

政府政务服务网站公众采纳影响因素分析

■ 范嘉盈^{1*} 李志红^{2*} 陈劭锋^{3,4}

1. 中国科学院大学中丹学院 北京 100190

2. 中国科学院大学马克思主义学院 北京 100049

3. 中国科学院大学公共政策与管理学院 北京 100049

4. 中国科学院科技战略咨询研究院 北京 100190

摘要:本研究基于技术接受和使用统一模型,从绩效期望、努力期望、社会影响和便利条件等方面分析了影响政府政务服务网站公众采纳的因素,以期为建设有效、便捷、实用的有影响力的政府政务服务网站提出建议,为我国发展电子政务提供参考和借鉴。政府政务服务网站是电子政务服务的基础,建设好政府政务服务网站有助于政府部门为公众提供更好的服务。

关键词:电子政务 政务服务 公众采纳

DOI:10.11842/chips.20220126002

0 引言

随着信息技术的广泛应用,我国各级政府部门大力推进服务型电子政务的发展并不断完善信息化基础设施的建设,政府政务服务网站的公众普及率也在进一步提高。为深入推进“放管服”数字政府建设,我国正在进一步推动在线政务服务平台的一体化建设。《第48次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2021年6月,全国一体化政务服务平台推出高频办事服务700余项^[1]。全国一体化政务服务平台正在不断完善,政务信息化的统筹力度和地方政府信息化建设水平在逐步加强。政府加大了对信息技术的投入,进一步推动了电子政务的发展。

电子政务公众采纳问题受到了国内外学者的关注。国外研究在技术采纳模型中加入了信任、文化、偏好等影响因素来继续构建和探索与研究更相符的采纳模型,

如Alzahrani等从公众角度分析了影响电子政务采纳信任的关键因素^[2];Samuel等对发展中国家的电子政务发展过程发现偏好因素对公众的采纳结果会产生影响^[3]。国内学者进一步拓展关于电子政务、政府政务服务网站等的公众采纳研究,如蒋骁等对于电子政务全过程的公众采纳研究^[4];李洁等进一步将使用行为细化为查询和办理,提出了更符合对电子政务的公众采纳行为的假设模型^[5];李燕指出,公众的普遍采纳是电子政务创新扩散与价值实现的前提^[6];程斯臻等以公众感知为研究变量,分析了社会影响与电子政务公众采纳意愿的关系^[7];韩世曦等分析了突发性公共卫生事件背景下以微信公众号平台为媒介的政府数据公众采纳意愿影响因素^[8]。

建设政府政务网站,从公众的角度来思考影响采纳政府政务网站的因素具有一定的研究价值。通过选取北京市政务服务网站,基于技术接受和使用统一模型,

* 范嘉盈,在读硕士研究生,专业方向:公共管理与社会发展;李志红(通讯作者),博士,教授,研究方向:科技与社会发展。



选取其中的影响因素,从公众角度分析电子政务公众接受并使用的行为进行新的模型构建,充实了影响公众采纳政府政务服务平台因素的研究理论,进一步提高政府政务服务网站的采纳率,为公众提供更优质的公共服务,进而为政务服务网站建设提供参考借鉴。

1 政府政务服务网站的发展现状

政府政务服务网站是政府部门应用现代信息和通信技术为公众提供服务的载体和平台,新兴信息技术应用与政府治理结合不仅会优化政府服务流程,改变政府的管理模式,提升政府电子政务水平,促进政府机构改革和管理模式进一步创新。公众采纳是公众在个体层面上对新技术的采纳意愿,在研究中通常为探究影响公众采纳新技术的因素。公众采纳政府政务服务网站是从公众角度出发采纳政务服务网站的使用意愿程度。从公众的角度来研究电子政务,是其自身建设和发展的重点。政府政务服务网站的办事效率和服务质量是公众采纳的直观感受,我国的政务服务网站发展仍需继续从公众角度出发以服务为导向来满足公众需求,保证政府信息互通和部门协调一致,配合宣传政务服务网站,进一步出台相关措施,提高公众信息化素养。

