

Analysis of the Service Status of Online Ride-Hailing Platform Based on the Perspective of College Students

Mengyuan Pan, Weihua Guo, Xinying Liu, Chan Huang, Zehua He, Guangwei Fan*

Shenyang Pharmaceutical University, Shenyang Liaoning
Email: *18342166137@163.com

Received: Jun. 4th, 2019; accepted: Jun. 18th, 2019; published: Jun. 25th, 2019

Abstract

With the development and popularization of Internet technology, the online ride-hailing industry is gradually emerging. Due to the convenience, speed and low price of the online ride-hailing, the online ride-hailing has become one of the main choices for college students to travel. As an emerging product in the era of "Internet+", the online ride-hailing has a lot of hidden dangers while it has certain advantages, which makes the safety accident of social online ride-hailing frequent in recent years. Therefore, it is particularly important from the perspective of college students to explore the status quo of the online ride-hailing platform.

Keywords

College Students, Online Ride-Hailing, Platform Service

基于大学生视角的网约车平台服务现状分析

潘梦媛, 郭玮华, 刘新颖, 黄 婵, 何泽华, 范广伟*

沈阳药科大学, 辽宁 沈阳
Email: *18342166137@163.com

收稿日期: 2019年6月4日; 录用日期: 2019年6月18日; 发布日期: 2019年6月25日

摘 要

伴随着互联网技术的发展与普及, 网约车行业正在逐渐兴起。由于网约车方便快捷、价格低廉等特点, 使得网约车已成为当下大学生出行的主要选择之一。网约车作为“互联网+”时代下的新兴产物, 其在

*通讯作者。

具备一定优势的同时也存在着诸多隐患,使得近年来社会上网约车安全事故频发。因此,从大学生视角探究网约车平台现状,显得尤为重要。

关键词

大学生,网约车,平台服务

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 背景

网约车,是网络预约出租车的简称,是一种用户以互联网技术为基础通过智能手机使用的新型约车软件[1]。近年来,伴随着互联网与共享经济的发展,网约车服务行业也在逐渐兴起。由于私家车数量的提升与互联网技术的普及,网约车这种在传统出租车基础上将互联网技术与交通出行相结合的新型出行模式[2]能够更加满足当下消费者的需要,因此,网约车已成为现代青年人出行方式的主要选择之一。而作为青年中具有代表性的大学生群体,也早已成为网约车的主要消费群体。网约车由于其本身所具有短时间的等待、良好的服务体验以及安全的费用结算方式等特点,填补了出租车和公共交通所未能涉及到的空白区域[3],使得其备受消费者的青睐并迅速占领消费市场。同时,网约车行业在国际市场上的发展也愈加成熟、监管模式也在不断完善。与中国相比较而言,网约车在英国、美国、日本以及韩国,都有较为完善的审核机制。

但随着网约车行业在中国的逐渐兴起,由于监管存在不足、立法不够明确、司机素质良莠不齐、入职门槛过低等原因,使得网约车在实际运行方面存在诸多安全隐患并且也发生了多起大学生乘坐网约车被害事件。由此可以看出,网约车软件是一把双刃剑,它既方便了人们的生活,满足了社会公众日益增长的需求,但自身又存在许多安全缺陷,时刻危害消费者的人身安全。大学生们在享受网约车带来的便捷出行服务的同时,也存在对自身安全问题的担忧。网约车作为一款通过信息共享,合理配置社会闲散资源的创新产物,作为互联网+时代下的新兴产物[4],其必然会随着社会的发展而被广泛接受。因此,保证网约车的合理运营具有积极的现实意义。

2. 问卷设计

我们采用问卷调查法。即在没有调查员协助的情况下由被调查者自己填写,完成调查问卷,我们在问卷星平台上制作问卷,通过QQ、微信等平台发放问卷,设定大学生为调研人群,进行问卷调查。该放方法的优势在于方法简单,可操作性强。

该调查的问卷设计包括基本信息题、受访者乘坐网约车时间、频率等常规问题受访者态度题以及敏感问题。题型包括基本信息题、单选题、多选题、评分建议题以及李克特量表题。

本次调研在发放问卷前进行了预调研。预调研选取一定量本的在校大学生进行访谈,从而获取大学生对网约车服务的满意度、认知状况的初步了解。量表的内容来源于预调研前对受访者的访谈结果。

