

社区公共服务综合信息平台居民使用行为研究*

刘鲁川 蒋晓阳

摘要 居民为什么接受或抵制社区公共服务综合信息平台,哪些因素在影响着居民的采纳意愿和使用行为,是一个值得研究的问题。本文利用扎根理论的方法,以山东省J市L区L社区为调查对象,基于30位受访者的深度访谈资料,通过开放式编码、主轴编码、选择性编码和理论饱和度检验等几个阶段,构建了社区公共服务综合信息平台居民使用的概念模型。结果表明,社区环境因素影响居民的认知,居民认知与环境因素共同影响居民的使用,环境因素、居民个人认知和使用行为三者之间相互作用。研究结果对提高社区公共服务综合信息平台的居民使用率具有积极的理论和实践意义。图1。表3。参考文献34。

关键词 社区公共服务 综合信息平台 用户使用行为 深度访谈 扎根理论

分类号 G252 C913

Factors Affecting the Use of Community Comprehensive Information Platform of Public Service

LIU Luchuan & JIANG Xiaoyang

ABSTRACT

Community Comprehensive Information Platform of Public Service (hereinafter referred to as platform) is the basis for building community information system. Researchers have mostly focused on the building and evaluation of the platform; only a small number of researches, mainly descriptive, had their focus on the use of community members. In this paper, Community L in City J is taken as an example for the research based on grounded theory. Semi-structured interviews were carried out for 30 respondents over a period of four and a half months to explore why community members accepted or refused the platform, which factors influenced the willingness of community members to accept the platform and their behaviors when using it. Analysis data for this paper were finally obtained by sorting, integrating, and carrying out cross-examination of the records of all interviews. The research consists of the following phases: open coding, axial coding, selective coding, theoretical saturation verification. At the end of the previous four research phases, a theoretical

* 本文系国家自然科学基金项目“社会化阅读服务用户持续使用的行为机理研究”(编号:71373144)和教育部人文社会科学研究规划基金项目“移动阅读系统用户持续使用的理论模型:基于情感视角的实证研究”(编号:12YJA860010)的研究成果之一。(This article is an outcome of the project “A theoretical model and empirical study on users’ continuous usage of social reading service” (No. 71373144) supported by National Natural Science Foundation of China and the project “A theoretical model on users’ continuous usage of mobile reading system; an empirical study based on emotion” (No. 12YJA860010) supported by Humanities and Social Sciences Foundation, Ministry of Education of the People’s Republic of China.)

通信作者:刘鲁川,Email:lu_chuan@126.com,ORCID:0000-0001-8387-8908(Correspondence should be addressed to LIU Luchuan,Email:lu_chuan@126.com,ORCID:0000-0001-8387-8908)

model of the factors influencing the use of platform by community members is developed, which indicates that community environmental factors influence the personal cognition, and the personal cognition and environmental factors have combined effect on the use of platform of community members.

It can be seen in the research that the personal cognition is the psychological attribution of platform use behaviors. Factors, such as self-efficacy perception, platform value perception, use demand and community attachment, significantly contribute to the use behaviors. However, the four factors show different influencing patterns on the use behaviors at three levels. Specifically, the platform value perception and community attachment have more significant effect on the community members' acceptance of information service. The use demand has obviously greater effect compared with the other three factors on the use of the platform's online service. Further, as for the use of platform, all these four factors have combined effect on the community members' acceptance of the participation service. Environmental factors have significant effect on the acceptance and use behaviors. Comprehensive and thorough publicity and excellent committee service quality promote the use of platform. Among the environmental factors, the community factors and platform service have different effects on personal cognition in different phases. The community factors are leading factors influencing the personal cognition and from which the psychological attribution of acceptant behavior originates. And the platform service may adjust the personal cognition during the use of the accepted platform service.

This qualitative research based on grounded theory identifies variable categories, such as the promotion of the platform, community committee service quality, platform value perception, which are rarely mentioned in previous researches through a more comprehensive analysis, explores the mechanism of interaction between the environmental factors and users' personal cognition and behaviors, further verifies the social cognitive theory and applies this theory in the research on the use of platform. 1 fig. 3 tabs. 34 refs.

KEY WORDS

Community public service. Comprehensive information platform. Users' behavior. In-depth interview. Grounded theory.

国家民政部 2013 年发布《关于推进社区公共服务综合信息平台建设的指导意见》,明确指出,社区公共服务综合信息平台是社区信息化建设的基础工程,也是街道办事处一级基层电子政务系统的重要组成部分^[1]。2014 年,民政部出台了《社区公共服务综合信息平台基本规范》^[2],我国社区公共服务综合信息平台从自发探索进入到全面统筹建设和使用阶段。

同时,学术界也开始将研究视角投向社区综合信息平台。研究者基于 B/S 结构的系统设计^[3],采用 Web Services 信息集成技术^[4],或者基于 SOA 架构融合多种技术^[5]开展社区公共服务综合信息平台的技术架构和开发。无疑,这

些研究对于社区公共服务综合信息平台的建设具有一定的参考价值。但是,既有成果对于社区居民,即社区公共服务综合信息平台用户的接受和使用行为关注不够。

1 文献回顾

本文从社区信息化和社区综合服务信息平台两个方面对相关研究文献进行回顾。

(1)社区信息化相关研究。笔者于 2014 年 7 月 20 日在中国知网选取 CSSCI 文献数据库,分别以“社区信息化”“社区公共服务平台”“智慧社区”为关键字、主题、标题进行检索,在 2015 年 10

