

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2022.14.005

复杂制度环境下网上药店对经营平台的选择策略研究*

常 伟

(浙江药科职业大学商学院, 浙江 宁波 315100)

摘要:目的 探讨复杂制度环境下网上药店选择经营平台的策略。方法 以制度逻辑理论为依据,分别从社会层面和场域层面分析制度复杂性与网上药店行为的关系,包括网上药店对制度复杂性的回应,以及制度复杂性影响网上药店平台选择的路径。根据平台的制度变化对网上药店自由裁量权的影响,构建复杂制度环境下网上药店对平台的选择模型,进而提出网上药店在被动选择及主动选择阶段内的行为策略。结果 平台拥有的重要资源越多,网上药店选择该平台的可能性越高。当所需的资源仅能从特定的平台获取时,会产生网上药店被动选择某些平台的现象,自由裁量权受到制约;反之,网上药店会倾向于主动选择多个平台,以缓解制度制约并恢复自由裁量权,从而产生在不同平台间的多归属行为。结论 被动选择阶段内的网上药店,应最大限度地利用平台的网络外部性获取尽可能多的资源,同时实施差异化的经营策略;主动选择阶段内的网上药店,应衡量不同平台的收益和交易成本间的关系,根据平台特点和自身情况选择相应经营策略。

关键词: 网上药店;经营平台;多重制度逻辑;制度复杂性;药品监管

中图分类号:R95

文献标志码:A

文章编号:1006-4931(2022)14-0020-05

Selection Strategy of Online Pharmacies Toward Business Platforms Under Institutional Complexity

CHANG Wei

(Faculty of Business, Zhejiang Pharmaceutical University, Ningbo, Zhejiang, China 315100)

Abstract: Objective To investigate the selection strategy of online pharmacies toward business platforms under institutional complexity. **Methods** Based on the theory of institutional logic, the relationship between institutional complexity and the behavior of online pharmacies was analyzed from the societal and field levels, including the response of online pharmacies to institutional complexity and the path of institutional complexity affecting the platform selection of online pharmacies. According to the influence of the institutional change of the platform on the discretion of online pharmacies, the selection model of online pharmacies toward business platforms under institutional complexity was established to put forward the behavior strategies of online pharmacies in the passive selection and active selection stages. **Results** The more required resources the platform had, the more likely that online pharmacies would choose it. When the required resources could only be obtained from certain platforms, online pharmacies would passively choose these platforms, and their discretion would be restricted. On the contrary, online pharmacies tended to actively choose multiple platforms to ease institutional constraints and recover discretion, which resulted in multi-homing behavior between different platforms. **Conclusion** Online pharmacies in the passive selection stage should make full use of the network externalities of platforms to require as many resources as possible, and implement differentiated management strategies at the same time. Online pharmacies in active selection stage should balance the relationship between profits and transaction costs between different platforms, and choose the corresponding business strategies according to the characteristics of the platform and its own situation.

Key words: online pharmacy; business platform; plural institutional logic; institutional complexity; drug administration

与线下实体药店相比,网上药店受到更多的制度制约,其中不仅有监管法规、市场竞争等宏观制度逻辑的制约,还受所在平台(如天猫医药馆)的制度变化影响。现有研究证明,在复杂制度环境下,数字企业如何融合利用多重制度逻辑并作出相应的战略选择^[1-2],但不同层面的制度逻辑对网上药店行为的影响路径还有待进一步明确。尤其在复杂制度环境下,关于网上药店应如何选择经营平台的相关研究较缺乏。由于平台掌

握了网上药店经营所需的技术服务、顾客等关键资源,对网上药店而言,如何在复杂制度环境下根据自身发展需求选择经营平台,是迫切需要解决的问题。在此,尝试通过理论分析,建立不同层面的制度逻辑对网上药店的影响路径,并以自由裁量权变化为主线,建立不同阶段内网上药店对平台的选择模型,探讨网上药店战略决策,从制度理论的角度为网上药店的平台选择提供参考依据。

