

互联网平台从业者工作风险识别体系的构建

——基于扎根理论的探索性研究

陈微波, 王凯旋, 王斐霖

(山东大学管理学院, 山东 济南 250100)

摘 要:在共享经济背景下, 互联网平台从业者的工作风险问题日益突出, 研究平台从业者工作风险问题对构建和谐劳动关系具有重要意义。本文选取技能低、经济附属性高的平台从业者作为研究对象, 基于扎根理论分析该类平台从业者工作时面临的风险, 并尝试构建工作风险的识别体系。研究结果发现, 技能低、经济附属性高的平台从业者面临三类工作风险: 平台就业特征风险、平台管理制度风险和宏观政策风险, 且三种风险之间存在相互影响的关系。本文结论从工作风险角度丰富了平台就业工作模式的理论研究, 并为平台就业治理机制的构建奠定了基础。

关键词:平台就业; 平台从业者; 工作风险; 扎根理论

中图分类号: C939

文献标识码: A

文章编号: 1004-4892(2019)11-0080-11

一、引 言

在共享经济背景下, 伴随着移动互联网的发展, 以工作灵活性为诉求, 具有契约虚拟化、时间灵活化、雇佣关系多重化、职业生涯碎片化特征^[1]的新工作模式开始产生, 这将会对传统的劳动关系形态产生诸多影响, 其中, 伴随着平台企业从业人员与平台之间争议的不断增多, 实践中涌现出不少焦点性案例和劳资冲突事件, 如美国发生的广受瞩目的 Uber 案和我国“e 代驾”“易快行”等平台企业与其从业人员之间发生的劳动争议案例^[2], 在这些焦点性案例和劳资冲突事件背后隐藏着一个不容忽视的问题: 新的工作模式将会给平台企业从业人员带来一些工作风险, 如果对这些工作风险不加以有效识别与控制, 风险会转化为劳资争议与冲突。其实, 早在共享经济勃兴之初, 就有研究者注意到新经济形态可能对从业人员产生负面影响, 如 Lobel 指出: 由于缺乏必要的监管和控制, 平台型企业的大量出现将会导致员工工作安全性降低和员工权利受损害等问题^[3]。在我国, 徐新鹏等提出在共享经济背景下, 劳动者可能受到工作的不可预测性程度提高、缺乏社会保险覆盖、法律保护制度滞后等情况的冲击^[4]。目前虽然已有研究者认识到相对于前共享经济时代, 在共享经济背景下平台从业人员可能面临许多新的风险形态, 但是对于这些风险形态, 学术界尚缺乏系统深入的研究。有鉴于此, 本文尝试以网约车平台和外卖送餐平台中兼具技能低、经济附属性高特点的从业人群为研究对象, 采用扎根理论探索平台从业人员在工作中会面临哪些特有的风险?

收稿日期: 2019-04-10

基金项目: 国家社科基金一般项目(17BGL101); 山东省社科规划研究项目(16CGLJ12); 山东大学人文社科青年团队项目(IFYT18019)

作者简介: 陈微波(1972-), 男, 广东普宁人, 山东大学管理学院副教授, 博士; 王凯旋(1994-), 女, 山东日照人, 山东大学管理学院硕士生; 王斐霖(1996-), 女, 四川南充人, 山东大学管理学院硕士生。

各种风险之间是否存在相互作用?通过对以上问题的研究,可初步识别并构建平台从业人员的工作风险体系,深化对其工作风险内涵的认识,且未来能进一步探讨互联网平台从业人员的工作风险感知与工作动机、工作行为之间的关系等相关问题。

二、文献回顾

当前,技术发展、全球化与社会人口统计变化之间的复杂影响加速了经济结构上的变化,随之导致新的工作环境以及新型雇佣模式的出现^[5]。著名社会学家贝克在《风险社会》中解释了这种新型雇佣模式形成的原因:技术变迁的浪潮将使传统工业社会中标准化的充分就业系统逐渐演变成一种灵活多元、具有风险的不充分就业形式的新体系^[6]。从互联网平台的用工特征来分析,在共享经济背景下所出现的新型用工模式实质上就是一种由技术变迁所导致的、由前共享经济时代的非典型雇佣发展演变而来的新型雇佣形态,这将带来更多的身心健康与就业安全风险。

(一)非典型雇佣及其工作风险

1985年,Freedman首次提出非典型雇佣的概念,将其看作企业临时解决用工需求的一种人力资源管理方法。在此基础上,Polivka和Nardone提出了临时雇佣(contingent employment)的概念,即“某一工作,劳动者与企业之间不存在隐性或显性的长期雇佣关系,或是最低工作时间可以随意调整”^[7]。在临时雇佣概念提出之后,随着自我雇佣、劳务派遣、短期员工等多种用工形式的出现,非典型雇佣的概念不断更新与覆盖^[8],与典型雇佣相比较,非典型雇佣存在劳动关系的从属性减弱、劳动关系趋于多元化、劳动关系的非连续性与短期性特点突出等特征^[9]。还有学者将劳动关系的“三分”:即劳动关系与工作场所分离、劳动关系与持续性工作分离、劳动关系中雇佣与使用分离作为非典型雇佣的主要特征^[10]。从非典型雇佣所具有的这些特征来看,员工事实上是以工作中的自由来换取了新的束缚和物质上的不安全感,从而形成一种带有风险的不充分就业方式^[6]。

