

网约车司机胜任特征模型构建及其在平台选聘测评中的应用

柴妍冬 沈飏

(浙江经贸职业技术学院, 浙江 杭州 310018)

[摘要] 共享经济的持续发展对服务提供者提出了更高的要求。网约车司机的服务安全 and 质量是网约车平台提升竞争力的重要途径。通过35名网约车司机的深度访谈、220名网约车乘客的问卷调研和10名滴滴出行平台管理人员的访谈,本研究构建了包含职业基础特征、职业技能特征、职业心理特征和职业态度特征共4个维度16个指标的网约车司机胜任特征模型,为平台甄选、测评提供了依据。

[关键词] 网约车司机; 胜任特征模型; 测评应用

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.08.1090

一、问题的提出

共享型服务和消费新业态新模式成为提升经济韧性和活力的重要力量。从共享型服务的发展态势看,2020年网约车客运量占出租车总客运量的比重约为36.2%。而受到疫情的影响,网约车停运、平台订单较传统出租车下降幅度更大,大量的网约车司机申请退车等为网约车平台的发展带来了挑战,与此同时,疫情期间网约车平台上的专车服务订单明显提高。

随着共享经济时代的有序发展,网约车平台对提供服务的司机有了更高的标准和要求,消费者用户也期待更高素质的司机群体,用以提升对网约车平台的信任度。与健康推进交通出行共享经济发展的内在需求相比,网约车司机的规模、结构、素质和能力都还有不小的差距,这也已经成为制约网约车平台长期发展的瓶颈。因此,从网约车平台服务提供者选用配置的角度出发,开发网约车司机胜任力模型及测评应用具有很大的现实意义,能减少公共安全隐患,增强社会稳定,降低消费者用户对网约车出行的担忧,为网约车平台企业提供甄选依据和决策参考,协调和平衡企业、服务提供者、平台用户三方之间的利益诉求。

二、研究方法和步骤

(一) 研究方法

本研究的数据资料主要基于三个群体进行研究。首先是司机端,笔者与调研团队通过司机专访形式的调研,用行为事件访谈法与网约车司机进行深入访谈获取,整理录音文件形成研究材料。其次,是乘客端。团队通过问卷调研的形式发放回收,整理网约车用户对于司机胜任特征的需求和评判。第三,是平台端,团队与滴滴打车平台工作人员进行专访,深入了解网约车司机选用标准。行为事件访谈法是在胜任力研究中心经常采用的标准访谈技术,是一种相对开放式的行为回顾探索的基础。行为事件访谈通常按照制定的标准和要求,在被访谈者知情并且同意的前提下进行录音,在访谈中遵循情景、任务、行动和结果的原则,根据录音进行整理记录和编码研究。

(二) 研究步骤

1. 确定样本选择的标准。在司机方面,团队在选择样本时判断网约车优秀和一般的标准采用滴滴出行推出的“橙就值”,由口碑值加总、有效滴龄加分和任务加分三部分组成,将滴滴司机分为青铜、白银、黄金、铂金、钻石、城市行者、城市先锋、城市英雄等7个等级。其中,团队选取青铜、白银、黄金三个等级为一般网约车司机,选取城市行者、城市先锋、城市英雄为优秀网约车司机,以此作为分类和样本选择的标准。在乘客方面,团队随机抽取有网约车乘坐体验的用户。在平台方面,团队选择滴滴出行公司作为代表。2. 预访谈。团队以滴滴打车平台为例,以胜任力词典为蓝本,由团队成员独立编码讨论,使访谈文本趋于一致,形成网约车司机胜任力编码初稿。3. 选取正式受访者。根据样本选择标准,团队成员在乘坐网约车途中、网约车集中充电处等地选取19名城市行者、城市先锋和城市英雄等级的滴滴网约车司机组成优秀绩效组,16名青铜、白银、黄金等级的滴滴网约车司机组成普通绩效

组。研究为单盲设计,受访网约车司机虽清楚自己等级,但不知道绩效判定组别。团队通过问卷星平台随机抽取220名乘客作为调研对象,覆盖不同年龄层次、性别和职业。4. 行为事件访谈收集数据。在采访地点进行访谈,在征得同意后录音。5. 录音文本转录整理。团队整理访谈录音,形成记录文本,并按照分组打印,产生35份司机调研原始数据、10份平台调研数据。通过问卷星发放调研问卷,回收220份乘客调研数据。6. 访谈结果编码。通过行为事件访谈法,将调研整理的访谈内容进行反复分析和对应整理,再比对胜任词典对所整理的访谈内容进行编码。编码采用主题分析和内容分析法。7. 胜任特征模型建构。根据胜任特征等级分、最高等级分数、频次、占比、差异检验等结果,建构网约车司机胜任力模型,并列举对应每个特征的行为指标,形成胜任特征模型。