月8日又对数据进行更新,共检索到文献71篇,去掉报道性的文章及相关性比较低的文章后,剩余57篇。其中,39篇涉及社区信息化建设^[6-7]、设计^[8]和管理^[9]等模式的探讨;另有12篇主要关注社区信息化的评价,学者们先后采用模糊多属性评价方法^[10]、层次分析法^[11]、模糊层次分析法^[12]等,借助基于多层次灰色评价模型^[13]、瑞典顾客满意度指数模型^[14]、美国顾客满意度指数模型^[14-15]等,或者是基于项目全生命周期^[16],构建社区信息化顾客满意度指标^[17],通过社区信息化绩效评估对社区信息化建设水平进行评估;另有6篇文章关注的是社区信息化过程中的信息处理问题,包括:社区信息化中信息整合模式^[18],信息的展示方式^[19]以及信息的分享利用^[20]。

(2)社区综合服务信息平台相关研究。目前,学者们在这方面的研究成果还相对单薄。冯骞和段尧清通过分析城市社区信息“条块分割”“信息孤岛”问题的成因和危害,指出建立一个完整的城市社区信息整合机制的必要性,并构建了一个完整的城市社区信息整合机制^[18];徐景辉和刘杰通过对上海市某街道社区内部办公业务流程的分析,设计了一个基于B/S结构的电子政务系统^[3];朱赤和高海滨介绍了清华园社区信息化服务平台,具体分析清华园社区平台构架的可借鉴之处^[9];钟贞魁和吕玉梅通过对社区综合服务平台建设进行需求分析,提出了平台的系统设计思路和主要功能模块^[21];曾涛利用UML建模等工程技术的方法,针对新疆水磨沟区七纺片区管委会的现状,设计并实现了社区信息化服务平台管理系统^[5];王迎等通过对S市T区居民的问卷调查,发现居民对社区公共服务综合信息平台的使用并不乐观^[22];刘乃瑞通过对96156北京市社区服务平台数据的分析,发现北京市社区服务需求的主流仍然是日常生活服务,居民迫切需要全方位的社区公共服务^[23]。

从现有文献看,多数关于社区信息化和公共服务综合信息平台的研究侧重于考察平台的建设和评估;为数不多的研究关注居民使用,多属于描述性的调查研究。本文以山东省J市L社区

为例,于2014年7月1日到2014年11月14日,基于扎根理论的方法构建理论模型,采用访谈、观察、实物分析等多种资料收集方法,对研究现象进行深入的整体性探究,从原始资料中形成结论和理论,通过与研究对象互动,对用户行为和意义建构进行质性研究,旨在探究社区居民为什么接受或抵制社区公共服务综合信息平台,哪些因素在影响着居民的采纳意愿和使用行为。

2 研究设计

2.1 研究方法

本文采用质性研究的方法,从研究设计层面来说,属于探索性案例研究。这是没有任何理论假设前提下进行案例调研,然后通过归纳分析对案例现象进行解释,并依此探索性地构建新理论。更重要的是质性研究适合回答“为什么”和“是什么”这类研究问题。扎根理论是质性研究中较科学的一种方法^[24],由社会学家Glaser和Strauss共同提出,旨在通过对资料不断比较、思考、分析,进而转化成概念而建立理论^[25],强调在广泛系统收集资料的基础上,对资料进行三重编码分析,结合与原始资料的不断比较,进而将其概念化、范畴化和理论抽象化,概括出理论命题^[26-27]。

2.2 案例选择

本研究中,“社区”使用民政部在《关于在全国推进城市社区建设的意见》中界定的概念:社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体,目前城市社区的范围一般是指经过社区体制改革后做了规模调整的居民委员会辖区。

本次调查选择山东省J市L区L社区作为案例社区,是出于调查时机成熟性、样本代表性和调查便利性三方面的考虑:第一,该社区作为J市的重点模范智慧社区,其社区公共服务综合信息平台由上级街道办事处统一建设管理,自2012年5月份投入使用,已经运行两年多的时间,调查时机成熟;第二,该社区辖区内有六个单位宿

舍和两个开放式居民小区,社区居民群体的差异性,也是笔者选择该社区作为案例社区的原因之一;第三,该社区是笔者所在高校的社会实践基地,便于运用这些社会资源完成调查工作。

2.3 数据收集和整理

通过设计非结构化问卷(开放式问卷)对社区居民进行深度访谈,获得第一手资料。笔者借助在该社区做志愿者的机会,先对该社区居民和平台进行基本了解,然后于2014年7月1日到2014年11月14日进行为期四个半月的访谈调查,对30名对象进行访谈,每个访谈对象的访谈时间均不少于30分钟。对所有资料进行整理、整合、质证,最后形成本文的分析资料。随机选择2/3的访谈记录进行编码分析和模型建构,另外1/3的访谈资料用于理论饱和度检验。30个受访者的统计资料如表1所示。

