

教育部人文社会科学研究项目
西南财经大学“211工程”三期项目

知识员工 工作生活质量研究

卿涛 罗键 著



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

教育部人文社会科学研究项目
西南财经大学“211工程”三期项目

知识员工工作生活 质量研究

卿 涛 罗 键 著

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本研究是教育部人文社会科学基金的课题(06JA630058),并得到西南财经大学“211工程”三期建设项目的资助。本研究的内容主要有:对知识经济背景下知识员工工作生活质量特征的探讨,提出基于TES&P组合模型的我国企业知识员工工作生活质量的维度,并将结构维度做进一步的分解和细化,构建了评价知识员工工作生活质量状况的指标体系。从工作动机与工作生活质量的关系,工作生活质量与员工工作绩效的关系,知识员工工作生活质量与组织绩效的关系等方面进行了实证研究,从个人层面、组织层面及社会层面三个层次,分别提出了提升员工工作生活质量的对策建议,为改善员工工作绩效、组织绩效及指导企业人力资源管理实践提供参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

知识员工工作生活质量研究/卿涛,罗键著. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2011.10

ISBN 978-7-81123-770-2

I. ①知… II. ①卿… ②罗… III. ①企业管理:人事管理—研究 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第210899号

责任编辑:孙秀翠 特邀编辑:吕宏

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>
北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:12.25 字数:302千字

版 次:2011年10月第1版 2011年10月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-81123-770-2/F·920

印 数:1~1000册 定价:29.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

工作生活质量 (Quality of Work Life, QWL) 的研究在西方始于 20 世纪 60 年代, 80 年代以来掀起了新一轮研究的热潮, 而在国内的研究尚处于起步阶段。近年来, 我国员工的工作生活质量问题, 尤其是知识员工工作生活质量问题, 引起了各方面广泛的关注, 如我国知识员工工作负荷过重、工作压力过大的现象普遍, 损害了员工的身心健康, 导致员工的“职业倦怠”, 甚至发生“过劳死”, 从而影响到员工的工作满意感、对组织的情感投入、工作绩效及员工流动率, 并最终影响到组织绩效。面对现实问题, 我们试图通过本研究, 明确知识经济时代工作生活质量的含义, 界定我国知识员工工作生活质量的结构维度, 建立知识员工工作生活质量的测评指标体系, 探索提升知识员工工作生活质量的有效措施。

本研究的内容主要集中在以下几个方面。① 知识经济背景下知识员工工作生活质量的特征。依据知识员工在社会地位、自我意识、角色冲突等方面凸显出的独特性, 界定知识员工工作生活质量的典型特征。② 知识员工工作生活质量结构与指标体系的构建。提出基于 TES&P 组合模型的我国企业知识员工工作生活质量的理论结构维度, 即工作任务、组织环境及社会与心理三个维度, 并将知识员工工作生活质量的理论结构维度做进一步的分解和细化, 研究构建评价知识员工工作生活质量状况的指标体系。③ 知识员工工作生活质量的实证研究。这部分包括工作动机与工作生活质量的关系, 知识员工工作生活质量与员工工作绩效的关系, 知识员工工作生活质量与组织绩效的关系等相关方面的实证研究。这些研究在国内都属前沿问题。④ 提升知识员工工作生活质量的对策研究。本部分在构建知识员工工作生活质量结构维度及指标体系, 实证知识员工工作生活质量与员工工作绩效关系、与组织绩效关系的基础上, 从个人层面、组织层面及社会层面三个层面, 分别提出提升员工工作生活质量的建议及三个层面之间的相互关系, 为改善员工工作绩效、组织绩效、指导企业人力资源管理实践提供参考。

本研究得到教育部人文社会科学基金“我国企业知识员工工作生活质量结构与测评体系研究”(编号: 06JA630058) 和西南财经大学“211 工程”三期建设项目的资助。研究期间, 我们理论联系实际, 东西方研究相结合, 借鉴前人的研究成果, 进行了艰苦的探索。我们去加拿大约克大学, 进行与合作者的讨论与文献查找; 我们委托友人到澳大利亚图书馆查找最新的综述性文献; 我们深入企业问卷调查、焦点访谈、深度讨论, 为本书的研究打下坚实的基础。

在本书的撰写过程中, 博士生凌玲、硕士生粟泉参与了书稿的梳理和修改工作, 蒂森克虏伯电梯公司中国区总部的丛庆先生对实证研究作出了重要贡献, 加拿大约克大学方涛教授对本研究提供了宝贵的意见, 西南财经大学冯俭教授为项目的申报提供了宝贵的经验, 上海

财经大学朗艳怀教授、四川省社会科学院伏绍宏研究员、西南财经大学石磊教授、西南财经大学惠浩星副教授、西南财经大学郭志刚副教授及硕士生喻鹏等为项目的申报及完成作出了积极的贡献，博士生闫燕承担了部分翻译工作，博士生彭天宇、硕士生齐云洁、欧磊、孙志鹏、谢犁等参与了部分研究工作。北京交通大学出版社的孙秀翠女士对本书的出版给予了有力的支持。在此，特向他们表示诚挚的感谢。由于水平有限，书中难免有不妥之处，恳请学术同行和读者予以批评指正，以利于我们做好后续的研究工作。

