

数字零工非体面工作感知与主动服务行为

阚卓凡 陈嘉茜 赵曙明

内容提要:本文基于认知评估理论,通过对460名数字零工的多期追踪调研,重点探讨数字零工非体面工作感知与主动服务行为的关系及内在机制。研究结果表明,非体面工作感知负向影响数字零工的主动服务行为,挑战性评估和工作重塑在非体面工作感知和主动服务行为之间起链式中介作用;雇佣关系氛围在非体面工作感知和挑战性评估关系中起调节作用,并且通过减弱非体面工作感知对挑战性评估的负向影响,调节挑战性评估和工作重塑在非体面工作感知与主动服务行为之间的链式中介作用。本文的研究结论不仅丰富了非体面工作感知和主动服务行为的相关研究,也可为平台管理者如何推动数字零工展现主动服务行为提供借鉴。

关键词:数字零工 非体面工作感知 认知评估 工作重塑 主动服务行为 雇佣关系氛围

中图分类号:F272.92

文献标识码:A

文章编号:1000-7636(2024)04-0076-17

一、问题提出

随着科学技术的进步和社会变革的推动,零工经济呈现出蓬勃发展的态势。越来越多的人选择从事零工工作,成为兼职工作者或灵活就业者,这种灵活性不仅为个人提供了更多选择和机会,也为整个经济体系注入了活力^[1]。目前,中国灵活就业人数已达两亿,依托互联网平台就业的零工人数约631万^[2]。数字零工的出现极大地提高了人们生活的舒适度和便捷性,对于维护社会正常运转极其重要。然而,关于数字零工的负面新闻层出不穷,社会公众对这一职业群体形成了负面评价和刻板印象,数字零工非体面特征严重。社会需要零工但又排斥零工,数字零工职业的社会必要性和非体面特征之间的矛盾凸显,已成为社会关注的热点话题。

已有研究表明,职业非体面特征会引起从业者的非体面工作感知^[3]。当外卖骑手、网约车司机等职业被公众认为具有非体面性时,数字零工通常都会产生非体面工作感知。同时,非体面工作感知会引发个体压力^[4],产生羞愧、悲伤等消极情绪^[5],降低工作意义感^[6],从而产生高离职倾向^[7-8],出现反生产行为^[6]和

收稿日期:2023-08-13;修回日期:2023-12-15

基金项目:国家自然科学基金重点项目“基于创新导向的中国企业人力资源管理模式研究”(71832007);教育部人文社会科学研究青年基金项目“中国组织情境下员工伦理建言行为的前因组态及影响效应研究”(23XJC630013)

作者简介:阚卓凡 南京大学商学院博士研究生,南京,210093;

陈嘉茜 南京大学商学院博士研究生;

赵曙明 南京大学商学院教授、博士生导师,通信作者。

作者感谢匿名审稿人的评审意见。

降低任务绩效^[9]等。主动服务行为是指一线服务员工表现出的一种自发的、长远取向的、持久的服务行为,具有自发性、前瞻性、持续性三大主动性行为的典型特征^[10-11]。在零工经济领域,主动服务行为在客户服务质量感知中发挥着重要作用^[12],是服务平台在激烈竞争中取得成功的关键^[13]。然而,在零工经济背景下,非体面工作感知与主动服务行为的关系尚不明确,而两者对数字零工的个人发展和在线平台的竞争胜利均具有重要意义。因此,有必要聚焦数字零工群体,探讨非体面工作感知和为公众付出额外劳动的主动服务行为的作用机制。

非体面工作感知源于职业的非体面特征,是非体面工作在微观个体感知层面的可操作构念。张燕和李贵卿(2017)指出,非体面工作是触发从业者压力的一个重要的压力源^[14]。当个体面临压力源时,会评估其是否影响自身福祉,明确关联性,挑战性与威胁性均是认知评估的常见结果^[15]。数字零工对平台算法控制的挑战性评估有助于改善数字零工的服务行为,并提高服务绩效水平^[16]。因此,本文选取挑战性评估作为认知评估单元,认为非体面工作感知会使个体感受到威胁且难以克服,阻碍个体目标的实现和个人发展,削弱数字零工的挑战性评估。个体对压力源的认知评估影响应对方式的选择,进而影响其行为结果^[17]。

工作重塑是一种积极、有效的压力应对策略^[18-22]。个体做出挑战性评估意味着个体将压力源视为促进个人目标和成长的机会,产生正面情绪和积极的心理认知反应,从而选择工作重塑应对压力威胁^[15,22-24]。已有研究指出,数字零工会调整工作内容(任务重塑)、改变职业认知(认知重塑)和改善工作关系(关系重塑),进行工作重塑以增强环境控制感^[16,25]。工作重塑有助于数字零工根据自身的知识、技术和能力,以及偏好和需求来调整和适应工作任务^[26],促进工作与个体匹配,从而激励数字零工展现更多的主动服务行为。据此,基于认知评估理论提出的“压力源-认知评估-应对策略-行为结果”作用机制,本文选取挑战性评估(认知评估)与工作重塑(应对策略)作为探索非体面工作感知(压力源)和主动服务行为(行为结果)之间关系的内在机制。

此外,在零工经济领域新型雇佣关系下,雇佣关系氛围呈现新的内涵。“企业+平台+个人”“平台+个人”等共享经济发展催生了新型非典型雇佣关系^[27]。雇佣关系氛围是指员工对管理者与员工关系质量的感知,这种组织氛围具有以员工为本、重视参与的特征,被视为组织有效性的重要衡量指标^[28]。数字零工较为特殊,工作过程缺少管理者的直接和在场的指导和监督,在线平台相当于一个间接的管理者,平台规则、待遇、工作分配机制,以及平台对工作者的反馈和评价等构成了数字零工的雇佣关系氛围。和谐的雇佣关系氛围表明组织能够为员工提供必要的资源支持和帮助,缓解员工的工作压力,并激发其主动行为^[29-30]。由此,本文进一步探讨雇佣关系氛围在上述关系中的调节作用,并进行相关实证检验。

综上,本文为厘清数字零工非体面工作感知影响主动服务行为提供了新视角,深入考察挑战性评估和工作重塑的中介作用以及雇佣关系氛围的调节作用,以期对相关在线平台完善数字零工工作群体的管理实践提供有效指导。

二、理论基础与研究假设

(一) 概念与理论基础

阿什福思和克赖纳(Ashforth & Kreiner, 1999)认为非体面工作起因于某种职业违反了社会公众广泛认可并接受的“正常或洁净”(clean)工作的标准,导致公众对此类职业产生偏见、歧视并形成刻板印象,并且认为非体面与工作本身或从业者个人特质无关,而是外部观察者或从业者对于职业的消极评价或感知^[3]。个

体意识到工作的非体面性质,并认为社会和其他人因此而对自身持负面态度的程度即为非体面工作感知^[6,31-32]。

非体面工作感知的产生源于职业的非体面特征,主要包括三个方面:物理层面涉及工作在危险环境下进行(如消防员、矿工)或需要接触令人厌恶的物质实体(如清洁工、屠夫);道德层面与工作违反社会道德规范(如狗仔、私人侦探)或经常使用欺骗、不文明手段(如讨债员、保险推销员)有关;社交层面则涉及工作需要接触公众认为的不良群体(如狱警、法医)或地位低下的具有仆从性的服务类职业(如司机、保姆)^[33]。零工经济中数字零工职业具有一定的非体面特征:一方面,他们的工作环境充满危险且过程具有不确定性,例如外卖骑手需要在限定时间内把产品配送至特定地址,但交通堵塞、恶劣天气等不确定性因素可能导致时间延误;另一方面,工作通常涉及为客户提供服务,具备情绪劳动的特征。此外,数字零工依托凭借算法控制的在线劳动平台,而算法控制使其劳动过程受全方位实时监控,并基于用户评价进行任务分配和绩效管理,因而零工职业还具有算法层面的非体面性^[8]。由于所从事职业具备的非体面特征,数字零工会产生非体面工作感知。本文的研究对象为依托基于位置的数字平台,向消费者提供线下服务的数字零工,包括外卖骑手、网约车司机等。本文旨在针对这一特定群体引入非体面工作感知概念并探究其作用后果。

