

扎根理论视角下政务APP公众持续使用行为影响因素研究

杨红梅

西南民族大学管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2025年4月1日; 录用日期: 2025年5月1日; 发布日期: 2025年5月8日

摘要

探究政务APP用户持续使用行为的影响因素对促进政务APP良性发展、优化政府政务服务具有重要意义。本文采用扎根理论的方法, 对相关新闻文本资料数据进行分析 and 编码, 并构建政务APP公众持续使用行为影响因素研究模型。研究结果显示: 感知易用性、系统质量、信息质量、服务质量、相对优势、社群影响、安全性等因素对公众持续使用政务APP行为具有重要的影响。最后提出了相应的对策和建议, 以期提高公众持续使用政务APP的意愿。

关键词

扎根理论, 政务APP, 公众持续使用行为, 影响因素

Research on the Influencing Factors of Public Continuous Use Behavior of Governmental APP under the Perspective of Rooting Theory

Hongmei Yang

School of Management, Southwest Minzu University, Chengdu Sichuan

Received: Apr. 1st, 2025; accepted: May 1st, 2025; published: May 8th, 2025

Abstract

It is of great significance to explore the influencing factors of government APP users' continuous use

behavior to promote the benign development of government APP and optimize the governmental services of the government. This paper adopts the method of rooted theory to analyze and code the data of related news text information, and constructs the research model of influencing factors of public continuous use behavior of government affairs APP. The research results show that factors such as perceived ease of use, system quality, information quality, service quality, relative advantage, community influence, and security have an important influence on the public's continuous use behavior of government APP. Finally, corresponding countermeasures and suggestions are proposed in order to improve the public's willingness to continuously use government APP.

Keywords

Rooting Theory, Government APP, Public Continuous Use Behavior, Influencing Factors

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

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



Open Access

1. 问题的提出

为了全面深化“互联网 + 政务服务”的应用，促使政务服务体验从“能办理”跃升至“便捷办理”和“轻松办理”，并实现公共服务领域的“跨省无界通办”与“一站式在线办理”，为“简政放权、加强监管、优化服务”（即“放管服”）改革提供坚实的技术基础与高效运行平台，各大城市正在积极构建智慧政务体系¹。在大数据的支持下，政府部门能够实时监测并整合各类资源，显著提升业务处理及管理水平，推动政府展现出更廉洁、高效、务实的形象，极大增强了其透明度。由此构建起的高效、敏捷、以民为本的新式政府形态，确保了城市的可持续发展，并为企事业单位与公众打造了一个优质的城市生存环境²。根据《第53次中国互联网络发展状况统计报告》显示³，截至2023年12月，我国网民规模达10.92亿人，较2022年12月新增网民2480万人，互联网普及率达77.5%。同时，《报告》指出，我国在线政务服务加速覆盖，在线政务服务用户规模达9.73亿人，同比增长超4700万人，一体化政务服务平台的认知度、体验感持续提升。移动政务建设进入多渠道、覆盖广、相统一的实践新阶段。政务APP，作为移动互联网时代的创新产物，不仅顺应了信息技术的快速发展，更是在提升政务信息传播效率的同时，构建了连接政府与民众的桥梁。

但在发展的现在，政务APP及其实践仍然存在许多问题。刘洁(2020)指出政务APP在实践中遭遇了“僵尸化”现象，部分应用形同虚设，仅存于表面，缺乏实质功能。此外，应用内的更新频率低，信息更新无规律性，导致数据时效性差[1]。链接的稳定性问题也时有发生，影响用户体验。更严重的是，目前尚未建立一套完整的审批、评估和责任追究体系，这不仅削弱了政务APP的效能，也损害了公众利益，亟需加强管理和规范[2]；政务APP界面体验性差，部分APP存在无法下载或下载后无法安装、安装后出现闪退现象等问题，甚至有的被形容为“指尖上的形式主义”[3]。随着移动政务服务渠道的增多和小程序“无需下载”的轻应用理念被普遍采纳，政务APP用户表现出放弃使用政务APP的行为。因此有必

¹ 人民网. 《省级政府和重点城市一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)调查评估报告(2021)》显示: 我国网上政务服务能力持续提升网上办、掌上办成为企业和群众办事重要渠道[EB/OL]. 2021-05-26.

