

远程办公领域研究的现状、热点与演进脉络^{*}

——基于文献计量学视角

• 芦 青¹ 金丽萍² 刘智强³ 冯娇娇¹ 童 彤¹

(1 中南财经政法大学工商管理学院 武汉 430073;

2 北京大学光华管理学院 北京 100871; 3 华中科技大学管理学院 武汉 430074)

【摘 要】远程办公是员工使用通信工具在家或其他非办公性场所履行工作职责的一种工作方法,新冠疫情使得这种工作模式在全球范围内得到了广泛关注。本文采用文献计量法,以 Web of Science 数据库中收录的发表于 1976—2023 年的 6134 篇英文文献为研究样本,运用 CiteSpace 软件,对远程办公领域的研究概况、研究热点和演进脉络进行可视化分析。研究结果表明:(1)远程办公研究数量逐年递增,尤其是在疫情后迎来井喷,文献分布于多个学科领域,领域之间却鲜少合作;(2)远程办公文献的展开路径主要包括:争议性结果与利弊分析、办公模式的选择依据和影响、新冠疫情背景下的远程办公;(3)远程办公的热点话题可以归纳为内涵界定与测量、预测因素、影响效果、内在机制与边界条件以及管理挑战等;(4)近八年研究的演进脉络逐步从对远程办公的多主体研究、相关概念探索、影响效应及机制分析,转向了疫情背景下的远程办公相关问题讨论、领导力研究、不平等现象探讨以及情境因素探究。展望未来,我们认为远程办公研究仍需在概念界定与测量方式、研究视角与研究对象、研究层次及文化情境等方面给予特别关注。

【关键词】远程办公 居家办公 知识图谱 趋势预测 可视化分析

中图分类号:C93 文献标识码:A

1. 引言

经济全球化和信息技术的日新月异使得市场环境日趋复杂与不确定,对组织管理造成了巨大挑

^{*} 基金项目:国家自然科学基金重点项目“基于跨界共享的组织竞合与突破性创新机制研究”(项目批准号:71832004)。

通讯作者:刘智强, E-mail: zqliu@ hust. edu. cn。

战：以往封闭式的、集中化的管理和工作方式被逐渐淘汰，企业急需创造新的组织形态，向“去边界化”“去中心化”的格局转变(张晶晶和刘洪，2018)。能够适应环境变化、持续输出价值的远程办公模式脱颖而出(张小平，1999)。远程办公的一个关键特征是，员工可以依靠信息媒介远离传统办公场所办公(Nilles，1998)。远程办公的最大优势是突破了时间和空间的限制，既能帮助组织跨地区寻找人才、广泛利用内外部资源，也能满足员工追求自由的个性需求(Bloom et al.，2015；Sánchez et al.，2007)。目前，远程办公已在脸书、推特、亚马逊、微软和谷歌等众多国际大公司获得普及与应用(刘志华和刘珊，2023)。

与此同时，中国也逐步开拓了庞大的远程办公市场。根据亿欧智库发布的《2020 远程办公研究报告》，2018 年我国已有近 490 万人在远程办公。疫情的发生更是推动这一数据迅猛增长，2020 年 2 月有超过 1800 万家企业、近 3 亿用户采用了远程办公。亿欧智库指出远程办公是未来办公模式的必然趋势，已在我国持续渗透(冉亨怡，2020)。目前国内期刊中有关远程办公的文献得到了很大增长，如在中国知网使用“远程办公”“居家办公”“线上办公”“云办公”和“混合办公”作为主题词检索核心期刊文献，共得到 1332 条检索结果(截止时间为 2023 年 12 月 31 日)。相较而言，国际期刊上的远程办公文献从 2014 年后开始加速增长并于疫情后达到年均 1500 篇上下。远程办公在实践界的快速发展要求系统回顾相关研究进展，并审视未来的发展趋势，为国内学界和实践界快速了解这一领域奠定基础。

传统的定性综述方法主要依靠作者的主观归纳来构建理论框架(Allen et al.，2015；霍伟伟等，2020；刘松博等，2023)，而元分析则过于精细微观。相较而言，近年兴起的知识图谱方法通过对文献进行计量和可视化分析，能够构建文献之间的关系网络，提升了对所研究领域的宏观解读能力(谢卫红等，2020)。通过整合传统述评的定性特点和文献计量方法的定量优势，本文绘制了远程办公的知识图谱来进行文献综述，能够为该领域的总体研究状况和未来研究方向提供更直观、更系统的见解(Chen，2017)。具体而言，首先，采用 Citespace 可视化软件对 Web of Science 核心合集中收录的 6134 篇(1976—2023 年)远程办公文献进行梳理，通过分析其年度分布、学科分布和作者共现图谱来呈现该领域的总体状况；其次，通过聚焦于管理学及其五个关联学科(应用心理、经济、商业、劳动关系和公共卫生职业健康)的 2917 篇文献(1982—2023 年)和 100778 篇引文，本文运用文献共被引分析、关键词频次分析和关键词共现分析来提炼研究主题；再次，通过对比疫情前后各四年的文献进行关键词共现聚类分析，预测该领域的未来走向；最后，探讨现有研究不足并指出未来的研究方向。

2. 研究方法 with 统计分析

2.1 研究方法

本文采用的是文献计量法，这是一种能够定量显示某一研究领域知识基础和发展动向的可视化技术方法。基于 CiteSpace 软件，本文首先梳理现有远程办公研究的年度分布、学科分布和作者共现图谱，以期呈现远程办公议题的整体现状。其次，通过结合文献共被引分析、关键词频次分析和关

关键词共现分析, 绘制出远程办公领域的知识图谱, 从而提取研究主题、厘清发展脉络并为综述打下基础。

2.2 数据来源

为确保研究样本的权威性和完整性, 本文选择 Web of Science 数据库核心合集作为目标数据来源。我们以“telecommut*”“telework*”“work from home*”和“remote work*”为主题词, 将时间跨度设定为 1976—2023 年, 文献类型设置为论文(article)和综述(review), 检索截止日期为 2023 年 12 月 31 日, 共搜索到英文文献 6134 篇。

2.3 年度分布

远程办公的概念起源于 20 世纪 70 年代。这一概念伴随着 90 年代初信息技术的发展获得了更多研究者的关注, 并因为 2020 年疫情的暴发迅速转变为世界性的热点话题。国际期刊上的年度刊文见图 1。

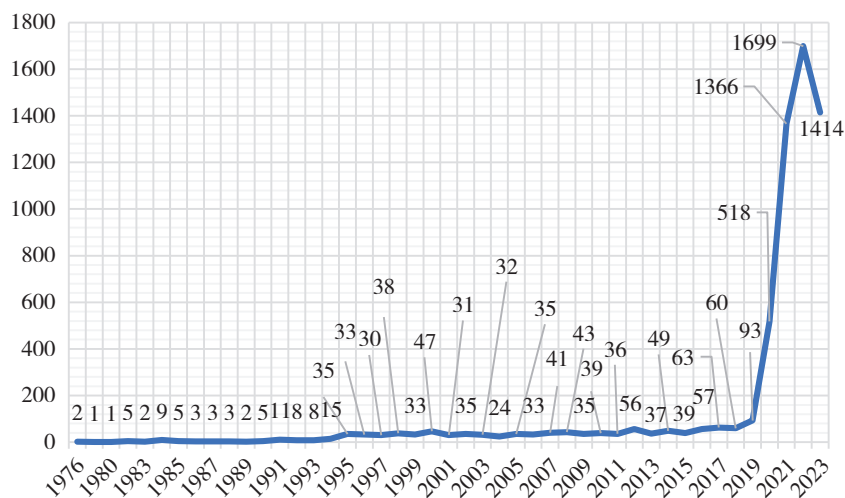


图 1 国际期刊远程办公刊文量年度分布

根据图 1, 由 Web of Science 收录的第一篇文章发表于 1976 年。1976—1994 年, 远程办公研究在国际期刊上较为罕见, 其中有 14 个年份刊文量少于 10 篇。1995—2014 年, 远程办公研究维持着比较稳定的发文量, 介于 30~50 篇, 其中 2012 年发文量较多, 为 56 篇。自 2015 年起, 远程办公研究呈现出较为明显的增长趋势, 发文量由 2015 年的 39 篇增加至 2019 年的 93 篇。2020 年以后的远程办公研究呈现爆炸式增长, 当年发文量高达 518 篇, 迎来了前所未有的热潮。2021 年和 2022 年, 学者对远程办公的关注度持续增加, 发文量分别是 1366 篇与 1699 篇。到 2023 年, 全球新冠疫情结

束之后，远程办公的研究热度稍有回落，但发文量仍然高达 1414 篇。概括而言，远程办公研究始于 20 世纪 70 年代，成形于 20 世纪末，稳步发展于 20 世纪 10 年代，并在 2020 年后得到蓬勃发展。

