新型冠状病毒肺炎期间政务 APP 服务质量、满意度及使用行为研究-以 i 厦门为例

一. 成果完成人及所在单位：杨欣欣，经济与管理学院　　指导教师：陈占葵

二. 成果简介：

政务 APP 是政府为公众提供服务的重要手段之一，新型冠状病毒肺炎期间，政务 APP 发挥了重要作用，研究政务 APP 服务质量、满意度及使用行为，对推进政务 APP 建设和促进用户使用具有重要意义。结合政务 APP 特性改进信息系统成功模型，构造政务 APP 服务质量、满意度及使用行为模型，应用 SmartPLS 3.0 对调查问卷进行分析，结果表明：信息质量、系统质量和应急服务能力对政务 APP 的服务质量具有显著正向影响，服务质量对用户满意度有显著正向影响，用户满意度对使用行为具有显著正向影响，技术素养在用户满意度与使用行为之间具有负向调节作用。政府应加强政务 APP 应急服务功能，将应急服务视为常态化工作；从信息语言表达、内容和版面设计，系统功能完善、更新和维护角度提高政务 APP 信息质量和系统质量；提供“一站式”服务，优化各模块服务操作流程，不断提升用户服务质量感知与满意度，促进用户使用。

三. 主要研究内容及创新点：

主要研究内容为：以政务 APP“i 厦门”为研究对象，结合政务 APP 特性改进信息系统成功模型以构造政务 APP 服务质量、用户满意度及使用行为模型（如图 1），分析政务 APP 服务质量的影响因素，探讨政务 APP 服务质量、用户满意度及使用行为之间的关系，以技术素养为调节变量，分析不同技术素养的用户，其满意度对使用行为的影响是否存在显著差异，在此基础上提出提高政务 APP 服务质量、提升用户满意度及促进用户使用的具体措施。创新点：关于电子政务服务质量、满意度及使用行为已有一定研究成果，但这些研究均未考虑电子政务在重大突发公共事件所提供的服务对用户使用行为的影响，且多数研究以使用意愿为终点，未考虑使用意愿与实际使用行为之间的差距。为此，本研究以政务 APP“i 厦门”为研究对象，结合政务 APP 特性，改进信息系统成功模型，探究政务 APP 服务质量、用户满意度及使用行为之间的影响关系。

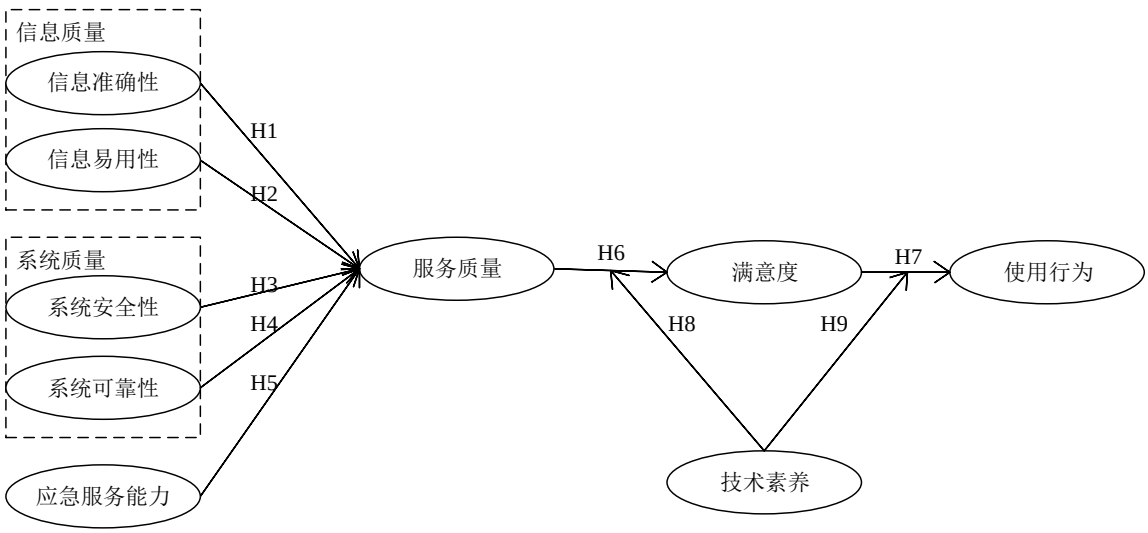


图 1 政务 APP 服务质量、满意度及使用行为评估模型

四. 主要研究成果及应用情况

论文已被 2020 年中国情报学年会暨情报学与情报工作发展论坛收录。

联系人：杨欣欣，　　电　话：17864181403　　Email:1342792487@qq.com