

分类号: C93
密 级: 公开

学校代码: 10363
学 号: 2211120141



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 公众使用政务APP 行为的影响因
素研究—以皖事通为例

论 文 作 者	<u>王星鑫</u>
校 内 导 师	<u>张云丰</u>
校 外 导 师	<u>韩卫民</u>
专业学位类别	<u>公共管理</u>
研究方向(领域)	<u>地方政府治理</u>

论文提交日期: 2024 年 5 月 28 日

分类号: C93
密 级: 公开

单位代码: 10363
学 号: 2211120141

题 目 公众使用政务 APP 行为的影响因素研究
一以皖事通为例

英文并列
题 目 RESEARCH ON THE INFLUENCING FACTORS
OF THE PUBLIC'S BEHAVIOR IN USING
GOVERNMENT APPS: TAKING ALL IN WAN
AS AN EXAMPLE

学生姓名:	王星鑫
校内导师:	张云丰
校外导师:	韩卫民
专 业:	公共管理
研究方向:	地方政府治理
论文答辩日期:	2024年5月25日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名： 王星辰

日期： 2024 年 5 月 28 日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 ____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：王金星

指导教师签名：张云丰

日期：2024年5月28日

日期：2024年5月28日

公众使用政务 APP 行为的影响因素研究—以皖事通为例

摘 要

随着社会不断进步，人民对政府服务的期望值也越来越高。为打造服务型政府，以更高的工作效率和更好的服务质量服务人民，提高公众的幸福感和获得感，我国高度重视移动政务服务的发展。政务 APP 是现代政府服务的重要载体，是实现政府数字化转型和构建智慧治理新格局的重要手段。

本研究以“皖事通”为例，首先通过文献回顾，梳理了政务 APP 使用行为的相关理论，基于技术接受模型，引入了相对优势理论和新公共服务理论，深入研究影响公众使用政务 APP 意愿的因素，包括感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响、公众满意度和相对优势等。在此基础上，本研究构建了使用政务 APP 行为影响因素的假设模型，同时针对此模型提出了合理的研究假设。为了验证模型的有效性和假设的正确性，本研究通过向公众发放问卷调查收集数据，采用描述性统计分析和结构方程模型对数据进行深入分析，验证研究假设。

实证研究结果表明，政务 APP 的感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响以及相对优势等因素，均会对公众使用政务 APP 的满意度产生明显的正向作用，政务 APP 的感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响均会对政务 APP 的相对优

势产生明显的正向作用，公众对政务 APP 的满意度和政务 APP 的相对优势均会对公众的使用行为产生明显的正向作用。因此，本文基于对研究结果的分析，提出了提升公众使用政务 APP 行为的策略：优化用户体验以增强感知易用性；提供高质量服务以提升感知有用性；加强数据保护以强化感知安全；提供优质服务以培养感知信任；利用社会影响加强宣传推广；发挥政务 APP 的相对优势提供差异化服务；提升公众满意度以促进持续使用。本研究不仅揭示了政务 APP 使用行为的影响因素，还为提升政务 APP 的用户满意度和使用率提供了理论支持和实践指导，也为政务 APP 的优化和改进提供了有益的参考和借鉴。

关键词：政务 APP，皖事通，结构方程模型，服务质量，用户满意度

RESEARCH ON THE INFLUENCING FACTORS OF THE PUBLIC'S BEHAVIOR IN USING GOVERNMENT APPS: TAKING ALL IN WAN AS AN EXAMPLE

ABSTRACT

As society continues to progress, people's expectations of government services are rising. In order to build a service-oriented government, serve the people with higher efficiency and better service quality, and improve the public's sense of well-being and accessibility, China attaches great importance to the development of mobile government services. Government APP is an important carrier of modern government services and an important means to realize the digital transformation of the government and build a new pattern of intelligent governance.

In this study, we take "ALL IN WAN" as an example, and firstly, through literature review, we sort out the relevant theories on the usage behavior of government APPs, and based on the technology acceptance model, we introduce the theory of comparative advantage and the theory of new public service, and study in depth the factors affecting the public's willingness to use government APPs, including perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, perceived trust, perceived social impact, perceived

social influence, and perceived social influence, perceived trust, perceived social influence, public satisfaction and relative advantage, etc. On this basis, this study constructs a model of factors influencing the usage behavior of government APPs and puts forward the corresponding hypotheses. To validate the model's effectiveness and the validity of the hypotheses, this study collected data through a public questionnaire survey. Utilizing descriptive statistics and structural equation modeling, the data were analyzed in-depth to empirically test the research hypotheses.

The results of the empirical study show that the perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, perceived trust, perceived social influence and relative advantage of the government APP all have a significant positive impact on the public's satisfaction with the use of the government APP, and that the perceived ease of use, perceived security, perceived trust, and perceived social influence of the government APP have a significant positive impact on the relative advantage of the government APP, and that the public's satisfaction of government APP and the relative advantage of government APP will all have a significant positive impact on the public's use behavior. Based on the analysis of the study's outcomes, this paper proposes strategies to enhance public adoption of government mobile apps: optimizing user experience to boost perceived ease of use, delivering high-quality services for perceived usefulness, reinforcing perceived security through robust data protection, cultivating perceived trust with excellent services,

leveraging social influence for enhanced promotion, differentiating services by capitalizing on app advantages, and enhancing public satisfaction for sustained usage. The research not only identifies influencing factors for app usage but also provides theoretical grounding and practical recommendations for enhancing user satisfaction and adoption rates, offering valuable insights for the optimization and improvement of government mobile apps.

KEY WORDS: government APPs, ALL IN WAN, structural equation model, service quality, user satisfaction

目 录

摘 要	I
ABSTRACT	III
目 录	I
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景与意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	3
1.2 国内外研究现状	4
1.2.1 国外研究现状	4
1.2.2 国内研究现状	5
1.2.3 国内外研究述评	6
1.3 研究思路与框架	7
1.3.1 研究思路	7
1.3.2 研究框架	8
1.4 研究方法	9
1.4.1 文献研究法	9
1.4.2 访谈法	9
1.4.3 问卷调查法	9
1.4.4 结构方程模型 (SEM)	10
第 2 章 核心概念界定与理论基础	11
2.1 核心概念界定	11
2.1.1 政务 APP	11
2.1.2 使用行为	12
2.1.3 影响因素	12
2.2 理论基础	13
2.2.1 TAM 技术接受模型	13
2.2.2 相对优势理论	14
2.2.3 新公共服务理论	14
第 3 章 研究假设与模型构建	16
3.1 影响因素梳理	16
3.2 变量定义	17
3.2.1 感知有用性	17
3.2.2 感知易用性	17
3.2.3 感知安全	17
3.2.4 感知信任	17
3.2.5 感知社会影响	17
3.2.6 公众满意度	17
3.2.7 相对优势	18
3.2.8 使用行为	18
3.3 研究假设	18
3.3.1 感知有用性与公众满意度的关系	18
3.3.2 感知易用性与公众满意度和相对优势的关系	19

3.3.3 感知安全与公众满意度和相对优势的关系	20
3.3.4 感知信任与公众满意度和相对优势的关系	20
3.3.5 感知社会影响与公众满意度和相对优势的关系	21
3.3.6 相对优势和公众满意度与使用行为的关系	22
3.4 模型构建	23
3.5 问卷设计与初步信效度检验	24
3.5.1 问卷设计	24
3.5.2 初步信效度检验	26
3.6 数据收集与处理	27
3.6.1 数据收集	27
3.6.2 数据处理	27
3.6.3 样本特征	27
第 4 章 公众使用政务 APP 行为的影响因素实证分析	29
4.1 信度检验	29
4.2 效度检验	30
4.2.1 探索性因子分析	31
4.2.2 验证性因子分析	34
4.3 描述性统计及正态性检验	37
4.4 相关分析	38
4.5 结构方程模型检验	39
4.5.1 SEM 模型适配度检验	39
4.5.2 SEM 模型路径关系假设检验	40
4.6 假设汇总	41
4.7 研究结论	42
4.7.1 影响公众对政务 APP 满意度的因素分析	42
4.7.2 影响公众对政务 APP 相对优势感知的因素分析	43
4.7.3 影响公众对政务 APP 持续使用行为的因素分析	45
第 5 章 政务 APP 建设发展中存在的问题与优化建议	46
5.1 政务 APP 建设发展中存在的问题	46
5.2 政务 APP 建设发展的优化建议	47
5.2.1 提升感知易用性, 优化用户体验	47
5.2.2 增强感知有用性, 提供高质量服务	48
5.2.3 重视感知安全, 加强数据保护	49
5.2.4 培养感知信任, 提供优质服务	49
5.2.5 利用感知社会影响, 加强宣传推广	50
5.2.6 发挥相对优势, 提供差异化服务	51
5.2.7 提升公众满意度, 促进持续使用	51
第 6 章 结语	53
参考文献	54
附录 1	58
附录 2	65
致谢	66

第 1 章 绪论

随着科技的飞速进步，信息技术在日常生活中扮演着越来越重要的角色。这种转变不仅影响了我们的日常生活方式，也重塑了政府服务的形态。传统的公共服务模式已逐渐被数字化、信息化手段所替代，使得政府服务更加高效、便捷。在这一转变过程中，政务 APP 成为了数字化政府的核心组成部分，其全球范围内的使用规模迅速扩大^[1]。政务 APP 不仅为公众提供了与政府沟通的新渠道，也推动了公共服务的创新和优化。政务 APP 不仅为公众提供了与政府沟通的新渠道，也推动了公共服务的创新和优化。因此加快政务 APP 的高质量发展，对于优化政府服务、提高政府效率、促进公众参与等方面具有重要意义。

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

根据中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的最新《中国互联网络发展状况统计报告》，时间截止 2023 年 6 月，我国上网的人群高达 10.79 亿人，互联网覆盖率高达 76.4%^[2]。在移动网络发展方面，时间截止时间 6 月，全国移动电话基站总数达到 1129 万个，其中已开通的 5G 基站数量为 293.7 万个。与此同时，我们也注意到移动互联网的累计流量达到 1423 亿 GB，同比增长 14.6%。这些无不在说明移动互联网应用日益繁荣，这也为网民的日常生活、学习和工作提供了丰富的选择。目前，国内市场上监测到的活跃 APP 数量已超过 260 万款，这些应用进一步满足了广大网民的多样化需求。这也反映了我国的数字基础设施建设正在进一步加快，资源应用也不断丰富。

网络信息高速发展引起数字化高速发展，大数据、云计算、人工智能和互联网服务平台等尖端技术被广泛运用，它们不仅极大地推动了社会生产力的提升，更深刻重塑了政府的治理观念和方法论（江文路、张小劲，2021；Harrison 等人，2022）^[3]。政府在不断改革自身的同时不断将信息技术与政府创新融合，积极倡导并践行创新的政府治理思维。通过信息化、智能化等等创新手段，“数字政府”一方面推动了政府的决策更科学，另一方面还推动政府的治理更精准，此外还使

得政府提供的公共服务更加的高效（孟天广，2021）^[4]。这也使得数字化、信息化、智能化成为推动政府服务能力迈上新的台阶的关键，特别是政务 APP，已经全面融入工作、生活，成为公众获取政务服务的不可或缺的一部分^[5]。

国家高度重视电子政务的发展，出台了一系列政策推动政务服务方式不断向好。早在 2015 年 7 月，国务院就曾发布《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，这份意见中明确指出要大力发展“互联网+政务服务”，并提高公共服务体系的响应速度和服务效率^[6]。2016 年 9 月，国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》，提出加快构建“互联网+政务服务”体系，推动政务服务“一网、一门、一次”改革。2018 年 12 月，国务院办公厅印发《关于推进政务服务“一网、一门、一次”改革落地实施的意见》，推动线上“一网通办”和线下“只进一扇门”“最多跑一次”，进一步优化政务流程，提升政务服务质量和效率。2020 年 3 月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》，推动包括个人服务和企业服务在内的 148 项政务服务实现“跨省通办”。2021 年 8 月，国务院办公厅印发《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》，推动企业和个人全生命周期重要事项实现“一件事一次办”^[7]。

政务 APP 作为数字政府的重要组成部分，是政府数字化转型的重要手段之一。政务 APP 可以更好地向公众提供服务，提高服务水平和公众满意度，实现政府与公众的实时互动。政务 APP 的发展推动了数字政府的建设，提高了政府的工作效率和服务能力，为公众提供了更加便捷、高效的服务。政务 APP 的普及和应用也反映了数字政府的发展水平和现代化程度，进一步推动了政府数字化转型的进程。然而，尽管政务 APP 的使用在全球范围内持续增长，但其推广和持续使用面临着诸多挑战。用户需求、期望以及服务体验都与公众的使用意愿密切相关。这为学术界提供了一个丰富的背景，引导研究者深入探究影响公众使用政务 APP 意愿的因素。

过去的研究已经从不同角度探讨了这一问题，为政府和开发者提供了有益的洞察。例如，毛羽关注了公共服务政务 APP 的建设问题，探讨了其建设策略；卜婷婷基于期望确认理论，研究了政务 APP 服务质量对持续使用意愿的影响；张海、袁顺波和段荟等人，采用了 S-O-R 理论分析了移动政务 APP 用户的使用

意愿影响因素^[8]。这些研究为我们理解政务 APP 的推广与使用提供了重要线索。但政务 APP 的使用意愿是一个复杂多元的问题，仍然有许多关键议题值得进一步探讨。深入了解这些因素有助于优化政务 APP 的设计与功能，提升用户体验和公共服务效率。对于政府而言，深入了解市民的需求和期望，通过合理的政策和策略引导，能够更好地促进政务 APP 的健康发展，为数字化政府建设提供强大支持。因此，进一步探究影响公众使用政务 APP 行为的因素具有重要的理论与实践价值。

1.1.2 研究意义

在数字化时代，政务 APP 作为推动政务服务创新、提升政府治理效率，以及增强市民参与的重要工具，具有里程碑式的意义。它不仅仅是作为政务服务发展的新方式，更是公共服务不断进步过程中智能化的标志^[9]。政务 APP 凭借其功能强大、服务可靠、数据准确等特性，以及多样化的集成能力以及高度的自主性，成为公众满意、政府信赖的互联网服务模式，进一步推动了政府与民众之间的互信与合作^[10]。

在理论意义层面，深入探究公众使用政务 APP 行为的影响因素，为我们提供了宝贵的理论视角，有助于更全面地把握政务 APP 的发展脉搏。这一研究不仅丰富了电子政务和公共服务创新理论体系，还为推进政府管理改革、提高政府公共服务质量和增强政府创新能力提供了坚实的理论支撑。通过系统分析，我们能够更准确地把握政府应用程序的发展趋势，为相关政策的制定和实施提供科学的理论指导。此外，该研究还拓宽了学术界对政务 APP 使用行为的理解，有助于激发新的研究思路和方法，进一步丰富和完善相关理论体系。

在实践意义层面，本研究在实践层面具有显著的价值。首先，通过深入研究影响公众使用政务 APP 的因素及提升路径，我们能够更有效地整合公共资源，实现资源的精准、高效利用，从而提升公共服务的灵活性和效率。其次，研究有助于持续优化政务服务水平，满足公众不断变化的服务需求，实现资源利用的最优解，满足政府对精准化治理的迫切需求。此外，通过精准把握公众需求并融合先进技术手段，政府能够提供更优质、高效、精准的服务，增强公众满意度，促进公共服务水平的整体提升。同时，该研究为解决公共利益诉求矛盾提供了有力

支持,有助于构建更加和谐的社会环境,为政府向数字化政府、服务型政府转型提供有效的实践指导。

1.2 国内外研究现状

随着现代信息技术的飞速发展,尤其是互联网、大数据和云计算的广泛应用,政务 APP 作为服务型政府治理模式创新的探索,日益受到各个地方的政府及相关部门的青睐。有关移动政务应用、程序的研究成果呈现爆发式增长。本研究在现有文献资料的基础上,结合公共管理、信息技术领域专家学者的独到见解,系统梳理和归纳了国内外相关文献的研究内容与成果。

1.2.1 国外研究现状

国外政府早期提出了推行政务 APP 的概念,并在此领域展开了广泛的研究。国外学者对政务 APP 进行了深入探讨,主要集中在以下几个方面:

(1) 政务 APP 的概念与发展历史

国外学者早早对政务 APP 进行了界定与研究。这些研究将政务 APP 翻译为“e.government APP”或者“Mobile Government Affairs”。英国人艾伯拉姆·库什给政务应用下了一个很特别的定义,他认为它是一种通过无线装置和基础设备连接起来的电子政务服务,向使用者传送消息和提供政务服务^[11]。同样地,其他研究者也从效果的角度出发,对政务 APP 进行了类似的解读,认为政务 APP 是对因特网和移动技术的使用,并将其作为电子政务一种表现方式。政务 APP 被视为电子政务的拓展,能够弥合信息鸿沟,提高公共服务效率,并解决传统服务中存在的问题^[12]。

(2) 公共需求与应用领域

研究者关注政务 APP 如何满足公众需求。美国政务 APP 涵盖了广泛的领域,包括科教文卫、交通和心理等。个性化定制在政务 APP 开发中突出,例如美国某市卫生部门为促进健康饮食而开发的 APP。此外,研究者深入研究了针对不同需求的政务 APP,如健康、戒烟和疾病预防。调查问卷研究显示,用户对政务 APP 的需求多样化,与智能手机普及程度和 APP 受欢迎程度相关^[13]。

(3) 影响因素研究

国外学者深入探讨了影响公众使用政务 APP 行为的因素:①用户体验与界面设计:用户体验和界面设计被认为影响使用意愿。界面的易用性、可理解性和

导航性被广泛关注,良好的用户交互体验能够提升使用意愿。②隐私与安全问题:隐私和安全问题被视为重要因素。用户对政府处理个人数据的信任程度,以及隐私政策的透明度,直接影响使用意愿^[14]。③社会文化因素:社会文化因素也在研究中占据重要地位。不同文化对数字政府服务的态度、期望以及文化对用户和政府数字化服务的信任和认知的影响被深入研究^[15]。④政府政策与创新:政府政策和创新在影响使用意愿方面发挥作用。政府在数字化服务推广方面的策略、政策以及整合新技术和创新来提升用户体验,都受到研究关注。⑤跨界合作与服务整合:跨界合作和服务整合也受到研究关注。政府与企业、非营利组织等合作,提供综合一体化服务,有助于增强用户对政务 APP 的使用意愿^[16]。