<http://politics.people.com.cn/n1/2021/0526/c1001-32114160.html>, 2024-07-15.

² 萧钰. 出版业信息化迈入快车道[EB/OL]. 2001-12-19. <http://www.creadercom/news/20011219/200112190019.html>, 2024-07-15.

³ 中华人民共和国国家互联网信息办公室. 第53次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. 2023-03-25.

https://www.cac.gov.cn/2024-03/25/c_1713038218396702.htm, 2024-07-07.

要对其进行研究分析,分析其公众持续使用行为的影响因素,提出相应的措施建议,预防用户放弃使用,促进政务 APP 的持续发展。

2. 文献回顾

政务 APP 是电子政务的一个分支,作为时代新兴产物受到学术界的高度关注,众多研究成果不断涌现。通过检索和整理相关文献,并结合本研究主题,其研究成果可以总结为以下几个方面:

2.1. 关于政务 APP 概念和作用的研究

首先,政务 APP 的概念研究。赵金旭,孟天广(2019)认为政务 APP 是政府传统的办事窗口在互联网时代在移动终端的发展,是对线下办公存在不足问题的发展,政务 APP 的功能定位是为公众提供公共服务[4]。刘洁(2020)认为政务 APP 是各级政府部门为了向公众提供更加便捷、快速、有效的服务,在移动智能终端上建立的移动互联应用平台,是广大人民群众可以获得与政务相关信息服务的应用软件[1]。

其次,政务 APP 的作用研究。政务 APP 是“指尖政府”的重要标志之一,对于政务服务起到了一定的创新和推动的作用。廖福崇(2022)提出建设政务 APP 可以有效提升数字治理能力,对减少官僚主义发挥重要作用,有助于对优化营商环境[5]。方齐云,袁野(2023)研究发现推广政府 APP 能够通过提升政府透明度和市场化程度,进一步提高公共服务效率[6]。另外,政务 APP 的使用及收集的个人信息引发了人们的风险担忧,也成了学者关注的问题,李浩然,王增宝(2021)选择贵州省的 16 个政务 APP 为样本数据进行统计研究,认为政务 APP 在个人信息保护方面存在问题。例如,不正当的收集与使用公民个人信息、频繁植入商业化广告、人脸识别技术滥用等诸多问题[7]。

2.2. 关于政务 APP 公众使用行为的研究

学者们通过从不同的理论视角对政务 APP 用户公众的行为进行分析,包括使用意愿、转移与流失行为和持续使用行为。首先,使用意愿方面。张海,袁顺波等(2019)基于 S-O-R 理论,探究移动政务用户使用意愿的影响因素[2]。其次,转移和流失行为方面。彭国超,吴思远等(2024)从社会遵从视角,探究移动政务用户转移行为的驱动因素,最后发现,政府支持、群体规范和转移认知共同影响着用户转移行为[8]。

最后,持续使用行为方面。米加宁,商容轩等(2022)基于情绪认知评价理论的视角,深入探讨了移动政务用户的持续使用行为模式。研究揭示,内在认知负荷、认知需求以及认知信任三个因素通过满意度这一中介作用,共同促进用户的持续使用行为。认知信任不仅能够影响移动政务用户对于系统相对优势的主观评价,更成为驱动用户持续使用行为的核心条件[9]。王法硕,丁海恩(2019)基于技术接受模型、在深入分析信息系统成功模型与移动政务相关理论的基础上,详细探讨了影响移动政务用户持续使用意愿的形成原因及其作用机制。研究结果揭示,用户满意度、感知到的服务价值、系统的易操作性、服务质量(系统质量)以及用户对预期效果的确认程度等关键因素,对公众持续使用政务服务应用程序具有显著的正向促进作用[10]。