2.4 学科分布

远程办公研究是信息时代的重要领域，涉及管理、经济、交通、心理、环境等跨学科话语体系。图 2 列出了关注该话题的前十大学科。能够看到，商业经济领域的远程办公刊文量最高，为 1651 篇，占比超过本文所检索文献总数的四分之一，可见远程办公在管理学领域的研究热度最高。心理学领域以 654 篇的刊文量位居第二，公共环境与职业健康以 650 篇的刊文量紧随其后，其他学科的刊文量也均超过 200 篇。

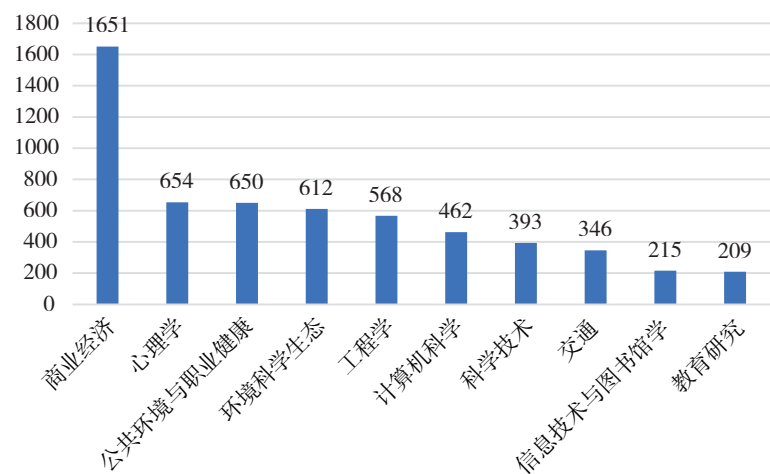


图 2 国际期刊远程办公刊文量前十学科分布

2.5 作者共现分析

CiteSpace 软件输出的作者共现图谱能够报告某一研究领域的高产作者及作者之间的合作网络。其中，节点大小反映作者的发文数量，节点间连线的粗细反映作者间合作关系的紧密程度。远程办公研究者的合作关系相对松散，图 3 中显示了以公共环境与职业健康领域的三位学者 (Yoshihisa Fujino、Mayumi Tsuji 和 Seichiro Tateishi) 为中心的大范围合作网，以及由三位交通领域的学者 (David A. Hensher、Matthew J. Beck 和 Camila Balbontin) 所组成的密切合作网。除此之外，其他合作网络所涉及的学者数量并不多且范围较小，大部分学者只有固定的个别合作者或选择独立科研。由此可见，远程办公研究的跨学科合作还比较薄弱，各学科领域内部合作有待加强。

发文作者大多来自美国 (1664)、英国 (655)、澳大利亚 (400)、加拿大 (352) 等西方国家，我国也有一些学者 (280) 在该话题上参与了国际对话。但总体来看，远程办公的研究阵地主要在欧美国

家, 国内在该领域的探索与国际水平相比仍然存在一定差距。但一个良好的势头是, 近年来越来越多的国内学者呼吁加大对远程办公的关注、增强基于本土情境的探索, 例如南京大学的刘洪等在该话题上已经取得了一定研究成果(张晶晶和刘洪, 2018)。

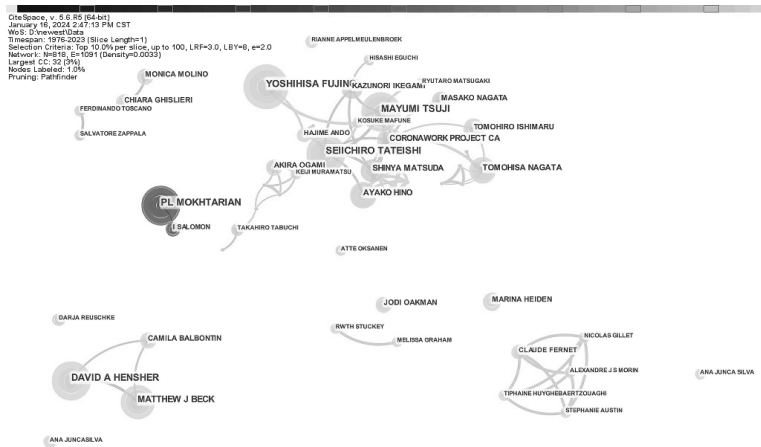


图3 远程办公研究高产作者共现图谱

3. 远程办公研究在管理学及其关联学科的可视化分析

我们将聚焦于管理学相关领域(包括商业经济、心理学、公共环境与职业健康、公共管理)的文献并对其进行可视化分析, 总共包含 2917 篇文章, 100778 篇引文, 时间跨度为 1982—2023 年。将这四个管理学相关领域的文献一并纳入分析主要是因为其研究范式比较相近: 在研究对象上, 这些学科和管理学一样主要聚焦于微观层面的组织和个人; 在研究问题上, 这些领域大多同样基于组织情境, 关注远程办公的前因和结果(Cañibano and Avgoustaki, 2022; Huo et al., 2023; Sharma and Vaish, 2020); 在研究方法上, 这些领域也都以问卷调查、案例和访谈为主(Peasley et al., 2020; Vanderstukken et al., 2022)。相较而言, 其他学科的研究范式则与管理学存在较大差异, 所探索的问题也更为宏观。例如, 交通学中一个常见问题是研究远程办公对乘用车行驶里程及由此产生的社会成本效益的影响; 环境学主要关注远程办公对非机动车出行量及由此带来的环境效益的影响(Choo et al., 2005)。这两个领域的研究方法一般是时序数据分析和数学建模。鉴于此, 下文的可视化分析排除了这些与管理学相去甚远的学科领域。

3.1 期刊分布

我们首先对远程办公在管理学及其关联学科所刊文献的期刊分布进行梳理, 发现如下主流期刊的发文成果较多: *Academy of Management Journal*(2), *Organization Science*(5), *Journal of Applied*

Psychology(18), *MIS Quarterly*(3), *Human Resource Management Journal*(7), *Organization Studies*(5), *European Journal of Work and Organizational Psychology*(12), *Journal of Organizational Behavior*(12), *Journal of Vocational Behavior*(18), *Human Relations*(13), *International Journal of Human Resource Management*(26)。此外, 愈来愈多的国际顶级期刊也逐步加入该领域的探讨, 具体包括: *Strategic Management Journal*(2020), *American Journal of Public Health*(2020), *Academy of Management Annals*(2019), *American Economic Review*(2017), *ILR Review*(2017), *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*(2017), *Quarterly Journal of Economics*(2015)。远程办公文献在顶级期刊的持续增多表明该领域广阔的研究前景。

3.2 高被引文献

被引文献承接了某一领域的过去, 构成了该领域未来的研究基础(Chen, 2006)。其中, 高被引文献更因理论创新性、知识贡献性和观点权威性成为梳理该领域研究动向的重要参考。表 1 列出了远程办公领域被引频次排名前十的重要文献。我们发现远程办公研究主要遵循三条路径展开:

表 1 排名前十的高被引文献一览

序号	作者及年份	期 刊	研 究 主 题
1	Gajendran 和 Harrison(2007)	<i>Journal of Applied Psychology</i>	元分析: 远程办公的影响作用、中介机制和边界条件
2	Bailey 和 Kurland(2002)	<i>Journal of Organizational Behavior</i>	综述: 远程办公的影响因素和影响效果
3	Dingel 和 Neiman(2020)	<i>Journal of Public Economics</i>	远程办公对所有职业的适用性分析
4	Kniffin 等(2021)	<i>American Psychologist</i>	新冠疫情对工作实践和员工的影响
5	Allen 等(2015)	<i>Psychological Science in the Public Interest</i>	综述: 远程办公对个体、组织和社会的影响
6	Adams-Prassl 等(2020)	<i>Journal of Public Economics</i>	新冠疫情对劳动力市场的不平等影响
7	Kossek 等(2006)	<i>Journal of Vocational Behavior</i>	灵活性使用和灵活性心理感知的概念区分及对家庭—工作有效性的影响
8	Bloom 等(2015)	<i>Quarterly Journal of Economics</i>	在家办公相较于办公室办公是否更有利于提升员工的工作绩效和满意度
9	Wellman 等(1996)	<i>Annual Review of Sociology</i>	计算机网络作为一个社交网络对远程办公、协同工作以及虚拟社区的影响
10	Choi 等(2020)	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	新冠疫情期间香港的抑郁症和焦虑症发病率分析

3.2.1 远程办公的争议性结果及利弊分析

引领第一条路径的标杆是 Bailey 和 Kurland(2002)的综述研究,他们深度揭示了远程办公研究长期存在争议的原因,具体包括:远程办公界定模糊、理论建构薄弱以及研究方法与研究假设无法良好衔接。为解决这些问题,Gajendran 和 Harrison(2007)建构了远程办公与个体结果的理论模型,首次运用元分析比较全面地验证了远程办公的利弊,结果显示远程办公是一种能够提升工作自主性、工作绩效和工作满意度,减少工作—家庭冲突、离职倾向和角色压力的有益工作模式。Allen 等(2015)则通过整合多学科的知识,分析探讨了远程办公在个体、组织、社会三个层面的潜在益处和弊端。