与典型雇佣相比,非典型雇佣对员工而言存在特定的工作风险。目前,大多数的非典型雇佣研究集中于劳动者非标准从业的弊端及其权益保障。很多学者将兼职工作认定为较差就业质量的评价指标,非典型工作与低工资、无健康保险、无退休金^[11]、较少职业晋升^[12]、低社会地位和低工作安全感^[13]等存在正相关关系,相对于典型雇佣,非典型雇佣的从业人员有更大概率患抑郁、自杀倾向等精神健康疾病以及面临工伤、职业病的风险^{[14][15]}。同时,非典型雇佣中的员工所面临的风险还体现在其非标准特征易受劳动力市场、政府、企业等多方面因素的综合影响,首先,非典型雇佣中的非标准特征如低工资,会受到劳动力市场流动性的影响^[16],当经济危机爆发时,失业和劳动权益受损风险更高^[17];其次,国家政策、相关劳动法律能够直接影响劳动者,也能够通过限制企业行为间接影响劳动者,如美国规定了非典型用工的相对最低薪酬、兼职工作的最高时长等^[12];最后,企业的组织架构、雇佣系统会影响非典型用工的使用^[16],例如Lautsch通过案例探讨了不同的管理模式对非典型员工工作报酬、福利、公平感知等产生的影响^[18]。由上述非典型雇佣所具有的工作风险可以看出,雇佣的灵活性与雇佣的安全性是一对永恒的矛盾,雇佣灵活性的提升必然带来雇佣安全性的降低,在共享经济背景下,当这种雇佣关系形态植入“技术控制”的基因之后,工作风险又呈现出扩大化倾向。

(二)互联网平台从业人员的工作风险

在互联网技术高速发展的共享经济背景下,非典型雇佣的从业人群在其固有的从业风险的基础上,又增加了由“技术控制”所衍生的新内容。如Upadhyia提出新泰勒主义(Neo-Taylorism)的观点,该观点特指对互联网产业链底端的管理与控制,企业借助于信息技术能够形成对劳动者“信

息监狱式”的时时监控^[19]。与之类似,我国学者邱林川也提出“网络劳工”的概念,认为在新型网络社会劳动者可能会面临在传统社会中所不曾遇到的新问题^[20]。围绕这些新问题,有学者将其总结为互联网平台工作所具有的数据化特征有可能导致雇佣关系模糊化、劳动力市场的两极分化、劳动者报酬过低、工作与生活的界限模糊、职业健康等一系列问题^[21]。在平台企业掌握技术控制权的背景下,劳动者在劳资双方博弈中的地位更为不利,劳动者工作生活的不稳定风险增大,劳动争议变得更加复杂化^[22]。随着对互联网平台从业者工作风险认识的不断深入,国外有学者进一步提出了这些从业者所面临的具体风险形态,如 Bajwa 认为,平台工作的风险主要包含:由职业而产生的伤害、由工作不稳定而产生的伤害以及由平台的工作性质所产生的伤害^[23]。

综上所述,一些研究者注意到了雇佣模式变迁和技术发展可能导致的工作风险问题,并初步总结了这些风险的表现形式,但是对工作风险的进一步细致分类、各工作风险之间的影响关系等问题,已有文献并未涉及,因此,本文将通过扎根理论分析资料,尝试建立并阐释平台从业者的工作风险体系,以深化该领域的研究。

三、研究设计

(一)研究方法

作为一种广泛应用的质性研究方法,扎根理论主要通过对质性数据的分析来不断提炼核心概念与范畴^[24],强调从经验数据中构建理论。1990 年 Strauss 和 Corbin 将扎根理论程序化,分为开放性编码、主轴性编码和选择性编码三个阶段,每个阶段都要反复比对原始数据与构建理论之间的关系,以提炼出有关的概念和属性,直至达到概念饱和,并最终将各概念、概念与范畴以及范畴与范畴之间联系起来。

基于对文献的梳理,我们发现:第一,针对非典型雇佣的实证研究,具有研究对象分类复杂、获取有效样本难度大以及测量工具的局限性等特点^[25];第二,对于新现象,量化研究很容易在数据搜集过程中因为主观选择而忽略真正问题^[26],而扎根理论则能够有效避免量化研究只能验证理论不能产生新理论和有可能遗漏关键信息的弊端。鉴于以上两点,并考虑到针对互联网平台从业者所承担的工作风险问题,目前尚无合适的理论体系可以对其进行阐释,问题研究所具有的探索性质以及易于从个案分析中来提炼、归纳概念范畴的特点,决定了扎根理论在本研究中的适用性。

(二)研究对象的选择

本研究按照理论抽样的方法来抽取研究对象,选择的目标群体是兼具低技能、经济附属性高特点的平台从业者。按照该标准,本研究选取网约车快车司机(不包含顺风车车主)、外卖送餐平台的骑手两大平台从业人群作为研究对象,做出这样选择的原因在于:网约车和送餐外卖平台的进入门槛较低,容易吸引大量的低技能人群从事灵活性就业,在这两类平台的从业人员中,有相当一部分人员是全职工作,他们对平台的经济依附性较高,工作风险承受能力较差。本研究样本数的确定依照理论饱和的原则来确定,即抽取的新样本不再提供新的类属或相关主题的出现^[27]。