表1 受访者统计资料一览表

项目	类别	人数(人)	百分比(%)
性别	男	12	40
	女	18	60
年龄	25周岁及以下	2	7
	26-35周岁	7	23
	36-45周岁	8	26.5
	45-60周岁	8	26.5
	60周岁以上	5	17
学历	大专及以下	15	50
	本科	12	40
	研究生及以上	3	10

3 基于扎根理论的研究

扎根理论研究的核心阶段是对资料的分析,Strauss将这一过程称为编码^[25],在该过程中要忠实于资料,通过开放性编码挖掘出资料的范畴,利用选择性编码识别出范畴的性质和性质的维度,而理论编码阶段得到的范畴间复杂

交错的本质关系就是研究所得到的理论框架。

3.1 开放式编码

在开放式编码阶段,需要将整理的资料记录及抽象出来的概念“打破”“揉碎”,进行概念化和范畴化,从而指认现象、界定概念、发现范畴,也就是处理聚敛问题^[28]。其过程为:①对资料进行概念化,定义现象;②对概念进行分析,挖掘范畴;③为范畴命名;④发掘范畴的性质和性质的维度。其中,最后一步是为了确保从概念到范畴的提炼操作尽量科学贴切。

在本研究中,首先对资料进行整理,剔除与研究内容无关的资料,然后按照开放式编码的要求,对整理后的资料进行编码,从原始资料中产生初始概念,发现概念范畴。由于开放式编码阶段要求摒弃个人偏见和既有的思维定势,因此笔者邀请另外两位管理学和社会学的研究生,与笔者共同对资料进行逐句编译,当在编码过程中出现分歧时,三人则进一步讨论直至达成共识。首先,通过对资料编码形成初始概念,对意义上存在重复或者交叠的初始概念进行合并。然后,进一步根据概念之间存在的因果、相似、类型等关系将概念聚类成范畴。例如,自身生理条件感知、计算机(互联网)能力感知和知识能力感知三个概念都是属于居民的自我效能感知,因此可以通过聚类得出范畴:自我效能感知。

参考电子政务服务内容的分类^[29],结合研究平台服务内容以及深度访谈资料,把居民对社区公共服务综合信息平台的使用行为分为三类:信息服务的使用、在线办事服务的使用和居民参与服务的使用。其中,信息服务的使用指居民在平台上浏览社区新闻或者查看与居民自身相关的政策、规定、便民生活服务等信息;在线办事服务的使用指居民基于社区公共服务平台的“网上服务大厅”了解各种业务的办事流程,下载和提交相关表格等;居民参与服务的使用指居民通过基于平台的建言献策、监督投诉、在线咨询、交流互动等活动方式,参与到社区建设和治理中。

在挖掘范畴的过程中,剔除重复次数少于3次的初始概念,最终形成九个范畴,分别是:社区对平台的宣传推广、社区居委会服务质量、社区归属感、使用需求、平台价值认知、自我效能感知、平台信息质量、平台服务质量、系统质量。

3.2 主轴编码

主轴编码是指通过运用因果条件→现象→脉络→中介条件→行动/互动策略→结果这一典范模型,将开放式编码中得出的各项范畴联结在一起的过程^[30]。在此阶段,并不是要把范畴联系起来构建一个全面的理论架构,而只是要发展主范畴和副范畴。

在对研究情景和研究对象充分理解的基础上,通过深入分析和不断比较,按照范畴之间的

关系和逻辑次序,对上述九个范畴进行分析归类,最终形成了社区因素、居民个人认知、平台服务三个主范畴。这三个主范畴将社区公共服务综合信息平台居民使用影响因素的九个初始范畴囊括在一个比较宽泛的理论范围之内。比如,社区居民是否采纳平台,会受到社区对平台的宣传推广和社区居委会服务质量这两个副范畴的影响。这两个副范畴都是属于社区环境对居民的影响因素,因此我们可以把其纳入为社区因素主范畴。以此类推,将其他七个副范畴分别归入为居民个人认知、平台服务两个主范畴。

由于编码资料过多,在表2中列出的是部分编码过程,在列出对应的初始概念时,以1/3以上的受访者提及为标准,即选择出现6次及以上的初始概念。

表2 社区公共服务综合信息平台居民使用影响因素的部分编码过程

主范畴	副范畴	原始语句(初始概念)
社区因素	B1 社区对平台的宣传推广	A18 这个平台,没听说过啊,你得多宣传让我们知道啊,不知道我们咋能用呢?(宣传力度) A4 我当时通过横幅了解到的,只是知道有这个,至于是干啥的就知道了(宣传深度不到位) A13 宣传首先要到位,看看到底是咋宣传的了,社区门口的宣传栏,或者是挂个横幅,或者是让每个楼长通知,方法很多啊!(宣传方式多样化)
	B2 社区居委会服务质量	A15 有次我家小孩自己在居委会前面的广场上玩,晚上回来一看手割破了,上面还贴了个创可贴,我问我孩子,小孩嘛不懂事,他自己跑到居委会那个大厅里了,一个阿姨给贴的,还挺好的,很负责任,这样的话我们也很放心孩子在小区玩,人家这么负责,有啥宣传通知我们也都会积极响应的。(社区居委会服务关怀) A9 现在社会发展的真的是越来越好了,你看看我们社区居委会里给我们开展活动的好多都是大学生,年轻,高学历,态度还很好,素质都很高了,没事看见了还给笑笑,打个招呼,现在还有网站了,挺高科技的,他们让用的(平台)肯定不赖。(社区居委会服务可靠性) A13 我们社区居委会还挺好的,你看我们社区今年的消夏晚会不错吧,主持人是济南电视台出名的主持人,晚会还有电视台的人来,电视台还有转播,其他小区都办不到,有的根本就没有这样的晚会,居委会有这个实力。(社区居委会服务保证性)
居民个人认知	B3 社区归属感	A5 说实话这个是学区房,买这里的房子就是为了孩子上学,其他的事情我都不关心的。(缺乏社区依恋) A11 我们这个小区挺好的,平时活动很多,我婆婆是社区秧歌队的,经常有活动,有时候还会有演出,上次欢迎领导的时候都是他们去表演的,在这个秧歌队还认识了不少小区里的人,很多是同龄人,没事他们就聚聚,平时生活很丰富很精彩,挺不错的。(社区参与) A15 多了解点小区的事挺好的,很多人不关心小区发生了啥事,我们毕竟是住在这里,我们是这里的居民,是这个小区的一分子,有啥事情是与我们相关的,还是应该主动了解的。(社区认同感)

