

CITY UNIVERSITY OF HONG KONG
香港城市大學

**A Study of Gig Platform Stickiness in the
Sharing Economy**
共享經濟背景下平台粘性研究

Submitted to
College of Business
商學院
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Business Administration
工商管理博士學位

by

Long Yunlei
龙运雷

March 2024
二零二四年三月

摘 要

國務院辦公廳在 2020 年發佈的《關於支持多管道靈活就業的意見》中明確指出支持發展新就業形態，創造更多靈活就業崗位，吸納更多勞動者就業。在 2020 年新冠疫情爆發以後，受經濟形勢不穩定、生活壓力以及疫情防控居家辦公等因素的影響，零工的隊伍愈發龐大起來。為了匹配零工經濟中勞動力供需，零工平臺不斷發展。本文所研究的零工平臺除了匹配勞動力市場的供需以外，還提供招工資訊、服務費結算、勞動投訴等相關服務。零工經濟從業者工作不受時空限制，不受具體行業領域的限制，工作的自主性和靈活性得到極大提升。這些對零工經濟從業者是優點的因素對零工平臺來說則是值得擔心的因素，零工平臺會面臨勞動力供給的波動和不穩定，因此零工平臺存在著用戶粘性不足、持續使用意願差的問題。一個零工平臺如果不能吸引和留住大量的從業者，則可能經常面臨著兩方面的問題：一是有時會出現勞動力短缺問題，用工企業招工困難，打擊用工企業平臺使用的積極性；二是有時會出現勞動力剩餘問題，勞動者就業機會稀缺，工作機會減少，從而打擊零工平臺用戶的參與積極性，長此以往就會影響到平臺長期的生存和發展能力。因此，如何防止用戶流失、增強用戶粘性成為亟待解決的問題。

當前學者針對零工平臺用戶粘性的研究尚不多見，但伴隨零工經濟規模的擴大，這類零工平臺目前已成為我國零工經濟中的重要組成部分，有必要探索零工平臺中使用者的個人特徵、平臺使用行為特徵以及平臺運營策略如何影響零工用戶的平臺持續使用行為、進而影響平臺粘性，這一問題對於平臺有針對性的制定對不同零工群體的平臺運營策略、進而提升零工用戶的平

臺使用體驗、增強平臺用戶粘性、進一步推動我國零工經濟的發展具有重要作用。

本文在進行大量文獻研究的基礎上，基於 SOR 理論、理性行為理論、技術接受模型、信任理論、滿意度理論，遵循定性研究和定量研究相結合的原則，採用文獻研究法、深度訪談法、問卷調查法和實證分析的方法探索影響零工平臺用戶粘性的因素及其互相之間的作用機理。為探索零工平臺用戶粘性的影響因素，本文將上嘉好飯碗平臺的零工作為調查對象，由於這類零工的工作服務費通常以計時方式結算，故上嘉好飯碗平臺的零工常被稱之為小時工。本文首先對 32 名小時工進行半結構化訪談獲取訪談資料，然後基於紮根理論、運用 NVivo 軟體對訪談資料進行編碼分析，構建使用者粘性行為影響因素的研究模型。接著，根據使用者粘性影響因素和零工平臺的特點並結合其他學者的相關研究，構建零工平臺用戶粘性影響因素的理論模型，參考相關文獻進行問卷測量項的設計。通過問卷調查的方法收集了 341 份有效問卷，在對樣本資料進行描述性統計和信效度分析的基礎之上，採用結構方程模型方法對問卷資料進行實證分析。

研究結果表明，信任和使用者的滿意受資訊透明度、同伴交流、感知有用性、感知易用性的影響，信任和用戶滿意對用戶粘性有顯著的正向影響。根據研究結果，提出平臺提高用戶粘性的相關策略，首先，由於零工群體本身不受勞動法保護，因此平臺管理者要注意管理的方式方法，給予零工群體更多的人文關懷；其次，為提高零工的工作積極性，平臺可以設置多樣化的激勵措施；平臺可以制定合理的晉升機制，為那些工作努力的零工提供一條發展路徑。最後，為鼓勵零工向周圍更多人介紹和宣傳平臺，提高平臺知名度，