综上所述,国外研究在政务 APP 领域已经取得了较为丰富的成果。这些研究不仅深入探讨了政务 APP 的概念定义、功能与应用领域以及影响使用意愿的因素等方面的问题,还通过案例分析、用户调查等方法为政务 APP 的开发和推广提供了有益的参考和借鉴。同时,国外研究还关注政务 APP 的发展趋势和创新方向,强调政务 APP 需根据公众需求进行定制开发,并关注用户体验、隐私安全、社会文化因素、政府政策与创新以及跨界合作等影响因素,以提升使用意愿和推动政务 APP 的广泛应用,这为政务 APP 的未来发展提供了有益的启示和建议。这些研究成果对于推动我国政务 APP 的发展和应用具有重要的参考价值。

1.2.2 国内研究现状

近年来,国内学术界对于影响公众使用政务 APP 行为的因素的研究逐渐丰富,众多学者从多个角度和维度进行了探讨,呈现出蓬勃发展的态势,为优化政务 APP 的设计和推广提供了宝贵的理论支撑和实践指导。这些研究主要从服务质量与用户体验、情感认知与信任、用户流失与挽留以及数字政府建设等维度展开。

在服务质量与用户体验方面,费军(2015)强调了政务 APP 在智慧政务体系中的核心地位,指出政府信息共享和智能化服务是其重要特征^[17]。同时,陈则谦(2015)通过实地调查和用户访谈,并经过深入分析,向我们揭示了我国政府应用程序在服务效果和信息建设等方面存在的短板。同时还探讨了如何有效提升用户满意度,提出了一系列针对性的对策与建议^[18]。李其原(2017)则进一步提

出了“指尖政府”的概念，强调了服务安全、管理运营和持续发展在推动政务 APP 发展中的重要性^[19]。

在情感认知与信任方面，米加宁等人的研究指出情感认知对移动政务用户持续使用行为的影响，强调了情感因素在用户决策中的重要性^[20]。陈婷等人则深入探讨了政务 APP 用户信任感对持续使用意愿的影响，认为信任是提升用户使用意愿的关键因素之一^[21]。袁红等人的研究则揭示了政务 APP 隐私保护政策存在的问题，如建设不规范、信息告知不充分等，并提出了相应的政策建议^[22]。

在用户流失与挽留方面，袁顺波等人通过定量分析方法，研究了移动政务 APP 用户流失行为的影响因素，为政府减少用户流失提供了有价值的见解^[23]。王法硕则从用户视角出发，提出了改善政务 APP 困境的建议，包括加强基础设施建设、提升用户体验等^[24]。

在数字政府建设方面，顾洁等人评估了中国省级数字政府建设的指标与实践，为政府提供了改进数字化政府建设的方向。同时，他们的研究也揭示了数字政府建设与政务 APP 使用行为之间的内在联系^[25]。

尽管国内研究已经取得了一定的成果，但仍有一些拓展方向值得进一步关注。例如，针对不同用户群体（如老年人、农村居民）的特定影响因素进行深入研究，以及探讨政府政策和创新对使用行为的影响。此外，比较不同地域和文化背景下影响因素的差异也是未来研究的重要方向。这些研究将有助于政府制定更有针对性的政策和策略，推动政务 APP 的广泛应用和持续发展。

综合来看，国内研究在多个维度上深入探讨了影响公众使用政务 APP 行为的因素。从服务质量、用户体验到情感认知和信任，再到用户流失与挽留和数字政府建设，各方面因素均得到了较为全面的研究。未来，随着政务 APP 的不断发展和应用领域的拓展，有必要在更多维度上深化研究，为政府数字化转型提供更有力的理论支撑和实践指导。

1.2.3 国内外研究述评

通过对以上文献梳理发现，国内外学者对政务 APP 的研究已经形成了较为丰富的理论体系，涵盖了多个维度和方面。国内研究现状表明，国内学者深入分析了政务 APP 的服务质量、用户体验、情感认知、信任感等因素对用户行为的影响，为政府部门的决策提供了有益的参考。同时，国内研究还揭示了政府

数字化转型中存在的问题，如服务质量地区差异、政务 APP 功能定位不明确等，这些问题为政府改进政务 APP 提供了方向。国外研究方面，学者们较早地对政务 APP 进行了概念界定与发展历史的研究，强调了政务 APP 作为数字化政务服务的重要性。此外，国外研究还关注了政务 APP 如何满足公众需求，涉及了广泛的领域，如科教文卫、交通等。在影响因素研究方面，国外学者探讨了用户体验、隐私安全、社会文化因素等多个方面对政务 APP 使用行为的影响。综合国内外研究，可以看出政务 APP 作为服务型政府治理模式的创新探索，已经引起了广泛的关注。国内外研究都强调了政务 APP 在提升政府服务质量和效率方面的重要作用，同时指出了存在的问题和改进方向。

无论是国内还是国外的研究，都强调了政务 APP 在服务型政府建设中的重要性。未来的研究可以进一步关注特定用户群体和不同地域文化背景下的影响因素，深入探讨如何提升政务 APP 的使用行为和满意度。同时，随着技术的不断发展和应用领域的拓展，政务 APP 的研究也需要不断更新和完善，以适应新的形势和需求。通过深入研究和实践探索，政务 APP 有望为政府数字化建设提供更有力的理论支持和实践指导。

1.3 研究思路与框架

1.3.1 研究思路

首先，明确研究背景和意义，阐述政务 APP 在公共服务中的重要性。接着，梳理国内外关于政务 APP 使用行为影响因素的研究现状，指出已有研究的不足之处，并阐述本文的创新点和研究方法。

在理论基础部分，对核心概念进行界定，并介绍 TAM 技术接受模型、相对优势理论、新公共服务理论等，阐述它们在本文研究中的应用。基于扩展的 TAM 框架，结合相对优势等理论，梳理影响公众使用政务 APP 意愿的因素，对各个影响因素进行详细的定义和解释，提出研究假设，并构建影响公众使用政务 APP 意愿的结构方程模型。

在实证研究部分，选择“皖事通”作为研究对象，说明数据来源和样本选择依据。设计调查问卷，强调李克特量表的应用。描述问卷的发放、回收和数据处理过程，包括无效数据的剔除和信效度检验。采用合适的方法和软件工具进行数据分析。

利用描述性统计分析方法对样本的基本情况描述性统计，并进行验证性因子分析检验以验证数据的可靠性。利用结构方程模型对数据进行深入分析，验证研究假设。根据分析结果，对影响公众使用政务 APP 的因素进行深入讨论。

最后，基于实证研究结果，提出提升公众使用政务 APP 意愿的策略建议。同时，再从不同视角对现有研究的局限与缺陷进行深入地剖析，揭示其存在的问题与不足，并在此基础上，提出今后的研究方向，以期为未来的研究提供有益的参考和启示。

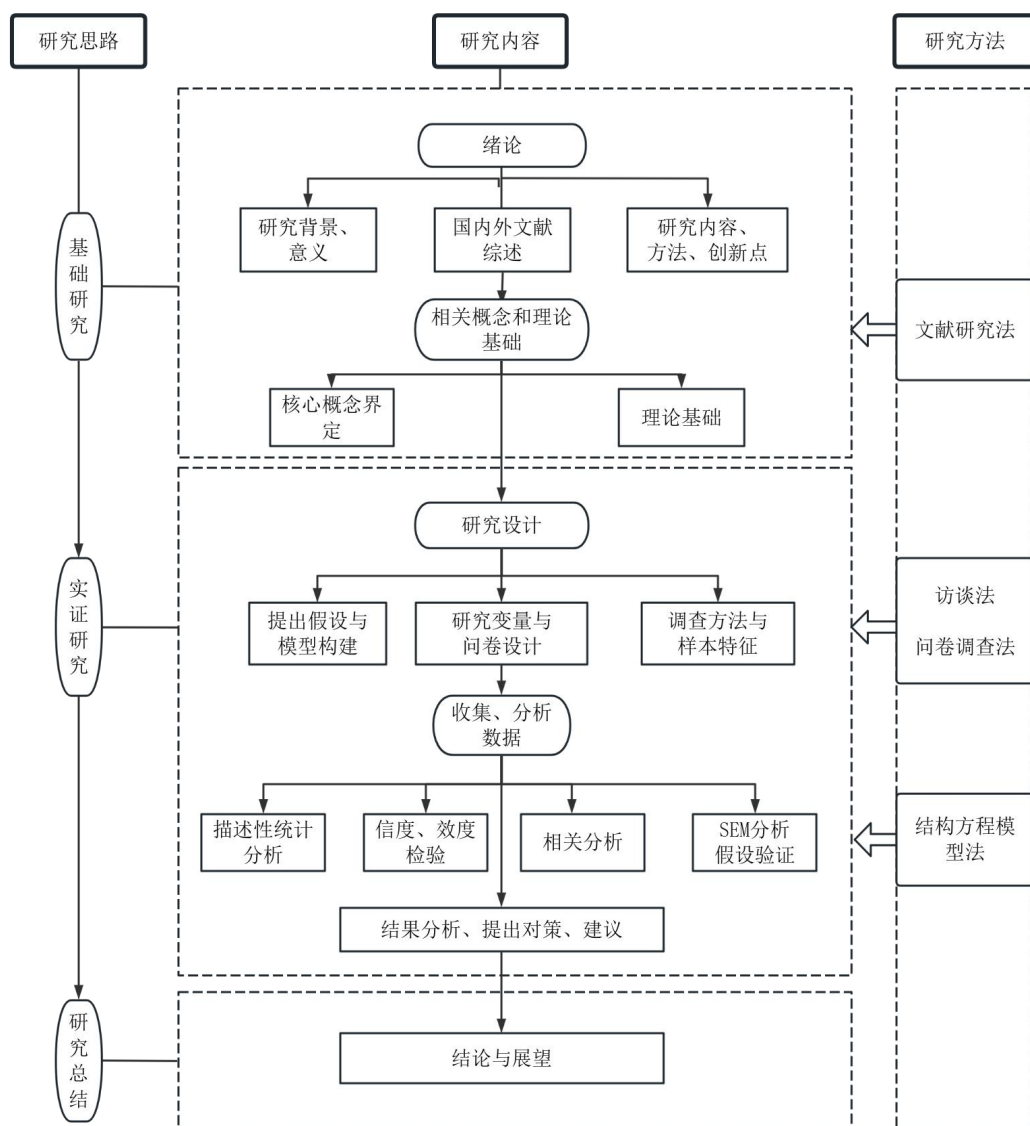


图 1-1 研究框架

1.3.2 研究框架

本研究遵循如图 1-1 所示的研究框架，该框架由三个主要部分构成：基础研究、实证研究以及研究总结。首先，在基础研究部分，我们系统地梳理并回顾了

既有的研究、理论，清晰的界定了核心概念，并明确了本研究的核心议题。其次，在实证研究部分，我们精心设计了研究方案，提出了研究假设并构建了对应模型，并在本文中选择了“皖事通”政务 APP 作为研究对象，以该 APP 的用户使用数据为基石开展实证研究。在详细分析了这些数据之后，我们提出了一系列既具有针对性又具备可操作性的策略建议。最后，在研究结论部分，我们全面总结了本研究的贡献与局限，并对未来的研究方向进行了展望。

1.4 研究方法

1.4.1 文献研究法

文献阅读法作为学术研究中的一种关键方法，旨在通过阅读和分析学术文献，进而形成对特定研究问题的深刻理解和总体认识。学者们的研究思想和成果，往往通过他们发表的文献得以体现。本研究通过系统查阅和分析相关文献，不仅全面掌握了当前研究领域的现状，而且在借鉴已有理论模型的基础上，结合政务 APP 的实际运行状况，构建了适用于本研究的理论模型。同时，本研究还参考了以往的研究成果，对研究变量的概念、测量维度及方法进行了清晰界定，为研究的深入开展奠定了坚实基础。

1.4.2 访谈法

本研究采用访谈法，对“皖事通”政务 APP 的用户群体、政务服务部门的工作人员进行了深入的访谈。这一方法旨在收集各方对于“皖事通”政务 APP 的不同见解与体验，从而为后续的研究提供更为全面、细致的参考。通过访谈，我们希望能够初步了解用户对 APP 的使用感受、需求与期望，政务服务部门在运营过程中的挑战与经验，以探寻用户在使用政务 APP 的过程中可能影响用户使用行为的要素，期望为变量的筛选和模型的构建提供有力的理论支撑和实践指导，以确保研究的科学性和有效性。

1.4.3 问卷调查法

精心策划并实施问卷调查，充分利用多种渠道，包括线上和线下，以覆盖更广泛的受众。调查对象不仅包括曾经亲自到政务大厅办理事务的用户，还涵盖了使用过“皖事通”政务 APP 的用户，以及公务员群体。我们的核心目标是深入挖掘影响用户对政务 APP 使用行为的关键因素。通过科学严谨的量化分析方法，我们得出精确的研究结论。此次问卷调查分为两个阶段。首先是预调研阶段，我

们选择了周围的老师、同学、朋友等作为样本群体，进行了小范围的问卷发放，并对回收的调查表进行了细致的初步分析。根据这些真实的用户反馈，我们及时调整并优化了问卷设计，以提高其科学性和合理性。在正式的研究阶段，我们将研究范围进一步扩大，主要聚焦于那些曾经使用过政务 APP 的用户群体。这样的设计使我们的研究结果更具代表性和普遍性，为后续的改进和优化提供了有力的数据支持。

1.4.4 结构方程模型（SEM）

本文在充分借鉴已有研究文献和理论的基础上，创新性地构建了一个关于公众使用政务 APP 行为的影响因素的假设模型。该模型运用结构方程方法，力求全面、系统地描绘出影响公众对政务 APP 使用行为的因素全景图。为了验证这一模型的有效性，我们结合问卷调查的实证数据，以验证性因子分析为核心手段，深入剖析了各变量之间的内在联系。通过实证检验，揭示了影响公众使用政务 APP 的关键因素，这不仅丰富了政务 APP 用户行为的理论研究，也为优化政务 APP 设计和提升用户体验提供了实践指导。

第 2 章 核心概念界定与理论基础

2.1 核心概念界定

2.1.1 政务 APP

在本次研究中，认为“政务 APP”通常是政府或相关部门推出的移动应用，旨在方便公众办事、提供便捷高效的公共服务，满足公众需求，提升政府服务效率^[26]。它利用现代信息技术，将政务服务延伸至移动端，创新服务方式。公众可随时随地获取服务信息，进行在线操作，打破时空限制，提升便利性。政务 APP 应用程序通常包括政务服务、公共信息查询、在线办事等功能，涵盖了各种政府服务领域，例如行政审批、社保医疗、交通出行等。

随着移动互联网技术的迅速普及，政务 APP 已经成为政府与公众交流互动的重要工具之一，可通过手机等移动设备为公众提供政府服务，无论时间和地点^[27]。其目标是提供更便捷、高效的政府服务，从而促进公众对政府的参与和信任。其推广和使用对于提升政府服务质量、推动电子政务建设具有重要意义，主要表现在以下几个方面：一是功能多元化。政务 APP 通常集成了多种功能，覆盖了政府服务的各个领域。它不仅提供政务服务大厅、在线咨询等功能，还支持网上办事，满足了公众在各个领域的需求。二是便捷高效。政务 APP 的使用无受时间和地点的限制，公众只需通过手机等移动设备即可快速完成各类事务，节省了时间和精力。同时，政务 APP 还可以迅速传递和分享信息，提高了政府服务的效率。三是安全可靠。政务 APP 通常采取多重安全措施，以确保用户信息的安全和隐私保护。例如，通过实名认证、数据加密等技术手段，有效防止了信息泄露和非法使用。四是增强了互动性。政务 APP 允许实时与公众互动，提供在线咨询、投诉建议等功能，增进政府与公众之间的交流与互动。此外，政务 APP 还通过消息推送等方式向公众发布最新政策和服务信息。

然而，目前政务 APP 的发展面临一些挑战，包括用户认知度不高、功能不完善、用户体验不佳等问题。因此，政府和相关部门需加强对政务 APP 的研发

和推广工作，以提升其服务质量和用户体验，更好地满足公众需求。与此同时，公众也应积极参与和支持政务 APP 的使用，发挥其在便捷生活、提高政府服务水平方面的积极作用。

2.1.2 使用行为

“使用行为”是指个体或用户实际对特定应用程序、技术或服务的使用情况，包括他们是否尝试、持续使用、接受或采用该应用程序。在研究政务 APP 时，“使用行为”受到多种因素的影响，如服务质量、信任与安全、用户体验、功能性与实用性以及社会认可度等^[28]。因此，在本次研究中，我们特别关注用户在政务 APP 上的各类操作和活动，包括但不限于下载安装、浏览信息、查询服务、提交申请以及与政务机构的互动反馈等。

政务 APP 的持续发展应以“使用行为”为核心，全面考虑服务质量提升、信任安全体系构建、用户体验优化、功能实用性增强以及社会认可度提高等方面，旨在激发并维系公众对政务 APP 的持续使用。这一核心概念对于政务 APP 推广效果的评估至关重要，成为衡量其成功与否的关键指标。具体而言，“使用行为”作为具体且关键的指标，直接反映了用户对特定技术或应用程序的实际使用状况，是理解和研究政务 APP 推广效果的基础。通过深入分析用户的使用行为，我们可以洞察用户的需求和偏好，为政务 APP 的优化和改进提供有力支持。政府和相关部门在制定和实施政务 APP 的发展策略时，应充分考虑用户“使用行为”的变化及其影响因素。只有深入了解用户的使用习惯、需求和期望，才能制定出更符合用户需求的政务 APP 发展策略，从而提高用户黏性和使用率，推动政务 APP 的可持续发展。

2.1.3 影响因素

“影响因素”这一概念，通常指的是能够引导或调整个体或群体在特定场合中行为展现的各类条件、动因或变量。这些影响因素可区分为内在与外在两种类型。内在因素主要涉及个体的心理层面，如心理状态、生理特性以及性格特征等；而外在因素则涵盖了更为广泛的社会与文化环境，诸如社会环境、文化背景以及物理环境等要素。在研究影响公众使用政务 APP 行为的因素时，涵盖了多个方面的因素，这些因素可以显著影响个体或用户是否愿意尝试、持续使用以及接受政务 APP 的决策^[29]。其中用户个体特征，包括年龄、性别、教育背景、职业身