卿 涛

2011 年 8 月于西南财经大学

目 录

1 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义	3
1.3 研究内容	4
1.4 本研究的理论基础	7
1.5 本书的研究思路及研究方法	11
2 基本概念的内涵与研究回顾	14
2.1 知识员工的内涵与研究回顾	14
2.2 工作生活质量的起源	18
2.3 工作生活质量的含义	19
2.4 工作生活质量的实证研究	21
2.5 工作生活质量的影响因素研究	23
3 知识员工工作生活质量结构维度探析	32
3.1 工作生活质量结构维度的研究回顾与启示	32
3.2 知识员工工作生活质量的特征	35
3.3 基于 TES&P 模型的工作生活质量结构维度	37
4 知识员工工作生活质量指标体系的构建	39
4.1 工作生活质量评价指标的文献综述	39
4.2 研究方法	44
4.3 工作生活质量指标的文献频度统计	50
4.4 工作生活质量指标体系	52
4.5 测评体系应用：首钢国际工程技术有限公司的调查	61
4.6 知识员工工作生活质量问卷	70
4.7 研究结论	71
5 知识员工工作动机与工作生活质量的关系研究	73
5.1 相关文献	73
5.2 研究设计	77
5.3 问卷的设计与调查	79
5.4 问卷的信度和效度分析	81
5.5 工作生活质量与工作动机的相关分析	90
5.6 工作动机对工作生活质量的影响研究	91
5.7 人口统计变量在各维度的显著性统计	94
5.8 研究结论及建议	94

6 知识员工工作生活质量与员工绩效的关系研究	99
6.1 相关文献	99
6.2 研究设计	103
6.3 问卷设计与调查	105
6.4 项目分析	107
6.5 问卷的信度和效度分析	108
6.6 QWL 与员工工作绩效各层面的描述统计分析	117
6.7 工作生活质量与员工工作绩效的相关分析	117
6.8 工作生活质量对员工工作绩效的影响研究	118
6.9 人口统计变量在各维度的显著性统计	122
6.10 研究结论与建议	123
7 知识员工工作生活质量与组织绩效的关系研究	126
7.1 相关文献	126
7.2 研究设计	128
7.3 数据的收集与整理	129
7.4 问卷的信度和效度检验	131
7.5 工作生活质量与组织绩效的相关分析	140
7.6 工作生活质量对组织绩效的影响研究分析	141
7.7 人口统计变量在各维度的显著性统计	145
7.8 研究结论及建议	146
8 提升企业知识员工工作生活质量的策略研究	149
8.1 研究结论	149
8.2 提升知识员工工作生活质量的思路	150
8.3 个体层面的工作生活质量提升策略	151
8.4 组织层面的工作生活质量提升策略	156
8.5 社会层面的工作生活质量提升策略	160
8.6 不同层面的工作生活质量策略之间的相互关系分析	164
8.7 本研究的创新	165
8.8 后续研究的建议	166
附录 A 知识员工工作生活质量评价指标对比调查表	168
附录 B QWL 评价调查表	171
附录 C 知识员工工作生活质量与组织绩效关系调查问卷	173
附录 D 企业知识员工工作生活质量和员工工作绩效调查问卷	176
附录 E 知识员工工作动机与工作生活质量调查问卷	179
参考文献	182

绪 论

1.1 研究背景

在管理学大师彼得·德鲁克（Peter Drucker）于1993年出版的专著《后资本主义社会》的导言中，他谈道“在西方历史上，每隔几百年，就会出现急剧转变”，“目前，我们生活在这样一个转变中”，“这一次并不仅限于西方社会和西方历史，这是一次根本性的变化”，这也是本文的研究背景——知识经济时代。在知识经济时代，社会的“主要资源将是知识”。

从表象来看，知识经济就是20世纪90年代以来，以美国经济为代表的“高增长、低失业、低通胀”同时并存的经济现象；就其性质而言，是在经济全球化的大背景下，由于信息产业为主导的高科技产业的有力推动，以及政府宏观经济政策的合理调节所形成的从工业经济转向知识经济的过渡型经济，它以信息为主导，以全球市场为导向，以网络为载体，以周期弱化为特征，是正在发育中的知识经济。

知识经济时代的到来，改变了传统的资源配置方式。在知识经济时代，最重要的战略资源是信息、知识和人的创造性。企业获得利润的主要途径，就存在于员工本身，“人先于利润”，于是就形成了以人为本的管理趋势。“在未来的世界经济中，由知识和知识工人所产生的生产力，虽然不是竞争成功的唯一要素，但它却是最持久的，而且可能成为决定因素。”^{〔1〕}随着知识经济时代的发展，知识员工的数量也逐渐增大，并且呈现出一种加速的趋势。在世界上科技领先的国家，知识工作已经逐渐替代生产类型的工作。在美国，知识员工数量已达到3600万，占职工总数的28%，加拿大、英国这一比例分别为25%、32%^{〔2〕}；据《The Economist》杂志统计：在美国和其他发达国家中，增长最快的劳动力群体是知识工人，即那些在工作中需要受过正规高等教育的群体，美国人口调查局估计知识工人的增长速度是产业工人增长速度的三倍^{〔3〕}。美国著名管理学家彼得·德鲁克曾指出，“在面对的21世纪新的挑战中，最大的挑战莫过于怎样提高知识员工的生产力，怎样对知识员工进行管理，这对今后国家的经济发展和企业的成败得失将起到关键作用”^{〔4〕}。

〔1〕 DRUCKER P. The future that has already happened [J]. Harvard Business Review, 1997 (5).

