

摘要

互联网在组织中的广泛应用极大地改变了员工的工作方式，其在提高员工工作效率的同时也打破了工作与非工作之间的“物理”边界，为员工“不工作”提供了便利。由此导致的一个结果是，越来越多的员工在工作时间利用电脑、手机以及各种联网的 IT 设备做非工作上网行为。随着非工作上网行为在工作场所的普遍发生，研究者和管理者愈加关注其对员工工作绩效的影响；众多研究表明个体资源是解释非工作上网行为对员工工作绩效产生影响的一种重要机制。虽然已有研究初步探讨了非工作上网行为对员工工作绩效的影响，但是这些研究主要关注员工的角色内任务绩效，较少关注员工的角色外任务绩效，如员工创新绩效。员工创新绩效有助于组织应对多变的市场竞争，其是组织保持竞争优势的关键因素之一。与角色内任务绩效相似，员工创新绩效也依赖于各种个体资源，并且由于创新过程中的不确定性和风险性，员工创新绩效对个体资源的消耗量更大。考虑到员工创新绩效对组织的重要性及其对个体资源的依赖性，以及非工作上网行为对个体资源可能产生的重要影响，本研究旨在探讨非工作上网行为如何影响员工创新绩效。

基于资源保存理论与拓展-建构理论，本研究探讨了不同类型的非工作上网行为对员工创新绩效的影响，并分别引入积极情绪和组织支持感作为中介机制和边界条件。本研究通过日志法对 107 名中国的知识型员工进行了连续 10 个工作日的调查，最终获得 1070 份数据以验证研究模型。研究结果表明：任务内非工作上网行为通过对积极情绪的负面影响进而降低知识型员工的创新绩效；任务间非工作上网行为则通过增加积极情绪而促进知识型员工的创新绩效；上述关系在组织支持感程度较高时表现更强。本研究提出并检验了非工作上网行为影响员工创新绩效的潜在作用机制和边界条件，从而填补了相关的研究空白。同时，本研究创新性地根据非工作上网行为发生的时点将非工作上网行为分类为任务内非工作上网行为与任务间非工作上网行为，从而对已有文献中关于非工作上网行为的分类做出了重要补充。研究结果也有助于组织制定管理政策，以利用非工作上网行为的积极作用，同时避免其消极作用。一方面，组织在管理实践中可针对不同类型的非工作上网行为实施差异化的管理策略，引导员工将任务内非工作上网行为转变为任务间非工作上网行为。另一方面，组织在日常管理实践中可加强对员工工作和生活的支持以增强员工的组织支持感，进而加强任务间非工作上网行为对员工创新绩效的积极作用。

关键词：非工作上网行为 员工创新绩效 知识型员工 积极情绪 组织支持感

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究内容与研究方法	5
1.2.1 研究问题与研究框架	5
1.2.2 研究方法	6
1.3 研究目的与主要创新点	8
1.4 研究意义	9
1.4.1 理论意义	9
1.4.2 实践意义	10
第 2 章 研究状况评述与理论基础	12
2.1 研究状况评述	12
2.1.1 非工作上网行为 (PIU)	12
2.1.2 员工创新绩效	12
2.1.3 积极情绪	14
2.1.4 组织支持感	15
2.2 理论基础	16
2.2.1 资源保存理论	16
2.2.2 拓展-建构理论	18
第 3 章 研究模型与假设	20
3.1 研究模型的建立	20
3.2 研究假设	20
3.2.1 非工作上网行为对积极情绪的影响	20
3.2.2 积极情绪的中介作用	22
3.2.3 组织支持感的调节作用	23
3.2.4 被调节的中介作用	24
第 4 章 问卷设计与研究方法	27

