

## 福建省政务App的发展困境与应对策略研究

陈倩

广西师范大学教育学部，桂林

**摘要** | 政务App作为政府服务公众的重要渠道，能够满足公众随时随地获取政务服务的需求，提升政府服务效率和公众满意度。福建省政务App的建设在全国位居前列。但居民在使用过程中，仍发现福建省政务App存在如功能响应不及时、功能不全、操作不清等问题。为研究福建省政务App发展现状，推动福建省政务App进一步完善和发展，以整体性治理理论、新公共服务理论为支撑，运用文献调查法、访谈法、对比分析法等研究方法，通过对公共服务、政务App的概念界定，以及对福建省政务App发展现状的论述和分析，指出福建省政务App发展存在数量繁多、线上服务水平较低、推广不足、信息安全存在隐患等问题。对于产生这些问题的原因进行深刻分析，发现其主要原因有：统筹规划专业能力不足，政务人员互联网服务水平较低，新媒体运营管理经验缺乏，信息安全保护水平跟不上信息化发展速度。分析借鉴广东省“粤省事”、北京市城管通应用项目的先进经验，探索其对福建省政务App建设的启示。基于此提出福建省政务App发展困境度的应对策略，主要包括科学统筹规划引领全省政务App发展，增强政务App服务事项和人员专业性，引入新媒体宣传手段和先进运营管理经验与机制，提高信息安全保障技术水平。

**关键词** | 公共服务；数字政府；政务App

Copyright © 2024 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



### 1 引言

根据中国互联网络信息中心（CNNIC）第53次中国互联网络发展状况统计报告显示，截至2023年12月，我国在线政务服务用户规模达9.73亿人，占网民整体的89.1%。2024年3月期末福建省共有移动电话用户数4983.7万户，同比增速为

1.26%，移动电话用户普及率为119.0部/百人，高于全球普及率。政务App作为移动端服务工具，实现了政务服务的便捷化、高效化与个性化，显著提升政府服务效能与质量。其接受度高也将提高政府绩效，为公民和政府工作人员节省成本和时间（Jinghui Hou et al., 2020）。

作者简介：陈倩，广西师范大学心理学硕士研究生，研究方向：教育心理与学校心理学。

文章引用：陈倩. 福建省政务App的发展困境与应对策略研究 [J]. 社会科学进展, 2024, 6(5): 1195-1202.

<https://doi.org/10.35534/pss.0605122>

政务 App 是一种能提高公共服务效率和民众满意度的创新的政民沟通工具,但其潜力仍未被完全发掘 (Tian Tang et al., 2019)。国外学者研究表明,可信任度、社会影响力、民主化程度、可互动性、宣传水平等因素都对政务 App 的建设和发展起到重要作用 (Zhu YQ and Alamsyah N, 2022; Sharma S K, Al-Badi A and Rana N P, 2018; Ahmad S Z and Khalid K, 2017; Tian Tang et al, 2019; Salman Dhani, 2023)。

国内政务 App 的发展迅速,“云端武汉”等 App 的建设成果显著,在系统安全建设、本地化服务、功能实用性、政民互动,以及与第三方合作方面对政务 App 建设具有借鉴意义 (张晓娟、谢志成、邓福成, 2018)。国内学者认为,政务 App 的建设应从可用性、易用性、完备性、强制性、安全性方面加以改进,同时强调顶层设计和统一规划 (赵蓓、杨威, 2020; 袁红、张苏娇, 2022; 冀翠萍、马亮, 2023; 钟伟军, 2019)。

在本研究中,将对现有的政务 App 研究成果进行充分借鉴,结合福建省实际情况,采用文献研究法、访谈法、对比分析法,最大程度上发掘福建省政务 App 的发展困境,参考相似地区发展政务 App 的经验做法,并结合本地实际提出应对策略,为福建省政务 App 优化提供可用的理论依据。

## 2 福建省政务 App 发展现状

福建是发展数字经济的先行者。在担任福建领导职务的时期,习近平总书记以其深邃的战略眼光,率先提出了构建“数字福建”的宏伟构想,这一前瞻性的战略蓝图为福建乃至全国的信息化建设奠定了坚实的基础。