续表

主范畴	副范畴	原始语句(初始概念)
居民个人认知	B4 使用需求	A19 主要是现在还没有啥事情需要去用,有需求肯定会用了。(缺乏个人需求) A6 我们上班,人家也(社区)上班,我们下班,人家也回家了,现在好了,有个网上平台,在家在公司随时想了解都可以上网看看,很方便啊!(时间便利条件) A11 挺好的,我家老人比较多,我爸妈,还有我奶奶,快一百了,特别是那个低保,老年人补助啥的,有啥政策,补多少我们都需要了解,平时总不能没事都到居委会去问,现在网上就能查看到最新的政策了。(了解跟自己利益相关的政策) A20 我平时上班,在社区的时间少,可以从上面看看社区有啥事情。(了解社区新闻)
	B5 平台价值认知	A7 新闻上了解到有这个(平台)的,给我们居民服务的,国家都投资建设的,应该很不错。(平台价值正面感知) A8 我知道,没事带孩子去在居委会前面的广场玩的时候看到过条幅,但是没想过用,说实话,估计又是个面子工程,给上面领导看的,摆个空架子而已,也没兴趣去用。(平台价值负面感知)
	B6 自我效能感知	A2 这么大岁数了,上网太费事,你看我眼神不好,还带着老花眼镜呢。(自身生理条件感知) A9 我知道这(平台),不过我不会上网,电脑我不会用,想用也用不了啊!(计算机(互联网)能力感知) A18 你说那新闻啊,国家政策,不是说不关心,关键是我不懂这些,知道了也没用。(知识能力感知)
平台服务	B7 平台信息质量	A14 信息内容还挺多的,都挺好的,分了很多块。(服务内容多样化) A1 网站上的社区新闻好像都很不及时啊,我看的时候那新闻好久没更新了,不是很好,第一印象不好,后来就没登录过了。(信息的即时性) A12 好多信息都是类似新闻报道,只是用文字说做了哪些事情,比如说社区举办了消夏晚会,你只是说某年某月某日办了个晚会,谁谁谁参与了,不行啊,你可以把晚会视频放上去,我就是当时没有去现场看,也可以通过这个晚会视频了解下啊。(信息可用性)
	B8 平台服务质量	A17 像这种网上问答的这种,哎,感觉比较慢,还不知道啥时候能回复,又不能没事都去看看回复没,你说要是在线问答还好一些,像 QQ 那样的。(服务的即时反应) A16 在这上面提意见,一般都解决了,不给解决,大家都看着呢,大家一起监督,所以一般他们都回复。(服务的质量保障) A11 你说反映个情况,鸡毛蒜皮的事,一般都给解决,要是提啥建议,没用,谁看啊。(服务效能) A16 内容看起来很多,但有很多框架都是点开没有内容(服务功能完善性缺乏) A13 以前要是办个事情,挺麻烦的,都不知道带啥东西去,现在在网上查到需要带什么手续,需要填表格的话直接就下载填写了提交,省事多了。(服务效率)
	B9 系统质量	A7 有几次晚上打开的时候不好打开,也不知道是不是晚上上网的人多,但其他网站都没问题。(系统响应稳定性) A6 这是政府网站,有啥建议投诉的话比较方便,不像打电话或者是自己去投诉,还不用担心泄漏隐私,可以匿名,安全这方面肯定放心。(系统安全性)

注:A*表示第*位受访者的原话,每句话末尾括号中词语表示对该原始语句进行编码得到的初始概念。

3.3 选择性编码

在选择性编码阶段对三个主范畴做具体分析。社区是居民生活的实体环境,社区因素是指居民所居住的社区生活环境对居民的影响,而居民在接受平台的时候,还会受到平台这个虚拟环境的影响。朱阁等针对移动拍卖系统的用户接受行为所做的研究中,将移动拍卖系统作为用户所处的环境因素,通过实证研究证明

了技术环境因素对用户接受行为的影响^[31]。以此类推,本文用“环境因素”作为社区因素和平台服务这两个主范畴的核心范畴。

本文经过选择性编码形成的故事线为:居民对于平台的采纳与使用行为受到“居民个人认知”和居民所处“环境因素”的共同影响,主范畴之间的典型关系结构及受访者的代表性语句如表3所示。