4.1 问卷设计与测量量表	27
4.2 研究样本与数据收集	28
4.3 数据分析方法	29
第 5 章 假设检验与结果	30
5.1 方差分析	30
5.2 多水平验证性因子分析	30
5.3 描述性统计和相关分析	31
5.4 中介效应检验	32
5.5 调节效应检验	33
5.6 被调节的中介效应检验	35
第 6 章 研究结论及展望	37
6.1 结论与讨论	37
6.2 理论贡献	38
6.3 实践意义	39
6.4 局限性与未来展望	40
参考文献	42
附录 A 量表开发步骤	52
附录 B 调查量表	53
致 谢	54
在读期间发表的学术论文与取得的其他研究成果	56

第 1 章 绪论

1.1 研究背景

互联网在组织中的广泛应用极大地改变了员工的工作方式,其在提高员工工作效率的同时,也打破了工作与非工作之间的“物理”边界,为员工“不工作”提供了便利(Glassman et al., 2015)。由此导致的一个结果是,越来越多的员工在工作时间利用电脑或手机浏览新闻网页、访问社交媒体、进行网上购物、网络聊天或网络游戏等活动(Koay and Soh, 2018)。员工在工作时间利用互联网以及各种联网的 IT 设备所做的与工作无关的行为,被称为非工作上网行为(Personal Internet Usage, 本文简称为 PIU)(Lim, 2002)。有调查表明,国外员工平均每个工作日花费 1-2 小时进行 PIU(Kim, 2018)。全球知名网络安全公司 Websense 的一项调查结果显示,中国员工平均每周进行 PIU 的时间也长达 5.6 小时(涂晓春等, 2010)。

面对如此普遍的 PIU 现象,研究者和管理者都很关注 PIU 如何影响员工的工作绩效(Jiang et al., 2021)。已有文献中关于 PIU 对员工工作绩效的影响存在两种相反的观点。负面观点认为,PIU 会通过占用员工工作时间以及分散员工的注意力来干扰员工正常的工作进程(Blanchard and Henle, 2008)。一些学者认为 PIU 是一种技术介导的拖延,因为 PIU 导致的短暂工作拖延可能会在一个工作日内累积为长时间的拖延行为(Aalbers et al., 2022, Prasad et al., 2010)。此外,互联网具备令人沉迷的性质,进而导致员工在进行 PIU 时忘却时间的流逝,从而进一步加剧工作拖延(Bayer et al., 2016)。相反,正面观点则认为,员工通过 PIU 可以获得脑力休息,或通过网络互动分享工作中的困境,缓解不愉快的工作经历,从而恢复良好状态投入工作,最终可以促进工作绩效(Ali-Hassan et al., 2015, Sheikh et al., 2015)。尽管上述观点相左,但已有文献大都通过探讨 PIU 如何影响员工某些重要的个体资源(如工作时间、注意力、精力等)进而影响工作绩效(Jiang et al., 2021)。

虽然已有研究通过个体资源的视角初步探讨了 PIU 对工作绩效的影响,但这些研究主要关注员工角色内的任务绩效,较少关注员工创新绩效(She and Li, 2022)。员工创新绩效指员工产生的新奇、有潜在用途以及可行的想法或流程(Oldham and Cummings, 1996)。随着技术的快速变革和市场竞争的加剧,组织已有的产品或技术很难在严峻的市场竞争中长期保持竞争优势,组织需通过不断创新来满足变化的市场需求,而组织的创新很大程度上取决于员工的创新行为和创