福建早期推动政务信息化,重点建政府网站,但信息碎片化、更新慢。2017年,闽政通 App——福建省统一政务 App 平台开始投入建设,这标志着福建省政务 App 的发展进入了一个新的阶段。闽政通 App 整合了省市政务信息,为用户提供了全面的政务信息共享服务,还与全省统一的 12345 便民服务平台实现无缝对接,进一步拓宽了用户与政府部门之间的互动渠道,其后,“e 福州”“i 厦门”“莆田惠民宝”“新福建”等政务 App 也各自上线或发生阶段性升级。2021年,福建省政务领域迎来重大创新,即闽政通办公 App 作为统一的移动

办公平台正式启用。疫情期间,各个地方政务 App 也上线全民核酸检测预登记、通信大数据行程卡等服务,便利疫情期间市民的出行。此外,福建省还推出了其他政务 App,如“平安漳州 e 家”等,以满足不同领域和层次的政务服务需求。在 2024 年的更新迭代中,新版闽政通 App 特别增设了“福建易企办”服务专区,已完成对超过 700 万本高频使用的电子证照进行系统化治理。“e 福州”也已上线超 102 项应用服务,平台注册用户已突破 1150 万,日均活跃用户超 40 万,用户使用服务超 12.8 亿次。

福建省已构建成了一个高效且先进的政务融媒体体系,推出了一个以“中国福建”门户网站为中枢,融合传统媒介与新媒体的政务融媒体综合平台。福建省为实现“网上办、掌上办、一网通办、全程网办”的政务服务理念在全国树立了典范。在推进政务服务数字化转型的进程中,闽政通 App 与蚂蚁金服、腾讯合作,成全国首个双巨头合作省级平台。在 2023 年数字政府服务能力评估结果中,福建省被评为卓越级,在管理保障指数、功能推广指数、信息化政务应用指数等方面在全国名列前茅。

## 3 福建省政务 App 发展困境及原因

### 3.1 访谈调查

#### 3.1.1 访谈对象

使用经验采样法,深入与籍贯福建省或常住于福建省的居民共 15 名人员进行访谈交流,了解福建省政务 App 使用、普及现状、问题症结及改进措施。访谈内容围绕对福建省政务 App 发展情况的了解、使用情况和体验感受、建设建议等方面,让受访者结合自身经历和体会提出看法。访谈提纲详见附录。

#### 3.1.2 访谈结论提炼

通过与 15 名访谈者的沟通交流后,对访谈对象提供的访谈资料进行了归纳总结,受访对象根据自己的实际情况,对福建省政务 App 的发展情况提出意见建议,归纳如下:

第一,福建省政务 App 数量很多,但使用率最高的是闽政通,其他政务 App 使用率较低,但仍有一部分政务服务需要用到这些 App。

第二,很多政务 App 功能有限,缺乏内容更

新, 陷入僵化, 似乎没有存在必要。

第三, 居民更多使用政务 App 上的医保、学费缴纳等功能, 但对于闽政通所更新的很多新内容并不了解甚至不知道。

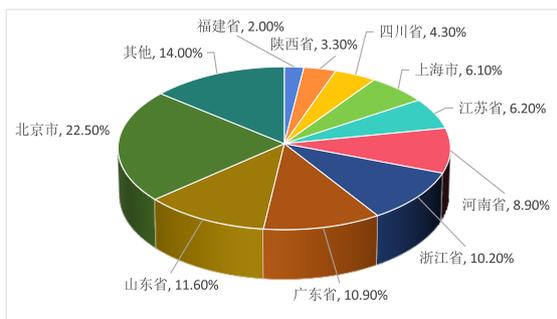
第四, 闽政通的用户体验感总体良好, 但某些功能偶尔存在反应不灵敏现象, 如新上线的智能客服系统。