3.2.2 办公模式的选择依据和影响

第二条研究路径是探究随着办公方式的不断丰富,员工选择不同工作方式的原因和结果。例如,Bloom 等(2015)通过一项大型的准实验研究对比了传统办公情境和居家办公情境下的员工,他们发现处于居家办公情境下的员工的工作绩效提升了 13%,且员工的工作满意度也得到了提升、离职率降低。在一个更早的研究中,Wellman 等(1996)将计算机网络作为一个社交网络分析其对远程办公、协同工作以及虚拟社区的影响。他们的研究结果显示为了取得照顾家庭的机会,女性更愿意参与居家办公,尽管这同时意味着会失去更多的休闲时间。

3.2.3 新冠疫情中的远程办公问题讨论

第三条研究路径是在新冠疫情的大背景下产生的,内容涉及远程办公对家庭和工作(Dingel and Neiman, 2020)、社会不平等(Adams-Prassl et al., 2020)以及个体心理健康(Choi et al., 2020)的影响。比如,Kniffin 等(2021)以组织心理学领域的相关文献为基础,就工作场所发生的变化进行了细致而全面的讨论。他们指出,远程办公、虚拟团队合作(virtual team work)和虚拟领导力(virtual leadership)共同塑造了工作场所的新格局。这些新颖的工作和领导方式带来了个体间的社交隔离,引发了孤独感、焦虑、抑郁等心理健康问题,并在一定程度上造成了社会层面的不平等和失业现象。除了组织心理学领域,其他相关领域的学者同样非常关心新冠疫情期间远程办公带来的一系列变化,这为 Kniffin 等(2021)的综述提供了有趣的证据和补充。例如,在职业健康领域,Choi 等(2020)详察了远程办公与个体心理健康的关系,通过患者健康问卷、焦虑障碍问卷等成熟的心理健康量表,作者发现被调查的 500 名香港受访者中有 19%的人患有抑郁症,14%的人患有焦虑症,且有 25.4%的人在疫情之后心理状态直线下降。尤其当个体没有在家远程办公的机会时,个人的心理状况更差。这一发现说明在疫情期间远程办公一定程度上可以缓解个体消极的心理状态。

上述分析概括了远程办公的主要研究思路。为进一步剖析出远程办公的研究主题,下文绘制了知识图谱并进行了深入解读。

3.3 主要研究议题的确立与文献综述

为确立研究主题,本文首先对 100778 篇参考文献进行共被引聚类分析(见图 4)。这些文献是研

究者们精挑细选的结果,能够反映他们重点关注的问题,也称作“被引文献”。当两篇或多篇文献能够被更多其他文献同时引用时,就说明这些被引文献之间存在较强的相关性。文献共被引分析是测量被引文献间相关程度的一种技术手段,通过对这些具有相关性的引文进行聚类,能够析出一个研究领域的突出议题。图 4 中共包含 1851 个节点,4236 条连线,其模块值(Q 值)为 0.7516(大于 0.3),平均轮廓值(S 值)为 0.4326(大于 0.3),说明聚类质量良好。具体分析图谱,最上方的色块代表研究时期,从左向右主要有紫色—蓝色—绿色三个色块。颜色与黄色越接近代表年份越近;字体大小代表被引次数,字体越大表明文章的影响力越大;节点之间的距离代表文献之间的关联程度,相对距离越近表明其内容相似性越高。在图 4 中,最重要的节点文献是 Allen 等(2015)的文章,其创新点在于总结了能够影响远程办公作用效果的情境变量,包括工作的性质(自主性、任务的互相依赖性、时间控制)、人际交往过程(社会隔离和职业隔离、工作关系、知识共享)、创新、个体动机(生产率和个人生活)、组织文化(支持型组织、重视管理和技术的组织)和组织支持等。

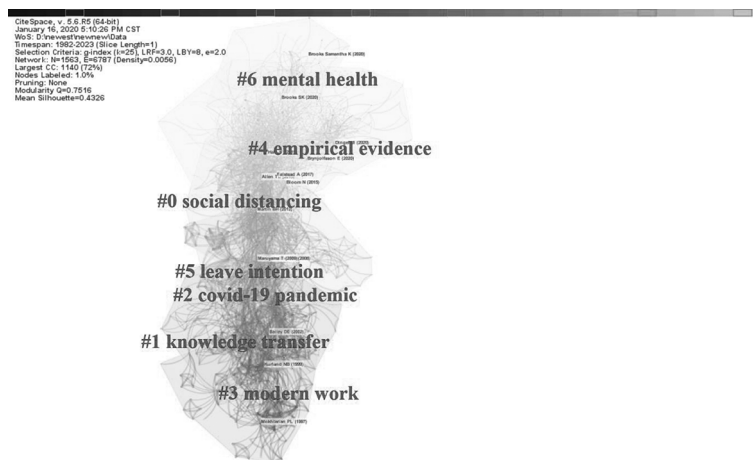


图 4 远程办公文献共被引聚类图谱

具体分析聚类主题,“知识转移”(#1 knowledge transfer)和“现代工作”(#3 modern work)的出现时间较早,与信息技术高速发展的阶段较为吻合,这两个主题的相关文献主要是基于时代背景对远程办公进行概念界定,并讨论其优缺点、使用条件和管理手段。在研究中期,出现了“离职意向”(#5 leave intention)和“新冠疫情”(#2 covid-19 pandemic)两个主题,前者是研究作为一种弹性工作安排,远程办公相比传统办公模式是否可以更有效地保留核心员工,从而解决劳工短缺的问题;后者则是探索新冠疫情对远程办公的影响。在近年,“社交疏离”(#0 social distancing)和“心理健康”(#6 mental health)主题透露出远程办公普及后所带来的对人际关系和员工心理健康的负面影响;“实证证据”(#4 empirical evidence)主题则表明对于远程办公的研究方法越来越讲求实证的证据。综合以上分析,可以发现:贯穿图谱前中后段的主题有远程办公内涵的界定和影响结果的讨论;在早期和中期,对内涵和积极影响结果的研究相对集中;在后期,对远程办公作用发挥的内在机制和负面效应的探索得到逐步加强。

其后,本文对管理学及其关联学科的 2917 篇文献进行了关键词共现分析(见图 5)并编制了出现

频次在 100 以上的关键词一览表(见表 2)。这 2917 篇文献构成了远程办公领域的研究基础,也被称作“施引文献”。共现技术与共被引技术相似,但研究对象由全体被引文献转变为施引文献中的关键词。关键词高度凝练了论文核心内容和研究主题,通过对它们进行共现分析,我们能够更直接地识别远程办公领域的热点话题。图 5 中,节点越大代表出现次数越多。一般认为,当几个关键词在同一篇文献中出现的频率越高,它们的关系越紧密,更多紧密关联的关键词能够组成更大的、统括性的研究主题。根据表 2 和图 5,本文将 5 个研究主题正式确立下来。



图5 远程办公研究关键词共现图谱

表2 远程办公研究高频关键词一览表

关 键 词	频次	关 键 词	频次
covid-19	937	model	163
impact	437	home	163
telework	390	working from home	157
performance	317	satisfaction	152
remote work	279	resource	147
work	208	gender	143
teleworking	206	work from home	142
stress	201	meta-analysis	138
health	195	pandemic	132
job satisfaction	180	workplace	124
management	176	covid-19 pandemic	122
mental health	168	employee	111

3.3.1 内涵界定与测量

根据表 2, 描述远程办公的常用术语包括“telework”“remote work”“working from home”“work from home”和“teleworking”, 共出现了 1174 次; 图 5 中的“远程交换”(telecommuting)也常被用于描述远程办公。此外, 表 2 中的“家”(home, 163)和图 5 中的“时间”(time)和“技术”(technology)等也是界定远程办公的常用关键词。据此, 本文确立远程办公的概念内涵界定与测量为一个研究主题。下面, 我们将厘清远程办公概念内涵和测量方式的演变。

(1) 概念内涵的演变。研究者早期将远程办公简单界定为远离传统工作场所或在家工作(Nilles, 1975)。此后, 远程办公概念内涵的拓展引发了学者对多个概念要素的讨论, 主要争议点包括远程办公的工作方式(是否使用通信技术)、工作地点(是否需要圈定范围)、远程办公的程度或频率差异(是否体现每周远程工作时长)以及远程工作者的雇佣状态(是否签订雇佣协议)等四大要素。Allen 等(2015)提出的定义能够比较完整地涵盖这四大要素: 远程办公是一种工作实践, 组织成员有一部分时间(每周几小时到几乎全职不等)在远离传统办公场所的地点借助技术手段与他人进行沟通互动以完成工作。