可以設置轉介紹費。本研究以期為零工平臺增強勞動力供給的穩定性提供借鑒意義。

關鍵字：共用經濟，零工平臺，粘性，影響因素

Abstract

The Opinions on Supporting Multi-Channel Flexible Employment, issued by the General Office of the State Council in 2020, clearly states that it supports the development of new forms of employment, the creation of more flexible jobs, and the absorption of more workers for employment. After the outbreak of the new crown epidemic in 2020, the ranks of odd-job workers grew larger and larger due to the unstable economic situation, the pressure of life, and the epidemic prevention and control of home-based offices. In order to match the supply and demand of labor in the gig economy, gig platforms continue to develop. In addition to matching labor supply and demand in the labor market, the gig platform studied in this paper also provides recruitment information, service fee settlement, labor complaints and other related services. Practitioners of the casual labor economy work without time and space constraints, and are not restricted by specific industry sectors, so their work autonomy and flexibility are greatly enhanced. These factors that are advantages for the practitioners of the gig economy are factors to be worried about for gig platforms. Gig platforms are exposed to fluctuations and instability in labor supply, and thus gig platforms suffer from a lack of user stickiness and a poor willingness to continue to use them. If a gig platform fails to attract and retain a large number of practitioners, it may often face two problems: one is that sometimes there is a labor shortage problem, and labor-using enterprises have difficulty in recruiting workers, which discourages labor-using enterprises from using the platform; and the other is that sometimes there is a labor surplus problem, and there is a scarcity of employment opportunities for workers and fewer jobs, which discourages users of gig platforms, and this will affect the survival of the platform in the long run. Therefore, how to prevent the loss of users and enhance user stickiness has become an urgent problem to be solved.

Currently, there are not many researches on the user stickiness of gig platforms by scholars, but along with the expansion of the scale of gig economy, these gig platforms have become an important part of China's gig economy, and it is

necessary to explore how the personal characteristics of the users of the gig platforms, the characteristics of the platform use behavior and the platform operation strategy affect the continuous use behavior of odd-job workers, and thus influence the stickiness of the platforms, which is important for the platforms to formulate targeted platform operation strategies for different groups of odd-job workers, and then enhance the experience of odd-job workers' use of the platforms and enhance the stickiness of the platforms, and further promote the development of China's gig economy.

Based on a large number of literature studies, this paper explores the factors affecting the user stickiness of the gig platform and their interactions with each other based on the SOR theory, the rational behavior theory, the technology acceptance model, the trust theory, and the satisfaction theory, following the principle of combining qualitative and quantitative research, and adopting the methodology of literature study, in-depth interview, questionnaire survey, and empirical analysis. Mechanism. In order to explore the influencing factors of the user stickiness of the odd-job platform, this paper takes the odd-job workers on Shangjia Good Rice Bowl platform as the object of investigation, because the service fee of this kind of odd-job workers is usually settled by hourly rate, so the odd-job workers on Shangjia Good Rice Bowl platform are often called hourly-jobs. In this paper, we first conducted semi-structured interviews with 32 hourly workers to obtain interview data, and then coded and analyzed the interview data based on the rooting theory and NVivo software to construct a research model of the factors influencing user stickiness behavior. Then, based on the influencing factors of user stickiness and the characteristics of the gig platform and combining with other scholars' related research, the theoretical model of the influencing factors of user stickiness of gig platform was constructed, and the questionnaire measurement items were designed with reference to related literature. Through the method of questionnaire survey, 341 valid questionnaires were collected, and on the basis of descriptive statistics and reliability analysis of the sample data, the structural

equation modeling method was used to empirically analyze the questionnaire data.

The research results show that trust and user satisfaction are influenced by information transparency, peer communication, perceived usefulness, and perceived ease of use, and that trust and user satisfaction have a significant positive effect on user stickiness. Based on the results of the study, relevant strategies are proposed for the platform to improve user stickiness. First, since the group of odd-job workers is not protected by the labor law itself, the platform managers should pay attention to the way and method of management and give more humanistic care to the group of odd-job workers; second, in order to improve the work motivation of the odd-job workers, the platform can set up diversified incentives; The platform can devise a reasonable promotion mechanism to provide a development path for those odd-job workers who work hard. Finally, to encourage the odd-job workers to introduce and publicize the platform to more people around them and increase the platform's popularity, a referral fee can be set. This study is intended to provide lessons for gig platforms to enhance the stability of labor supply.