(三)数据来源与收集

本研究主要采用三种方式收集数据:知名社交网络上的评论、半结构化访谈和研究文献资料。选择以上方式收集数据的原因在于:使用多种来源的资料有利于研究者全方位地考察问题,但其最大的优点在于相互印证,形成证据三角形^[28]。三种收集数据的方式具有不同的特点,首先,网络评论是个体观点和意见的表达,具有覆盖性广、自由公开性、可记录性等优势^[29]。经过搜索发现,关于“网约车司机的体验”“外卖员的体验”及其相关的话题多集中于知乎、天涯社区,且真实性

和有效性高,因此本研究选取了知乎、天涯社区两大社区网站,搜索“滴滴快车司机体验”“外卖骑手体验”等关键词。根据研究目的对帖子的回答进行筛选:(1)对帖子中过于简单的评论予以排除;(2)对评论与帖子主题不相关的内容予以排除;(3)对相似发帖或楼上评论者的回复予以删除。对剩下的有效评论进行分析,当多个用户发表内容相似的评论或表达相同观点时,仅抽取代表性的评论作为研究对象,边筛选边编码,直至饱和,共获得2016年1月至2019年3月间的有效评论198条。

除了网络评论,本研究还对网约车司机、外卖骑手、平台管理者进行了深入的半结构化访谈,从收集证据来源渠道的角度来看,访谈的优点主要体现在:具有针对性且能够呈现观察中的因果推断过程^[27]。访谈对象包含网约车从业人员10人,外卖员5人,平台管理者2人,受访从业者均为男性,从业地点在济南,年龄为25~45岁,受访管理者为1男1女,年龄均在30岁左右。从业者平均每次访谈时间为15分钟,管理者访谈时间均在30分钟以上。面向从业者的访谈问题包括但不限于:您觉得平台是否对您有经济控制和技术控制,程度如何?您觉得平台公司是否对您承担责任?在工作过程中,出现交通事故、客户纠纷,谁承担风险?面向管理者的访谈问题包括但不限于:公司对从业者有哪些管理办法?公司如何看待和从业者之间的关系?公司对从业者提供了哪些保障?从业者出现纠纷或事故时,公司如何处理?在访谈过程中会根据受访者提出的某些观点进行追问,以获得受访者更为真实全面的回答。

此外,本研究还以研究文献作为网络评论和半结构化访谈的补充资料来源收集数据,研究文献具有稳定、确切、时间与空间的覆盖面广、涵盖多个事件和多个场景等优点^[28]。选择文献按如下标准:(1)文献必须发表在CSCSI来源期刊或北大核心期刊上;(2)文献能够涵盖本研究对象(网约车司机与外卖骑手);(3)文献类型应当具有多元性(包括理论研究、政策研究、案例分析讨论、调查研究等)。据此,以“共享经济”“劳动关系”“人力资源管理”“互联网平台”“平台就业”“网约车”“外卖骑手”等关键词进行交叉组织检索,在中国知网上共筛选出发表于2016年2月至2019年3月的26篇文献作为数据来源。

通过上述三种渠道共收集并形成文本资料约20万字,我们在其中随机抽取3/4的文本资料进行编码并构建理论模型,剩余1/4的文本资料用作理论饱和度检验。

四、资料分析

(一)开放性编码

开放性编码是为了从原始数据中发现概念类属,确定类属的属性和维度,然后对研究的现象加以命名及范畴化。为方便后续检索,作者对不同来源的原始资料进行编号,并尽量保留原始资料中的原话:(1)对相关从业者的网络评论进行编号时,首字母N表示来源于网络评论,第二位数字表示发帖人的顺序;(2)对文献中涉及从业者现状及风险的语句进行编号时,首字母R表示来源于文献,第二位数字表示论文的次序,第三位数字表示摘录语句的排列次序;(3)对访谈资料进行编号时,首字母I表示来源于访谈,第二位数字表示受访者次序,第三位数字表示选取文本的排列次序。

经过整理共形成289条信息,其中随机抽取用于建模的信息有216条,用于检验理论饱和度的信息有73条。采用逐句编码的方式,最终得到88个初始概念,部分初始概念的分析过程见表1。

表 1 开放性编码的初始概念化分析(部分)

原始资料记录(语句编号)	初始概念
四个小时的驾驶已经让我开始腰酸背痛 N-1	疲劳(a1) 身体健康受损(a2)
路上上厕所真的好难,找到了停车也成问题,容易被罚款 N-3	违章停车被罚款(a4)
感觉和家庭彻底分开了,在外跑车完全是背井离乡 N-5	与家庭分离(a7) 缺乏工作归属感(a8)
还有一个看不起我的,觉得做这个很低贱 N-7	工作受到歧视(a10) 自我身份认知下降(a11)
告诉乘客这是单行线不能走,偏不,否则就是差评加投诉 N-12	不真实顾客评价(a18) 不真实顾客投诉(a19)
对于送餐小哥来说,每月两天假,200块钱全勤奖,但是如果休了这两天假中的任何一个半天,一丁点的全勤奖都没了,并且没有任何保险和公积金 N-115	休假半天就没有全勤奖(a49) 无社会保险(a83) 无公积金(a84)
我国社会保险缴纳方式不够灵活,设置的缴纳基数偏高,转移接续手续复杂,不适用于灵活就业人员(R-1-3)	社会保险体制无法适用于平台从业者(a86)
由于互联网平台具有共享经济的特征,所有参与者利用碎片化的时间、资源共同完成任务,分享收益,挑战劳资双方固定性从属认定 R-3-1	无法律身份(a82)
你分什么事故,只要乘客没受伤,滴滴不管,车如果自己撞到路边了,就是自己修。在滴滴的保险没用,自己的商业保险有用 I-3-4	工作意外伤害自负(a76)
你们发现没有,打车的时候首选是拼车,说实话,拼车的人是一点都不合适,你算算拼车,9块多,你给我3块钱我也带她,这都是顺路的东西,说白了就是白捡。但她拿五块多,我拿四块多,真狠! I-3-5	平台制定价格和分成比例不合理(a59)
好评多的话会有“等级奖励”(app上有显示),我这个月没有,我上月有一个差评。如果你有差评的话,你的分会低,就没有等级奖励了,这个等级奖励是,比如你有一个差评,得分低于全国多少骑手,相应地会再扣工资 I-4-3	低评分影响奖励和面临封号(a52)