非体面工作感知是非体面工作在微观个体感知层面的可操作构念。非体面工作会引起从业者的消极情绪、社会歧视感和污名管理压力,削弱从业者的职业认同,降低从业者的自尊水平,使个体面临潜在和实际的资源损失,这已成为从业者的一个重要压力源^[14]。认知评估理论主要用于解释个体在面对压力源时如何进行认知评估并选择应对策略,涉及认知评估和应对两个核心环节^[15]。认知评估分为初级评估和次级评估两个阶段。个体进行初级评估主要关注外界事件或情境是否以及在多大程度上会对自身福祉产生威胁,初级评估包括无关的、良性积极的和压力性的三种类型。其中,压力性评估又可细分为有害的、有威胁性的和有挑战性的。个体进行次级评估涉及对自身可用资源和应对方案可行性的评估。初级评估和次级评估并非严格的线性过程,可能会同时发生且互相影响,这种动态互动进一步增加了认知评估理论的复杂性和精细性^[34]。评估影响了个体如何应对压力源,其中的应对是指个体为管理特定的外部和/或内部需求而做出的认知和行为努力^[15,34],主要分为聚焦问题的应对(针对威胁或挑战直接采取行动)和聚焦情绪的应对(调节焦虑、紧张等负面情绪而不涉及具体行动)^[15]。在大多数情况下,如果个体认为压力源对其目标和成长有潜在的积极影响,就会进行挑战性评估并采取积极主动的应对策略;反之,如果个体认为压力源可能威胁其目标和幸福感,则会进行威胁性评估并选择消极回避的应对方式。然而,不同的应对方式又会导致不同的个体结果^[17]。基于认知评估理论所提出的“压力源-认知评估-应对策略-行为结果”完整作用链,本文将探讨非体面工作感知通过认知评估和应对策略对数字零工主动服务行为的影响机制。

(二)非体面工作感知与主动服务行为

兰克等(Rank et al.,2007)结合主动行为和服务行为两个研究领域,提出了员工主动服务行为概念,即员工表现出的一种自发的、长远取向的、持久的服务行为^[10]。作为一种典型的主动性行为,主动服务行为同样具有三大特征:(1)自发性,意味着是自发的、主动的,超出顾客或上级要求的服务行为;(2)前瞻性,是指员工基于长期导向,预测顾客未来的需求,与其他服务员工建立伙伴关系,为客户提供更好的服务;(3)持续性,表现为服务的完整性,持续跟进以完成对顾客提供服务的承诺,主动寻求客户反馈意见以确保客户满意。近年来,零工经济伴随着大数据、人工智能、物联网等数字技术的进步而蓬勃发展,主动服务行为在提升客户服务质量感知和服务平台获取竞争优势中发挥着重要作用^[12-13]。

数字零工的非体面工作感知源于零工职业的“非体面”形象,“非体面”并非源于工作本身或从业者个人特质,而是源自外部观察者或从业者对这一职业持有的消极看法或感知^[3,35]。张光磊等(2022)指出,非体面工作感知往往给从业者带来负面影响,例如引发个体压力和消极情绪,增加职业倦怠和反生产行为等^[36]。由此,本文认为数字零工非体面工作感知负向影响其主动服务行为。首先,当面对与积极自我观点相矛盾的负面反馈时,个体往往会变得痛苦、焦虑,并试图逃离这种情况^[37]。也就是说,当数字零工的劳动付出受到负面评价时,个体会试图与工作脱离,也会减少发起主动服务行为的意愿。其次,持续的非体面工作感知可能会导致个体产生职业身份认同问题^[36],使其更倾向于仅仅完成基本的工作要求,而不是提供额外的服务。再次,非体面工作感知源自社会公众的负面刻板印象^[38-40],感受到缺乏社会支持的个体更不可能主动地为他人提供额外的帮助或服务。最后,数字零工算法层面的非体面特征源自零工与用户之间基于算法的控制与被控制、评价与被评价等复杂关系,被控制感导致数字零工工作自主性下降、退缩意愿加剧^[8],从而降低了提供主动服务行为的可能性。

根据以上分析,本文提出如下假设。

假设 1:非体面工作感知负向影响主动服务行为。

(三) 挑战性评估的中介作用

认知评估理论指出,当面对压力源时,个体会判断其是否影响自身福祉,明确关联性后会权衡自己的资源和能力以进一步评估压力事件,挑战性与威胁性均是评估的常见结果^[15]。其中,挑战性评估是指个体认为压力源能够被克服并且会促进自身的工作目标实现和个人成长,意味着个体关注压力源的积极面。裴嘉良等(2021)指出,数字零工对平台算法控制的挑战性评估会促进数字零工更加努力地完善自己的服务行为,进而提高其服务绩效水平^[16]。基于此,本文选取挑战性评估作为认知评估单元。

职业的非体面特征是由社会建构而来的,它源于社会上一种主流观念,是一种负面刻板印象^[38-40]。换句话说,只要个体从事了非体面工作,他人就倾向于将其与职业相关的负面刻板印象相联系^[36]。这种社会建构性决定了个体很难利用自身的资源和能力克服非体面工作这一压力源,非体面工作感知促使个体感知到工作目标的完成和成长的可能性在逐渐降低,因此会减少对压力源的挑战性评估。此外,非体面工作感知会使从业者感知较低的职业社会形象^[41],其中更多的是低自尊感知^[42],即个体在保持积极的自我形象和被他人积极看待方面受到了威胁^[43-44],实质上是个体感知到自我价值受到了伤害,这也会导致其挑战性评估减少^[45]。

个体对压力源的认知评估会影响后续的行为结果,当个体将压力评估视为挑战时,更倾向于产生积极的行为结果。个体做出挑战性评估表明个体将压力源视为促进个人目标和成长的机会,认为自己应对压力所耗费的时间和精力会得到回报。因此,将非体面工作感知评估为挑战,有助于激励个体投入时间和精力来实现预期的积极结果^[23-24]。此外,挑战性评估往往会产生积极的体验,如兴奋、希望和渴望,这反过来可以增强个体应对压力的信心和精力^[46],以及内在动机^[47],使其更有动力采用积极主动的行为来应对具有挑战性的压力。已有实证研究表明,挑战性评估与主动性行为有关^[48]。基于压力源通过认知评估间接地影响行为结果^[48-49],本文认为非体面工作感知通过挑战性评估间接影响主动服务行为。

根据以上分析,本文提出如下假设。

假设 2:挑战性评估在非体面工作感知与主动服务行为之间起中介作用。

(四) 工作重塑的中介作用

工作重塑是指员工自发地改变其工作内容和边界,通过这种主动性行为塑造工作实践,使工作既可

以适应员工的个人知识、技术和能力,又能够满足他们的偏好和需求^[26]。然而,当员工从事被社会视为非体面的工作时,他们面临的外部负面评价与内部心理压力可能会形成一种威胁,抑制其积极尝试改变这种状况的倾向^[6]。换句话说,这种非体面工作的标签和与之相关的负面认知可能会打压员工的自主性和积极性,从而降低其改变现状的动机。当工作具有非体面特征(如与职业角色不匹配的期望、角色认同的危机和持续的工作不安全感)时,数字零工往往在应对这些情境时不得不消耗大量的情感和认知资源^[50]。这种资源的过度消耗,伴随着社会建构性的影响,会增加工作重塑的难度和复杂性^[51]。因此,本文认为非体面工作感知会对工作重塑起到抑制作用,使数字零工在工作上回避重塑工作实践。