表3 主范畴的典型关系结构

典型关系结构	关系结构的内涵	受访者的代表性语句(提炼出的关系结构)
居民个人认知 →使用行为	居民的社区归属感、使用需求、平台价值认知、自我效能感知等个人认知因素是居民对社区公共服务综合信息平台使用行为的直接心理归因,属于使用行为的内部动机。	A8 我知道,没事带孩子在居委会前面的广场玩的时候看到过条幅,但是没想过用,说实话,估计又是个面子工程,给上面领导看的,摆个空架子而已,也没兴趣去用。(个人认知决定使用行为) A7 新闻上了解到有这个(平台)的,给我们居民服务的,国家投资建设的,应该很不错,不过也没想着用,后来我们社区也有了,而且社区也宣传这事情了,那我们就应该试试啊。(提高个人认知可以促进使用行为)
环境因素 →使用行为	居民所处社区的社区服务平台的宣传推广、社区居委会服务质量这两项社区环境因素,和平台信息质量、平台服务质量和系统质量这三项平台环境因素,共同影响居民的使用行为,是居民采纳决策中所受到的环境影响变量。	A1 当时在社区电脑班的时候,你们不是给我们介绍了这个网站嘛(笔者当时是志愿者),晚上回去给我孩子说了,登上去看了看,信息都是以前的,本来还想看看我们之前的表演,当时居委会录视频了,结果挺失望的……后来就没再上去看过了。(平台服务信息质量决定使用行为)
环境因素→ 居民个人认知	环境因素和平台服务会对居民的个人认知产生直接影响,进而影响居民的使用行为。	A13 居委会平时的形象挺重要的,得有号召力,你平时为大家服务尽职尽责的,哪个方面都做的挺好的,我们就信你,你推荐了大家肯定觉得至少还不错,可以试试。(服务平台的宣传推广影响个人认知) A7 我就登过那一次,结果就没打开,我家网没问题,别的网站都可以,对这个(平台)印象马上就不是很好,(平台)建的也好不到哪里去。(服务平台系统质量影响个人认知)

3.4 理论饱和度检验

用另外 1/3 的访谈记录进行理论饱和度检验,结果表明,没有再出现新的能够影响核心范畴的重要的概念和范畴,因此可以认为该理论模型达到饱和。此处用一条访谈记录作为举证:“……社区宣传我才知道的这个网站(环境

因素),当时那个居委会大厅前还挂了个条幅,我带着小孩在那里玩耍……我自己本来也没啥事情需要跟居委会打交道,想着是自己社区的事,看看就看看吧,也是好奇,还能多少知道点社区发生的事情(个人认知),闲着就登上去随便浏览了下……说实话挺失望的,网站的新闻

不是很及时(平台服务),也就没多看,后来就没想着再上去看看了(采纳和使用行为)……”根据上文的编码,建构和发展出一个社区公共服

务综合信息平台居民使用行为影响因素的理论构架(见图1)。

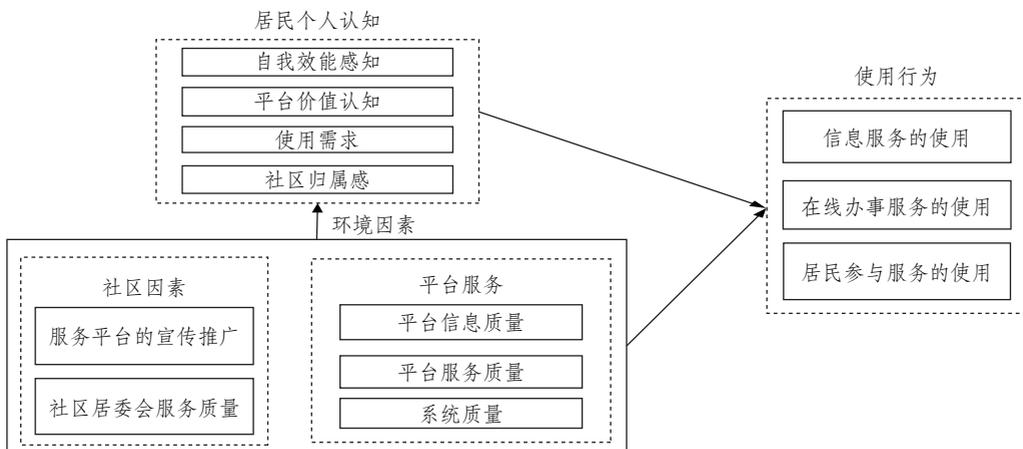


图1 社区公共服务综合信息平台居民使用行为影响因素理论模型

4 模型阐释和研究发现

社区环境影响居民的认知,社区居民的个人认知和所处的环境因素影响居民使用平台。居民的个人认知是使用行为的心理因素,社区环境既包括居民生活的实体环境,也包括平台服务的虚拟环境。这一结论契合了 Bandura 的社会认知理论。社会认知理论认为,个体、行为和环境是相互影响、相互依赖和相互决定的^[32]。本研究中,使用行为是居民个人认知和环境因素共同作用的结果。

