

DOI: 10.16538/j.cnki.fem.20230726.301

渐消的边界: 电子绩效监控研究述评与展望

邱 茜, 朱泽琦

(首都经济贸易大学工商管理学院, 北京 100070)

摘要: 在数字化时代背景下, 为提高组织绩效, 实现高质量发展, 越来越多的企业开始使用电子绩效监控, 这使得员工与组织之间的边界在逐渐消失。这种数字化驱动的监控模式能否起到预期的效果, 受到了学界和业界的普遍关注。本文基于对国内外相关文献的梳理与分析, 首先厘清了电子绩效监控的起源、内涵, 以及与电子监控、传统的绩效监控等概念之间的联系和区别, 阐述了衡量电子绩效监控的标准和方式; 其次, 系统地归纳了现有电子绩效监控相关研究涉及的理论基础、影响因素、作用结果和边界条件等, 构建了电子绩效监控研究的整合框架; 最后, 总结并揭示了本文的理论意义与实践启示, 分别从研究方法、研究内容、研究视角和理论基础四个方面探讨了电子绩效监控已有研究的不足和未来的研究方向。

关键词: 电子绩效监控; 工作绩效; 绩效反馈; 员工反应

中图分类号: F270 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-4950(2023)11-0097-20

一、引言

习近平总书记在中国共产党第二十次全国代表大会上明确提出要加快发展数字经济、加快建设数字中国。2023年中共中央、国务院印发了《数字中国建设整体布局规划》, 指出建设数字中国是数字时代推进中国式现代化的重要引擎, 是构筑国家竞争新优势的有力支撑。企业作为社会发展的重要力量, 要充分利用数字化和信息化的优势, 推动自身实现数字化转型, 以数字化赋能高质量发展, 为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴做出贡献。

在此时代背景和日益激烈的市场竞争环境之下, 越来越多的企业开始进行数字化转型。电子绩效监控作为企业数字化转型的一种典型表现形式, 也是企业数字化转型的一种有效工具和必然选择。近年来, 国内使用电子绩效监控的企业数量呈现不断上升的趋势, 且电子绩效监控的形式日益多样。企业使用电子绩效监控体现在跟踪短信、电子邮件、电话、截图、按键、社交媒体, 以及监控与同事的面对面互动、使用位置传感技术等方面(McNall和Stanton, 2009)。这些数字化的监控形式能够在提高员工绩效、保障信息安全、降低企业成本等方面发挥一定的作

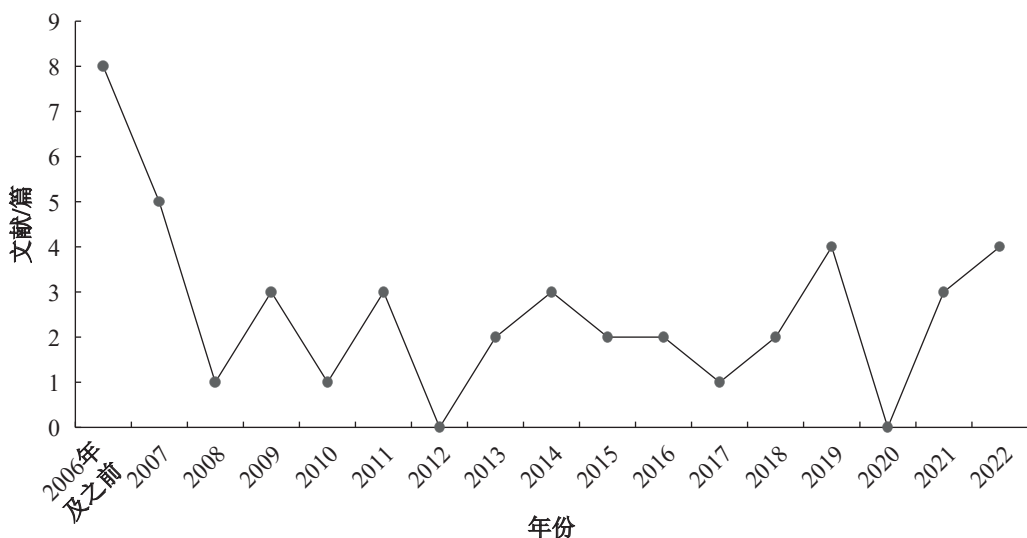
收稿日期: 2023-04-05

作者简介: 邱茜(1982—), 女, 首都经济贸易大学工商管理学院副教授, 硕士生导师(通讯作者, qiuqian@cueb.edu.cn);

朱泽琦(2000—), 女, 首都经济贸易大学工商管理学院硕士研究生。

用。但是,量化的监控形式在为企业带来优势的同时也受到了部分员工的抵制,他们感知到隐私被侵犯,对组织的满意度下降、压力增加(Amick III和Smith,1992;Smith等,1992;Fischer和Riedl,2022),因此电子绩效监控导致员工产生消极态度和行为等负面影响也不容忽视。例如,2021年11月,国美根据监控的结果发布了一份《关于违反员工行为规范的处罚通报》,有11位员工因为上班时间刷抖音、看视频、听音乐被处罚,引发了内部员工和社会公众的热议。电子绩效监控为组织的人力资源部门带来了持续的挑战:如何在法律允许的情况下,通过有效选择和运用电子绩效监控达到提高企业绩效的目的,同时避免员工不满、积极性下降等负面影响。而对于员工而言,也面临着如何应对拥有电子绩效监控的工作场所的挑战。

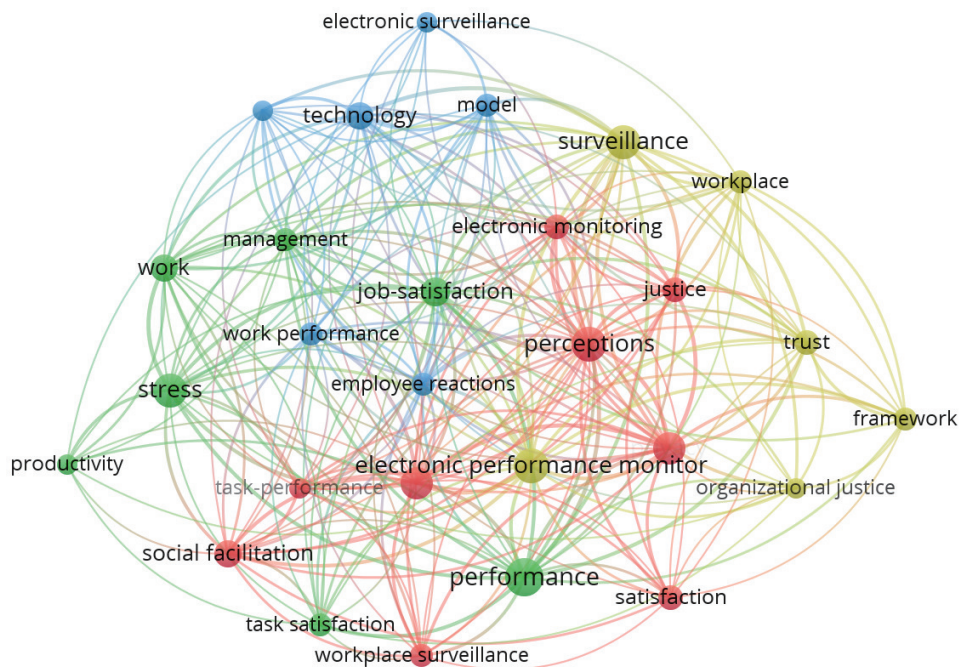
电子绩效监控作为一种系统、持续评估员工绩效的手段(Stanton,2000),能否取得预期的效果受到学界和业界的热切关注。本文分别以“electronic performance monitoring”“EPM”“electronic monitoring”“electronic surveillance”“workplace surveillance”“workplace monitoring”“performance monitoring”“电子绩效监控”“工作场所监控”“电子监控”为检索词在Web of Science和中国知网(CNKI)进行主题检索。通过阅读文献标题、摘要和关键词进行筛选,排除与本文的研究主题、研究领域无关的文献,发现截至2023年6月,Web of Science和中国知网(CNKI)上的相关文章共有44篇,其中中国知网(CNKI)仅有1篇。本文据此绘制了国内外数据库发表的与本研究领域相关的文献数量的折线图(见图1)。相关文献主要来源于*Journal of Applied Social Psychology*、*Journal of Business and Psychology*、*New Technology Work and Employment*等。对相关文献的关键词进行分析发现,研究热点包含“电子绩效监控”“员工反应”“工作绩效”“工作满意度”等(见图2)。虽然近年来这一主题也逐渐进入国内学者的视野,但目前有关电子绩效监控的研究还是多见于国外。总体来看,国内外对电子绩效监控的研究还处于探索阶段,其影响因素、作用结果等方面还有待深入探讨。



资料来源:截至2023年Web of Science和中国知网(CNKI)统计结果。

图1 国内外数据库发表的与本研究领域相关的文献数量

鉴于此,本文在回顾文献的基础上,首先对电子绩效监控的起源、内涵以及电子绩效监控与相关概念的联系和区别进行了梳理与归纳,并对衡量电子绩效监控的标准和方式进行了阐述;其次,分析了现有研究涉及的理论基础,从计划行为理论、社会交换理论、社会促进理论等视角梳理了电子绩效监控相关研究;随后,分类探讨了电子绩效监控的影响因素与作用结果,