2.3. 关于扎根理论视角下政务 APP 公众使用行为的研究

基于肖诗依,文庭孝(2021)与公众访谈,对访谈文本进行扎根提取,构建了政务 APP 用户转移行为的影响因素理论模型,归纳政务 APP 转移行为的推力因素、拉力因素和锚定因素,探析影响公众由传统政务渠道向政务新媒体渠道转移的影响,以期提升政务 APP 的效能[11]。鲍科美(2022)通过与 35 位移动政务 APP 用户进行访谈,最后得出安全性、相对优势、系统质量、社群关系、使用习惯、感知有用性和交互性会对政务 APP 用户使用行为产生一定的影响,影响其一次使用、持续使用以及转移行为[12]。赵英,邓慧丽等(2024)基于扎根理论对 29 款综合类政务 APP 用户的评论进行分析,通过编码流程构建机理

模型,探究综合类政务服务 APP 用户使用满意度的影响因素,为构建政务 APP 使用满意度测评指标体系做贡献[13]。

从上述的综述可以看出,关于政务 APP 公众的使用行为及影响因素已取得较多的优秀成果,为本文的研究奠定坚实的理论基础,但较多研究是基于成熟的理论模型或将多个模型进行综合使用,“自上而下”,而扎根理论可以通过“自下而上”的方式,从公众角度探讨影响政务使用行为的因素,研究政务 APP 用户使用行为的发展规律和作用路径。

3. 研究方法

3.1. 理论基础

本文基于扎根理论进行探究政务 APP 公众持续使用行为的影响因素。扎根理论是格拉泽和斯特劳斯在撰写《Awareness of Dying》的过程中,逐渐完善的一套逻辑,其主要核心思想是在经验资料的基础上建立模型,建立理论[14]。扎根理论的核心思想主要体现在:(1)数据启示理论:在研究背景中获得的,与研究题目有关的任何东西(访谈、反思、文本、文献等)都可作为数据,扎根理论强调在数据的基础上发展理论假设或概念,构建新的理论模型。(2)比较和抽象:扎根理论认为,理论的建构是一个逐步抽象和比较的过程,需要从数据中逐渐抽离出主题和概念,并将其与现有理论进行比较和综合。

扎根理论是一种以质性为主导、引入量化的研究方法[15],在资料分析阶段,扎根理论体现为“系统化程序”,包括记录、分析、编码、摘记和报告撰写等一系列科学化的步骤,其中对资料进行逐级编码是核心程序,也是量化特征最显著的环节[16]。本文聚焦于政务应用程序(APP)用户持续使用行为这一关键议题,将其纳入广泛探讨的用户信息行为领域。采用扎根理论作为分析工具,通过多层次的深入剖析——开放式编码、主轴式编码以及选择性编码,系统地揭示了驱动政务 APP 公众持续使用行为的关键影响因素,提出优化对策。

3.2. 数据收集

本文通过搜索和筛选,最终确定了十篇与政务 APP 相关的主题新闻报道以及官方公告作为研究的基础材料,如表 1 所示。这些新闻报道和官方公告涵盖了各种不同的政务 APP 使用场景和政策动态,为本文的研究提供了丰富的信息来源。对这些新闻文本进行了深入的分析 and 编码工作,通过对文本内容的逐字逐句的解读,分析出公众持续使用政务 APP 的影响因素。

Table 1. Text sources

表 1. 文本来源

序号	新闻名	来源	网址
1	《一个政务 APP 的减负探索(一线调研)》	人民网	http://politics.people.com.cn/n1/2023/0719/c1001-40038532.html
2	《数旗智酷创始人唐鹏接受新华社采访谈政务 APP 建设》	搜狐	https://www.sohu.com/a/335006653_100014118
3	《还有多少无效政务 APP,该砍掉了》	光明网	https://m.gmw.cn/2023-08/04/content_1303467498.htm
4	《政务移动互联网应用程序标准化研究报告》	中新网福州	
5	《关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见》	中华人民共和国中央人民政府	https://www.gov.cn/zhengce/202312/content_6920937.htm