(2) 测量方式的演变。根据研究者对远程办公的不同理解和研究设计的差别, 产生了两种测量方式。第一种将远程办公视作二分变量, 测量采用最简单的二元编码, 该方法能够反映不同办公方式在员工工作生产力上的差别(Biron and van Veldhoven, 2016)。但是该方法默认了远程办公的全职性特征, 忽视了当下趋势渐起的远程办公与办公室办公相结合的方式, 难以揭示现实(Martin and MacDonnell, 2012)。第二种测量方法则弥补了上述不足, 通过直接询问员工每周离开办公室工作的天数或者远程工作时长占周总工作长时的比率, 能够更精确地反映远程办公程度的差异(Golden, 2006)。

3.3.2 预测因素

表 2 中出现了几个与影响因子相关的关键词, 比如“2019 冠状病毒”(covid-19, 937)、“流行病”(pandemic, 132)、“2019 冠状病毒大流行”(covid-19 pandemic, 122)和“雇员”(employee, 111), 此外, 图 5 中也出现了“性别”(gender)、“技术”(technology)、“沟通”(communication)等。据此, 我们确立了预测因素研究主题, 下文将从促进和阻碍两个层面进行梳理。

(1) 促进因素。远程办公的促进因素来自外部情境和组织内部。外部情境主要是指意外事件或自然灾害, 比如新冠疫情就是助推远程办公扩大应用范围的最大外部力量(Chong et al., 2020; Hodzic et al., 2023; Kniffin et al., 2021), 前文图 1 也展示疫情的出现使得远程办公的研究从每年不足 100 篇迅速增长到年均 1500 篇左右; 以往学者发现地震、海啸等自然灾害也在一定时期内增加了远程办公的使用(Donnelly and Proctor-Thomson, 2012)。在组织内部, 由于远程办公有利于提升组织吸引力和人才保有率, 具有招聘和保留人才需求的组织更可能采纳该模式。管理者的态度是远程办公采纳的决定因素, 只有当公司高层领导重视员工的工作—家庭平衡时, 组织才更有可能实施远程办公(Mayo et al., 2016)。此外, 个体的性别、婚育情况等人口统计学变量也对远程办公采纳产生了不同影响, 比如需要照顾家庭的女性或需照管儿童的已婚育员工有更高的远程办公动机, 但也有研究证

实有高自主性需求、受过高等教育的男性员工更可能采用远程办公(Zhang et al., 2020)。

(2)阻碍因素。组织的技术限制、理想工作者文化以及个体对职业隔离的担忧是阻碍远程办公采纳的三大因素。首先,缺乏技术支持直接限制了远程办公的推广,远程办公对网络覆盖率、网速稳定性和数据安全保障性有很高的要求,故尚不具备这些条件的企业很难大范围推行(Bélanger et al., 2013)。其次,组织文化通过影响组织的政策导向也会在潜移默化中左右员工的知觉与行为,比如理想工作者文化强调员工应将工作放在首要位置并杜绝其家庭身份在工作领域的扩张,是组织和员工采纳远程办公的阻力。最后,职业隔离担忧表达了员工担心因无法与组织保持联系而失去晋升和提薪的机会,很多员工会出于职业发展的顾虑而放弃远程办公。

综上所述,促进或阻碍远程办公采纳的因素来自外部情境、组织、管理者和员工等多个方面。这一发现与社会技术系统理论(social-technical system theory)的观点一致,即远程办公的推广需要对环境、技术、人员等子系统进行有机整合(王迪旻和刘洪,2017)。但是,现有研究往往只是对某一层面(比如个体或组织)的前置因素进行分析,缺少一个能够集结各层子系统的总体框架。此外,当前对远程工作者人口统计学特征的研究相互矛盾并且大多为描述性研究,在实践中的指导效用较弱。

3.3.3 影响效果

表2中,“影响”(impact)一词共出现了437次,频次排列第二。“绩效”(performance, 317)、“健康”(health, 195)、“工作满意度”(job satisfaction, 180)、“心理健康”(mental health, 168)和“满意”(satisfaction, 152)等结果变量词汇也广泛地涌现。此外,表2中的“元分析”(meta-analysis, 138)、“雇员”(employee, 111)以及图5中的“行为”(behavior)等也与对结果变量的探索密切相关。据此,我们确立影响效果作为远程办公领域的一个重要主题。下文将着重梳理远程办公的积极和消极影响。

(1)积极效应。现有研究证实远程办公有助于改善员工工作满意度、工作绩效、创造力、工作—家庭关系、组织承诺和心理健康,促进公司绩效等,有关这些积极效应的解释与分析都比较趋同,主要包括三个常见论据和两个经典理论。第一个论据是远程办公的灵活性特征:因为脱离了上级的直接监督,员工的自主性需求获得了较大满足,有助于降低工作压力;对于组织来说,也能因为弹性办公模式的应用提升自身的战略灵活性,进而促进公司的绩效增长(Sánchez et al., 2007)。第二个是远程办公情境的低干扰优势:远程工作使员工远离办公室政治并避免同事打断,有利于其专注于复杂的或需要创新思路的工作任务,从而提升创新绩效和工作满意度。第三个是远程办公对通勤时间的节省:得益于此,员工有了更多可用于家务或休息的自由支配时间,能够降低工作—家庭冲突(Golden et al., 2006)。以上三个论据通常被嵌入工作要求—资源模型(job demands-resources model)或社会交换理论(social exchange theory),前者认为远程办公为员工补充了工作资源,后者指出远程办公激发了员工的回馈心理,二者共同解释了远程办公产生积极影响的原因。

(2)消极效应。远程办公给员工带来的消极影响包括工作满意度、心理健康、工作—家庭关系、工作绩效、关系质量、知识分享等,对于消极效应的探索出现于疫情之前,但在疫情之后得到了更多的实证支持,这主要是因为广泛的、全时间的、非自愿的远程办公极大改变了员工的传统工作方式,给员工的适应性带来了很大的挑战。学者们大多基于“过犹不及”的论点和边界理论(boundary

theory) 来阐述远程办公的阴暗面。所谓过犹不及, 是指远程办公程度到达一定临界点会给员工带来不利影响, 因为长时间、高频率的远程办公会阻断工作互动, 妨害个体的社交需求, 学者们使用该论点验证了远程办公与工作满意度的倒 U 形关系 (Golden and Veiga, 2005)、与家庭—工作冲突的正向关系以及劳动生产率的负向关系。边界理论指出远程办公时工作和家庭边界高度渗透, 导致了频繁的角色转换, 继而恶化了工作—家庭关系 (Matthews et al., 2014)。

整体来看, 远程办公的影响效果研究较为丰富, 但主要集中于个体层次, 且侧重探究远程办公对员工自身的影响, 缺少对领导和同事等主体的研究。心理健康、工作满意度、工作—家庭冲突和工作绩效是最常见的结果变量, 均存在积极和消极效应, 表明远程办公的效果在很大程度上受制于个体和情境。未来学者可以不断拓宽结果变量的范围和层次, 比如探讨远程办公对员工主动性行为、团队凝聚力、团队冲突等结果变量的影响。

3.3.4 内在机制与边界条件

表 2 中, “模型”(model, 163)是指研究的整体框架, 除了预测因素和结果效应, 对内在机理和边界因素的研究同样不可或缺。与内在机理相关的关键词有“工作”(work, 208)和“家”(home, 163)等涉及工作—家庭关系的词以及“压力”(stress, 201)和“资源”(resource, 147)等描述心理知觉的词。与边界因素相关的关键词包括“性别”(gender, 143)、“工作场所”(workplace, 124)和“雇员”(employee, 111)。基于此, 本文将这些关键词进行整理和结合, 提炼了内在机制与边界条件主题。

关于远程办公的内在机制, 本文识别出关系类变量和心理知觉变量是最常见的机制。关系层面的中介变量包括工作关系和家庭关系。对于工作关系, Golden (2006) 认为远程办公阻断了正常的工作场所互动, 工作沟通主要依靠情感信息承载力较低的文字和语音, 其研究结果显示远程办公对领导—成员交换关系和同事之间的交换关系造成了损害。对于家庭关系, Allen 等 (2015) 认为远程办公允许员工围绕个人需求协调工作和家庭, 因此有助于降低工作—家庭冲突, 进而提升其工作绩效, 但是这一观点直到 Gajendran 和 Harrison (2007) 的元分析研究出现才获得了确切的数据检验。Gajendran 和 Harrison (2007) 同时发现工作—家庭冲突还中介了远程办公与离职倾向、角色压力的负向关系。心理知觉机制的代表变量是自主性感知, 这是远程办公带来的直接效应, 对于员工后续行为的影响甚至超过了工作—家庭冲突。Gajendran 等 (2015) 发现自主性作为远程办公创造的工作资源能够唤醒员工的回馈动机, 进而提升工作绩效和周边绩效。Lautsch 等 (2009) 认为员工能够充分利用自主性来灵活地调整任务安排以适应家庭需求, 继而减少工作—家庭冲突。以上研究表明, 远程办公的内在机制研究集中在关系机制和心理机制, 对其他机制的研究还不充分。因此, 未来研究应当重视对中介机制的数据分析, 继续开展在认知机制、团队过程机制上的理论探索 (戚振江, 2002)。

