

· 兴湘方略 ·

我国中部省份中小微企业人力资源状况评估研究^{*}

——基于湖南省中小微企业的调查

颜爱民¹, 黄东红², 谢应钦³, 余 丹⁴

(中南大学 湖南 长沙 410083)

摘要: 以湖南省 2000 余家中小微企业为样本, 通过访谈、问卷调查和典型案例剖析, 首次对我国进行区域性中小微企业的人力资源问题进行系统调查和研究, 发现中小微企业人力资源问题已成为制约企业发展的主要障碍; 企业董事长(业主) 状况欠佳, 亟需系统化和专业化强制培训; 企业人力资源短缺问题突出; 用工成本高、招工难以及员工流失问题突出; 企业所需人力资源的市场供给缺乏; 人力资源市场机制和环境欠佳; 企业社会地位和社会形象亟待优化。

关键词: 中小微企业; 人力资源基本状况; 市场供给; 市场环境

中图分类号: C93

文献标识码: A

文章编号: 1004 - 3160(2014) 02 - 0069 - 06

一、人力资源已成为制约中小微企业发展的重要瓶颈

根据 2011 年中国企业家论坛发展研究基金会针对全国 16 个省市进行的专项调查研究报告: 中小(微) 企业人才状况对企业发展制约和影响得分为 51.31 分, 低于融资难对企业发展的制约影响(其分值为 52.86 分), 人力资源状况超越资金状况跃升为影响中小微企业发展的第一因素, 说明近十年来我国针对中小(微) 企业设置的各项金融和财务支持政策已经发挥了重要作用, 而人力资源问题由于长期

缺乏系统的研究和针对性的政策支持, 其问题已逐步发酵, 凸显成为制约中小微企业发展的主要问题之一。国内尚无针对中小微企业人力资源的系统研究, 更没有针对中小微企业发展的专业性、系统性政策设计方案。课题组针对湖南省 2000 多家中小微企业的抽样调查结果显示: 一半以上(57.4%) 企业认为, 人力资源因素(管理人才、技术人才、领导能力等) 是制约我省中小微企业发展的主要因素; 79.2% 的企业将制约企业发展的人力资源问题归结到用工成本高、压力大、招工难问题上, 有 77.1% 的企业认同人才引进和留任困难是制约企业发展的另一重要

^{*} 本文系湖南省社科基金重大委托项目《湖南省中小企业人力资源管理系统优化与组织绩效提升研究》[编号: 13WTA19]、国家自科基金面上项目《高绩效工作系统在不同组织中的形成与演化——多案例研究》[编号: 71372062]、中南大学教师研究基金《我国中小企业 HRMS 与组织情境匹配对组织绩效的影响研究》[编号: 2013JSJJ056] 的阶段性成果。

收稿日期: 2013 - 12 - 26

作者简介: 1. 颜爱民, 男, 湖南邵阳人, 中南大学教授、博士生导师, 主要研究方向: 人力资源管理; 2. 黄东红, 男, 湖南岳阳人, 湖南省经济与信息化委员会副主任, 主要研究方向: 中小企业发展; 3. 谢应钦, 男, 湖南省经信委中小企业局副局长, 主要研究方向: 人力资源管理; 4. 余丹, 女, 中南大学商学院研究生, 主要研究方向: 人力资源管理。

人力资源难题。究其原因,在过去十年国家和省市各级政府对中小微企业发展的扶持重点主要体现在创造平等竞争环境、提供融资支持、降低税负水平三个方面,对中小微企业的健康快速发展具有重要促进作用,其经济发展贡献效果也十分显著,但存在明显的阶段性局限和缺陷,系统化调整和深化设计正当其时。我国中小微企业应该与时俱进地采取发达国家 20 世纪 90 年代所采取的“系统化扶持”策略:深入剖析中小微企业成长与发展的内在机制和特征,从系统功能优化和竞争力培育角度对政策进行精准化设计,促进中小微企业的持续健康和快速发展;20 世纪末,以互联网为代表的新经济浪潮突破了传统的大批量生产与资本集中化模式的统治格局,世界经济呈现出资本集中化、生产大型化和资本分散化、生产小型化并存的格局,中小微企业的生存空间域大大拓宽,新的优势显现:德国有 2/3 的专利技术由中小企业研发并申请注册,美国有 50% 以上的技术创新由中小企业实现,中小企业单位研究开发投入所产出的专利发明比大企业多出 3-5 倍,许多高新技术的中小企业迅速成长为世界著名的巨型企业,如比尔·盖茨的微软公司 1975 年创立时只有 900 美元资产。各国针对中小微企业的扶持政策也从“保护性扶持”深化到“系统性扶持”阶段。我国经济长时间处于持续高速发展状态,十年时间对中小微企业的“保护性扶持”的历史功能应该已经完成,必须转入“系统性扶持”阶段,本课题正是针对过去政府对中小微企业扶持所忽略的人力资源——这一已经凸显的瓶颈因素进行专项研究,企求产生单点突破、系统推进之功效,为我国中小微企业下一步发展提供有效的理论依据和政策指导。

二、研究方法

我们主要采用了半结构化访谈和问卷调查相结合的研究方法。整个研究过程分成四个阶段:第一阶段,课题组首先通过文献研究遴选出 20 个中小微企业常见的人力资源及其管理方面的代表性问题,再通过小型座谈会(座谈会成员包括少数中小微企业业主、政府主管部门负责人、学术研究者),运用德尔菲技术遴选出 5 个半结构化访谈主题:核心人才

短缺及用工难问题;劳资纠纷及社会保障问题;核心人才(含业主)培训和创业扶持问题;人才引进和用人环境问题;社会舆论和政策导向问题,再加上一个“其他补充”的开放式访谈问题。第二阶段,课题组根据规范的结构化访谈纲要和流程要求,选择了长沙(发达地区代表)、岳阳市经开区、邵阳市经开区、汨罗县(县域经济代表)、邵东县(县域经济代表),由当地经信委中小企业科组织,每个地方选择 20 家左右企业(严格规定了行业和规模代表性),课题组设计了全程访谈规制,严格按照要求进行访谈。访谈后再现场发放封闭式问卷,现场收取,便于两种信息采集方式的比对分析。第三阶段,在半结构化访谈和第一轮问卷基础上,课题组设计了针对性更强的第二轮问卷,由省经信委中小企业局面向全省组织发放。第四阶段,是数据处理与分析过程。整个调查借鉴了案例研究方法,采取逐步聚焦,分段进行以保证调查研究的有效和深入,其中还加入了学术性的量表设计和专项研究分析,该部分工作不在本论文中体现。

三、调查结果与评价分析

第一轮调研问卷共 345 份,第二轮问卷共收回了 2156 份有效问卷,第二轮样本类型结构为中型企业 25.7%、小型企业 54.1%、微型企业 20.2%;成长型企业 50.3%、初创企业 22.8%、成熟企业 20.2%、转型或衰落企业 6.7%,主要分析结论为:

1. 中小微企业人力资源问题已成为制约企业发展的主要障碍

中小微企业普遍感受到人才短缺成为制约企业发展的主要因素,在第一轮的调研中,课题组列出了“成本高”、“市场拓展难”、“税负重”、“融资难”、“人才制约”、“政策环境支持”等六个选项,49.8%的企业认为人才是制约企业发展的重要因素,接近于融资难(58.2%)的水平,说明人力资源问题已成为制约中小微企业发展的主要问题之一;为了进一步确认人力资源对企业形成的影响程度,第二轮调研时,课题组重新设置问题,将“成本高”、“税负重”等相关性强的问题剔除,将“人力资源因素”、“生产制造水平和能力”、“经营政策和融资”、“企业研发

和技术能力”等影响企业发展的主要平行因素列在一起,再加上访谈调研时反映强烈的“地域局限性”因素进行大样本调查。人力资源因素被列为制约企业发展的首要因素,占比达57.4%(生产制造水平和能力为35.1%,经营政策和融资为46.8%,企业研发和技术能力为41.0%,地域局限性为32%),证明了人力资源因素已经上升为制约中小微企业发展的主要问题,这和2011年亚布力(中国)企业家论坛发展研究基金会委托零点研究咨询集团进行专项调查得出的结论相一致,该调查得出中小企业人力资源状况是影响企业内部管理的重要因素(得分值为51.31,低于融资难的得分52.86)。

2. 企业董事长(业主)状况欠佳,亟需系统化和专业化强制培训

为了进一步辨析是哪些人力资源及其管理因素制约企业发展,课题组在第二轮调研中设计了更多的专项调查问题,调查结果显示:75.6%的企业感觉到企业的核心管理和技术团队构建是其主要人力资源难题,还有23.5%的企业认为董事长(业主)的经营管理理念和管理模式才是障碍企业发展的主要难题。课题组研究认为,这两个问题实际上有一定的相关性,团队建设受到董事长(业主)的经营理念的影响,董事长(业主)的经营理念会带来核心团队建设的困难。鉴于此,我们认为,提升优化企业董事长(业主)经营理念,打造企业核心团队是中小微企业发展的重要人力资源课题。

考虑到中小微企业的管理和发展最核心的人力资源就是企业董事长(业主),课题组在第二轮调研中特别设置了专项内容进行研究,发现:董事长(业主)40岁以上的占78.4%,年龄结构偏大,从中小微企业的发展后劲来看,年龄偏大意味着创新和创造力偏弱,对中小微企业的成长后劲不利;董事长(业主)大专以下学历占54.7%,其中23.2%是高中以下学历,国民教育背景欠佳,只有18.9%的人参加了MBA/EMBA的课程学习,正规的管理专业化训练覆盖面偏低。课题组为了测度董事长(业主)的职业背景,以便分析其带领企业走向规范化发展壮大的经验和背景支持状况,发现43.3%的董事长(业主)属于自我资本积累型完成创业和发展的,而通过国企

改制转型、机关公务员或事业单位职工下海、乡镇企业管理者转型的人只有17.5%、13.6%和8.3%;企业董事长(业主)每年外出听课学习的时间在10场以下的为48.8%,20场以下的达到81%(半天或一晚上为一场),说明中小微企业董事长(业主)学习的频率不高,远低于国有企业的董事长或总经理的学习频度,调查企业普遍认为需要为中小微企业董事长(业主)提供针对性的培训学习(88.1%)。综合看来,湖南省中小微企业董事长(业主)的年龄结构、教育背景和职业背景都不是很优良,自主学习状态不佳,内在需求还是很强烈,由于该群体事务性工作繁忙,自觉自主的系统性学习很难实现,建议借鉴国际经验,参照党政干部和国有企业高管制度化强制性的培训学习方法,由政府组织针对这一个中小微企业发展的核心领军人才群体定期进行强制性的专业化培训和职业化提升。

3. 企业人力资源短缺问题突出

为了客观评估中小微企业人力资源状况,课题组从多个维度设置了调研问题,调查结果显示:75.0%的企业感觉到企业用工紧缺,其中操作技能人才紧缺位居榜首,达42.7%,其次紧缺中高级管理人才(40.5%),还有14.4%的企业表示普通用工也紧缺。在课题组进行深度调查探究构成人才紧缺原因时,发现:构成企业中高级管理人才及操作技能人才紧缺的首要原因为“企业成本压力大,工资福利待遇吸引力不强”(73.8%),其他原因重要程度依次为“地域限制”(45.6%)、“高校和职校培养的人才与企业的需求不匹配”(31.0%)、“招聘平台建设不完善,招聘信息不畅”(24.5%)、“企业内部人才培养体系不健全”(22.7%)、“企业社会声誉及社会形象欠佳”(17.6%)、“政府公共设施配套不完善”(17.2%)等。在调查中小微企业普工紧缺的原因时,“新生代员工(80、90后)期望高”被视为首要原因(49.1%),这是一个有点出人意料的结果,看来新生代员工问题在中小微企业人力资源管理中已成为突出问题,“本地大量年轻人外出务工、不愿留在本地工作”位居第二的重要因素(47.2%),这应该是中小微企业尤其是中心城市之外的偏远地区中小微企业人力资源的特色性难题,“工资待遇低,吸引力不强”下降

为第三位影响因素(46.9%);其他影响因素重要程度排序依次为“岗位技术性要求高,难以找到合适工人”(37.3%)、“地域限制”(21.4%)、“劳动强度大,工作环境差”(19.5%)、“平台建设不完善,招聘不畅”(11.9%)、“政府公共服务配套设施不完善”(9.8%)等。

4. 用工成本高、招工难及员工流失问题突出

在第一轮调研时,59.6%的企业视“用工成本高”为制约企业发展的主要人力资源问题,位居首位;44.8%的企业将“招工难”列为制约企业发展的主要人力资源问题;72.4%的被调查企业感觉到近期(2013年11月)用工紧缺,23.2%的企业感受到用工出现严重紧缺,8.4%的企业认为他们用工常年紧缺。显然,近年劳动力价格上涨对中小微企业影响颇大,劳动力的供给相对许多中小微企业呈现偏紧态势,这和全国的走势相一致,但相对中小微企业而言,其压力感觉更明显,考虑到本次调查样本是源自湖南这一中部地区,其“招工难”的问题应该在国内不属于最严重的区域,因其中小微企业的发展程度不是很高。“用工成本高”的问题原因很值得深入探讨,在第二轮调研中,课题组针对“用工成本高”这一问题进行了专题调查,92.6%的企业认为“劳动力价格上升”是导致用工成本高的主要因素,被列入主要影响因素依次为“社保负担重”(71.0%)、“培训成本上升”(47.0%)、“劳动安全卫生增加”(37.7%),显然企业普遍认为用工成本增加的主要原因是劳动力价格、社保负担等市场价格因素的影响。课题组在第一轮调研中,调查企业面临的人力资源管理难题时,45.3%的企业将“员工流失率过大”列为主要难题,据此课题组在第二轮调研中,对员工流失进行了专项调查:66.2%的企业近年面临较为严重的员工流失问题,其中11.5%的企业员工流失严重。在考究“员工流失类型对企业影响严重性”这一问题时,“操作技术性人才”流失位居榜首,占调查企业的48.7%;“普工”流失占27.1%;“中高层管理和技术人才”流失仅占24.2%,这一调查结论很可能是中小微企业的重要特征,因为他们的发展对操作技术性人才的依赖性很强,而该类人才的市场供求矛盾越来越突出,这使我们开始关注人力资源市场的

整体供给及供求平衡问题;在调研员工流失主要原因时,“工资福利待遇缺乏竞争力”被列为最主要原因(56.5%),其他被认为构成员工流失主要原因依次为“地域环境差”(38.8%)、“基础设施配套差”(33.5%)、“员工对企业缺乏归属感”(29.6%)、“缺乏有效激励机制”(8.2%)等,显然上述原因都和中小微企业规模小、“竞争力弱”等天然弱势密切相关,这正是需要政府给予扶持的根源所在。

5. 企业所需人力资源的市场供给缺乏

在第一轮调研时,课题组监测到中小微企业的市场供给存在许多问题,如前文分析,72.4%的企业都出现用工紧缺现象,影响企业发展的关键技术、管理及技能性人才普遍紧缺,课题组针对中小微企业所需人才的市场供给状况进行了系统调研。第一轮调研中,“高校和职业技术学校毕业生就业期望过高”被大多数企业(65.2%)视为“人才供给存在的最大问题”,其他被认为是“人才供给存在的最大问题”依次为“高校和职业技术学校毕业生实际能力不高”(48.8%)、“高校专业结构设置不合理”(17.4%)等。看来问题的主要聚焦于高校和职业技术学校的人才培养和市场供给方向,为此,课题组在第二轮调研中,针对性调查了企业对人才供给方面的看法和要求,调查显示:74.6%的企业认为“高校、职校符合企业需求的实用技能人才对口不足”,55.7%的企业认为“高校、职校相关专业设置与企业需求不符”,51.3%的企业认为“高校、职校实用技能人才培养质量差”;有67.6%的企业认为职业技术学校(院)取消了部分传统专业(如铸造等)影响了企业所需人才的供给。看来政府是面对中小微企业的人才需求,应该对高校和职业技术学院的专业设置、培养模式等有所作为。

6. 人力资源市场机制和环境欠佳

课题组试图测度中小微企业的人力资源市场环境和市场机制的有效性,首先针对各级政府对“人才引进”所设置的各种政策效果进行了调查评价,79.2%的企业认为“政策的扶持与优惠的幅度不够、吸引力不强”,还有41.1%的企业认为当地政府“政策的宣传不到位”,32.5%的企业认为“政策落实力度不足”,看来企业对政府在“人才引进”上作为期待颇

厚,而意见也不少;针对政府在就业促进职能上所做的市场平台搭建效果,课题组重点针对企业感知比较显著的政府组织的招聘会(人才交流会)进行调查,63.1%的企业认为“信息发布渠道少”,而且“组织次数少”(46.5%),“组织规模小”(42.9%);课题组针对政府过去一段时期内在人力资源市场上重点作为的“培训支持”、“社会保障扶持”、“人才引进”和“人工成本直接补贴”的落实状况进行了追踪调查,57.0%的企业享受到了“社会保障扶持”,53.4%的企业得到了“培训支持”,而得到“人才引进”和“人工成本直接补贴”分别为35.2%和19.7%。为了降低敏感性,保障调研的信效度,课题组针对政府作为方面的调研,即设计了一些直接问题,同时运用“希望政府如何改善”的方法来设计一些间接问题,调查结果显示:64.5%的企业感觉到“社会保障负担过重”,50.2%的企业认为“企业社会福利和保障制度改革滞后”,50.0%的企业认为政府“处理劳资纠纷不够及时”,35.9%的企业认为政府在“人才评价和职业资格认证公信力不强”;而80.3%的企业希望政府协助企业加大“支持企业培训”的力度,68.0%的企业希望政府提升“人才培养服务平台”建设水平;针对部分中小微企业来自于农村的员工缴纳社保和家乡“新农合、新农保”重叠的问题,课题组进行了专项调研,发现:72.4%的企业存在“员工不愿意接受‘五险一金’保险”的问题,究其原因,56.5%的企业认为是因为“员工已经在农村缴纳了‘新农合、新农保’”。看来针对这两个保险体系,政府必须尽快出台相关政策,实现政策的无缝对接。在调研政府提供的各种服务平台对企业的有效作用时,认可度最高的是“融资服务平台”(56.6%)和“信息服务平台”(53.5%),而“创业辅导平台”、“人才培养平台”、“管理咨询平台”的认可度较低,分别为32.3%、31.1%、25.6%,从侧面反映出政府在这些平台的建设上存在着很大的改进空间,课题组针对该问题的进一步(第二轮)调研了企业对公共服务平台改进的期望状况,以重要性和优先程度来排序,希望改进“融资服务平台”需求最强烈(63.4%的企业将其列为最重要),其次是“信息服务平台”(51.1%),“创业辅导平台”、“人才培养平台”、“管理咨询平

台”分别为29.9%、36.8%、26.1%。课题组分析这两次调研结果认为:一方面中小微企业对“融资服务平台”和“信息服务平台”的认可度高,另一方面又对这两个服务平台的改进期望也最大,说明企业对这两项服务平台的需求最强烈,服务质量的感知敏感度高,百分之五十几的认可度实际上是远远不够的,另外的服务平台的认可度过低,说明政府在市场环境构造、市场运行机制维护等方面,得到中小微企业的总认可度不高,政府需要作为和改善的空间很大(考虑到调研过程是通过省经信委领导,由市州县各级政府职能部门组织进行的,数据结果还可能存在偏好误差)。政府应该从就业促进体系、社会保障体系、监管调控体系以及市场运行机制各个方面系统构建和优化中小微企业人力资源市场环境,从调研评估的结果来看,这一块的问题还是很突出的。

7. 企业社会地位和社会形象亟待优化

在第一轮调研中,许多企业都反映招工难、留人难等重要原因之一是中小微企业社会形象差、社会声誉低,即便是同样的工资条件,员工也愿意到其他大型企业工作。为此,在第二轮调研时,课题组针对该类问题进行专门调查,调查显示:44.6%的企业没有得到过任何省级(省政府或政府组成部门发文)及以上的表彰;76.9%的受访企业近五年来很少受到地市及以上媒体的正面报道。在探究“导致中小企业社会地位和形象偏低的原因”时,43.4%的企业认为源于“所有制观念带来的歧视”,38.8%的企业认为是由于“政府或社会正面舆论宣传少”,还有46.2%的企业将“地理位置差引起生活水平低、交通不便”列为重要原因,22.7%的企业是认为“政府不重视中小企业”所致,22.0%的企业认为是“企业自身产品质量差”影响其地位和形象;课题组研究认为:中小微企业的社会形象和社会地位偏低是制约其人力资源聚集和使用的重要因素,其中有企业自身的原因,但是政府的舆论导向和对中小微企业的价值贡献认同也是重要原因,中小微企业的社会形象和它对经济社会发展的战略贡献作用严重不匹配是不争的现实,各级部门都应该对此予以高度重视,并作出应有的努力。

四、结论和讨论

通过本次调查研究,我们对中小微企业在我国发展的重要性和战略地位有了更深刻的理解,各级政府对此引以了高度重视,从2003年至今的十年多时间,国家和省政府对中小微企业的扶持和促进发展也卓有成效。但是值得注意的是:(1)中小微企业的发展内质已经发生重大变化,政府必须针对中小微企业的特质进行系统分析,不仅要继续有效解决其“融资困难”这一重要重要问题,还必须分头解决制约企业发展的其他要素瓶颈,如“人力资源”、“营销推广”等,形成系统性超越和提升功效,才能更好更快的促进中小微企业的发展。(2)在未来相当长的时期内,湖南的就业和“转方式、调结构”压力非常之大,“新型城镇化”应该成为湖南下一时期发展的主要内驱力,而中小微企业的大力发展是这一切的基础所在,为此湖南更应系统、精准的扶持中小微企业发展。(3)人力资源问题在湖南已成为与“融资难”并重的制约中小微企业发展的主要问题,应成为下一步扶持中小微企业发展的关注重点。(4)中小微企业的董事长(业主)是中小微企业最核心的人力资源,调查发现湖南的状况并不太好,政府一方面要着力通过培训开发的手段提升现有队伍的素质,另一方面可设置政策尤其是鼓励创业政策,引导大批优秀大学生、研究生自主创业,还可设置政策鼓励政府公务员和国有企事业单位优秀员工自主创业,一则可以减轻财政供养压力,再则可为优化全省中小微企业董事长(业主)队伍素质做出贡献。(5)中小微企业人力资源短缺问题是一个结果,涉其原因

很多,需通过系统方法才能完全解决,课题组认为,政府可从减负、消除不平等竞争、增加政府采购支持力度、提升社会地位等诸多维度做出努力。(6)中小微企业的所需人才的市场供给短缺问题,我们将其原因归为两大类:一是高校和职业院校培养人才与市场需求匹配方面,课题组建议政府由教育行政部门牵头,组织相关部门,调整和优化现行办学机制,强化其市场压力,短期内可直接通过财政扶持鼓励学校培养中小微企业所需人才;二是由于企业地域和自身条件等因素导致市场人才不愿意流向这些中小微企业,实际上是人力资源市场流动和空间布局问题,政府可借鉴国家支持西部开发以及扶贫开发的成功政策经验,也可借鉴大学生村官做法,鼓励优秀人才到人才短缺的中小微企业就业。(7)政府针对中小微企业社会形象偏低和歧视问题,建议政府全面提升对中小微企业发展的考核和评价高度,直接将其单列为各级政府的重要业绩考核维度,社会更类评奖评优自然也就单列出来,这样保证其社会美誉和关注力度不为大企业所遮盖,各级宣传部门也应将正面宣传中小微企业作为其重要职责,纳入其工作业绩考核体系。

本研究只是课题的一个阶段性成果,由于样本局限于湖南中小微企业,其结论对湖南省或者与湖南经济状况相近的中西部省份有一定参考价值,针对东部发达地区可能只有借鉴意义,深入的研究正在进行。

责任编辑:叶民英