已有研究指出,工作重塑对于增强员工工作满意度、工作绩效、工作投入、创新行为等具有积极影响^[52-54]。本文认为,工作重塑有利于激发数字零工的主动服务行为。首先,充分发挥个体主动性,使工作更加匹配自身的兴趣和能力,这将有助于数字零工更加享受工作本身,产生愉悦心情,从而有意愿提供主动服务行为^[55]。其次,调整对零工职业的认知能够提升数字零工对工作的认同水平^[51],而工作认同感是个体超出顾客或上级要求付出额外努力的前提。例如,当外卖骑手认为自己的职业是社会公众必需的、有价值的时候(如没有外卖骑手的存在,社会公众就无法享受外卖到家的便捷服务),骑手可能会特别注意客户对饮食要求的备注并与餐厅进行沟通,确保餐点满足客户的需求。最后,主动改善与他人的关系有助于增强数字零工的工作满意度和归属感,当他们能够与同事、领导或客户建立良好的关系时,他们就更可能在工作中主动分享经验、提供帮助。例如,算法管理下外卖骑手接单后,订单配送往往并不一定由接单骑手执行,骑手为提高送货效率可以互相帮忙送货,灵活宽松的任务执行方式重塑了零工之间的关系^[25]。以上这些工作重塑方式都可以使数字零工在工作中展现更多的主动服务行为。

根据以上分析,本文提出如下假设。

假设3:工作重塑在非体面工作感知与主动服务行为之间起中介作用。

(五) 挑战性评估与工作重塑的链式中介作用

根据认知评估理论,个体面对压力源时会进行认知评估,对自身可用资源和能力的评估影响了个体应对压力源的方式^[15,34],不同的应对方式体现了不同认知评估结果对个体反应的影响^[56]。工作重塑是指个体积极主动地改变所从事工作的物理、认知或社会特征的方式,个体通过这种主动性行为塑造工作实践,使之符合其兴趣和价值观^[26]。已有研究表明,工作重塑是一种积极、有效的压力应对策略^[18-22]。个体做出挑战性评估表明个体将压力源视为促进个人目标和成长的机会,预期付出的努力能够得到应有的回报,因此挑战性评估会激发个体采取积极主动的方式应对压力^[23-24]。同时,挑战性评估会使个体产生正面情绪和积极的心理认知反应,从而增强个体尝试工作重塑的信心^[15]。此外,挑战性评估会激发个体更为关注压力源的机会和应对收益,强调的是潜在的成功和回报,个体可能更倾向于采取积极行动策略,避免进一步的威胁并试图获得回报,而不是消极地回避压力威胁和风险。

根据假设2和假设3预设的关系,并结合认知评估理论提出的“压力源-认知评估-应对策略-行为结果”作用机制,本文认为,数字零工面临非体面工作压力,主要来源于社会对数字零工这一角色的负面标签和歧视性偏见,这种“社会建构性”可能会使数字零工无法有效地对这种压力源进行认知评估,甚至会导致个体目标实现和成长的可能性降低,因此个体会减少对压力源的挑战性评估,进而减少工作重塑这一由下而上、自我驱动的应对策略,最终导致自发的、长远取向的、持久的主动服务行为的减少。

根据以上分析,本文提出如下假设。

假设 4:挑战性评估和工作重塑在非体面工作感知与主动服务行为之间存在链式中介作用,即非体面工作感知通过减少挑战性评估来降低工作重塑水平,从而减少主动服务行为。

(六) 雇佣关系氛围的调节作用

从雇佣视角看,在线平台对零工工作者所采取的雇佣策略为新型非典型雇佣,这是一种相较于传统雇佣适应性更强的用工策略,主要用于非全日制用工、临时雇佣等^[51,57]。在去雇主化、工作碎片化、用工安排去组织化的新趋势下^[2]，“企业+平台+个人”“平台+个人”等共享经济下的新型非典型雇佣关系更加多元化^[27]。雇佣关系氛围作为一种重要的组织氛围,指的是员工对管理者与员工关系质量的感知,反映了一种高度参与的、以员工为中心的文化,这种文化氛围能够为员工对组织提供具有附加价值的贡献创造有利的条件^[58]。雇佣关系氛围被视为组织有效性的一个重要方面,良好的雇佣关系有助于改善员工态度,增强员工组织承诺^[59],促进组织可持续发展。作为成员对组织雇佣关系的一种感知,雇佣关系氛围可以作为评估组织如何战略性和有效地管理其人力资源的关键指标^[28]。零工工作者主要依托在线劳动平台从事零工劳动,在线平台相当于一个间接的管理者,平台规则、待遇、工作分配机制,以及平台对工作者的反馈和评价等构成了零工工作者的雇佣关系氛围。已有研究表明,在这种新型雇佣关系中,零工工作设计不明确,无领导者提供指导,缺少有助于增强员工身份认同与工作意义的同事互动,零工工作者会产生严重的紧张情绪,例如对工作和个人情况的焦虑^[60]。综上所述,雇佣关系氛围对零工工作者的认知和行为具有重要影响。

当雇佣关系氛围处于高水平时,由高质量的雇佣关系所产生的组织认同可以在认知和情感上诱导员工对其工作做出积极评价^[61]。和谐的雇佣关系氛围表明组织能够为员工提供必要的资源支持,创造有利的工作条件,降低员工由于资源或能力不足而产生的焦虑感,使其更可能感知到心理安全并产生积极情绪,在缓解工作压力的同时激发主动行为^[29-30]。数字零工即使受到职业非体面特征的压力,也认为自己能够在平台的支持下克服压力并获得个人发展的机会,从而对非体面工作感知持积极态度,更多地做出挑战性评估。相反,当雇佣关系氛围处于低水平时,零工工作者可能会感到被平台忽视或不受尊重,没有足够的资源和支持来应对非体面工作感知的压力和挑战^[30],这种无助感使其减少挑战性评估。

根据以上分析,本文提出如下假设。

假设 5:雇佣关系氛围在非体面工作感知和挑战性评估关系中起调节作用,即雇佣关系氛围越强,非体面工作感知对挑战性评估的负向影响越弱。

结合假设 4 链式中介作用和假设 5 调节作用,本文进一步认为雇佣关系氛围越强,个体对非体面工作做出挑战性评估的可能性越大,因而越有可能进行工作重塑,并积极地展现出主动服务行为;反之,当雇佣关系氛围水平较低时,挑战性评估随之减少,个体以工作重塑应对压力的倾向相对减弱,会选择逃避非体面工作带来的压力而不是积极应对,进而减少主动服务行为。因此,雇佣关系氛围越强,非体面工作感知通过挑战性评估与工作重塑影响主动服务行为的链式中介作用也就越弱。