续表

6	《2019 德州市人民政府在线访谈——德州市大数据局“爱山东”APP 德州分厅建设和推广情况》	德州新闻网	https://www.dezhoudaily.com/zwft/p/1486364.html
7	《政务 APP 有必要卸载“形式主义功能”》	智慧普法平台	http://legal-info.moj.gov.cn/pub/sfbzhfx/sfbzhpfycrp/202101/t20210118_90138.html
8	巴中市“天府通办”APP 县级分站点上线运行	巴中市人民政府	https://www.cnbz.gov.cn/xxgk/gzdt/13362924.html
9	《“天府通办”汶川分站点正式上线运行》	中新四川网	http://www.sc.chinanews.com.cn/bwbd/2023-07-06/190957.html
10	《国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知国办函〔2021〕105 号》	中华人民共和国中央人民政府	https://www.gov.cn/zhengce/content/2021-11/12/content_5650485.htm

4. 编码与模型构建

4.1. 开放式编码

开放式编码作为扎根理论编码分析的基础阶段，其核心在于对原始数据进行系统性的初步编码与深入分析，以揭示数据中蕴含的潜在概念与模式。第一，将数据样本进行随机打乱，通过原始数据文本逐字逐句地进行精简与编码，从现象中提炼并概括出通用概念；第二，于相似的概念进行整合或剔除，对剩余的概念进行重新命名，明确其所属范畴，并为每个范畴化后的概念赋予恰当的定义，完成从原始数据到概念化知识的有效转化[17]。通过对新闻文本进行开放式编码的三个步骤，共得到实用性、简单化、自动化、系统设计等 22 个有效初始范畴。具体信息如表 2 所示。

Table 2. Open coding

表 2. 开放式编码

典型初始语句	概念	范畴化
政务 APP 增设手机移动端 APP 和微信小程序	手机办公	实用性
功能设计强调精简	设计精简	简单化
APP 扫一扫，APP 会根据填写人所在地自动归入相应社区	自动识别信息	自动化
增加了语音输入功能	语音输入功能	易操作
开设事件流转短信提醒功能，将专业领域事件描述转化为群众理解的语言	短信提醒功能	易理解
APP 总闪退或没反应，页面无法跳转	系统卡顿或闪退	系统设计
每个 APP 的功能设计和服务重点，我们根本搞不清楚	认知不够	认知度
大量 APP 不仅占用数据资源，占用手机内存，还耗能惊人	手机负担	用户负担
APP 服务存在重叠、同质化问题。功能相对单一	单一功能	功能单一
不少 APP 不同程度地出现闲置、重复建设等问题	重复建设	功能重复
APP 还成为广告泛滥的重灾区	广告泛滥	广告信息

续表

缺少顶层设计和统一规划；缺乏统筹规划，分散建设严重	缺乏顶层设计	顶层规划
APP 过度追求留痕，过度采集个人信息	用户个人信息	用户隐私
各级 APP 主要用于新闻宣传、信息发布等，但在线办事方面明显不足	在线办事不足	办事服务
APP 普遍运营保障机制缺失，建而不管、“重建设、轻运维”	运营保障机制缺失	运营管理
创新本地化特色应用	特色化应用	特色优势
将持续加大宣传力度，让办事群众广泛知晓和使用	宣传力度	宣传推广
移动政务 APP 安全技术不先进，很容易被破解	技术落后	安全技术
有些复杂事情必须使用移动政务 APP，其他程序解决不了	处理复杂事务	功能优势
亲戚朋友推荐我使用	朋友推荐	社交关系
我一直使用移动政务 APP	持续使用行为	持续使用行为
办完事，我就卸载了，因为支付宝也有同样的功能	卸载转移	转移行为

4.2. 主轴式编码

主轴式编码以开放性编码为基础，推敲、分析、总结已形成的各范畴的概念类属，理清各范畴之间的关系，归纳出主范畴，是扎根理论编码的第二个阶段[18]。本研究总结出 8 个主范畴，分别是感知易用性、系统质量、信息质量、相对优势、社群影响、安全性、服务质量和使用行为。如表 3 所示。