份以及使用经验等，是政务 APP 使用行为的核心影响因素。这些特征不仅塑造了用户对政务 APP 的认知和接受度，还决定了其使用方式和行为模式。同时，技术因素在政务 APP 的使用中发挥着至关重要的作用。界面设计、功能完备性、系统稳定性以及操作便捷性等技术特性，直接决定了用户的使用体验和满意度，进而影响其使用行为。此外，环境因素亦不可忽视，包括社会环境、组织环境和物理环境等多方面的因素。其中，社会环境反映了公众对政务服务的态度和认知，组织环境体现了政务机构对 APP 推广的支持和内部氛围，而物理环境则涵盖了网络连接速度、设备兼容性等实际条件，共同影响着政务 APP 的使用行为。

这些因素相互交织，共同塑造了用户对政务 APP 使用行为的决策。因此，在本次研究中将“影响因素”界定为：能够直接或间接影响用户在使用政务 APP 过程中所表现出的行为和操作的各因素。这些影响因素可能来自多个方面，包括但不限于用户个体特征、技术因素、环境因素以及政策因素等。

2.2 理论基础

2.2.1 TAM 技术接受模型

TAM 技术接纳模型由 Davis 于 1989 年提出，其目的在于阐释并预测用户对于资讯系统的接受程度。这一模型为我们理解用户接纳资讯系统的行为模式提供了重要的理论依据^[30]。

该模型主要由两个关键因素构成，即感知有用性和感知易用性。一方面，感知有用性在弗雷德·戴维斯的阐释下，指的是个体对使用特定系统能否提升工作绩效的主观认知，这直接关联到个人是否觉得该技术对其工作或目标具有实际助益。而感知易用性，根据其定义，则反映了个体在使用特定系统时感知到的努力程度。若系统操作便捷，则能有效降低使用难度；反之，若系统操作复杂且界面不友好，用户对其的接受度和态度往往呈消极趋势。

在本研究中，我们将运用 TAM 模型来探究影响公众使用政务 APP 行为的因素。首先，我们将通过调查问卷等方式来测量公众对于皖事通 APP 的感知有用性，即他们认为使用该 APP 是否能够提高处理政务事项的效率、便利性等。其次，我们还将测量公众对于皖事通 APP 的感知易用性，即他们认为使用该 APP 是否操作简单、易于上手。

通过分析感知有用性和感知易用性的结果，我们可以深入了解公众对政务 APP 的态度和意愿。例如，如果公众普遍认为使用皖事通 APP 能够提高政务办理的效率，并且操作简单易学，那么他们的使用意愿可能会更高。这将为我们提供有关如何提高政务 APP 用户使用行为的意愿的重要指导。

2.2.2 相对优势理论

相对优势理论是源自罗杰斯的创新扩散理论，主要探讨产品、服务或想法的新颖性和改进程度对其被接受的可能性的影响。在本研究中，我们将运用相对优势理论来探讨政务 APP 的优势如何影响公众的使用行为。

具体来说，我们将比较皖事通 APP 与传统政务服务方式在方便性、效率、信息获取的丰富性等方面的优势。如皖事通 APP 可能提供更快速、便捷的政务办理方式，同时也能够提供更多的相关信息和服务。通过比较这些优势，我们可以了解公众选择使用皖事通 APP 的动机和理由^[31]。

通过分析这些优势，我们可以更好地理解公众选择使用皖事通 APP 的动机，可以更好地理解公众对政务 APP 的态度和行为。如果公众普遍认为皖事通 APP 相对于传统方式具有更多的优势，那么他们的使用意愿可能会更高。相对优势理论的应用将有助于我们评估政务 APP 在满足公众需求方面的优势，并为政府部门提供改进和推广政务 APP 的策略建议，以改进和推广政务 APP，进一步提高公众的满意度和使用率。

2.2.3 新公共服务理论

自 20 世纪 80 年代起，西方国家在公共管理领域掀起了一场革新运动，这场运动标志着传统公共管理模式的重要转型，引入了崭新的理论框架和实践策略。这场革新显著地强调了市场驱动、效率优先以及绩效导向的原则，目的在于显著提升公共部门的管理效率和服务质量。然而，这一变革并非毫无争议，不少学者对此提出了质疑，特别是对过度追求效率的倾向表示担忧。在此背景下，罗伯特·登哈特等人通过批判与反思，提出了新公共服务理论，该理论强调政府在治理体系中应以公民为中心，致力于实现公共利益，以促进社会公平为目标推动政府角色由传统的决策者转变为服务提供者^[32]。这一理论不仅为公共行政领域带来了新的思考方向，也为实现更加公正、高效的公共服务体系提供了有力的理论支

撑。在本研究中，我们将运用新公共服务理论来探讨政务 APP 在当下打造服务型政府过程中如何更好的提升政府服务水平。

具体而言，在政务 APP 的建设中，如“皖事通”等应用不仅成为政府职能转型的重要平台，而且推动了传统行政管理模式向以公民需求为核心的服务型政府转变。通过精心设计和有效应用政务 APP，政府能够更有效地履行其服务职能，显著提升服务效率与质量，进而实现公共利益的最大化。借助新公共服务理论的视角，我们可以深入剖析政务 APP 在提升公共服务效率和用户满意度方面的巨大潜力及其潜在的局限性。这一分析将为政府部门和开发者提供宝贵的参考意见，指导他们进一步改进和优化政务 APP，从而提高公众对政务服务的接受度和使用意愿。

综上所述，TAM 技术接受模型、相对优势理论和新公共服务理论在本研究中都具有重要的理论意义和应用价值。通过对这些理论的应用，我们可以更好地理解公众对政务 APP 的使用意愿，并为政府部门提供改进和推广政务 APP 的策略建议，以提高公共服务的质量和效能。

第 3 章 研究假设与模型构建

3.1 影响因素梳理

首先，我们将使用扩展的 TAM（科技接受模型）框架作为分析的基础。TAM 框架主要关注公众对政务 APP 的感知有用性和感知易用性。感知有用性是指公众对政务 APP 使用后是否能实现其预期目标的认知。感知易用性则是指公众对政务 APP 使用便捷性的主观感受与评判。

在扩展的 TAM 框架基础上，我们还可以结合相对优势理论进行分析。相对优势理论认为，当一方在某项活动中具有较低的机会成本时，就具备了相对优势。在政务 APP 的使用行为中，公众可能会考虑政务 APP 相对于传统方式的优势，例如节省时间、提高效率等。

此外，新公共服务理论也可以用于分析公众使用政务 APP 意愿的影响因素。首先，公众对政务 APP 的使用建立在对安全性能的感知之上。鉴于政务 APP 涉及用户大量的个人信息和敏感数据，公众对其安全性的要求极高。只有当用户确信政务 APP 能够提供充分的安全保障时，他们才会放心使用这些应用。其次，政务 APP 的成功使用依赖于公众的信任。新公共服务理论指出，公共服务的目标是满足公众需求并推动社会公正。在政务 APP 的情境中，这意味着公众需要相信这些应用能提供准确可靠的信息和服务，同时能够严格保护他们的个人隐私和数据安全。只有建立了这种信任关系，公众才会持续使用政务 APP，并积极参与其中。再次，新公共服务理论强调公共服务的公共性和公民参与。在政务 APP 的实践中，公众对应用产生的社会影响的感知，是他们产生认同感和归属感的关键。政务 APP 不仅是信息服务的工具，更是政府与公民沟通的桥梁，促进公民参与社会治理。当公众感受到政务 APP 能够带来积极的社会变革时，他们会更愿意使用这些应用，并积极参与其中。最后，政务 APP 的成功与否，关键在于公众满意度这一核心指标。新公共服务理论认为，公共服务的质量直接决定了公众对政府的满意度和信任度。在政务 APP 领域，公众满意度不仅取决于应用的

功能是否满足需求,更包括其易用性、稳定性和安全性等多个方面。只有当公众对政务 APP 感到满意时,他们才会成为应用的忠实用户,并推荐给他人使用。

综上所述,影响公众使用政务 APP 意愿的因素可以包括感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响、公众满意度、相对优势等。

3.2 变量定义

3.2.1 感知有用性

感知有用性是指公众对于使用政务 APP 后能否提供实际价值和带来利益的看法^[33]。在该因素中,公众会考虑政务 APP 是否能提供方便快捷的政务服务、提供准确、及时的信息以及提供个性化的服务。感知有用性是公众使用政务 APP 的重要动机之一。

3.2.2 感知易用性

感知易用性是指公众对于使用政务 APP 的操作是否简单、方便、易于上手的看法^[33]。公众会考虑政务 APP 的界面设计是否直观、操作是否简单易行、系统是否稳定等因素。感知易用性对于公众是否愿意使用政务 APP 具有重要影响。

3.2.3 感知安全

感知安全是指公众对于使用政务 APP 时感受到的不确定因素,包括对信息安全和个人隐私保护的看法^[34]。公众会关注政务 APP 的数据安全措施、隐私保护政策以及数据传输的安全性。感知安全是公众使用政务 APP 的重要考虑因素之一。

3.2.4 感知信任

感知信任是指公众对于政务 APP 提供的服务和信息的可信度和可靠性的看法^[35]。公众会考虑政务 APP 的品牌声誉、政府机构的信誉以及其他用户的评价等因素。感知信任对于公众是否愿意使用政务 APP 具有重要影响。

3.2.5 感知社会影响

感知社会影响是指公众感受到身边的人认为他应使用政务 APP 的态度和行为^[36]。公众会受到他人的影响,如果周围的人普遍使用政务 APP 并且提供积极的评价,那么公众可能更愿意使用政务 APP。感知社会影响是公众使用政务 APP 的重要影响因素之一。

3.2.6 公众满意度

公众满意度是指公众对于使用政务 APP 后的整体满意程度的评价。公众会考虑政务 APP 使用中是否能够满足他们的需求，解决问题，并提供良好的用户体验。如果达到预设的期望值，就会满意，达不到就会失望^[37]。公众满意度对于公众是否继续使用政务 APP 和推荐他人使用具有重要影响。

3.2.7 相对优势

相对优势是指政务 APP 相对于传统政务服务方式的优势和改进程度^[38]。公众会比较政务 APP 与传统方式在方便性、效率、信息获取的丰富性等方面的差异。如果公众认为政务 APP 在这些方面具有明显的优势，他们可能更倾向于使用政务 APP。

3.2.8 使用行为

使用行为是指公众实际使用政务 APP 的行为。公众的使用行为受到以上多方面因素的交织影响，包括但不限于感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响、公众满意度和相对优势等因素^[39]。

3.3 研究假设

3.3.1 感知有用性与公众满意度的关系

感知有用性是指公众对政务 APP 的实际价值和效用的主观认知。当公众认为政务 APP 对他们提供了实际的帮助和便利时，他们更有可能对其产生积极的满意度。具体来说，公众可能认为政务 APP 可以提供方便快捷的公共服务和信息获取，节省了他们的时间和精力。例如，公众可以通过政务 APP 办理各类行政手续、查询公共信息、参与公共事务等。这些功能和服务的提供使得公众能够更加便捷地与政府进行互动和沟通。

感知有用性对公众满意度的影响来源于以下几个方面。首先，当公众感知到政务 APP 的有用性时，他们会对政务 APP 的整体价值和质量产生积极的评价，从而提高其满意度。感知有用性可以使公众对政务 APP 产生信任和认可，认为政务 APP 能够满足他们的需求和期望。其次，感知有用性也与公众对政务 APP 的功能和服务的满意度密切相关。如果公众认为政务 APP 提供的功能和服务能够满足他们的需求和期望，他们将更有可能对其产生满意度。公众可能会对政务 APP 的功能操作流程、信息准确性、服务响应速度等方面进行评价，这些因素将直接影响公众的满意度。此外，感知有用性还可以影响公众对政务 APP 的使用

意愿和行为。当公众认为政务 APP 对他们有用时，他们更有动力去使用该 APP，并且更有可能持续使用，从而提高其满意度。

基于以上分析，我们认为公众对政务 APP 的感知有用性与其对政务 APP 的满意度之间存在着正向关系。即公众对政务 APP 的感知有用性越高，其满意度也越高。因此，本文提出以下假设：

H1 感知有用性正向影响公众满意度。

3.3.2 感知易用性与公众满意度和相对优势的关系

感知易用性是指公众对政务 APP 的使用过程中的操作简单性和界面友好性的主观认知。当公众认为政务 APP 易于使用时，他们更有可能对其产生积极的满意度。感知易用性可以通过简单直观的界面设计、清晰明了的功能操作等因素来提高公众对政务 APP 的使用体验。

感知易用性对公众满意度的影响主要来源于以下几个方面。首先，当公众感知到政务 APP 的易用性时，他们会对 APP 的整体质量和用户体验产生积极的评价，从而提高其满意度。公众会认为政务 APP 的设计和功能操作流程简单易懂，使他们能够轻松地完成所需的行政服务和信息获取。其次，感知易用性还与公众对政务 APP 的功能和服务的满意度密切相关。如果公众认为政务 APP 的功能操作流程清晰明了，能够满足他们的需求和期望，他们将更有可能对其产生满意度。公众对政务 APP 的功能操作的顺畅性和便捷性的评价将直接影响其满意度。此外，感知易用性还可以影响公众对政务 APP 的相对优势的感知。当公众认为政务 APP 易于使用时，他们更有可能感知到相对于传统方式的优势。政务 APP 的便捷性和高效性可以相对于传统的行政服务方式提供更好的用户体验和服务效果。

基于以上分析，我们认为：感知易用性正向影响公众满意度。即公众对政务 APP 的感知易用性越高，其满意度也越高。我们还认为：感知易用性正向影响相对优势。即公众对政务 APP 的感知易用性越高，其相对于传统方式的优势感知也越强。总之，感知易用性与公众满意度和相对优势之间存在着正向关系。公众对政务 APP 的感知易用性越高，其满意度和相对优势感知也越强。因此，本文提出以下假设：

H2a 感知易用性正向影响公众满意度，

H2b 感知易用性正向影响相对优势。

3.3.3 感知安全与公众满意度和相对优势的关系

感知安全是指公众对政务 APP 在数据隐私保护和信息安全方面的主观认知。当公众认为政务 APP 具有良好的数据安全措施和隐私保护机制时，他们更有可能对其产生积极的满意度。感知安全可以通过政务 APP 的安全认证、隐私政策的明确和透明、数据传输的加密等因素来提高公众对其安全性的认知。

感知安全对公众满意度的影响主要来源于以下几个方面。首先，当公众感知到政务 APP 的安全性时，他们会对 APP 的整体质量和信任度产生积极的评价，从而提高其满意度。公众会认为政务 APP 对用户的数据和隐私保护得到了有效地保障，使他们能够放心地使用和享受政务服务。其次，感知安全还与公众对政务 APP 的功能和服务的满意度密切相关。如果公众认为政务 APP 的数据传输安全、账户安全等方面得到了保障，他们将更有可能对其产生满意度。公众对政务 APP 的安全性的评价将直接影响其满意度。此外，感知安全还可以影响公众对政务 APP 的相对优势的感知。当公众感知到政务 APP 具有良好的安全性时，他们更有可能认为政务 APP 相对于传统方式在数据保护方面具有优势，进一步提升其对政务 APP 的使用行为和满意度。

基于以上分析，我们认为：感知安全正向影响公众满意度。即公众对政务 APP 的感知安全性越高，其满意度也越高。我们还认为：感知安全正向影响相对优势。即公众对政务 APP 的感知安全性越高，其相对于传统方式的优势感知也越强。总之，感知安全与公众满意度和相对优势之间存在着正向关系。公众对政务 APP 的感知安全性越高，其满意度和相对优势感知也越强。

因此，本文提出以下假设：

H3a 感知安全正向影响公众满意度，

H3b 感知安全正向影响相对优势。

3.3.4 感知信任与公众满意度和相对优势的关系

感知信任是指公众对政务 APP 的信任程度和对其可靠性的主观认知。当公众认为政务 APP 值得信任且可靠时，他们更有可能对其产生积极的满意度。感知信任可以通过政务 APP 的信誉度、信息准确性、服务质量等因素来提高公众对其信任度。

感知信任对公众满意度的影响主要来源于以下几个方面。首先，当公众感知到政务 APP 的信任度和可靠性时，他们会对 APP 的整体质量和服务信誉产生积极的评价，从而提高其满意度。公众会认为政务 APP 能够提供准确可靠的信息和高质量的服务，使他们能够满足自己的需求和期望。其次，感知信任还与公众对政务 APP 的功能和服务的满意度密切相关。如果公众认为政务 APP 能够提供准确可靠的信息和高效便捷的服务，他们将更有可能对其产生满意度。公众对政务 APP 的信任度的评价将直接影响其满意度。此外，感知信任还可以影响公众对政务 APP 的相对优势的感知。当公众感知到政务 APP 具有可信度和可靠性时，他们更有可能认为政务 APP 相对于传统方式在信息获取和服务质量方面具有优势，进一步提高其对政务 APP 的使用行为和满意度。

基于以上分析，本文认为：感知信任正向影响公众满意度。即公众对政务 APP 的感知信任度越高，其满意度也越高。本文还认为：感知信任正向影响相对优势。即公众对政务 APP 的感知信任度越高，其相对于传统方式的优势感知也越强。总之，感知信任与公众满意度和相对优势之间存在着正向关系。公众对政务 APP 的感知信任度越高，其满意度和相对优势感知也越强。

因此，本文提出以下假设：

H4a 感知信任正向影响公众满意度，

H4b 感知信任正向影响相对优势。

3.3.5 感知社会影响与公众满意度和相对优势的关系

感知社会影响是指公众对他人对政务 APP 使用的看法和意见的主观认知。当公众感知到他人对政务 APP 的使用积极评价和正面影响时，他们更有可能对其产生积极的满意度。感知社会影响可以通过他人的推荐、口碑传播、社交媒体上的评论等因素来提高公众对政务 APP 的认可度和信任度。

感知社会影响对公众满意度的影响主要来源于以下几个方面。首先，当公众感知到他人对政务 APP 的使用积极评价时，他们会对 APP 的整体质量和用户体验产生积极的评价，从而提高其满意度。公众会认为政务 APP 能够满足他们的需求和期望，因为他们看到他人在使用 APP 时获得了积极的体验和效果。其次，感知社会影响还与公众对政务 APP 的功能和服务的满意度密切相关。如果公众感知到他人对政务 APP 的使用评价良好，他们将更有可能对其产生满意度。公