根据以上分析,本文提出如下假设。

假设 6:雇佣关系氛围通过减弱非体面工作感知对挑战性评估的负向影响,进而调节挑战性评估和工作重塑在非体面工作感知与主动服务行为之间的链式中介作用。

综上,本文的研究模型如图 1 所示。

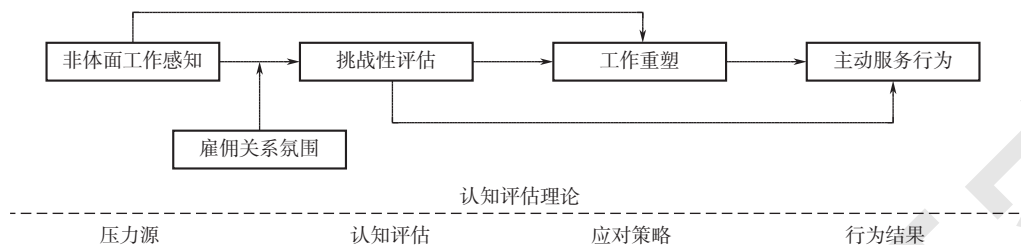


图1 研究模型

三、研究方法

(一) 研究对象与调研程序

问卷的发放与收集依托见数(Credamo)平台进行,所有数据均采用匿名收集,选择外卖行业和网约车行业的数字零工为研究对象,最终数据通过该平台识别的参与者身份进行匹配。为减少共同方法偏差的影响,分别在两个时间段向同一样本群体发放调查问卷,每次为期15天,时间间隔3周。具体信息如下:第一次调研收集样本的人口统计学信息及非体面工作感知信息,回收800份调研问卷;第二次调研收集样本的挑战性评估、工作重塑、主动服务行为与雇佣关系氛围信息,回收535份调研问卷。调研结束后,研究团队成员剔除了注意力筛选题误答、部分题项未填写、答题时间少于5分钟、作答规律明显的问卷,共获得有效问卷460份,有效问卷回收率为85.98%。其中,男性占63%,女性占37%;在年龄方面,21~40岁占比83.7%;在学历方面,高中及以下占比45.4%;69.8%为全职工作,平均日工作时间为8~10小时,平均工作年限为3~5年,平均收入为4001~5000元;82.8%未签订劳动合同。

(二) 变量测量

为了保证量表的信度和效度,本文选取了在权威期刊上已被反复验证的成熟量表。对于英文量表,严格遵循“翻译-回译”程序^[62],以确保题项描述适用于中国情境。除控制变量外,所有量表均采用李克特(Likert)7点量表进行测量(1~7表示从“非常不同意”到“非常同意”)。

(1)非体面工作感知。采用绍布勒克等(Schaubroeck et al., 2018)^[63]编制的量表,共5个题项,具体题项如“大多数人会觉得我的职业是令人恶心或丧失体面的”等。在本文中,该变量的一致性信度系数为0.912。

(2)挑战性评估。采用卡瓦诺等(Cavanaugh et al., 2000)^[64]编制的量表,共3个题项,具体题项如“努力满足我的工作要求,有助于我的个人成长和幸福”等。在本文中,该变量的一致性信度系数为0.797。

(3)工作重塑。采用利恩纳等(Leana et al., 2009)^[65]使用的量表,共6个题项,具体题项如“我会主动改变那些我认为效率不高的工作程序”等。在本文中,该变量的一致性信度系数为0.942。

(4)雇佣关系氛围。采用恩戈等(Ngo et al., 2008)^[28]编制的量表,共6个题项,具体题项如“我可以充分利用自己的知识和技能”等。在本文中,该变量的一致性信度系数为0.874。

(5)主动服务行为。采用兰克等(2007)^[10]编制的量表,共7个题项,具体题项如“我会积极寻求顾客的反馈,以确保顾客的期望已经得到满足”等。在本文中,该变量的一致性信度系数为0.854。

(6)控制变量。已有研究发现,数字零工的个体特征与工作特征均与其主动服务行为具有一定的相关

性^[55]。由此,本文从零工工作者的个体特征与工作特征两方面进行变量控制,具体包括零工工作者的性别、年龄、学历、全职/兼职、零工工作年限、日工作时间、平均月收入与劳动合同签订情况。

四、数据分析

(一) 信效度与共同方法偏差检验

为检验非体面工作感知、挑战性评估、工作重塑、雇佣关系氛围、主动服务行为 5 个主要变量测量的一致性程度,使用软件 SPSS 26.0 进行信度分析,检验结果如表 1 对角线所示。其中,内部一致性信度系数均大于等于 0.797,说明各变量信度良好。

表 1 变量均值、标准差与相关系数

变量	均值	标准差	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 性别	0.370	0.483													
2. 年龄	2.528	0.867	-0.015												
3. 学历	4.365	1.008	0.138**	-0.012											
4. 全职/兼职	1.415	0.629	-0.011	-0.056	-0.075										
5. 日工作时间	2.570	1.087	-0.037	0.031	-0.033	-0.108*									
6. 工作年限	3.235	1.526	-0.035	0.666**	0.006	-0.077	0.023								
7. 收入	4.433	1.879	0.039	-0.018	0.044	0.143**	-0.072	-0.004							
8. 是否签订劳动合同	1.172	0.378	0.010	0.022	0.081	-0.053	0.037	-0.051	0.064						
9. 非体面工作感知	4.742	1.495	-0.014	0.121**	-0.051	-0.036	-0.113*	0.168**	-0.075	0.005	0.912				
10. 挑战性评估	2.767	1.137	-0.036	-0.159**	0.035	0.258**	0.067	-0.224**	0.002	0.029	-0.354**	0.797			
11. 工作重塑	3.003	1.229	0.004	-0.146**	0.003	-0.081	-0.018	-0.220**	0.090	0.011	-0.362**	0.270**	0.942		
12. 雇佣关系氛围	5.249	1.139	0.021	0.183**	0.044	-0.157**	-0.048	0.247**	-0.007	0.026	0.480**	-0.458**	-0.386**	0.874	
13. 主动服务行为	2.325	0.761	0.046	-0.190**	0.025	0.099*	0.006	-0.239**	0.030	0.026	-0.498**	0.593**	0.562**	-0.556**	0.854

注:**表示 $P < 0.01$, *表示 $P < 0.05$; 对角线数值(加粗)为内部一致性信度系数。

为检验非体面工作感知、挑战性评估、工作重塑、雇佣关系氛围、主动服务行为 5 个主要变量的区别效度,使用软件 Mplus 8.3 进行验证性因子分析,表 2 报告了假设模型(五因子模型)与其他竞争模型的拟合指数。其中,五因子模型的拟合度指标最好且明显优于其他竞争模型($\chi^2/df = 3.339$, $RMSEA = 0.071$, $SRMR = 0.052$, $CFI = 0.929$, $TLI = 0.921$),表明 5 个主要变量之间具有良好区别效度。

表 2 验证性因子分析结果

模型	所含因子	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	SRMR	CFI	TLI
五因子	PND, CA, JC, ERC, PCS	1 048.404	314	3.339	0.071	0.052	0.929	0.921
四因子	PND, CA+JC, ERC, PCS	1 645.240	318	5.174	0.095	0.116	0.872	0.859

表2(续)

模型	所含因子	χ^2	<i>df</i>	χ^2/df	RMSEA	SRMR	CFI	TLI
三因子	<i>PND</i> , <i>CA+JC+ERC</i> , <i>PCS</i>	2 831.109	321	8.820	0.130	0.172	0.759	0.736
二因子	<i>PND</i> , <i>CA+JC+ERC+PCS</i>	3 622.091	323	11.214	0.149	0.193	0.683	0.655
单因子	<i>PND+CA+JC+ERC+PCS</i>	5 102.013	324	15.747	0.179	0.214	0.541	0.503

注:*PND*代表非体面工作感知,*CA*代表挑战性评估,*JC*代表工作重塑,*ERC*代表雇佣关系氛围,*PCS*代表主动服务行为;“+”指合并。

为检验共同方法偏差的影响,根据哈曼(Harman)单因子检测法,对非体面工作感知、挑战性评估、工作重塑、雇佣关系氛围、主动服务行为5个主要变量的所有题项进行主成分因子分析。结果显示,未旋转的主成分分析所析出的第一个因子方差解释量为38.379%,低于50%的上限值^[66],在可接受的范围内。在此基础上,本文参考威廉斯等(Williams et al., 1989)^[67]介绍的共同方法偏差检验方法,采用了增加共同方法因子的验证性因子分析再次进行检验。结果表明,共同方法因子所引起的变异量占总变异量的10.42%,低于25%的临界值。两种方法均表明本文的共同方法偏差问题并不严重。