3. 数据分析

本次调查共发放电子问卷413份,经过逻辑检验和完整性审查后,得到有效问卷336份,问卷有效回收率约为81.36%,以下为有效问卷样本得出的数据分析结果。

3.1. 大学生对网约车的满意程度分析

3.1.1. 大学生对网约车现状满意度的影响因素分析

针对影响大学生对网约车现状的满意度的 6 个关键性因素, 本研究采用了五点李克特量表的形式, 按照非常不同意、不同意、不确定、同意、非常同意的形式来代表影响程度由小到大, 让被调查者根据自己平时乘车过程的真实感受进行选择。在这部分调查中, 乘坐网约车需要注意人身安全(4.10 分)、乘坐网约车需要使用正规软件(4.16 分)和网约车软件需要对司机的执业资格进行了解(4.20 分)的满意度较高, 其次是每次网上约车会等很长时间并不是很方便(3.33 分)。最后是网约车出问题是司机的问题(3.18 分)和我认为网约车平台为大学生提供了特殊的保护(3.02 分)。因此, 在影响大学生对网约车现状的满意度的影响因素中, 人身安全、软件的正规性以及司机的资质是最重要的因素, 其次是等车时间, 最后是网约车平台是否针对大学生提供了特殊保护。

3.1.2. 大学生的乘车意愿分析

在被问到“您乘坐网约车的意愿是?”, 在“非常不愿意”、“不愿意”、“一般”、“愿意”、“非常愿意”五个程度中, 选择“一般”的占比最大(50%), 其次是愿意(35.12%), 非常愿意(4.46%)、非常不愿意(2.68%)以及不愿意(7.74%)的占比不大。可见, 大学生总体上的乘车意愿还是较强的。

3.2. 大学生对网约车现状认知情况的深入分析

3.2.1. 大学生对网约车态度的因子分析

针对影响大学生对网约车现状的满意度的李克特量表, 通过降维的思想分析大学生对网约车的认知。首先在可靠性检验中, 其克隆巴哈系数为 $0.815 > 0.7$ (见表 1), 说明问卷的可信度较高。

Table 1. Reliability statistics scale

表 1. 可靠性统计表

Cronbach's Alpha	项数
0.815	6

之后, 进行球形度检验, 计算出 KMO 检验系数为 $0.787 > 0.5$, Bartlett 的球形度检验的 p 值为 0.000 (见表 2), 检验结果显著, 可以进行因子分析。

Table 2. Test list for KMO and Bartlett

表 2. KMO 和 Bartlett 的检验表

KMO和Bartlett的检验	
取样足够度的Kaiser-Meyer-Olkin度量	0.787
Bartlett的球形度检验近似卡方	959.816
df	15
Sig.	0.000

在公因子的数目检验中, 初始特征值大于 1 的只有两项(见表 3), 此外, 在碎石图中, 从第二个因子以后, 特征值呈现急剧下降趋势, 因此, 可以将前两个因子作为公因子。

Table 3. Total variance of interpretation**表 3.** 解释的总方差

成份	初始特征值			提取平方和载入			旋转平方和载入		
	合计	方差%	累积%	合计	方差的%	累积%	合计	方差的%	累积%
1	3.192	53.199	53.199	3.192	53.199	53.199	2.529	42.149	42.149
2	1.266	21.106	74.305	1.266	21.106	74.305	1.929	32.156	74.305
3	0.650	10.837	85.142						
4	0.456	7.592	92.734						
5	0.251	4.180	96.914						
6	0.185	3.086	100.000						

由于初始载荷矩阵结构不够清晰, 不便于对因子进行解释, 因此, 要对因子载荷矩阵进行旋转, 旋转的方法采用最大方差法, 利用旋转后的因子载荷矩阵, 可以考察各主因子的经济含义及其与内部主要指标之间的数量关系(见表 4)。

Table 4. Rotate component matrix**表 4.** 旋转成份矩阵表

	成份	
	1	2
乘坐网约车需要使用正规软件	0.909	0.179
网约车软件需了解司机执业资格	0.905	0.223
乘坐网约车需要注意人身安全	0.891	0.178
网约车出问题是司机的问题	0.210	0.815
网约车平台为大学生提供了特殊的保护	0.122	0.798
网上约车会等很长时间并不是很方便	0.172	0.717