资料来源:作者利用VOS-viewer绘制。

图2 相关文献关键词图谱

梳理了边界效应和其他相关研究,之后构建了电子绩效监控的整合分析框架;最后,总结研究现状,对本文的理论意义和实践启示进行了讨论,并提出了现有研究的不足与未来研究方向。

二、电子绩效监控的概念与测量

(一)电子绩效监控的起源

员工绩效影响企业整体绩效,而企业整体的绩效水平影响着企业的生存和发展。最初,企业会利用“人力”对员工的绩效进行直接观察、记录和控制,这种依赖于人类观察者存在的监控方式不仅会因刻板印象、首因效应等知觉偏差的存在而有失准确性,而且十分耗费企业的资源。后来电子监控开始出现,最初它可以记录企业所需要的场景,多以视频方式呈现,例如记录员工的迟到、早退等。随着科技的发展,电子绩效监控应运而生,从广泛的模拟监控到记录键盘活动、应用程序,再从电子邮件和网站活动跟踪到嵌入工作环境的小型传感器(Edwards等,2018),持续性、隐蔽性、量化记录等优势使其受到众多企业的青睐,有关电子绩效监控的研究也呈现增长趋势。在数字化时代的新背景下,科学技术的发展使得我们越来越多地观察到运用更新技术的监控,机器学习算法、大数据和人工智能等构成了这种最先进的监控形式的技术基础(Wenzel和Van Quaquebeke,2018)。

(二)电子绩效监控的内涵

随着技术的进步,使用电子技术方法收集员工绩效数据的方式在不断增加。电子绩效监控可以提供有关员工绩效数据的信息,推断个人、团队或组织是如何有效率且有效果地开展工作的(Stanton和Julia,2002)。从概念上看,电子绩效监控起源于“电子工作监控”一词,它是1987年由美国国会技术评估办公室引入的,指的是计算机化地收集、存储、分析和报告员工的生产活动(U.S. Congress, Office of Technology Assessment, 1987)。在过去的几十年里,这个概念在文

献中经常被用作电子绩效监控的定义。Nebeker和Tatum(1993)将电子绩效监控定义为使用音频、视频或计算机系统来收集、存储、分析和报告个人或群体的行为或表现,但他们并没有阐明是否向员工反馈数据。后来,Stanton(2000)首次将电子绩效监控放在更广泛的绩效监控的范围内进行回顾和讨论,他指出电子绩效监控可以以连续、新颖、隐蔽的方式跟踪员工,并记录关于工作绩效的多维度的大量数据。在零工平台模式下,电子绩效监控也可以被视为一种常用的保障交付价值的技术手段,它更好地解决了雇主和员工两方的绩效信息不对称问题,在实时监控绩效的同时也能有效保护员工的利益(Abraham,2019;Bhave,2014;Ravid等,2020)。随着企业和员工对绩效重视程度的提高,电子绩效监控使得收集员工绩效数据并进行评估的工作更加容易(West和Bowman,2016)。同时,电子绩效监控也常常被用于培训和发展、后勤跟踪、健康计划、员工安全等领域(Tomczak等,2018)。总之,学者们对于电子绩效监控的内涵基本达成了共识,仅是在文字表述上存在些许不同。电子绩效监控即利用目前存在的技术手段去收集、记录、分析和报告直接或间接与员工工作绩效相关的信息。

(三)电子绩效监控与相关概念辨析

本文选取电子监控和传统的绩效监控与电子绩效监控进行辨析,以便更好地对电子绩效监控和易混淆的相关概念进行区分。

电子绩效监控是指利用目前存在的技术手段去收集、记录、分析和报告直接或间接与员工工作绩效相关的信息。它可以在员工未察觉的情况下,以不引人注意的方式灵活、间歇或持续地监控员工(Stanton,2000),并迅速列出所捕获的所有细节的详细信息,提供多方面的、永久性的大量记录(Aiello和Kolb,1995),为员工提供有说服力的、量化的绩效反馈(Neal和Hesketh,1999)。

电子监控即利用各种各样的电子设备以及一些先进的电子技术对部分空间进行监控。它不仅可以在全天候地监控,还可以将所监控的数据以及画面进行远程传送,现广泛应用于社会各个领域。电子监控只需投入极少的人力、物力,就可以达到非常好的监控效果,例如对一些安全问题进行实时监控,可以有效提升社会的安全性和稳定性。

传统的绩效监控是指管理者采取恰当的方式来解决或预防绩效周期内可能发生各种问题并记录工作过程中的关键事件或绩效信息的过程。绩效监控往往是整个绩效管理周期中历时最长的环节,企业一般通过员工递交书面报告、管理者与员工开展绩效会议和管理者进行走动式管理三种方式对员工绩效进行监控。因为绩效监控需要为绩效考核提供客观的事实依据,为改善绩效提出建设性建议,所以如果在绩效监控过程中存在过多的主观性,整个绩效管理过程就会失败。

虽然电子绩效监控属于电子监控的一类,且它与传统的绩效监控目的相似,但是在其他方面电子绩效监控与二者存在明显的区别(见表1)。

第一,在设备类型方面,电子绩效监控使用的是先进的数字化技术,而大部分电子监控没有使用此先进技术,不具有隐蔽性、数据可量化等优势。传统的绩效监控多依赖于人类观察者的存在,具有依据管理者主观感知的局限性(Stanton,2000)。第二,在应用范围上,电子绩效监控和传统的绩效监控都是以监控员工绩效为目的,因此二者都是在工作场所进行监控,而电子监控可用于任何场所。第三,在监控的内容方面,电子绩效监控和传统的绩效监控都是以监控员工的工作为主,不过传统的绩效监控会受员工自我报告的主观性和管理者精力有限的限制,只能监控到员工的主要工作。而电子监控可以监控任何活动,但是主要是视觉的,它的监控内容主要受安装目的的影响,如小区为了防止偷盗行为安装电子监控,此时电子监控的监控内容就是小区人员的行为。第四,McNall和Roch(2007)研究了不同监控类型对程序公平、人际公平

表1 电子绩效监控与电子监控、传统的绩效监控概念辨析

角度	电子绩效监控	电子监控	传统的绩效监控
定义	利用目前存在的技术手段去收集、记录、分析和报告直接或间接与员工工作绩效相关的信息	利用各种各样的电子设备以及一些先进的电子技术对部分空 间的监控	管理者采取恰当的领导风格,预防或解决绩效周期内可能发生 的各种问题并记录工作过程 中的关键事件或绩效信息
设备类型	先进的数字化技术	数字化技术	多依赖于人类观察者的存在
应用范围	工作场所	所有区域	工作场所
监控内容	工作	工作/非工作	主要工作
程序公平感知	高	低	低(以管理者直接观察的监控 方式为例)
人际公平感知	中	低	高(以管理者直接观察的监控 方式为例)
隐私侵犯感知	中	高	低(以管理者直接观察的监控 方式为例)
主要功能	向员工提供绩效反馈并实施活 动控制	维护安全、监测出勤率等	向员工提供感知处理的绩效反 馈并实施活动控制

资料来源:作者根据相关文献整理。

和隐私侵犯感知的影响,发现在程序公平感知方面,电子绩效监控要高于电子监控和管理者直接观察的绩效监控;在人际公平感知方面,电子绩效监控低于管理者直接观察的绩效监控,而高于电子监控;在隐私侵犯感知方面,电子绩效监控低于电子监控,而高于管理者直接观察的监控方式。第五,在功能方面,电子绩效监控和传统的绩效监控都是为了监控员工绩效而出现的,因此二者主要是向员工提供绩效反馈并实施活动控制,但是传统的绩效监控提供的反馈是由管理者感知而产生的。相比之下,电子监控的功能较为广泛,例如维护安全、监测出勤率等。

(四)电子绩效监控的衡量标准及测量方式

目前,学者们已经越来越多地从研究电子绩效监控是否存在转向更精确地研究电子绩效监控的特征,例如目的、强度、评估、反馈等,一些学者在进行测量时开发了量表,也有学者采用实验的方法,通过设置情境进行测量。表2对电子绩效监控的衡量标准及测量方式进行了总结。

1.感知目的

感知目的是指员工实际感知到的企业运用电子绩效监控的目的。根据感知目的大致可将电子绩效监控划分为发展型电子绩效监控和预防型电子绩效监控。通过进行评估与反馈提高员工工作效率的电子绩效监控会向员工传达出企业重视其成长和发展的信息,员工将其感知为发展型电子绩效监控(McNall和Roch,2009);为防止员工工作过程中从事与工作无关的活动而使用的电子绩效监控会向员工传达出对其缺乏信任的信息,员工将其感知为预防型电子绩效监控(Wells等,2007)。员工在对电子绩效监控的目的进行感知后,会产生相应的态度和行为。

关于电子绩效监控的“感知目的”,Wells等(2007)开发了量表进行测量,朋震等(2022)在此基础上对量表进行了修正,也有学者通过设置具体情境的方式开展研究。Wells等(2007)选择对呼叫中心进行监控并开发了员工感知监控目的量表。作者选择了“企业使用呼叫监控系统来帮助我完成我的工作”等三个题项来评估所感知的目的是否是发展型,选择了“公司使用呼叫监控系统来防止(公司)员工的错误行为”等三个题项来评估所感知的目的是否是预防型。