由于这些初始概念较多且口语化,本文进行范畴化分析,经过对初始概念的提炼和归类得出13个范畴,详见表2。

表 2 开放性编码的范畴化分析

编号	范畴	初始概念	范畴性质
1	身体健康风险	驾驶疲劳、高峰期工作强度大、休息时间不固定、来自乘客的人身攻击、交通事故伤亡、工作环境恶劣	因工作影响,导致从业者出现疾病、伤残以及造成健康损失的风险因素
2	心理健康风险	生活单调乏味、缺乏归属感、工作受到歧视、自我身份认知下降、表层扮演、客户导致的消极情绪	因工作影响,使从业者的心理状态受到损害的风险因素
3	法律风险	违章停车、违反交通规则、非法运营	平台从业者的工作行为不符合法律规定所导致风险损失的可能性
4	成本风险	从业者提供劳动工具、从业者承担完成工作任务时劳动工具产生的全部成本、与消费者无效互动降低工作效率、顾客无故取消订单、顾客拒绝支付、等待工作机会的时间不确定	从业人员从寻找工作机会到完成工作任务中承担的所有不确定性成本
5	技术风险	系统强制开工、系统派单方向及距离不合理、系统线路规划不合理、系统预计完成时间远低于实际需要、系统判定司机违规标准不合理、人工无法修正系统判定错误	由技术原因导致的从业者权益损失的可能性
6	工作家庭冲突风险	与家庭分离、工作家庭时间冲突	由于个体有限的时间、工作压力过大等引起从业者在工作家庭角色之间出现角色冲突的可能性
7	工作机会风险	工作机会的不确定性	因市场变化、企业规章等因素导致从业者无法获得工作机会的可能性
8	激励风险	达不到公司要求会受到经济惩罚或面临封号、拒单影响奖励和面临封号、改派影响奖励和面临封号、取消订单影响奖励和面临封号、低评分影响奖励和面临封号	从业者在完成工作过程中因信息不对称、不符合平台企业的要求预期等因素导致的奖励和惩罚的不确定性
9	利益分配风险	工资低于预期、平台分配不透明、平台制定价格和分成比例不合理、平台补贴较少	由收入公平性、工资增长率等问题引发的企业与从业者矛盾,进而使从业者的利益受到损失的可能性

续表

编号	范畴	初始概念	范畴性质
10	考核风险	与消费者无效互动影响网络信用评分、结果导向考核、消费者评价决定服务质量、超时送达责任完全归于送餐员、不真实的顾客评价与投诉、评价等级设置不合理	由于考核机制不合理、评价标准不客观等导致的从业者考核得分较低的可能性
11	管理规范 性风险	平台避免与从业者认定为劳动关系、平台公司为从业者上外地的商业保险、从业者工作意外伤害自负、违章罚款自负、平台缺乏对司机的财产损失补偿机制、申诉不能被平台及时有效处理	由于平台企业管理规范性的缺失所导致的从业人员利益受到损失的可能性
12	劳动保 障风险	平台从业者无法律身份、无社会保险、无公积金、从业者没有经济能力承担现行的社保费用、社会保险体制对平台从业者的适用性低	由于现行社会保障制度无法覆盖从业者所导致的从业者权益受到损失的可能性
13	政策准 入风险	网约车新规加强了车辆准入监管、网约车新规加强了驾驶员准入监管	由于国家不确定的政策导致从业者丧失工作机会或其他损失的可能性

(二) 主轴性编码

主轴性编码是对开放性编码得到的各个概念和范畴进行归纳聚类,挖掘所得到范畴的类属及范畴间的逻辑关联。经过对开放性编码阶段得到的初始概念及13个范畴进行反复比较和深入讨论,最终得到3个主范畴。根据范畴之间的内在联系和属性,对这些范畴进行联结,结果详见表3。