〔2〕 DAVENPORT. Thinking for a living [M]. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press, 2005.

〔3〕 FRONCZEK P, JOHNSON P. Occupations: 2000 census brief, US Department of Commerce, Economics and Statistics Administration, Washington, D C: US Census Bureau, 2003.

〔4〕 德鲁克，等. 21世纪的管理挑战 [M]. 上海：上海译文出版社，1999.



在知识经济时代,公司的价值和竞争力是由那些掌握并且应用知识的员工所创造的。发达国家的人们更多凭借知识密集型产品和服务保持他们高水平的生活享受。企业的知识资本,即智力资本,已成为公司业务中最重要的部分。知识员工将成为企业员工队伍的主体。知识员工有着不同于一般员工的特征和需求,如由于受教育程度、工作性质、工作方式等的不同,与非知识员工相比,知识员工显得更追求自我实现和个人成长,希望有更多的工作自主权和工作挑战性,并且知识员工所从事的工作多是脑力型劳动,思维活动较多,具有过程难以监督、绩效难以评估、流动性高等特点。几乎每一个雇员都要求扩大自己的工作范围、团队合作,而且通常都变得更加注重自我管理,因此创造出一种自治和授权的工作环境是十分有益的^[1]。然而,虽然已经进入知识经济时代,很多企业或组织却仍然采用工业时代的传统管理模式,对知识员工的管理机制还停留在传统的员工管理方式的基础上,直接或间接地导致了一些新的人力资源管理问题的出现或蔓延。例如,由于工作环境和绩效考核机制等满足不了知识员工的需求而造成的人员流失等。此外,知识员工群体中的焦虑症和职业倦怠现象也越来越多,在一些从事高负荷脑力劳动的职业领域甚至出现了“过劳死”等较为严重的情况。因此,针对知识员工的管理研究就变得越来越迫切。

对工作生活质量(Quality of Work Life, QWL)的研究是随着知识经济的兴起而发展起来的,是企业人本管理思想的一种体现。20世纪70年代以来,欧美等发达国家已经进行了一系列关于工作生活质量影响因素及其与工作效率、工作产出等的关系研究,并得出了一系列积极的结论。例如,许多研究发现,让员工(尤其是知识员工)具有满意的工作生活质量,有助于吸引、留住人才,能够提高员工工作绩效、组织绩效和促进企业持续发展。还有研究指出,有效实施工作生活质量可以形成员工满意度与组织绩效双赢的局面^[2],即在员工的工作生活质量得以提高的同时,企业的绩效也增加。截至20世纪80年代,工作生活质量在发达国家已为广大管理理论者和实践工作者所熟悉,被广泛地应用于管理实践中。而在我国的企业经营实践中,随着社会进步和经济的高速发展,知识员工的数量不断增长,人们在工作中的需求越来越多样化,企业开始注重将组织效率与员工工作满意感同时改进,人力资源管理开始积极关注员工的需求并及时地给予满足。国内也有少数关于工作生活质量及其与人力资源管理、组织承诺、工作倦怠、工作绩效等的相关研究,但总体上,工作生活质量在我国还是一个相对陌生的概念,尤其是以知识员工为特定研究对象的相关理论研究和实践应用都还处于初级阶段。于是,进一步研究工作生活质量尤其是知识员工的工作生活质量,对企业管理产生的作用就成了理论和实践所需。

[1] TOWNSEND A, DEMARIE S, HENDRICKSON A. Virtual teams: technology and the workplace of the future [J]. The Academy of Management Executive, 1998, 12 (3).

[2] LAU R S M, May B E. A win-win paradigm for quality of work life and business performance [J]. Human Resource Development Quarterly, 1998, 9 (3).



1.2 研究意义

1.2.1 本研究的理论意义

自 20 世纪 70 年代工作生活质量运动兴起以来,首先是在发达国家掀起了关于工作生活质量的研究和实践风潮,近年来也成为我国新兴的研究课题之一,引起了企业管理界、经济学界和社会学界的广泛重视。本研究在国内外文献研究的基础上结合我国知识员工特点,从多角度对工作生活质量进行研究与创新,体现出重要的理论意义。

首先,提出我国知识员工 QWL 结构及评价体系。这不仅是对 QWL 理论研究领域的完善和补充,而且也是对激励理论的进一步延伸。以往 QWL 理论并没有对知识员工这一特殊群体进行针对性研究,本研究将填补知识员工 QWL 这一理论空白。知识员工 QWL 评价体系是研究 QWL 问题的主要内容之一,势必要涉及相关的激励理论,其研究目的之一也是通过探索新的激励方式与途径,从新的角度提高对知识员工激励的有效性,将会丰富与完善激励理论。

其次,分别研究工作生活质量与知识员工工作绩效、组织绩效的关系。自进入知识经济时代以来,国内外出现了很多研究知识员工的文献,关于工作绩效的相关研究也很多,但以特定的知识员工群体为对象,从实证角度着重研究工作生活质量与员工绩效、组织绩效关系的文献却不多。本项研究进一步丰富和拓展了工作生活质量和工作绩效、组织绩效关系的理论内容,丰富和完善了人力资源管理理论。