新绩效(Leonidou et al., 2022)。与角色内的任务绩效类似,员工创新绩效也依赖于各种个体资源;例如,员工需要投入时间、精力以及相应的专业技能等资源来理解和分析创新任务并提出创新方案。因此,能够对这些个体资源产生重要影响的 PIU 也可能对员工创新绩效产生重要影响。同时,创新任务与角色内的工作任务也有明显不同。一方面,相较于角色内的工作任务,创新解决方案的形成更为复杂,涉及到一系列复杂活动,如识别问题、探索机会、寻找有效的新方法等,需要员工进行更多的思考(Siregar et al., 2019);另一方面,角色内的工作任务通常有较为成熟的解决方案,而创新的解决方案往往需要经历若干次的实践尝试来检验其正确性,因此创新过程往往伴随着更高的不确定性和风险性(Shanker et al., 2017)。创新活动的复杂性及其伴随的不确定性和风险性意味着创新过程可能对个体资源的消耗量更大,创新活动更需要员工具备充足的个体资源。因此,当员工的某些个体资源不足或员工的工作状态不能充分利用其个体资源时,其创新绩效比角色内的任务绩效更容易降低,即员工创新绩效对个体资源的敏感性可能更高。考虑到员工创新绩效对组织的重要性及其对个体资源的依赖性,以及 PIU 对个体资源可能产生的重要影响,探讨 PIU 如何影响员工创新绩效显得十分必要。

仅有少量研究初步探索了 PIU 与员工创新绩效之间的相关关系。例如, Yogan (2015) 的研究发现信息功能的 PIU 和社交功能的 PIU 对员工创新绩效有积极影响,而 Derin 和 Gökçe (2016) 发现轻微的 PIU (如查看邮件、访问新闻网站) 会促进员工创新绩效。然而,这些研究并没有检验 PIU 对员工创新绩效的影响机制,也没有讨论可能存在的边界条件。因此,已有研究的发现尚不足以指导组织采取相应的管理措施来利用 PIU 对员工创新绩效的积极影响,同时避免其消极影响。相应地,本研究的目标是探讨 PIU 对员工创新绩效可能的影响机制及其边界条件,从而填补相关的研究空白。

员工创新绩效的相关研究表明,积极情绪是员工创新绩效的重要前因(Madjar and Oldham, 2002),而 PIU 可能影响员工的个体资源从而对积极情绪产生重要影响。例如,当 PIU 占用员工工作时间、打断工作任务进程或干扰员工的专注程度时,PIU 将给员工带来不良的工作体验,从而抑制员工的积极情绪;相反,当员工通过 PIU 获得放松和补充精力时,PIU 将使员工获得良好的工作体验,可能会促进积极情绪(Brieger et al., 2021)。积极情绪的改进有利于提高员工创新绩效。一方面,积极情绪状态下的员工注意力和认知范围更广,思维的发散性更高,有利于其从不同角度思考和分析问题,从而提出创新的解决方案(Baas et al., 2008)。另一方面,积极情绪也有利于员工充分调动自身的个体资源用于创新活动;即使员工拥有某些资源(如某项工作技能),如果没有良好的工作状态(如