第五, 闽政通一直在不断改进发展, 但对于具体的发展内容居民并不明晰。

第六, 在内容整合、信息公开、内容丰富程度、页面美观等方面有待加强。

### 3.2 主要困境

据统计, 截至2015年12月10日, 福建省政务 App 共91个, 居于全国第一(刘明珂, 2016)。目前政务 App 的数量繁多, 使用便利性较低的问题成为制约其进一步发展的主要困境。政务 App 数量繁多, 用户常因选择困难而困扰, 需要下载多个 App 满足多样需求, 既增成本又可能导致遇到操作复杂等问题。这也增加了信息安全和隐私保护的风险。每个 App 都可能成为潜在的信息泄露点, 黑客或恶意软件入侵可致用户信息及政务数据泄露。App 间数据共享也容易引发安全隐私问题。福建作为互联网发展领先地区, 网页篡改事件频发, 更需重视这个问题, 如图1所示, 信息安全保障存在隐患。



资料来源: CNCERT/CC。

图1 2020年我国境内被篡改网站数量占比按地区分布  
Figure 1 The proportion of tampered websites in China by region in 2020

另外, 从表1和表2中的主要互动渠道上可以看出, 福建省政务 App 在技术和互动性上, 还存在一些“僵化”的问题。部分市(区)政务 App 建设滞后, 内容更新慢、团队不专业、技术低, 导致适

配差、闪退等问题, 影响了用户的使用体验, 容易降低用户对政务 App 的信任和满意程度。

表1 安卓应用商店政务 App 评分情况及下载次数汇总

Table 1 Summary of ratings and downloads of government apps in the Android App Store

政务 App 名称	评分	下载次数(万)	评分关键词
闽政通	2.1	30000	更新失败、功能 bug
e 福州	1.4	3546	bug, 数据异常
i 厦门	4.0	1990	无
莆田惠民宝	1.8	579	功能不足, 闪退
知天气	1.8	74	设备不适配、无法使用
新福建	1.0	1.566	无

表2 设置移动政务 App 互动交流栏目类别一览表

Table 2 List of categories for interactive communication columns on mobile government Apps

政务 App 名称	交流互动栏目设置名称
闽政通	12345、我的版块
e 福州	12345、最美福州
i 厦门	“随手拍”“政企直通车”“公众评议政府”
莆田惠民宝	在线申报与查询、电话办
知天气	实时天气查询与反馈、社区互动与分享
新福建	民意征集、活动参与与互动、新闻评论

根据表中各个政务 App 下载次数可以看出, 除闽政通外, 其他政务 App 的宣传并未达到理想的效果。这可能是由于宣传手段不够多样、宣传内容缺乏吸引力或宣传投入不足等原因导致的。在访谈过程中发现, 大多数居民对更新的功能了解不足, 这不仅会影响公众对政务服务的认知和使用, 还可能对政府的形象、服务质量和效率产生不利影响。

### 3.3 形成原因

一是统筹规划专业程度不足。政务 App 的建设涉及多个政府部门和机构的协调合作, 但由于缺乏通过一的规划和管理, 各部门可能各自为政, 导致政务 App 的功能重叠, 进而导致资源浪费。尽管福建省闽政通 App 已达到一定程度上的统一, 但福建省其他小型政务 App 仍存在这一问题。这些地方性小型政务 App 的发展缺乏深入研究和科学规划也可能是一个原因。

二是政务人员互联网服务水平较低。政务人员对互联网服务的认知水平不足, 缺乏互联网思维和

服务意识。他们可能对政务 App 的功能和使用方式了解不多,导致在推广和使用过程中遇到问题没法及时解决。他们也可能缺乏计算机操作和网络应用能力,无法熟练掌握政务 App 的各项功能,不能有效地为用户提供在线服务和咨询。

三是新媒体运营管理经验缺乏。若政务 App 在信息更新上无法做到及时有效,可能会降低用户的使用频率、满意度和对政务信息的信任度。若内容管理不当,导致信息错误、误导用户的情况出现,不仅损害政府的公信力,还会造成不良社会影响。同时,如果政务 App 的互动和反馈机制存在不足,可能会影响对用户需求的理解,阻碍服务提升。此外,如果政务 App 缺乏专业的推广和营销团队,对新媒体营销手段了解和运用不足,也可能导致 App 的知名度和使用率不高。

