

儿童心理健康数字治理能力及其对服务质量的影响研究

支愧云, 孙佳琦, 王鹏飞, 陈虹妃, 梁展硕, 陈永进

重庆大学公共管理学院, 重庆

收稿日期: 2025年12月1日; 录用日期: 2026年1月12日; 发布日期: 2026年1月26日

摘要

儿童心理健康数字治理能力是政府管理水平的重要体现,也是国家治理体系和治理能力现代化的有力支撑。本研究通过文献梳理与专家咨询,构建了儿童心理健康数字治理能力测量问卷,并对719名儿童家长展开调查,评估其现实水平,分析其对服务质量的影响,并探讨政府信任的中介作用。主要发现如下:1) 儿童心理健康数字治理能力总体处于中等偏上水平(均分3.963),在家庭月收入、子女是否接受过心理干预等方面存在显著差异;其中品质优化能力得分低于信息互动能力,并因月收入、居住地区及子女干预经历不同而呈现差异。2) 儿童心理健康数字治理能力显著正向影响服务质量,品质优化能力和信息互动能力均对服务质量具有积极促进作用。3) 政府信任在数字治理能力与服务质量之间起部分中介作用。

关键词

数字治理能力, 儿童心理健康治理, 公共服务质量

A Study on Digital Governance Capacity for Children's Mental Health and Its Impact on Service Quality

Kuiyun Zhi, Jiaqi Sun, Pengfei Wang, Hongfei Chen, Zhanshuo Liang, Yongjin Chen

School of Public Policy and Administration, Chongqing University, Chongqing

Received: December 1, 2025; accepted: January 12, 2026; published: January 26, 2026

Abstract

Children's mental health digital governance capability is an important reflection of government management proficiency and a key support for modernizing the national governance system and capacity. This study, through literature review and expert consultation, developed a questionnaire

文章引用: 支愧云, 孙佳琦, 王鹏飞, 陈虹妃, 梁展硕, 陈永进(2026). 儿童心理健康数字治理能力及其对服务质量的影响研究. 心理学进展, 16(1), 431-441. DOI: 10.12677/ap.2026.161049

to measure children's mental health digital governance capability and surveyed 719 parents to assess its current level, analyze its impact on service quality, and explore the mediating role of government trust. The main findings are as follows: 1) The overall level of children's mental health digital governance capability is moderately high (mean score of 3.963), with significant differences observed in terms of household monthly income and whether children have received psychological interventions. The quality optimization capability scored significantly lower than the information interaction capability, with variations based on monthly income, region of residence, and children's intervention history. 2) Children's mental health digital governance capability significantly and positively influences service quality, with both quality optimization capability and information interaction capability having a notable positive impact. 3) Government trust plays a partial mediating role between digital governance capability and service quality.

Keywords

Digital Governance Capacity, Children's Mental Health Governance, Public Service Quality

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来，推进国家治理体系和国家治理能力现代化已成为一项重要发展目标，其实践面向之一便是提升公共治理能力以回应社会需求的演变(许燕, 2024)。作为培育积极社会心态，推进健康中国建设的重要抓手，社会心理服务体系建设受到高度重视。儿童是社会心理服务体系建设中备受关注的群体，儿童优先理念已逐渐上升至国家战略层面(杨琳琳, 2023)。《关于加强心理健康服务的指导意见》和《“健康中国 2030”规划纲要》都明确指出要加大对儿童这一重点群体心理问题的预防、干预和服务力度。一方面，儿童群体的心理健康问题极为突出，2018 年发布的《中国青年发展报告》显示，我国 17 岁以下儿童中约 3000 万人受到各种情绪障碍和行为问题的困扰¹；另一方面，公众对于儿童心理健康关注度很高，儿童健康问题从医疗领域逐渐上升至社会领域(房莉杰, 2020)。《中国国民心理健康发展报告(2017~2018)》指出我国心理健康服务总体供给不足，在具体需求方面，有 46.3% 的受访者表示需要“教育孩子”方面的心理健康知识，位于常见心理健康服务需求的第二名²。可见，儿童家长十分关注心理健康服务状况。