Table 3. Spindle type coding
表 3. 主轴式编码

主范畴	独立范畴	内涵
感知易用性	实用性	政务 APP 的使用便利程度
	自动化	政务 APP 的操作自动识别信息的程度
	易操作	用户在使用政务 APP 操作过程的容易程度
	易理解	用户在使用政务 APP 的过程对 APP 内专业名词的理解程度
系统质量	设计精简	政务 APP 的页面设计简洁清晰程度
	用户负担	使用移动政务 APP 用户的成本和负担
	顶层规划	对政务 APP 的统一设计与规划
信息质量	系统设计	移动政务 APP 系统流程程度
	广告信息	政务 APP 在用户使用期间弹出的广告数量及频次，以及在 APP 后台推出的相关广告
相对优势	功能单一	政务 APP 提供的服务功能种类
	功能重复	移动政务 APP 间的功能相近程度
	功能优势	移动政务 APP 在功能方面的特色与优势
	特色优势	移动政务 APP 设计、开发的定位与特色

续表

	宣传推广	用户获取移动政务 APP 相关信息的方式
社群影响	社交关系	社交关系对于用户的影响程度
	认知度	用户对政务 APP 功能、用途等的了解和认知程度
安全性	安全技术	信息技术等安全技术对于隐私信息保护程度
	用户隐私	用户隐私信息安全与泄露程度
服务质量	运营管理	对政务 APP 的运行维护的管理过程
	办事服务	政务 APP 的在线办事能力
使用行为	转移行为	用户卸载移动政务 APP, 选择使用支付宝、微信等程序的行为
	持续使用行为	用户持续使用移动政务 APP 的行为

4.3. 选择式编码

选择性编码, 作为扎根理论编码过程的第三阶段, 基于主轴式编码对主题和核心概念进行初步分类和理解, 更深入地探索和分析这些范畴之间的复杂关系与联系, 强调的是在已有知识基础上的深化理解和理论建构, 旨在揭示现象背后的深层结构和机制, 从而为理论的发展提供坚实的支持。本次研究确定的核心范畴是政务 APP 公众的持续使用行为, 主轴式编码确定了感知易用性、系统质量、信息质量、相对优势、社群影响、安全性、服务质量 7 个主范畴, 关系结构为因果关系。具体如表 4 所示。

Table 4. Selective coding

表 4. 选择式编码

关系结构	关系结构定义
感知易用性→持续使用行为	实用性、自动化、易操作、易理解是影响公众持续使用行为的重要因素
系统质量→持续使用行为	设计精简、用户负担、顶层规划、系统设计是影响公众持续使用行为的重要因素
信息质量→持续使用行为	广告信息是影响公众持续使用行为的重要因素
相对优势→持续使用行为	功能单一、功能重复、功能优势、特色优势是影响公众持续使用行为的重要因素
社群影响→持续使用行为	宣传推广、社交关系、认知度是影响公众持续使用行为的重要因素
安全性→持续使用行为	安全技术、用户隐私是影响公众持续使用行为的重要因素
服务质量→持续使用行为	运营管理、办事服务是影响公众持续使用行为的重要因素

4.4. 模型构建

通过深入分析 10 份原始新闻文本信息, 涵盖了 22 个具体范畴并着重聚焦于 8 个主要范畴, 我们精心筛选并编码, 成功理清了主范畴与核心范畴间的逻辑关联。研究结果显示, 政务 APP 公众的持续使用行为受到感知易用性、系统质量、信息质量、相对优势、社群影响、安全性、服务质量等 7 个因素的影响。如图 1 所示。