关于远程办公的边界条件, 现有研究重在挖掘远程办公到中介变量或结果变量的调节机制, 调节因素主要分属于个体和组织层次。对于个体特征, 性别和边界管理偏好获得了最多的关注。关于性别的调节作用存在多种观点: 一些学者认为远程办公方便女性同时承担工作和家庭两个不同场域的社会角色, 相比男性获益更多; 另一些学者指出远程办公带来灵活性的同时也剥夺了个人生活, 反而会给女性员工造成更多工作—家庭冲突 (Wheatley, 2012); 当然, 也有部分学者未能检测到性别的调节作用。分割偏好是指个体倾向于分割或整合工作和家庭边界的程度, 赞同整合的学者认为远

程办公能够使员工更好地兼顾不同角色的需求,因此当整合偏好越高时,远程办公越有利于减少工作—家庭冲突(Derks et al., 2016);反对整合的学者则发现高整合策略使得某一领域更容易受到其他领域的干扰,相应会增强员工的家庭—工作冲突。对于组织情境,工作—家庭支持型文化是常用的调节变量,支持型文化包容员工的家庭身份,有利于远程办公灵活性的发挥,可以帮助员工更好地平衡工作和家庭。综上,与影响效果的研究类似,远程办公的边界条件研究仍然侧重于对个体层面的探索,并且当前对情境因素的考察也集中在单一层面,因此对跨层调节机制的探索存在很大空间。

3.3.5 管理挑战及应对

表2中,“管理”(management)一词共计出现176次。远程办公作为一种颠覆性、变革性的工作方式,无论对于组织还是个人都极具挑战性,自然也带来了非常多的管理难题,其中最棘手的是人员管理、任务分配和工作时间整合方面的困难。原因是远程办公直接导致领导者难以对员工进行实时监控,也很难确定员工工作时间或评估他们的努力程度,因此越来越需要管理者对多样化工作方式的管理。其中,增进员工沟通、处理好团队信任和营造团队内部的公平氛围等是解决人员、任务和时间问题的主要方式与方法。据此,本文确立的最后一个主题是管理挑战,从沟通、信任和公平三个角度进行综述。

(1)沟通。远程办公让员工感到与组织脱节,产生孤立感,最直接的原因是缺少面对面沟通。对于电子沟通的过度依赖不仅扩大了远程工作者与其他成员之间的社会距离,也降低了团队中随机性的工作交流和知识分享(Golden and Raghuram, 2010)。面对沟通阻碍,领导者有责任确保远程工作者的团队参与感,有效的方式是与远程工作者建立一对一的对话,帮助员工解决工作及生活福祉相关的问题。

(2)信任。领导对员工的信任和成员之间的相互信任是打造高绩效团队的关键,但是在远程办公团队中,信任的维系可能会面临阻碍。一方面,由于缺少直接监督,领导者不信任员工远离组织还能保持原有的工作状态,员工也会缺失被信任感(Kaplan et al., 2018);另一方面,成员分散在各地,难以在日常互动中形成共识与理解,团队的内部信任也无法达成。当前的建议是领导者在履行监督职能的同时需要给予远程办公者社会支持和工作自主;其次要充当黏合剂的角色,鼓励成员相互提供建议和帮助,促进团队建立工作关系和友谊。

(3)公平。远程办公中的公平问题体现为分配公平、程序公平和互动公平,分别对应于结果、过程和人际互动三个方面。第一,远程办公导致了分配不公,由于远程办公人员被质疑责任心缺失和工作投入低下,所以他们所能获得的薪酬要低于现场工作者(Golden and Eddleston, 2020)。第二,远程办公降低了程序公平,非正式的远程办公缺乏正式的选拔流程、标准和运作程序,在公司内部发生的频率也不确定,增加了员工在获取这项福利时的不公平感(Fogarty, 2011)。第三,远程办公也不利于整体的互动公平,主管允许部分员工远程办公体现了对他们的信任,但其他被剥夺远程办公机会的员工则会产生不公平感知(Dahlstrom, 2013)。

远程办公伴随着不容忽视的管理挑战,这些挑战既解释了远程办公使用率低于预期的直接原因,又对可能产生的负面影响做出了预判,对于实证研究和实践运用均富有启示意义。

我们将以上5个研究主题总结归纳为图6。

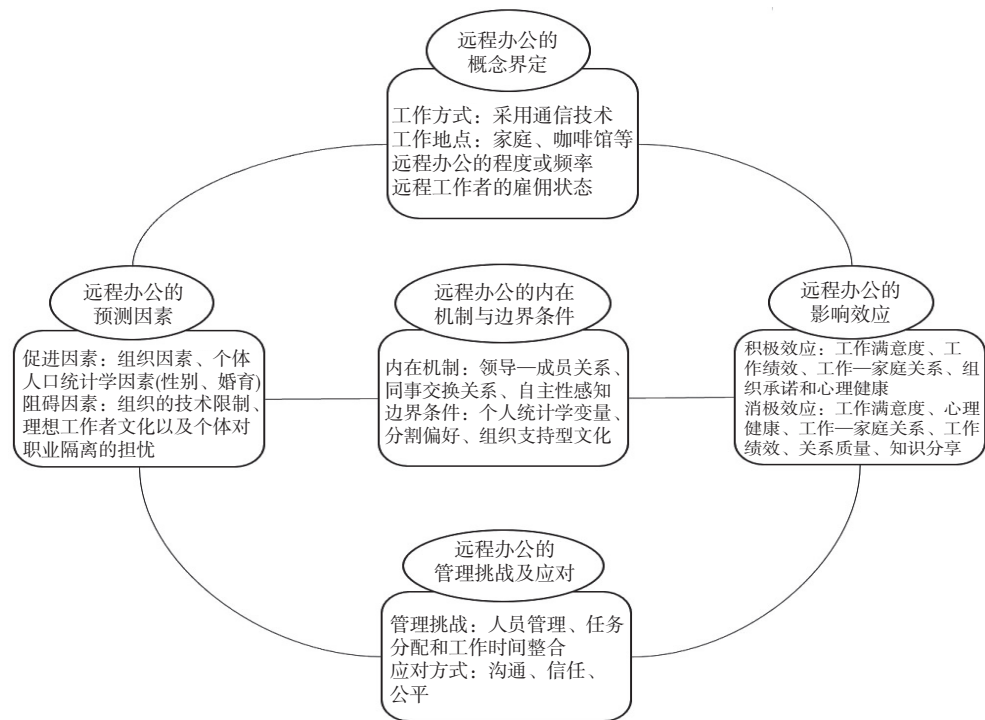


图 6 远程办公领域的 5 个研究主题

4. 管理学及其关联学科远程办公研究趋势预测

在此，我们通过对远程办公近八年（2016—2023 年）研究情况的梳理对其未来趋势做出预测。由于疫情给远程办公的应用和工作本身的性质带来了改变，我们根据疫情出现的时间点将这八年划分为两个阶段：疫情前（2016—2019 年）和疫情后（2020—2023 年）。

4.1 2016—2019 年

结合 2016—2019 年的关键词共现聚类图谱（见图 7），本文将该时期的远程办公研究分为以下三个主题：

4.1.1 远程办公的多主体研究

“个人绩效”（#1 individual performance）、“员工利益”（#2 employee benefit）、“弹性工作者”（#5 flexible worker）、“工作—家庭冲突”（#0 work-family conflict）、“家庭友好项目”（#7 family-friendly program）、“社会支持”（#6 social support）和“管理疲劳”（#3 managing exhaustion）聚类主题的析出表明

远程办公是一个广泛涉及多主体的工作模式,包括远程工作者本人、家人、同事、领导等等。首先,远程办公的采取决不同主体的特征和态度:尽责和外向的员工更适合远程办公,而神经质人格者则不满足适应性和稳定性的要求(Smith et al., 2018)。其次,远程办公能够影响多方主体:远程办公模糊了工作和家庭的边界,会给员工带来较高的工作—家庭冲突(Sarbu, 2018);但又因为远程办公允许员工分担家庭职责,所以有利于其他家庭成员取得工作—生活平衡。最后,应对远程办公中的问题也依赖于多方共同努力:为防止远程办公造成工作和家庭相互干扰,员工需要积极做好边界管理;为确保远程办公人员的职业安全和健康,管理者需要识别员工工作地点的潜在风险、即时追踪其福利的获取情况等(Nayani et al., 2018)。