政府政务服务网站给公众生活带来了很多便捷,但是公众对于电子政务的使用意愿还不明确,公众在政务服务网站的使用以“浏览和了解”为主,电子政务服务的发挥功效还不高,没有达到预期效果。我国政府政务服务网站采纳率虽然逐渐提升,但是也存在“潜在用户”群体被忽视的现象。为了实现政府政务服务网站的普遍采纳,有必要从公众的角度建设政务服务网站,例如注意政府政务服务网站的服务通道与资源信息的有效统筹,操作难度与公众需求精准对接,使用宣传和公众普及推广到位,公众反馈和网站建设落于实际等。

政府政务服务网站是电子政务面向公众的窗口,电子政务的发展需要促使更多公众愿意采纳这种服务方式,并推动政府政务服务网站现有用户的持续采纳。电子政务的发展有助于政府更好地为公众提供服务,从公众角度分析公众采纳政府政务服务网站的问题,根据公众需求为政府政务服务网站建设提供对策建议,可以提高政府管理的水平和政府服务的效率。

2 公众采纳政府政务服务平台研究假设

公众采纳政府政务服务平台可以有效衡量政府政务服务水平,对公众采纳政府政务网站影响因素分析,

可以为政务服务网站的建设提供参考借鉴。根据对国内外研究成果的整理,Venkatesh等对不同领域具有解释力的理论变量进行整合,提出了综合的技术接受和使用统一模型(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT),主要的4个影响因素分别是绩效期望(Performance Expectancy, PE)、努力期望(Effort Expectancy, EE)、社会影响(Social Influence, SI)和便利条件(Facilitating Conditions, FC)^[9]。UTAUT模型是具有较高解释力的信息技术采纳模型,其中的四个因素在多个领域较好地解释和预测个体层面的采纳意愿和行为,基于此模型的研究涉及广泛,被国内外学者广泛应用于不同的采纳问题研究中。

结合技术接受和使用统一模型,影响公众采纳政府政务服务网站使用意愿的因素为绩效期望、努力期望、社会影响和便利条件。因此基于技术接受和使用统一模型研究提出假设。

如果对某项系统的使用满足预期需求,公众对使用电子政务的态度会更加积极。因此当公众认为政务服务网站提升他们的工作效率,会正向促进他们对政府政务网站使用。由此提出H1:绩效期望对公众采纳政府政务服务网站的使用意愿产生正向影响

如果某项系统使用方便并且界面清晰,可以促进公众对其使用。因此当公众认为使用政务服务网站技术要求不高时,会在一定程度上促进他们对政府政务网站使用。由此提出H2:努力期望会对使用意愿产生显著正向影响。

在对某件事情表明态度时,公众容易受到周围环境的影响,如在线群体用户会出现相互影响。因此当公众认为周围环境对使用政务服务网站起支持作用时,会正向促进他们对政务服网站使用。由此提出H3:社会影响会对使用意愿产生显著正向影响。

如果某项系统的使用会有专业的技术和服务支撑,政务服务网站会更具有实际便捷性。因此当公众认为政务服务网站是专业和可靠的,会在一定程度上促进他们对政务服务网站使用。由此提出H4:便利条件会对使用意愿产生显著正向影响。根据以上假设,进一步分析公众采纳政府政务服务平台的影响因素并提出相关建议。