Keywords: Sharing economy, Gig platform, Stickiness, Influencing factors

致謝

時光荏苒，轉眼間，我在香港城大-復旦 DBA 的學習生活就快進入尾聲了。讀博的這段時光，對我來說就像是一段旅程，我也因為人生中有了這樣一段珍貴的經歷而感到驕傲和富足。我不僅從課堂上學到了理論知識，認識了很多志同道合的、優秀的同學，還學會了將理論和實踐有效結合起來。

首先，非常感謝我的導師，他們用自己豐富的專業知識給我提供指導和支持，這對我取得博士學位起到了至關重要的作用。同時，他們還在研究設計、方法論和論文寫作等方面給予了我寶貴的建議，使我能夠順利地開展並深入研究我的課題。還記得剛開始入學時我為了探索自己的研究方向而迷茫，是導師的建議讓我一下子找到了自己的方向。正是跟隨這個方向，我不斷學習前人是如何做研究的，用了哪些方法，接著才確定自己的研究框架。研究的過程是漫長的，但這期間我從提出假設到打破假設，重新收集資料，最後證實自己的假設。是我的導師的循循善誘和鼓勵，給了我堅持下去的信心和決心。我能順利完成本研究離不開導師的幫助。

其次，我要感謝我的同學，在確定研究模型上，給了我很多的建議。為了保證調研的順利進行，還和我一起參與到企業的調研中。後期在處理資料方面，我有不懂的地方也多次向同學提問，他們都不厭其煩地幫我解答。通過與他們的交流和合作，我不僅擴展了自己的研究視野，還學習到了如何有效地與他人合作和共同推動專案的進展。他們的智慧、經驗和友誼是我求學之路上最寶貴的財富。

接著，要感謝給我提供幫助的調研企業，企業的慷慨相助和支援使我能夠開展自己的研究項目，並獲得必要的資料開展實證研究。沒有他們的支援，

我無法順利完成我的研究並獲得博士學位。

在整個 DBA 博士生涯中，我也面臨了許多挑戰和困難。研究的道路並不總是平坦的，我曾經遇到過實驗失敗、資料分析困難、論文寫作壓力等問題。然而，正是這些困難和挑戰讓我變得更加堅韌和有毅力。我學會了從失敗中汲取教訓，勇敢地面對困難，並尋找解決問題的方法和策略。通過 DBA 博士生涯，我不僅獲得了學術上的豐富知識，還培養了批判思維、分析問題和解決問題的能力。我學會了如何進行深入的文獻研究，設計和實施有效的研究方法，並將研究結果轉化為可應用的實踐建議。這些技能將對我的職業發展產生長久的影響。

我所研究的是零工平臺用戶粘性的問題，以期為企業提高用戶粘性提出可行性的建議。其中，我意識到企業人力資源管理是企業管理中一個至關重要的方面。我明白了企業的員工和用戶是企業最寶貴的資產，他們的能力和激情對企業的發展起著決定性的作用。瞭解員工和用戶的需求和提供合適的福利待遇，可以增強員工的歸屬感和忠誠度，提高企業的競爭力。

最後，要感謝我的父母、愛人和孩子對我的支持和理解，在研究遇到瓶頸時，我的家人在背後給了我很大的鼓勵，他們的幫助不僅體現在精神上，還體現在生活上。感謝能有機會在香港城大-復旦攻讀 DBA，我所收穫的不僅是學術研究能力、企業管理思考，更多的是收穫友誼，擁有了一段豐富充實而美妙的人生體驗。感謝這一路上遇到的所有人。