(1)社区居民的个人认知是社区公共服务综合信息平台使用行为的心理归因。通过访谈和扎根理论研究发现,自我效能感知、平台价值感知、使用需求和社区归属感等因子对使用行为确实存在显著的促成效应。但是,我们在深度访谈中发现,这四个因子对三种不同层次的使用行为影响模式有差异。①居民信息服务的采纳与使用中,平台价值感知和社区归属感对居民的影响作用更明显。很多使用平台信息服务的居民表示:“作为社区的居民应该看一看,

关心下社区里的事情。”“没事看看挺好的,我们毕竟是这个社区的一员,社区建了这个,就应该关心下。”②在线办事服务的使用中,使用需求是最主要的影响因子,其作用明显大于另外三个影响因子。在访谈中发现,很多用户在知晓该平台后并没有使用,促使其使用的直接原因是存在迫切的使用需求,比如下载电子表格或者查询办事流程。在线办事服务的使用中,使用需求是采纳行为的直接动机。③居民参与服务使用中,社区归属感、自我效能感知、平台价值感知和使用需求共同促进了居民参与服务的采纳,社区归属感、自我效能感知、平台价值感知作为心理归因,使用需求是其直接使用动机。访谈中发现,居民在使用居民参与服务时,社区归属感往往促使其参与社区的建言献策和监督投诉活动,而使用需求更多是在涉及居民个人利益的时候,促使居民进行投诉和建议。

访谈还发现,现阶段居民的平台使用行为主要集中在信息服务的采纳阶段,要加强居民对平台的采纳深度,由信息服务采纳进一步延伸到在线办事服务和居民参与服务的采纳,还需要努力提高居民的社区归属感,同时需要从

居民的需求出发完善平台服务功能。只有发挥这四个因子的共同作用,才能更充分地发挥社区公共服务综合信息平台的服务价值。

(2)环境因素对采纳和使用行为有显著作用。访谈结果发现,全面深度的宣传推广、较好的居委会服务质量有利于促进居民对平台的使用。A7“虽然这个(平台)我们不懂,但是你看国家花了那么多钱建起来,而且居委会还费那么大劲给我们宣传,肯定有用啊,应该试试看啊,要不不白费那事啊”;A15“……人家(社区工作人员)这么负责,有啥宣传通知我们都会积极响应的,不管懂不懂有没有用,首先要支持人家工作呀”。而且,社区因素和平台服务这两个因子相互补充、相互配合,对居民社区公共服务综合信息平台使用行为产生直接影响。在我们的深度访谈过程中,很多受访者都表达了类似的观点。如A1“你不宣传,没人知道,哪怕建的再好也没用,大家不知道肯定就没人用啊,这酒香也怕巷子深啊”;A14“你宣传的挺好的,大家也相信你听你的,回头一看这网站建的很差,很多功能打开没有内容,谁还会用啊,反过来,也影响他们(居委会)后期的工作,大伙都不信任你了,说啥都不信你了”。可见,只有社区和平台这两类环境因素共同作用,才会获得最佳效果。社区居委会工作人员为了做好平台的普及工作,在保障平台服务质量的同时,还要加强平台的宣传和推广力度,并在平时的工作中努力提高自身的服务质量。

(3)社区因素和平台服务这两个环境因素对居民个人认知的作用阶段有差异。社区因素是居民个人认知的前驱影响因素,是采纳行为心理归因产生的根源,平台服务在居民采纳后的使用过程中调整着居民的个人认知。深度访谈发现,社区平台是居民以前没有接触过的一种新的服务形式,居民对该平台的价值感知很大程度上取决于社区对平台的宣传推广和社区居委会的服务质量。杨雅芬等对电子政务的采纳研究也证实了这一点^[33]。价值理论认为,价值本身具有其内在的客观存在性^[34],对于社区

居民而言,平台作为一项新的技术,居民对其感知价值的判断会根据平台的成本和社区居委会的宣传投入来判断。社区居委会的宣传重视程度越高,居民对该平台的感知价值越高,更容易接受和使用该平台。访谈还发现,居民采纳后对平台服务的感知会对居民的个人认知进行调整,更好的平台信息质量、平台服务质量和系统质量会提高居民的价值认知,从而促使居民继续使用该平台。

5 研究贡献与后续工作

本研究的贡献在于:①以往社区公共服务平台研究大多是围绕平台的构建和评估展开,主要关注平台的技术因素^[4,8,10-13],本研究围绕平台的用户使用行为,对案例社区居民进行深度访谈,应用扎根理论的方法进行质性研究,在丰富研究主题的同时,更准确地捕捉到了以往研究中很少提及的变量范畴,如社区平台的宣传推广、社区居委会服务质量、平台感知价值等;②以往的研究忽略了社区作为居民所处的环境因素对居民采纳意愿和行为的影响,本文通过扎根理论的研究,证明了社区环境因素对居民采纳行为的作用;③通过深度访谈,挖掘了环境因素、居民个人认知和使用行为三者之间的相互作用机制,证实了 Bandura 的社会认知理论,并将其适用范围扩展到社区公共服务综合信息平台用户使用研究中。目前,社区公共服务综合信息平台建设和运营中普遍存在重建建设轻管理、重技术轻服务的问题,导致平台用户满意度低,本研究对于扭转这一尴尬局面,提高社区公共服务综合信息平台的使用率具有指导意义。