(二)描述性统计与相关性分析

主要变量的描述性统计和相关性分析如表1所示。其中,相关性分析结果显示,非体面工作感知与挑战性评估($r=-0.354, P<0.01$)、工作重塑($r=-0.362, P<0.01$)、主动服务行为($r=-0.498, P<0.01$)的相关系数都显著为负,这为后续假设检验提供了初步支持。

(三)假设检验

1. 主效应检验

本文采用软件Mplus 8.3进行假设检验。在对性别、年龄、学历、全职/兼职、日工作时间、工作年限、收入、劳动合同签订情况进行控制后,非体面工作感知影响数字零工主动服务行为的非标准化路径系数为负且显著($b=-0.242, P<0.01$),说明非体面工作感知对数字零工主动服务行为具有负向影响,且如表3路径分析结果所示,非体面工作感知负向影响数字零工主动服务行为($b=-0.081, 95\%$ 置信区间 $[-0.137, -0.045]$),即假设1得到支持。

表3 基于自抽样法的路径分析结果

类型	作用路径	效应值	标准误	95%置信区间
直接效应	<i>PND</i> → <i>CA</i>	-0.144	0.037	$[-0.204, -0.074]$
	<i>PND</i> → <i>JC</i>	-0.250	0.044	$[-0.351, -0.183]$
	<i>CA</i> → <i>JC</i>	0.176	0.051	$[0.059, 0.261]$
	<i>CA</i> → <i>PCS</i>	0.247	0.028	$[0.191, 0.291]$
	<i>JC</i> → <i>PCS</i>	0.203	0.025	$[0.149, 0.245]$
	<i>PND</i> → <i>PCS</i>	-0.081	0.023	$[-0.137, -0.045]$
间接效应	<i>PND</i> → <i>CA</i> → <i>PCS</i>	-0.036	0.010	$[-0.058, -0.017]$
	<i>PND</i> → <i>JC</i> → <i>PCS</i>	-0.051	0.010	$[-0.074, -0.033]$
	<i>PND</i> → <i>CA</i> → <i>JC</i> → <i>PCS</i>	-0.005	0.002	$[-0.010, -0.002]$
总间接效应		-0.092	0.016	$[-0.125, -0.064]$

注:上述路径系数均为非标准化系数,后表同。

2. 链式中介效应检验

为检验链式中介效应,使用软件 Mplus 8.3 构建结构方程模型进行检验。由于多重中介模型包含链式多重中介(部分中介)、纯链式中介(完全中介)和并列中介模型三种不同的表现形式,为了验证链式中介结构,本文分别构建了研究假设提出的链式多重中介模型;删除非体面工作感知对工作重塑和主动服务行为的影响路径,建立纯链式中介模型;删除非体面工作感知对主动服务行为的影响路径、挑战性评估对工作重塑的影响路径,建立并列中介模型。由表 4 的结构方程模型拟合指数可知,与链式多重中介模型(部分中介)相比,纯链式中介模型和并列中介模型的拟合指标降低,表明本文的假设模型更能有效反映变量之间的关系。

表 4 结构方程模型拟合指数

模型	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	SRMR	CFI	TLI
链式多重中介模型(部分中介)	1 492. 458	548	2. 723	0. 060	0. 076	0. 911	0. 904
纯链式中介模型(完全中介)	1 536. 092	551	2. 788	0. 062	0. 081	0. 907	0. 900
并列中介模型	1 501. 992	549	2. 736	0. 061	0. 082	0. 910	0. 903

基于自抽样(bootstrap)法的路径分析结果如表 3、图 2 所示。其中,路径 $PND \rightarrow CA \rightarrow PCS$ 显示非体面工作感知能够通过挑战性评估负向影响主动服务行为($b = -0. 036, 95\%$ 置信区间 $[-0. 058, -0. 017]$),即假设 2 得到支持。路径 $PND \rightarrow JC \rightarrow PCS$ 显示非体面工作感知能够通过工作重塑负向影响主动服务行为($b = -0. 051, 95\%$ 置信区间 $[-0. 074, -0. 033]$),即假设 3 得到支持。路径 $PND \rightarrow CA \rightarrow JC \rightarrow PCS$ 显示,非体面工作感知能够通过挑战性评估和工作重塑的链式中介作用,对主动服务行为产生负向影响($b = -0. 005, 95\%$ 置信区间 $[-0. 010, -0. 002]$),即假设 4 得到支持。

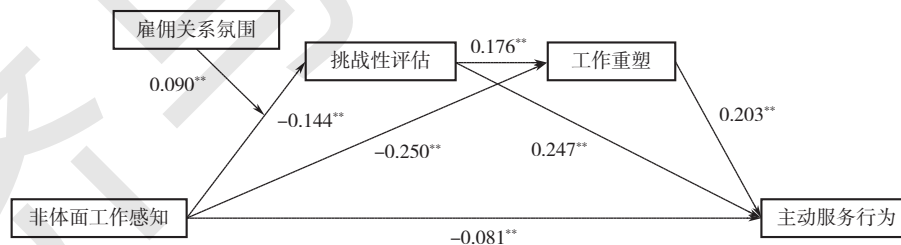


图 2 路径分析结果

3. 调节效应检验

本文将非体面工作感知和雇佣关系氛围分别进行均值中心化处理,然后将非体面工作感知、雇佣关系氛围、中心化后的非体面工作感知和雇佣关系氛围的交互项以及控制变量纳入影响数字零工挑战性评估的回归模型中,进一步探讨雇佣关系氛围的调节作用。结果显示,非体面工作感知和雇佣关系氛围的交互项正向影响挑战性评估($b = 0. 090, P < 0. 001$),假设 5 暂时得到支持。为了更加直观清晰地观察雇佣关系氛围的调节作用,本文按照加减一个标准差的方式将调节变量分为高水平($M+SD$)和低水平($M-SD$)两组,绘制调节效应图,如图 3 所示。当雇佣关系氛围较高时,非体面工作感知对挑战性评估的负向影响系数变弱但不显著($b = -0. 039, t = -0. 897, P > 0. 05$);当雇佣关系氛围较低时,非

体面工作感知负向影响数字零工的挑战性评估($b = -0.245, t = -5.068, P < 0.001$)。以上结果进一步支持了假设5。

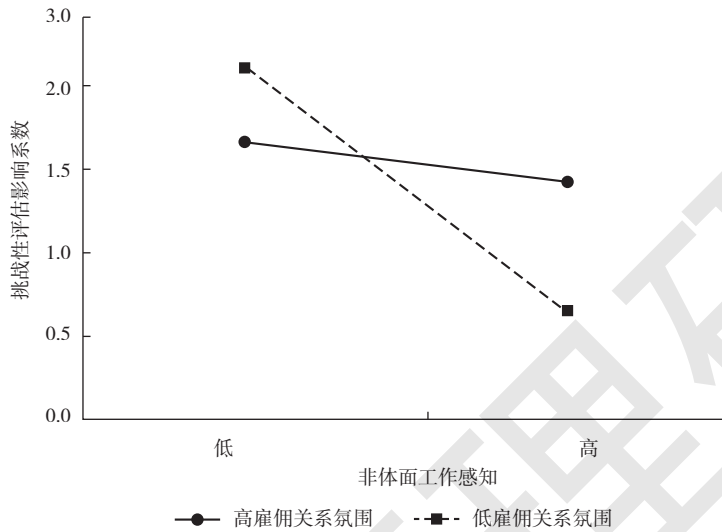


图3 雇佣关系氛围调节效应

4. 被调节的中介效应检验

借鉴爱德华兹和兰伯特(Edwards & Lambert, 2007)^[68]的研究,本文进一步检验第一阶段被调节的链式中介模型。运用软件Mplus 8.3进行5000次的自抽样,检验高雇佣关系氛围组与低雇佣关系氛围组中介效应的大小及其差异。