四是信息安全保护水平跟不上信息化发展速度。2016年1月,福建遭网络安全重创,574政府网站被篡改,6万IP受木马控制,2万IP染“飞客”病毒,感染数量在全国位列第11。2017年,福建网安仍严峻。网络基础设施的相对薄弱,网络安全防护能力的不足,网络安全管理制度的不尽完善,这些因素综合作用,可能会提升网站遭受篡改的风险。

## 4 国内优秀政务 App 建设的经验与启示

### 4.1 经验介绍

2018年,“粤省事”政务服务平台上线,整合了高频服务事项于小程序,极大地便利了民众。2022年5月推出App版,全面升级功能与服务,以满足用户在移动设备上更加便捷、高效地办理政务服务的需求。在政府数字化改革的初期阶段,广东同样遭遇了标准不一、数据分散、协同难等挑战。为了应对这些挑战,广东的首要策略是整合数据资源。通过构建省市两级的政务云平台和大数据中心,成功地实现了业务全面整合与统一联通。广东在组织架构层面也进行了深度的优化与调整,具体表现为在省市县三级架构中分别设立了政务服务数据管理局,全面统筹和协调各级数字政府的建设工作。广东为提升政务服务效率,让数据“跑起来”,推行了“粤系列”掌上平台,包括粤省事、粤商通、粤政易、粤省心、粤智助、粤治慧等,这

些数字政府建设的标志性成果显著提高了政务服务便捷性。

北京城管基于“执法城管通”移动应用服务平台,成功构建了“云到端”智慧城管技术支撑体系,实现“端”间实时互动,通过“一平台、一服务、一现场”策略强化执法支撑,优化服务体验。同时,背景城管创新解决大规模终端、用户、应用及安全管理问题,确保平台稳定运行,提升城市管理智能化,为技术创新提供借鉴。此外,北京城管还引入空中连接技术,实现终端高精度定位与全面覆盖,推动城市管理更智能、更精细。

### 4.2 启示借鉴

政务 App 的建设应制定统一发展规划和管理标准,明确各级政府和部门的职责和权限,避免重复建设;建立跨部门、跨地区的协调机制,推动数据整合与共享,打破信息壁垒。通过数据共享,精简优化功能,以用户需求为导向,确保用户能够轻松上手并快速找到所需服务,提高服务效率和用户体验。

根据民众的需求和反馈,政府要不断扩展政务 App 的服务范围,增加服务项目,涵盖更多领域,如社保、医疗、教育、交通等,深化政务 App 服务层次。政务 App 要加速“一网化”建设,建立统一的政务服务平台,实现数据的互联互通;强化部门间的沟通协作,确保线上服务的顺畅进行。

政府推进政务服务现代化,应融合云计算、大数据、AI技术,优化App效率与智能水平。政府应当密切关注政策动态和用户需求变化,及时对政务 App 进行迭代更新,确保其始终保持先进性和竞争力,为用户提供更加高效、便捷、安全的政务服务。

## 5 福建省政务 App 发展困境的应对策略

根据对福建省政务 App 发展现状的调查及访谈结果,结合国内优秀政务 App 建设的经验启示,现对上述总结得出的福建省政务 App 发展困境提出以下应对策略。

### 5.1 科学统筹,强化规划引领作用

科学统筹,推行全局式统筹规划,要加强顶层设计,制定统一的发展规划和管理办法,明确各部

门职责和协作机制，为政务App的开发和运营提供指导。建立专门的机构，负责全省政务App的整体规划、管理和监督，以及指导与推广、培训与宣传的工作，统筹协调福建省内外政务App的建设资源，促进资源共享与联合互通，提升一体化水平。同时，引导差异化发展，增强各App专业化程度，避免功能重复，减少资源浪费。

### 5.2 增强专业性，提高线上服务与宣传水平

政府应深入调研目标用户群体的需求和期望，明确政务App服务目标，优化服务流程，简化冗余，提供专业的服务操作指南。另外，地方政府应开展针对政务人员的互联网服务培训并结合相应的奖惩制度，提高他们的互联网思维和服务意识，使他们掌握相关的计算机操作和网络应用能力，熟悉政务App的各项功能和使用方式。地方政府还应积极吸纳具备丰富互联网服务经验和技能的专业人才，提升整体服务水平，确保政务App能够为公众提供更加高效、便捷的服务。