最后,研究工作动机与工作生活质量的关系。国内关于工作动机与工作生活质量的实证性研究尚属空白,该研究运用建模的方法研究二者之间的关系,不仅是方法上的突破,也是理论上的创新。

1.2.2 本研究的实践意义

随着我国经济、社会、教育的不断发展,知识员工作为一个新的社会群体,已经成为知识经济时代价值创造的主导力量。因此,关注我国企业知识员工工作生活质量,对于提高员工绩效和企业效益都是非常有益的。

工作生活质量理论涵盖了员工在生存发展、工作任务、组织环境、心理需求、工作对家庭、社交的影响等若干个维度的几十个工作生活质量衡量指标,能够充分体现员工的需求。工作生活质量强调的是从全局出发去衡量与员工工作有关的所有物质和精神的需求,它既包括员工主观的感受,也包括客观的组织环境的质量,它所强调的不是如何攫取员工的价值为组织谋利,而是创造一个高效率的组织和高工作生活质量的员工并存的双赢局面。关注工作生活质量,不仅能更好地满足个人需求,使劳动者更愉快地工作,还能提高组织效益,更能为构建和谐社会提供相应的实践支持。因此,工作生活质量的提升对个人与组织在知识经济时代下发挥作用及推动社会发展有着积极影响。

首先,提升工作生活质量有助于知识员工实现自我价值。在知识经济时代,普通员工基本的生存、安全需要已得到满足,随着社会文化的进步和生活水平的提高,他们的需要逐渐上升到较高层次的社交、尊重及自我实现的需要。他们更注重在工作中获得信任,维护自尊,通过



取得工作成就来实现自我价值,这些需要的满足能够让他们感受到更强的工作满意感,增强工作动力。工作生活质量运动正是为此而提出和开展的,它是马斯洛需求层次理论在工作生活领域成功实践的结果。这对于知识员工来说更是如此,由于知识员工具有比普通劳动者更高的教育程度和工作生活质量要求,他们更加希望通过工作来获得尊重,提高工作生活质量的满意度,因此工作生活质量运动更有利于他们实现自我价值,有利于他们更主动地工作。

其次,提升工作生活质量有助于组织形成和谐民主的氛围,有利于领导与员工的相互沟通。由于泰勒制的影响,企业在人力资源开发管理上曾一味地加强监督管理,严格各项规章制度,对员工的工作表现仅仅重视经济上的重奖严惩。这种管理体制从表面上看会提高企业的产量,但实际上一方面无法真正保证产品的质量,另一方面使管理层和员工之间的不信任感日益加深,矛盾不断激化,对企业发展十分不利。而实施工作生活质量运动有助于组织内部形成相互沟通的氛围,使员工敢于说出自己的各种想法,领导善于听取意见并改善不妥的做法;它注重将生产效率的提高和员工工作生活质量的改善结合起来。

最后,提升工作生活质量有利于形成员工个人的发展与组织、社会的发展三者之间共赢的局面。之前,员工仅意识到从自身出发规划和安排自己的职业生涯,组织则考虑的是整体目标,社会的发展虽然是为了改善整体福利,但是缺乏对个人和组织积极性的调动。而工作生活质量的实践,就是从三者的目标出发,寻求一种共赢的方法,有机地把个人与组织、社会的发展结合起来,改变了只强调个体而忽视组织整体的倾向,或者只重视整体而忽视个体的局面。而且,忽略员工的工作生活质量,带来的不仅是员工工作积极性的降低和工作生活质量的下降,对组织也会造成难以预料的损失。例如,近年来,华为公司频频出现员工非正常死亡事件。2006年,华为员工胡新宇因劳累过度猝死,激起了轩然大波;2007年,华为在深圳的一名员工自缢身亡,引起了IT界对企业社会责任和人文关怀的呼吁;2008年3月,华为成都公司的一名员工跳楼身亡。^[1]华为总裁任正非也曾在内部承认,“员工中患忧郁症、焦虑症的不断增多,令人十分担心”。尽管华为公司用10年时间将资产扩展了1000倍,但是它的管理机制、企业文化及员工工作压力和心理健康状况却受到质疑,社会形象大打折扣。此外,内部员工的工作态度及对公司的认同感也可能因为这些事件而下降,甚至对以后的新员工招聘都会产生影响。

1.3 研究内容

由于工作生活质量的内容包括员工在生存发展、工作任务、组织环境、心理需求、工作对家庭与社交的影响等若干个维度的几十个工作生活质量衡量指标,能够全面地涵盖员工的需求,因此,本研究尽可能地获取国内外文献,吸收和消化相关文献的研究成果。在文献研究的基础上,推导研究假设,提出工作生活质量的研究模型和测量方法。根据多角度的实证研究结果,并结合理论结果深入分析和探讨,提出改善工作生活质量的对策研究。研究内容框架结构如图1-1所示。