表 2 电子绩效监控的衡量标准及测量方式

变量	测量方法	维度	题数	量表代表题项/实验情境设置	测量/实验对象	研究者
感知目的	量表法	发展型电子绩效监控	3	企业使用呼叫监控系统来帮助我完成我的工作	员工	Wells等(2007)
		预防型电子绩效监控	3	企业使用呼叫监控系统来防止(公司)员工的错误行为		
	量表法	发展型电子绩效监控	3	平台使用电子监控系统(如视频、电话、录音、截屏、GPS等)来帮助我更好地完成工作任务	员工	朋震等(2022)
		预防型电子绩效监控	3	平台使用电子监控系统(如视频、电话、录音、截屏、GPS等)来预防员工在工作中可能的不当行为(如不按导航路线行驶、冒犯乘客等)		
	实验法	客户服务目的	—	要求参与者阅读相关内容,如:采用这些类型的设备的主要目的是帮助员工通过提供更好的客户服务来提高他们的工作表现(例如,允许你的老板确定离客户最近的代表)	员工	McNall和Stanton(2011)
		惩罚目的				
实验法	支持性监控	—	参与者收到相关描述,如:“对维修工作的准确记录使我们有可能得出关于员工个人工作表现和质量的数据。这使管理者能够了解员工的工作表现水平。通过直接沟通和将视野转移给经理或导师,可以直接发现维修过程中可能出现的错误。”	员工	Siegel等(2021)	
	控制性监控					
	中性监控					
监控程度	构建指数(统计在工作场所存在的某些监控做法的数量)	—	7	记录员工的电话交谈	员工	Holland等(2015)
	量表法	—	4	你在工作中被间接视频监控的程度	员工	Martin等(2016)
评估频率	实验法	同步性电子绩效监控	—	参与者被告知相关信息,如:另一个房间里的人将追踪所有的击键,你花多长时间阅读每个训练主题,你尝试了多少次练习,你在每个练习上花了多长时间,你在训练程序上的任何错误,你的效率,以及所有其他互联网活动,如检查电子邮件和访问无关的网站	学生	Watson等(2013)
		异步性电子绩效监控				
		无电子绩效监控				
	测量两次评估之间的时间	—	—	—	—	Bhave(2014)
反馈质量	量表法	—	6	我的经理给出了有用的反馈	兼职员工	McNall和Roch(2009)

资料来源:作者根据相关文献整理。

朋震等(2022)开展的是零工平台模式下的研究,他们借鉴Wells等(2007)开发的量表并结合零工经济自驱性强、共创程度高等特点进行修订后得到新量表。有关发展型电子绩效监控的量表包括“平台使用电子监控系统(如视频、电话、录音、截屏、GPS等)来帮助我更好地完成工作任

务”等三个题项,有关预防型电子绩效监控的量表包括“平台使用电子监控系统(如视频、电话、录音、截屏、GPS等)来预防员工在工作中可能的不当行为(如不按导航路线行驶、冒犯乘客等)”等三个题项。McNall和Stanton(2011)使用基于不同情境的研究,将员工感知的目的分为“更好地为客户服务”和“惩罚”两种,在对每个场景进行介绍之后要求被试完成调查问卷。Siegel等(2021)在研究应聘者如何应对不同目的的监控时,也采用设置不同情境的实验方法开展研究,区分了“支持性监控”“控制性监控”和“中性监控”。

2. 监控程度

监控程度表示企业运用电子绩效监控来监控员工绩效时的监控水平,包括监控范围、监控时间等。从监控范围角度来看,包括对社交媒体、个人电子邮件的跟踪,用视频和GPS进行监控,完成任务时的击键追踪等(Ravid等,2020)。从监控时间角度来说,包括仅在完成工作任务时进行监控、一旦进入工作场所便进行监控等。较长时间的电子绩效监控往往会比较短时间的电子绩效监控更具有侵入性,对员工的自由产生更多的限制(Gagné和Bhave,2011)。研究表明,监控程度小时一般不会产生消极影响,但是监控程度变大往往会产生负面结果。监控程度大,员工感知到的监控水平和隐私侵犯程度就高,会营造一种压抑焦虑的组织氛围,更容易降低员工的工作满意度和工作绩效,导致更多反生产行为(Martin等,2016)。

关于电子绩效监控的“监控程度”,学者们运用构建指数和量表的方法进行测量。Holland等(2015)选取澳大利亚电子工作场所的500名员工进行电话调查,通过统计在工作场所存在的某些监控做法的数量并构建从0到7的指数来衡量电子绩效监控的监控程度,统计的七个具体监控做法包括“记录员工的电话交谈”“监控员工访问的网站”等。Martin等(2016)从Stanton和Weiss(2000)的研究中提取了四个题项来测量“感知到的监控程度”这一变量,要求调查对象对他们受到的不同形式监控的监控程度进行评价,包括“你在工作中被间接视频监控的程度”和“你的电子邮件和互联网使用被监控的程度”等。

3. 评估频率

评估频率是指企业运用电子绩效监控进行绩效评估的时间间隔。研究表明,虽然评估频率过高会在一定程度上增大员工压力,但是频率的提高会向员工传达出企业强烈的评估需求,在一定程度上会提高员工的任务绩效。一般情况下,员工意识到被评估后想给他人留下较好的印象,愿意表现得更好(Baumeister,1982)。对评估的感知和自我表现心理使得员工的能力唤醒水平提高,完成任务的愿望增强,此时电子绩效监控在绩效监督方面能够发挥较好的作用。而较长时间的评估滞后会降低员工完成任务的动力,滞后时间越长,对员工的任务绩效越不利(Bhave,2014)。

关于电子绩效监控的“评估频率”,学者们通过设置情境开展研究,也有学者对这一变量进行具体测量。Watson等(2013)根据电子绩效监控的不同评估频率将其分为同步性电子绩效监控、异步性电子绩效监控和无电子绩效监控三种情境。Bhave(2014)根据电子绩效监控数字化地记录评估人员评估员工绩效的具体时间来计算电子绩效监控的评估频率,绩效评估之间相隔时间的差异可以表现出评估频率的变化。

4. 反馈质量

反馈质量即企业得到员工绩效相关信息后反馈给员工的信息的有效性。高质量的反馈往往是建设性的,在适当的环境下及时传递且内容具体明确,能够详细显示员工绩效和存在的问题,可以帮助员工及时改正(McNall和Roch,2009)。高反馈质量可以提高信息反馈的公平性,增加员工对组织和领导的信任,与高工作满意度正相关(Ravid等,2020),并且能够提高预期绩效(Goomas和Ludwig,2007),而无效反馈则会引起员工不满等消极后果。

关于电子绩效监控“反馈质量”的测量,McNall和Roch(2009)在Baron(1988)的建设性反馈的研究基础之上开发了量表。参与者被要求思考由监控产生并由经理传达的反馈,包括“我的经理给出了有用的反馈”等六个题项。

三、电子绩效监控的理论视角

通过回顾有关电子绩效监控的文献,发现学者们运用了计划行为理论、社会交换理论和社会促进理论对电子绩效监控展开研究,也有部分学者将代理理论、心理抗拒理论、传播隐私管理理论作为其研究的理论基础。

(一)计划行为理论

计划行为理论(theory of planned behavior)是一种被应用于研究信念、态度、行为意图和行为之间关系的理论,由Ajzen(1991)对理性行为理论进行扩充,增加“行为控制认知”发展而来。该理论认为基于态度、主观规范和感知的行为控制能够决定员工个人的行为意图,行为意图又是实际行为的重要预测因素,这可以用来研究一系列组织内现象。态度被概念化为对对象的评价,通过评价一个对象,个人对该对象赋予了某种积极或消极的价值。主观规范即个人在采取行动时感受到的社会压力,加入感知行为控制,个人便会产生相应的行为意图,进而影响到具体行为。

鉴于计划行为理论强调态度和感知控制对员工行为的作用,Abraham等(2019)根据计划行为理论研究了态度、监控功能等对员工接受监控程度的影响。研究发现私人生活中对隐私不敏感、对监控持积极态度、有监控相关经历的员工更有可能接受监控,同时监控拥有提高生产力、对员工施加的控制较少等功能时也更容易被员工接受。这些发现与先前文献中的见解一致(例如,Spitzmüller和Stanton,2006),员工对监控的态度和经历可以预测他们的接受程度,此研究还增加了监控功能方面影响因素的研究。

(二)社会交换理论

社会交换理论(social exchange theory)认为个体的社会行为是以社会交换为基础的,在互惠互利的目的下,社会成员为获得他人给与的有形或无形的报酬,也要付出自己的报酬作为对他人的回报,这种互动可以建立一个社会关系网络(Cropanzano等,2001)。当员工对组织产生归属感和依赖感时会与组织进行友好的社会交换,员工会积极投入工作作为回报,有利于组织积极氛围的形成以及组织的发展。相反,当员工感知到不利的互动和社会交换关系时,他们会做出退出与组织进行社会交换的决定,产生消极的态度和越轨行为(Yin,2018)。