*基金项目:浙江省宁波市哲社规划课题[G21-3-ZX81]。

第一作者:常伟,男,在读博士研究生,讲师,研究方向为药品电子商务,(电子信箱)changw@mail.zjpc.net.cn。

1 制度复杂性与网上药店行为的关系

1.1 理论溯源

制度复杂性是指企业等组织受到不止一种制度逻辑(通常不兼容)制约^[3]。现有研究认为,影响企业行为的制度逻辑主要包括国家政策、市场环境等社会层面的制度,以及企业所处场域层面的制度。如网上药店既受国家监管政策约束,又受经营平台和商业准则等行业环境影响,面临多重制度复杂性。早期学者将社会团体、制度和社会结构联系起来,认为社会秩序在彼此关联的过程中形成与进化,并开始关注制度逻辑对组织行为变化的影响途径,认为组织在追求自身行为的合法性被社会承认的过程中,行为本身就受到社会制度和规范的影响^[4]。ZUCKER^[5]和SCOTT^[6]进一步阐述了组织行为的意义和评判标准与制度逻辑保持一致的原因,提出将组织行为制度化是其行为合法性获得社会承认的途径。至此,从获取合理的社会地位出发,分析企业行为如何受到制度逻辑的影响逐渐被研究者采纳^[7-8]。

后续研究认为,制度逻辑除直接影响企业行为外,还能通过影响场域结构而对企业施加影响。如有研究从组织行为同构性角度出发,探索制度压力与行业风险管理行为形成的关联^[9]。此外,场域内不同的制度逻辑会产生制度复杂性,应针对不同制度逻辑的要求采取对应回应行为,对企业战略决策进一步构成挑战^[10]。就网上药店而言,在符合监管政策要求的同时,需要满足电商平台的商业规则,而这两种制度逻辑又存在动态变化^[11]。因此,面对制度复杂性时,网上药店如何选择平台以维护和实现自身利益成为需要思考的问题。

1.2 回应制度复杂性

现有研究认为,在场域层面,制度复杂性对企业行为的影响主要由不同制度逻辑间的相互影响和不兼容性两方面造成。具体而言,逻辑间存在相互冲突^[12]、彼此强化^[13],甚至特定条件下的重组进化^[14]等不同情况,而场域内组织对不同逻辑的回应有可能进一步加剧场域的制度复杂性^[13]。多重不兼容的制度逻辑客观上增加了企业行为的困难程度,对企业的战略选择和扩张形成约束。关于复杂制度环境下企业的回应策略,一类观点是,应平衡不同逻辑以实现制度二元性,从而为组织创造利益。GOODRICK等^[15]的研究展示了如何在场域内实现逻辑间平衡,特别是在必须兼顾社会利益的情况下,如何平衡市场利益逻辑和政府规制逻辑为企业创造收益。另一类观点认为,冲突的制度逻辑会降低企业的生产效率,进而影响其社会表现。因此,应将不同制度逻辑下的任务分配给不同的群体,通过建立一个缓冲空间,减少制度冲突的不利影响^[16]。但不论

基于何种观点,在复杂制度环境下,获取自由裁量权(在此特指制度压力下组织的自主行为空间^[17])不仅有助于企业实现制度逻辑间的平衡,还能使企业有更多选择余地以缓解外部的制度压力,因为自由裁量权决定了场域内组织根据自身利益自主采取行动的程度,进而影响组织行为。

1.3 制度复杂性与自由裁量权

在生产经营活动中追求更多的自由裁量权是企业的本能,因此可能突破制度逻辑的约束。现有研究发现,制度指令的清晰和具体程度能影响企业的自由裁量权,进而影响企业在复杂制度环境下的行为与决策。例如,当制度压力松懈时,对企业利益的维护可能仅使企业管理者暂时性地遵守制度约束,在出现利益冲突时则倾向采取保护自身利益的举措^[18]。GREWOOD等^[19]在理论上解释了此类行为,认为组织应概率性地而非决定性地坚持所处环境内主导的行为准则,这样能缓解制度逻辑间的不兼容程度,同时提升组织协调冲突逻辑的自由裁量能力。可见,在复杂制度下,当网上药店面临不同层面的制度压力时,自由裁量权能缓冲压力带来的不利影响。另一方面,制度复杂性对企业造成的压力程度存在差异。不同层面的制度压力中,网上药店对场域特别是平台制度的变化感受更明显,因为平台作为直接经营场所,与网上药店的关系最密切。因此,当网上药店回应制度复杂性时,首先应考虑如何选择合适的平台,以更大程度地获取自由裁量权。