围绕“知识员工工作生活质量”这一主题,本研究主要从以下几个方面展开分析。

[1] <http://www.opinion.e23.cn/user1/191/archives/2008/2434.html>

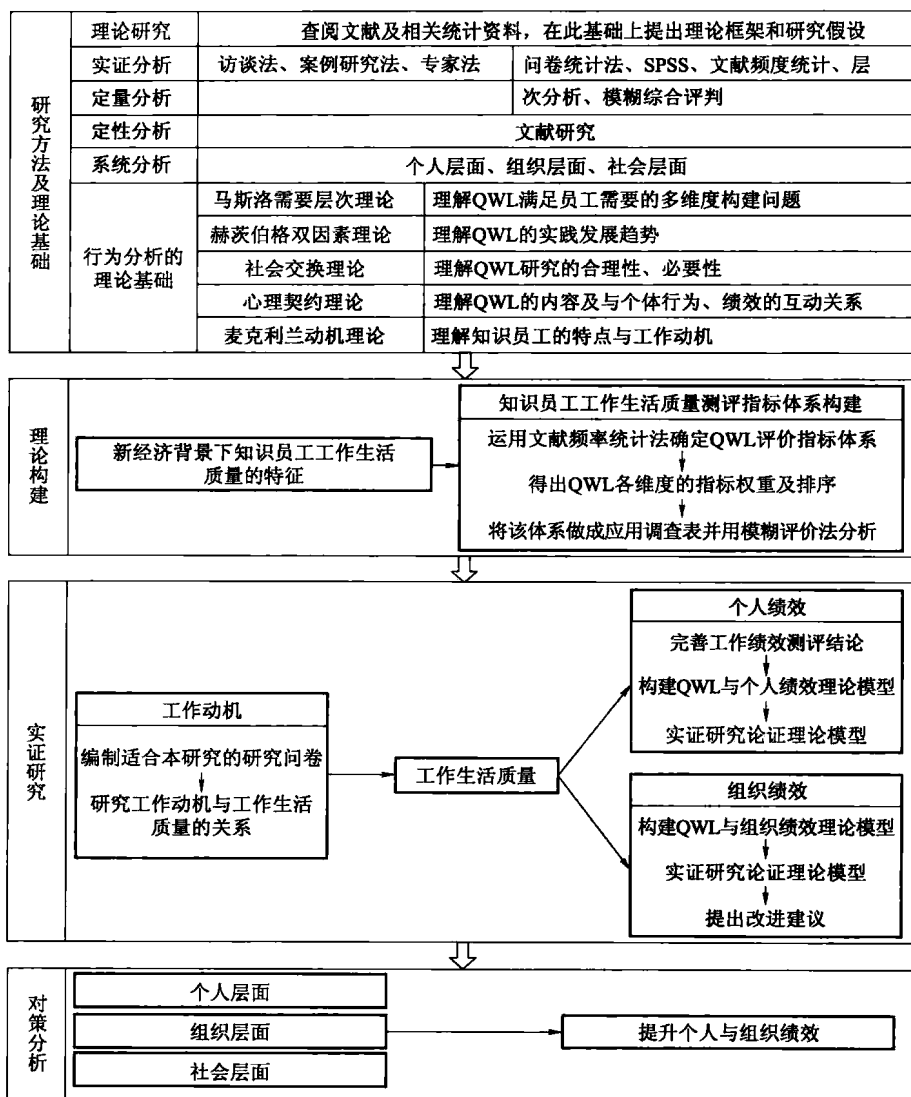


图 1-1 研究内容框架结构

1.3.1 知识经济背景下知识员工工作生活质量的特征

由于本研究的对象为知识员工,首先通过整理大量文献,梳理关于知识员工的界定,再依据我国的实际情况,具体划分我国知识员工的范围。依据知识员工在社会地位、自我意识、角色冲突等方面凸显出的独特性,界定知识员工工作生活质量的典型特征:①工作能体现人的自治性和独立性强,在工作中自我决策和自我管理的程度较高;②工作有意义和挑战性,工作能带来提升能力和自我完善的乐趣与满足;③组织环境宽松,人际关系和谐,工作能得到来自组织和上司的支持;④工作有尊严,能得到重视并有社会地位;⑤能平衡工作与家庭的冲突,有较多时间与家人共度。在明确知识员工工作生活质量特征的基础上,本课题将结合影响工作生活质量的因素、工作生活质量的内容与标准来确定其结构维度。



1.3.2 知识员工工作生活质量结构与指标体系的构建

本部分提出了基于 TES&P 组合模型的我国企业知识员工工作生活质量的维度,即工作任务、组织环境及社会与心理三个维度,并将知识员工工作生活质量的维度做进一步的分解和细化,研究构建评价知识员工的工作生活质量状况的指标体系。

本部分的内容包括以下几个方面。① 运用文献频率统计的方法确定 QWL 评价指标体系。通过对 QWL 已有文献的阅读和研究发现,已有文献对 QWL 的研究仅仅是针对某一个或某几个影响因素进行单独的分析,并没有将各个指标系统综合考虑并形成体系。本部分运用文献频率统计的方法对各个指标在文献中出现的频率进行统计,从中选出出现频率最高的指标,构建出 QWL 评价指标的体系;② 通过问卷调查与层次分析法得出知识员工工作生活质量各维度权重及排序,以及各指标的权重及排序;③ 将 QWL 评价指标体系做成应用调查表并用模糊综合评价法对调查结果进行分析。本研究将得到的 QWL 评价指标体系转换成可以在企业中应用的调查表,形成使用工具,并将调查表实际应用于调查企业知识员工。用模糊综合评价法对调查结果进行分析,并以此验证 QWL 评价指标体系。