三、研究结果分析

研究结果

1. 访谈时间与访谈字数分析。网约车司机的优秀组和一般组访谈字数分别为26755字和19892字,优秀组访谈时间为450分钟,一般组访谈时间为390分钟。数据符合相关假设要求。t检验表明,优秀组和一般组的访谈时间差异和字数差异没有统计学意义。面向网约车乘客用户共发放问卷250份,回收220份,回收率86.3%,剔除的无效问卷主要因为乘客未按要求完成问卷或大部分信息未完成。其中男性92份,女性128份。

表1网约车司机胜任特征构建

序号	特征	频次	占比/%
1	道德品质	255	100%
2	身体状况	251	98.4
3	驾驶能力	246	96.4
4	应变能力	233	91.3
5	沟通能力	230	90.2
6	情绪态度	207	81.2
7	风险意识	201	78.8
8	卫生习惯	189	74.1
9	自我控制	147	57.6
10	规则意识	138	54.1
11	守时精神	129	50.6
12	责任意识	110	43.1
13	合作态度	98	38.4
14	反思能力	96	37.6
15	专业知识	85	33.3
16	逻辑思维	78	30.6

2. 胜任特征频次分析。通过回顾访谈记录,收集并分类整理在访谈中所提出的选聘网约车司机的关键胜任力指标。选取在所选项中高于30%的胜任特征共计16项,分别是道德品质、

驾驶能力、应变能力、沟通能力、情绪态度、卫生习惯、风险意识、学习能力、自我控制、规则意识、守时精神、责任意识、合作态度、反思能力、专业知识、逻辑思维等,各胜任特征出现的频次和占比如下表1所示。

3. 网约车司机胜任特征模型构建。根据以上研究,团队建构了网约车司机的胜任力模型,如表2所示。其中,职业基础特征是作为共享经济平台服务提供者所需要的基本要求,包括道德品质、身体状况、沟通能力、卫生习惯;职业技能特征是成为一个网约车司机所需要的专业要求,包括驾驶能力、应变能力、反思能力和相关专业知;职业心理特征是网约车司机在进行司乘服务时降低安全隐患的心理素质,包括风险意识、自我控制、规则意识和逻辑思维;职业态度特征是网约车司机能够优化司乘体验的关键指标,包括情绪态度、守时精神、责任意识和合作态度。

表2网约车司机胜任素质模型

维度	项目数	胜任特征因子
职业基础特征	4	1道德品质、2身体状况、5沟通能力、8卫生习惯
职业技能特征	4	3驾驶能力、4应变能力、14反思能力、15专业知识
职业心理特征	4	7风险意识、9自我控制、10规则意识、16逻辑思维
职业态度特征	4	6情绪态度、11守时精神、12责任意识、13合作态度

四、基于胜任特征模型的网约车司机选聘体系构建

网约车选聘体系的构建直接影响到网约车平台的准入测评与素质把关,是网约车平台管理流程中非常重要的一个步骤,对网约车平台的口碑、声誉、安全保障等各方面起着决定性的作用。本文通过胜任特征模型构建及其应用的研究,对网约车司机选聘的原则、素质指标体系评价应用、选聘的流程等三个方面进行详细阐述。

(一) 选聘原则

1. 安全第一原则。共享经济背景下,由个人或者网约车平台将闲置的车辆资源及司乘服务以有偿的方式分享给需要的乘客用户,核心特征是基于已有技术平台信息化的资源重新及优化配置。如此庞大且迅速升温的服务体量,第一原则是保障乘客作为消费者的安全及权益。所以网约车平台在选聘司机时必须以道德品质和驾驶能力作为第一要素进行考量,采用一票否决制原则,保障乘客安全。2. 网约车平台规范管理原则。网约车平台作为连接司机与乘客的中介平台,需要对司机的选拔聘用及管理负主要责任。平台企业需落实安全主体责任,自觉合法经营,注重内部控制与管理,做好相关安全隐患排查与预防,对公司运营存在的漏洞及问题及时诊改,提前干涉。3. 半契约化管理原则。为保障选聘的网约车司机能发挥效能并且承担起履约责任,需要与平台企业签订服务相关合同和岗位说明书、安全责任书,明确半契约劳动关系中的权责关系及风险应对方案。平台企业应当制定详尽的预警机制,退出机制和管理方案。