新媒体时代，福建政务App应借新媒体宣传提升知名度与使用率。适时预告新版本、功能优化及重要信息，吸引民众。制定线上线下结合的针对性推广策略是推广的关键。

### 5.3 学习经验，丰富政务App运营管理

地方政府应借鉴国内外成功案例，结合本地实际，引入先进运营理念如数据驱动、精益生产等，提升政务App效率、降低成本、优化体验，推动其创新发展。

政府在推进政务服务的数字化进程中，应当精心策划并制定政务App的运营策略与长远规划。在策划与实施政务App的运营策略时，应全面考量用户群体的拓展与壮大、用户活跃度的增强，以及服务品质的持续提升等核心要素。为确保各项任务的有序进行和高效完成，需制定详细规划，明确步骤与目标。此外，要重视用户反馈，通过多种渠道广泛收集用户的反馈意见，快速响应改进，从而不断提升用户满意度与忠诚度。

### 5.4 精湛技术，健全信息安全保障体系

在构建政务App的安全防护体系时，应全面考虑并强化数据加密、用户隐私保护，以及系统安全性等多个关键领域。政府需积极引入前沿的安全防护技术，如加密、身份验证、访问控制等。同时实

施多层次防护策略，对潜在的风险进行前瞻预测并防范风险，定期评估安全风险，优化防护措施，确保稳定运行与信息安全。

政务App运营中，应明确告知用户信息收集范围、目的及方式，仅收集必要信息。对于收集到的个人信息，必须存储在高度安全的环境中，并应用加密等多种安全措施，以保障用户数据的安全性和私密性。定期进行技术更新和升级，以适应不断变化的安全威胁和挑战。

## 6 结论与展望

互联网普及下，政务App能助力政府数字化转型，实现服务在线化、智能化、精细化，提升治理能力。本文以福建政务App为例，研究其成效，得出结论：

第一，福建省政务App的发展历史沿革也可以称之为闽政通App的开创与发展历史。闽政通App自2017年正式上线，而后经历了资源整合、服务优化，再到现在的“一网化”服务战略。闽政通App通过构架融媒体矩阵，创新信息传播方式，多方合作，开放支撑平台，建设运营推广体系，线上线下融合运营，实现了政务服务能力提升，数据资源整合共享，政务公开与透明度提高，创新政府服务模式。

第二，数据时代发展迅速，政务App的发展需要不断优化才能满足用户的新要求。福建省政务App发展仍存在数量繁多，各个政务App之间存在功能重合问题，线上服务水平较低，推广水平不足，很多小型政务App互动性较差，不利于拓展知名度以及改进优化。作为互联网资源大省，福建省总体上发生网页篡改的事件次数较多，信息安全方面存在隐患。

第三，总结这些问题的可能原因，包括以下几个方面。统筹规划展业程度不足，各部门可能各自为政，导致政务App的功能重叠，进而导致资源浪费。地方性小型政务App的发展缺乏深入研究和科学规划，难以满足公众的实际需求。政务人员缺乏相应的互联网思维和服务意识，缺乏必要的计算机操作和网络应用能力，无法有效地为用户提供在线服务。大部分小型政务App新媒体运营管理经验缺乏，在内容丰富性和及时性上十分欠缺，用户互动和反馈机制可能不够完善，推广和营销手段可能相

对单一。福建省信息化发展速度快,但互联网网络安全保护技术发展起步较慢,信息安全保护水平不足,存在安全隐患。

第四,福建省政务 App 要想进一步发展和优化,需要借鉴国内优秀案例,从各个方面入手,重视进一步提高集约化水平,丰富线上服务项目,加速“一网通办”进程,引入先进技术。同时,进一步科学统筹规划,注重地方小型政务 App 的发展,使其与闽政通形成相互补充、协调合作的良好关系,通过强化服务项目流程专业性和人员培训、人才引进和新媒体宣传手段,提升线上服务专业性,提高各政务 App 知名度。另外,还要引入先进运营管理经验,建立科学管理机制,盘活“僵化”的小型政务 App,提高信息安全保障技术水平,为用户信息安全保驾护航。