在社会交换理论视角下,员工会根据与组织交换过程中感知到的收益来决定如何付出以作为交换。具体来说,当员工认为组织安装电子绩效监控是为了提升员工绩效促进其自我发展时,为了互惠交换,他们会更加积极地理解组织使用电子绩效监控的意图(张军伟等,2019),并提高自己的工作绩效甚至增加组织公民行为作为回报。相反,当员工认为组织安装电子绩效监控是为了进行威慑,防止其做出工作场所不当行为时,他们与组织间的心理契约便会被破坏,不利于持续价值共创行为的产生(朋震等,2022)。Ahmed等(2022)在社会交换理论的基础之上提出一个研究框架,认为发展性目的的电子绩效监控可以作为有利的交换条件获得员工的双元行为,即员工既保持对工作内容 and 组织任务的注意力,也追求自身创造力,创造双赢局面。值得关注的是,组织的管理者应该善于运用并突出电子绩效监控的一些优势,使员工愿意进行社会交换,影响员工对人际关系和信息公平的看法,增加员工对管理者的信任(McNall和Roch,2009)。例如,如果管理者愿意花时间提供高质量的电子绩效监控反馈,员工对的信息公正感知就会增强,此时员工可能会觉得有义务回报组织,从而产生较高的工作满意度和较好的工作表现。

(三)社会促进理论

社会促进理论(social facilitation theory)常用来反映他人对个体绩效水平提升或下降的影响(Zajonc, 1968)。一般来说,他人的存在会提升简单任务的表现,而降低复杂任务的表现(Geen, 1989)。具体而言,在完成任务的过程中他人的存在会增强个体的心理激发水平,内驱力的增加会对任务绩效产生影响。在他人在场的情况下,人们为了自我展示会努力遵守行为规范(Carver和Scheier, 2012)并表现自己,此时便需要额外的精神资源来完成任务。Zajonc(1980)认为这不是他人的存在影响绩效的唯一原因,当人们期望得到评价时,他们会调整自身的绩效水平,这被称为“评价焦虑”,即他人在场时个体对被比较或被评价的担忧。评价焦虑也被认为是社会促进效应的部分原因。即使不熟悉或难以看到其他人,社会促进效应也会发生,社会促进理论为电子绩效监控领域的许多研究提供了框架(Aiello和Douthitt, 2001)。

电子绩效监控充当了看不见的“他人”的角色,在运行过程中可能和他人的存在产生相同的效果。Thompson等(2009)发现在监控条件下,员工面临复杂任务培训时,不仅将注意力集中在培训材料上,而且会关注他们的数据是否被外部其他人检查,这加重了他们认知系统的负担,增加了心理负荷,使得学习受到阻碍。然而,Claypoole和Szalma(2019)通过实验发现电子绩效监控可以用于提高持续注意力,观察到了典型的社会促进效应。可见,面临难度不同的任务,“他人”的存在会起到不同的效果。

(四)其他理论

Bhave(2014)运用代理理论(agency theory)证明了管理者使用电子绩效监控有助于提高员工的任务绩效并促进组织公民行为的产生。电子绩效监控有助于缓解管理者与员工之间由于信息不对称导致的代理问题。它提供的详细绩效信息可以使管理者更好地监督下属并进行反馈,使员工和管理者的利益一致,做出对组织有利的行为。

在心理抗拒理论(psychological reactance theory)的视角下,员工受到监控后感知到自己的隐私受到威胁,此时为了恢复自由,他们会产生抗拒反应(Yost等, 2019)。因为人们认为他们有某些行为上的自由,当这些自由受到威胁或被限制时,他们便会产生一种消极的动机状态,这种动机状态被称为心理抗拒。

Petronio(1991)的传播隐私管理理论(communication privacy management theory)可以用来诠释技术进步带来的隐私侵犯问题。Siegel等(2021)在考察应聘者如何应对不同目的的电子监控时发现,如果参与者评价监控太具有侵扰性,他们可能会拒绝申请此组织,并评价该组织不那么具有吸引力,而监控的侵扰性取决于员工的个人隐私规则和对某些信息的界限。

在公平理论的视角下,员工既关心自己的绝对收入,也关心自己的相对收入,并在进行社会比较的过程中产生对收入的满意度进而影响工作积极性。薪酬与工作投入成比例、监控程序可预测且标准化、向员工提供有关监控目标和过程的信息且允许其提出质疑时,员工会认为监控是公平的。如果不进行有效管理,电子绩效监控将对员工对公平的看法产生负面影响。但是研究表明,员工间竞争和悖论式领导能够使员工忽视组织使用电子绩效监控是否对员工存在偏见和程序公平性问题(Sherif和Al-Hitmi, 2017)。

四、电子绩效监控接受度的影响因素

通过查阅已有文献发现,目前有关电子绩效监控影响因素的研究主要集中在电子绩效监控延伸变量的影响因素方面,即主要探究的是影响员工对电子绩效监控的接受度的因素。本文将影响员工对电子绩效监控接受度的因素进行了归纳,包括员工个体因素和监控功能因素两个方面。

(一)员工个体因素

企业运用电子绩效监控来监测员工工作的完成情况,员工个体的人口统计学因素、人格特质和对组织的情感三类因素会影响其对电子绩效监控的接受度。

1.人口统计学因素

研究表明,员工的年龄、所在单位的性质等因素会影响其对电子绩效监控的接受度。具体而言,年龄较小的员工比年龄较大的员工更有可能容忍工作场所的摄像头,私营部门的员工比公共部门的员工更能容忍工作场所的摄像头(Doberstein等,2022)。

2.人格特质

回顾已有文献可以发现,私人生活中对隐私的态度、对监控的总体态度以及相关监控经历会影响员工对电子绩效监控的接受度。私人生活中对个人隐私较为敏感以及对于使用监控手段持反对态度的员工往往会对工作场所中的电子绩效监控表现出低接受度。此外,如果员工先前有被监控的相关经历,他们会比缺乏这种经历的人更容易接受电子绩效监控(Abraham等,2019)。

3.对组织的情感

员工对组织的情感会影响其对组织内电子绩效监控的接受度。研究发现,具有高度情感性组织承诺的员工对监控表现出较高的接受度,他们不仅会感知到自己的义务,继续留在组织中,也会按照组织的政策和程序行事。但是,规范性承诺和组织认同感与员工接受监控程度的正向关系相对较弱(Spitzmüller和Stanton,2006)。

(二)监控功能因素

组织内监控的功能会影响员工对电子绩效监控的接受度。电子绩效监控按照功能可分为三类:提高生产力的电子绩效监控,对员工施加控制的电子绩效监控,以及用于支持、协调并进行规划的电子绩效监控。研究表明,如果电子绩效监控会对员工施加更多的控制则会降低员工对电子绩效监控的接受度。相反,如果不用于控制而是用于更好地协调和规划工作任务和程序则会提高员工的接受度。同时,如果电子绩效监控能够提高工作效率,员工对电子绩效监控的接受度也会更高(Abraham等,2019)。

五、电子绩效监控的作用结果

(一)员工的工作绩效

组织的电子绩效监控以监控员工绩效为明确目标,因此很容易对员工的工作绩效产生影响。McNall和Roch(2009)、Bhave(2014)等大部分学者对于电子绩效监控可以提高员工的工作绩效持支持态度。McNall和Roch(2009)发现,当电子绩效监控的反馈特性发挥作用、员工感知到发展性目的或者管理者解释使用电子绩效监控的原因后,员工会感受到管理者的关怀,这会通过增加人际公平和信息公平感知而增进员工对管理者的信任,使员工表现出更高的工作绩效。因此,电子绩效监控在协调组织内部关系和提升绩效方面起到了“隐形眼睛”的作用。其中,在完成简单任务时,被单独监控的员工会比被集体监控的员工表现得更好(Aiello和Kolb,1995);对电子绩效监控有更多控制权的员工的任务绩效要高于控制权少的员工(Stanton和Barnes-Farrell,1996)。此外,增加评估频率有助于为员工注入动力,同时也能更好地解决管理者和员工之间由信息不对称引起的代理问题,从而提高员工的工作绩效(Bhave,2014)。当然,运用电子绩效监控要遵循适度原则,当员工因为侵入性过高等因素而无法将电子绩效监控视为发展型时,电子绩效监控便不利于改进员工工作绩效(朋震等,2022)。但是,Ravid等(2023)对电子绩效监控能改进员工绩效持否定态度,认为没有证据表明电子绩效监控可以提高员工

绩效,他们认为无论监控的特征如何,电子绩效监控的存在都会增加压力。

(二)员工的情感态度

在有关电子绩效监控对员工情感态度影响的文章中,存在着相互矛盾的研究结果,这表明电子绩效监控是一个会产生双面结果的现象(Yost等,2019)。

部分学者认为电子绩效监控会对员工的情感态度产生积极影响,如自我效能感、工作满意度、对管理者信任的提升等。具体而言,当员工将电子绩效监控视为发展型时,他们会感知到组织的信任,产生更高的工作满意度和组织承诺(Wells等,2007),增加对组织的支持和信任(Alder等,2008)。因为在未监控和使用传统监控方式时,管理者很难有效区分高效员工和一般员工,在绩效考核和薪酬发放时会产生不公平现象。而基于电子绩效监控的定量化绩效表现可以为薪酬发放提供依据,例如电子文档管理系统能够显示员工在编辑文档方面是否出色。此外,监控与员工工作相关的活动并为员工提供对电子绩效监控的控制权能够减少员工的隐私侵犯感知,增强程序公平感(Alge,2001),增加员工的个人控制感(Stanton和Barnes-Farrell,1996)。与以往研究不同的是,McNall和Stanton(2011)研究发现,即使受到惩罚性目的监控情境影响的员工也不会感知到高水平的隐私侵犯和低水平的监控公平性。Alder(1998)提出了一种检测阈值的观点,也就是说,在一定范围之内,员工会将电子绩效监控视为组织常规的要求且不会感知到隐私侵犯问题。