(二) 基于胜任特征模型的网约车司机素质体系

理论与实践表明,网约车司机的胜任特征水平对网约车平台的正常运行有着重要的影响。随着共享经济的有序健康发展,以网约车为代表的交通信息技术不断成熟,对网约车司机的知识、技能、态度等综合素质提出了更高的要求,特别是在专车服务应用中。本文研究形成的胜任特征模型包括四个维度,共16个指标。

其中,职业基础特征主要包括道德品质、身体状况、沟通能力、卫生习惯。网约车的司乘安全取决于司机的个人特征和道德特征,这是安全驾驶的基础保障,在调研中也发现,道德品质被摆在比身体状况更重要的素质里。卫生习惯

是乘客满意度提升的重要维度。沟通能力和学习能力是提供网约车服务的基础能力。职业技能特征包括驾驶能力、应变能力、反思能力、专业知识。在网约车服务中,安全出行始终是永恒的主题,基础的技能要求则是网约车平台甄选服务提供者的重要指标。职业心理特征包括风险意识、自我控制、规则意识和逻辑思维。道路状况的复杂性,车辆状况的突发情况,对故障以及突发事件的处理能力,对网约车司机提出了更高的要求,需要有足够的风险意识和处理能力,遵守道路交通相关法规也是重要的特征,降低发生事故的风险。为此,网约车平台需要开展相关职业适应性检查,有必要要求网约车司机达到一定水平。职业态度特征包括情绪态度、守时精神、责任意识和合作态度。这是提高司乘体验的保障特征,要求网约车司机有一个稳定的情绪状态,有较强的时间概念和责任意识,也能在平台中以及服务过程中,和同事以及乘客有较好的协作氛围。

(三) 网约车司机选聘流程

网约车司机在选聘中,首先应对其车辆资质、驾驶资质、身体状况进行基础测评,提供对应佐证材料,这是提供网约车服务的首要条件。网约车平台还应当开发驾驶技能和专业知识测试,以便考查司机是否能够保障安全行驶。除此之外,网约车平台应当加入心理测评,为进一步的网约车司机入职甄选提供更为多元、全面的标准。在网约车服务提供过程中,平台应该结合大数据分析,及时整理行驶记录,提取关键指标分析,做好司乘评价反馈。一旦遇到突发情况,有紧急预警机制和应对措施。

结论

网约车司机胜任特征模型的构建和探讨以及在测评体系中的应用,具有较强的现实意义,目前在已有研究中还比较少见。用科学的方法来确定网约车司机的胜任标准,在实际应用中能够预测司乘的安全性和服务质量,为网约车司机的高效甄选、培养开发、绩效考核、薪酬管理提供新的工具和理论指导,实现网约车司机发展和平台竞争力提升的双保障。但受到研究样本和研究方法的局限性,本研究还存在一定的误差,未来可以在区分网约车的服务等级和服务类别上做更加深入的思考。

参考文献:

- [1] 古银华,王迪,李平.共享型人力资源管理模式探索——基于网约车平台的扎根研究[J].中国人力资源开发,2017(8):108-116.
- [2] 郑亦建,张慢慢.共享经济时代下人力资源管理应用面临的挑战研究——基于Airbnb与滴滴出行对比分析[J].西部经济管理论坛,2018,29(5):72-79.
- [3] 陈帅,俞飞滢,周娟,罗兴武.共享经济下半契约型员工忠诚度形成机制——一个基于扎根理论的探索性研究[J].财经论丛,2020,(02):94-103.
- [4] 王毅,刘军.浅议地铁运营电客车司机岗位胜任特征模型建构[J].中国科技纵横,2015(10):1.
- [5] 褚福磊,叶龙.轨道交通司机胜任特征模型构建[J].2021(2012-5):58-63.

基金项目:本文系杭州市哲学社会科学规划课题“共享经济模式下半契约型人力资源管理测评机制及其应用研究”(项目编号:Z19JC049)的研究成果。

作者简介:柴妍冬(1986.11-),女,浙江杭州人,浙江经贸职业技术学院讲师,主要研究方向为人力资源管理。

沈彪(1979.08-),男,浙江绍兴人,浙江经贸职业技术学院讲师,主要研究方向为企业经营管理。