政务 App 作为年轻的政府治理和服务工具,虽然发展快速,但仍有些不足。随着技术不断进步,政务 App 将进一步集成更多功能,实现更高效的一站式政务服务,满足公众多元化需求。同时,政务 App 将更注重技术创新,运用人工智能、大数据等技术提升用户体验。在保障信息安全的基础上,政务 App 将更加个性化,为公众提供定制化服务。未来,政务 App 将持续优化升级,为公众提供更加便捷、智能的政务服务。

福建省政务 App 发展所面临的困境在全国各省都有很大的相似性,希望本研究能够为国内政务 App 的进一步发展建设略尽微薄之力,提供新思路和新方向,也提供作为全国前列的数字政府建设案例的福建经验。但由于研究水平的限制,相关材料和咨询掌握不全,没有深入福建省政务 App 建设相关部门进行实地探访,本文对该问题的探讨可能还未达到足够的深度与全面性,仍需在之后的实践和研究中继续完善和丰富。

## 参考文献

- [1] Hou J, Arpan L, Wu Y, et al. The Road toward Smart Cities: A Study of Citizens' Acceptance of Mobile Applications for City Services [J]. *Energies*, 2020 (13): 2496.
- [2] Zhu Y Q, Alamsyah N. Citizen empowerment and satisfaction with smart city APP: Findings from Jakarta [J]. *Technological Forecasting and Social Change*, 2022 (174): 121304.
- [3] Sharma S K, Al-Badi A, Rana N P, et al. Mobile Applications in government services (mG-APP) from user's perspectives: A predictive modelling Approach [J]. *Government Information Quarterly*, 2018, 35 (4): 557-568.
- [4] Ahmad S Z, Khalid K. The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates [J]. *International Journal of Information Management*, 2017, 37 (5): 367-379.
- [5] Tian Tang, Jinghui (Jove) Hou, Daniel L, et al. Revisit the drivers and barriers to e-governance in the mobile age: A case study on the adoption of city management mobile APPs for smart urban governance [J]. *Journal of Urban Affairs*, 2019.
- [6] Salman Dhani. The Character of Social Media of the Government of the Republic of Indonesia to Help Inclusive and Sustainable Economic Recovery in Indonesia [M]. Atlantis Press SARL, 2023: 33-42.
- [7] Jiesen Lin, Lemuria Carter, Dapeng Liu. Privacy concerns and digital government: exploring citizen willingness to adopt the COVIDSafe APP [J]. *European Journal of Information Systems*, 2021 (30): 4, 389-402.
- [8] 袁红, 张苏娇. “互联网+政务服务”环境下政务 App 隐私政策的内容分析 [J]. *现代情报*, 2022, 42 (3): 121-132.
- [9] 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.
- [10] 张晓娟, 谢志成, 邓福成. “互联网+政务”环境下政务 App 建设的探索——以政务 App “云端武汉”为例 [J]. *电子政务*, 2018 (2): 71-81.
- [11] 赵蓓, 杨威. 智慧城市建设中移动政务采纳问题研究——以厦门地区政务 App “i厦门”为例 [J]. *东南学术*, 2020 (2): 191-197.