表3 主轴性编码

编号	主范畴	对应范畴	关系内涵
1	平台就业 特征风险	身体健康风险	因工作强度、工作压力、工作环境等与工作相关的因素,导致从业者出现身体疾病、伤残等身体健康问题
		心理健康风险	平台从业者与客户接触的过程中,情绪劳动可能会引发从业者的消极情绪、工作不满意甚至情绪衰竭等心理问题
		成本风险	平台式就业中从业者承担寻找工作机会、完成工作任务过程中产生的一切成本,而工作机会的不确定性、与顾客的无效互动等都会降低工作效率,提高工作时间,使其承担经济成本
		技术风险	互联网技术是平台式就业的基础,技术控制、技术的不成熟会增加从业人员的工作负担以及权益受损的可能性
		工作家庭冲突风险	平台式就业打破工作时间、地点的限制,模糊了家庭和工作的界限,会造成工作家庭角色冲突
		工作机会风险	平台式就业中的工作机会受市场需求影响,且平台无解除合作关系成本,这带来从业者工作机会的不确定性
2	平台管理 制度风险	激励风险	奖励制度的合理性影响从业者奖励的可获得性和惩罚的可承担性
		利益分配风险	平台制定的价格及分成比例影响从业者获得的经济回报的合理性
		考核风险	平台设计的评价体系、评价指标的有效性与合理性会影响从业者的权益
		管理规范 性风险	平台企业的管理规范性程度对从业者的合法权益的影响
3	宏观政 策风险	法律制度风险	工作本身不受法律制度认可或在工作过程中可能发生一些违反法律法规的行为
		劳动保障风险	国家制定的社会保障制度、政策无法覆盖目前的平台就业人员,这可能使其权益受到损害。
		政策准 入风险	国家对行业运行规范的管制影响从业者的从业资格、工作行为等

将身体健康风险、心理健康风险、成本风险、技术风险、工作家庭冲突风险、工作机会风险这六个初级范畴提取为主范畴“平台就业特征风险”。平台就业特征风险是指由“平台就业”这一新的就业形态对从业者的身心健康、家庭生活、工作机会等所产生的负面影响。

将激励风险、利益分配风险、考核风险、管理规范风险这四个初级范畴提取为主范畴“平台管理制度风险”。平台管理制度风险是指平台企业的管理运作中,由于涉及平台从业者的管理制度设置不合理所导致的从业者权益损失的可能性。

将法律制度风险、劳动保障风险和政策准入风险这三个初级范畴提取为主范畴“宏观政策风险”。宏观政策风险是指由于国家政策的不确定性、社会保障政策的缺失、法律制度的空白等导致的平台从业者权益损失的可能性。

(三) 选择性编码

选择性编码是确定核心范畴并分析核心范畴与其他主范畴之间的关系,然后围绕核心范畴以“故事线”的形式说明全部现象。在选择性编码阶段经过反复比较分析获取的原始资料及提取的概念、范畴,本研究将平台从业者工作风险体系确定为核心范畴,其基本“故事线”为:低技能、经济附属性高的平台从业者的工作风险主要是指在寻找工作机会或完成工作任务过程中,由于平台工作固有特征、缺乏劳动保护及其他外界不可控因素等导致的从业者权益损失的可能性。该风险体系由平台就业特征风险、平台管理制度风险和宏观政策风险三类风险构成;从业者在平台上获得工作机会并完成工作任务的过程中要承担该平台工作所衍生的固有的就业特征风险,平台企业管理制度的不合理性和宏观政策的不确定性不仅会给从业者权益带来一定的损失可能,而且能够引发更多的平台就业特征风险;同时,由于宏观政策能够影响到企业的管理制度,宏观政策风险也能够引发平台管理制度风险。

表 4 主范畴的典型关系结构

典型关系结构	关系结构内涵	数据资料
宏观政策风险→ 平台管理制度风险	国家为了规范平台企业运营、保障平台从业者权益,会出台相关政策和规定,从而影响平台管理制度、管理行为的合规性和合法性	《网络预约出租车经营服务管理暂行办法》第18条规定:网约车平台公司应当保证提供服务的驾驶员具有合法的从业资格,按照有关法律法规规定,根据工作时长、服务频次等特点,与驾驶员签订多种形式的劳动合同或协议。R-12-7
宏观政策风险→ 平台就业特征风险	国家政策制度的制定到位与否会直接影响到平台从业者的权益保护	“网约车这份工作不确定性太大,你甚至不知道下个月政策有什么变动,随时面临失业风险”N-91
平台管理制度风险→ 平台就业特征风险	平台企业的规章制度对平台从业者工作行为产生影响和控制,相关的管理制度设置不合理和执行力度不够,会加大平台从业者的就业特征风险	“他们给我们上了外地保险,没有在北京上,外地保险在北京确实什么用都没有。在到家美食工作满一年,才有北京的社保”R-6-5

(四) 理论饱和度检验

为验证文章提取出的理论模型是否饱和,本文使用剩下的 73 条信息进行理论饱和度检验。对该文本资料进行编码分析后,并没有发现新的概念和范畴。因此认为本文的理论模型是饱和的。从整个数据分析过程来看,三种数据收集来源所得出的结论基本一致且能够相互印证。

五、平台从业者工作风险体系诠释

基于此前编码,研究已识别了技能低、经济附属性高的平台从业者的工作风险形态,并揭示了各类风险形态之间的影响关系,构建出平台从业者的工作风险体系,接下来将围绕该体系的构成及各要素之间的影响展开详细阐释。