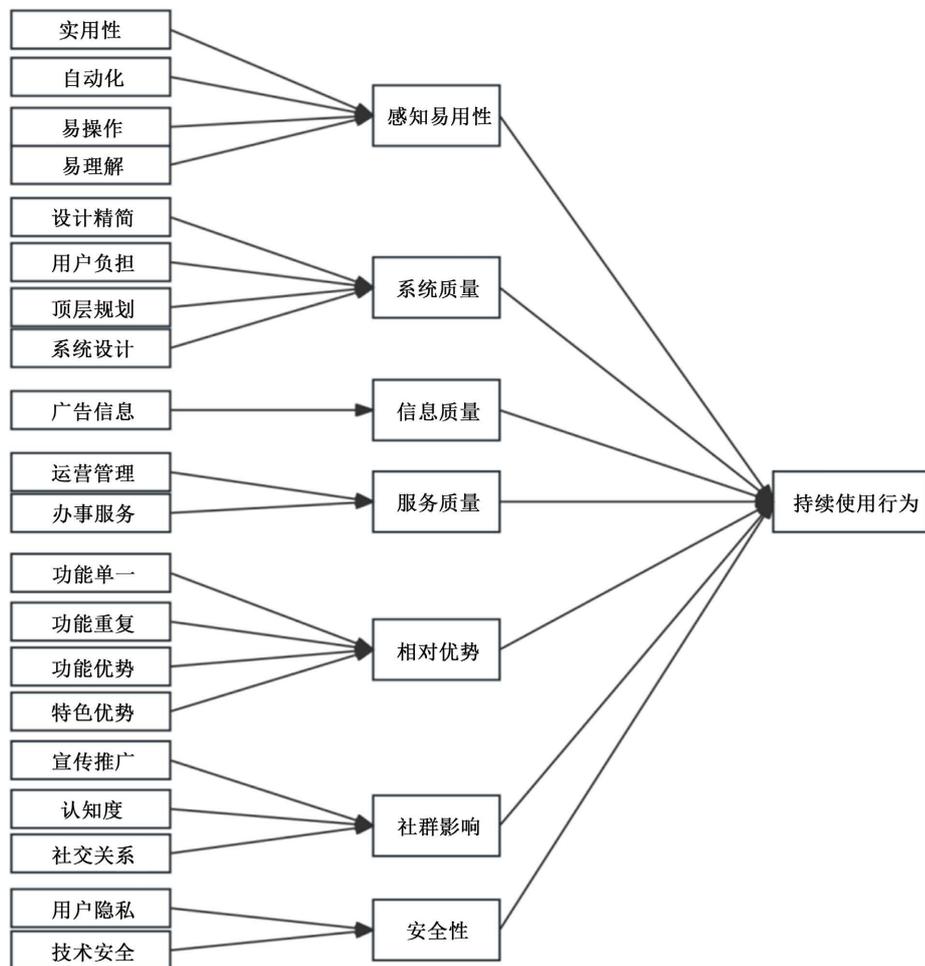


Figure 1. Research model of influencing factors on public continuous use behavior of governmental APPs
 图 1. 政务 APP 公众持续使用行为影响因素研究模型

5. 讨论与分析

5.1. 政务 APP 公众的持续使用行为分析

用户在接纳信息系统的过程中通常经历两个关键阶段，初始采纳和持续使用，采纳仅是信息系统初步获得认可的标志，唯有用户的持续使用与积极反馈，方能彰显系统卓越的生命力与吸引力，实现最终的成功与广泛接纳。用户对某一社交网站 APP 的使用行为原是营销学领域。在营销学领域中，关于用户的持续使用行为的含义，Oliver [19]认为用户忠诚度指的是用户不受营销策略等外部环境的影响，持续使用网络社区提供的服务或产品的意愿。Limayem [20]认为持续使用行为应当涵盖用户主观上的持续使用意愿和出于习惯不易改变使用等客观因素。基于此，政务 APP 公众持续使用行为是指，一段时间里，用户对政务 APP 保持一定的使用频率，形成一定的使用时长，从行为执行上表现出对政务 APP 认同和接受。持续使用用户是政务 APP 的忠实用户，是政务 APP 赖以发展的基础[21]。

5.2. 系统质量、信息质量对政务 APP 公众持续使用行为的影响

系统质量决定了政务 APP 的性能稳定性。一个运行流畅、响应速度快的 APP 能够提升公众体验，从而增加公众对 APP 的依赖和信任，促进其持续使用。而系统的可维护性和升级能力也会影响公众的持续

使用。一个能够不断更新改进、及时修复问题的 APP，能够持续满足公众的新需求和期望，从而保持公众的长期使用。政务 APP 作为政府与公众沟通的桥梁，其系统质量和信息质量直接关系到公众对政务 APP 服务的满意度和信任度，影响公众对政务 APP 的持续使用。

因此，为了提升用户体验并促进政务信息的有效传播，政府应致力于提高政务 APP 的系统稳定性和信息准确性，政府部门应建立健全的信息审核体系，以确保信息的实时性和有效性。建立高效、全面的用户反馈机制，不仅能够及时捕捉公众的需求动态，还能根据反馈持续优化系统内容与信息内容质量，以激发公众对政务 APP 的持续使用热情和信任感。

