

满意承德 APP 在基层政务改革与创新中的应用现状及存在的问题研究

王 港

承德市人力资源和社会保障局, 中国·河北 承德 067000

【摘要】满意承德是一款基于移动互联网时代基层政务改革与创新的产物,作为一款集多种功能于一体的APP,具有突出的时代性和便捷性,尤其是在促进从“办事一次成”向“办事不用跑”的改革中,更是充分发挥了互联网的优势和特点。本研究通过对满意承德APP的使用情况进行调查,明确该款APP在促进基层政务改革中发挥的重要作用,明析该款APP的优势,同时也要发现不足,以期更好的扬长避短,持续不断的改进和完善,使其真正在基层政务工作效率和效果提升上发挥重要的作用。

【关键词】满意承德APP;基层政务改革;创新;现状;存在问题

【课题】课题信息:2020年度承德市社会发展研究课题“互联网+”背景下基层政务工作的改革与创新——基于对“满意承德”APP的考察(项目编号:20203016)。

为更好的做好基层政务工作,承德市委市政府转变政府职能,树立从“办事一次成”到“办事不用跑”的改革目标。以期实现基层政务的快速高效工作,能够为地方百姓提供更为优质和便捷的服务。同时伴随着互联网时代的来临,充分发挥“互联网+政务服务”的功能,一款融合全新理念和功能的APP,满意承德正式上线并成功运行。为更好的对该款APP运行的现状、优势及不足进行全面的了解,以期在今后更好的进行改进。

1 广大市民对满意承德 APP 使用的现状及存在的问题

1.1 满意度呈现两极分化,满意相较于不满意占比高

通过调查显示对满意承德APP的使用者来说,绝大多数持满意的态度,其中将近一半的人是满意的,两部分合计能占到68.4%,是一个较高的比重,这就表明这款APP具有符合百姓使用的功能,能够得到大部分使用者的认可。但是与此同时也有将近20%的使用者不满意,虽然绝对占比不高,但也说明这款APP还存在一些需要改进的地方。

1.2 获取渠道相对集中,推广力度有待进一步加强

通过调查的数据显示,目前已经使用该款APP的主要获悉渠道包括朋友推荐、微信公众号通知、相关工作人员介绍以及浏览新闻过程中获悉,从调查的结果显示,目前最主要的宣传途径是朋友介绍,但是作为一款便民的软件,这样的宣传和推广力度显然不能满足广大市民的需求,因此今后如何多渠道、多途径开展宣传,增加使用率是一个必须思考的问题。

1.3 项目众多,多方面便民

根据对市民群体的调查,目前对满意承德APP使用过程中,突出各项功能的使用,且广大用户对其含该项目众多,更方便和便捷最为满意,其次为操作方便,再次为高效便捷,这些正是这款APP开发和推广的主要目的,由此可知,该款APP能在很大程度上满足广大市民的需求,得到了大家的广泛认可。除此之外,互动性强、具有承德地方特色、界面清晰等也是用户对该款APP的真实感受。

1.4 尚存在一些需要改善和提升的地方

在用户对该款APP盛赞的同时,也有一些需要急需改进或完善的对方。通过对市民的调查可知,目前大家对该款软件最大的疑惑在于部分功能需要达到一定级别才能使用,这对于很多对这些功能有需求的用户来说会有一定程度的不良体验,这也是后续需要完善的地方。除此之外,特色不够明显、宣传力度小和缺乏个性化定制也成为用户吐槽的一些地方。综上所述这些问题是今后需要在进一步完善用户体验的必须解决的问题。

2 改进措施

2.1 扩大宣传渠道,实现更广范围的覆盖

作为推进承德市从“办事一次成”向“办事不用跑”转变的一项成果,目的是借助互联网+政务改革,实现移动互联网时代基层

政务工作的有效改革与创新,解决民生问题。但是目前已经使用的用户主要依靠朋友的介绍和推荐,其次为偶尔关注到微信公众号和新闻中的相关内容才得知,从一个侧面反应对该款软件的宣传力度稍显不足,还没有达到应有的效果。今后需要通过多种途径和渠道加大对满意承德APP的宣传,例如定期发布微信公众号,发动个人朋友圈转发相关消息,或者定期进行多种渠道的传统媒体和新媒体的广告推广,或者可以利用游走字幕广告等形式,实现更多的百姓对其有所了解,进而关注并使用该款APP。从根本上改善基层政务工作的办事效率,达到改善民生的目的。

2.2 继续改进和完善相关功能,全面提升用户体验

作为一款APP,对于用户来说,最主要的就是用户体验,这样的体验基于对于该款APP的功能和内容的感受和体会。通过对市民的调查显示,目前由于各种原因还存在很多功能使用的受限制,这就极大的影响了用户的感受,尤其是对于基础功能的使用功能受限,会影响大家使用的积极性。因此,今后首要改变的就是根据用户的实际需求进行个性化改进,帮助大家能够切实感受到这款APP的便捷性。由于功能众多,但是不同群体在使用过程中选择使用的功能不太一样,对该软件所包含功能的使用率也存在差别,目前使用较低的是订票购票和寻找美食等功能。大家在有这些需求时还是习惯性地使用携程或者美团等APP,甚至有些用户并不清楚满意承德APP还含有这样的功能。因此可以将这些功能放置在显著的位置,或者借鉴其他软件的优势,进行进一步的创造和改进,凸出这些功能。

2.3 强化与用户的沟通,有针对性地进行改进

用户作为最主要的使用者,他们在使用该款APP的过程中会有自己的心得体会,这些是对于后续改进软件的最主要的依据。可以在日常运营中与客户进行及时的互动和交流,不断发现问题,针对客户的实际需要解决问题,争取每一个小问题的改进都能够有效提升用户的体验和感受,让他们切实在移动互联网时代感受到基层工作的便捷性与高效性。只有不断聆听用户的反馈,才能持续不断改进,进而实现功能的完善和改进,也为持续不断推动地方基层政务工作的改革与创新提供动力。

参考文献:

- [1]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,2015,000(003):38-42.
- [2]刘明珂.政务APP软件在我国地方政府治理中的应用研究[D].2016.
- [3]陈诚,万质锦,李雪琪,等.基于APP应用的电子政务服务创新与建构研究[J].网络安全技术与应用,2014.

作者简介:

王港(1982.5—),女,满族,河北承德人,承德市人力资源和社会保障局本科,中级统计师,从事统计、经济研究。