众对政务 APP 的社会影响的评价将直接影响其满意度。此外，感知社会影响还可以影响公众对政务 APP 的相对优势的感知。当公众感知到他人对政务 APP 的使用积极评价时，他们更有可能认为政务 APP 相对于传统方式在服务质量和用户体验方面具有优势，进一步提高其对政务 APP 的使用行为和满意度。

基于以上分析，本文认为：感知社会影响正向影响公众满意度。即公众对政务 APP 的感知社会影响越高，其满意度也越高。本文还认为：感知社会影响正向影响相对优势。即公众对政务 APP 的感知社会影响越高，其相对于传统方式的优势感知也越强。总之，感知社会影响与公众满意度和相对优势之间存在着正向关系。公众对政务 APP 的感知社会影响越高，其满意度和相对优势感知也越强。

因此，本文提出以下假设：

H5a 感知社会影响正向影响公众满意度，

H5b 感知社会影响正向影响相对优势。

3.3.6 相对优势和公众满意度与使用行为的关系

在研究假设部分，本文关注到政务 APP 的使用行为及其影响因素。其中，相对优势、公众满意度和使用行为是三个重要的变量。

首先，公众满意度是指公众对政务 APP 使用体验的主观评价。当公众对政务 APP 的功能、服务质量、用户体验等方面感到满意时，他们更有可能积极地使用政务 APP 进行行政服务和信息获取。公众满意度可以通过政务 APP 的功能完善性、服务质量、用户界面设计等因素来提高。其次，相对优势是指公众对政务 APP 相对于传统方式的优势的主观认知。当公众认为政务 APP 在效率、便捷性、服务质量等方面相对于传统方式具有优势时，他们更有可能对其产生积极的满意度和使用行为。相对优势可以通过政务 APP 的功能特点、服务效果、用户体验等因素来提高公众对其优势的认知。最后，使用行为是指公众对政务 APP 的实际使用情况，包括频率、时长、使用范围等。公众的使用行为受到多种因素的影响，其中包括相对优势和公众满意度。

基于以上分析，我们可以梳理出“相对优势”、“公众满意度”和“使用行为”的关系。

公众满意度与使用行为的关系：公众对政务 APP 的满意度越高，其使用行为也越积极。当公众感知到政务 APP 的功能和服务满足他们的需求，对其产生满意度时，他们会更愿意持续使用 APP 进行行政服务和信息获取，从而提高其使用行为的积极性。因此，我们提出假设 H7a：公众满意度正向影响使用行为。

相对优势与公众满意度的关系：公众对政务 APP 的相对优势的感知越高，其满意度也越高。当公众认为政务 APP 相对于传统方式在效率、便捷性、服务质量等方面具有优势时，他们会对 APP 的整体质量和用户体验产生积极的评价，从而提高其满意度。公众会认为政务 APP 能够更快速、更方便地提供所需的行政服务和信息获取，使他们的需求得到满足。因此，我们提出假设 H6：相对优势正向影响公众满意度。

相对优势与使用行为的关系：公众对政务 APP 的相对优势的感知越高，其使用行为也越积极。当公众感知到政务 APP 相对于传统方式具有优势时，他们更有可能选择使用政务 APP 进行行政服务和信息获取，进一步提高其对政务 APP 的使用行为。因此，我们提出假设 H7b：相对优势正向影响使用行为。

因此，本文提出以下假设：

H6 公众满意度正向影响使用行为，

H7a 相对优势正向影响公众满意度，

H7b 相对优势正向影响使用行为。

3.4 模型构建

结合目前“皖事通”政务 APP 的建设发展和公众使用现状，本文以扩展的 TAM（科技接受模型）、相对优势理论、新公共管理为理论基础，引入感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响、公众满意度、相对优势和使用行为这 8 个因素作为政务 APP 公众持续使用行为的影响因素构建研究模型，具体如图 3-1 所示。

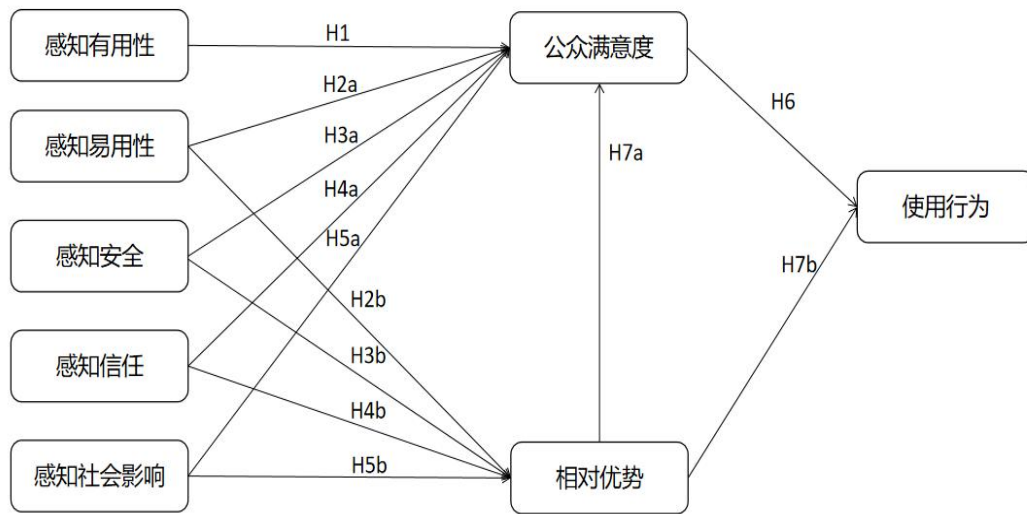


图 3-1 公众对政务 APP 使用行为影响因素

3.5 问卷设计与初步信效度检验

3.5.1 问卷设计

本文主要研究政务 APP 持续使用行为的影响因素。其中，持续使用行为是因变量，感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响是自变量，公众满意度和相对优势是中介变量，性别、年龄、学历、职业是人口统计学变量。

本研究的问卷设计遵循了明确、简洁、易理解的原则，确保受访者能够准确理解问题的含义，并做出准确的回答。同时，为了提高问卷的有效回收率，我们尽可能减少了开放性问题，而采用了更多的选择题和量表题。

问卷的结构主要包含三个部分：基本信息、使用情况、使用意愿和影响因素。

在基本信息部分，我们收集了参与者的年龄、性别、职业、教育程度等信息，以便我们了解第一部分是受访者的基本情况，为后续的数据分析提供参考。第二部分为使用情况部分，我们主要询问了受访者对皖事通 APP 的了解程度、使用频率、使用目的等问题。这些问题旨在了解公众对皖事通 APP 的使用情况，包括使用频率、使用时长和主要使用的功能等，以便我们理解公众在实际使用中的行为模式。在使用意愿部分，我们主要询问了受访者对皖事通 APP 的使用意愿及其改变的可能性。这些问题旨在了解公众对皖事通 APP 的使用意愿，以及可能影响其使用意愿变化的因素。在影响因素部分，我们主要询问了受访者对皖事

通 APP 功能满意度、操作便捷度、信任度、安全性等方面的看法，这些问题旨在了解影响公众使用皖事通 APP 意愿的因素。问卷采用李克特五级量表，在 5 分表示非常同意、4 分表示同意、3 分表示一般、2 分表示不同意、1 分表示非常不同意，分数越高则表明对该项的认同程度越高^[40]，具体各研究变量测量题项及编号如表 3-1 所示。

表 3-1 各研究变量测量题项及编号

变量	编号	测量题项
感知有用性	PU1	“皖事通”政务 APP 对我提供了有用的信息和服务。
	PU2	“皖事通”政务 APP 提供的服务能够有效地帮助我解决问题。
	PU3	“皖事通”政务 APP 加强了我与政府的互动。
感知易用性	PE1	使用“皖事通”政务 APP，我没有花费太多时间和精力去学习如何操作。
	PE2	使用“皖事通”政务 APP 咨询、办理业务对我来说并不是件复杂的事。
	PE3	我可以在“皖事通”政务 APP 中快速找到所需服务。
	PE4	我认为“皖事通”政务 APP 的界面设计简单易懂，功能布局清晰明了。
	PS1	“皖事通”政务 APP 运行安全稳定，没有突发状况影响使用。
感知安全	PS2	“皖事通”政务 APP 可以让人放心的使用其咨询、办理业务。
	PS3	“皖事通”政务 APP 办理业务能保护我的个人隐私安全。
	PS4	“皖事通”政务 APP 办理业务能保障我的资金安全。
	PS5	政府已采取足够的措施来保护政务 APP 用户的个人信息。
感知信任	PT1	我对“皖事通”政务 APP 主管单位是信任的。
	PT2	我认为“皖事通”政务 APP 提供的信息是及时、可靠的。
	PT3	我相信政府会持续优化、改进“皖事通”政务 APP。
感知社会影响	SI1	我周围有亲友或同事在使用“皖事通”政务 APP。
	SI2	我所在的社交群体对使用“皖事通”政务 APP 有期望。
	SI3	我曾经受到朋友、家人或同事的推荐或建议使用“皖事通”政务 APP。
	SD1	“皖事通”政务 APP 提供的功能能够满足我的需求。
公众满意度	SD2	“皖事通”政务 APP 提高了我的幸福感。
	SD3	我对“皖事通”政务 APP 整体是满意的。
相对优势	CA1	“皖事通”政务 APP 能使我更便捷的与政府沟通交流以及政务参与。
	CA2	“皖事通”政务 APP 可以随时随地访问政府服务和信息，处理事务更灵活。
	CA3	“皖事通”政务 APP 可以根据我的个人需求提供个性化的信息和服务。

(续表)

变量	编号	测量题项
相对优势	CA4	众多途径中我会优先考虑“皖事通”政务 APP 来咨询、办理政务。
	CA5	“皖事通”政务 APP 相较于其他方式（线下、电话等）咨询、办理政务更便捷。
使用行为	UB1	未来我将继续使用“皖事通”政务 APP 咨询、办理政务。
	UB2	我对“皖事通”政务 APP 的未来发展充满期待。
	UB3	我愿意向他人推荐“皖事通”政务 APP。

3.5.2 初步信效度检验

在正式问卷发放之前,本文对 106 位皖事通用户进行了小范围的预调查并对数据进行初步的信效度检验。

在探讨定量数据（特别是态度量表题）的可靠性与准确性时,信度分析扮演着举足轻重的角色。一般而言,我们首先会考察 α 系数。当 α 系数高于 0.8 时,我们可以判断数据的信度极高;若 α 系数落在 0.7 至 0.8 的区间内,则意味着数据的信度相当不错;而 α 系数处于 0.6 至 0.7 之间时,数据的信度虽可接受,但仍需审慎对待;若 α 系数低于 0.6,则表明数据的信度较差,需进一步审视或改进^[41]。这样的分析流程有助于我们更为精确地评估数据的可靠性,从而为后续的研究提供更为坚实的支撑。

效度研究的核心目的在于评估研究项目的合理性和意义性。在具体操作中,我们通常会首先考察 KMO 值。若 KMO 值高于 0.8,则表明数据非常适合进行信息提取,这从一个侧面反映了其良好的效度;当 KMO 值落在 0.7 至 0.8 之间时,说明数据比较适合进行信息提取,进而反映出其较好的效度;若 KMO 值在 0.6 至 0.7 的范围内,虽然数据仍可进行信息提取,但效度表现一般;然而,若 KMO 值低于 0.6,则表明信息提取较为困难,这从侧面反映出其效度较低。此外,进行效度分析时,我们还需要确保数据通过 Bartlett 检验,即对应的 p 值必须小于 0.05,以确保研究的科学性和严谨性。

结果显示,感知有用性感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响、公众满意度、相对优势、使用行为的 Cronbach's α 系数分别为 0.909、0.892、0.912、0.877、0.884、0.880、0.932、0.841,量表总体的 Cronbach's α 系数为 0.979,均大于 0.8。量表总体的 KMO 值为 0.935, Bartlett 球形检验显著性水平 $p < 0.001$ 。

据此可认为,通过预调研的信度、效度分析,所得结果较好,问卷可以作为一种有效的工具来测量所研究的概念,并且在未来的研究中可以继续使用。

3.6 数据收集与处理

3.6.1 数据收集

在问卷分发过程中,我们采取了在线分发和纸质分发两种方式。在线分发主要是通过微信、QQ 等社交平台,将问卷链接分享给目标受访者。纸质分发则是在商场、车站、政务服务大厅等地方将纸质问卷线下分发给目标受访者。目标人群主要是皖事通 APP 的使用者,包括不同年龄、性别、职业、教育程度的人群。为了确保研究的广泛性和代表性,我们在人群选择上做到了全面覆盖,尽可能地收集到各类使用者的意愿和观点。

问卷的收集过程持续了一个月的时间。我们设定了问卷的回收期限,并在期限内对问卷的回收情况进行了跟踪和管理。在问卷回收过程中,我们也进行了一些策略性的操作,如设置奖励机制、定期提醒等,以提高问卷的回收率。在一个月的收集过程中,我们总共收到了约 583 份问卷。

3.6.2 数据处理

在收集完问卷数据后,我们进行了数据处理,主要目的是去除数据集中的无效、错误和重复的数据,以提高数据的质量。在这个过程中,我们首先检查了所有问卷的完整性,对于未填写完整的问卷,我们选择了剔除。其次,我们检查了数据的一致性,对于不符合逻辑的回答(如在一个问题中选择了多个互斥的选项),我们进行了修正或删除。最后,我们检查了数据的重复性,对于重复提交的问卷,我们只保留了一份,以期得到一个干净、质量较高的问卷数据集。通过以上步骤,筛选后得到 521 份有效问卷,问卷有效率为 89.4%。

3.6.3 样本特征

关于“皖事通”政务 APP 的使用者样本构成,我们可以进行如下分析:首先,从性别结构上来看,共有 242 名男性用户,占总样本的 46.4%;而女性用户则达到 279 名,占比 53.6%,这一数据反映了“皖事通”政务 APP 在性别使用上的相对均衡性,也为我们进一步分析用户行为及偏好提供了基础。第二,从年龄结构角度观察,30 岁及以下年龄段的用户占比达到 39.6%,紧随其后的是 31 至 45 岁年龄段,占比 36.9%,而 46 至 60 岁和 61 岁及以上年龄段的用户分别占比 17.3%

和 6.2%。这一数据分布清晰地表明,45 岁以下的群体是使用政务 APP 的主力军。这一现象主要源于他们在工作后对于就业、教育、交通、住房等政务服务的需求较为旺盛,且由于工作日线下办理业务的难度较高,他们更倾向于选择政务 APP 进行线上服务办理,以此提高办事效率,节省时间成本。第三,从学历分布来看,初中及以下学历占 3.5%,高中/中专学历占 15.9%,大专学历占 21.3%,本科学历占比最高达 37.7%,硕士、博士研究生为 21.6%,通过分析我们不难发现其文化水平普遍较高。这一现象或许可以归因于高学历群体对于新事物的接受度更高,他们通常拥有更强的学习意愿和能力,能够迅速掌握政务 APP 的使用方法。因此可以推断,“皖事通”APP 用户群体的高文化水平与其对政务 APP 的快速掌握能力之间存在正相关关系。第四,从职业要素来看,在该调查样本中,政府/事业单位工作人员是最多的职业群体,占比 24.8%,其次是专业人士,占比 17.3%。企业管理人员、工人、服务业人员和学生的比例相对较接近,分别占比 11.3%、11.3%、11.1%和 11.1%。退休人员和其他职业的比例相对较低,分别占比 2.7%和 10.5%,通过分析可知,政府/事业单位工作人员和专业人士构成了政务 APP 的主要用户群体。这一现象的出现,可能与他们日常生活和工作中的实际需求紧密相关。政务 APP 能够满足他们在工作、生活等方面的多样化需求,提供了便捷、高效的政务服务。因此,我们可以认为政府/事业单位工作人员和专业人士是政务 APP 的重要使用群体。

第 4 章 公众使用政务 APP 行为的影响因素实证分析

本章的实证分析旨在探究影响公众使用政府服务应用程序的关键因素。从信度和效度测试开始,该研究采用探索性和验证性因素分析,以确保测量量表的稳健性和有效性。然后进行描述性统计和正态性检验,以提供数据分布的概述。相关性分析用于检查变量之间的关系。最后,应用结构方程建模对所假设的关系进行检验,对研究模型进行验证。这些分析结果不仅揭示了公众对政府服务应用程序满意度、感知相对优势和持续使用意愿的关键决定因素,而且为改进这些数字政府服务的设计和实施了有价值的见解。

4.1 信度检验

在本次研究中,鉴于主要因素均通过量表形式进行量化测量,因此,对测量结果的数据质量进行严格检验,成为了确保后续分析准确性与可靠性的重要先决条件。首先,我们将进行信度检验。信度是指测量工具的稳定性和一致性,即在相同条件下进行重复测量,结果是否一致。在进行数据分析时,我们常采用 Cronbach's α 信度检验方法,以评估各个维度的内部一致性。Cronbach's α 系数值介于 0 至 1 之间,系数越趋近于 1,则表明测量工具的信度越高。一般而言,若信度系数低于 0.6,则视为信度不足,需重新设计问卷或重新收集数据进行分析。信度系数在 0.6 至 0.7 之间被认为是可信的,0.7 至 0.8 之间则较为可信,0.8 至 0.9 之间表示高度可信,而 0.9 至 1 之间则代表极为可信^[42]。通过这种方法,我们能够确保研究结果的准确性和可靠性。

在本次的分析过程中,我们得出了如表 4-1 所呈现的分析结果。这一表格为我们提供了关键的数据概览,其中感知有用性(PU)包含 3 个题项, Cronbach's α 信度系数为 0.842;感知易用性(PE)包含 4 个题项,信度系数为 0.871;感知安全(PS)包含 5 个题项,信度系数为 0.898;感知信任(PT)包含 3 个题项,信度系数为 0.814;感知社会影响(SI)包含 3 个题项,信度系数为 0.848;公众满意度(SD)包含 3 个题项,信度系数为 0.834;相对优势(CA)包含 5 个题项,信度系数为 0.915;

使用行为(UB)包含 3 个题项, 信度系数为 0.831; 经过检验, 各变量与量表整体的 Cronbach's α 系数均落在 0.8 至 1 的区间内, 这充分表明量表具备良好的内部一致性。此外, 当尝试删除任一题项后, 各变量的 Cronbach's α 系数均呈现下降趋势, 这一发现进一步验证了各变量题项设置的合理性, 为后续分析提供了坚实的支撑。综上所述, 可以认为问卷总体信度良好, 全部题项无需删除调整, 具有进一步探索价值。