5.3. 感知易用性、服务质量对政务 APP 公众持续使用行为的影响

感知易用性指的是用户在使用政务 APP 时所感受到的便捷程度和操作的直观性。如果一个政务 APP 设计得用户友好，易于导航，且功能直观易懂，用户就更可能持续使用它。另一方面，服务质量涉及 APP 提供的信息准确性、更新频率、用户支持和问题解决能力。高质量的服务能够提升用户满意度，从而促进用户持续使用该 APP。

因此，政府需要提高政务 APP 易用性，简化操作流程，提高服务质量，增强公众对政务 APP 的持续使用意愿。首先，除了优化现有政务 APP 的下载渠道外，还需探索并引入更多创新的分发平台，以扩大用户覆盖范围，政务 APP 还应广泛上线于各类主流应用商店和第三方应用市场，确保其广泛的可获取性和兼容性，以适应不同品牌、型号的移动设备，实现无缝使用体验。其次，通过采用前沿的数字技术，丰富和优化登录方式，提供指纹登录、采用关联登录、人脸识别登录等多种高效登录手段，显著增强公众使用政务 APP 的便利性与安全性。最后，通过优化流程和服务系统，显著提升了服务办理的便捷度，为公众带来更为便捷、高效的政务服务体验。

5.4. 相对优势、安全性对政务 APP 公众持续使用行为的影响

相对优势指的是政务 APP 的创新性和无法替代的程度[12]。相比之下，政务 APP 在功能多样性方面显得较为局限，竞争优势或许在于能够高效处理一些更为复杂或专业化的政务事务。然而，从实际应用效果与公众使用体验的角度出发，当前的政务 APP 并未充分展现其核心功能的优势，移动政务 APP 的规划与建设缺乏统一的指导框架与有效的监管机制[22]。安全性指的是移动政务 APP 对于公众隐私数据的保护程度以及使用过程中的安全程度[21]。从公众的广泛反馈来看，他们特别关注隐私泄露、数据安全以及服务提供商的安全保障这三个关键问题。

因此，政府应该提升政务 APP 的安全性，打造、发挥其特色优势。一方面，为了满足公众日益增长的需求，政府部门在推出便捷的移动政务服务的同时，必须将公众数据与隐私信息的安全保护放在首要位置，对于网络中出现的任何有关公众政务隐私泄露的新闻和信息，必须迅速作出回应，利用政府的权威性与公信力，持续增强移动政务 APP 用户对隐私安全的信任感。另一方面，政务 APP 的核心优势不仅体现在其强大的办事功能上，还在于它构建了一个独立、高效且便捷的服务系统，显著提升了公共服务的可及性和效率。因此，在信息时代的背景下，应积极采取策略，如适度进行政务 APP 的宣传与推广，通过定期或不定期的科普形式，向公众介绍政务 APP 的各项功能与服务，促使更多用户认识并实际运用政务 APP，从而提升公共服务的效率与用户体验。

5.5. 社群影响对政务 APP 公众持续使用行为的影响

社群影响指的是社交关系对于用户行为的影响，反映的是政府的鼓励作用和亲朋好友的社会影响。移动政务 APP 用户的使用行为会受到宣传推广、亲朋好友推荐以及网络评论的多方面影响。具体而言，个人的社会网络结构、与政府机构的互动模式、以及对现有服务的认知和期待等，都可能显著影响个体

对移动政务 APP 的态度与使用频率。移动政务 APP 作为政府服务与公众互动的重要桥梁,其普及与应用愈发受到关注。

因此,政府部门在移动互联网时代,以政务 APP 为载体,积极探索构建“人民满意的服务型政府”新模式。大力推广政务 APP 的应用范围与应用场景,积极倡导公众通过该平台参与各类政务活动[11]。政务 APP 以其显著的便捷性赢得了公众的认可,只要身边使用过此类应用的亲友普遍对其便捷性和高效性给予高度评价,他们往往对政务 APP 的实用性感到满意,进而持续使用,并乐于将其推荐给更多亲朋好友,形成一个积极的口碑传播循环。