也有部分学者认为电子绩效监控会对员工的情感态度产生消极影响,如降低工作满意度、增加压力、减少公平性感知、增加隐私侵犯恐惧等。具体而言,当员工将电子绩效监控的目的感知为监视他们的不当行为时,他们会产生消极的情感态度(Wells等,2007),包括压力增加(Amick III等,1992;Smith等,1992;Fischer和Riedl,2022)、对监控有失公平性的感知(McNall和Stanton,2011)等。特别是在复杂的任务中或当前绩效比强制绩效标准低时,电子绩效监控会使员工产生更多的压力(Schleifer等,1996)。感知到隐私侵犯会引起员工的心理抗拒(Yost等,2019),尤其在电子绩效监控导致员工受到惩罚时,员工更会产生逆反和仇恨心理。在员工应聘时也是如此,应聘者在申请拥有控制性电子绩效监控的企业时要比在申请具有支持性电子绩效监控的企业时产生更多的隐私侵犯恐惧(Siegel等,2021)。特别地,没有电子绩效监控控制权的员工与有电子绩效监控控制权的员工相比,会感知到更高层次的隐私侵犯和更低程度的监控公平性(McNall和Stanton,2011)。这就需要组织进行有效管理,例如为员工提供表达对电子绩效监控担忧的途径(Sherif和Al-Hitmi,2017)。值得注意的是,学界也存在认为任何情况下电子绩效监控都会对情感态度产生消极影响的学者。Ravid等(2023)采用元分析的方法研究发现,无论监控的特征如何,电子绩效监控的存在都会增加员工的压力感。Rafnsdóttir和Gudmundsdottir(2011)采用访谈法的方式了解到大部分员工认为电子绩效监控增加了压力,降低了其自主性,只有个别员工认为对自己影响不大。此外,在面对年长员工等弱势群体时,管理者的决定会基于年龄刻板印象加剧对年长员工的年龄歧视(Scholarios和Taylor,2014),因此可能会对员工的情感态度产生消极影响。

(三)员工的行为

部分学者认为电子绩效监控能够正向影响员工行为,表现为持续注意力的提高、持续价值共创行为的发生等。Claypoole和Szalma(2019)研究发现,基于视频形式的电子绩效监控能够提高员工的持续注意力,并且同时使用基于视频形式的实时评估摄像头和异步评估摄像机监控能够取得更好的效果。朋震等(2022)基于零工经济背景,从社会交换理论视角探讨了电子绩效监控对平台型企业零工工作者持续价值共创行为的影响,发现发展型电子绩效监控能够通过员工建立关系型心理契约,正向作用于持续价值共创行为。当电子绩效监控被感知为发展

型时,员工愿意更加努力地工作,并在履行自己职责的同时尽最大努力去从事角色外行为(Wells等,2007)。同时,电子绩效监控可能会将组织期望的工作行为传达给员工,并引发社会比较过程,进而促进员工的组织公民行为(Bhave,2014),如建言行为、内部创业行为等。Ahmed等(2022)扩展了McNall和Roch(2009)在社会交换理论视角下关于电子绩效监控的研究,提出了一个动态环境下的电子绩效监控框架。他们基于发展型电子绩效监控开展研究,指出发展型目的的电子绩效监控能够作为与员工建立信任和领导成员交换感知的基础,使得员工保持对工作内容和组织任务的注意力以及对创新和创造力的追求,从而实现双赢局面。

也有部分学者认为电子绩效监控会对员工行为产生消极影响。当员工将电子绩效监控感知为预防型时,他们将与组织建立起交易型心理契约,这不利于持续价值共创行为的产生(朋震等,2022)。Thompson等(2009)发现,监控会分散注意力,加重认知系统负担,增加心理负荷,降低培训后技能测试的表现。电子绩效监控过于严格,可能会导致更多与工作有关的退缩行为(Hulin,1991),进而导致员工离职。当电子绩效监控对员工而言不可预测或是监控程度很高时,员工会将其视为对隐私的侵犯和对自由的侵害,往往会形成消极态度并倾向于参与反生产行为(Martin等,2016),同时也会减少组织公民行为(Jeske和Santuzzi,2015)。

六、电子绩效监控的边界效应及其他相关研究

通过对相关文献进行梳理,发现一些研究通过引入调节变量来探讨电子绩效监控发挥作用的边界条件,本文将现有边界效应研究归纳为员工、领导、顾客和企业四个层面。此外,电子绩效监控也可以起到调节作用,但是相关研究较少。

(一)电子绩效监控发挥作用的边界效应

1.员工层面

从员工层面来看,电子绩效监控发挥作用的边界条件包括性别、员工伦理取向、职业类型、员工间竞争、个人控制力和技术经验六个变量。Rafnsdóttir和Gudmundsdottir(2011)通过调查问卷和访谈相结合的方式展开研究,发现电子绩效监控对员工产生压力的大小受到性别的影响,电子绩效监控条件下男性员工的压力明显高于未被监控的男性员工,而调查中女性员工没有显示出明显的差异。不过在访谈过程中女性员工抱怨了电子绩效监控的运用会增加工作压力。关于员工的伦理取向,研究表明,在高形式主义伦理取向的调节作用下,即使员工感知到监控的隐私侵犯,也不会形成强烈的负面后果,而低形式主义者对感知的隐私侵犯更加敏感,更容易形成负面后果。同样,高功利主义伦理取向也会增强感知监控有用性与积极结果(包括组织支持、组织信任、对管理者的信任和监控公平性)之间的关系,相比之下,低功利主义者感知监控有用性和积极结果之间的关系不明显(Alder等,2008)。在职业类型方面,电子绩效监控对管理层信任的负面影响只在从事体力劳动的员工身上表现得明显(Holland等,2015)。体力劳动者对自己的工作内容和环境的不满意会使其倾向于寻找任何能进一步降低他们工作质量的东西。他们将电子绩效监控视为管理者对他们的控制和约束,导致他们对工作场所产生更多的负面评价,并进一步诱发对管理层的不信任。而员工间竞争作为监控与公平感之间的调节因素,对其合理的解释是,竞争使员工想要保住自己的工作,行使高水平的自我控制,因而忽视了组织使用电子绩效监控是否对员工存在偏见等其他因素(Sherif和Al-Hitmi,2017)。此外,Spitzmüller和Stanton(2006)在对电子绩效监控接受度影响因素的研究中发现高个人控制力和高技术经验的员工更容易根据自己的态度对是否接受电子绩效监控采取行动。

2.领导层面

领导层面的调节因素包括工作授权和悖论式领导风格两个变量。关于工作授权的调节作

用,研究发现工作授权能够减少员工工作中由电子绩效监控导致的消极态度和行为的影响(Martin等,2016)。悖论式领导是监控与公平感之间关系的调节因素,悖论式领导在保持高水平控制的同时提供了丰厚的经济回报,导致员工忽视他们所经历的程序不公正,并保持对组织公平的积极看法(Sherif和Al-Hitmi,2017)。

3. 顾客层面

朋震等(2022)选取顾客反馈作为边界条件,探讨了顾客反馈对零工平台企业电子绩效监控与持续价值共创行为之间关系的调节作用。研究表明,顾客反馈增强了关系型心理契约在员工感知到的电子绩效监控与持续价值共创行为之间的中介作用。

4. 企业层面

Spitzmüller和Stanton(2006)探究了组织伦理氛围对员工态度变量与遵守或抵制监控之间关系的调节作用,他们将组织伦理氛围分为关怀的伦理氛围、规则导向的伦理氛围和工具主义的伦理氛围三种。研究发现,关怀的伦理氛围削弱了员工对监控的态度和改变监控的意图之间的关系,但增强了员工的组织承诺和认同与他们向组织告发不遵守规定的同事之间的关系;规则导向的伦理氛围增强了监控态度与遵守监控、告发不遵守规定的同事的意图之间的关系;工具主义的伦理氛围削弱了员工对监控的态度和回避或抱怨监控之间的关系。

(二) 其他相关研究

Watson等(2013)研究了电子绩效监控的引入在多大程度上导致避免绩效目标导向和证明绩效目标导向的学习者在培训期间产生更多的评价焦虑,电子绩效监控在此研究中作为调节变量。研究发现,当学习者意识到电子绩效监控的存在时,他们会比其他人更容易受到评价的影响。存在异步性电子绩效监控时,避免绩效目标导向的学习者会表现出更多的评价焦虑,获得较少的技能;存在同步性电子绩效监控时,证明绩效目标导向的学习者会表现出更多的评价焦虑,获得较少的技能。