由表5可知,在M+SD组,非体面工作感知通过挑战性评估与工作重塑的链式中介作用影响数字零工主动服务行为的间接效应值为0.001,95%置信区间为[-0.004,0.005],包含0,说明当雇佣关系氛围较高时,非体面工作感知通过挑战性评估与工作重塑影响数字零工主动服务行为的负向链式中介作用不明显;在M-SD组,非体面工作感知通过挑战性评估与工作重塑的链式中介作用影响数字零工主动服务行为的间接效应值为-0.011,95%置信区间为[-0.022,-0.004],不包含0,说明当雇佣关系氛围较低时,非体面工作感知通过挑战性评估与工作重塑影响数字零工主动服务行为的负向链式中介作用成立。同时,高低链式中介效应的差异值为0.012,95%置信区间为[0.003,0.026],不包含0,说明雇佣关系氛围负向调节了挑战性评估与工作重塑在非体面工作感知与数字零工主动服务行为关系中的链式中介作用,即雇佣关系氛围越高,负向间接效应越弱。综上,假设6得到支持。

表5 基于自抽样的被调节的中介效应分析

链式中介变量	雇佣关系氛围	效应值	标准误	95%置信区间
挑战性评估→工作重塑	M+SD	0.001	0.002	[-0.004,0.005]
	M-SD	-0.011	0.004	[-0.022,-0.004]
	差异	0.012	0.005	[0.003,0.026]

五、结论与讨论

(一) 研究结论

本文主要得出以下结论:

第一,个体主动服务行为与非体面工作感知负相关,并且挑战性评估和工作重塑在非体面工作感知和主动服务行为之间起链式中介作用,即零工工作者非体面工作感知通过减少其挑战性评估并抑制工作重塑行为,进而导致其主动服务行为减少。

第二,雇佣关系氛围在非体面工作感知和挑战性评估关系中起调节作用,即雇佣关系氛围越强,非体面工作感知对挑战性评估的负向影响越弱。同时,雇佣关系氛围通过减弱非体面工作感知对挑战性评估的负向影响进而调节挑战性评估和工作重塑在非体面工作感知与主动服务行为之间的链式中介作用,即当雇佣关系氛围处于高水平时,链式中介的间接效应最弱。

(二) 理论贡献

第一,本文拓宽了非体面工作感知的研究背景和理论视角。首先,关于非体面工作感知的现有研究聚焦于身份管理策略,即如何做才能增强自己的身份认同感,而相关实证研究较少,并且多数研究立足于国外背景^[36],本文回应了以往学者关于非体面工作感知本土化研究的呼声^[14,36],丰富了数字经济背景下的研究实践。其次,本文创新性地非体面工作感知置于认知评估理论框架中,为理解数字零工对非体面工作感知的心理和行为反应提供了新的理论视角。

第二,本文拓展了雇佣关系氛围的最新研究领域。现有研究探讨的雇佣关系氛围主要基于传统雇佣模式(传统雇主对雇员直接控制),而“平台+个人”等共享经济下的新型非典型雇佣关系与之不同,具有组织形态平台化、边界模糊化、高灵活性等新特点^[2],由此零工经济下的雇佣关系氛围的具体内涵可能有所改变。本文将雇佣关系氛围拓展到零工经济这一新兴服务领域,丰富了雇佣关系氛围在零工经济领域的相关研究。

第三,本文探讨了非体面工作感知对主动服务行为产生负向影响的中介作用机制。首先,与“阻碍性压力-主动性行为”的已有结论相一致^[17,69],即阻碍性压力抑制员工发起主动性行为,对挑战性评估和工作重塑的中介作用进行了深入探析;其次,在认知评估理论的基础上,构建了“非体面工作感知-挑战性评估-工作重塑-主动服务行为”的完整作用链,验证了“压力源-认知评估-应对策略-行为选择”过程在解释非体面工作感知与主动服务行为之间链式作用的有效性。

第四,本文推进了主动服务行为影响机制的研究。关于个体主动服务行为影响因素的研究主要关注领导和组织氛围方面,如变革型领导、辱虐管理、主动氛围等,基于个体工作特征和工作环境视角的研究相对较少^[70]。同时,针对零工经济这一新兴服务行业,裴嘉良等(2022)探讨感知算法控制通过工作动机对主动服务行为的双重影响^[55],但之后尚未有学者探讨数字零工主动服务行为产生的原因。为此,本文以认知评估理论为基础,将非体面工作感知引入主动服务行为前因变量的研究,进一步挖掘了主动服务行为的影响因素。此外,本文回应了裴嘉良等(2022)提出的探讨零工经济背景下影响主动服务行为的具有情境特色因素^[55]的呼吁。

(三) 实践启示

数字零工对于实现社会正常运转发挥着重要作用,但由于社会负面评价和刻板印象遭受污名压力,非体面工作感知对于数字零工的工作意愿和平台发展具有负面影响^[8],亟待探讨如何削弱数字零工的非体面工作感知的负面影响。本文的实践启示主要在于以下四个方面:

第一,平台要重视对雇佣关系氛围的培育。由于雇佣关系氛围减少了非体面工作感知通过认知评估、工作重塑对主动服务行为的负面影响,良好的雇佣关系能够增加数字零工的挑战性评价,通过工作重塑主动提供额外有价值的服务。平台应该与数字零工签订稳定的劳动合同,提高其基础工资和福利待遇,确保员工能够获得客观公正的绩效评估和充足的资源支持,从而保障数字零工的长期雇佣以及主动服务行为的提供^[71]。

第二,平台应鼓励员工积极应对压力,将其视为促进自我发展的挑战。为了实现这一目标,平台可以提供各种培训和研讨会,帮助员工识别和管理日常压力,其中包括如何面对他人的负面评价和误解,以及如何将压力转化为动力。此外,平台还可以建立一个支持性的工作环境,促进员工之间伙伴关系的形成。数字零工与群体内成员进行互动有助于寻找群体内积极独特性以保护个体自尊^[72],同时伙伴之间可以相互支持和鼓励,共同面对和克服压力。

第三,平台应提倡和支持数字零工的学习和职业发展。在线教育和职业培训可以帮助数字零工提升自己的技能,使其拥有更多的资源和信心进行工作重塑,也可以通过这种方式改变公众对这个行业的刻板印象和误解,进而降低非体面工作感知。

(四) 研究局限与展望

本文仍存在一定的局限性,需在未来进一步完善。

第一,在样本来源方面,本文选取了基于位置的数字平台中的数字零工为样本,但这种单一类型的样本存在一定局限。未来研究可扩大样本来源,涵盖基于网络的数字平台,以得出更为普适的结论。

第二,在数据收集方面,虽然数据分两个时间点采集,但受限于数字零工依托在线平台所提供的服务缺少直接的人工监管,无法采集主管评价数据,仍可能存在共同方法偏差问题。未来研究可考虑采用平台终端提供的客观数据提高研究的准确性和客观性。

第三,在中介及调节的研究设计方面,基于认知评估理论框架,选取了挑战性评估作为评估单元、工作重塑作为应对单元,但其他的评估变量(如阻碍性评估)以及应对变量(如心理退缩、情绪抑制等聚焦情绪的应对)都有可能中介非体面工作感知对主动服务行为的影响。未来研究可选用不同类型的认知评估和应对策略加以完善。此外,未来研究还可进一步挖掘边界条件,例如个体特质(如韧性、自我监控)和认知(如自我效能感)等,以丰富本文的研究结论。

参考文献:

[1] 魏巍,冯喜良. 零工经济中的工作关系研究与政策优化[J]. 经济与管理研究,2020,41(9):129-144.

[2] 裴嘉良,刘善仕,蒋建武,等. 共享经济下新型非典型雇佣策略研究:基于动态能力视角[J]. 中国人力资源开发,2021,38(7):109-124.