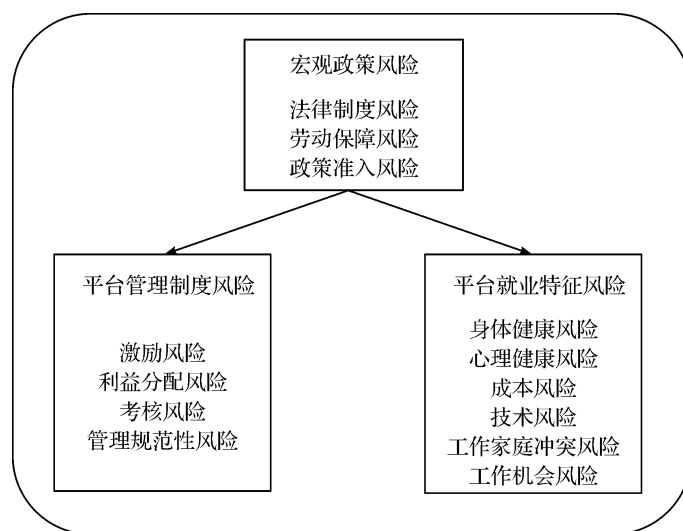


图1 平台从业者工作风险体系构成要素及其关系

（一）平台从业者工作风险体系构成解析

1. 平台就业特征风险

平台就业特征风险指由基于平台所产生的新就业模式所蕴含的风险。第一，平台从业者易患职业病，存在身体健康风险。据一项基于北京市多平台的调查资料显示，被访谈的从业者普遍反映存在路耗时间过长、休息时间不足的问题^[30]。第二，平台从业者在提供服务时会进行情绪劳动，研究表明，情绪劳动会使员工产生情绪耗竭、情绪失调等问题^[31]。此外，来自被服务者和多数社会群体对其工作的歧视，也会降低平台从业者的自我身份认知，进而损害其心理健康。第三，平台从业者的行为和服务质量受到技术系统的评价和监控，技术控制以及技术的不成熟可能会加重从业人员的负担。第四，平台从业者的收益受到服务供需平衡、时间点、天气等因素影响，工作机会不确定，存在收入稳定性下降的风险^[32]。第五，平台从业者需要自行提供劳动工具，承担等待工作机会及完成工作过程中产生的所有成本。第六，平台就业中，从业者在工作时间、地点、工作方式的选择上具备一定的自主性，这可能导致其工作与家庭生活之间的界限变得模糊^[33]。

2. 平台管理制度风险

平台企业应该如何设计有效的人力资源管理体系？该问题不仅在学界是一个全新的问题，在实务界也鲜有企业进行经验总结^[34]。面对新型的企业组织模式和迥异于传统的从业人员群体，平台企业所建立的激励制度、考核制度、利益分配制度如果不合理，将会影响到平台就业人员的权益，从而形成平台管理制度风险。

3. 宏观政策风险

宏观政策风险是由于宏观行业政策的不确定性以及相应劳动法律制度、社会保障制度的缺失所导致的风险。当某一新生业态出现时，由于制度出台的滞后性，外部环境中的制度与其不匹配是一个正常现象。当前宏观政策风险主要体现在：共享经济企业在劳动用工管理上存在法治的困境^[35]。

（二）平台从业者工作风险体系各组成要素间影响解析

管理制度风险能够引发平台从业者承担的就业特征风险。有研究表明，平台通过抢单和补贴，隐藏了由超额劳动带来的剩余价值，这不仅继承和强化了非典型雇佣的所有问题，形成从业人员社会保障水平降低的风险，而且会带来复杂的社会治理风险^[36]。

宏观政策风险能够引发平台管理制度风险。宏观政策能够以强制性规范直接干预企业的运行准

则并对企业的行为形成约束,因此,宏观政策的不确定将会传递给企业,给企业带来不确定性的预期,为其在灰色地带中制定带有推卸社会责任、寻求自身利益最大化的管理制度提供了可能。

宏观政策风险能够影响平台从业者承担的就业特征风险。这主要体现在宏观政策的完善能够改变平台从业者的从业制度环境,从而影响从业者、平台企业及社会公众对平台从业行为的认知,进而影响平台从业者所承担的就业特征风险。

根据以上分析,互联网平台从业者工作风险表现出以下三个明显区别于传统工作风险的特征:第一,强模糊性引发更多的风险。互联网平台就业在劳动关系认定、社会保障、平台规章制度合规合法等问题上比很多传统就业模式更具模糊性,强模糊性让劳资双方在争议问题上难以达成一致,从而比传统就业模式表现出更多的工作风险。第二,“技术控制”的负面效应日益凸显。技术可以强化对员工的工作控制,但也会加大员工的工作负担,在平台就业模式下,采用新技术所产生的负面效应会逐渐显现。第三,平台的就业聚集效应易引发工作风险。平台必须通过庞大的就业人群达到规模效应才能获取市场地位,从实践来看,由围绕平台聚集的大量低技能就业人群之间的抢单竞争所形成的在劳动时长、强度等方面的压力,也成为平台工作风险的重要来源。