七、结论、启示与展望

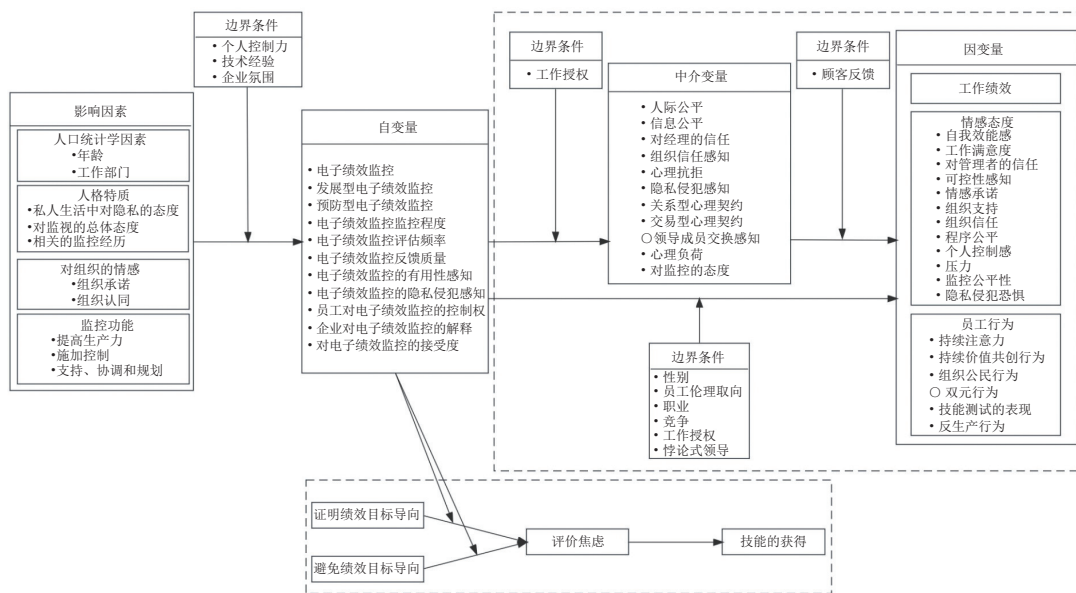
(一) 研究结论

数字化和互联网技术在工作场所的兴起是不可阻挡的(Kalischko和Riedl,2021),使用电子绩效监控收集、记录、分析和报告员工工作绩效的企业呈现增长趋势(Ravid等,2023)。本文基于对相关文献的梳理,构建了电子绩效监控的整合研究框架(见图3)。首先,学者们从对电子绩效监控是否应当存在转向对电子绩效监控的评估、反馈等衡量标准的研究,但是相关的量表还比较少,有待学者进一步开发。其次,目前有越来越多的经典理论,如计划行为理论、社会交换理论、社会促进理论等,可以为电子绩效监控相关研究提供理论支撑。再次,影响员工对电子绩效监控接受度的因素可以归纳为员工个体因素和监控功能因素两个方面,结果变量可以归纳为员工的工作绩效、情感态度和行为三大类,边界条件包括员工、领导、顾客和企业四个方面。但是目前学者们并未就电子绩效监控作用结果的积极效应和消极效应形成完全一致的看法,未来有必要进行更加深入的探讨。总体来看,国内外对电子绩效监控的研究都还处于兴起阶段,此主题仍有较大的研究空间。

(二) 理论意义与实践启示

1. 理论意义

本文结合当今热点话题,引入了人力资源管理实践中的电子绩效监控,通过梳理现有文献,厘清了电子绩效监控的概念内涵,同时对电子绩效监控的衡量标准和测量方式做了归纳。进一步分析了电子绩效监控相关研究涉及的影响因素、作用机制、边界条件,构建了一个完整



注：标有“○”的变量为已被学者提出，但还未得到实证检验的变量。

图3 电子绩效监控的整合研究框架

且较为全面的研究框架，为接下来的研究提供了清晰的思路。本文的理论意义主要包括以下四点：

首先，为电子绩效监控研究提供了一个全面的跨学科理论框架，扩展了对电子绩效监控的理解。电子绩效监控是一个跨学科研究领域，涉及组织行为学、人力资源管理、社会学和心理学等多领域的交叉。本文通过整合这些领域的不同理论，提供了一个跨学科的视角，可以帮助研究者在不同的背景下确定现有和未来研究的边界。同时，通过批判性地述评现有文献和概述未来研究方向，促进了对电子绩效监控领域更全面、深入和细致的理解。

其次，拓展了绩效管理的研究内容。随着数字技术和远程工作的兴起，绩效管理正在发生重大变化，从传统的评估方法转向持续的、以技术为媒介的监控手段，本文指明了绩效管理未来可能的发展前景。本文通过对电子绩效监控的概念辨析和研究动态梳理，从多个角度分析了电子绩效监控，加深了对数字化绩效管理的理解，有助于在数字时代重新定义人力资源管理理论中绩效管理的研究边界。同时，强调了电子绩效监控的复杂性和多面性，拓展了仅仅将其视为提高生产力的工具的简单观点。

再次，围绕电子绩效监控伦理和隐私问题的探索扩展了人力资源管理理论中的伦理研究。本文通过将伦理纳入数字化绩效管理的理论论述，为平衡效率、生产力目标，监督和尊重员工隐私提供了新的研究视角。强调了道德是有效的人力资源管理实践的重要组成部分，为更深入和全面地理解数字绩效管理和以道德为中心的人力资源管理提供了理论基础。

最后，拓宽了人力资源管理理论的研究边界。探讨电子绩效监控对岗位设计和激励的影响，有助于将数字技术的潜在影响纳入工作设计原则，拓展了对数字时代岗位设计的理论认识。远程工作的兴起使得电子绩效监控对于组织运行更加重要，同时远程工作也为绩效监控带来了挑战和机遇，在此背景下对电子绩效监控的综述研究为理解人力资源管理实践如何在这些环境中进行调整提供了理论基础。总之，通过将电子绩效监控的概念纳入框架，强调了数字工具在管理和评估员工绩效方面的作用，拓宽了人力资源管理理论的传统边界。

2. 实践启示

电子绩效监控受到越来越多企业的关注和运用,本文提供的实践启示可以分为以下三点:

第一,企业对员工实施电子绩效监控时的方式、程度等需要经过深思熟虑。企业要结合自身的文化、处境、组织结构等进行综合分析(Sherif和Jewisimi,2018;Tomczak等,2018),同时要考虑电子绩效监控的安全性、透明度等重要因素(Doberstein等,2022),尽量保证电子绩效监控带来的预期正面结果大于潜在负面后果(Jeske和Santuzzi,2015)。

第二,企业可以通过考虑影响员工对电子绩效监控接受度的因素,采取恰当的措施提高员工对电子绩效监控的接受度。例如,改善员工与管理层的关系,营造和谐友好的组织氛围,增加员工的组织支持感;明确告知员工电子绩效监控的目的以及具体细节,增加对积极后果的解释,增加员工对电子绩效监控的控制权等。

第三,管理者应善于根据员工反应和外部环境对电子绩效监控的相关政策及监控程度、评估频率等具体实施情况进行实时调整。例如,察觉到员工的消极情绪时及时与其沟通,优化任务设计和组织文化使对监控持消极态度的员工变得更加积极(Ball和Margulis,2011),借鉴先进企业的监控管理模式,结合自身特点根据外部环境进行适时调整等。

(三)未来研究展望

目前有关电子绩效监控的研究已取得一些成果,但仍然需要更加全面和深入的研究对该主题进行补充与完善。基于现有研究成果,本文分别从研究方法、研究内容、研究视角和理论基础四个方面提出现有电子绩效监控研究的不足及未来研究方向。

1. 研究方法

目前关于电子绩效监控的大部分研究主要采取的是自陈式量表和实验法两种方式的横向研究,还有少数学者增加了访谈法,因而在适用性、稳定性、客观性等方面存在一定不足,也无法对相关问题的发生、发展过程等进行具体分析。而且现有研究在调查样本的选择上比较单一,被调查者往往集中于某个单一的组织或行业,但是不同组织或行业的工作性质、所需技术存在差异,同时由于横截面数据只能反映变量之间的相关关系,因此不能推断变量间的因果关系,这导致研究结果在其他情境中的普遍适用性需要进一步验证(Alder等,2008)。因此,未来的研究可以选择不同的组织和行业,采取多阶段、多数据源的方法进行纵向追踪研究,以便更深入地了解 and 验证随着时间的变化,电子绩效监控和员工的态度、行为和长期绩效变量间的因果关系,更全面、深刻地了解电子绩效监控的前因、作用结果、边界效应等。

2. 研究内容

第一,据前文所述,目前有关电子绩效监控的量表研究还不够成熟。一方面,许多研究采用实验的方法,并未运用量表进行测量,另一方面,电子绩效监控以利用先进的数字化技术为特点,技术会随着时代的变化迭代更新,电子绩效监控相关变量量表的时效性也会受到影响。因此,未来亟需开发能够适用于大部分情境的具有代表性的量表。

第二,目前对于电子绩效监控前因变量的研究较少,对于其作用结果的研究主要集中在个体层面。就已有研究成果来看,学者更多地选择电子绩效监控延伸变量的影响因素进行探究,如影响员工对电子绩效监控接受度的因素,因此电子绩效监控变量影响因素研究有待完善,未来可以对电子绩效监控影响因素进行更加全面、深入的探讨。