最后, 提取出的两个因子分别命名为乘车安全因子(乘坐网约车需要使用正规软件、网约车软件需要对司机执业资格进行了解、乘坐网约车需要注意人身安全)它解释了 42.149%的信息; 另一因子命名为平台服务因子(网约车出问题是司机的问题、网约车平台为大学生提供了特殊保护、每次网上约车会等很长时间并不是很方便)它解释了 32.156%的信息。两者组合在一起可以用于描述大学生乘坐网约车的认知情况。

3.2.2. 性别与乘车类型的 Logistics 回归分析

将乘坐的网约车类型与性别建立模型: $Y = aX + B$ 。其中, Y 为乘坐的网约车类型, X 为性别。经主体间的效应检验, 其 p 值为 $0.02 < 0.05$ (见表 5), 说明变量之间存在显著性, 可以建立模型。

Table 5. Logic model fitting information table**表 5.** Logistics 模型拟合信息表

模型	对数似然值	卡方	df	显著水平
仅截距	39.660			
最终	29.810	9.850	3	0.020

采用进入法, 引入大学生选择的乘车类型这个变量, 对两个变量做一般线性模型的单变量分析, 其回归系数显著性检验的 Wald 观测值对应的概率 p 值都小于显著性水平 0.05, 因此均拒绝零假设, 应保留在方程中。瓦尔德检验显著性值分别为 $0.014 < 0.05$, $0.004 < 0.05$ 说明对应自变量的系数具有统计意义, 对因变量不同分类水平的变化有显著影响。因此分析可得出, 拼车、快车、优享相比, 男性更偏向于选择快车和优享, 分别是女性的 1.922 倍和 3.267 倍(见表 6)。

Table 6. Parameter estimates

表 6. 参数估计表

您最常用的网约车类型是什么 ^a	B	标准误	Wald	df	显著水平	Exp(B)	Exp(B)置信区间 95%		
							下限	上限	
截距	-0.591	0.224	6.978	1	0.008				
拼车	[Q19 = 1]	0.504	0.370	1.854	1	0.173	1.656	0.801	3.423
	[Q19 = 2]	0 ^b	.	.	0
截距	1.293	0.151	73.432	1	0.000				
快车	[Q19 = 1]	0.653	0.265	6.061	1	0.014	1.922	1.142	3.232
	[Q19 = 2]	0 ^b	0.	.	0
截距	-1.317	0.291	20.530	1	0.000				
优享	[Q19 = 1]	1.184	0.417	8.062	1	0.005	3.267	1.443	7.396
	[Q19 = 2]	0 ^b	.	.	0

3.3. 大学车对网约车服务的期望分析

在被问到“您最希望网约车平台加强的安全功能是什么”时, 多数消费者选择了一键报警功能(占比 78.00%); 其次为全程录音录像(占比 69.35%)和位置保护(占比 62.20%); 之后是信息加密(51.79%), 接着是人脸识别技术(43.15%)、设置紧急联系人(38.99%)和高效的投诉沟通方式(31.25%)最后才是习惯(占比 19.50%)和其他原因(占比 0.89%)。这组数据充分说明, 大学生在认为网约车平台安全功能最不足的是——一键报警功能, 这是大学生在乘车过程中遇到危险最先想到的自救方式, 其次, 全程录音路线、设置紧急联系人和信息加密等也需要进一步加强(见表 7)。

Table 7. Results of the analysis of the expectations of online ride-hailing service

表 7. 网约车服务的期望分析结果

选项	小计	比例
一键报警	263	78.27%
紧急联系人	131	38.99%
人脸识别技术	145	43.15%
全程录音录像	233	69.35%
实行位置保护	209	62.2%
乘客电话和信息加密	174	51.79%
高效的投诉沟通方式	105	31.25%
其他	3	0.89%
总人次	336	100%

4. 研究结论

4.1. 大学生乘车安全意识较高

网约车自出现以来尽管由于其自身的方便快捷，迅速占领了消费市场，但由于平台监管等问题，发生了多起大学生网约车安全事故。通过调查发现，超过半数受访大学生会在乘车过程中采取观察司机的行车路线、查看司机的个人介绍以及信誉评分、在乘车前做到了解司机信息、提前将乘车信息发给好友或者亲人等安全措施以避免安全事故的发生。由此可以看出大学生在乘车过程中普遍具有较强的自我保护意识，并会采取一定的行动来保障自身的安全。