由于本文建构的社区公共服务综合信息平台居民使用模型是基于深度访谈的质性研究得出的,模型中个人认知因素和环境因素对用户不同采纳行为之间相互作用的强度还有待进一步探究。

参考文献

- [1] 中华人民共和国民政部. 关于推进社区公共服务综合信息平台建设的指导意见[EB/OL]. [2015-04-20]. <http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/jczqhsqjs/201311/20131100551613.shtml>. (Ministry of Civil Affairs of the People's Republic of China. Guidance for the construction of the Community Comprehensive information platform of public service [EB/OL]. [2015-04-20]. <http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/jczqhsqjs/201311/20131100551613.shtml>.)
- [2] 中华人民共和国民政部. 民政部发布《社区公共服务综合信息平台基本规范》行业标准[EB/OL]. [2015-04-20]. <http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/mzyw/201410/20141000720744.shtml>. (Ministry of Civil Affairs of the People's Republic of China. Ministry of Civil Affairs issued the industry standard *the basic specifications of the community comprehensive information platform of public service*[EB/OL]. [2015-04-20]. <http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/mzyw/201410/20141000720744.shtml>.)
- [3] 徐京辉,刘杰. 基于 B/S 模式的社区电子政务系统设计[J]. 计算机应用研究,2003(8):112-114. (Xu Jinghui, Liu Jie. Community electronic government affairs system design based on B/S mode [J]. *Application Research of Computers*,2003(8):112-114.)
- [4] 史海燕. 基于 Web Services 的社区信息集成研究[J]. 中国管理信息化,2010(23):59-61. (Shi Haiyan. A research on community information integration-based on web services[J]. *China Management Informationization*,2010(23):59-61.)
- [5] 曾涛. 社区社会管理物联网信息化服务平台的设计与实现[D]. 福建:厦门大学,2014. (Zeng Tao. Design and implementation of internet information service platform of social management community[D]. Fu Jian:Xiamen University,2014.)
- [6] 朱赤,高海滨,朵成旭. GIS 技术在现代社区管理与服务中的应用[J]. 科技管理研究,2010(18):184-186. (Zhu Chi, Gao Haibin, Duo Chengxu. Application of GIS in modern community management and services[J]. *Science and Technology Management Research*,2010(18):184-186.)
- [7] 李盛竹. 促进城乡统筹的社区信息化发展战略研究[J]. 图书情报工作,2009(24):34-37. (Li Shengzhu. The strategic research of community informationization construction based on the background of urban rural integration[J]. *Library and Information Service*,2009(24):34-37.)
- [8] 林李柏,李子丰. 社区数字化管理系统的设计与方案[J]. 科技管理研究,2003(4):117-119,126. (Lin Libai, Li Zifeng. A design and solution of community digital management system [J]. *Science and Technology Management Research*,2003(4):117-119,126.)
- [9] 朱赤,高海滨. 社区信息化服务管理平台的探索与实践[J]. 科技管理研究,2009(5):490-491. (Zhu Chi, Gao Haibin. The exploration and practice of community information service management platform[J]. *Science and Technology Management Research*. 2009(5):490-491.)
- [10] 邹凯,苏鹏. 模糊多属性决策方法在社区信息化测评中的应用[J]. 情报杂志,2008(8):136-139. (Zou Kai, Su Peng. Application of the method of fuzzy multiple-attribute decision making in community informatization analysis[J]. *Journal of Intelligence*,2008(8):136-139.)
- [11] 蹇洁,徐晓伟,盛湛. 基于 AHP 的社区信息化水平评价[J]. 情报杂志,2009(S1):150-152. (Jian Jie, Xu Xiaowei, Sheng Zhan. Study in level evaluation of informatization of community based on AHP[J]. *Journal of Intelligence*,2009(S1):150-152.)
- [12] 武建军,王永. 基于模糊层次分析法的社区信息化水平评价模型构建[J]. 科技管理研究,2010(20):196-199. (Wu Jianjun, Wang Yong. Building the evaluation model of community informatization level based on fuzzy analytical hierarchy[J]. *Science and Technology Management Research*,2010(20):196-199.)
- [13] 邹凯,马葛生. 基于多层次灰色评价模型的社区信息化绩效评价研究[J]. 情报杂志,2009(12):34-37.