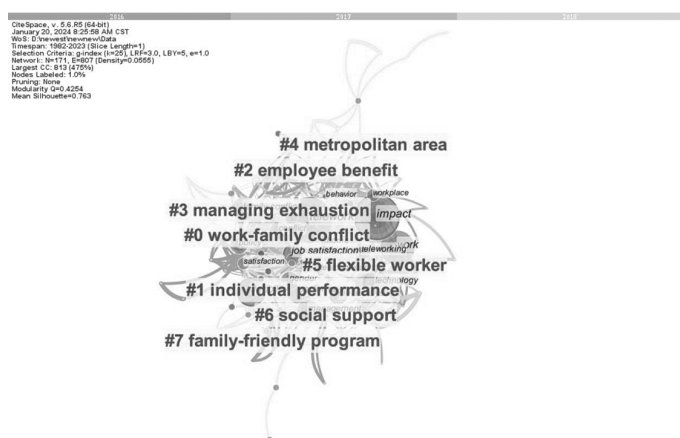


图7 2016—2019年远程办公研究关键词共现聚类图谱

4.1.2 远程办公的相关构念探索

本文认为“弹性工作者”(#5 flexible worker)、“家庭友好项目”(#7 family-friendly program)等主题涌现的原因是学者试图在更大的概念下对远程办公进行探索。弹性工作者是指那些使用弹性工作安排的员工。弹性工作安排的概念内涵相对比较广泛,是指组织中具有某种程度弹性的制度安排,远程办公是代表形式之一。这一时期,学者们对不同类型的弹性工作安排进一步分类和对比: Kröll 和 Nüesch (2019)将弹性工作安排分为时间弹性、带薪休假和居家工作三类,发现居家工作和带薪休假均能减少离职倾向,但前者的影响更加显著,后者的影响比较微弱,而时间弹性与离职倾向不存在相关性,但三类弹性工作安排与工作满意度均呈显著正相关。不同类型弹性工作方法影响作用的异同反映了相关构念之间的区别与联系。在更大的远程工作和弹性工作安排概念下探究远程办公,有助于促进远程办公发展成一个独立的研究领域。家庭友好项目的概念更为广泛,包括远程办公、儿童托管服务、老人照护服务、员工援助计划以及员工健康计划等等(Caillier, 2016)。使用来自联邦雇员的研究数据, Caillier (2016)的研究结果表明,对家庭友好项目的满意度能够显著减少离职倾向。

4.1.3 远程办公的正负面影响及应对机制

“工作—家庭冲突”(#0 work-family conflict)、“个人绩效”(#1 individual performance)、“员工利

4.2 2020—2023 年

The bubble chart displays various research topics as nodes connected by lines, representing relationships between them. The size of each bubble corresponds to its relative frequency or weight in the dataset. The topics are organized into several clusters:

- Top Cluster:** Includes "#8 conscientious teleworker", "performance", "teleworking", "manager", and "behavior".
- Middle Cluster:** Features "#7 income inequality", "#9 esd computer", "impact", "#1 public sector organization", "work", and "culture".
- Bottom Cluster:** Contains "#6 contingency perspective", "working from home", "ability", "#4 flexible work arrangement", "remote work", "satisfaction", "stress", "JCE", "#2 work-family conflict", "employment", "#0 covid-19 pandemic", "technology", "#5 servant leadership", "conflict", "youder", "metaanalysis", "job satisfaction", "time", "family conflict", and "home".

The connections between bubbles suggest thematic linkages, such as the relationship between "conscientious teleworker" and "performance", or the cluster around "covid-19 pandemic" and "working from home".

图 8 2020—2023 年远程办公研究关键词共现聚类图谱

4.2.1 疫情背景下的远程办公

16

作时间碎片化和虚拟空间中的团队合作等问题。Carillo 等(2020)和 Bezovski 等(2021)指出疫情改变了远程办公的工作特征,疫情前员工可以自主决定是否要远程办公以及远程办公的地点和时间,工作灵活性能够得到保障;但在疫情后远程办公演变为全职性、全员性的强制模式,灵活性受到制约。关于应对方式, Antonacopoulou 和 Georgiadou(2020)指出在疫情隔离期,远程领导更需要促进组织内的尊重、融合与平等并给予员工权力和鼓舞。Wang 等(2020)建议管理者设计高质量的远程工作模式来提升员工的生产率和幸福感,包括提供更多的社会支持和自主权力、以良好的沟通取代监控等。

4.2.2 远程办公期间的领导力

透过“服务型领导”(#5 servant leadership)这一主题可以发现,疫情之后领导力的研究(尤其是服务型领导)在远程办公领域逐渐受到重视。作为一种以员工为导向的领导风格,服务型领导注重为团队成员提供支持、关怀和帮助,以促进员工的全面发展。Lamprinou 等(2021)的研究发现,在服务型领导的引导下,远程工作者的工作倦怠明显减轻,个人工作—生活平衡感也得到显著提升。与此类似,Chambel 等(2023)将家庭支持型主管(family supportive supervisor)视为一种重要的资源,探讨这种领导风格对员工在远程办公期间的工作状况的影响。通过两项实证研究,他们发现家庭支持型主管能够显著促进员工的工作—生活平衡,并提高其幸福感。由于远程办公使团队活动变得更为复杂,领导者对团队活动的有效管理变得尤为关键。例如, Hodzic 等(2023)的研究发现,远程办公虽然会导致成员之间的知识分享减少,但若领导者能够切实地为成员之间的相互联系提供帮助与支持,知识分享减少的问题将得到改善,并有助于促进员工的绩效。

4.2.3 不平等问题

“薪资不平等”(#7 income inequality)主题的出现表明近期研究着重讨论了疫情对远程办公的差异化影响,凸显了对社会层面不平等问题的关切。在疫情期间,许多夫妻同时在家工作,孩子也在家上网课,导致双职工家庭在这种情境下是否依然遵循传统的性别契约来分配家庭职责、分配结果对性别差异的影响成为学者关注的焦点(Shockley et al., 2021)。研究表明,远程办公对男性员工带来了工资溢价效应,而对女性员工却带来了工资惩罚效应(Bonacini et al., 2021)。Feng 和 Savani(2020)发现疫情前,远程办公者的生产率和满意度在性别上没有显著差异;但疫情后,女性的生产率和满意度明显低于男性。这一发现表明远程办公的普及加深而不是减弱了性别鸿沟,这与远程办公最初出现时是为了促进工作—家庭平衡的理念相悖。远程办公也加剧了不同类型工作的薪资差异。Adams-Prassl 等(2020)的研究发现,远程办公人员相对于现场办公人员只能在家完成少部分工作,面临更大的失业风险,收入水平也相应下降;而女性在这场危机中处于更为劣势的地位。此外, Dingel 和 Neiman(2020)探索了疫情期间“有多少工作可以在家完成”这一有趣话题。他们的研究显示,在美国仅有 37%的工作可以完全在家完成,且这些工作的薪资较高,占据了美国所有工资的 46%。然而,将他们的模型应用至 85 个国家,结果显示低收入经济体可以在家完成的工作比例较低。这表明,远程办公这一新兴办公方式的出现可能进一步加剧全球层面的不平等问题,值得未来持续关注。

4.2.4 情境因素研究

“权变视角”(#6 contingency perspective)、“公共部门组织”(#1 public sector organization)、“尽责的员工”(#8 conscientious teleworker)等主题共同反映了远程办公研究对调节因素的日益关注。人们对远程办公的评价一直是毁誉参半，实证研究所传达的远程办公影响效应也存在着极大的不一致。针对这一问题，近年来研究者逐渐意识到对远程办公的讨论离不开情境因素的卷入。Jamal 等(2023)探索了如何缓解疫情期间远程工作者的职业倦怠问题，发现若组织能够为员工提供相应的任务支持，远程办公期间的工作压力将会成为一种挑战压力而非阻碍压力，从而能够有效减少员工倦怠。如果员工自身有比较强的心理复原力(resilience)，由职业倦怠引发的离职倾向也会显著降低。通过对样本为公共部门的远程办公研究进行回顾与综述，Mele 等(2023)发现远程办公在公共部门与私营企业中的结果存在显著差异。例如，由于公共部门启用了更多的远程办公福利，公共部门的员工相比私营企业有更高的满意度。

4.3 疫情前后的对比分析

我们将疫情前后的研究内容总结归纳入图 9。通过对比，我们认为远程办公领域的文献演化紧密贴合现实世界。远程办公最初的动机是为了支持组织留住那些有家庭责任的绩优员工。因此，早期的文献主要集中在远程办公的定义及其积极效果上(如降低员工离职率、提高工作绩效)。在这个阶段，远程办公主要被视为一种针对少数员工的灵活安排，通过满足这一小部分员工的个性需求，释放他们的工作潜力。与此相应，这一时期的讨论核心在于远程办公对组织和个人的实际应用价值。