1.4 制度复杂性对平台选择的影响路径

基于上述分析可知,外部环境的制度逻辑至少通过2种路径影响网上药店的行为。一是通过制订社会规范和行为标准来约束网上药店的行为。网上药店若要获得自身行为的合法性地位,其行为必须符合社会制度逻辑的评判标准。社会层面的制度逻辑如国家政策、市场的经营规范通过判断是否赋予合法性地位,对网上药店的行为作出强制性约束。比如网上药店经营活动必须遵守药品互联网零售的法律法规,否则将被取缔和处罚。二是通过网上药店所处场域内制度的变化来影响网上药店的行为。当网上药店因资源有限等原因无法自行建设交易平台时,借助具有相应资质的第三方平台能使其迅速开展互联网药品零售经营,但同时也受到平台规制变化等场域内制度改变的影响。因此,网上药店受到制度复杂性的影响源自不同层面的制度逻辑。

当场域内存在不同制度逻辑的冲突时,网上药店面临的制度复杂性增加,战略选择的困难程度上升。当网上药店对制度复杂性作出回应时,其行为可能改变

甚至加剧场域内的制度复杂程度。在不同层面的制度逻辑中,来自社会层面的制度约束难以避免。但是,若网上药店有足够的自由裁量权,则可通过选择不同的平台来缓解社会制度的压力,因为平台在场域内的中心地位会使其首当其冲地吸收来自上一层面的制度压力^[3]。可见在复杂制度环境下,当面临社会和场域两个层面自上而下的制度压力时,是否能获取足够的自由裁量权在网上药店对平台的选择中影响明显。外部制度对网上药店平台选择的影响路径详见图 1。

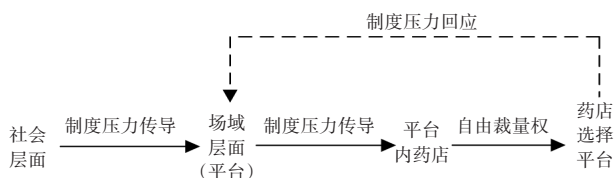


图 1 外部制度对网上药店平台选择的影响路径

Fig. 1 Influence path of external institutions on the selection of online pharmacies toward business platform

2 平台选择模型构建

2.1 被动选择阶段

由于平台和资源的稀缺性,被动选择阶段可供网上药店选择的平台数量较少。平台拥有的重要资源越多,网上药店选择此平台的可能性越大。当网上药店所需资源仅能从特定平台获取时,便会产生被动选择某些平台的现象,甚至只能选择单个平台作为场域内的唯一交易渠道,从而产生单归属行为。如电商零售在国内初兴时,由于平台数量稀缺,大量卖家选择淘宝网作为唯一零售平台。在被动选择阶段,若场域层面的制度指令模糊,则网上药店能较大程度利用自由裁量权。但平台制度会限制自由裁量权,进而制约网上药店的行为。可选择的平台越少,能协调平台制度的空间越小,尤其在单归属情况下。当平台制度对企业利益造成足够严重的影响时,网上药店可能面临两难困境:退出,则很难找到能提供类似资源的其他平台;留下,将继续受平台压制。这是由于网上药店无法协调或缓解外部制度逻辑与自身利益逻辑间的不兼容性,又无法通

过获得足够的自由裁量权以缓冲或调和制度冲突的不利影响。因此,被动选择阶段内的网上药店行为是被压制和不稳定的,若有其他平台能提供相似的资源,网上药店会同时选择多个平台恢复被压制的自由裁量权,以求为自身谋取更多利益。