3 公众采纳政府政务服务平台实证分析

本研究采用问卷调查法通过问卷星进行线上问卷发放。问卷的设计来源于技术接受和使用统一模型,分别根据绩效期望、努力期望、社会影响和便利条件和使

用意愿等因素来设计问卷量表。调研的人群样本范围在北京市,共回收 529 份,样本群体的身份多样化,样本的反馈不单一。其中样本含量中女性共有 288 人,占总样本含量的 54.44%,男性被调查者共有 241 人,占总样本含量的 45.51%。在年龄的调查结果中,可以发现受访群体中占比最大的年龄段是 18~29 岁的群体,占总样本含量的 35.92%。教育程度的样本数最高的是硕士,占总人数的 35.73%。在有关职业调查发现,占比最高的受访人群来自企业或者公司,为总样本含量的 43.1%。基本所有受访者都了解并使用过政府政务服务平台,他们对于涉及交通出行、企业服务、医疗卫生、住房保障等业务的需求较大,有较高的使用频率。

将问卷数据进行信效度分析,结果符合统计学计量标准。效度研究用于分析研究项是否有意义,一般对数据进行因子分析来检验问卷效度。本研究量表因子的 Conbrach's α 均大于 0.8,信度良好。问卷整体的 KMO 值为 0.888>0.5,可以进行因子分析,因子的载荷均大于 0.7,AVE 值大于 0.5 且 CR 值大于 0.7,说明问卷结构清晰,效度良好。

将问卷数据进行了信效度分析,数据的信效度结果符合统计学计量标准。根据假设的模型,经检验模型的拟合效果发现模型拟合良好,假设均通过检验,绩效期望对使用意愿、努力期望对使用意愿、社会影响对使用意愿、便利条件对使用意愿,均有显著正向影响。

(1)绩效期望对公众采纳有正向影响

绩效期望是指公众相信某项系统或技术会帮助他提高工作绩效的程度。反映了公众对使用政务服务平台的带来的工作绩效的提升的预期,例如高效的信息查询、便利的线上办事等。由表 1 可以发现,绩效期望对使用意愿的标准化回归系数为 0.216,显著水平达到标准,表示两者之间具有显著正相关。绩效期望提高 1 个单位,使用意愿会增加 0.216 个单位,即绩效期望越高,公众对使用政府网站的越会产生积极的态度。因此,当公众认为政府政务服务平台的使用可以有效提高办事效率,公众的使用意愿将会变得非常积极。

(2)努力期望对公众采纳有正向影响

努力期望是指公众衡量系统方便或便捷使用的程度。努力期望与感知易用性有一定的关联,公众对政务服务平台的使用受其使用便捷程度直接影响。由表 1 所示,努力期望对使用意愿的标准化回归系数为 0.204,显著水平达到标准,表示两者之间具有显著正相关。努力期望提高 1 个单位,使用意愿会增加 0.204 个单位,即努力期望越高,公众对使用政府网站的越会产生积极的态

表 1 政府政务服务平台公众采纳假设检验结果

路径	标准化系数	P	假设检验	验证结果
绩效期望→使用意愿	0.216	***	H1	支持
努力期望→使用意愿	0.204	***	H2	支持
社会影响→使用意愿	0.153	***	H3	支持
便利条件→使用意愿	0.179	***	H4	支持

注:*** $P<0.001$,** $P<0.05$,* $P<0.1$

度。因此,当政府政务服务平台便于使用,且不需复杂的操作技术时,公众的采纳意愿会变得非常积极。

(3)社会影响对公众采纳有正向影响

社会影响是指公众意识到外界因素影响他们是否应该使用新兴信息技术的程度。在对某件事情进行某项决策时,公众容易受到周边人的影响。由表 1 所示,社会影响对使用意愿的标准化回归系数为 0.153,显著水平达到标准,表示两者之间具有显著正相关。社会影响提高 1 个单位,使用意愿会增加 0.153 个单位,即社会影响越大,公众对使用政府政务服务平台越会产生积极的态度。因此,公众在使用政府政务服务平台的时候会受到周围各种因素的影响,除了周围人的推荐和意见,与信息传播途径和渠道也有很大关联性。