- [12] 冀翠萍, 马亮. 基于用户评论的移动政务绩效及其影响因素 [J]. 治理研究, 2023, 39 (3): 88-105, 159.
- [13] 陈婷, 朱永迪, 段尧清. 基于ISM-MICMAC模型的移动政务App用户满意度影响机制研究 [J]. 图书情报知识, 2023, 40 (4): 134-144.
- [14] 张晓宇, 薛翔, 朱庆华, 等. 移动政务服务App适老化设计的评价指标体系构建及实证研究 [J]. 情报资料工作, 2023, 44 (2): 22-30.
- [15] 徐绪堪, 华士楨. “互联网+政务服务”背景下的政务App评价——基于直觉模糊层次分析法 [J]. 情报杂志, 2020, 39 (3): 198-207.
- [16] 钟伟军. “以用户为中心”视域下的政务App集约化建设分析 [J]. 江苏行政学院学报, 2019 (4): 106-111.
- [17] 邢文利, 杨晶. 政务App主流意识形态传播的困境与破解对策 [J]. 领导科学, 2022 (1): 130-133.
- [18] 费军, 贾慧真. 智慧政府视角下政务App提供公共服务平台路径选择 [J]. 电子政务, 2015 (9): 31-38.
- [19] 刘明珂. 政务App软件在我国地方政府治理中的应用研究 [D]. 太原: 山西大学, 2016.
- [20] 张淳艺. 别让政务App成为新的形式主义 [J]. 秘书之友, 2023 (7): 1.
- [21] 袁海根. 电子政务系统软件的安全问题和防范措施 [J]. 电子技术与软件工程, 2017 (14): 68.
- [22] 许潇文, 满鑫, 赵逊. 数字政府建设背景下的全国一体化政务服务平台标准体系研究 [J]. 标准科学, 2023 (10): 48-53, 60.
- [23] 邹倩瑜, 袁天兵. 我国移动政务建设现状及对广东科技移动政务发展的启示 [J]. 科技创新发展战略研究, 2018, 2 (4): 48-53.
- [24] 靳小平, 海峰. 我国移动政务的驱动要素、存在问题及发展对策 [J]. 中国社会科学院研究生院学报, 2018 (4): 66-72.
- [25] 王文杰. 我国电子政务发展存在的问题及解决对策 [J]. 河北企业, 2018 (8): 115-116.
- [26] 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.
- [27] 张增鹏, 张立彪. 数字政府建设背景下城市更新推动策略研究——以甘肃省武威市为例 [J]. 中国建设信息化, 2024 (7): 68-71.
- [28] 孟元, 杨蓉. 大数据时代的政府治理: 数字政府与企业研发操纵 [J]. 世界经济, 2024 (1): 118-149.
- [29] 王宏宇, 厉培培. 政务信息系统集约建设探索与实践——基于浙江省一体化数字资源系统 (IRS) 建设 [J]. 中国信息化, 2024 (4): 93-96.
- [30] 刘海军, 丁茂战. 现代政府治理体系的历史成就与改革方向 [J]. 行政与法, 2024 (4): 68-77.
- [31] 张文礼, 屈郎郎. 政府数字治理何以有效创造公共价值: 情境与路径选择 [J]. 唐都学刊, 2024, 40 (2): 39-44.
- [32] 刘倍贝. 政府全面推进数字化转型的实践与探索 [J]. 中国管理信息化, 2024, 27 (6): 171-173.
- [33] 赵靖雯, 陆雨韬, 万志涛, 等. 零信任数字政府网络安全防护体系研究 [J]. 网络安全技术与应用, 2024 (3): 90-94.
- [34] 李燕锋. 主流媒体平台化建设的路径探索——以“掌上洛阳”App为例 [J]. 中国地市报人, 2024 (4): 46-49.
- [35] 王瑞丰. 数字政府建设背景下公众参与现状及对策研究 [J]. 中关村, 2023 (12): 100-101.

## Research on the Development Dilemmas and Response Strategies of Fujian Provincial Government Apps

Chen Qian

*School of Education, Guangxi Normal University, Guilin*

**Abstract:** Government apps, a key service channel, enable anytime, anywhere access, boosting service efficiency and satisfaction. The government APP of Fujian Province ranks high nationally, yet residents report issues like delayed response, incomplete features, and unclear operation. To investigate the current development status of Fujian Provincial government affairs APPs and promote their further improvement and development, this study was supported by the holistic governance theory and the new public service theory. Using research methods such as literature survey, interview, and comparative analysis, it defined the concepts of public service and government affairs APPs, and discussed and analyzed the current development status of Fujian Provincial government affairs APPs. It is pointed out that Fujian's government app development faces issues like overabundance, poor online services, limited promotion, and security risks. Key reasons include limited planning abilities, low internet service levels, a lack of new media operation expertise, and lagging information security measures. Drawing on successful cases from Guangdong's "Yueshengshi" and Beijing's Chengguantong, this study explores implications for Fujian's APP development. Proposed countermeasures include improved planning, enhancing service professionalism, introducing new media strategies, and bolstering information security.

**Key words:** Public service; Digital government; Government App