2.2 主动选择阶段

当不再需要依靠特定平台获取所需资源时,网上药店倾向于主动选择平台,以缓解外部环境制度制约并恢复自由裁量权,从而产生多归属行为。在主动选择阶段,当其自由裁量权被某个平台过度压制时,网上药店可转换平台恢复自由裁量权,缓解外部制度环境的不利影响;面对拥有相似资源的平台,网上药店倾向于选择能较大程度获得和使用自由裁量权的平台。此时,网上药店既能通过使用自由裁量权提升开展经营活动的自主性,又能借助平台缓解来自社会层面的制度压力,扩大自身利益的保障范围。在主动选择阶段,网上药店的多归属行为降低了对特定平台的依赖程度,在自身和所处的制度环境间建立了缓冲地带,从而增加了面对制度复杂性时的选择余地。复杂制度环境下网上药店对平台的选择模型详见图 2。

3 网上药店行为策略探讨

3.1 被动选择阶段

该阶段内,若平台或场域层面的制度制约了网上药店的自由裁量权,可选择依附于某些特定平台开展经营。此时通过平台即可快速获得资源和被制度环境承认的合法性地位,无须通过自建平台等方式获取,节省了经营早期的建设成本,有利于规避市场风险和及时获取市场机遇。此外,互联网平台是一个具有网络外部性的双边市场,平台两端分别连接消费者和网上药店,消费者的数量和行为直接影响网上药店的数量和行为。被动选择阶段内的网上药店可选择的平台数量少,应尽可能选择具有较大网络外部性优势的平台,以部分抵消平台制度制约带来的负面影响。可充分利用平台完整的生态系统降低交易成本,例如引流第三方

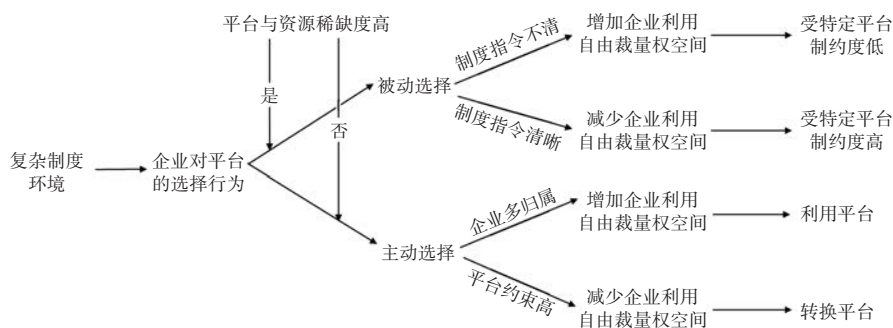


图 2 复杂制度环境下网上药店对平台的选择模型

Fig. 2 Selection model of online pharmacies toward business platform under institutional complexity

平台消费者的同时,借助平台的支付和物流系统完成交易等。

但此时需考虑复杂制度环境下企业的行为同构带来的行业内竞争,即在复杂制度环境下通过某些平台获得成功的网上药店越多,行为模仿选择该平台的网上药店就越多。行为同构虽能规避不确定的场域制度带来的风险,但不一定能提升场域内组织的经营效率。被动选择阶段中具体表现为,平台资源被大量网上药店稀释,药店同质化严重,价格竞争激烈等。因此,在利用平台网络外部性优势的同时,应注重差异化经营策略,以区别于其他药店。如对于疗效一致的同款或同类药品,价格往往是消费者选择购买的主要原因,网上药店为提高药品销量,不得不频繁开展低价促销。但长期低价竞争无法确保利润。在价格策略优势不明显的情况下,网上药店可从提升服务质量的角度实施差异化经营策略。比如提供24小时在线药学服务以指导消费者购药用药等,利用服务加成代替单纯的低价策略,从而与消费者建立更稳固的关系。