目錄

摘 要	i
Abstract	iv
Qualifying Panel and Examination Panel	vii
致謝	viii
目錄	x
圖表目錄	xiii
第一章 緒論	1
1.1 研究背景及問題提出	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 問題提出	6
1.2 研究目的和意義	8
1.2.1 研究目的	8
1.2.2 研究意義	9
1.3 研究方法	11
1.4 研究內容和技術路線	13
1.4.1 研究內容	13
1.4.2 技術路線圖	15
1.5 研究創新點	15
第二章 核心概念與理論基礎	18
2.1 核心概念	18
2.1.1 靈活就業	18
2.1.2 零工經濟	19
2.1.3 零工平臺	20
2.1.4 小時工	22
2.1.5 用戶粘性	23
2.2 理論基礎	26
2.2.1 ISOR 理論	26
2.2.2 理性行為理論	28
2.2.3 技術接受模型	29
2.2.4 信任理論	31
2.2.5 滿意度理論	32
2.3 本章小結	33
第三章 文獻綜述	34
3.1 共用經濟相關研究	34
3.1.1 研究述評	39

3.2 零工平臺相關研究.....	39
3.2.1 研究述評	44
3.3 用戶粘性相關研究.....	46
3.3.1 用戶粘性的定義	46
3.3.2 粘性的影響因素	47
3.3.3 研究述評	49
3.4 本章小結.....	50
第四章 基於紮根理論的用戶粘性影響因素研究	51
4.1 研究方法：紮根理論.....	52
4.2 研究設計.....	53
4.2.1 研究的總體思路	53
4.2.2 調查對象選擇	54
4.2.3 資料來源	56
4.2.4 訪談提綱	58
4.2.5 信效度保障	60
4.3 範疇提煉.....	62
4.3.1 開放式編碼	62
4.3.2 主軸編碼	66
4.3.3 選擇性編碼	67
4.3.4 理論飽和度檢驗	68
4.4 模型構建.....	69
4.5 研究發現.....	69
4.6 本章小結.....	72
第五章 基於 SEM 的用戶粘性影響機理研究	73
5.1 變數概念界定及假設提出.....	73
5.2 理論模型構建.....	79
5.3 問卷設計.....	79
5.4 預調研.....	82
5.5 正式調研問卷收集.....	83
5.6 實證檢驗.....	83
5.6.1 描述性統計	83
5.6.2 信效度檢驗	88
5.6.3 共同方法偏差檢驗	96
5.6.4 結構方程模型檢驗與路徑分析	97
5.7 本章小結.....	103
第六章 研究結論與未來展望	104
6.1 研究結論與理論貢獻.....	104
6.1.1 研究結論	104
6.1.2 理論貢獻	107
6.2 管理啟示.....	107
6.3 研究局限性與展望.....	110

6.3.1 研究局限性	110
6.3.2 未來展望	111
參考文獻	112
附錄一 訪談提綱	123
附錄二 調查問卷	126

圖表目錄

圖 1 技術路線圖	15
圖 2.1 SOR 理論.....	28
圖 2.2 理性行為理論	29
圖 2.3 技術接受模型	31
圖 4.1 紮根理論研究方法流程圖	52
圖 4.2 基於紮根理論的零工平臺使用者粘性影響因素模型.....	69
圖 5.1 零工平臺使用者粘性影響因素實證模型	79
圖 5.2 研究模型假設檢驗結果	103
表 2.1 零工平臺的分類	21
表 2.2 網站粘性定義	25
表 2.3 用戶粘性定義	25
表 3.1 國外學者對零工平臺的研究	44
表 3.2 國內學者對零工平臺的研究	45
表 3.3 用戶粘性的概念	49
表 4.1 受訪者基本資訊	57
表 4.2 概念化編碼舉例	62
表 4.3 開放式編碼結果	65
表 4.4 主軸編碼情況	66
表 4.5 主範疇的典型關聯式結構	67
表 5.1 各研究變數測量題項及編號	80
表 5.2 正式調研人口統計特徵	83
表 5.3 描述性統計結果	86
表 5.4 相關性分析	87
表 5.5 信度檢驗效果	89
表 5.6 總體量表的可靠性統計	90
表 5.7 零工平臺用戶粘性影響因素問卷 KMO 和 Bartlett 的檢驗.....	91
表 5.8 總方差解釋	92
表 5.9 聚合效度檢驗	94
表 5.10 區分效度檢驗	95
表 5.11 測量模型適配度參數	97
表 5.12 模型適配度參考標準	97
表 5.13 零工平臺使用者粘性影響因素模型路徑係數分析.....	98
表 5.14 仲介效應檢驗結果	100
表 5.15 仲介效應的假設檢驗結果	101
表 5.16 研究假設驗證情況匯總	101