第三,现有研究中电子绩效监控的结果变量主要集中在员工的工作绩效、情感态度和行为方面,未来对于电子绩效监控作用结果的研究可以拓展到组织层面,研究电子绩效监控在组织层面以及个体—组织跨层互动方面的影响。电子绩效监控对组织氛围、组织绩效等组织因素是

否以及如何产生影响,对拥有不同组织文化、组织目标的组织是否会产生不同的影响等均是未来值得深入研究的方向。同时,可以进一步探讨电子绩效监控对心理和健康的影响,如身体健康状况、心理健康状况、焦虑、工作与生活的平衡等,这些因素对于理解电子绩效监控对各个方面的影响以及如何促进可持续工作实践具有非常重要的意义。

第四,已有研究主要关注电子绩效监控对工作相关领域的影响,并未考虑其溢出效应。员工工作与家庭的平衡是组织行为及人力资源管理领域的一个重要议题,未来可以进一步拓展电子绩效监控对员工家庭相关领域的影响研究,了解电子绩效监控如何被家庭感知、如何和家庭相互作用具有重要意义。此外,近年来,远程办公、线上工作等形式日益普及,电子绩效监控对在家办公与在工作场所工作的员工是否具有相同的效应,电子绩效监控的出现是否造成了员工工作—家庭的冲突、是否对员工家人造成干扰以及如何破解相关问题等都值得探讨。同时,还可以就如何在远程和混合工作环境中更好地实施电子绩效监控,以及在这些环境中其影响与在传统工作环境中有何不同等进行深入的研究。

第五,随着技术的快速发展,新的电子绩效监控形式不断涌现。未来可以就各种不同形式的电子绩效监控的不同影响进行对比研究,例如击键记录、电子邮件监控、位置跟踪、视频监控等各自单独使用时的影响效果和几种不同形式组合使用时的作用结果。

第六,电子绩效监控虽然在提高生产力和效率方面具有一定的优势,但也引起了重大的隐私、道德和伦理问题。未来可以更深入地研究这些问题,探索员工在电子绩效监控工作场所的权利,以及如何实现监控与隐私之间的平衡等主题。

第七,目前国内有关电子绩效监控的中国本土化和跨文化研究较少。有关电子绩效监控的已有研究大多集中在国外,调查、访谈和实验的对象都是国外员工,不同文化环境下得出的研究结论并非具有普遍适用性。因此,未来基于我国文化背景的电子绩效监控相关研究有待进一步拓展,例如,探究我国“中庸之道”传统文化背景下电子绩效监控的作用结果。同时,随着电子绩效监控在全球范围内的广泛使用,探究不同文化背景下人们对隐私、监控和绩效反馈等的看法,对电子绩效监控的接受度,以及电子绩效监控的影响,可能有助于更加深入全面地了解电子绩效监控的具体作用机制。

3. 研究视角

目前的研究大多基于员工视角,但是电子绩效监控的出现和运用也会对管理者的态度和行为产生影响,例如决策过程、评估和反馈的模式、领导风格的选择等。未来的研究可以从管理者和客户等其他利益相关者的视角切入,这样不仅有助于更综合深入地理解基于员工视角的研究,而且能够为管理者的工作提供更直观和全面的参考,帮助管理者设计更加有效和人性化的电子绩效监控政策。

4. 理论基础

目前的研究大多采用计划行为理论、社会促进理论、社会交换理论等理论基础,未来可以利用其他的理论进行研究或是将不同理论整合到一个框架中,形成更加丰富和全面的研究。例如,平衡理论描述了将工作设计与压力结合起来的方法,提出需要平衡个人、技术、任务、组织和环境五个要素(Smith和Sainfort, 1989)。在实际工作中对结果变量产生影响的变量很多,例如员工压力会受工作任务、组织氛围、组织结构等多种因素的影响。基于平衡理论的观点,未来可以侧重于对电子绩效监控规范、结构和测量的研究,以评估技术、工作任务、组织氛围、组织结构对员工压力的影响(Kalischko和Riedl, 2022)。资源保存理论解释了员工保存、保护和获取自身资源的动机及通过何种方式保护自己和支持自己的社会关系。随着监控程度的增加,在压

力情境下,员工是否会利用现有资源去获取新资源以减少资源的净损失,同时积极建构和维护其当前的资源储备以应对未来可能出现的资源损失情境?在资源保存理论的基础之上,电子绩效监控程度对员工角色内、外行为的影响需要更加深入地进行研究。

主要参考文献

- [1]朋震, 王斯纬, 王青松. 零工平台模式下电子绩效监控对零工工作者持续价值共创行为的影响[J]. *中国人力资源开发*, 2022, 39(6): 23-38.
- [2]张军伟, 肖小虹, 张亚军, 等. 高绩效工作系统对员工工作绩效与情绪衰竭的差异化影响机制[J]. *管理评论*, 2019, 31(10): 178-190.
- [3]Abraham M, Niessen C, Schnabel C, et al. Electronic monitoring at work: The role of attitudes, functions, and perceived control for the acceptance of tracking technologies[J]. *Human Resource Management Journal*, 2019, 29(4): 657-675.
- [4]Ahmed F, Soomro S A, Tunio F H, et al. Performance monitoring, subordinate's felt trust and ambidextrous behavior: toward a conceptual research framework[J]. *Frontiers in Psychology*, 2022, 13: 758123.
- [5]Aiello J R, Douthitt E A. Social facilitation from Triplett to electronic performance monitoring[J]. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 2001, 5(3): 163-180.
- [6]Aiello J R, Kolb K J. Electronic performance monitoring and social context: Impact on productivity and stress[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1995, 80(3): 339-353.
- [7]Ajzen I. The theory of planned behavior[J]. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1991, 50(2): 179-211.
- [8]Alder G S. Ethical issues in electronic performance monitoring: A consideration of deontological and teleological perspectives[J]. *Journal of Business Ethics*, 1998, 17(7): 729-743.
- [9]Alder G S, Schminke M, Noel T W, et al. Employee reactions to internet monitoring: The moderating role of ethical orientation[J]. *Journal of Business Ethics*, 2008, 80(3): 481-498.
- [10]Alge B J. Effects of computer surveillance on perceptions of privacy and procedural justice[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(4): 797-804.
- [11]Amick III B C, Smith M J. Stress, computer-based work monitoring and measurement systems: A conceptual overview[J]. *Applied Ergonomics*, 1992, 23(1): 6-16.
- [12]Ball K S, Margulis S T. Electronic monitoring and surveillance in call centres: A framework for investigation[J]. *New Technology, Work and Employment*, 2011, 26(2): 113-126.
- [13]Baron R A. Negative effects of destructive criticism: Impact on conflict, self-efficacy, and task performance[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1988, 73(2): 199-207.
- [14]Baumeister R F. A self-presentational view of social phenomena[J]. *Psychological Bulletin*, 1982, 91(1): 3-26.
- [15]Bhave D P. The invisible eye? Electronic performance monitoring and employee job performance[J]. *Personnel Psychology*, 2014, 67(3): 605-635.
- [16]Carver C S, Scheier M F. *Attention and self-regulation: A control-theory approach to human behavior*[M]. New York: Springer Science & Business Media, 2012.
- [17]Claypoole V L, Szalma J L. Electronic performance monitoring and sustained attention: Social facilitation for modern applications[J]. *Computers in Human Behavior*, 2019, 94: 25-34.
- [18]Cropanzano R, Byrne Z S, Bobocel D R, et al. Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice[J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2001, 58(2): 164-209.
- [19]Doberstein C, Charbonneau É, Morin G, et al. Measuring the acceptability of facial recognition-enabled work surveillance cameras in the public and private sector[J]. *Public Performance & Management Review*, 2022, 45(1): 198-227.
- [20]Edwards L, Martin L, Henderson T. Employee surveillance: The road to surveillance is paved with good intentions[R]. SSRN 3234382, 2018.
- [21]Fischer T, Riedl R. On the stress potential of an organisational climate of innovation: A survey study in Germany[J]. *Behaviour & Information Technology*, 2022, 41(4): 805-826.