六、结论、启示与展望

(一) 研究结论

本文的研究发现主要体现在如下两个方面:第一,本文围绕新的技术背景下所产生的新型工作形态,首次提出了互联网从业人员工作风险的概念以及工作风险识别体系构建的问题。目前,已经有学者注意到技术发展对工作关系的影响后果问题,但是现有研究仅仅是从“工作本身”探讨“工作要素、工作岗位、工作时间、工作空间、工作管理”等问题所受到的新技术影响^[37],并未将研究视角切换到从事新工作形态的个体来探讨其可能受到技术变迁影响的积极与消极后果。本研究以“工作风险”作为核心概念,从“制度-平台-个体”的三维视角系统梳理了互联网平台从业人员所面临的工作风险形态,并以此构建了工作风险体系,目的在于识别新就业群体在技术变迁背景下可能面临的权益损害,拓展深化人们对技术变迁后果的认识。第二,本研究通过扎根理论方法归纳出互联网平台从业人员面临的具体工作风险形态,并揭示了不同工作风险形态之间的影响路径。具体来说,通过开放性编码对原始资料及概念进行了多轮的比较与分析,提炼出技能低、经济附属性高的平台从业者工作风险的 13 个范畴,包括身体健康风险、心理健康风险、技术风险等;然后通过主轴性编码对各个类属进行关系联结,由此形成平台就业特征风险、平台管理制度风险、宏观政策风险 3 个主范畴,并通过选择性编码深化主范畴之间的关系,归纳出核心范畴,建立了互联网平台从业者的工作风险识别体系。该体系所包含的平台从业者承担的工作风险主要有三种:由职业特征和平台就业模式所决定的平台就业特征风险、平台管理制度设置的不合理导致的平台管理制度风险以及国家对平台式就业的相关政策缺失所导致的宏观政策风险,同时,宏观政策风险和平台管理制度风险能够直接影响到平台从业者的就业特征风险,而宏观政策风险也能够直接影响平台管理制度风险。

(二) 管理启示

第一,各方要正确认知平台从业者的工作风险。研究发现,互联网平台从业者面临多元而复杂的风险形态,这些风险不仅会影响到从业者的工作行为和工作态度,而且会直接影响到平台企业与其从业人员之间合作、信任关系的形成。包括政府、平台企业在内的各方若不能正确认识平台从业者的工作风险问题,此类问题可能会演变成劳资争议问题,而这些争议一旦转化升级为大规模的劳资冲突,将不利于平台企业的正常发展与社会稳定。

第二,平台企业要承担起风险防控的主要责任。平台企业在平台就业模式中兼具管理者与利益相关者的双重角色,为实现可持续发展,平台企业应采取措施来规避、控制从业者工作风险问题。目前已有部分平台企业通过为平台从业者购买补充商业保险、发放高温补贴等方式来控制工作风险。从未来的演进趋势来看,平台从业者的留存率是影响平台企业间的竞争力度与发展格局的重要因素,平台企业可以将“工作风险防控”作为指导思想融入其管理流程与管理制度中去,通过践行“平台主导的企业社会责任”^[38]来防控从业者的工作风险,以实现企业的良性发展。

第三,政府要完善制度来降低平台从业者的工作风险。共享经济背景下互联网平台从业者所承担的工作风险实质上是一种技术发展所带来的风险,其问题的最终解决之道有赖于相关制度的完善:如社会保险制度覆盖范围的延伸问题、法律是否承认平台从业者“雇员”身份问题、技术风险的评估与合理分配问题等。上述制度的制定与完善需要政府在兼顾平台企业与从业者双方利益的基础上统筹规划,以动态、开放的思维来应对新技术发展所带来的工作风险问题。

(三) 研究展望

随着以人工智能、大数据、云计算等新技术的产生与发展,技术对工作形态的重塑以及由此产生的工作风险必将成为人们所面临的重要问题。本文对互联网平台从业人员工作风险问题的研究可以深化人们对共享经济的全面认识,为进一步研究新技术对平台工作的影响机理以及构建针对平台工作风险的治理机制奠定基础,同时,以“平台工作”作为研究线索,本研究议题可以进一步延伸到对平台从业人员的工作特征、工作动机以及工作保护的研究,从而开辟出一个以“技术-工作”的互动关系为研究核心的新领域。

参考文献:

- [1] 纪雯雯, 赖德胜. 网络平台就业对劳动关系的影响机制与实践分析 [J]. 中国劳动关系学院学报, 2016, 30(4): 6-16.
- [2] 刘钟泽. 网络共享经济下网约车劳动关系的确认——以“易快行、易到旅行社”案例为切入点 [J]. 法律适用, 2017, (22): 57-63.
- [3] Lobel O. The Law of the Platform [J]. Minnesota Law Review, 2016, 101(1): 87-166.
- [4] 徐新鹏, 高福霞, 张昕宇. 共享经济的冷思考——以劳动保护为视角 [J]. 理论导刊, 2016, (11): 64-67.
- [5] Bogenhold D., Klinglmair R., Kandutsch F. Solo-Self-Employment, Human Capital and Hybrid Labour in the Gig Economy [J]. Foresight and Sti Governance, 2017, 11(4): 23-32.
- [6] 乌尔里希·贝克. 风险社会 [M]. 何博闻, 译. 南京: 译林出版社, 2004: 171-176.
- [7] Polivka A. E., Nardone T. On the Definition of “Contingent Work” [J]. Monthly Labor Review, 1989, 112(12): 9-16.
- [8] Connelly C. E., Gallagher D. G. Emerging Trends in Contingent Work Research [J]. Journal of Management, 2004, 30(6): 959-983.
- [9] 王明生, 郭慧敏. 非标准劳动关系研究 [J]. 海南大学学报(人文社会科学版), 2009, 27(5): 516-521.
- [10] 董保华. 论非标准劳动关系 [J]. 学术研究, 2008, (7): 50-57.
- [11] Kalleberg A. L., Reskin B. F., Hudson K. Bad Jobs in America: Standard and Nonstandard Employment Relations and Job Quality in the United States [J]. American Sociological Review, 2000, 65(2): 256-278.
- [12] McGovern P. G., Smeaton D., Hill S. Bad Jobs in Britain: Non-Standard Employment and Job Quality [J]. Work & Occupations, 2004, 31(2): 225-249.
- [13] Bonciu F. Impact of the Sharing Economy on the Labor Market [J]. Romanian Economic Business Review, 2016, 11(2): 43-51.
- [14] Kim I. H., Muntaner C., Khang Y. H., et al. The Relationship Between Nonstandard Working and Mental Health in a Representative Sample of the South Korean Population [J]. Social Science & Medicine, 2006, 63(3): 566-574.
- [15] Lambert S. J., Haley-Lock A., Henly J. R. Schedule Flexibility in Hourly Hubs: Unanticipated Consequences and Promising Directions [J]. Community Work & Family, 2012, 15(3): 293-315.
- [16] Uzzi B., Barsness Z. I. Contingent Employment in British Establishments: Organizational Determinants of the Use of Fixed-Term Hires and Part-Time Workers [J]. Social Forces, 1998, 76(3): 967-1005.
- [17] Shaefer H. L. Nonstandard Work and Economic Crisis: What Changes Should We Expect? [J]. Journal of Poverty, 2010, 14(1): 17-32.
- [18] Lautsch B. A. Uncovering and Explaining Variance in the Features and Outcomes of Contingent Work [J]. Industrial & Labor Relations