良好的情绪状态)来充分使用资源,这些资源对员工创新绩效的作用也难以发挥。因此,本研究将从积极情绪的视角来探讨 PIU 对员工创新绩效的影响机制。

资源保存理论和拓展-建构理论为解释 PIU 对员工创新绩效的影响提供了理论基础。资源保存理论强调了资源的有限性,并从资源的视角来预测个体行为(Hobfoll, 2001)。资源是指能够让个体觉得有价值的东西,如个体特征、条件、能量等,或是获得这些东西的方式(Hobfoll, 1989)。资源保存理论主张个体有动机保护其现有资源、获取新资源、创造资源盈余,个体资源潜在的或者实际的损失将使个人感受到压力或者焦虑(Halbesleben et al., 2014)。在 PIU 情境下,如果某项 PIU 行为中断了员工的工作流程,甚至消耗了员工的个体资源后,员工很可能会经历诸如烦恼等消极情绪(例如,员工集中精力整理工作报表时收到了非工作相关的即时通讯信息,此时的信息打断了员工整理报表的进度,可能会分散员工的注意力,阻碍员工全身心地投入工作,如果这种 PIU 发生地较为频繁时,员工很可能会因为工作被频繁打断而担心和忧虑工作进度)(Puranik et al., 2020)。相反,如果员工利用 PIU 作为短暂的工作间休息来恢复补充他们的精神状态,他们很可能会为此感到愉快(例如,员工在完成一份工作报告后感到较为疲惫,短暂地利用电子设备浏览网页可能有助于员工放松身心,员工也会因为个人的放松需求得到满足感到愉悦)(Hobfoll et al., 2018)。拓展-建构理论指出,积极情绪(例如高兴和满足)能够拓展个人瞬时的思维-行动范畴,其是促进员工创新绩效的重要因素(Fredrickson, 2001, Fredrickson, 2004)。处于积极情绪状态的个人通常具有相对更广的注意力和认知范围以及更为分散的思维状态,这将有助于个人从不同的角度分析问题并提出创造性的解决方案(Baas et al., 2008)。此外,积极情绪也有助于提高个人应对困难的能力,以及增强个人的心理韧性(Fredrickson and Joiner, 2002)。适应性和心理韧性将有助于个人调动其资源(例如,注意力、认知和技能),因此对促进员工创新绩效非常重要(Ling, 2018)。综上,资源保存理论解释了受 PIU 影响的员工个体资源如何影响积极情绪,而拓展-建构理论解释了积极情绪如何影响员工创新绩效。因此,资源保存理论和拓展-建构理论的结合有助于从积极情绪的视角解释 PIU 如何影响员工创新绩效。

不同类型的 PIU 对员工个体资源的影响存有差异的,从而对积极情绪和员工创新绩效的影响也不尽相同。具体而言,员工通常每天需要完成多项工作任务(Yin et al., 2019),因此员工在工作时间可能存在两种不同的工作状态:一是正在完成某项工作任务时的工作状态,即任务内状态;二是完成某项工作任务后尚未开始下一项工作任务时的状态,即在不同工作任务之间进行转换的任务间状态。在任务内状态下,员工需要集中精力搜集和思考与工作任务相关的信息,此时的 PIU 可能会对工作任务造成打断,阻碍员工将精力等个体资源充分投入工作任务,

从而不利于工作任务的完成；频繁的中断会使得员工为工作进度感到担忧甚至焦虑，不利于构建积极情绪。相反，在任务间状态下，员工可以适当地通过 PIU 进行放松，有助于员工积极情绪的构建，从而更好地投入到下一项工作任务中。因此，PIU 发生在不同的工作状态时（即任务内状态和任务间状态），对积极情绪的影响是不同的，从而对员工创新绩效的影响也可能不同 (Byström and Kumpulainen, 2020)。基于此，本研究根据 PIU 发生的时间点将 PIU 分为任务内状态发生的 PIU（指员工在执行某项工作任务过程中发生的 PIU 行为，简称任务内 PIU）和不同任务间隙发生的 PIU（指员工在完成一项工作任务之后和开始下一项工作任务之前发生的 PIU 行为，简称任务间 PIU），以探讨任务内 PIU 和任务间 PIU 对员工创新绩效的不同影响。

本研究进一步从组织支持感的视角研究任务内 PIU 和任务间 PIU 影响员工创新绩效的边界条件。首先，由于 PIU 是一种非工作行为，员工试图通过 PIU 进行放松时可能遇到组织的监管甚至阻止，因而 PIU 对个体积极情绪的促进效果若要得到体现，需要组织准许员工进行合理的 PIU。换言之，只有在一定水平的组织支持感下，PIU 通过恢复补充个体资源对积极情绪产生的促进作用才能更好地发挥。其次，虽然积极情绪状态下的员工所具备的充足个体资源有助于创新，但创新属于角色外绩效，员工需要一定动力将个体资源投入创新 (Saether, 2019)。根据社会交换理论，员工感受到组织支持后更愿意回报组织，从而更有动力做利于组织发展的事情 (Cropanzano et al., 2017)。换言之，较高水平的组织支持感会提高员工将个体资源和良好的情绪状态转化为创新绩效的动力。在中国等集体主义国家文化中，组织支持感的重要性尤为突出，因为集体主义国家的员工通常非常重视组织，并珍惜组织的认可和支持 (Hofstede, 1993, Rockstuhl et al., 2020)。因此，本研究拟探讨组织支持感在任务内 PIU 和任务间 PIU 影响员工创新绩效过程中的调节作用。