表 4-1 Cronbach 信度分析

变量名称	题项	校正项总计相关性 (CITC)	项已删除的 α 系数	Cronbach α 系数
感知有用性	PU1	0.719	0.767	0.842
	PU2	0.719	0.767	
	PU3	0.681	0.804	
感知易用性	PE1	0.729	0.833	0.871
	PE2	0.725	0.835	
	PE3	0.718	0.839	
	PE4	0.735	0.833	
感知安全	PS1	0.739	0.878	0.898
	PS2	0.729	0.879	
	PS3	0.764	0.872	
	PS4	0.743	0.876	
感知信任	PT1	0.643	0.768	0.814
	PT2	0.683	0.727	
	PT3	0.672	0.738	
	SI1	0.734	0.772	
感知社会影响	SI2	0.710	0.795	0.848
	SI3	0.708	0.796	
	SD1	0.685	0.779	
公众满意度	SD2	0.703	0.762	0.834
	SD3	0.697	0.768	
	CA1	0.783	0.896	
相对优势	CA2	0.782	0.897	0.915
	CA3	0.786	0.896	
	CA4	0.765	0.900	
	CA5	0.801	0.893	
使用行为	UB1	0.683	0.773	0.831
	UB2	0.700	0.755	
	UB3	0.685	0.769	

4.2 效度检验

效度是指测量工具是否能准确测量研究者想要测量的概念或构念，即测量的准确性。在效度检验的过程中，我们主要关注内容效度、构念效度以及判别效度的检验^[43]。内容效度主要评估测量工具中的项目是否能够全面涵盖被测构念的核心内容，确保测量的完整性和深度。而构念效度则侧重于考察测量工具是否能够有效揭示理论构念的内在结构，这通常借助因子分析等方法进行严谨评估。通过这一系列的效度检验，我们能够确保研究数据的准确性和有效性，为后续的深入分析提供可靠的基础。判别效度是指不同构念之间的区分度，通常通过对比不同构念的相关系数进行评估。在本研究中，我们将对问卷项目进行专家评审，以确保内容效度；并对收集的数据进行因子分析和相关性分析，以检验构念效度和判别效度。

4.2.1 探索性因子分析

通常，探索性因子分析（EFA）使用来对结构效度进行检验。探索性因子分析是一种统计方法，用于发现变量之间的潜在关系，这将有助于我们确定影响公众使用皖事通的主要因素。

在进行探索性因子分析时，通过对问卷数据进行因子分析，评估实际观察到的数据与理论预期的结构之间的关系。当分析结果显示测量项与预设维度的对应关系大致符合预期时，可以认为结构效度表现良好^[44]。然而，若分析结果与预期存在明显偏差，通常需要对那些对应关系出现问题的测量项进行剔除。经过这样的调整，确保剩余的测量项与变量的对应关系与预期保持一致，从而保障研究的准确性和有效性。

表 4-2 KMO 和 Bartlett 的检验

KMO 值		0.918
Bartlett 球形度检验	近似卡方	8947.332
	<i>df</i>	406
	<i>p</i> 值	0.000

为了通过因子分析进行数据的信息浓缩研究，我们首先需要评估研究数据是否适宜进行此类分析。从上表 4-2 可知，KMO 值为 0.918，明显高于 0.6 的基准值，这充分满足了因子分析的前提条件，表明这些数据是适用于因子分析研究的。此外，数据也通过了 Bartlett 球形度检验（ $p < 0.05$ ），这进一步验证了研究数据适合进行因子分析。因此，我们认为可以利用这些数据进行因子分析，以实现信息的有效浓缩。

表 4-3 方差解释率表

因子 编号	特征根			旋转前方差解释率			旋转后方差解释率		
	特征根	方差解释率%	累积%	特征根	方差解释率%	累积%	特征根	方差解释率%	累积%
1	10.306	35.538	35.538	10.306	35.538	35.538	3.836	13.227	13.227
2	2.293	7.907	43.444	2.293	7.907	43.444	3.716	12.813	26.039
3	1.998	6.890	50.334	1.998	6.890	50.334	3.007	10.369	36.408
4	1.905	6.570	56.905	1.905	6.570	56.905	2.288	7.888	44.297
5	1.503	5.183	62.088	1.503	5.183	62.088	2.260	7.792	52.089
6	1.348	4.648	66.736	1.348	4.648	66.736	2.243	7.735	59.824
7	1.286	4.434	71.169	1.286	4.434	71.169	2.221	7.660	67.484
8	1.097	3.784	74.954	1.097	3.784	74.954	2.166	7.470	74.954
9	0.550	1.896	76.850	-	-	-	-	-	-
10	0.479	1.653	78.503	-	-	-	-	-	-
11	0.466	1.606	80.109	-	-	-	-	-	-
12	0.441	1.522	81.631	-	-	-	-	-	-
13	0.432	1.488	83.119	-	-	-	-	-	-
14	0.427	1.473	84.592	-	-	-	-	-	-
15	0.413	1.424	86.017	-	-	-	-	-	-
16	0.378	1.303	87.319	-	-	-	-	-	-
17	0.369	1.271	88.590	-	-	-	-	-	-
18	0.362	1.248	89.838	-	-	-	-	-	-
19	0.330	1.139	90.977	-	-	-	-	-	-
20	0.315	1.085	92.063	-	-	-	-	-	-
21	0.304	1.048	93.110	-	-	-	-	-	-
22	0.289	0.997	94.108	-	-	-	-	-	-
23	0.284	0.978	95.086	-	-	-	-	-	-
24	0.282	0.972	96.058	-	-	-	-	-	-
25	0.267	0.921	96.978	-	-	-	-	-	-
26	0.246	0.850	97.828	-	-	-	-	-	-
27	0.229	0.788	98.616	-	-	-	-	-	-
28	0.208	0.716	99.332	-	-	-	-	-	-
29	0.194	0.668	100.000	-	-	-	-	-	-

针对因子提取及其信息含量，上表 4-3 进行了详尽的分析。根据表格内容，因子分析成功提取出 8 个关键因子，它们的特征根值均显著大于 1，这标志着这些因子在数据中占据重要地位。此外，经过旋转处理，这 8 个因子的方差解释率

依次为：13.227%,12.813%,10.369%,7.888%,7.792%,7.735%,7.660%,7.470%，旋转后累积方差解释率为 74.954%，说明能够反映原始数据中的大部分信息。

表 4-4 旋转后因子载荷系数

变量	题项	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5	因子 6	因子 7	因子 8	共同度 (公因子方差)
感知有用性	PU1	0.139	0.170	0.192	0.197	0.118	0.772	0.046	0.202	0.777
	PU2	0.175	0.207	0.223	0.132	0.043	0.784	0.109	0.074	0.774
	PU3	0.142	0.210	0.076	0.053	0.125	0.808	0.108	0.088	0.761
感知易用性	PE1	0.151	0.038	0.789	0.130	0.126	0.123	0.103	0.133	0.723
	PE2	0.171	0.073	0.813	0.071	0.034	0.122	0.117	0.059	0.734
	PE3	0.072	0.082	0.840	0.053	0.019	0.087	0.117	0.063	0.746
	PE4	0.172	0.194	0.758	0.191	0.132	0.134	0.054	0.146	0.738
感知安全	PS1	0.152	0.824	0.003	0.063	0.052	0.071	0.149	-0.028	0.737
	PS2	0.133	0.791	0.097	0.093	0.061	0.097	0.046	0.155	0.700
	PS3	0.204	0.779	0.137	0.088	0.075	0.168	0.122	0.089	0.732
	PS4	0.152	0.750	0.151	0.178	0.056	0.171	0.118	0.139	0.705
	PS5	0.168	0.797	0.048	0.089	0.105	0.147	0.085	0.162	0.739
感知信任	PT1	0.075	0.049	0.064	0.049	0.839	0.068	0.122	0.039	0.740
	PT2	0.187	0.210	0.088	0.159	0.775	0.108	0.065	0.153	0.752
	PT3	0.107	0.038	0.102	0.143	0.810	0.080	0.094	0.136	0.733
感知社会影响	SI1	0.200	0.169	0.146	0.759	0.177	0.178	0.148	0.180	0.783
	SI2	0.195	0.192	0.149	0.805	0.083	0.080	0.137	0.052	0.779
	SI3	0.122	0.095	0.134	0.794	0.141	0.123	0.162	0.161	0.759
公众满意度	SD1	0.142	0.155	0.141	0.153	0.181	0.060	0.123	0.789	0.762
	SD2	0.170	0.268	0.174	0.202	0.135	0.111	0.204	0.711	0.750
	SD3	0.221	0.088	0.111	0.065	0.070	0.223	0.226	0.778	0.785
相对优势	CA1	0.799	0.151	0.147	0.128	0.119	0.082	0.106	0.127	0.747
	CA2	0.790	0.148	0.156	0.082	0.128	0.143	0.100	0.162	0.749
	CA3	0.829	0.173	0.089	0.085	0.087	0.066	0.067	0.119	0.763
	CA4	0.783	0.224	0.124	0.163	0.040	0.079	0.112	0.072	0.731
	CA5	0.810	0.139	0.129	0.122	0.093	0.167	0.166	0.082	0.778
使用行为	UB1	0.088	0.160	0.197	0.114	0.076	0.072	0.800	0.142	0.757
	UB2	0.195	0.160	0.147	0.143	0.081	0.100	0.777	0.179	0.758
	UB3	0.196	0.142	0.056	0.181	0.178	0.093	0.763	0.166	0.744

注：提取方法：主成分分析；旋转方法：Kaiser 标准化最大方差法；a.旋转在 7 次迭代后已收敛

本研究数据使用最大方差旋转方法（varimax）进行旋转，最终结果如图 4-4 所示，共提取出 8 个公因子，因子构成与研究项的对应关系正确，与假设模型一

致。研究项对应的共同度值均高于 0.4，确保因子可以提取出研究项大部分的信息量之后，接着分析因子和研究项的对应关系情况，各变量题项的因子荷载系数值均在 0.4 以上，意味着研究项和因子之间有着较强的关联性，因子可以有效的提取出信息。且不存在交叉载荷的情况，说明问卷数据具有较好的结构效度。

4.2.2 验证性因子分析

4.2.2.1 模型适配度检验

表 4-5 模型适配度检验

指标	参考标准	实测结果
CMIN/DF	1-3 为优秀，3-5 为良好	1.964
RMSEA	<0.05 为优秀，<0.08 为良好	0.043
CFI	>0.9 为优秀，>0.8 为良好	0.961
TLI	>0.9 为优秀，>0.8 为良好	0.955
IFI	>0.9 为优秀，>0.8 为良好	0.962

根据表 4-5 中展示的模型适配度检验结果，我们可以清晰地看到，CMIN/DF（卡方自由度比）的值为 1.964，这一数值存在于 1-3 这一优秀标准区间内。同时，RMSEA（误差均方根）的值为 0.043，也低于 0.05 的优秀标准。此外，CFI、TLI 和 IFI 等指标的检验结果均超过 0.9，显示出高度的适配性。因此，结合本次的详细分析结果，我们可以确信 CFA 模型具有良好的适配度^[45]。

4.2.2.2 收敛效度和组合信度

表 4-6 模型 AVE 和 CR 指标结果

Factor	平均方差萃取 AVE 值	组合信度 CR 值
感知有用性	0.640	0.842
感知易用性	0.630	0.872
感知安全	0.638	0.898
感知信任	0.593	0.813
感知社会影响	0.650	0.848
公众满意度	0.625	0.833
相对优势	0.684	0.915
使用行为	0.621	0.831

在模型具有良好适配度的前提下，各个维度的收敛效度(AVE)和组合信度(CR)。检验流程通过建立的 CFA 模型计算出各个测量题项在对应维度上的标准

化因子载荷，然后通过 AVE 和 CR 的计算公式计算出，各个维度的收敛效度值和组合信度值，根据标准,AVE 值最低要求达到 0.5，CR 值最低要求达到 0.7，才能说明具有良好的收敛效度和组合信度。

计算公式说明如下，AVE 值= $\text{Average}(\text{loading}^2)$ ，CR 值= $\frac{\sum(\text{loading})^2}{\sum(\text{loading})^2 + \sum(e)}$ ，loading 值为标准化载荷系数，e 为残差标准载荷系数。

在本次研究中，我们对 8 个因子和 29 个分析项进行了深入的验证性因子分析(CFA)。根据上表 4-6 所示的结果，所有 8 个因子的 AVE 值均超过 0.5 的阈值，同时 CR 值也均高于 0.7 的标准^[46]。这一结果综合表明，本次分析的数据展现出了良好的聚合（收敛）效度和组合信度，从而进一步支持了研究的有效性和可靠性。

4.2.2.3 区分效度

在表格 4-7 中，AVE 平方根值沿斜对角线排列，其余位置则是各因子间的相关系数。AVE 平方根值体现了因子的“聚合性”，即因子内部各元素间的紧密程度，而相关系数则刻画了不同因子之间的相关性强弱。若某一因子的 AVE 平方根值明显高于它与其他因子间的相关系数绝对值，则表明该因子不仅内部聚合紧密，而且与其他因子区分明显，这即为区分效度的体现^[47]。因此，通过比较 AVE 平方根值与相关系数的绝对值，我们可以有效评估各因子的区分效度，确保研究的准确性和科学性。

表 4-7 区分效度：Pearson 相关与 AVE 平方根值

	感知 有用性	感知 易用性	感知 安全	感知 信任	感知 社会影响	公众 满意度	相对 优势	使用 行为
感知有用性	0.800							
感知易用性	0.415	0.794						
感知安全	0.459	0.315	0.799					
感知信任	0.314	0.279	0.289	0.770				
感知社会影响	0.422	0.400	0.403	0.388	0.807			
公众满意度	0.432	0.398	0.431	0.385	0.462	0.791		
相对优势	0.409	0.394	0.451	0.336	0.437	0.450	0.827	
使用行为	0.351	0.372	0.399	0.341	0.458	0.511	0.417	0.788

备注：斜对角线蓝色数字为 AVE 平方根值

根据上表数据，我们可以观察到以下结果：感知有用性的 AVE 平方根值为 0.800，这一数值明显高于其与其他因子间相关系数绝对值的最大值 0.459；感知易用性的 AVE 平方根值为 0.794，同样高于其与其他因子间相关系数绝对值的最大值 0.415；感知安全的 AVE 平方根值为 0.799，亦大于其与其他因子间相关系数绝对值的最大值 0.459；感知信任的 AVE 平方根值为 0.770，大于其与其他因子间相关系数绝对值的最大值 0.388；感知社会影响的 AVE 平方根值为 0.807，高于其与其他因子间相关系数绝对值的最大值 0.462；公众满意度的 AVE 平方根值为 0.791，大于其与其他因子间相关系数绝对值的最大值 0.511；相对优势的 AVE 平方根值为 0.827，大于其与其他因子间相关系数绝对值的最大值 0.451；最后，使用行为的 AVE 平方根值为 0.788，亦大于其与其他因子间相关系数绝对值的最大值 0.511。这些结果均表明，各因子均具有良好的区分效度。

在本次区别效度检验中，经过综合分析，我们发现各维度间的标准化相关系数均低于其对应的 AVE 平方根值。这充分说明，各维度间保持了有效的区分，进而证明了本次检验的良好区分效度。

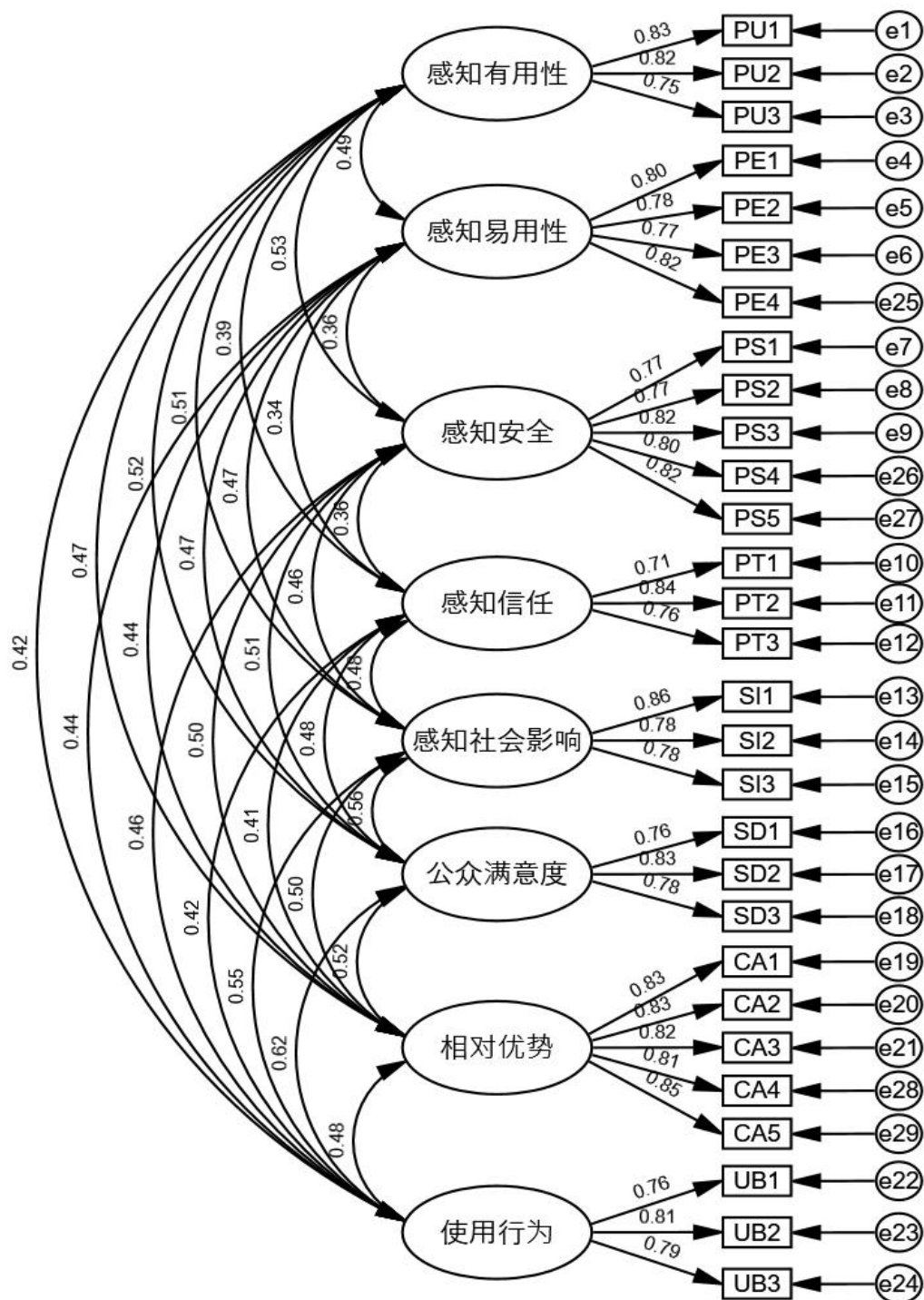


图 4-1 量表验证性因子分析 CFA 模型图

4.3 描述性统计及正态性检验

以下表 4-8 为本次研究所使用因素现状描述统计及测量题项正态性检验结果。根据描述统计的结果可以看出，调研样本量为 521，各变量的均值得分位于 3-4 之间，量表计分方式为 1-5 正向计分，因此可以看出本次研究对象在政务 APP