(4)便利条件对公众采纳有正向影响

便利条件是指公众相信他们能获得有助于自己使用系统的支持程度。由表 1 所示,便利条件对使用意愿的标准化回归系数为 0.179,显著水平达到标准,表示两者之间具有显著正相关。便利条件提高 1 个单位,使用意愿会增加 0.179 个单位,即便便利条件越易得,公众对使用政府政务服务平台越会产生积极的态度。因此,操作方法便捷和资源丰富易得,对提升公众对政务服务平台的使用意愿有一定的促进作用。

由分析结果,绩效期望、努力期望、社会影响和便利条件会对使用意愿产生显著正向影响,可以归纳出图 1 所示的对北京市政务服务平台的公众采纳研究模型。

4 结论和建议

公众普遍采纳是政府政务服务平台进一步创新发展与建设的前提。发展和建设政府政务服务平台不仅可以为公众提供更便捷和优质的办理业务渠道,还可以提高政府政务服务的质量,提升政府的公信力。基于北京市政府政务服务平台公众采纳实证分析结果,选择了较为成熟、稳定的变量关系构建模型,以北京市公众为调研对象,识别公众采纳意愿的关键影响因素并提出建



图1 政府政务服务网站公众采纳意向

设政府政务服务网站的对策建议。

通过分析政府政务服务网站的影响因素可以帮助政府提供公共服务的效率和质量,也可以为研究公众采纳政府政务服务网站提供理论依据,从而建设更符合公众需求的政府政务服务网站。研究表明公众对政府政务服务网站的使用意愿可以被绩效期望、努力期望、社会影响和便利条件等因素正向影响。政府要从公众角度出发来加强政府政务服务网站建设。从公众的角度来建设政府政务服务网站,是结合信息技术手段对政府服务流程提升的重要举措。对于建设高效便捷的政务服务网站,促进政府部门协同合作,提高政务服务水平,为公众提供更优质的服务起到了重要作用。根据影响因素的分析情况,提出关于政府政务服务网站的建议。

(1)加强政府政务服务网站的效用性

公众的使用意愿可以通过公众对政务服务网站的感知有用的程度等来确定。为了使更多的公众采纳和使用政府政务服务平台,需要使公众认识到该平台可以带来有用作用。首先,在保证政府政务服务网站信息的准确性和时效性的前提下,政府要坚持线上线下一体化政务服务发展理念,保证各部门之间的信息传递对称、高效。其次,要简化线上的办事流程和手续,有效和高效地为公众提供政务服务,促进政府政务服务网站的优质发展。最后,要积极对公众采纳政府网站使用情况进行分析,履行政府服务职能并扩大服务范围,对公众满意度进行相关调查,利用反馈信息进一步完善政府网站建设。

(2)提高政府政务服务网站便捷性

公众的使用意愿可以通过公众对政务服务网站的感知易用程度等来确定。复杂的操作需求会降低公众的使用意愿和办事效率,因此要建设使用简单、不具有高操作难度的政府政务服务平台。首先,政府政务服务网站要简化操作流程,针对公众对操作的平均接受能力设计界面简洁明了的网站。其次,要加强对公众使用政务服务网站的正确操作引导,使公众可以快速准确获得

所需信息和服务,提升他们的使用感和参与感。例如,可以通过建立网站使用帮助窗口、录制网站基本操作视频在政府媒体推广和印发操作手册,达到让公众对如何在政府政务服务网站办理业务正确了解的目的。最后,要对特殊需要人士开通便捷通道,如建立线上语音或视频服务,帮助他们做好登录和认证服务,将政府政务服务网站的服务职能普及到公众。