本研究聚焦于知识型员工，知识型员工指那些主要和知识以及信息打交道的员工 (Drucker, 1999, Huang, 2011)。典型的知识型员工的职业类型包括经理、工程师、会计师、律师、金融分析师、系统分析师和技术人员 (Davenport and Prusak, 1998, Ramírez and Nembhard, 2004)。首先，知识型员工通常需要执行如获取、搜索和分析信息，以及组织、规划和决策相关的工作任务 (Ramírez and Nembhard, 2004)。这些工作任务往往是非结构化的，因此，知识型员工通常具备较高水平的工作自主性和灵活性，从而有机会进行 PIU (Sheikh et al., 2019)。第二，知识型员工经常需要将个人知识应用于解决非常规的工作问题中，因而创新往往是他们的工作要求之一 (Spanellis et al., 2020)。因此，相较于缺乏机会进行 PIU 或者工作内容无需创新的其他类型的员工（如流水线工人和收银员），关注知识型员

工于本研究的目标更具意义和相关性。

综上所述，本研究基于资源保存理论和拓展-建构理论，探究了任务内 PIU 和任务间 PIU 对员工创新绩效的影响，并通过日志法在连续 10 个工作日内收集了 107 名我国知识型员工的相关数据（ $n=1070$ ）从实证角度进行检验和论证。

1.2 研究内容与研究方法

1.2.1 研究问题与研究框架

已有的 PIU 研究主要通过员工个体资源的视角解释了 PIU 对员工工作绩效的影响，但是这些研究主要关注于员工角色内的任务绩效，对员工角色外的任务绩效（如创新绩效）的关注则较少。事实上，员工创新绩效往往要求员工付出较多的工作努力和承担较高的失败风险，其对员工个体资源的变化更为敏感，因而，PIU 通过影响员工的个体资源也可能会对员工创新绩效产生影响。同时，员工创新绩效是组织保持持久竞争优势的关键因素之一，从而研究 PIU 对员工创新绩效的影响将对组织的管理实践起到一定的指导作用。但仅有少量研究开始探讨 PIU 对员工创新绩效的影响，且尚处于初步阶段。基于已有研究的成果以及存在的不足，本研究拟探讨两个研究问题。

其一，PIU 对员工创新绩效的影响如何？员工每天需要完成多项工作任务，因此可能存在着正在完成某项工作任务的任务内状态，以及完成某项工作任务后尚未开始下一项工作任务的任务间状态。在任务内状态下，员工往往需要集中精力思考工作任务，此时的 PIU 会打断员工的工作进程，不利于员工产生创新的想法和方案。而任务间状态下的员工可以适当通过 PIU 进行放松休息，进而以良好的精神面貌投入下一项工作任务并有利于产生创新的想法和方案。因此，任务内状态下的 PIU 可能会对员工创新绩效产生消极影响，而任务间状态下的 PIU 可能会对员工创新绩效产生积极影响。

其二，PIU 如何影响员工创新绩效？拓展-建构理论表明，积极情绪能够拓展员工的思维范畴，有助于员工产生创新的想法和方案。同时，资源保存理论表明，任务间 PIU 导致的个体资源增加有助于促进积极的情绪体验，而任务内 PIU 导致的个体资源减少将不利于构建积极的情绪体验。因而，积极情绪可能是探索 PIU 与员工创新绩效之间关系的重要机制之一。此外，员工在利用 PIU 进行放松休息时往往需要得到组织的许可，同时，员工在得到组织的支持后往往更愿意投入创新活动中。因此，组织支持感可能是 PIU 影响员工创新绩效过程中的一个重要边界条件。