1.3.3 知识员工工作动机与工作生活质量的关系研究

以往的研究理论和研究成果大部分是置于西方社会文化背景下的结晶,本研究希望在以情感文化为主流的中国文化背景下,根据已有的 Amabile 和 Hill 等人编制的工作偏好量表 (Work Preference Inventory, WPI)^[1],形成适合中国国情的测量知识员工工作动机结构的问卷,为以后的研究奠定基础。通过探索现阶段知识员工工作动机的结构和特点,与已有的国内外研究成果进行比较,丰富国内此领域的研究成果,推动关于工作动机的本土化研究。

为实现预期研究目标,本部分的研究内容是:① 编制测量知识员工工作动机与工作生活质量的研究问卷。国内外相关专家已经就相关的研究问卷取得了一些研究成果,本研究将在对这些成果扬弃的基础上,编制本研究的适应性问卷;② 深入分析知识员工工作动机与工作生活质量的相关关系,用理论与实证研究相结合的方法,深入探讨知识员工工作动机与工作生活质量各个维度之间的相关关系。

1.3.4 知识员工工作生活质量与员工工作绩效的关系

本部分研究我国企业知识员工工作生活质量与工作绩效的关系,国内关于这方面的专门研究较少。本部分研究的主要内容包括:① 构建工作生活质量和工作绩效相关关系的理论模型,通过调查分析、实证方式进行验证,为企业的实践提出一些有益的建议和借鉴;② 在对工作绩效结构的设定中,本研究在传统的二维绩效模型(任务绩效—周边绩效)的基础上引入了适应性绩效,并根据因素分析结果把周边绩效分为工作投入和人际促进两个部分进行研究,从而本研究将工作绩效分为了四个维度,分别是任务绩效、工作投入、人际促进和适应性绩效;③ 在参阅众多文献和相关量表的基础上,根据已编制工作生活质量测量表和已有的工作绩效量表,拟研究知识员工的工作生活质量对工作绩效的关联影响,以期

[1] AMABILE T M, HILL K G, HENNESSEY B A. The work preference inventory: assessing intrinsic and extrinsic motivational orientations [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1994, 66 (5).

有助于工作生活质量在国内企业的正确实施和发展,有效地促进知识员工工作绩效的改善,并最终提高组织绩效。

1.3.5 知识员工工作生活质量与组织绩效的关系研究

组织绩效问题是衡量一个组织运营是否良好的重要标准之一,组织绩效的高低直接决定了组织在市场中的生存与发展。而在知识经济时代,知识员工作为知识的载体,是企业核心能力的来源,提高知识员工的工作生活质量水平,有利于充分调动他们的积极性和创造性,最终能为企业带来丰厚的利润。

目前,国外学术界对工作生活质量和组织绩效间的关系已做了大量的研究,证实了二者的相关关系。本部分研究由我国的特殊国情和知识员工这一特定研究群体出发,着力解决以下几个方面的问题:①运用设计的知识员工工作生活质量测评量表,衡量国内知识员工工作生活质量状况;②构建知识员工QWL与组织绩效的理论研究模型;③运用实证研究方法,深入探讨知识员工QWL与组织绩效的相关关系,有针对性地提出改善知识员工工作生活质量的建议和措施,从而更全面地为企业如何提高组织绩效提供一个新思路与途径。

1.3.6 提升知识员工工作生活质量的对策分析

本研究通过构建知识员工工作生活质量的指标体系,并用于评价我国知识员工工作生活质量与员工工作动机、行为结果之间的关系,得出工作生活质量与员工行为结果之间均存在显著的正相关关系。在此基础上,从个人层面、组织层面及社会层面三个层次,分别提出提升员工工作生活质量的建议及三个层次之间的相互关系,为改善员工工作绩效、组织绩效,指导企业人力资源管理实践提供参考。

1.4 本研究的理论基础

1.4.1 马斯洛需求层次理论

需求层次理论是由美国社会心理学家亚伯拉罕·马斯洛于1943年首次提出的。根据马斯洛需求层次理论,人的需求可分为生理、安全、社交、尊重和自我实现等。生理需要和安全需要被称为较低级的需求,而社会需求、尊重需求与自我实现需求被称为较高级的需求;高级需求是从内部使人得到满足,低级需求则是从外部使人得到满足。将需求层次理论应用到工作生活质量中,可理解为工作生活质量的内容也是可由一系列满足员工需求的指标构成。M. Joseph Sirgy, David Efraty, Phillip Siegel & Dong-jin Lee (2001)提出以下观点:

$$“QWL = NShs + NSef + NSs + NST + NSa + NSk + NScs”$$

其中:NShs (Satisfaction of health and safety needs)——员工健康和安全需求的满足程度。包括工作场所的安全性、工作之外的健康保险、促进员工健康条件的改善。

NSef (Satisfaction of economic and family needs)——员工经济和家庭需求的满足程度。包括公平的薪酬、工作稳定性、家庭需求的满足。

NSs (Satisfaction of social needs)——员工社会需求的满足程度。包括工作中良好的人际关系,工作之余与朋友、同事交流,对集体或家庭的依赖、友谊、归属等方面需求的满足