- (Zou Kai, Ma Gesheng. Research of community informationization performance evaluation based on multilevel gray evaluation[J]. Journal of Intelligence, 2009(12): 34-37.)
- [14] 邹凯, 刘利, 马葛生. 社区信息化建设公众满意度测评研究[J]. 情报杂志, 2010(11): 91-94. (Zou Kai, Liu Li, Ma Gesheng. A study on public satisfaction measurement for community informationization construction[J]. Journal of Intelligence, 2010(11): 91-94.)
- [15] 汪卫霞, 汪雷. 社区信息化评价: 模型构建及分析——以安徽省合肥市为例[J]. 情报理论与实践, 2011(12): 95-99. (Wang Weixia, Wang Lei. Building and analysis of community informatization evaluation-based on research in Hefei[J]. Information Studies: Theory & Application, 2011(12): 95-99.)
- [16] 邹凯, 龚子英. 基于社区信息化服务质量的顾客满意度测评体系研究[J]. 情报科学, 2008(4): 546-548, 631. (Zou Kai, Gong Ziyang. Research on the satisfaction appraising system with community information service's customer based on service quality[J]. Information Science, 2008(4): 546-548, 631.)
- [17] 邹凯, 龚子英. 社区信息化服务顾客满意度(CSI)分析[J]. 图书馆论坛, 2007(5): 13-16, 42. (Zou Kai, Gong Ziyang. Study on the construction of Customer Satisfaction Index (CSI) model of community information service[J]. Library Tribune, 2007(5): 13-16, 42.)
- [18] 冯骞, 段尧清. 城市社区信息化的信息整合机制[J]. 情报理论与实践, 2008(3): 350-352. (Feng Qian, Duan Yaoqing. The information intergation mechanism for urban communities[J]. Information Studies: Theory & Application, 2008(3): 350-352.)
- [19] 李海涛. 面向公众选择的政府信息公开形式分析[J]. 图书情报工作, 2010(1): 134-138. (Li Haitao. Analysis of public choice to the government information publicity channels[J]. Library and Information Service, 2010(1): 134-138.)
- [20] 邹凯, 刘莹莹, 毛太田. 基于SWOT分析的长株潭社区服务信息资源共享策略研究[J]. 图书情报工作, 2010(21): 62-65. (Zou Kai, Liu Yingying, Mao Taitian. Strategy of Chang-Zhu-Tan community service information sharing based on SWOT analysis[J]. Library and Information Service, 2010(21): 62-65.)
- [21] 钟贞魁, 吕玉梅. 赣州社区综合服务平台网的设计与研究[J]. 中小企业管理与科技(上旬刊), 2011(8): 302. (Zhong Zhenkui, Lü Yumei. Design and research of community service platform network in Ganzhou[J]. Management and Technology of SME (EarlyPrint), 2011(8): 302.)
- [22] 王迎, 李丹, 贾冰. 关于城市社区服务信息化建设的思考——以S市T区社区服务网络平台为例[J]. 经营管理者, 2012(18): 71. (Wang Ying, Li Dan, Jia Bing. Considerations about informatization construction of urban community service-based on the community service network platform in S city T area. [J]. Manager' Journal, 2012(18): 71.)
- [23] 刘乃瑞. 北京市社区服务信息化建设需求——基于96156北京市社区服务平台数据的分析[J]. 电子政务, 2013(4): 65-71. (Liu Nairui. A data analysis of Beijing community service informationization demand-based on 96156 Beijing community service platform for data analysis[J]. E-Government, 2013(4): 65-71.)
- [24] Hammersley M. The dilemma of qualitative method: herbert blumer and the Chicago tradition[M]. London: Routledge, 1989: 18.
- [25] Layder D. New strategies in social research[M]. Cambridge: Polity Press, 1983: 50-58.
- [26] 何琼峰. 基于扎根理论的文化遗产景区游客满意度影响因素研究——以大众点评网北京5A景区的游客评论为例[J]. 经济地理, 2014(1): 168-173, 139. (He Qiongfeng. A grounded theory approach to influence factors of tourist satisfaction in scenic area of cultural heritage—taking tourist comments on Beijing 5A scenic area from the website of www.dianping.com[J]. Economic Geography, 2014(1): 168-173, 139.)
- [27] 李志刚, 李兴旺. 蒙牛公司快速成长模式及其影响因素研究——扎根理论研究方法的运用[J]. 管理科学, 2006(3): 2-7. (Li Zhigang, Li Xingwang. Applying grounded theory in the models and determinants study of

- Mengniu's fast growth[J]. Journal of Management Science,2006(3):2-7.)
- [28] Rafols I, Meyer M. Diversity and network coherence as indicators of interdisciplinarity: case studies in Bionano-science[J]. Scientometrics, 2010(82):263-287.
- [29] 王立华. 电子政务概论[M]. 西安: 西安交通大学出版社, 2011. (Wang Lihua. Overview of E-government[M]. Xi'an: Xi'an Jiaotong University Press, 2011.)
- [30] Glaser B, Holton J. The grounded theory seminar reader[M]. Mill Valley: Sociology Press, 2007.
- [31] 朱阁, 马龙, Sangwan Sunanda, 等. 基于社会认知理论的消费者采用模型与实证研究[J]. 南开管理评论, 2010(3):12-21. (Zhu Ge, Ma Long, Sunanda S, et al. Consumer adoption model and empirical research based on social cognitive theory[J]. Nankai Business Review, 2010(3):12-21.)
- [32] Bandura A. Social foundations of thought and action: a social cognitive theory[M]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1986.
- [33] 杨雅芬, 李广建. 电子政务采纳研究述评: 基于公民视角[J]. 中国图书馆学报, 2014(1):73-83. (Yang Yafen, Li Guangjian. A review of research on E-government adoption: from the perspective of citizens[J]. Journal of Library Science in China, 2014(1):73-83.)
- [34] De Ruyter K, Wetzels M, Lemmink J, et al. The dynamics of the service delivery process: a value-based approach [J]. International Journal of Research in Marketing, 1997, 14(3):231-243.

刘鲁川 山东财经大学管理科学与工程学院教授, 博士生导师。山东 济南 250001。

蒋晓阳 山东财经大学管理科学与工程学院硕士研究生。山东 济南 250001。

(收稿日期:2015-06-30;修回日期:2015-08-07)