的认知和使用行为意愿均在中等水平以上。

表 4-8 各个维度描述统计及测量题项正态性检验结果

	测量题项	平均值 M	标准差 SD	偏度	峰度	总体 M	总体 SD
感知有用性	PU1	3.3	1.095	-0.103	-0.539	3.3583	0.94824
	PU2	3.28	1.103	-0.115	-0.632		
	PU3	3.5	1.065	-0.169	-0.691		
感知易用性	PE1	3.36	1.041	-0.036	-0.704	3.3858	0.89263
	PE2	3.53	1.024	-0.231	-0.632		
	PE3	3.47	0.966	-0.154	-0.506		
	PE4	3.18	1.164	-0.025	-0.861		
感知安全	PS1	3.43	0.984	-0.12	-0.568	3.26	0.8803
	PS2	3.33	0.995	0.075	-0.574		
	PS3	3.13	1.067	0.058	-0.724		
	PS4	3.23	1.072	-0.122	-0.497		
	PS5	3.19	1.102	0.077	-0.737		
感知信任	PT1	3.46	1.003	-0.103	-0.719	3.3589	0.89621
	PT2	3.26	1.083	-0.046	-0.631		
	PT3	3.35	1.061	-0.034	-0.722		
感知社会影响	SI1	3.33	1.131	-0.302	-0.554	3.3506	0.93571
	SI2	3.36	1.018	-0.096	-0.571		
	SI3	3.36	1.054	0.004	-0.815		
公众满意度	SD1	3.39	1.024	-0.002	-0.704	3.3679	0.89638
	SD2	3.26	1.068	-0.149	-0.523		
	SD3	3.45	1.011	-0.157	-0.588		
相对优势	CA1	3.55	1.024	-0.311	-0.432	3.578	0.8938
	CA2	3.51	1.014	-0.241	-0.338		
	CA3	3.63	1.028	-0.192	-0.72		
	CA4	3.62	1.05	-0.219	-0.717		
	CA5	3.58	1.055	-0.33	-0.52		
使用行为	UB1	3.52	1.017	-0.149	-0.704	3.5803	0.85785
	UB2	3.63	0.97	-0.253	-0.474		
	UB3	3.59	0.99	-0.237	-0.634		

在本次研究中,我们采用了偏度和峰度两个指标来检验各个测量题项的正态性。根据 Kline (1998) 提出的标准,只要偏度系数的绝对值控制在 3 以内,同时峰度系数的绝对值保持在 8 以内,那么即可以认为数据满足近似正态分布的要求^[48]。通过仔细分析表 4-8 中的数据,我们发现本次测量题项的偏度和峰度的绝对值均小于 1,完全符合上述标准范围。因此,我们可以得出结论,各个测量题项的数据均满足近似正态分布,这符合我们进行数据分析的基本要求。

4.4 相关分析

在本次研究中，我们采用了 Pearson 相关分析来深入探究各变量间的相关关系。经过详细分析，我们发现所有变量之间均存在显著的相关性，且这种相关性在 99% 的显著性水平上得到了验证。进一步观察相关系数的结果，我们可以看到，各变量间的相关系数 r 均大于 0，这充分说明在本次分析中，各变量之间均呈现出显著的正相关关系^[49]，具体分析结果详见表 4-9。

表 4-9 各个维度之间的 Pearson 相关性分析结果

维度	感知有用性	感知易用性	感知安全	感知信任	感知社会影响	公众满意度	相对优势	使用行为
感知有用性	1							
感知易用性	.415**	1						
感知安全	.459**	.315**	1					
感知信任	.314**	.279**	.289**	1				
感知社会影响	.422**	.400**	.403**	.388**	1			
公众满意度	.432**	.398**	.431**	.385**	.462**	1		
相对优势	.409**	.394**	.451**	.336**	.437**	.450**	1	
使用行为	.351**	.372**	.399**	.341**	.458**	.511**	.417**	1

**在 0.01 级别（双尾），相关性显著。

4.5 结构方程模型检验

4.5.1 SEM 模型适配度检验

根据表 4-10 中的模型适配度检验结果，我们观察到 CMIN/DF（卡方自由度比）的值为 2.013，这一数值位于 1-3 的优秀标准区间内。同时，RMSEA（误差均方根）的值为 0.044，也低于 0.05 达到优秀的标准。此外，CFI、TLI 和 IFI 等关键指标均达到了 0.9 以上的优秀水平。综合以上分析，我们可以得出结论：政务 APP 使用行为影响因素分析的 SEM 模型具有良好的适配度，符合分析要求，可以进一步对模型检验结果进行深入探讨^[50]。

表 4-10 模型适配度检验

指标	参考标准	实测结果
CMIN/DF	1-3 为优秀，3-5 为良好	2.013
RMSEA	<0.05 为优秀，<0.08 为良好	0.044
CFI	>0.9 为优秀，>0.8 为良好	0.959
TLI	>0.9 为优秀，>0.8 为良好	0.953
IFI	>0.9 为优秀，>0.8 为良好	0.959

4.5.2 SEM 模型路径关系假设检验

根据表 4-11 中的详细分析,我们可以得出以下结论:在本次研究的路径假设关系检验中,感知有用性对公众满意度产生了显著的正向影响($\beta=0.12$, $p<0.05$),故假设 H1 得到了验证;同时,感知易用性不仅显著正向影响公众满意度($\beta=0.142$, $p<0.05$),还正向影响了相对优势($\beta=0.2$, $p<0.001$),故假设 H2a 和 H2b 得到了验证;感知安全同样表现出对公众满意度($\beta=0.181$, $p<0.001$)和相对优势($\beta=0.281$, $p<0.001$)的正向影响,故假设 H3a 和 H3b 得到了验证;此外,感知信任不仅正向影响了公众满意度($\beta=0.169$, $p<0.001$),还对相对优势产生了积极影响($\beta=0.135$, $p<0.05$),故假设 H4a 和 H4b 得到了验证;感知社会影响对公众满意度($\beta=0.228$, $p<0.001$)和相对优势($\beta=0.216$, $p<0.001$)均产生显著的正向影响,故假设 H5a 和 H5b 得到了验证;公众满意度对使用行为具有显著的正向影响($\beta=0.536$, $p<0.001$),故假设 H6 得到了验证;最后,相对优势既正向影响了公众满意度($\beta=0.123$, $p<0.05$),也显著正向影响了使用行为($\beta=0.215$, $p<0.001$),故假设 H7a 和 H7b 得到了验证。

表 4-11 政务 APP 使用行为影响因素 SEM 路径关系检验结果

	路径关系		Estimate	S.E.	C.R.	P
公众满意度	<---	感知有用性	0.12	0.056	2.081	0.037
公众满意度	<---	感知易用性	0.142	0.054	2.751	0.006
相对优势	<---	感知易用性	0.2	0.056	4.094	***
公众满意度	<---	感知安全	0.181	0.047	3.41	***
相对优势	<---	感知安全	0.281	0.047	5.779	***
公众满意度	<---	感知信任	0.169	0.049	3.296	***
相对优势	<---	感知信任	0.135	0.053	2.665	0.008
公众满意度	<---	感知社会影响	0.228	0.055	3.899	***
相对优势	<---	感知社会影响	0.216	0.058	3.853	***
使用行为	<---	公众满意度	0.536	0.06	8.982	***
公众满意度	<---	相对优势	0.123	0.048	2.358	0.018
使用行为	<---	相对优势	0.215	0.047	4.186	***

具体模型验证结果如下图 4-2 所示:

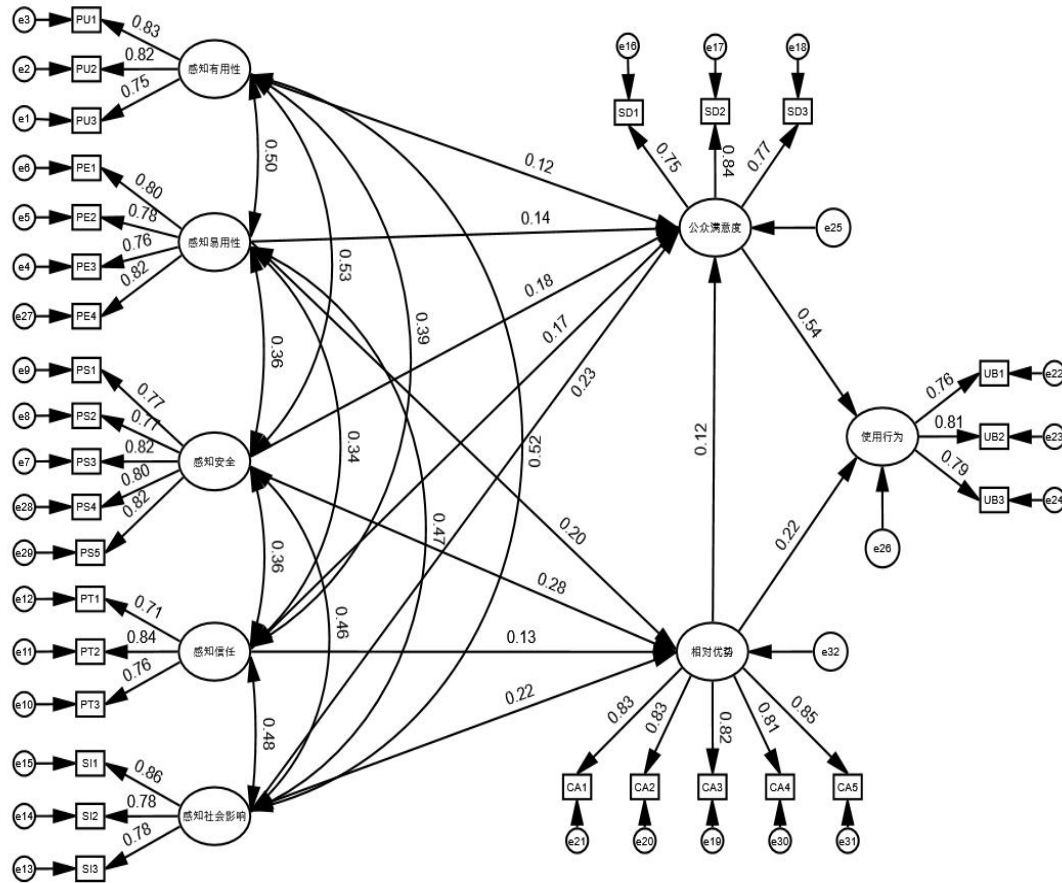


图 4-2 政务 APP 使用行为影响因素 SEM 分析模型图

4.6 假设汇总

关于上述假设关系的汇总，经过整理，现呈现如下表 4-12：

表 4-12 假设汇总

假设	结果
H1：感知有用性正向影响公众满意度	成立
H2a：感知易用性正向影响公众满意度	成立
H2b：感知易用性正向影响相对优势	成立
H3a：感知安全正向影响公众满意度	成立
H3b：感知安全正向影响相对优势	成立
H4a：感知信任正向影响公众满意度	成立
H4b：感知信任正向影响相对优势	成立
H5a：感知社会影响正向影响公众满意度	成立
H5b：感知社会影响正向影响相对优势	成立

(续表)

假设	结果
H6: 公众满意度正向影响使用行为	成立
H7a: 相对优势正向影响满意度	成立
H7b: 相对优势正向影响使用行为	成立

4.7 研究结论

在本研究中,我们探讨了影响公众对皖事通政务 APP 使用行为的因素,并提出七个假设,涵盖了感知有用性、感知易用性、感知安全性、感知信任、感知社会影响、公众满意度和相对优势等多个方面。在前期访谈调研的基础上设计调查问卷,通过线上与线下相结合的方式收集问卷数据,采用 SPSS 26.0 和 AMOS 27.0 统计软件对数据进行分析。根据前期模型分析结果和调查问卷开放题型的反馈,我们可以分析得出以下结论。

4.7.1 影响公众对政务 APP 满意度的因素分析

根据前期的模型分析结果,我们可以看出,感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响以及相对优势都对公众满意度有正向影响,对应的路径系数(Estimate)分别为 0.12、0.14、0.18、0.17、0.23、0.12。

第一,感知有用性对公众满意度的影响路径系数为 0.12。感知有用性指的是当公众认为政务 APP 在信息获取、事务处理等方面具有实用价值时,他们对 APP 的满意度就会提高。例如,通过皖事通,用户可以随时随地查询、办理政务事项,无需亲自去政府部门排队。因此,感知有用性越高,用户对政务 APP 的满意度也就越高。

第二,感知易用性对公众满意度的影响路径系数为 0.14,也是影响公众满意度的重要因素。感知易用性意味着政务 APP 在设计时注重用户体验,当用户认为政务 APP 操作简单,界面设计友好,可以轻松找到需要的功能或信息,就会提高满意度。如果用户认为政务 APP 的操作复杂,可能会感到困惑,甚至放弃使用。因此,感知易用性对于提高公众满意度至关重要,政务 APP 的界面设计和操作流程应尽可能简洁易懂。

第三,感知安全对公众满意度的影响路径系数为 0.18。公众对政务 APP 的安全性非常关注,因为用户在使用政务 APP 时,需要提供一些个人信息,例如

身份证号、手机号等，有时还会涉及到财产安全。如果政务 APP 能够保证这些信息、财产的安全，能够保证安全的服务环境，用户就会更愿意使用，满意度也会相应提高。

第四，感知信任对公众满意度的影响路径系数为 0.17。在数字化的世界里，信任是非常重要的，成为了公众选择和使用服务的关键因素。用户需要相信政务 APP 能够提供准确、及时的服务，也需要信任政务 APP 能够保护他们的个人信息不被泄露，信任感越强，满意度越高。因此，感知信任对公众满意度的影响不容忽视，同时也说明政务 APP 应提高透明度，建立用户信任。

第五，感知社会影响对公众满意度的影响路径系数为 0.23，是所有因素中影响最大的。这可能是因为用户的满意度受到他们周围人的影响。如果他们的朋友、家人或同事都在使用政务 APP，他们可能也会更愿意使用，满意度也会提高。

最后，相对优势对公众满意度的影响路径系数为 0.12。相对优势是指政务 APP 相比于传统方式具有的优势，例如省时、省力、便捷等。用户认识到这些优势，就会更愿意使用政务 APP，满意度也会相应提高。

总的来说，以上六个因素都对公众满意度有正向影响，但影响大小不同，最大的影响来自于感知社会影响。笔者推断这可能是因为在社会化的互联网环境下，用户的行为和态度往往更容易受到他们周围人的影响。同时，我们也应该注意到，尽管感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任和相对优势的影响相对较小，但它们仍然是影响公众满意度的重要因素，不容忽视。因此，政务 APP 需要提供有用的功能，易于使用，保证用户的信息安全，去获得用户的信任，并通过透明的信息披露、良好的服务质量等方式，维护公众的信任。并且要求能够产生良好的社会影响，那么公众对政务 APP 的满意度就会提高。

4.7.2 影响公众对政务 APP 相对优势感知的因素分析

根据前期的模型分析结果，我们可以看出，“感知易用性、感知安全、感知信任和感知社会影响”都对“相对优势”有正向影响，对应的路径系数 (Estimate) 分别为 0.2、0.28、0.13、0.22。

首先，易用性是相对优势的重要体现，对相对优势的影响路径系数为 0.2。易用性是指政务 APP 的界面设计、操作流程和功能设置等方面是否符合用户的使用习惯和期待，是否方便用户快速熟悉和高效使用。在皖事通这款政务 APP

上,我们可以看到很多易用的设计,比如清晰的分类、简洁的界面、直观的操作指南等。这些设计使得用户在使用过程中相较其他政务手段感到相对的轻松和愉快,使得皖事通在众多政务办理手段中具有竞争优势,吸引更多用户使用。从而提高了其使用行为。因此,我们可以说,感知易用性对相对优势的影响程度是比较明显的正向影响。

其次,我们来看感知安全。安全是用户使用任何一款 APP 时都非常关心的问题,也是用户选择和持续使用一个 APP 的重要考虑因素。尤其是政务 APP,涉及到很多个人信息和重要业务,安全性的重要性更加突出。我们可以看到,皖事通在安全性方面做了很多工作,比如使用了先进的加密技术来保护用户的个人信息,设置了严格的权限管理制度来防止未授权的访问等,大大降低了用户的安全风险,提高了用户的信任度和使用意愿。高安全性成为皖事通的一大相对优势,使得其在相对其他政务办理路径更有优势。因此,感知安全对相对优势的影响程度为 0.28,是一个比较显著的正向影响。

接下来是感知信任。信任是用户对 APP 的总体评价,是用户愿意使用和推荐 APP 的重要前提。皖事通作为政府官方 APP,本身就具有很高的信任度。同时在皖事通这款 APP 上,我们可以看到,开发者和运营者在建立用户信任方面做了很多工作,比如公开透明的运营政策,及时有效的用户服务,真实准确的信息发布等。这些举措赢得了用户的高度赞誉,也使得用户在使用过程中建立了对 APP 的信任,从而影响感知政务 APP 是具有相对优势的。因此,感知信任对相对优势的影响路径系数为 0.13,这是一个较为明显的正向影响。