- [22]Gagné M, Bhave D. Autonomy in the workplace: An essential ingredient to employee engagement and well-being in every culture[A]. Chirkov V I, Ryan R M, Sheldon K M. Human autonomy in cross-cultural context: Perspectives on the psychology of agency, freedom, and well-being[M]. Dordrecht: Springer, 2011.
- [23]Geen R G. Alternative conceptions of social facilitation[A]. Paulus P B. Psychology of group influence[M]. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. , 1989.
- [24]Goomas D T, Ludwig T D. Enhancing incentive programs with proximal goals and immediate feedback: Engineered labor standards and technology enhancements in stocker replenishment[J]. *Journal of Organizational Behavior Management*, 2007, 27(1): 33-68.
- [25]Holland P J, Cooper B, Hecker R. Electronic monitoring and surveillance in the workplace: The effects on trust in management, and the moderating role of occupational type[J]. *Personnel Review*, 2015, 44(1): 161-175.
- [26]Hulin C. Adaptation, persistence, and commitment in organizations[A]. Dunnette M D, Hough L M. Handbook of industrial and organizational psychology[M]. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1991.
- [27]Jeske D, Santuzzi A M. Monitoring what and how: Psychological implications of electronic performance monitoring[J]. *New Technology, Work and Employment*, 2015, 30(1): 62-78.
- [28]Kalischko T, Riedl R. Electronic performance monitoring in the digital workplace: Conceptualization, review of effects and moderators, and future research opportunities[J]. *Frontiers in Psychology*, 2021, 12: 633031.
- [29]Kalischko T, Riedl R. Electronic performance monitoring: Review of theories, conceptual framework, and study proposal[A]. Proceedings of the 9th international conference on human-computer interaction[C]. Cham Switzerland: Springer2022.
- [30]Martin A J, Wellen J M, Grimmer M R. An eye on your work: How empowerment affects the relationship between electronic surveillance and counterproductive work behaviours[J]. *The International Journal of Human Resource Management*, 2016, 27(21): 2635-2651.
- [31]McNall L A, Roch S G. Effects of electronic monitoring types on perceptions of procedural justice, interpersonal justice, and privacy[J]. *Journal of Applied Social Psychology*, 2007, 37(3): 658-682.
- [32]McNall L A, Roch S G. A social exchange model of employee reactions to electronic performance monitoring[J]. *Human Performance*, 2009, 22(3): 204-224.
- [33]McNall L A, Stanton J. Employee location sensing: Implications for security and privacy[A]. Rao H R, Upadhyaya S. Annals of emerging research in information assurance, security and privacy services[M]. Bingley: United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited, 2009.
- [34]McNall L A, Stanton J M. Private eyes are watching you: Reactions to location sensing technologies[J]. *Journal of Business and Psychology*, 2011, 26(3): 299-309.
- [35]Neal A F, Hesketh B. Technology and performance[A]. Ilgen D R, Pukalos E D. The changing nature of performance: Implications for staffing, motivation and development[M]. San Francisco: Jossey Bass, 1999.
- [36]Nebeker D M, Tatum B C. The Effects of computer monitoring, standards, and rewards on work performance, job satisfaction, and stress[J]. *Journal of Applied Social Psychology*, 1993, 23(7): 508-536.
- [37]Petronio S. Communication boundary management: A theoretical model of managing disclosure of private information between marital couples[J]. *Communication Theory*, 1991, 1(4): 311-335.
- [38]Rafnsdóttir G L, Gudmundsdóttir M L. EPM technology and the psychosocial work environment[J]. *New Technology, Work and Employment*, 2011, 26(3): 210-221.
- [39]Ravid D M, Tomczak D L, White J C, et al. EPM 20/20: A review, framework, and research agenda for electronic performance monitoring[J]. *Journal of Management*, 2020, 46(1): 100-126.
- [40]Ravid D M, White J C, Tomczak D L, et al. A meta-analysis of the effects of electronic performance monitoring on work outcomes[J]. *Personnel Psychology*, 2023, 76(1): 5-40.
- [41]Schleifer L M, Galinsky T L, Pan C S. Mood disturbances and musculoskeletal discomfort: Effects of electronic performance monitoring under different levels of VDT data-entry performance[J]. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 1996, 8(4): 369-384.

- [42]Scholarios D, Taylor P. ‘Decommissioned vessels’—Performance management and older workers in technologically-intensive service work[J]. *Technological Forecasting and Social Change*, 2014, 89: 333-342.
- [43]Sherif K, Al-Hitmi M. The moderating role of competition and paradoxical leadership on perceptions of fairness towards IoT monitoring[R]. Paper presented at the AMCIS 2017 – America’s Conference on Information Systems: A Tradition of Innovation, 2017.
- [44]Sherif K, Jewesimi O. Electronic performance monitoring friend or foe? Empowering employees through data analytics[Z]. Americas Conference on Information Systems, 2018, Corpus ID: 53047247.
- [45]Siegel R, König C J, Porsch L. Does electronic monitoring pay off?[J]. *Journal of Personnel Psychology*, 2021, 20(3): 103-113.
- [46]Smith M J, Carayon P, Sanders K J, et al. Employee stress and health complaints in jobs with and without electronic performance monitoring[J]. *Applied Ergonomics*, 1992, 23(1): 17-27.
- [47]Smith M J, Sainfort P C. A balance theory of job design for stress reduction[J]. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 1989, 4(1): 67-79.
- [48]Spitzmüller C, Stanton J M. Examining employee compliance with organizational surveillance and monitoring[J]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2006, 79(2): 245-272.
- [49]Stanton J M. Reactions to employee performance monitoring: Framework, review, and research directions[J]. *Human Performance*, 2000, 13(1): 85-113.
- [50]Stanton J M, Barnes-Farrell J L. Effects of electronic performance monitoring on personal control, task satisfaction, and task performance[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1996, 81(6): 738-745.
- [51]Stanton J M, Julian A L. The impact of electronic monitoring on quality and quantity of performance[J]. *Computers in Human Behavior*, 2002, 18(1): 85-101.
- [52]Stanton J M, Weiss E M. Electronic monitoring in their own words: An exploratory study of employees’ experiences with new types of surveillance[J]. *Computers in Human Behavior*, 2000, 16(4): 423-440.
- [53]Thompson L F, Sebastianelli J D, Murray N P. Monitoring online training behaviors: Awareness of electronic surveillance hinders E-learners[J]. *Journal of Applied Social Psychology*, 2009, 39(9): 2191-2212.
- [54]Tomczak D L, Lanzo L A, Aguinis H. Evidence-based recommendations for employee performance monitoring[J]. *Business Horizons*, 2018, 61(2): 251-259.
- [55]U. S. Congress, Office of Technology Assessment. The electronic supervisor: New technology, new tensions[R]. Washington: U. S. Congress, Office of Technology Assessment, 1987.
- [56]Watson A M, Foster Thompson L, Rudolph J V, et al. When big brother is watching: Goal orientation shapes reactions to electronic monitoring during online training[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2013, 98(4): 642-657.
- [57]Wells D L, Moorman R H, Werner J M. The impact of the perceived purpose of electronic performance monitoring on an array of attitudinal variables[J]. *Human Resource Development Quarterly*, 2007, 18(1): 121-138.
- [58]Wenzel R, Van Quaquebeke N. The double-edged sword of big data in organizational and management research: A review of opportunities and risks[J]. *Organizational Research Methods*, 2018, 21(3): 548-591.
- [59]West J P, Bowman J S. Electronic surveillance at work: An ethical analysis[J]. *Administration & Society*, 2016, 48(5): 628-651.
- [60]Yin N. The influencing outcomes of job engagement: An interpretation from the social exchange theory[J]. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 2018, 67(5): 873-889.
- [61]Yost A B, Behrend T S, Howardson G, et al. Reactance to electronic surveillance: A test of antecedents and outcomes[J]. *Journal of Business and Psychology*, 2019, 34(1): 71-86.
- [62]Zajonc R B. Attitudinal effects of mere exposure[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1968, 9(2): 1-27.
- [63]Zajonc R B. Compresence[A]. Paulus P B. Psychology of group influence[M]. Hillsdale: L. Erlbaum Associates, 1980.

The Fading Boundary: A Literature Review and Prospects of Electronic Performance Monitoring

Qiu Qian, Zhu Zeqi

(College of Business Administration, Capital University of Economics and Business, Beijing 100070, China)

Summary: With the advent of the digital era, organizations are increasingly adopting electronic performance monitoring (EPM), which is progressively dissipating boundaries between employees and their organizations. Whether such digital-driven monitoring mode can achieve the expected results has attracted widespread attention from both academia and the industry. Despite recently ascending consideration of this topic among domestic scholars, EPM research remains concentrated in the Western context. Overall, research on EPM in China is still at a preliminary phase, lacking a systematic review of existing literature.

Firstly, using the bibliometric method, this paper takes 44 literatures on EPM in the Web of Science and CNKI databases as of June 2023 as the research object, and delineates growth trends and keyword co-occurrence networks to map the research landscape.

Secondly, based on a review of relevant literature both domestically and internationally, this paper clarifies the origin and connotation of EPM, as well as the connections and differences between EPM and traditional performance monitoring. It also elaborates on the standards and methods for measuring EPM from four aspects: perception purpose, monitoring degree, evaluation frequency, and feedback quality. Then, it systematically summarizes the theoretical foundations of existing EPM research, such as planned behavior theory, social exchange theory, and social promotion theory.

Thirdly, this paper summarizes the antecedents of EPM from the two levels of individual employee and monitoring function. Individual employee factors include demographic characteristics, personality traits, and perceptions and emotions towards the organization. Monitoring function can be divided into three types: EPM to improve productivity, EPM to exert control over employees, and EPM for support, coordination, and planning. It also summarizes the outcome variables of EPM from three aspects: job performance, employee emotional attitude, and employee behavior. In addition, this paper reviews the moderating mechanism of EPM from four aspects: employee, leader, customer, and firm.

Finally, this paper reveals theoretical contributions and practical implications, and discusses the deficiencies and future directions of EPM research, aiming to provide valuable references for future domestic research on EPM. For example, in terms of research method, a multi-stage and multi-data-source approach can be adopted for longitudinal tracking research; in terms of research content, in-depth research can be conducted on the influencing factors of EPM; in terms of research perspective, EPM can be studied from the perspective of other stakeholders such as managers and customers; in terms of theoretical foundations, more abundant and comprehensive research can be formed by utilizing the balance theory, the resource conservation theory, etc.

Key words: electronic performance monitoring; job performance; performance feedback; employee response

(责任编辑:王舒宁)