务绩效影响的研究[J].全国流通经济,2023(20):108-111.
- [53] Claessens, B.J.C., et al., A review of the time management literature, *Personnel Review*, vol.36,no.2,2007:55-276.
- [54] MULLE R T, NIESSEN C. Self-leadership in the context of part-time teleworking[J]. *Journal of organizational behavior*, 2019, 40(8): 883-898.
- [55] Zhang, F., et al., The effect of time management training on time management and anxiety among nursing undergraduates, *Psychology Health & Medicine*, vol.26,no.6,2020:1073-1078.
- [56] Gimenez-Nadal J I, Molina J A, Velilla J. teleworking, the Timing of Work, and Instantaneous Well-Being: Evidence from Time Use Data[J]. *IZA Discussion Papers*, 2018.
- [57] Boswell Wr, Olson-Buchanan JB. The Use Of Communication Technologies After Hours: The Role of Work Attitudes and Work-Life Conflict[J]. *Journal of Management*, 2007, 33(4): 592-610.
- [58] Dingel, Brent Neiman. How many jobs can be done at home?[J]. *Journal of Public Economics*, 2020, 189
- [59] Igbaria M, Guimaraes T. Exploring Differences in Employee Turnover Intentions and Its Determinants Among Telecommuters and Non-Telecommuters[J]. *Journal of Management Information Systems*, 1999, 16(1):147-164.
- [60] Duxbury L, Higgins C, Neufeld D. Telework and the balance between work and family: Is telework part of the problem or part of the solution?[M] *The virtual workplace*. 1998: 218-255.
- [61] Raghuram S, Wiesenfeld B. Work - nonwork conflict and job stress among virtual workers[J]. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 2004, 43(2): 259-277.
- [62] Shang Gao; Sui Pheng Low; Hua Qian Gong. Effects of activity-based workspaces on employee belongingness.[J] *Facilities*. Volume 40, Issue 1/2. 2021. PP 98-117.
- [63] 乔嘉雯. 远程在家办公背景下的职场孤独感对员工工作绩效的影响研究[D].上海财经大学,2023.
- [64] 王晓倩. 远程工作对员工任务绩效与情绪耗竭的双路径影响研究[D].浙江工商大学,2022.
- [65] 刘小平. 企业员工的组织归属感及形成研究[J]. *管理现代化*, 2002(06):36-40.
- [66] Arogyaswamy, B., Byles, C..M.. Organizational Culture: Internal and External Fits[J]. *Journal of Management*, 1987:647-659.
- [67] 可英. 民营企业中组织承诺、员工忠诚度与组织绩效的关系研究[D].重庆大学,2014.
- [68] 聂海涛,王晓洁.资产评估机构员工工作满意度、组织承诺与工作绩效[J]. *会计之友*, 2018(08):78-84.
- [69] 姜立平. 海美特公司研发人员胜任特征、组织归属感和绩效关系研究[D].山东科技大学,2021.
- [70] 张箐,黎永泰.影响员工归属感的七大因素[J]. *企业活力*, 2007(08):48-49.
- [71] 张书笛. 远程办公对工作-家庭平衡的影响研究[D].哈尔滨工业大学,2022.
- [72] Weiss, H. M., & Cropanzano, R. Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (1996. Vol. 18, pp. 1-74). Greenwich, CT: JAI Press.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS