

数字化平台企业网约工心理契约： 内容、测量与服务绩效影响验证

何建华¹, 高永端^{1,2}, 常莉俊¹

(1. 北京师范大学人文和社会科学高等研究院, 广东 珠海 519087; 2. 南开大学商学院, 天津 300071)

摘要: 传统企业员工的心理契约研究日益丰富, 数字化平台企业网约工心理契约的内容和测量尚处于探索阶段。结合现实需求和研究缺口, 以心理契约理论为基础, 运用质性研究方法探索网约工心理契约的内容, 在此基础上开发并检验网约工心理契约量表。以珠三角地区网约工为被试回收3组数据, 通过项目分析、探索性因素分析和验证性因素分析等方法, 获得由平台责任和网约工责任共同构成的网约工心理契约概念模型以及具有良好信效度的测量量表。有别于传统组织, 平台企业网约工的心理契约呈现出单维度的交易型心理契约特征。实证研究进一步发现, 网约工心理契约正向影响服务绩效, 表明心理契约是影响网约工态度和行为的重要变量。平台企业、网约工、政府和其他利益相关者必须重视网约工心理契约的认知和管理。

关键词: 平台企业; 网约工; 心理契约; 量表开发; 服务绩效

中图分类号: F270 **文献标志码:** A **文章编号:** 1000-2154(2022)03-0005-11

DOI: 10.14134/j.cnki.cn33-1336/f.2022.03.001

Content and Measurement of Online Workers' Psychological Contract and Its Impact on Service Performance in Digital Platform Enterprises

HE Jianhua¹, GAO Yongduan^{1,2}, CHANG Lijun¹

(1. Institute of Advanced Studies in Humanities and Social Sciences, Beijing Normal University at Zhuhai, Zhuhai 519087, China; 2. School of Business, Nankai University, Tianjin 300071, China)

Abstract: Though traditional research of enterprise employees' psychological contract is abundant, the content and measurement of the online workers' psychological contract in digital platform enterprises is still in the exploratory stage. Combined with the realistic needs and research gap, based on psychological contract theory, this paper used qualitative research method to explore the content of online workers' psychological contract, develop and test the measurement scale of online workers' psychological contract. Taking online workers in the Pearl River Delta as subjects, three groups of data were collected. Through the research methods of open questionnaire, item analysis, exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis, the conceptual model of online workers' psychological contract composed of platform responsibility and online workers' responsibility and the measurement scale of good reliability and validity were obtained. Different from the traditional organization, the online workers' psychological contract showed a one-dimension feature of the transaction-type psychological contract. The empirical study further found that the online workers' psychological contract had a positive impact on service performance, indicating that the psychological contract is an important variable affecting the attitude and behavior of online workers. Platform enterprises, online workers, governments and other stakeholders must pay attention to the cognition and management of online workers' psychological contract.

Key words: platform enterprises; online workers; psychological contract; scale development; service performance

收稿日期: 2021-11-30

基金项目: 教育部人文社会科学基金一般项目“共享经济下平台企业与网约工的心理契约:内容、结构、影响因素和动态演化”(18YJA630033)

作者简介: 何建华,女,教授,管理学博士,主要从事人力资源管理研究;高永端,女,讲师,博士研究生,主要从事人力资源管理研究;常莉俊,女,讲师,应用心理学博士,主要从事心理学研究。

一、引言

随着移动互联技术不断创新,共享经济商业模式广泛应用,数字化平台企业“平台+个人”用工模式得到了社会各界的普遍关注。这种新型用工模式不但降低了网约工的进入门槛,保证了平台企业的人力资源供给,也大大节省了用工成本,提高了人力资源管理灵活性和工作效率,为平台企业进行市场扩张奠定了基础。同时,合作用工模式对传统劳动关系规制造成了强烈冲击,也为平台企业带来了人力资源控制弱化、网约工黏性差、双方信任关系脆弱和企业社会责任缺失等一系列实践挑战^[1-6]。

为应对上述挑战,学者们对平台企业用工管理进行了大量研究,发现平台企业与网约工关系界定是其中不能回避的根本问题。平台企业与网约工的关系究竟是“雇佣”还是“合作”?在业界,平台企业普遍不承认自己的雇主身份,坚持认为自己与网约工之间是“伙伴关系”^[7-8]。学界的观点不尽一致:有的认为两者关系的本质是雇佣关系^[7,9],并且是一种隐蔽型雇佣关系^[10-11];有的认为两者是合作关系,属于一种新型的经营伙伴关系或劳务关系^[12-14]。还有学者提出,平台企业与网约工之间究竟是劳动关系还是合作关系,应当视具体情况而定或由双方合意选择^[15-17]。迄今为止,学界对两者关系的争论更多聚焦于经济契约层面,忽视了网约工对其与平台企业关系的体验和认知^[18]。这一现象促使我们从关注主体性因素切入,以心理契约理论为基础,从网约工对双方责任的主观感知和期望角度反观两者的契约关系,并且探讨平台企业网约工心理契约对其态度和行为的影响。

心理契约是研究个人与组织之间关系的重要视角。在传统组织中,心理契约作为经济契约的重要补充,是员工与组织对双方权利义务关系的心理感知和期望,这种感知和期望甚至超越了经济契约的调整范畴,对员工的态度和行为产生重要影响。网约工是平台服务提供者,他们通过平台中介向客户提供资源或劳动以获取报酬。与传统组织员工相比,网约工在劳动关系、工作过程、工作控制等方面表现出一定的特殊性。例如,他们拥有部分生产资料,平台企业与之签订的是信息服务或劳务合同而非劳动合同;平台管理人员与他们没有面对面的接触,网约工受到算法和评价系统的约束;他们的工作时间和空间具有弹性化特征,兼职和短工化程度较高等^[3,6-7]。这些特点决定了平台企业网约工的心理契约内容可能不同于传统企业员工的心理契约。他们如何感知和期望自身与平台企业之间的权利义务关系?而这种感知和期望与传统企业员工有何不同?他们与平台企业之间的心理契约又会如何影响他们的态度和行为?解决问题对于剖析平台企业与网约工的关系以及探索平台企业人力资源管理模式创新具有重要的理论和应用价值。

综上所述,本文从网约工个体视角出发,旨在探索数字化平台企业网约工心理契约的内容和测量,开发有关测量工具,并以服务绩效作为结果变量,检验网约工心理契约量表的效标关联效度和预测作用。本文的理论价值在于发展和验证心理契约理论在平台经济领域的应用,在实践上可以帮助政府和平台企业管理者根据网约工心理契约的内容构建新型雇佣或合作关系,实现平台经济下人力资源管理创新。

二、文献回顾

(一) 平台企业与网约工的关系边界

平台企业与网约工的关系研究散见于法学、经济学、社会学等学科,众多研究提供了人们理解平台企业与网约工关系的诸多视角。

法学界对于平台企业与网约工的关系研究主要集中在两者是否构成劳动关系的讨论上。在个人与平台企业关系判定的司法实践中,根据“从属性”和“控制”准则,有的判例将两者认定为劳动关系,有的认定为委托、承揽等劳务关系,最近的判例倾向于将两者视为一种事实上的雇佣关系^[19]。针对司法实践中的问题,有学者指出,平台企业与网约工之间的关系往往处于劳动关系与劳务关系的中间地带,不能进行劳动

关系全有或全无的认定^[20]。因此,法学界给出了三种解决路径:一是在劳动法律关系与独立契约法律关系之间创造一种新的法律关系类型,例如“独立员工”法律关系;二是主张对现行的劳动法律进行全面调整,根据具体情形确定相关法律与责任是否适用;三是为网约工提供一种独特的救济渠道^[4,20]。

经济学关于平台企业与网约工关系的讨论有制度经济学和政治经济学两个流派。从制度经济学角度看,有学者提出平台企业与网约工之间既不是雇佣关系,也不是承揽关系,而是一种平台经济商业模式下新型的组织关系,网约工的身份是“独立工人”。从政治经济学角度看,有学者提出平台经济下网约工与平台企业的关系虽然发生了很多新变化,但资本还是凭借平台实现了对劳动者更加隐蔽且无时间间隙的监督^[21],控制手段更加隐蔽化,劳动过程更加碎片化,两者之间劳动关系的本质并未发生变化,劳资关系冲突的根源也没有变化^[21]。

社会学对于劳动者主体性与企业关系的研究集中于劳工社会学视角。吴清军、李贞(2018)根据劳动过程理论指出,平台经济用工模式之中,碎片化的控制与劳动者的工作自主性同时并存^[22]。平台对在线工作过程的控制变得更强,也更具隐蔽性^[22]。平台企业通过将信息技术纳入劳动过程中,通过工作自主性机制、计薪与激励机制以及星级评分机制控制劳动过程并使劳动者产生工作认同^[22]。甚至网约工受到超视距多元主体控制,具有隐形强迫的特征^[23-24]。因此,平台企业和网约工之间本质上是一种松散而非特定的雇佣关系^[25]。

综上所述,学术界对于平台企业与网约工关系的研究已经十分丰富,但是目前主要还是聚焦于经济契约层面,忽视了网约工对其与平台企业关系的体验和认知^[18],也缺乏基于心理契约的双方经济契约讨论。这一现象促使我们从网约工心理契约切入,通过网约工对双方责任的主观感知和期望角度反观两者的契约关系。

(二) 心理契约的内容与测量

心理契约起源于社会交换理论,最早由 Argyris(1960)提出。他强调:“在组织与员工的相互关系中,除正式雇佣契约规定的内容以外,还存在着隐含的、非正式的、未经公开说明的相互期望。”^[26] Kotter(1973)进一步将心理契约定义为:“存在于个人与组织之间的一份内隐协议,协议中指明了在彼此关系中一方期望另一方付出的内容和得到的内容。”^[27] Schein(1980)则称心理契约是“组织与员工之间一系列未曾书面化的期望,是组织和个人之间对付出与回报的一种主观心理约定”^[28]。可见,心理契约是在个人和组织关系中,个人和组织双方就“对方为自己担负什么责任,以及自己为对方担负什么责任”所形成的信念。心理契约含有“组织对个人的责任”和“个人对组织的责任”两项内容。

心理契约的概念一经提出,不仅在正式员工与企业的关系研究中引起关注,也在灵活雇佣员工与企业、顾客与企业、战略合作伙伴与企业的关系研究中得到广泛应用。在各类研究中,如何确定组织水平的心理契约一直存在争论,因此也形成了心理契约研究的两大流派:一是从员工个体视角出发进行研究,强调心理契约是个体对双方交换关系中彼此义务的主观理解,形成了所谓的“Rousseau 学派”,也称为“狭义学派”;二是从个人与组织双方视角出发,将心理契约界定为雇佣双方对于交换过程中彼此义务的主观理解,形成了所谓的“古典学派”,也称为“广义学派”^[29]。由于“狭义学派”对心理契约的界定简单而易于操作,因此大量的实证研究都建立在“个体对于相互之间责任与义务的知觉和信念系统”这一假设基础之上。

尽管心理契约带有模糊性和复杂性,学者们还是研究了不同职业人群心理契约的内容。有关心理契约内容构成的研究主要有一维结构、二维结构和三维结构。在一维结构方面,Robinson 等(1994)认为,心理契约中的组织责任有晋升、报酬、绩效奖励、培训、长期工作保障、职业发展、人事支持等7项内容;心理契约中的员工责任有加班工作、忠诚、自愿从事职责外的工作、离职前预先通知、接受内部工作调整、不帮助竞争对手、保守商业秘密、在企业至少工作两年等8项内容^[29]。Robinson 和 Morrison(2000)认为心理契约包含两个维度,即交易维度和关系维度^[30]。其中,交易型心理契约将雇佣关系视为一种短期的经济交换关系,包括绩效工资、奖金、工作条件等内容;关系型心理契约将雇佣关系视为一种长期的、情感性的交换关系,包括忠诚、培训与发展、长期雇佣等内容。在三维结构方面,部分学者将心理契约分为交易维度、关系维

度和团队成员维度。李原和郭德俊(2002)将心理契约的结构划分为规范型责任、人际型责任和发展型责任,归纳为8项和21项内容^[31]。朱晓姝和王重鸣(2005)也有类似的研究结论^[32]。可见,心理契约是个体感知的结果,受价值观、工作性质、企业文化和企业文化的影响,个体心理契约的内容会有所差异。根据心理契约的内容和结构,国内外学者编制了主要针对企业员工的心理契约量表,这些量表为企业员工心理契约研究提供了测量工具。

(三) 网约工心理契约的相关研究

近些年,在全球竞争和组织变革的大背景下,心理契约的内容发生了显著变化。以往认为在心理契约中占有重要地位的内容正在逐渐消失或退居次要地位,同时一些新的内容开始占据重要位置^[31]。心理契约关注的焦点从长期的、稳定的、结构化的和可预测的内容逐步转向短期的、灵活的、机动的和可协商的内容。随着多元雇佣的发展,非典型雇佣员工心理契约的研究也逐渐显现。相关研究涉及劳务派遣员工、灵活雇佣员工和虚拟员工等^[33-36]。近两年,网约工的心理契约问题得到了学者们的关注。Sherman 和 Morley(2019)提出,随着平台经济的兴起,网约工心理契约已经超越传统雇佣关系,可能包括多方交换^[37];刘艳巧和王佳玮(2020)的研究表明网约车司机的心理契约对与平台合作稳定性产生影响^[38];Liu 等人对滴滴司机的研究发现,心理契约履行对其任务绩效具有正向影响^[39]。但是在已有研究之中,多数研究采用的依然是传统企业员工心理契约量表,没有针对该特殊群体开发专门的量表。综合国内外学者的观点,网约工心理契约更可能是一种交易型契约而非关系型契约,这种契约关系对于组织内部和外部环境的变化比较敏感,容易受到冲击而破裂,不过从长期来看有趋于稳定化的趋势,因此需要根据网约工的群体特征开发相应的心理契约测量工具。

综上,传统企业员工心理契约的研究已经日益丰富,但是目前对于依托数字化平台就业的网约工心理契约的内容和测量尚未引起学者们的足够重视。由于网约工与平台企业之间签订的经济契约名义上是信息合同或劳务合同,而非劳动合同,加之平台企业对于两者之间属于“合作关系”或“伙伴关系”的大量宣传,必然使得网约工对于双方责任的期望不同于传统企业员工的理解。此外,平台企业通过算法管理、顾客评价系统、弹性工作时间等对网约工的工作进行重塑,网约工的工作过程更加碎片化,心理契约的内容也会进一步转变。因此,本文结合现实管理需求和理论研究缺口,计划从个体视角出发,采用质性研究和量化研究相结合的方法,探讨平台企业网约工心理契约的内容和测量。

三、网约工心理契约内容的质性研究

本文基于心理契约的“狭义视角”,提出数字化平台企业网约工的心理契约产生于网约工对于双方责任承诺的推断,是一种个人的感知。这种感知既不同于书面经济契约,也不同于委托人或第三方的解释,它代表着网约工对自己与平台企业之间交换关系之中彼此义务的主观理解。根据心理契约的内涵,网约工心理契约应该包括“平台企业对网约工的责任”和“网约工对平台企业的责任”两项内容。课题组在深度访谈和文献回顾的基础上设计了开放式问卷,即请网约工提供“平台企业对网约工的责任”和“网约工对平台企业的责任”的描述语句。2020年10月,课题组采用便利抽样,以面对面调查的方式抽取珠三角地区的网约车司机和网约配送员为被试,从广州、深圳、珠海3地回收有效问卷112份。去掉明显回答错误语句,共获得216个“网约工责任”和276个“平台责任”的描述。题项整理工作由本文的3位作者会同3位人力资源管理学者完成。课题组成员对开放式问卷调查获得的描述语句进行汇总和初步筛选,合并描述完全相同的项目,删除有歧义或表达不清的项目,并对上述项目进行分类。在分类过程中,比对6位课题组成员的分类结果,确定分类一致的内容,对不一致的分类内容进行反复讨论并最终达成一致,并对各项目的频次进行排序。删除频次较低的项目后,课题组成员对出现频次较高的描述语句进行归类 and 命名,形成了由8个语句组成的“网约工对平台的责任”和8个语句组成的“平台对网约工的责任”。各描述语句及其频次见表1。

表1 心理契约描述语句及频次

编号	网约工责任	频次	编号	平台责任	频次
W1	完成平台派单任务	14	P1	保障基本收入	27
W2	服务态度文明规范	69	P2	提供社会保险	29
W3	工作认真负责	52	P3	派单公平、透明、合理	47
W4	遵守平台的各项管理制度	18	P4	提供额外奖励,多劳多得	34
W5	在工作过程中保证个人安全	20	P5	客观公正处理差评、超时等工作问题与纠纷	46
W6	与客户保持良好沟通	16	P6	在工作时提供支持和帮助	38
W7	着装得体,维护平台形象	14	P7	提供培训机会	20
W8	为平台提供合理化建议	13	P8	提供畅通的沟通与申诉渠道	35

四、网约工心理契约测量工具开发

为开发网约工心理契约测量工具,课题组编制由8个题项组成的“网约工对平台的责任”和8个题项组成的“平台对网约工的责任”的初始问卷。初始问卷采用自我报告法,要求网约工根据自己的理解进行填写。问卷采用李克特7点计分方法进行计分。

课题组通过问卷调查法收集数据,2021年3月在珠三角地区针对网约车司机和网约配送员发放问卷406份,回收网约工有效问卷330份,有效率为81.3%。其中,男性占比96.4%,女性占比3.6%;25岁及以下占比26.1%,26—35岁占比37.9%,36—45岁占比23%,45岁以上人员占比13%。基于样本2,对初始问卷进行项目分析和探索性因素分析。

(一) 项目分析

项目分析采用计算各个题项与量表总分之间相关的方法进行分析。分析结果显示,网约工责任量表所有项目得分与总分之间的相关性在0.688—0.868之间,均达到0.01显著水平,表明所有项目均具有较高的区分度。平台责任量表所有项目得分与总分之间的相关性在0.725—0.837之间,均达到0.01显著水平,表明所有题项具有较高的区分度。

(二) 探索性因素分析

1. 网约工责任分量表探索性因素分析。采用主成分分析法和正交旋转法,分析结果取样适当性数值KMO为0.918,Bartlett's球状检验的近似卡方值为1597.853, $P < 0.001$,表明适合做因素分析。项目删除的原则为题项在单一维度的因子载荷不应低于0.6,跨因子载荷不超过0.35,且在总体测量项目的方差解释率不低于60%。对网约工责任量表中8个题项进行多次探索性因素分析后,删除2个题项,析出1个公因子,累计解释率为69.244%。6个题项的因子载荷系数均高于0.6,在0.617—0.786之间(见表2)。6题量表的Cronbach's α 为0.911,CITC值均大于0.6。

表2 网约工责任分量表的探索性因素分析结果

项目	CITC	共同度	载荷系数
W1完成平台派单任务	0.777	0.726	0.852
W2服务态度文明规范	0.734	0.668	0.817
W3工作认真负责	0.824	0.786	0.886
W4遵守平台的各项管理制度	0.691	0.617	0.786
W5在工作过程中保证个人安全	0.730	0.667	0.817
W6与客户保持良好沟通	0.750	0.691	0.831
特征值	4.155		
解释率%	69.244		
累计%	69.244		

2. 平台责任分量表探索性因素分析。同理,对平台责任分量表进行探索性因素分析。平台责任分量表的 KMO 值为0.905, Bartlett's 球状检验的近似卡方值为1617.601, $P < 0.001$ 。多次探索性因素分析删除2个题项,析出1个公因子,累计解释率为69.828%。6个题项的因子载荷系数基本高于0.6,在0.590—0.756之间(见表3)。6题量表的 Cronbach's α 为0.913, *CITC* 值均大于0.6。

表3 平台责任分量表的探索性因素分析结果

项目	<i>CITC</i>	共同度	载荷系数
P3派单公平、透明、合理	0.796	0.753	0.868
P4提供额外奖励,多劳多得	0.719	0.653	0.808
P5客观公正处理差评、超时等工作问题与纠纷	0.799	0.756	0.870
P6在工作时提供支持和帮助	0.773	0.721	0.849
P7提供培训机会	0.674	0.590	0.768
P8提供畅通的沟通与申诉渠道	0.774	0.716	0.846
特征值	4.190		
解释率(%)	69.828		
累计(%)	69.828		

(三) 验证性因素分析

在对网约工心理契约问卷进行探索性因素分析的基础上,本文对平台企业网约工心理契约量表的平台责任分量表和网约工责任分量表的结构进行验证性因素分析。2021年5月,采用与样本2相同的流程在珠三角地区发放问卷297份,回收网约工有效问卷270份,有效率为91%。其中,男性占比98.1%,女性占比1.9%;25岁及以下人员占比13%,26—35岁人员占比29.6%,36—45岁人员占比46.3%,45岁以上人员占比11.1%。

基于样本3的结构方程模型(AMOS 21.0)结果表明,网约工责任量表的 *RMSEA* 值为0.101,通过分析 MI 系数及题项内容,删除题项 W1,并再次进行验证。结果显示,该单维度测量模型具有很好的拟合度,其中 $\chi^2 = 9.264$, $\chi^2/df = 0.853$, *RMSEA* = 0.056, *RMR* = 0.010, *CFI* = 0.996, *NFI* = 0.992, *RFI* = 0.985。模型拟合指数均符合相关要求。单维度题项的因子载荷在0.853到0.903之间;平台责任量表的 *RMSEA* 值为0.091,通过分析 MI 系数及题项内容,删除题项 P7,并再次进行验证。结果显示,该单维度测量模型具有很好的拟合度,其中 $\chi^2 = 1.059$, $\chi^2/df = 0.212$, *RMSEA* = 0.000, *RMR* = 0.006, *CFI* = 1.000, *NFI* = 0.999, *RFI* = 0.998。模型拟合指数均符合相关要求。单维度题项的因子载荷在0.754到0.899之间。验证性因素分析结果见表4。

表4 网约工心理契约量表模型的拟合度指标

	χ^2	χ^2/df	<i>RMSEA</i>	<i>RMR</i>	<i>CFI</i>	<i>NFI</i>	<i>RFI</i>
网约工责任量表	9.264	0.853	0.056	0.010	0.996	0.992	0.985
平台责任量表	1.059	0.212	0.000	0.006	1.000	0.999	0.998

通过上述质性研究、探索性因素分析和验证性因素分析,本文得到由网约工责任和平台责任两个分量表构成的网约工心理契约量表。两个分量表都是单维度量表,分别由5个题项组成。其中,网约工责任内容有遵守制度、工作认真、服务规范、工作安全、客户沟通等;平台责任内容有派单公平、工作支持、额外奖励、客观评价、申诉渠道等。

上述结果支持了我们的研究假设,即网约工心理契约的内容和结构发生了变化。在传统企业之中,员工不但看重与企业之间的经济交换,还看重双方的情感交换,期望彼此承担更多的责任,建立更为稳定长

期的交换关系。因此传统企业员工的心理契约既可能表现为交易、关系并重的二维结构,也可能表现为交易、关系、发展或人际并重的三维结构。然而,在平台经济中,网约工的心理契约环境发展了变化。由于平台商业模式、经济契约属性、平台企业宣传、网约工择业动机等众多因素的影响,网约工对其与平台企业的责任感知和期望由传统的二维结构、三维结构转向了单一的交易维度。虽然与书面经济契约相比,网约工心理契约的内容更为丰富,部分内容超越了合作契约,指向雇佣关系,但是其内容还是仅仅侧重强调交易的规范性,即强调交易的等价交换,是重短期而非长期关系的责任期望。

五、网约工心理契约对服务绩效的影响验证

以往研究已经证实心理契约对员工工作绩效的正向影响,本文进一步验证网约工心理契约对其服务绩效的影响,以此检验网约工心理契约量表的效标关联效度和预测作用。

(一) 假设提出

网约工是利用数字化平台提供服务的新就业形态劳动者,其工作绩效优劣主要表现为服务绩效的高低。服务绩效是反映服务质量的重要指标,是个体为满足大众需要、兴趣而提供服务和帮助的行为表现^[40]。个体的服务绩效对于顾客服务质量感知、顾客满意、顾客忠诚等具有显著影响,并最终影响组织绩效。服务绩效不但受到服务氛围、领导行为、顾客行为等情境因素的影响^[41-45],更加会受到工作者自身的知识、技能和态度的影响^[46]。其中,态度是影响工作者服务绩效的核心要素。相关研究表明,心理契约对个体的工作绩效具有显著正向影响^[47-48]。

在平台企业和网约工的责任期望调整过程中,平台企业运用一定的激励手段满足网约工的心理需求,网约工则以一定的工作绩效作出回报。根据上文的分析,网约工对自身与数字化平台企业之间的责任感知为单一维度,主要表现为规范交易型期望。根据社会交换理论,当网约工感知平台为自身承担更多的责任时,会以更积极的态度和行为来回报平台,从而产生更高的绩效水平。同理,当网约工感知自身应该对平台承担更多的责任时,他会按照平台的规范和要求提高自身的服务水平。由此本文提出:网约工的心理契约对其服务绩效具有显著的正向影响。

(二) 方法与测量

本文采用样本3收集的数据进行实证分析。网约工心理契约的测量采用本研究自行开发的量表。为检验网约工心理契约量表的可靠性,本研究采用 Cronbach's α 指标判断量表的内部一致性。网约工责任分量表的 $\alpha = 0.943$,平台责任分量表的 $\alpha = 0.924$,均高于0.9,说明问卷具有较高的内部一致性,信度较好。

服务绩效的测量采用 Liao 和 Chuang(2004)开发的餐饮业服务绩效量表并根据网约工的工作特点进行修订^[40]。量表共7个题项,样题如“我总是能友好地对待顾客,并为他们提供帮助”。量表采用李克特7点计分方法(1 = “完全不符合”,7 = “完全符合”)进行计分,要求被试对近一周的服务绩效进行自我报告。在本研究中,服务绩效量表的 Cronbach's $\alpha = 0.959$ 。

(三) 结果分析

本文采用 SPSS 21 进行描述性统计和相关分析,结果见表5。平台责任与服务绩效($r = 0.704, p < 0.01$)、网约工责任与服务绩效($r = 0.773, p < 0.01$)均呈显著正相关关系。

表5 网约工心理契约与服务绩效的相关性

变量	均值	标准差	平台责任	网约工责任
平台责任	6.271	0.939	1	
网约工责任	6.476	0.838	0.857**	1
服务绩效	6.386	0.890	0.704**	0.773**

注:**表示在0.01显著性水平下显著

本文采用线性回归方程进行结果检验,结果见表6。以网约工心理契约为自变量,以服务绩效为因变量,构建回归模型。将性别、年龄、学历、每天平均工作时长等控制变量纳入方程后进行回归分析。运算结果表明,该模型F检验显著(sig. < 0.01),拟合较好($R^2 = 0.551$,调整后 $R^2 = 0.542$)。从标准化路径来看,网约工的心理契约对服务绩效的影响显著,心理契约的标准化回归系数为0.756($p < 0.01$)。数据分析结果表明,网约工心理契约对其服务绩效具有很好的预测作用。

表6 网约工心理契约与服务绩效的回归分析

Beta	R^2	调整后 R^2	F	sig.
0.756	0.551	0.542	64.684	0.000

六、结论与讨论

(一) 研究结论

本文得出以下研究结论:(1)通过质性研究和量化研究相结合的方法,探索数字化平台企业网约工心理契约的内容。网约工心理契约的内容包含平台责任和网约工责任。其中,平台责任主要是保证交易流程和结果公平规范,具体为派单公平、工作支持、额外奖励、客观评价、申诉渠道等;网约工责任主要是保证交易和服务过程有序规范,具体为遵守制度、工作认真、服务规范、工作安全、客户沟通等。与传统组织员工心理契约的内容相比,网约工对双方责任的感知和期望较为简单,集中表现为交易期望,缺少关系期望、人际期望、发展期望等传统心理契约的责任内容,重短期交易而非长期发展。(2)开发了信效度较高的网约工心理契约测量工具。该测量工具包括两个分量表:网约工责任量表和平台责任量表。两个分量表的结构均为典型的单一维度。这一结果有悖于传统心理契约理论的发展趋势。历史上,心理契约结构的演变经历了一个从单维到二维或多维的发展趋势。即在传统企业发展过程之中,员工与企业双方的需求和期望越来越高,希望彼此承担更多的责任,建立更为长期的关系。但是,平台企业网约工心理契约的结构发生了变化,双方的期望变得更加短期和交易至上。(3)以服务绩效量表作为心理契约量表的效标关联效度,分析结果表明平台责任和网约工责任与效标显著正相关,回归分析证明心理契约对服务绩效具有预测作用。这一结果表明心理契约是联结网约工与数字化平台企业之间的心理纽带,也是影响他们态度和行为的重要变量。

(二) 研究贡献

本研究的理论意义体现在两方面。

一是界定了数字化平台企业网约工心理契约的内涵和内容,扩展和验证了心理契约理论在平台经济领域的应用研究。当前国内外有关心理契约的研究主要集中于传统组织内的正式员工,对于灵活雇佣和新就业形态劳动者心理契约的研究尚不多见,网约工的心理契约研究更是鲜有涉及。本研究分析平台企业网约工心理契约的内容,为后续平台企业网约工的态度和行为研究提供借鉴。

二是为网约工态度行为的实证研究提供了心理契约测量工具。平台经济颠覆了传统组织理论,网约工心理契约的内容和结构也发生了很大变化。本文提供的单一维度量表更加接近于网约工对于其与平台企业双方责任期望的现实情境,为后续平台企业人力资源管理研究提供了行之有效的测量量表,有助于推动平台经济下新型企业人力资源管理理论创新。

与传统企业不同,数字化平台企业是利用互联网、云计算、大数据等技术,将多方参与者联结在一起,实现供需双方需求即时匹配,达到各方收益最大化并从中盈利的新型组织^[49]。数字化平台企业实行的“去劳动关系化”的人力资源管理模式使网约工与平台企业之间的交换关系变得更加短期和临时。据此,本文的管理启示体现在两方面。

第一,平台企业必须重视对网约工心理契约的认知和管理。心理契约是平台企业与网约工双方耦合作

用的重要指标。近年来各地频繁出现的网约工“契约违背”现象和“集体罢工”事件表明:网约工与平台企业心理契约的耦合程度不足,需要引起平台企业管理者的关注。而心理契约既是联结网约工与平台企业之间的心理纽带,也是影响网约工态度和行为的重要因素。它会影响网约工的工作满意度、敬业度、工作绩效、对平台企业的情感投入以及职业认同程度,从而进一步影响平台企业的良性运营。根据网约工心理契约的内容,平台企业管理者要主动关心网约工的工作条件和心理状态,努力为其提供工作支持,减少劳动伤害,保障职业安全。平台企业要积极培育健康向上的企业文化,提升平台企业心理契约的履行水平,推动网约工共享平台企业的发展成果。

第二,政府要做好数字化平台企业的劳动用工监管工作。平台企业创新的用工模式对传统劳动关系规制带来了巨大冲击。到目前为止,各国都没有制定出相应的法律规范对平台企业与网约工的关系进行清晰的界定^[50]。政府在监管过程中也陷入两难境地:既要保护劳动者权益,又要促进共享经济发展,如何平衡两者的关系成为市场监管的政策难题。根据网约工心理契约的内容,政府要充分发挥监管职能,督促平台企业履行企业的雇主责任和社会责任。有关部门要督促企业制定修订平台进入退出、订单分配、计件单价、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩等直接涉及劳动者权益的制度规则和平台算法,指导企业建立健全劳动者申诉机制,保障网约工的申诉得到及时回应和客观公正处理。在保障网约工基本劳动权益的同时,促进平台经济规范有序发展,构建社会主义和谐劳动关系。

(三) 研究局限与展望

作为探索性研究,本文存在一定的局限性:(1)质性研究中的编码方法采用的是主观性编码技术,未来研究可以采用质性分析软件对文本进行分析,使研究结果更加严谨;(2)网约工样本仅选取了比较有代表性的网约车司机和网约配送员,未来可以进一步拓展到网络直播、网络培训、网约家政等其他网约工群体;(3)未来在本研究基础上,可以开展网约工心理契约的前因变量和结果变量研究,还可以将数字化平台企业用户纳入其中,进行多方心理契约内容与测量的探索性研究。

参考文献:

- [1]黄再胜.网络平台劳动的合约特征、实践挑战与治理路径[J].外国经济与管理,2019(7):99-111,136.
- [2]MEIJERINK J, KEEGAN A. Conceptualizing human resource management in the gig economy toward a platform ecosystem perspective[J]. Journal of Managerial Psychology, 2019, 34(4): 214-232.
- [3]吴清军,杨伟国.共享经济与平台人力资本管理体系——对劳动力资源与平台工作的再认识[J].中国人力资源开发,2018(6):101-108.
- [4]STEWART A, STANFORD J. Regulating work in the gig economy: what are the options? [J]. The Economic and Labour Relations Review, 2017, 28(3): 420-437.
- [5]肖红军,阳镇.平台企业社会责任:逻辑起点与实践范式[J].经济管理,2020(4):37-53.
- [6]刘善仕,裴嘉良,钟楚燕.平台工作自主吗?在线劳动平台算法管理对工作自主性的影响[J].外国经济与管理,2021(2):51-67.
- [7]王琦,吴清军,杨伟国.平台企业劳动用工性质研究:基于P网约车平台的案例[J].中国人力资源开发,2018(8):96-104.
- [8]KAINE S, JOSSERAND E. The organisation and experience of work in the gig economy [J]. Journal of Industrial Relations, 2019, 61(4): 479-501.
- [9]常凯,郑小静.雇佣关系还是合作关系?——互联网经济中用工关系性质辨析[J].中国人民大学学报,2019(2):78-88.
- [10]袁文全,徐新鹏.共享经济视阈下隐蔽雇佣关系的法律规制[J].政法论坛,2018(1):120-130.
- [11]ROGERS B. Employment rights in the platform economy: getting back to basics [J]. Social Science Electronic Publishing, 2016, 10(2): 479-520.
- [12]ALOISI A. Commoditized workers: case study research on labor law issues arising from a set of “On-Demand/Gig Economy” platforms [J]. Comparative Labor Law & Policy Journal, 2016, 37(3): 653-690.

- [13] BROWN G E. An Uber dilemma: employees and independent contractors in the sharing economy[J]. *Labor and Employment Law*, 2016, 75(15): 15-43.
- [14] 彭倩文, 曹大友. 是劳动关系还是劳务关系? ——以滴滴出行为例解析中国情境下互联网约租车平台的雇佣关系[J]. *中国人力资源开发*, 2016(2): 93-97.
- [15] 吴丽萍. “互联网+背景下专车用工模式”劳动关系的认定[J]. *经济论坛*, 2016(5): 148-151.
- [16] 于莹. 共享经济用工关系的认定及其法律规制——以认识当前“共享经济”的语域为起点[J]. *华东政法大学学报*, 2018(3): 49-60.
- [17] 王天玉. 数字化平台用工的合同定性及法律适用[J]. *法学*, 2019(10): 165-181.
- [18] 吴清军, 张艺园, 周广肃. 数字化平台用工与劳动政策未来发展趋势——以劳动者身份判定为基础的分析[J]. *中国行政管理*, 2019(4): 116-123.
- [19] 艾琳. 平台从业者职业伤害的权利保护: 现实依据、理论基础及制度设计[J]. *深圳大学学报(人文社会科学版)*, 2021(4): 98-105.
- [20] 丁晓东. 平台革命、零工经济与劳动法的新思维[J]. *环球法律评论*, 2018(4): 87-98.
- [21] 任洲鸿, 王月霞. 共享经济下劳动关系的政治经济学分析——以滴滴司机与共享平台的劳动关系为例[J]. *当代经济研究*, 2019(3): 5-12, 113.
- [22] 吴清军, 李贞. 分享经济下的劳动控制与工作自主性——关于网约车司机工作的混合研究[J]. *社会学研究*, 2018(4): 137-162, 245.
- [23] WOOD A J, GRAHAM M, LEHDONVIRT V. Networked but commodified: the (dis) embeddedness of digital labour in the gig economy[J]. *Sociology*, 2019, 53(5): 931-950.
- [24] 赵璐, 刘能. 超视距管理下的“男性责任”劳动——基于O2O技术影响的外卖行业用工模式研究[J]. *社会学评论*, 2018(7): 26-37.
- [25] 杜鹃, 张锋, 刘上, 等. 从有产者游戏到互联网劳工——一项关于共享经济与劳动形式变迁的定性研究[J]. *社会学评论*, 2018(6): 39-49.
- [26] COYLE-SHAPIRO A M, COSTA S P, DODEN W, et al. Psychological contracts: past, present, and future[J]. *Annual Review of Organizational Psychology & Organizational Behavior*, 2019, 6(1): 1-25.
- [27] 李原, 孙健敏. 雇佣关系中的心理契约: 从组织与员工双重视角下考察契约中“组织责任”的认知差异[J]. *管理世界*, 2006(11): 101-110.
- [28] 魏峰, 张文贤. 国外心理契约理论研究的新进展[J]. *外国经济与管理*, 2004(2): 12-16.
- [29] ROBINSON S L, KRAATZ M, ROUSSEAU D. Changing obligations and the psychological contract: a longitudinal study[J]. *Academy of Management Journal*, 1994, 37(11): 137-182.
- [30] ROBINSON S L, MORRISON E W. Development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2000, 21(5): 525-546.
- [31] 李原, 郭德俊. 组织中的心理契约[J]. *心理科学进展*, 2002(1): 73-80.
- [32] 朱晓妹, 王重鸣. 中国背景下知识型员工的心理契约结构研究[J]. *科学学研究*, 2005(2): 118-122.
- [33] GUEST D. Flexible employment contracts, the psychological contract and employee outcomes: an analysis and review of the evidence[J]. *International Journal of Management Reviews*, 2010, 5(1): 1-19.
- [34] LEE G L, ZAIDMAN N, VANDIJK D. Career self-management perceptions reflected in the psychological contract of virtual employees: a qualitative and quantitative analysis[J]. *Career Development International*, 2020, 26(6): 786-805.
- [35] DUAN W H, ZHANG G C, ZHU Z C, et al. Psychological contract differences for different groups of employees: big data analysis from China[J]. *Information Systems and E-business Management*, 2020, 18(4): 871-889.
- [36] KUTAULA S, GILLANI A, BUDHWAR P S. An analysis of employment relationships in Asia using psychological contract theory: a review and research agenda[J]. *Human Resource Management Review*, DOI:10.1016/j.hmr.2019.100707.
- [37] SHERMAN U P, MORLEY M J. What do we measure and how do we elicit it? The case for the use of repertory grid technique in multi-party psychological contract research[J]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2019(2): 230-242.

- [38]刘艳巧,王佳玮.心理契约对员工与平台企业合作稳定性的影响——以滴滴出行为例[J].企业经济,2020(11):45-52.
- [39]LIU W,HE C,Y JIANG Y,et al. Effect of gig workers' psychological contract fulfillment on their task performance in a sharing economy:a perspective from the mediation of organizational identification and the moderation of length of service[J]. International Journal of Environmental Research and Public Health,DOI:10.3390/ijerph17072208.
- [40]LIAO H,CHUANG A. Multilevel investigation of factors influences employee service performance and customer outcomes[J]. Academy of Management Journal,2004,47(1):41-58.
- [41]CONNELL J. Contemporary medical tourism:conceptualisation,culture and commodification[J]. Tourism Management,2013,34(1):1-13.
- [42]SHORE L M,MARTIN H J. Satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions[J]. Human Relations,1989,42(7):625-638.
- [43]刘洪深,杨智,黄智慧.顾客组织社会化对服务绩效的影响机制研究——基于顾客和员工双重视角[J].财经理论与实践,2021(4):110-115.
- [44]许灏颖,王震.服务型领导对下属服务绩效的影响:顾客导向和领导认同的作用[J].心理科学,2016(6):1466-1472.
- [45]单云昭,侯楠.志同道合,绩效更优:领导一下属公共服务动机一致性、工作投入与服务绩效[J].中国人力资源开发,2019(2):35-46.
- [46]张平,刘伟民.公共服务动机如何影响工作绩效:促进还是干扰?——来自元分析的证据[J].东北大学学报(社会科学版),2020(4):47-56.
- [47]TURNLEY W H,BOLINO M C,LESTER S W. The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors[J]. Journal of Management,2003,29(2):187-206.
- [48]RUOKOLAINEN M,MAUNO S,DIEHL M. Patterns of psychological contract and their relationships to employee well-being and in-role performance at work:longitudinal evidence from university employees[J]. The International Journal of Human Resource Management,2018,29(19):1-24.
- [49]徐嘉徽.共享服务平台双边用户价值共创过程及影响因素研究[D].长春:吉林大学管理学院,2019.
- [50]冯向楠,詹婧.人工智能时代数字化平台劳动过程研究——以平台外卖骑手为例[J].社会发展研究,2019(3):61-83.



(责任编辑 束顺民)