最后,我们来看感知社会影响。社会影响是指用户在社会环境中,是否感到使用政务 APP 是被接受和认可的,是否受到社会其他成员的影响,比如朋友的推荐、媒体的报道等。在皖事通这款 APP 上,我们可以看到,事通因为其高效的政务服务、良好的用户体验、高度的信任度,赢得了社会大众的广泛好评,形成了良好的社会影响力。这种社会影响力不仅促使更多的用户开始使用皖事通,也提高了皖事通的相对优势。大量的用户已经开始使用这款 APP,并且觉得是具有优势的,而那些还未开始使用的人也在受到社会压力的推动下,开始考虑使用这款 APP。因此,我们可以说,感知社会影响对相对优势的影响程度为 0.22,这是一个显著的正向影响。

总结来说,感知易用性、感知安全、感知信任和感知社会影响都对相对优势有正向影响,他们分别通过降低使用阻力、增强使用信心、建立使用信任和形成社会压力,推动了用户使用皖事通这款政务 APP。而他们的影响程度,即路径系数,也反映了他们的影响大小,我们可以看到,感知安全的影响最大,其次是感知社会影响,再次是感知易用性,最后是感知信任。这说明,在推动用户使用政务 APP 的过程中,我们应该优先考虑提高 APP 的安全性,然后是增强社会推动力,再是提高易用性,最后是建立信任。

4.7.3 影响公众对政务 APP 持续使用行为的因素分析

首先,我们来讨论公众满意度。满意度是用户对政务 APP 服务性能的总体评价,是用户愿意继续使用和推荐 APP 的重要前提。在皖事通这款政务 APP 上,其提供了全面、便捷的政务服务,有力地提升了公众的满意度。公众满意度的提高,无疑会增加用户的使用频次和使用时长,从而正向影响使用行为。因此,公众满意度对使用行为的影响路径系数为 0.54,这一结果表明,满意度在影响使用行为的各因素中起着重要的作用。

其次,我们来看相对优势。相对优势是指政务 APP 在满足用户需求、提供服务效率等方面,相比于其他同类产品或服务的优势。皖事通在政务服务的便捷性、全面性、安全性等方面,相比于传统的政务服务方式,具有明显的优势,并在社会影响下放大,使得用户更愿意选择使用皖事通,从而正向影响了使用行为。因此,相对优势对使用行为的影响路径系数为 0.22。

因此,我们可以看出,公众满意度和相对优势都在不同程度上正向影响了使用行为,其中公众满意度的影响更为显著。这一结果提示我们,提升公众满意度是增加政务 APP 使用行为的有效途径,同时,也需要不断提升政务 APP 的相对优势,以吸引更多的用户使用。

综上,要提升公众使用政务 APP 的行为,需要从提高其感知有用性、感知易用性、感知安全、感知信任、感知社会影响等方面入手,同时提高公众的满意度和相对优势感,以促进其持续使用行为。通过对这些因素的深入研究,我们也可以更好地理解公众对政务 APP 的使用意愿,并据此提出改进策略,以提高政务 APP 的使用率和满意度。这些发现有助于我们进一步完善政务 APP 的设计和服务,以满足公众的需求,提高满意度,最终推动政务 APP 的普及和使用。

第5章 政务 APP 建设发展中存在的问题与优化建议

5.1 政务 APP 建设发展中存在的问题

政务 APP 是助力政府数字化,加强基层智慧治理能力建设的重要手段之一。基于对“皖事通”政务 APP 的调查、研究,我们发现已经“皖事通”政务 APP 的建设与推广已经取得一些成效,但在为人民群众带来了便利的同时,也存在许多问题与不足影响群众的使用意愿与行为。在访谈与问卷中,反映较多的问题是:“地区服务有差异、不智能不好用、还得去现场、材料重复提交、系统性能不协调、用户体验感差、第三方关联认证风险高”等,针对一些典型问题分析汇总如下:

(1) 服务有差异

由调查所知,皖事通 APP 的 16 个市级各地平台均存在服务内容和质量差异的问题,不能满足群众实际需求。这种现象可能是由于市级地方政府在政务 APP 的开发和维护上投入的资源 and 精力不同,以及标准不统一,导致服务内容和质量的差异化。这种差异化可能会导致一部分用户无法获得他们期望的服务,从而影响他们使用政务 APP 的意愿。在全国范围内,各地的政务 APP 建设水平同样存在显著差异^[51]。这种差异主要体现在以下几个方面:一是硬件设施的差异。由于经济发展水平、地理环境等因素的影响,部分地区的硬件设施建设相对落后,无法满足政务 APP 的使用需求。二是软件开发能力的差异。各地的软件开发水平和技术人才储备情况不一,导致政务 APP 的功能设计、操作体验等方面存在差异。三是管理机制的差异。部分地区对政务 APP 的管理机制还不健全,影响了政务 APP 的正常运行和服务质量。

(2) 智能交互水平待提升

根据问卷结果显示,反馈问题的用户中 35% 左右的用户认为政务 APP 在智能交互方面还存在一些问题。首先,智能化程度不高,无法提供智能化的服务,如语音识别、人脸识别等,用户界面设计也不够人性化,导致用户在使用过程中经常出现无从下手的情况。其次,用户在遇有问题时,不能及时有效获得帮助。

联系客服出现的是智能助手，很多时候并不智能。人工客户服务需要另外再次转接，且目前只有省直和芜湖市开通有人工客户服务，其余各市均未设置人工客户服务。最后，如需反馈意见还需要同意相关协议，跳转至新的模块。这可能会导致用户在使用过程中感到孤立和困惑，因为他们无法得到即时和有效的反馈，严重影响了用户的使用体验。

（3）未实现“一网通办、全程网办”

问卷反馈问题的用户中，近 60%认为虽然许多业务可以网上办了，但是还没有做到全覆盖、全流程，也就是还不能实现“一网通办、全程网办”^[52]。笔者分析虽然当前互联网技术得到了广泛应用，但在政务 APP 服务中，由于部分业务涉及到复杂的审核流程和文件交换，当前的技术还无法满足其需求。其次是法律法规因素，部分政务服务涉及到法律法规要求的线下环节，如身份验证、实地考察等，这些环节无法实现线上操作。另外还有部分公众对于全程网办政务服务存在疑虑和抵触情绪，认为线上服务可能存在风险。

（4）联动、共享机制不健全

根据访谈、问卷结果，33%的受访者以及 20%的问卷反馈问题用户，均表示目前在政务 APP 办理业务上还存在材料重复提交的情况。这说明部门间联动机制与信息共享机制还不健全^[53]。在许多情况下，政务部门之间的信息沟通和协作并不顺畅，这可能是由于各部门的业务范围、管理体制、工作流程等因素导致的，也反映政务部门之间的信息共享机制不健全。这种情况下，即使在同一政务 APP 上，各部门也很难实现真正的信息共享和联动。公众可能需要向多个部门提交相同的信息和材料，这不仅增加了公众的使用成本，也降低了政务 APP 的工作效率。

5.2 政务 APP 建设发展的优化建议

5.2.1 提升感知易用性，优化用户体验

根据研究结论并结合存在的问题，政务 APP 发展、推行过程中应着重提升用户体验，确保用户能够轻松、便捷地使用 APP，从而推动公众对政务 APP 的积极使用。

为进一步优化政务 APP 的用户体验并提升其感知易用性，我们可从以下几个方面着手。首先，应确保 APP 界面设计简洁明了，通过有序的布局凸显核心

功能，减少非必要信息，同时巧妙地运用色彩、字体和图标等视觉元素，以增强界面的美观性和吸引力。其次，优化导航设计是关键，应构建合理的功能分类和层级结构，提供直观易用的导航菜单和搜索功能，从而降低用户的学习成本，使他们能够迅速定位所需服务。此外，精简并优化政务服务在线办理流程至关重要，通过减少不必要的操作环节，降低用户的操作负担，提升办理效率。同时，推动政务服务全面线上化，实现业务全流程的网上办理，是提升政务服务效率的重要途径。在政务服务线上化过程中，可能涉及服务流程的重构和业务流程的优化，例如通过视频会议等方式实现原本需要线下面对面交流的服务。另外，在 APP 的设计和开发阶段，应积极吸纳用户参与，通过用户体验测试、问卷调查等手段收集用户反馈，持续改进 APP 的功能和交互体验。针对复杂的政务服务，可提供分步引导、智能助手等个性化辅助功能，降低用户的使用难度。最后，丰富多样的使用教程资源，包括详尽的使用说明、操作视频和在线咨询等，将有助于用户快速掌握 APP 的使用方法，进一步提高使用效率。

5.2.2 增强感知有用性，提供高质量服务

根据研究结论并结合存在的问题，政务 APP 应致力于提供高质量、全面的服务，因此建设过程中应通过统筹协同推动政务 APP 不断向好，以提高用户对政务 APP 有用性的感知，进一步提升公众使用政务 APP 的行为。

政务 APP 的建设是一个涉及政府各部门、各层级、各业务的庞大系统工程，需要从全局视角出发，进行统筹规划和协同推进。这需要各个层级的政府部门积极参与，形成高效的工作协同机制，以确保政务 APP 的建设能够有效地满足公众的需求，提升政府服务的效率和质量。首先，政府应强化顶层设计，明确政务 APP 建设的总体目标、发展策略和实施方案。这包括明确政务 APP 的功能定位、服务范围、技术选型等关键问题，以确保政务 APP 的建设方向 and 目标的明确。其次，政府应明确各部门在政务 APP 建设中的责任分工，统一领导，推动各部门协同参与。这包括制定明确的工作分工，确保各部门按照既定的目标和任务进行工作，避免重复劳动和资源浪费。同时，政府还应建立有效的协调机制，定期召开工作会议，进行工作进度的汇报和问题的沟通，以确保政务 APP 建设的顺利进行。再次，政府需强化跨层级、跨部门、跨业务间的协作，打破数据壁垒，实现政务数据的共建共治共享。这包括制定政务数据共享的相关政策和规定，鼓

励各部门之间的数据交换和共享，打破数据孤岛，提高数据利用的效率。同时，政府还应建立数据安全保护机制，确保政务数据的安全和公众的隐私权益。最后，政府应围绕政务数据，建立共享清单制度，明确负面清单，规范数据使用。这包括明确哪些数据可以共享，哪些数据不能共享，以保护公众的隐私权和数据安全。同时，政府还应制定数据使用的规范和标准，指导各部门合理、有效地使用政务数据，提高政务服务的质量和效率。

5.2.3 重视感知安全，加强数据保护

根据研究结论并结合存在的问题，政务 APP 发展、推行过程中应高度重视用户数据安全，以增强用户对安全的感知，从而推动公众对政务 APP 的积极使用。

为实现这一目标，政务 APP 在设计、推行及管理各个环节均应严格遵守相关法律法规，全力保护用户个人信息安全。管理部门应建立并实施完善的数据保护措施和数据安全管理制度，涵盖数据加密、数据备份及防止数据泄露等关键方面，并定期进行安全审计以检测和预防数据泄露风险。同时，为确保用户数据的合理使用，应提供清晰明确的数据使用规定，让用户充分了解其个人数据的处理方式及范围，从而消除对数据滥用的担忧。此外，加强用户隐私保护、提升信息透明度、加强用户教育及建立安全评估机制等也是提升政务 APP 感知安全的关键举措。通过采用先进的数据加密和备份技术、制定详尽的隐私政策、主动公开政务 APP 的数据处理信息、建立便捷的用户反馈渠道、普及信息安全知识、鼓励用户参与建设改进以及定期进行安全性评估等措施，可以共同营造一个安全、透明的政务 APP 使用环境，进而增强用户对政务 APP 的安全感，提高其使用意愿，并保障用户权益不受损害。

5.2.4 培养感知信任，提供优质服务

根据研究结论并结合存在的问题，政务 APP 发展过程中应通过提供优质、可靠的服务，建立良好的口碑，增强用户对 APP 的信任，进而促进政务 APP 的广泛使用。

具体来说，首先是政府应当认识到制定统一的开发和服务标准的重要性，这不仅能够确保政务 APP 在各地或各级政府中的一致性，提升公众的使用体验，同时也有助于减少因缺乏标准而导致的资源浪费和效率低下。例如，政府可以制

定关于政务 APP 的界面设计、操作流程、功能设置等方面的统一规范，以此来保证用户在使用任何一个政务 APP 时，都能得到类似的、高质量的服务体验。其次，政府在推动政务 APP 的使用中，必须充分考虑到公众的合法权益，特别是隐私权和数据安全等问题。这就需要政府在立法层面上进行相应的完善和强化。例如，政府可以修订和完善相关法律法规，明确规定政务 APP 在收集、存储、使用用户数据时必须遵循的原则和程序，对违反规定的行为进行严厉的法律制裁，以此来保护公众的个人权益不受侵害。此外，政府还需要在服务中体现出诚信和透明，例如，发布的政策要及时兑现不让公众失望，以及及时的公开和明确服务流程和规则，让公众了解政府的工作方式和决策过程，是如何开展工作的，有助于增加政府的透明度，提高公众的信任度。

5.2.5 利用感知社会影响，加强宣传推广

根据研究结论并结合存在的问题，政务 APP 发展、推行过程中应注重宣传推广，通过有效的宣传推广，形成良性的社会影响和口碑效应，提升公众对政务 APP 的感知社会影响，进而推动公众对政务 APP 的使用行为。

政府应制定精准的宣传策略，通过对目标用户群体进行深入研究，了解他们的需求和喜好，以便制定出更有针对性的宣传策略。可以充分利用传统媒体如电视、广播、报纸等，还应充分利用互联网，如社交媒体、短视频平台等，进行政务 APP 的宣传推广。宣传内容上应突出政务 APP 的功能特点和使用便利性，让公众了解到使用 APP 的实际益处。例如，可以在新闻时段、热门电视剧间隙播放政务 APP 的宣传片，详细介绍 APP 的功能和使用方法。同时，可以在社交网络上开展线上活动，如答题赢奖、分享赢好礼等，鼓励用户下载和使用政务 APP，增加用户粘度。政府还可以在公共场所如公交站、地铁站、社区等设置宣传栏，展示政务 APP 的海报和二维码，方便公众直接扫码下载。同时，可以在公共服务窗口设置政务 APP 的宣传册，让公众在等待办事的过程中了解和下载政务 APP。

另一方面，政府应加大对政务 APP 建设的资金支持，提高政务 APP 的技术开发和服务水平。据统计，2021 年中国数字政府整体市场规模达到了 1235 亿元人民币。在“十四五”及数字政府相关政策的驱动下，整体市场规模预计到 2026 年将超过 2000 亿元人民币，复合增长率为 12%。此外，《数字政府业务场景全景报告（2023 年）》中指出，“十四五”以来我国数字政府业务场景建设项目达

到了 2.8 万个，数字政府承建企业超过 24 万家，这些数据均显示，政府对政务 APP 的投入正在不断增加。但资金使用应优化政策导向，通过政策调整，确保资金的合理分配和有效利用，提升各地政务 APP 建设水平。例如，可以设立专项资金，用于支持政务 APP 的研发和优化；也可以通过政策引导，鼓励企业和社会资本投入政务 APP 的建设和运营；还可以设置一些激励机制，如积分兑换、优惠券等，鼓励用户使用政务 APP。

5.2.6 发挥相对优势，提供差异化服务

根据研究结论并结合存在的问题，政务 APP 发展、推行过程中应充分发挥自身优势，提供独特、差异化的服务，以增强用户粘性和忠诚度。同时，应持续创新，不断推出新功能和服务，保持相对优势。

例如，利用大数据和人工智能技术，提供更个性化和智能化的服务。这不仅可以提高公众的使用体验，还可以帮助政府更好地了解公众的需求和痛点，从而提供更有针对性的服务。首先，在大数据的支持下，政务 APP 可以根据用户的行为和偏好，实现对用户需求的精准识别和预测，通过了解用户的需求和习惯，推送相关的政务信息和服务，为用户提供更符合他们需求的个性化用户体验。例如，对于经常查询交通违章的用户，可以主动推送相关信息，提醒用户注意交通规则，避免违章行为。其次，通过人工智能技术，政务 APP 可以实现智能化的服务，提高服务效率和质量。例如，通过机器学习算法，可以实现智能客服，根据用户的问题，提供快速准确的回答。此外，还可以通过自然语言处理技术，理解用户的语言，提供更人性化的交互体验。同时，政务 APP 还应通过与其他政府部门和企业合作，提供更丰富和多元化的服务。例如，可以与交通部门合作，提供实时的交通信息和服务，帮助用户规划出行路线，避免交通拥堵。此外，还可以与金融机构合作，提供便捷的电子支付服务，实现政务服务的线上化和无纸化。

5.2.7 提升公众满意度，促进持续使用

根据研究结论并结合存在的问题，政务 APP 建设应以用户为导向，以提升用户满意度为核心目标，全面提升服务质量和用户体验，促进用户的持续使用。

首先，政务 APP 应定期开展用户调查，以深入了解用户的使用习惯、需求及痛点。这些调查数据是功能优化和更新的重要依据，能够确保政务 APP 的功

能设计更贴近用户预期，从而提升用户体验。其次，建立完善的用户反馈机制至关重要。通过畅通用户反馈渠道，及时处理和回应用户的问题和建议，政务 APP 能够展现对用户声音的重视，进而增强用户的满意度和忠诚度。同时，根据用户反馈和评价，政务 APP 可灵活调整服务内容和方式，持续提升服务质量，满足用户日益增长的需求。另外，在提升用户体验方面，政务 APP 应注重引入智能化技术。例如，通过智能问答和语音助手功能，政务 APP 能够提供更加便捷、高效的交互体验，使用户能够轻松获取所需信息和服务。最后，针对不同用户群体的个性化服务也是政务 APP 优化的重要方向。针对年轻人，可推出在线预约、在线办理等便捷服务方式；对于老年人，可提供语音指导、视频教程等辅助功能，帮助他们更好地使用 APP；而对于残障人士，则需提供无障碍服务，如语音输入、文字放大等，确保他们也能无障碍地使用政务 APP。

第 6 章 结语

在本研究中，我们对皖事通政务 APP 的使用进行了深入的探讨，并分析了影响公众使用政务 APP 的各种因素。然而，我们的研究还存在局限性，这些局限性也为我们未来的研究提供了新的方向。