针对拟研究的问题，本研究确立了文章的主要脉络框架，每章具体的内容安排如下：

第一章，绪论部分。该部分简要概述了本研究的研究背景、研究内容、研究方法、以及主要创新点，并归纳总结了本研究的理论意义与现实意义。

第二章，研究状况评述与理论基础部分。通过大量阅读与梳理国内外相关文献，该部分阐述了本研究的理论基础，包括资源保存理论与拓展-建构理论。进一步系统性地回顾了本研究涉及的主要变量的相关理论概念，包括 PIU、积极情绪、员工创新绩效以及组织支持感。

第三章，研究模型与假设部分。基于上述相关理论与研究状况评述，该部分提出了研究模型，在明确了有关变量之间的相关关系后，提出了研究假设。

第四章，问卷设计与研究方法部分。首先，通过梳理相关的研究变量的国内外成熟量表，本研究确立了合适的问卷设计方法和具体的测量量表。其次，该部分介绍了本研究的样本来源与数据收集方法，并概述了本研究采用的数据分析方法。

第五章，假设检验与结果部分。该部分运用 SPSS25.0 软件对数据进行了描述性统计和相关分析，使用 MPLUS7.4 软件进行了方差分析、多水平验证性因子分析、中介效应检验、调节效应检验与被调节的中介效应检验，并使用 R4.1.2 软件计算了中介效应的置信区间。

第六章，研究结论及展望部分。该部分总结了本研究的研究结论与理论贡献，并将研究结论应用于管理实践，给出了可行的相关建议来帮助组织管理 PIU。同时针对本研究中存在的不足，提出了未来研究展望。

1.2.2 研究方法

首先，基于文献研究法，本研究收集并整理了 PIU、积极情绪、员工创新绩效和组织支持感的相关文献。文献来源分为中文和外文两个部分，中文数据库主要是 CNKI 中国期刊网、万方数据库以及维普数据库等，外文数据库主要是 Elsevier Science、EBSCO、Springer 等。并在整理文献的基础上比较、分析并总结了研究现状与研究不足，从而提出了本研究的研究问题与理论框架。

其次，基于问卷调查法，本研究收集了相关的数据。对于本研究提出的理论框架中的变量，鉴于任务内 PIU 和任务间 PIU 为本研究首次提出的研究变量，本研究严格遵循量表开发步骤自行开发了相关量表；积极情绪、员工创新绩效和组织支持感则采用了国内外高水平期刊中的成熟测量量表，从而形成了相关问卷。进一步通过在线发放问卷的方式，本研究收集了样本数据。问卷填写分两阶段进行，第一阶段，员工填写初始问卷，报告其人口统计学变量和组织支持感等任务

间水平变量。之后进入第二阶段,本研究对被试进行连续十个工作日(不含周六、周日)的调研。具体而言,每天下午 4:00 向样本库内的员工发放问卷,收集其当天的 PIU(包括任务内 PIU 和任务间 PIU)及其在 PIU 行为之后的积极情绪和消极情绪;每天晚上 7:00 再次发放问卷,收集被试当天创新绩效的数据。

最后,基于统计分析法,本研究利用统计软件对收集所得的数据进行了检验与分析。第一步,根据现有研究的建议,采用 SPSS25.0 软件将收集到的个体内层次的样本数据进行组均值中心化的处理,对个体间层次的数据进行总均值中心化的处理。第二步,采用 SPSS25.0 软件对数据进行信度与效度分析以及描述性分析,检验数据质量是否符合标准,为后续假设检验做铺垫。第三步,采用 MPLUS7.4 软件分析本研究中提出的多层次模型,例如组织支持感跨层次调节 PIU 对员工创新绩效的影响过程。第四步,采用 R4.1.2 软件计算中介效应检验中的置信区间,从而进行相应的区间估计。

根据上述研究内容与研究方法,设计了如图 1.1 所示的研究技术路线图。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/038066073114006141>