4.2. 女性更关注网约车安全情况

由于客观原因的存在，使得女性在乘坐网约车过程中遭受安全事故的可能性远远高于男性，因此女性受访者使用网约车的频率低于男性，其原因是出于其对自身安全问题的考虑。而在乘车方式上，男女生之间也存在差异，男性更倾向于方便快捷因素，而女性则更加注重安全因素。

4.3. 网约车安全事故的发生影响乘车意愿

网约车作为新兴行业，其管理标准与监管模式还不成熟，网约车乘客被害事件以及女大学生网约车遇害事件的频频发生，使得乘客在乘坐网约车时对其人身安全产生担忧，提高了警惕性。多数消费者会在安全事故发生后，对网约车的安全性产生怀疑，从而影响其乘车意愿，减少乘车次数。

4.4. 网约车平台应对大学生提供特殊保护

网约车之所以能够在短时间迅速占领市场拥有广大的消费群体，其根本原因在于网约车可以通过整合闲散社会资源从而为消费者提供方便、快捷、舒适的乘车服务。尽管网约车目前拥有广泛的消费群体，但行业中却没有形成统一的有力监督管理模式，网约车平台对不同群体的个性化服务仍然短缺。但目前并没有网约车平台针对大学生提出相应的特殊保护措施，这也是今后网约车平台需要加强的。

4.5. 网约车平台现有管理模式仍不成熟

网约车平台提供的服务与网约车的安全性是影响受访者对网约车认知的两大关键因素。司机的进入门槛、实时安全保障功能仍然是乘客最关注的。但目前网约车平台仅仅注重在收费标准、车辆数目、乘车舒适度以及乘车环境等方面进行改善，但却无法给予消费者所最担心的问题——人身安全问题以保障。网约车平台只有加强监管，提高司机的进入门槛，做到网约车平台内部机制的完善，才能在最大程度上减少不良事件的发生。

4.6. 政府应完善网约车相关政策

网约车目前存在安全隐患，是由于政府并未对网约车平台提供有力的监管。为了便于管理和维护市场秩序，政府对网约车平台采取的是行政许可的监管方式，准入门槛较低，规范化管理不够，甚至还存在异地牌照上路的情况，这些都使得网约车使用者对软件的安全性产生了极大的质疑，因此政府应加强对平台的监管，完善相关的政策，建立更加安全快捷的网约车服务。

5. 结语

现代生活的快捷性与消费者出行需求的不断提升都使得传统的公共交通方式无法满足当下社会的需要，而互联网技术的出现与移动端的普及为人们的出行方式给予了新的选择。网约车既可以充分利用闲置的私家车资源也可以减少社会闲散劳动力^[5]，随着互联网技术的普及与共享经济的不断发展其兴起是

必然的。但由于网约车出现时间较短，仍存在诸多需要完善之处，因此也造成了网约车侵犯消费者权益事件的发生，从而引起社会的广泛讨论[6]。但网约车所带来的积极现实意义是不容忽视的。网约车行业的成熟发展，绝不仅仅是网约车平台主体的责任，还包括消费者市场与政府相关政策的不断完善。只有在拥有完善政府相关政策的大背景下，网约车行业才能实现真正意义上的成熟管理模式，并最终形成稳定的消费市场。

参考文献

- [1] 侯洪亮. “互联网+”背景下的网约车监管研究[J]. 中国物流与采购, 2019(6): 61-62.
- [2] 雷佳雨, 景艳婷, 葛欣月. 论网约车存在的合理性[J]. 现代商业, 2019(4): 183-184.
- [3] 朱嘉豪. 网约车经营服务监管法律问题研究[J]. 现代商贸工业, 2019, 40(10): 140-142.
- [4] 郑熠. 共享经济视角下, 网约车消费者权益的法律保护[J]. 法制博览, 2019(9): 34-36.
- [5] 刘震, 蔡之骥. 分享经济中收入分配模式的政治经济学分析——以我国互联网专车行业为例[J]. 政治经济学评论, 2019, 10(2): 162-177.
- [6] 周苏湘. 当前网约车行政规制的局限与转型[J]. 重庆交通大学学报(社会科学版), 2019(2): 56-62.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2160-7311, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: mm@hanspub.org