(3)增强政府政务服务网站的影响力

公众的使用意愿可以通过对政务服务网站外界影响程度来确定。公众在群体环境下所产生的行为一定程度上会受到他人的影响。公众在使用政府政务服务平台的时候会受到周围各种因素的影响,在朋友的推荐和主流媒体的推广下,对于政府政务平台的使用意愿会提高。对于让更多公众采纳和使用政府政务服务平台,政府可以从传播媒介和传播方式方面进一步加强。可以通过主动引导手段来促进公众采纳政府政务服务平台,如进行政府政务服务网站的公益广告推广和在社区设置宣传材料展示栏等,通过正确的指导来推广政府政务服务网站的使用,帮助公众提高办事效率。除此之外,关于政府政务服务网站的推广可以配套建立激励措施,通过线上线下广泛宣传,加强对政府政务服务网站的普及,从而提高公众采纳政府政务服务网站的意愿。

(4)加强政府政务服务网站的实用性

公众的使用意愿可以通过对政务服务网站的反馈结果来确定。建设更便捷高效的政府政务服务网站,加强对公众使用政务服务网站的引导,并根据公众使用网站的反馈进行完善提升。首先,要从公众的角度出发,坚持与现代信息技术相结合,将政务服务网站的建设调整落到实处,加强政务服务网站的实用性,使公众通过政务服务网站能够实现一网通办。其次,要加强专业技术培训,并加强技术维护,在做好网站数据保护和安全管理的前提下,优化网站设计,使公众办理政务的流程更加顺畅。最后,根据实际调研中反馈的公众的需求,降低公众办理业务的繁琐程度,缩短业务办理时间,做到简化办理和高效办理,提高服务水平和效率。

参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第48次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. http://www.cnnic.cn/hlwfzyj/hlwxbzg/hlwztjbg/202109/t20210915_71543.htm, 2021-09-15.
- [2] ALZHRANI L, AL-KARAGHOULI W, WEERAKKODY V. Analyzing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and A Conceptual Framework[J]. International Business Review, 2017, 26(1): 164-175.
- [3] SAMUEL M, DOCTOR G, CHRISTIAN P, et al. Drivers and Barriers to E-Government Adoption in Indian Cities[J]. Journal of Urban Management, 2020, 9(4): 408-417.
- [4] 蒋骁, 仲秋雁, 季绍波. 基于过程的电子政务公民采纳研究框架[J]. 情报杂志, 2010(3): 30-34.
- [5] 李洁, 郭雨晖, 韩啸. “互联网+政务服务”何以提升公众采纳行为?——一项整合模型研究[J]. 电子政务, 2019(8): 103-116.
- [6] 李燕. 电子政务公众采纳意愿研究: 基于荟萃分析的模型构建与实证检验[J]. 管理评论, 2020(4): 298-309.
- [7] 程斯臻, 周利平, 苏红. 社会影响与电子政务公民采纳意愿的关系研究——以公众感知为中介变量[J]. 科学与管理, 2020(5): 58-66.
- [8] 韩世曦, 曾粤亮. 突发公共卫生事件背景下数字青年微信公众平台健康信息采纳意愿影响因素研究[J]. 图书馆学研究, 2021(6): 83-92.
- [9] VENKATESH V, MORRIS M G, DAVIS G B, et al. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View[J]. MIS Quarterly, 2003, 27(3): 425 - 478.

Influencing Factors and Countermeasures of Citizen's Adoption of Government Service Websites

FAN Jiaying¹, LI Zhihong², CHEN Shaofeng^{3,4}

1. Sino-Danish College, University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190

2. School of Marxism Studies, University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100049

3. School of Public Policy and Management, University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100049

4. Institutes of Science and Development, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190

Abstract: Based on the unified theory of acceptance and use of technology model, the factors that affect the public adoption of government service websites were analyzed from the aspects of performance expectation, effort expectation, social influence and facilitating conditions, aiming to put forward suggestions for building effective, convenient practical and influential government service websites and provide reference for development of China's e-government. Government service websites are the basis of e-government services. Construction of good government service websites will help government departments provide better services for citizens.

Keywords: e-government; government service; citizen's adoption

(责任编辑:何岸波; 责任译审:毛子英 张述庆)