- Review, 2002, 56(1): 23-43.
- [19] 佟新, 梁萌. 致富神话与致富神话与技术符号秩序——论我国互联网企业的劳资关系 [J]. 江苏社会科学, 2015, (1): 16-24.
- [20] 邱林川. 新型网络社会的劳工问题 [J]. 开放时代, 2009, (12): 128-139.
- [21] 周畅, 李琪. 非标准工作与体面劳动: 数据化带来的劳动问题与政府对策 [J]. 中国人力资源开发, 2017, (8): 156-166.
- [22] 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, 36(1): 119-130.
- [23] Bajwa U., Gastaldo D., Di Ruggiero E., et al. The Health of Workers in the Global Gig Economy [J]. Globalization and Health, 2018, 14(1): 124.
- [24] 凯西·卡麦兹. 建构扎根理论: 质性研究实践指南 [M]. 边国英, 译. 重庆: 重庆大学出版社, 2009: 3.
- [25] 时博, 李新建. 非典型雇佣关系实证研究困境及其本土化问题探讨 [J]. 外国经济与管理, 2008, 30(5): 28-34.
- [26] 贾旭东, 谭新辉. 经典扎根理论及其精神对中国管理研究的现实价值 [J]. 管理学报, 2010, 7(5): 656-665.
- [27] 朱丽叶·M. 科宾, 安塞尔姆·L. 施特劳斯. 质性研究的基础: 形成扎根理论的程序与方法 [M]. 朱光明, 译. 重庆: 重庆大学出版社, 2015: 159.
- [28] 罗伯特·K. 殷. 案例研究设计与方法 [M]. 周海涛主译. 重庆: 重庆大学出版社, 2004: 95-107.
- [29] 陶厚永, 李燕萍, 骆振心. 山寨模式的形成机理及其对组织创新的启示 [J]. 中国软科学, 2010, (11): 123-135.
- [30] 张成刚. 共享经济平台劳动者就业及劳动关系现状——基于北京市多平台的调查研究 [J]. 中国劳动关系学院学报, 2018, 32(3): 61-70.
- [31] Grandey A. A. When "The Show Must Go on": Surface and Deep Acting as Predictors of Emotional Exhaustion and Service Delivery [J]. Academy of Management Journal, 2003, 46(1), 86-96.
- [32] 魏益华, 谭建萍. 互联网经济中新型劳动关系的风险防范 [J]. 社会科学战线, 2018, (2): 84-90.
- [33] Lobel O. The Gig Economy & The Future of Employment and Labor Law [J]. University of San Francisco Law Review, 2017, 51(1), 51-73.
- [34] 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, 35(6): 101-108.
- [35] 唐鑑, 徐景昀. 共享经济中企业劳动用工管理研究——以专车服务企业为例 [J]. 中国工人, 2016, (1): 16-25.
- [36] 杜鹃, 张锋, 刘上, 裴逸礼. 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(3): 39-49.
- [37] 杨伟国, 张成刚, 辛茜莉. 数字经济范式与工作关系变革 [J]. 中国劳动关系学院学报, 2018, 32(5): 56-60.
- [38] 肖红军, 李先军. 工业革命与企业社会责任: 共同演化的视角 [J]. 经济与管理研究, 2017, 38(3): 101-113.

The Construction of Work Risks Identification System of the Internet Platform Workers ——Based on the Exploratory Research of Grounded Theory

CHEN Weibo, WANG Kaixuan, WANG Feilin

(School of Management, Shandong University, Jinan 250100, China)

Abstract: In the context of the sharing economy, the work risk faced by Internet platform workers has become increasingly prominent. Researching the work risk faced by platform workers is of great significance for building harmonious labor relationships. Selecting the platform workers who are low-skilled and heavily rely on platforms in economy as the research objects, this study analyzes the risks faced by the specific type of workers and tries to establish an identification system of their work risks on the basis of grounded theory. The research results show that platform workers with low skills and high economic dependency are faced with three types of work risks: platform employment characteristics risk, platform management system risk and macro policy risk, and there are mutual influences among the three risks. The results enrich the theoretical research on the new working model based on the Internet platform from the perspective of work risks, and lay a foundation for the construction of platform employment governance mechanism.

Key words: Platform Employment; Platform Workers; Work Risks; Grounded Theory

(责任编辑: 闻 毓)