3.2 主动选择阶段

该阶段内的网上药店应重点考虑不同平台的收益和交易成本间的问题。由于外部制度环境对网上药店的制约通过归属多个平台得到缓解,从不同平台获取资源便成为常用策略。但也有研究表明,多归属行为不一定能增加企业竞争力,反而可能增加交易成本^[20]。当平台上消费者的数量和增长率长期处于低水平时,应充分衡量在该平台上的收益和交易成本间的关系。但现实中网上药店可能面临选择困境,即具有收益优势的平台(如网络外部性较高的平台)对企业有较多的制度制约;不具有收益优势的平台会减少制度制约来吸引企业入驻,但平台消费者偏少又会增加交易成本。因此,对交易成本敏感的网上药店,应关注新兴且具有发展潜力的平台,并在平台发展初期即与之建立联系,同时减少对部分低收益平台的依赖,如当平台成立需要优质商家入驻时,可通过与之谈判获取在平台上较高的自由裁量权等。对交易成本不敏感的网上药店,则可以考虑将不同平台的优势与自身的经营战略相结合,如利用平台间的差异进行不同药品的推广,形成产品梯队,避免自家药品在不同平台上的竞争等。

4 小结

网上药店不仅受到社会层面的多重制度逻辑影响,还受到场域层面如平台制度的制约,面临更多的制度复杂性。因此,考虑如何选择平台缓解外部环境的制度制约十分必要。本研究中通过分析复杂制度环境下的企业行为,提出外部环境制度对网上药店行为的影

响路径,并构建了复杂制度环境下网上药店对平台的选择模型,进而提出网上药店在不同阶段内的行为策略。当平台拥有核心资源时,网上药店将被动选择某类平台以获取资源和合法性地位。但在主动选择阶段,当平台的制度制约过高或出现其他合适平台时,网上药店会选择多归属于不同平台以恢复自由裁量权。被动选择阶段的网上药店应最大限度地利用平台的网络外部性获取尽可能多的资源,同时实施差异化的经营策略;主动选择阶段的网上药店则应考虑不同平台收益和交易成本问题,根据平台特点和自身情况做出相应的策略选择。

参考文献

- [1] GRINEVICH V, HUBER F, KARATAS - OZKAN M, et al. Green entrepreneurship in the sharing economy: utilising multiplicity of institutional logics [J]. *Small Business Economics*, 2019, 52(4): 859 - 876.
- [2] CLARKE C. Platform lending and the politics of financial infrastructures [J]. *Review of International Political Economy*, 2019, 26(5): 863 - 885.
- [3] GREENWOOD R, RAYNARD M, KODEIH F, et al. Institutional Complexity and Organizational Responses [J]. *The Academy of Management Annals*, 2011, 5(1): 317 - 371.
- [4] BERGER PL, LUCKMANN T. *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge* [M]. New York: Open Road Integrated Media, 1967: 122 - 124.
- [5] ZUCKER LG. The Role of Institutionalization in Cultural Persistence [J]. *American Sociological Review*, 1977, 42(5): 726 - 743.
- [6] SCOTT WR. The Adolescence of Institutional Theory [J]. *Administrative Science Quarterly*, 1987, 32(4): 493 - 511.
- [7] PEPRAH AA, GIACHETTI C, LARSEN MM, et al. How Business Models Evolve in Weak Institutional Environments: The Case of Jumia, the Amazon. Com of Africa [J]. *Organization Science*, 2022, 33(1): 431 - 463.
- [8] XIE Z, LI J. Exporting and innovating among emerging market firms: The moderating role of institutional development [J]. *Journal of International Business Studies*, 2018, 49(2): 222 - 245.
- [9] JEPSON J, KIRYTOPOULOS K, CHILESHE N. Isomorphism within risk - management practices of the Australian construction industry [J]. *International Journal of Construction Management*, 2022, 22(8): 1508 - 1524.
- [10] JACQUEMINET A, DURAND R. Ups and downs: the role of legitimacy judgment cues in practice implementation [J]. *Academy of Management Journal*, 2020, 63(5): 1485 - 1507.
- [11] 常伟. 药品流通监管在不同时间跨度内对药品互联网零售的影响 [J]. *中国药房*, 2022, 33(7): 783 - 788.
- [12] MIN BS, CHEN CN, TIEN CL. Firms responses to corporate governance reform in an emerging economy from the perspective of institutional logics [J]. *Journal of Business Research*,