程度。

NS_t (Satisfaction of esteem needs) ——员工尊重需求的满足程度。具体表现为：希望自己有稳固的社会地位，希望获得事业的成功、得到他人的好评，希望自己具备各种能力和知识等。

NS_a (Satisfaction of actualization needs) ——员工自我实现需求的满足程度。这是一种要求发挥自身潜能、实现自己的理想和抱负的需求，即要使自己成为理想的人、完成与自己最大能力相称的工作、成就一番事业的需求。

NS_k (Satisfaction of knowledge needs) ——员工知识需求的满足程度。包括不断地学习以增加工作技巧和职业技能的需求。

NS_c (Satisfaction of aesthetics needs) ——员工艺术需求的满足程度。包括工作和自我的创造性。”^[1]

因此，根据 M. Joseph Sirgy, David Efraty, Phillip Siegel & Dong-jin Lee 的观点，可以将工作生活质量内容与马斯洛的需求层次理论紧密结合起来。由于员工的需求是多层次多维度的，QWL 也应该是多样化的。根据马斯洛的需求层次理论，在某一特定时期，员工总有一种需求占主导地位，迫切需要解决，成为其优势需要，能否准确地识别并满足其优势需求，决定了员工的工作生活质量的高低及工作投入的热情。根据马斯洛的需求层次理论，当人们仅仅限于基本的生存、安全需求的时候，他们往往将丰厚的收入、稳定的工作作为职业选择的首要因素来考虑。但是随着经济社会的进步和生活水平的提高，人们的需要逐渐上升到较高层次的社交、尊重及自我实现的需求。工作生活质量活动就是为了适应员工较高层次的需求而提出和开展的，它是马斯洛需求层次理论在工作生活领域成功实践的结果。当代企业员工更注重在工作中获得信任，维护自尊，通过取得工作成就来实现自我价值。工作生活质量活动要在企业内部营造良好的氛围，促进上下级之间互相信任，使每个人都能够享受到工作带来的乐趣，在工作中感受到生活的意义。

1.4.2 赫茨伯格双因素理论

双因素理论又称“激励—保健因素”理论，是由美国心理学家赫茨伯格于1959年提出的。双因素理论研究的重点是组织中个人与工作的关系问题。赫茨伯格通过对大量的访问调查进行综合分析以后，指出影响员工行为的因素主要有保健因素和激励因素。保健因素是指那些与人们的不满情绪有关的因素，如公司的政策、管理和监督、人际关系、工作条件等，保健因素处理不好，会引发人们对工作不满情绪的产生；处理得好，可以预防或消除这种不满情绪。激励因素是指那些与人们的满意情绪有关的因素，主要包括工作表现机会和工作带来的愉快，工作上的成就感，由于良好的工作成绩而得到的奖励，对未来发展的期望，职务上的责任感。与激励因素有关的工作处理得好，能够使人们产生满意情绪；如果处理不当，其不利效果只是没有满意情绪，而不会导致不满。因此，要调动和维持员工的积极性，首先要注意保健因素，以防止不满情绪的产生，但更重要的是利用激励因素去激发员工的工作热情，使其努力工作，创造奋发向上的氛围，因为只有激励因素才会增加员工的工作满意感。

[1] MOTOWIDLO S J, BORMAN W C, SCHMIT M J. A theory of individual differences in task and contextual performance [J]. Human Performance, 1997, 10 (2).

将双因素理论运用到工作生活质量研究中,可以从工作生活质量运动的关注重点的变化来分析。关于工作生活质量的内容,依据关注点的不同,可以以20世纪70年代末为分界点。1979年以前,工作生活质量关注的是工作环境、劳动者的健康、工作保障与工作福祉、工作满足感、劳资关系、人群关系等,这些密切影响后来对劳工工作权利、雇佣关系、平等就业机会等的立法;而1979年以后,工作生活质量连续受到能源危机所引起的通货膨胀和美国产品在国际上受到他国食品的强烈冲击的影响,由过去关心工作对员工的影响,发展至如何通过工作生活质量方案来改善、提升企业的生产质量方案,如产品质量管理圈、工作丰富化、工作最大化等工作的重新设计,参与管理和自主工作团队等许多创新的管理活动(Sun, 1988; Graber, 1983; Nadler & Lawler, 1983)。从工作生活质量研究侧重点的变迁可以看出,早期重点关注的是与员工工作环境或外部因素有关的内容,满足其安全感、社交归属感的需求,应属于保健因素的内容;后期关注工作本身的特点和工作内容,如何通过工作的重新设计来满足员工的成就、赏识、自我实现等高层次的需求,由过去关心工作对员工的影响转变为全面衡量与员工工作有关的所有物质和精神的需求,它既包括员工主观的感受,也包括客观的组织环境的质量,这属于激励因素的范畴。它强调企业应该放弃简单追求生产效率的做法,而转为更加重视每个组织成员的个人价值在工作中的体现,并且通过员工个人价值的实现反过来促进组织效率的提高。这一变化说明工作生活质量的实践发展趋势与双因素理论的内在逻辑是相吻合的。