6. 结语

随着移动互联网的普及发展,政务 APP 已经融入公众生活的各个方面,作为一种新出现的政务服务供给方式,政务 APP 能否发挥其技术优势,提高服务质量和政府工作效率,不仅要取得社会公众的认可与接受,更关键的是社会公众是否愿意持续使用政务 APP。本研究聚焦于探索推动政务 APP 公众持续使用的影响因素,通过扎根理论的方法,构建了政务 APP 公众持续使用行为影响因素模型。研究结果显示,社群影响、系统质量、信息质量、服务质量、相对优势、感知易用性、安全性等因素对公众持续使用政务 APP 行为具有重要的影响,并据此,提出针对性建议,以期促进公众持续使用政务 APP,促进政务 APP 的持续发展。

参考文献

- [1] 刘洁. 智慧政务 APP 应用问题与对策[J]. 合作经济与科技, 2020(8): 169-171.
- [2] 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.
- [3] 赵玉林, 任莹, 周悦. 指尖上的形式主义: 压力型体制下的基层数字治理——基于 30 个案例的经验分析[J]. 电子政务, 2020(3): 100-109.
- [4] 赵金旭, 孟天广. 科技革新与治理转型: 移动政务应用与智能化社会治理[J]. 电子政务, 2019(5): 2-11.
- [5] 廖福崇. 数字治理优化营商环境的机制研究[J]. 首都经济贸易大学学报, 2022, 24(4): 3-15.
- [6] 方齐云, 袁野. 数字政务与城市公共服务效率——基于政务 APP 的准自然实验[J]. 城市问题, 2023(1): 19-28.
- [7] 李浩然, 王增宝. “放管服”改革背景下政务 APP 个人信息保护问题研究[J]. 信息安全, 2021(S1): 45-49.
- [8] 彭国超, 吴思远, 张庆, 等. 社会遵从视角下的移动政务用户转移行为[J]. 图书馆论坛, 2024, 44(9): 134-143.
- [9] 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.
- [10] 王法硕, 丁海恩. 移动政务公众持续使用意愿研究——以政务服务 APP 为例[J]. 电子政务, 2019(12): 65-74.
- [11] 肖诗依, 文庭孝. 基于扎根理论的政务 APP 转移行为影响因素及作用路径分析[J]. 情报探索, 2021(12): 42-49.
- [12] 鲍科美. 扎根理论视角下移动政务 APP 用户使用行为影响因素研究[J]. 河北科技图苑, 2022, 35(3): 52-58.
- [13] 赵英, 邓慧丽, 李光耀, 等. 基于用户评论的综合类政务服务 APP 使用满意度的影响机制质性研究[J]. 信息资源管理学报, 2024, 14(3): 121-135.
- [14] 吴毅, 吴刚, 马颂歌. 扎根理论的起源、流派与应用方法述评——基于工作场所学习的案例分析[J]. 远程教育杂志, 2016, 35(3): 32-41.
- [15] 查懿童, 张思源, 高树超. 基于扎根理论的企业生产管理优化对策研究——以 A 公司为例[J]. 现代企业文化, 2024(13): 25-27.
- [16] 陈向明. 质性研究: 反思与评论[M]. 重庆: 重庆出版社, 2008.
- [17] 陈向明. 质的研究方法与社会科学研究[M]. 北京: 教育科学出版社, 2000.
- [18] 迟铭, 毕新华, 顾美玲. 基于扎根理论的用户向移动图书馆转移行为影响因素研究[J]. 图书馆, 2019(7): 72-78.
- [19] Oliver, R.L. (1999) Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
<https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>

-
- [20] Limayem, M. and Cheung, C.M.K. (2008) Understanding Information Systems Continuance: The Case of Internet-Based Learning Technologies. *Information & Management*, **45**, 227-232. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.02.005>
- [21] 代蕾, 徐博艺. 移动电子政务的公众持续使用行为研究[J]. 情报杂志, 2011, 30(1): 186-189, 195.
- [22] 陈则谦, 刘坤. 地方政府政务 APP 的可用性调查与分析——以河北省为例[J]. 电子政务, 2017(3): 83-91.