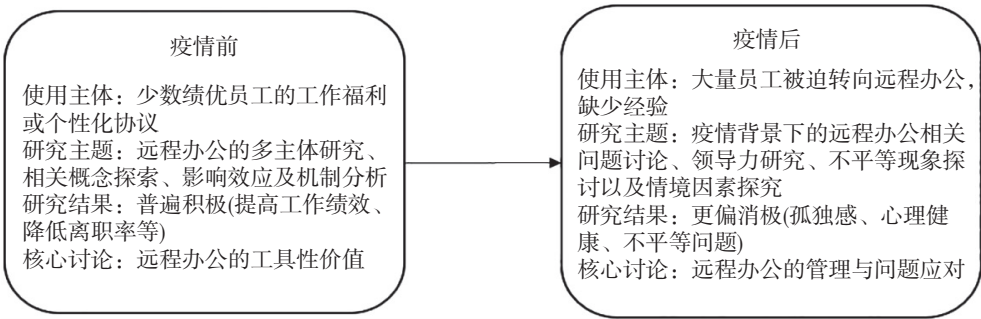


图 9 疫情前后远程办公领域的演化

不过，随着新冠疫情的暴发，远程办公在整个社会迅速普及，许多原本看似不适合远程处理的工作也被转移到了家里。因此，疫情后的很多文章将焦点转移到对疫情前的发现是否仍然适用的探讨。此外，随着疫情中远程办公的全面推广，许多新的问题如孤独感、心理健康(抑郁症和焦虑症)、社会层面的不平等(如薪资、地域和性别不平等)等涌现出来。这也引发了对这些问题进行有效应对和管理的要求。

5. 结论与未来研究展望

基于对 1976—2023 年发表于国际期刊的 6134 篇远程办公文献的年度分布、学科分布和作者共现分析等整体性梳理,本文着重对 1982—2023 年的 2917 篇管理学及其关联学科文献展开了共现和共被引分析。基于此,本文识别了远程办公的五大研究主题:内涵界定与测量、预测因素、影响效果、内在机制与边界条件、管理挑战及应对,并通过对比疫情前后各四年的文献揭示该领域的发展演化。研究结果表明,远程办公研究在疫情之前关注概念的发展以及对员工个体的影响,而疫情之后远程办公在实践上的大范围采用则为领域爆发提供了推动力,学界的研究兴趣更多地转向新冠疫情这一独特事件给个体、团队、组织、社会所带来的变化,并试图为潜在的问题提供解决方案。不过,外部环境的变化也为该工作模式带来了新的机遇,在此背景下远程办公研究有望进入新阶段。据此,本文发现以下研究不足并进行了未来展望。

5.1 概念界定不统一、测量效度较弱且方式陈旧

关键词共现图谱(图 5)显示,有关远程办公的概念词大多处在外围区域,说明现有研究边缘化了概念界定和测量的问题。主要在于学者对远程办公的理解存有偏差,所用定义与研究假设或研究方法的贴合度欠佳。比如说,虽然以往很多研究所采纳的远程办公定义肯定了远程工作者属于组织雇员,但是所使用的数据却包含自由职业者,导致了定义与数据的不匹配。本文建议后续研究在界定概念时综合考虑五要素(工作方式、工作地点、远程工作程度、工作时间和员工雇佣状态),并根据研究情境选择要素组配方式。此外,远程办公的测量效度较弱,因为单纯依靠二元编码或询问远程工作时长很难全面反映该概念的多重属性。例如,远程办公时长只能体现程度差异但无法记录远程办公的发生时间(正常工作时间或加班)。现有测量方式比较陈旧。考虑到后疫情时代远程办公的内在属性发生了变化,产生了一些新的工作特征(如远程办公与传统办公室办公相结合形成混合办公,远程办公的采用导致电子监控的普及,远程办公与其他概念如虚拟办公的融合,等等),现有概念及测量方式或许已经无法适应新情境下的远程办公研究。因此,未来学者应当立足于新现象和新问题构建恰当的概念。

5.2 研究视角和对象单一

5.2.1 研究视角缺少对第三方观察者的考虑

目前该领域仍以“行动者视角”(actor-centric)为中心,主要研究远程办公对使用者自身的影响,缺少基于“观察者视角”(observer-centric)的探讨,也即研究远程办公对非远程工作者的影响。由于非远程工作者需被迫承担远程工作者的现场工作任务并配合其时间安排,容易遭受负面影响(Golden 和

Fromen, 2011), 尤其是在后疫情时代, 远程办公团队构成更加多样化(Carillo et al., 2020), 任务分配的公平性和效率性更难做到有机统一, 所以将非远程工作者纳入研究具有实际意义。

5.2.2 研究对象缺少对其他重要个体的考虑

远程办公研究主要关注基层员工, 对重要他人(如领导者和配偶)的讨论还非常少(Darouei and Pluut, 2021)。首先, 管理者的角色至关重要, 他们的意见直接影响到远程办公能否实施和怎么实施(Lautsch and Kossek, 2011), 目前有关领导角色的研究发现: 主管支持远程办公能够促进员工工作—家庭平衡; 管理者拒绝员工远程办公的请求易导致员工产生离职倾向(Caillier, 2013)。然而, 这些研究没能站在领导者的立场论述远程办公给领导带队能力和管理方式等方面带来的挑战, 未来学者有必要对此做出拓展分析。其次, 在后疫情时代, 双职工家庭可能演变成一方远程办公、一方现场办公的混合职工家庭甚至是双远程办公家庭, 所以配偶与员工工作领域的接触会更加频繁, 也是需要重点讨论的角色。对于混合式职工家庭, 妻子远程办公或丈夫远程办公对配偶主观幸福感的影响是否一样? 如果影响不同, 背后的机制是否与性别角色有关? 对于双远程办公家庭, 高职位等级女性是否更易对低职位等级配偶产生不满并由此造成婚姻关系的不稳定? 对于上述问题的回答需要研究者采用定性方法深入新的家庭工作情境, 收集远程工作者的真实体验。

5.3 多层次互动设计稀缺

现有文献大多是基于单个层次(个人、团队或者组织)的研究, 进行多层次互动设计的文献相当罕见, 这应当成为未来着重研究的方向。原因是组织本身就是一个由结构、技术、工作设计、人员等子系统以及所处情境构成的开放系统, 远程办公的采纳与实施也是多层次系统运作的结果。对多层次研究的重视有助于研究者从全局角度探索成功远程办公的方式。举例来说, 组织政策的执行方式可能会影响个体对远程办公可行性的认知; 执行远程办公政策时采用开放性的、接受个性化协商的方式更有利于提升远程办公者的被包容感, 降低离职倾向并改善工作满意度(Ryan and Kossek, 2008)。个人和团队层次变量也具有相互影响。例如, 当团队提供远程办公培训时, 个体与他人建立联系的方式得到改善, 远程办公可能更有利于促进个体间的信息分享; 而远程办公者的主动性人格能够增加对同事需求的关注, 有利于促进组织公民行为, 且可能自下而上影响到团队结果(Van Dyne et al., 2007)。总之, 多层次的互动设计有益于对远程办公的运作轨迹提供解释, 有待未来研究深入推进。

5.4 本土化研究和跨文化研究匮乏

疫情期间, 远程办公研究在国内学界也得到了蓬勃的发展, 涌现出了一批使用中国管理情境的论文(如涂婷婷和赵琛徽, 2023; 王海江等, 2021), 但是这些研究使用的理论和研究的范式仍然是西方的, 缺少对中国远程办公管理实践的深层次挖掘。此外, 各国之间的文化差异也会影响到远程办公的作用效果, 但是现有研究很少有跨文化的对比(Adams-Prassl et al., 2020; Choroszewicz and

Kay, 2019),这不仅降低了远程办公研究结论的普适性,也限制了学者对文化因素作用的识别。鉴于此,未来研究一方面要在本土情境中深挖研究亮点,另一方面也需要拓展跨文化研究来对比远程办公在不同国家的实践状况。

总之,西方的远程办公研究迅猛增长,中国的远程办公实践也在蓬勃发展,我国学者应当紧扣后疫情时代的特殊情境,讲好我国远程办公管理实践的故事并贡献理论知识,以期为中国远程办公的发展提供智力支持。