- [3] ASHFORTH B E, KREINER G E. “How can you do it?”: Dirty work and the challenge of constructing a positive identity[J]. *Academy of Management Review*, 1999, 24(3): 413-434.
- [4] BARAN B E, ROGELBERG S G, LOPINA E C, et al. Shouldering a silent burden: the toll of dirty tasks[J]. *Human Relations*, 2012, 65(5): 597-626.
- [5] RABELO V C, MAHALINGAM R. “They really don’t want to see us”: how cleaners experience invisible ‘dirty’ work[J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2019, 113: 103-114.
- [6] SHANTZ A, BOOTH J E. Service employees and self-verification: the roles of occupational stigma consciousness and core self-evaluations[J]. *Human Relations*, 2014, 67(12): 1439-1465.
- [7] CLOUGH B A, IRELAND M J, MARCH S. Development of the SOSS-D: a scale to measure stigma of occupational stress and burnout in medical doctors[J]. *Journal of Mental Health*, 2019, 28(1): 26-33.
- [8] 魏巍, 刘贝妮, 凌亚如. 平台算法下数字零工职业污名感知对离职倾向的影响[J]. *中国人力资源开发*, 2022, 39(2): 18-30.
- [9] 周晔, 黄旭, 欧阳侃. 主动抑或回避: 职业污名、自我评价和任务绩效[J]. *外国经济与管理*, 2020, 42(8): 50-67.
- [10] RANK J, CARSTEN J M, UNGER J M, et al. Proactive customer service performance: relationships with individual, task, and leadership variables[J]. *Human Performance*, 2007, 20(4): 363-390.
- [11] 王新新, 高俊, 冯林燕, 等. 弱主动服务行为的概念、影响及机制研究[J]. *管理世界*, 2021, 37(1): 150-169.
- [12] CHEN M Y, LYU Y J, LI Y, et al. The impact of high-commitment HR practices on hotel employees’ proactive customer service performance[J]. *Cornell Hospitality Quarterly*, 2017, 58(1): 94-107.
- [13] RAUB S, LIAO H. Doing the right thing without being told: joint effects of initiative climate and general self-efficacy on employee proactive customer service performance[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2012, 97(3): 651-667.
- [14] 张燕, 李贵卿. “肮脏”工作: 概念、测量以及对从业者的影响[J]. *外国经济与管理*, 2017, 39(10): 86-101.
- [15] LAZARUS S, FOLKMAN S. *Stress, appraisal, and coping*[M]. New York: Springer, 1984.
- [16] 裴嘉良, 刘善仕, 崔勤, 等. 零工工作者感知算法控制: 概念化、测量与服务绩效影响验证[J]. *南开管理评论*, 2021, 24(6): 14-27.
- [17] 姜福斌, 王震. 压力认知评价理论在管理心理学中的应用: 场景、方式与迷思[J]. *心理科学进展*, 2022, 30(12): 2825-2845.
- [18] 周湾湾, 古茜茜, 李伟丽, 等. 工作重塑何以成为员工应对辱虐管理的手段? 基于压力认知评估的理论视角[J]. *中国人力资源开发*, 2023, 40(4): 21-34.
- [19] ZHANG F F, PARKER S K. Reducing demands or optimizing demands? Effects of cognitive appraisal and autonomy on job crafting to change one’s work demands[J]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2022, 31(5): 641-654.
- [20] CHEN L, TANG K X. Adapting to frequent changes: the roles of job crafting and personal needs[J]. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 2022, 58(3): 417-441.
- [21] 刘淑楨, 叶龙, 郭名. 工作不安全感如何成为创新行为的助推力——基于压力认知评价理论的研究[J]. *经济管理*, 2019, 41(11): 126-140.
- [22] MEIJERINK J, BOS-NEHLES A, DE LEEDE J. How employees’ pro-activity translates high-commitment HRM systems into work engagement: the mediating role of job crafting[J]. *The International Journal of Human Resource Management*, 2020, 31(22): 2893-2918.
- [23] LEPINE M A, ZHANG Y W, CRAWFORD E R, et al. Turning their pain to gain: charismatic leader influence on follower stress appraisal and job performance[J]. *Academy of Management Journal*, 2016, 59(3): 1036-1059.
- [24] BAKKER A B, DEMEROUTI E. Job demands-resources theory: taking stock and looking forward[J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2017, 22(3): 273-285.
- [25] 魏巍, 刘贝妮. 算法管理能提高数字零工劳动者的平台承诺吗? ——“控制主义”和“决策主义”的双刃剑效应[J]. *经济管理*, 2023, 45(4): 116-132.
- [26] TIMS M, BAKKER A B. Job crafting: towards a new model of individual job redesign[J]. *SA Journal of Industrial Psychology*, 2010, 36

(2): a841.

- [27] 胡磊. 平台经济下劳动过程控制权和劳动从属性的演化与制度因应[J]. 经济纵横, 2020(2): 36-44.
- [28] NGO H Y, LAU C M, FOLEY S. Strategic human resource management, firm performance, and employee relations climate in China[J]. *Human Resource Management*, 2008, 47(1): 73-90.
- [29] 曹曼, 席猛, 赵曙明. 高绩效工作系统对员工主动性行为的影响机制研究——基于社会情境理论视角的跨层次模型[J]. 管理评论, 2020, 32(6): 244-254.
- [30] 曹勇, 周红枝, 谷佳. 工作压力对员工创新行为的影响研究: 心理距离的中介作用与雇佣关系氛围的调节效应[J]. 科学学与科学技术管理, 2021, 42(12): 163-176.
- [31] PINEL E C. Stigma consciousness: the psychological legacy of social stereotypes[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1999, 76(1): 114-128.
- [32] PINEL E C, PAULIN N. Stigma consciousness at work[J]. *Basic and Applied Social Psychology*, 2005, 27(4): 345-352.
- [33] ASHFORTH B E, KREINER G E. Dirty work and dirtier work: differences in countering physical, social, and moral stigma[J]. *Management and Organization Review*, 2014, 10(1): 81-108.
- [34] FOLKMAN S, LAZARUS R S, DUNKEL-SCHETTER C, et al. Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, 50(5): 992-1003.
- [35] SIMPSON R, SLUTSKAYA N, LEWIS P, et al. Dirty work: concepts and identities[M]. London: Palgrave Macmillan, 2012.
- [36] 张光磊, 黄婷, 殷向洲. 非体面工作者职业污名的作用机制及其应对策略[J]. 心理科学进展, 2022, 30(3): 703-714.
- [37] SWANN W B, STEIN-SEROUSSI A, GIESLER R B. Why people self-verify[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1992, 62(3): 392-401.
- [38] ASHFORTH B E, KREINER G E, CLARK M A, et al. Congruence work in stigmatized occupations: a managerial lens on employee fit with dirty work[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2017, 38(8): 1260-1279.
- [39] DOUGLAS R G. On majorization, factorization, and range inclusion of operators on Hilbert space[J]. *Proceedings of the American Mathematical Society*, 1966, 17(2): 413-415.
- [40] 蒋昀洁, 李璐, 黄庆, 等. 阳光下的阴影: 职业污名的研究视角、成因及应对[J]. 中国人力资源开发, 2020, 37(9): 24-37.
- [41] CHIAPPETTA-SWANSON C. Dignity and dirty work: nurses' experiences in managing genetic termination for fetal anomaly[J]. *Qualitative Sociology*, 2005, 28(1): 93-116.
- [42] MCCABE D, HAMILTON L. The killprogramme: an ethnographic study of 'dirty work' in a slaughterhouse[J]. *New Technology, Work and Employment*, 2015, 30(2): 95-108.
- [43] LAI J Y M, CHAN K W, LAM L W. Defining who you are not: the roles of moral dirtiness and occupational and organizational disidentification in affecting casino employee turnover intention[J]. *Journal of Business Research*, 2013, 66(9): 1659-1666.
- [44] 宝贡敏, 徐碧祥. 组织认同理论研究述评[J]. 外国经济与管理, 2006, 28(1): 39-45.
- [45] TUCKEY M R, SEARLE B J, BOYD C M, et al. Hindrances are not threats: advancing the multidimensionality of work stress[J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2015, 20(2): 131-147.
- [46] BARON R A. Countering the effects of destructive criticism: the relative efficacy of four interventions[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1990, 75(3): 235-245.
- [47] FUGATE M, KINICKI A J, PRUSSIA G E. Employee coping with organizational change: an examination of alternative theoretical perspectives and models[J]. *Personnel Psychology*, 2008, 61(1): 1-36.
- [48] OHLY S, FRITZ C. Work characteristics, challenge appraisal, creativity, and proactive behavior: a multi-level study[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2010, 31(4): 543-565.
- [49] SCHEUER M L, BURTON J P, BARBER L K, et al. Linking abusive supervision to employee engagement and exhaustion[J]. *Organization*