首先，本文研究的“皖事通”是安徽省省级政务 APP，调查研究的样本人群也来自安徽。因此，研究结果可能受到地域因素的影响。尽管皖事通政务 APP 覆盖了广大的用户群体，但不同地域的用户可能存在不同的使用习惯和需求。所以，未来的研究可以扩大样本范围，以更全面地了解公众对政务 APP 的使用行为。其次，本研究主要侧重于定量研究，对于一些定性的因素，如用户的使用体验、用户对政务 APP 功能的满意度等因素的研究可能不够深入。在未来的研究中，我们可以更多地采用定性研究的方法，如深度访谈、焦点小组讨论等，以更好地理解影响公众使用政务 APP 的各种因素。再次，本研究主要关注的是公众的使用行为，但并未深入研究政务 APP 的设计和优化问题。政务 APP 的设计和优化是影响公众使用行为的重要因素。因此，未来的研究可以更多地关注政务 APP 的设计和优化问题，探讨如何通过优化政务 APP 的设计来提高公众的使用行为和使用满意度。此外，本研究的理论框架主要基于现有的技术接受模型，但这些模型可能无法完全覆盖影响公众使用政务 APP 的所有因素。未来的研究可以尝试构建新的理论框架，以更全面地解释公众的使用行为。最后，随着 5G、大数据、人工智能等新技术的发展，政务 APP 的功能和服务也将不断升级和优化，这将对公众的使用行为产生新的影响。因此，未来的研究需要关注新技术对政务 APP 的影响，以及新技术如何改变公众的使用行为。

综上，本研究虽然在一定程度上揭示了影响公众使用政务 APP 的因素，但仍有许多不足之处。我们期待未来的研究能够在本研究的基础上进行深化和拓展，以更全面和深入地理解公众对政务 APP 的使用行为。

参考文献

- [1] Ali O B. Reformation in Chinese Government Management in the“Internet+” era[J]. Indian Journal of Public Health Research&Development, 2018,4(4): 456-460
- [2] 李政葳.我国互联网普及率达 76.4%[N].光明日报,2023-08-29(008).
- [3] 江文路,张小劲.以数字政府突围科层制政府——比较视野下的数字政府建设与演化图景[J].经济社会体制比较,2021,(6):102-112+130.
- [4] 孟天广.政府数字化转型的要素、机制与路径——兼论“技术赋能”与“技术赋权”的双向驱动[J].治理研究,2021,37(1):5-14+2.
- [5] 顾洁,王振.中国省级数字政府建设指标评估与实践[J].上海经济,2023,(3):14-33.
- [6] 国务院.国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见[J].中华人民共和国国务院公报,2015(20):11-23.
- [7] 彭朝花.政务新媒体高质量发展面临的主要问题及实践路径[J].辽宁行政学院学报,2022(6):40-46.
- [8] 张海,袁顺波,段荟.基于S-O-R理论的移动政务APP用户使用意愿影响因素研究[J].情报科学,2019,37(6):126-132.
- [9] 张兰廷. 大数据的社会价值与战略选择[D].北京: 中共中央党校,2014.
- [10] Alhammad M, Elmouzan A. Factors influencing Citizen’s adoption of M-government: the case of Saudi Arabia[J]. Journal of Management and Strategy,2020, 11(3): 43.
- [11] Kushchu I, Kuscu H. From E-government to M-government: Facing the Inevitable[C]. the 3rd European Conference on e-Government. MCIL Trinity College Dublin Ireland, 2003: 253-260.
- [12] Zorali S, Kanipek K. An Empirical Research on the Determination of Effective Factors in E-Government Acceptance and Use: Northern Cyprus Case[J]. SAGE Open, 2023, 13(4): 1-22

- [13]Epstein B. Two decades of e-government diffusion among local governments in the United States[J]. Government Information Quarterly, 2022, 39(2): 101665.
- [14]Yang L, Elisa N, Eliot N. Privacy and security aspects of E-government in smart cities[M]. Smart cities cybersecurity and privacy. Elsevier, 2019: 89-102.
- [15]Merhi M I. Does national culture have any impact on e-government usage?[J]. International Journal of Technology Diffusion (IJTD), 2018, 9(3): 29-45.
- [16]Choi H, Chung C, Cho Y. Changes in planning approach: a comparative study of digital government policies in South Korea and Denmark[J]. European Planning Studies, 2023, 31(5): 905-924.
- [17]费军,贾慧真.智慧政府视角下政务APP提供公共服务平台路径选择[J].电子政务,2015,(09):31-38.
- [18]陈则谦.中国移动政务APP客户端的典型问题分析[J].电子政务,2015,(3):12-17.
- [19]李其原,李扬扬,周萍.智慧政府视阈下政务APP应用的开发策略[J].牡丹江师范学院学报(哲学社会科学版),2017,(1):48-52.
- [20]米加宁,商容轩,张斌.情绪认知影响移动政务用户的持续使用研究[J].治理研究,2022,38(5):45-58+125-126.
- [21]陈婷,朱永迪,段尧清.基于ISM-MICMAC模型的移动政务APP用户满意度影响机制研究[J].图书情报知识,2023,40(4):134-144.
- [22]袁红,张苏娇.“互联网+政务服务”环境下政务APP隐私政策的内容分析[J].现代情报,2022,42(3):121-132.
- [23]袁顺波,张海,段荟.PPM视角下移动政务APP用户流失行为影响因素研究[J].情报杂志,2021,40(2):182-188.
- [24]王法硕,张桓朋.“互联网+政务服务”优化地方营商环境了吗?——基于我国地级市面板数据的实证研究[J].电子政务,2022,(1):88-97.
- [25]顾洁,王振.中国省级数字政府建设指标评估与实践[J].上海经济,2023,(3):14-33.
- [26]薛万庆,谢明荣.服务型政府视角下政务APP的发展现状与策略思考[J].电子政务,2015(3):38-42.

- [27] 张晓娟, 谢志成, 邓福成. “互联网+政务”环境下政务APP建设的探索——以政务APP“云端武汉”为例[J]. 电子政务, 2018(2): 71-81.
- [28] 赵玉攀, 杨兰蓉. 公众采纳政务APP影响因素及实证研究[J]. 情报杂志, 2015, 34(7): 195-201.
- [29] 张海, 袁顺波, 段荟. 基于S-O-R理论的移动政务APP用户使用意愿影响因素研究[J]. 情报科学, 2019, 37(6): 126-132.
- [30] Mathieson K. Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior[J]. Information systems research, 1991, 2(3): 173-191.
- [31] Costinot A. An elementary theory of comparative advantage[J]. Econometrica, 2009, 77(4): 1165-1192.
- [32] Denhardt J V, Denhardt R B. The new public service: Serving, not steering[M]. Routledge, 2015.
- [33] Chen L, Aklikokou A K. Determinants of E-government adoption: testing the mediating effects of perceived usefulness and perceived ease of use[J]. International Journal of Public Administration, 2020, 43(10): 850-865.
- [34] 毛羽, 李冬玲. 基于UTAUT模型的智慧养老用户使用行为影响因素研究——以武汉市“一键通”为例[J]. 电子政务, 2015(11): 99-106.
- [35] 周小钊, 孟玺. 公安移动政务用户持续使用意愿研究——以反诈APP为例[J]. 情报探索, 2022(12): 68-75.
- [36] 张敏, 薛云霄, 张艳. 智能化社会治理视阈下移动政务用户采纳行为之知识基础、形成机理及研究展望[J]. 现代情报, 2020, 40(9): 156-165+175.
- [37] 赵宇晴, 阮平南, 刘晓燕等. 基于在线评论的用户满意度评价研究[J]. 管理评论, 2020, 32(3): 179-189.
- [38] 米加宁, 商容轩, 张斌. 情绪认知影响移动政务用户的持续使用研究[J]. 治理研究, 2022, 38(5): 45-58+125-126.
- [39] 杨欣欣, 陈占葵, 姜红波等. 新冠疫情下政务APP服务质量、满意度及使用行为分析——以“i厦门”为例[J]. 厦门理工学院学报, 2021, 29(6): 7-14.

- [40]李武.感知价值对电子书阅读客户端用户满意度和忠诚度的影响研究[J].中国图书馆学报,2017,43(6):35-49.
- [41]陈明红,潘子璇,曾庆彬.政务微信用户持续使用行为及用户契合的调节作用研究[J].现代情报,2020,40(11):85-98.
- [42]谢泽杭,于晶.基于ELM-SEM模型的政务短视频受众采纳意愿研究[J].未来传播,2020,27(3):34-47+137.
- [43]杨立华,李志刚.公共管理案例研究方法的基本路径[J].郑州大学学报(哲学社会科学版), 2022,55(4):12-18+127.
- [44]丁锐,胡广伟.电子政务环境下政府业务整合水平评测模型研究[J].电子政务,2012(6):55-61.
- [45]谢起慧,彭宗超.基于TAM的政务微博与政务微信危机沟通机制比较研究[J].情报杂志,2017,36(5):106-112+100.
- [46]钱丽丽.电子政务公众服务需求及其对系统成功的影响路径研究[D].上海:复旦大学,2010.
- [47]张晓娟,谢志成,邓福成.“互联网+政务”环境下政务APP建设的探索——以政务APP“云端武汉”为例[J].电子政务,2018(2):71-81.
- [48]陈丹凤.政务微博和政务微信青年用户持续使用意愿比较研究[D].武汉:武汉大学,2020.
- [49]李刚.基于云计算的省级电子政务采纳关键影响因素及系统模型[D].哈尔滨:哈尔滨工业大学,2018.
- [50]李舒迪,冉明仙,李平.基层政务抖音短视频传播效果影响因素研究——基于重庆 38 个区县消防政务抖音号的实证分析[J].情报探索,2023(6):99-108.
- [51]马晓慧.我国省级政府移动政务服务水平的影响因素及路径组合分析[D].济南:山东大学,2024.
- [52]孙久文,张翱.数字经济时代的数字乡村建设:意义、挑战与对策[J].西北师大学报(社会科学版),2023,60(1):127-134.
- [53]金一鼎.数字政府环境下政府公信力提升研究[D].合肥:安徽大学,2019.

附录 1

“皖事通”政务 APP 使用意愿的调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好，十分感谢您参与我的学术研究，您的支持对于我的研究至关重要。

本次调查旨在了解您在使用“皖事通”政务 APP 时的真实体验，以帮助提升政务 APP 的建设水平。本问卷不记名、不公开，调查数据仅用于学术研究用途，绝不会泄露给第三方，请您安心填写！

再次向您致以真挚的谢意，愿您生活顺心、事事顺利！

（说明：“皖事通”政务 APP 是指安徽移动政务客户端，是政府部门开发的移动应用程序，旨在为广大民众提供政务便民服务，方便用户的生活和工作，可在智能手机和平板电脑上使用。）

一、基本信息

1.您的性别：

A.男 B.女

2.您的年龄：

A.30 岁及以下

B.31-45 岁

C.46-60 岁

D.61 岁及以上

3.您的职业

A.政府/事业单位工作人员

B.企业管理人员

C.工人（工厂工人/建筑工人/城市环卫工人等）

D.专业人士（如教师/医生/律师等）

E.服务业人员（餐饮服务/司机/售货员等）

F.学生

I.退休人员

H.其他

4.您的最高学历

A.初中及以下

B.高中/中专

C.专科

D.本科

E.硕士、博士研究生

二、“皖事通”政务 APP 使用情况调查

1. 是否了解“皖事通”政务 APP。[单选题]

- A. 是
- B. 否
- C. 不确定

2. 我是否曾经使用过“皖事通”政务 APP。[单选题]

- A. 是的，我使用过
- B. 否，但我有兴趣尝试
- C. 否，我对此不感兴趣

3. 我使用“皖事通”政务 APP 的频率是。[单选题]

- A. 每天
- B. 每周
- C. 每月
- D. 不定期
- F. 几乎不用

4. 我使用“皖事通”政务 APP 的主要目的是。[多选题]

- A. 查询政务信息
- B. 办理政务业务
- C. 提交意见和建议
- D. 其他（请注明）

三、请依据对“皖事通”政务 APP 的了解或使用情况，选择对下列说法的认同程度：

（一）感知有用性：

1. “皖事通”政务 APP 对我提供了有用的信息和服务。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

2. “皖事通”政务 APP 提供的服务能够有效地帮助我解决问题。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

3. “皖事通”政务 APP 加强了我与政府的互动。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

(二) 感知易用性:

- 1.使用“皖事通”政务 APP, 我没有花费太多时间和精力去学习如何操作。[单选题]
 - A. 非常同意
 - B. 同意
 - C. 一般
 - D. 不同意
 - E. 非常不同意
- 2.使用“皖事通”政务 APP 咨询、办理业务对我来说并不是件复杂的事。[单选题]
 - A. 非常同意
 - B. 同意
 - C. 一般
 - D. 不同意
 - E. 非常不同意
- 3.我可以在“皖事通”政务 APP 中快速找到所需服务。[单选题]
 - A. 非常同意
 - B. 同意
 - C. 一般
 - D. 不同意
 - E. 非常不同意
- 4.我认为“皖事通”政务 APP 的界面设计简单易懂, 功能布局清晰明了。[单选题]
 - A. 非常同意
 - B. 同意
 - C. 一般
 - D. 不同意
 - E. 非常不同意

(三) 感知安全:

- 1.“皖事通”政务 APP 运行安全稳定, 没有突发状况影响使用。[单选题]
 - A. 非常同意
 - B. 同意
 - C. 一般
 - D. 不同意
 - E. 非常不同意
- 2.“皖事通”政务 APP 可以让人放心的使用其咨询、办理业务。[单选题]
 - A. 非常同意
 - B. 同意
 - C. 一般
 - D. 不同意
 - E. 非常不同意
- 3.“皖事通”政务 APP 办理业务能保护我的个人隐私安全。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

4. “皖事通”政务 APP 办理业务能保障我的资金安全。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

5. 政府已采取足够的措施来保护政务 APP 用户的个人信息。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

（四）感知信任：

1. 我对“皖事通”政务 APP 主管单位是信任的。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

2. 我认为“皖事通”政务 APP 提供的信息是及时、可靠的。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

3. 我相信政府会持续优化、改进“皖事通”政务 APP。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

（五）感知社会影响：

1. 我周围有亲友或同事在使用“皖事通”政务 APP。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

2.我所在的社交群体对使用“皖事通”政务 APP 有期望。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

3.我曾经受到朋友、家人或同事的推荐或建议使用“皖事通”政务 APP。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

（六）公众满意度：

1.“皖事通”政务 APP 提供的功能能够满足我的需求。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

2.“皖事通”政务 APP 提高了我的幸福感。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

3.我对“皖事通”政务 APP 整体是满意的。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

（七）相对优势：

1.“皖事通”政务 APP 能使我更便捷的与政府沟通交流以及政务参与。[单选题]

- A. 非常同意

- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

2. “皖事通”政务 APP 可以随时随地访问政府服务和信息，处理事务更灵活。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

3. “皖事通”政务 APP 可以根据我的个人需求提供个性化的信息和服务。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

4. 众多途径中我会优先考虑“皖事通”政务 APP 来咨询、办理政务。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

5. “皖事通”政务 APP 相较于其他方式（线下、电话等）咨询、办理政务更便捷。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

（八）使用行为：

1. 未来我将继续使用“皖事通”政务 APP 咨询、办理政务。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

2. 我对“皖事通”政务 APP 的未来发展充满期待。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般

- D. 不同意
- E. 非常不同意

3.我愿意向他人推荐“皖事通”政务 APP。[单选题]

- A. 非常同意
- B. 同意
- C. 一般
- D. 不同意
- E. 非常不同意

四、其他需要补充的

附录 2

访谈提纲

【访谈对象】

各行业代表用户 12 人、政府各部门工作人员 6 人

【访谈提纲】

各行业代表用户访谈提纲

1. 您有使用过皖事通嘛？主要是做什么？
2. 您认为皖事通有哪些好处、哪些不足？
3. 您认为哪些关键因素会影响使用政务 APP 的行为？
4. 您对政务 APP 的未来发展有何建议或期望。
5. 您认为政府部门应该如何让公民愿意并持续使用政务 APP。

政府各部门工作人员访谈提纲

1. 您认为皖事通本身及推进过程中有哪些亮点、存在哪些不足？
2. 您认为哪些因素会影响公众使用皖事通？为什么？
3. 您认为当前皖事通的发展存在哪些问题？
4. 您认为想要公众持续使用皖事通，应当从哪几方面入手？

致谢

公元二零二四年盛夏之际，五月二十之夜，月色皎洁，星辰点缀，微风不兴，万籁俱寂。此刻，独坐宿舍之案牘前，心绪万千。立于新程之始，回首往昔，曾以为来日方长，然岁月如梦，匆匆而逝。自二零一二年高考之挫败，至二零一五年大专之毕业，毅然从军报国；再至二零二零年退伍，寒窗苦读终有成，考研之路得登科。此中每一步，皆充满挑战，亦承载众人之恩情与援助。

致先辈：盛世如尔等所愿，无先人之奠基，岂有今日之繁荣？铭记历史，方有未来。

致恩师：得遇良师，如沐春风，实乃人生之大幸。张老师，您乃真学者、儒者。您之学术，吾之指南；您之品格，吾之楷模。您对学术之敬畏，对学子之关爱，皆令吾深感温暖。您之行，诠释“为人师表”之真谛，吾将铭记于心。

致学府：感激庇护之恩，承蒙厚爱。此地一切皆适宜，唯憾食堂未竣，望学弟学妹多食以慰吾心。

致诸师：学院诸师悉心教导，不仅传吾以知识，更授吾以思考、创新之法。感谢辅导员李老师，如长辈般给予关怀与引导。余老师虽未直接教导，然关怀之情，未曾缺席。

致同窗挚友：东哥，自入学以来，多赖汝之助；乐哥、能姐、侯哥，皆为吾学习之榜样；舍友霄霄，同住三载，感谢陪伴与包容；团支书媛姐，感谢汝之理解与帮助，使吾得以偷闲。学弟学妹小康、小雪、小丁、小熊，感谢汝等之帮助与理解。感谢二零二一级公管之同窗，有幸共度三载，虽吾年幼，然众人皆体贴包容。感谢课题组之师姐、同门、师弟师妹，给予吾之指导、帮助与关心。

致家人：三十载默默付出与支持，虽似无所赠予，实则给予吾一切。祈愿家人安康，平安喜乐。

致吾之挚爱小刁：人生犹如逝水，瞬息即逝。回首往昔，心动皆因汝在。寰宇因汝而斑斓，世间生活因汝而妙趣横生。吾愿细捻与汝共度的韶华，唯恐其随风轻舞，悄然而逝。

致吾身：一介少年，历经磨难，终得今日之我。与己周旋久矣，宁作我。

至此，笔落文终。再谢众人之关怀，亦向百忙之中参与答辩、评阅之师长，致以诚挚之谢意。