◎ 参考文献

- [1]霍伟伟,龚靖雅,李鲜苗,聂晶.主动及被动模式下在线远程办公影响效果研究述评与展望[J].中国人力资源开发,2020,37(8).
- [2]刘松博,程进凯,王曦.远程办公的双刃剑效应:研究述评及展望[J].当代经济管理,2023,45.
- [3]刘志华,刘珊.混合办公带给企业新考验——基于1328家企业的混合办公问卷调查[J].企业管理,2023,4.
- [4]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,2023,6.
- [5]王海江,宋学静,龙立荣,黄蕴慧.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].管理学季刊,2021,6.
- [6]张小平.远程工作的组织与管理[J].外国经济与管理,1999,1.
- [7]张晶晶,刘洪.远程工作的外部性与内部性:基于创新扩散理论的分析[J].人力资源管理评论,2018,2.
- [8]Allen, T. D., Golden, T. D., Shockley, K. M. How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings[J]. Psychological Science in the Public Interest, 2015, 16.
- [9]Bailey, D. E., Kurland, N. B. A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work[J]. Journal of Organizational Behavior, 2002, 23(4).
- [10]Bélanger, F., Watson-Manheim, M. B., Swan, B. R. A multi-level socio-technical systems telecommuting framework[J]. Behaviour & Information Technology, 2013, 32(12).
- [11]Bezovski, Z., Temjanovski, R., & Sofijanov, E. Telecommuting best practices prior and during the COVID-19 pandemic[J]. Journal of Economics, 2021, 6.
- [12]Biron, M., Van Veldhoven, M. When control becomes a liability rather than an asset: Comparing home and office days among part-time teleworkers[J]. Journal of Organizational Behavior, 2016, 37(8).
- [13]Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., et al. Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment[J]. The Quarterly Journal of Economics, 2015, 130(1).
- [14]Cañibano, A., Avgoustaki, A. To telework or not to telework: Does the macro context matter? A

- hr/>
- signalling theory analysis of employee interpretations of telework in times of turbulence [J]. *Human Resource Management Journal*, 2024, 34(2).
- [15]Chen, C. Science mapping: A systematic review of the literature[J]. *Journal of Data and Information Science*, 2017, 2(2).
- [16]Chen, C. CiteSpace II: Detecting and visualizing emerging trends and transient patterns in scientific literature[J]. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2006, 57(3).
- [17]Chong, S. H., Huang, Y., Chang, C. H. D. Supporting interdependent telework employees: A moderated-mediation model linking daily COVID-19 task setbacks to next-day work withdrawal [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2020, 105(12).
- [18]Darouei, M., Pluut, H. Work from home today for a better tomorrow! How working from home influences work-family conflict and employees' start of the next workday[J]. *Stress and Health*, 2021, 37(5).
- [19]Delanoeije, J., Verbruggen, M. Between-person and within-person effects of telework: A quasi-field experiment[J]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2020, 29(6).
- [20]Dingel, J. I., Neiman, B. How many jobs can be done at home? [J]. *Journal of Public Economics*, 2020, 189.
- [21]Gajendran, R. S., Harrison, D. A. The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2007, 68(2).
- [22]Gajendran, R. S., Harrison, D. A., Delaney-Klinger, K. Are telecommuters remotely good citizens? Unpacking telecommuting's effects on performance via ideals and job resources [J]. *Personnel Psychology*, 2015, 68(2).
- [23]Golden, T. D. The role of relationships in understanding telecommuter satisfaction [J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2006, 27(3).
- [24]Golden, T. D., Eddleston, K. A. Is there a price telecommuters pay? Examining the relationship between telecommuting and objective career success[J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2020, 116.
- [25]Golden, T. D., Fromen, A. Does it matter where your manager works? Comparing managerial work mode (traditional, telework, virtual) across subordinate work experiences and outcomes[J]. *Human Relations*, 2011, 64(11).
- [26]Golden, T. D., Veiga, J. F. The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: Resolving inconsistent findings[J]. *Journal of Management*, 2005, 31(2).
- [27]Golden, T. D., Veiga, J. F., Simsek, Z. Telecommuting's differential impact on work-family conflict: Is there no place like home? [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2006, 91(6).
- [28]Hodder, A. New technology, work and employment in the era of COVID-19: Reflecting on legacies of research[J]. *New Technology, Work and Employment*, 2020, 35(3).
- [29]Hodzic, S., Prem, R., Nielson, C., & Kubicek, B. When telework is a burden rather than a

- perk: The roles of knowledge sharing and supervisor social support in mitigating adverse effects of telework during the COVID-19 pandemic[J]. *Applied Psychology*, 2023, 73(2).
- [30] Hu, J., Yuan, H., Liu, Z., et al. When home becomes the workplace: A mixed-methods investigation of telework during the COVID-19 pandemic[J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2021, 125.
- [31] Huo, W., Gong, J., Xing, L., et al. Voluntary versus involuntary telecommuting and employee innovative behavior: A daily diary study[J]. *The International Journal of Human Resource Management*, 2023, 34.
- [32] Jamal, M. T., Anwar, I., Khan, N. A., Ahmad, G. How do teleworkers escape burnout? A moderated-mediation model of the job demands and turnover intention[J]. *International Journal of Manpower*, 2023, 45(1).
- [33] Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., et al. COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action[J]. *American Psychologist*, 2021, 76(1).
- [34] Lautsch, B. A., Kossek, E. E. Managing a blended workforce: Telecommuters and non-telecommuters[J]. *Organizational Dynamics*, 2011, 40(1).
- [35] Lautsch, B. A., Kossek, E. E., Eaton, S. C. Supervisory approaches and paradoxes in managing telecommuting implementation[J]. *Human Relations*, 2009, 62(6).
- [36] Martin, B. H., MacDonnell, R. Is telework effective for organizations? A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes[J]. *Management Research Review*, 2012, 35(7).
- [37] Mele, V., Belardinelli, P., & Bellé, N. Telework in public organizations: A systematic review and research agenda[J]. *Public Administration Review*, 2023, 83(6).
- [38] Müller, T., & Niessen, C. Self-leadership in the context of part-time teleworking[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2019, 40(8).
- [39] Nilles, J. Telecommunications and organizational decentralization[J]. *IEEE Transactions on Communications*, 1975, 23(10).
- [40] Peasley, M. C., Hochstein, B., Britton, B. P., et al. Can't leave it at home? The effects of personal stress on burnout and salesperson performance[J]. *Journal of Business Research*, 2020, 117.
- [41] Ryan, A. M., Kossek, E. E. Work-life policy implementation: Breaking down or creating barriers to inclusiveness? [J]. *Human Resource Management*, 2008, 47(2).
- [42] Sarbu, M. The role of telecommuting for work-family conflict among German employees[J]. *Research in Transportation Economics*, 2018, 70.
- [43] Staples, D. S., Hulland, J. S., Higgins, C. A. A self-efficacy theory explanation for the management of remote workers in virtual organizations[J]. *Organization Science*, 1999, 10(6).
- [44] Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., et al. Computer networks as social networks: Collaborative work, telework, and virtual community[J]. *Annual Review of Sociology*, 1996, 22(1).

[45] Windeler, J. B., Chudoba, K. M., Sundrup, R. Z. Getting away from them all: Managing exhaustion from social interaction with telework[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2017, 38(7).

注: 参考文献受篇幅所限未全部列出, 感兴趣的读者可来信索取。

The Present, Hotspots and Evolution Path of Telecommuting Research

—Based on the View of Bibliometrics

Lu Qing¹ Jin Liping² Liu Zhiqiang³ Feng Jiaojiao¹ Tong Tong¹

(1) School of Business Administration, Zhongnan University of Economics and Law, Wuhan, 430073;

2 Guanghua School of Management, Peking University, Beijing, 100871;

3 School of Management, Huazhong University of Science & Technology, Wuhan, 430074)

Abstract: Telecommuting is defined as an alternative work arrangement in which employees perform tasks elsewhere that are normally done in a central office by using electronic media to interact with others inside and outside the organization. The sudden outbreak of COVID-19 has soon shifted this work mode into a widespread organizational practice around the globe. Employing a bibliometric approach, this study utilizes a sample of 6134 English-language articles published in Web of Science Core Collection from 1976 to 2023. Using CiteSpace software, the study conducts a visual analysis of the research landscape, hot topics, and evolutionary trends in the field of telecommuting. The results are as follows: (1) The number of telecommuting studies has been increasing annually, particularly experiencing a surge after the pandemic. The literature is distributed across multiple disciplines with limited collaboration across interdisciplinary boundaries. (2) The unfolding paths of telecommuting literature primarily include three aspects: controversial results and analysis of pros and cons, the basis for and impact of choosing office models, and discussions on telecommuting issues during the COVID-19 pandemic. (3) The hot topics in telecommuting literature can be categorized into five main themes: conceptual definition and measurement, facilitating and inhibiting factors, impact and effects, intrinsic mechanisms and boundary conditions, and management challenges. (4) The evolutionary trajectory of research in the past eight years has gradually shifted from multi-subject studies on telecommuting, exploration of related concepts, analysis of impact effects and mechanisms, towards discussions on telecommuting issues during the pandemic, leadership studies, exploration of inequality phenomena, and investigation of contextual factors. Looking ahead, we believe that telecommuting research still needs special attention in terms of conceptual definition and measurement methods, research perspectives and objects, research levels, and cultural contexts.

Key words: Telecommuting; Work from home; Knowledge graph; Trend forecasting; Visualization analysis

专业主编: 杜旌