- Management Journal, 2016, 13(3): 138-147.
- [50] 王钰彪, 蒋瑾, 梅涛. 挑战性——阻碍性压力何以影响乡村教师工作重塑——自我效能感与情感承诺的多重中介效应[J]. 教育学术月刊, 2023(1): 89-97.
- [51] WRZESNIEWSKI A, DUTTON J E. Crafting a job; revisioning employees as active crafters of their work[J]. Academy of Management Review, 2001, 26(2): 179-201.
- [52] 张春雨, 韦嘉, 陈谢平, 等. 工作设计的新视角: 员工的工作重塑[J]. 心理科学进展, 2012, 20(8): 1305-1313.
- [53] DEBUS M E, GROSS C, KLEINMANN M. The power of doing: how job crafting transmits the beneficial impact of autonomy among overqualified employees[J]. Journal of Business and Psychology, 2020, 35(3): 317-331.
- [54] HAKANEN J J, PERHONIEMI R, TOPPINEN-TANNER S. Positive gain spirals at work: from job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness[J]. Journal of Vocational Behavior, 2008, 73(1): 78-91.
- [55] 裴嘉良, 刘善仕, 崔勋, 等. 算法控制能激发零工工作者提供主动服务吗? ——基于工作动机视角[J/OL]. 南开管理评论, 2022[2023-03-16]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/12.1288.f.20220914.1317.009.html>.
- [56] FOLKMAN S. An approach to the measurement of coping[J]. Journal of Occupational Behaviour, 1982, 3(1): 95-107.
- [57] 何建华, 高永端, 常利俊. 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[J]. 商业经济与管理, 2022(3): 5-15.
- [58] RIORDAN C M, VANDENBERG R J, RICHARDSON H A. Employee involvement climate and organizational effectiveness[J]. Human Resource Management, 2005, 44(4): 471-488.
- [59] BRYSON A. Union effects on employee relations in Britain[J]. Human Relations, 2005, 58(9): 1111-1139.
- [60] PETRIGLIERI G, ASHFORD S J, WRZESNIEWSKI A. Agony and ecstasy in the gig economy: cultivating holding environments for precarious and personalized work identities[J]. Administrative Science Quarterly, 2019, 64(1): 124-170.
- [61] LOI R, CHAN K W, LAM L W. Leader-member exchange, organizational identification, and job satisfaction: a social identity perspective[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2014, 87(1): 42-61.
- [62] BRISLIN R W. Back-translation for cross-cultural research[J]. Journal of Cross-Cultural Psychology, 1970, 1(3): 185-216.
- [63] SCHAUBROECK J M, LAM L W, LAI J Y, et al. Changing experiences of work dirtiness, occupational disidentification, and employee withdrawal [J]. Journal of Applied Psychology, 2018, 103(10): 1086-1100.
- [64] CAVANAUGH M A, BOSWELL W R, ROEHLING M V, et al. An empirical examination of self-reported work stress among U. S. managers[J]. Journal of Applied Psychology, 2000, 85(1): 65-74.
- [65] LEANA C, APPELBAUM E, SHEVCHUK I. Work process and quality of care in early childhood education: the role of job crafting[J]. Academy of Management Journal, 2009, 52(6): 1169-1192.
- [66] FULLER C M, SIMMERING M J, ATINC G, et al. Common methods variance detection in business research[J]. Journal of Business Research, 2016, 69(8): 3192-3198.
- [67] WILLIAMS L J, COTE J A, BUCKLEY M R. Lack of method variance in self-reported affect and perceptions at work; reality or artifact? [J]. Journal of Applied Psychology, 1989, 74(3): 462-468.
- [68] EDWARDS J R, LAMBERT L S. Methods for integrating moderation and mediation: a general analytical framework using moderated path analysis [J]. Psychological Methods, 2007, 12(1): 1-22.
- [69] 任磊, 刘燕. 挑战性-阻碍性压力源对员工主动变革行为的影响机理[J]. 企业经济, 2022, 41(8): 101-111.
- [70] 张慧, 马红宇, 刘燕君, 等. 员工主动服务客户行为: 兴起、内涵与影响机制[J]. 中国人力资源开发, 2018, 35(3): 41-51.
- [71] 涂永前. 零工群体劳动权益保护研究: 域外实践及我国的应对[J]. 政法论丛, 2021(2): 64-76.
- [72] BOSMANS K, MOUSAID S, DE CUYPER N, et al. Dirty work, dirty worker? Stigmatisation and coping strategies among domestic workers[J]. Journal of Vocational Behavior, 2016, 92: 54-67.

Perceived Non-decent Work and Proactive Customer Service Performance of Digital Gig Workers

KAN Zhuofan, CHEN Jiayi, ZHAO Shuming

(Nanjing University, Nanjing 210093)

Abstract: With the advancement of science and technology and the impetus of social transformation, China's gig economy is booming. However, the digital gig occupation exhibits a specific non-decent feature, which may trigger gig workers' perceived non-decent work. Consequently, it may lead to a higher propensity for job turnover, counterproductive behaviors, and decreased task performance. However, the relationship between perceived non-decent work and proactive customer service performance in the gig economy is unclear. Therefore, this paper proposes a moderated chain mediation model based on cognitive appraisal theory, which links perceived non-decent work to digital gig workers' proactive customer service performance. It then examines the chain mediation role of challenge appraisal and job crafting and the moderating role of employee relations climate between perceived non-decent work and proactive customer service performance.

Based on a multi-period follow-up survey of 460 digital gig workers, the findings are as follows. First, perceived non-decent work negatively affects proactive customer service performance. Second, challenge appraisal and job crafting play a significant chain mediation role in the negative effect of perceived non-decent work on proactive customer service performance. Specifically, perceived non-decent work lowers job crafting by reducing challenging assessments, thus decreasing proactive customer service performance. Third, the employee relations climate moderates the chain mediation by weakening the negative impact of perceived non-decent work on challenge appraisal. Therefore, platforms need to foster employee relations climates, encourage digital gig workers to cope with stress positively, and promote and support their learning and career development.

This paper has the following theoretical and practical contributions. First, it places perceived non-decent work within the framework of cognitive appraisal theory, providing a new perspective for understanding digital gig workers' psychological and behavioral responses to perceived non-decent work. Second, it extends employee relations climates to the emerging service field of the gig economy, enriching relevant research. Third, it explores the intermediate mechanisms of the negative impact of perceived non-decent work on proactive customer service performance, and makes an in-depth analysis of the mediating role of challenge appraisal and job crafting. Fourth, it introduces perceived non-decent work as the antecedent of proactive customer service performance, and further investigates the influencing factors of proactive customer service performance. The findings provide references for platform managers on weakening the negative impact of perceived non-decent work and promoting digital gig workers to display proactive customer service performance.

Keywords: digital gig worker; perceived non-decent work; cognitive appraisal; job crafting; proactive customer service performance; employee relations climate

责任编辑:李 叶;蒋 琰