1.4.3 社会交换理论

用著名社会学家霍曼斯的话说,就是“人的需要是通过他人满足的”,一切社会行为都是一种交换。社会交换理论产生于20世纪50年代末的美国,该理论以个人为研究主体,认为“人与人之间所有的接触都以给予和回报等值这一图式为基础”,人类的社会交往是一种相互交换的过程,并在此基础上建立了一个以价值、最优原则、投资、奖励、代价、公平和正义等基本研究范畴和概念为核心的理论体系。从个体的心理研究出发,该理论认为人们之间的社会交往就是彼此相互置换“资源”的一种过程。在企业管理中,企业对员工进行激励使其更好地工作的行为,实际也是一种典型的社会交换。根据美国职业培训与开发委员会对工作生活质量的定义:“工作生活质量对于工作组织来讲是一个过程,它使该组织中各个级别的成员积极地参与营造组织环境,塑造组织模式,产生组织成果。这个基本过程基于两个孪生的目标:提高组织效率,改善雇员工作生活质量。”这一定义突出了工作生活质量活动的两个基本目标,并强调二者是“孪生”的,实现这两个目标的前提是让全体员工全身心地积极参与,将组织目标与成员的个体目标结合起来,既发展了组织,又提高了个人的工作生活质量。从社会交换理论的角度分析,提高工作生活质量措施是由工会和管理部門共同合作改善员工生活福利和工作环境,给予大量的物质投入与政策关注,以增加参与决策为手段,达到提高生产率和员工满意感的一项措施。在与企业的交换中员工获得的是满意感,不仅以获取物质利益或货币报酬为目标,还包括其他的“报酬”,如情感、交往、自信、自尊、自我实现等;而企业的收益则是提高劳动生产率,实现组织目标。这表现为:提高工作生活质量措施,改善人们之间的关系,加强员工与组织之间的合作,协调不同的岗位或部门之间的关系,有利于全面完成任务,这样才能提高生产率;提高工作生活质量措施,增强对员工的激励,满足员工迫切的需要,从而激发其工作热情和积极性,当员工拥有必要的能



和技术,并且具有必要的环境和条件时,就能提高生产率,而在某些高度专业化并且个人激励受到严格控制的条件下,只能在极其有限的程度上提高生产率;提高工作生活质量措施,提高员工的素质,使他们能够自行解决群体中的问题,更好地参与决策。工作生活质量措施不但能直接影响和提高生产效率,也能间接影响和提高生产效率,即通过增加员工福利、提供较好的工作环境和提高员工的满意感来影响生产效率。

1.4.4 心理契约理论

心理契约理论认为,劳资双方除了签订书面合同之外,还会彼此在心中签订一份内隐的合同。心理契约理论的出现,有助于进一步研究劳资关系中出现的問題。心理契约的研究最早可以追溯到 Argyris (1960),他在《理解组织行为》一书中探讨了工人与工头之间的关系,首次提出“心理的工作契约”这一概念。早期心理契约的定义研究,分为两大学派。狭义学派以 Rousseau (1990) 为代表,强调雇员个体对双方交换关系中彼此义务的主观理解,强调单向期望;广义学派以 Levinson (1962) 为代表,强调心理契约是组织与雇员之间相互期望的总和,产生于双方关系之前的、内在的、未曾表述的期望。

将心理契约理论应用到工作生活质量中,有助于进一步理解 QWL 研究的必要性和研究的内容。首先,由于知识员工自身的特点,他们对于组织的期望绝不仅仅停留在书面合同之中,而是更多地以心理合同的形式出现。与一般员工相比,知识员工具有较高的心理需求层次,他们不仅追求经济报酬,更注重未来的发展前途和自身价值的实现,希望获得一种工作成就感。从个人心理契约的角度,对知识员工 QWL 的研究,很大程度就是探求知识员工内心的工作动机、知识员工对组织内隐的期望以及与组织相互交换的心理承诺、诱发知识员工绩效的工作动机等;从组织心理契约的角度,有助于理解组织在改善 QWL 中应承担的义务,以及如何通过 QWL 的实践措施获得对员工绩效及组织绩效改进的合理期望。其次,可以通过心理契约的维度划分,获得对 QWL 测量体系构建的启示。心理契约比较经典的划分是 Rousseau 和 Parks (1990)^[1]的二维度,其中交易型维度跟组织的硬环境有关,如工作地域、工作场所、工作条件、工作报酬等;关系型维度与组织的软环境有关,如人际关系、管理风格、领导方式等。不过,显然这些划分并不能够概括 QWL 维度的全部,对 QWL 的指标概括也不够准确,但是却能给 QWL 体系的构建提供启发。最后,心理契约理论,对研究 QWL 与绩效的关系也有一定的预测作用。Turnley 和 Feldman (1999)^[2]认为,心理契约的破裂对个人及组织绩效产生消极影响。而知识员工的工作生活质量,更多地表现为心理层次的期望及感知的过程,所以借鉴心理契约违背与绩效之间关系的经典模型,有助于进一步开展知识员工工作生活质量与绩效之间相互关系的研究。

1.4.5 麦克利兰的动机理论

美国哈佛大学教授戴维·麦克利兰于 20 世纪 50 年代提出了动机理论,该理论与马斯洛

[1] ROUSSEAU D M. New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contract [J]. Journal of Organizational Behavior, 1990, 11 (4).

[2] TURNLEY, FELDMAN. A discrepancy model of psychological contract violation [J]. Human Resource Management Review, 1999, 9 (3).