心理健康服务模式的转型与优化具有现实紧迫性，数字化则为优化服务供给提供了新路径。通过搭建“互联网 +”平台、完善在线咨询与监测机制等方式，数字技术有助于实现更精准、高效的心理危机干预与服务覆盖。数字政府建设秉持“以人民为中心”的理念，强调公共服务最终应回归公众体验与满意度。

在此背景下，儿童心理健康数字治理能力作为数字技术与政府治理实践融合的产物，其内涵、构成及对公共服务感知的影响亟待探讨。由于公共服务是政府履职能力的关键和公众获得感、幸福感、安全感的重要来源(翁列恩, 胡税根, 2021；吴结兵等, 2022)，本文聚焦于儿童心理健康数字治理能力，重点研究其如何影响公众对服务质量的感知，以回应提升政府服务效能与公众获得感的现实需求。

¹新华网：“青少年网络成瘾是精神卫生问题吗？这场发布会上有答案”。

http://www.xinhuanet.com/politics/2018-05/23/c_129879098.htm

²新华网：“首部心理健康蓝皮书正式出炉 我国不同人群心理健康问题均呈增长趋势”。

https://www.xinhuanet.com/politics/2019-02/25/c_1124156849.htm

2. 文献回顾与研究假设

2.1. 儿童心理健康数字治理能力

以治理能力为落脚点,一方面是因为心理健康治理是社会治理的下属范畴,政府为责任主体(辛自强, 2018),另一方面是因为数字政府的实现在于能力的建设提升(王益民, 2020)。从治理主体的角度出发,如周伟和练磊(2014)将地方治理能力定义为地方治理主体在提供公共服务、管理地方事务以及实现公共利益等方面拥有的潜在或实际的能力。从治理目标的角度出发,程同顺和邢西敬(2017)认为治理能力是指国家实现治理目标的实际能力。可以看出,学者们对于治理能力理解的侧重点虽有不同,但都认为治理能力是体现在政府的治理行为或活动上,因此,本研究基于政府治理行为,将治理能力界定为政府利用各种方式管理公共事务和提供公共服务所具有的行动力,可以从行为水平达到公众期望的程度来评价。

儿童心理健康数字治理能力是一个复合概念,紧紧围绕着“政府行为”展开。首先,儿童心理健康是政府行为作用的领域;其次,数字是政府开展行为的手段和工具;最后,治理能力作为通过政府行为表现出来的能量和力量,是儿童心理健康治理和数字治理共同的落脚点。因此,结合数字治理“赋能”和“赋权”的双重逻辑,本研究将儿童心理健康数字治理能力界定为:政府利用数字信息技术开展儿童心理问题预防和干预以及提供心理健康服务的基本条件,包括政府在内部优化自身品质的能力以及对外公开信息和与公众展开互动的能力。

2.2. 儿童健康服务质量

关于服务质量的内涵,目前学界主要有以下三种视角:一是服务质量是顾客对服务的期望和实际感受间的差距(Bolton & Drew, 1991);二是服务质量是顾客对服务提供者所提供服务的整体水平的评价(Brady & Cronin, 2001);三是服务质量是服务满足顾客需求的程度(包惠等, 2000)。上述观点虽侧重点有所不同,但本质上都将服务质量定义为一种主观感知。

从“公共服务的属性”角度,陈振明与李德国(2011)认为公共服务质量涉及公共服务的可获得性、及时性、经济性、准确性以及响应性等属性的具体表现。还有学者从“公众满意度”视角,如纪江明和胡伟(2013)基于中国城市公共服务质量的调查数据,构建了中国公共服务满意度指标体系。

从本质上看,儿童心理健康服务是公共服务的具体部分。一方面学术界认为心理健康服务不再局限于治病救人,儿童青少年的心理健康服务内涵在不断拓展,以治疗与健康促进并重(骆宏, 2019; 吕小康, 汪新建, 2018),另一方面,从我国的发展实践来看,心理健康服务是当前社会心理服务体系建设的核心内容(陈雪峰, 2018)。可见,心理健康服务已超越了传统治病救人的狭义范畴,转变为社会治理领域下社会心理服务的核心部分,是公共服务中的一项具体内容,对其的界定可以延续公共服务质量的定义视角。

服务质量是一种主观感知,虽然儿童是服务的直接接受者,但儿童的认知能力相较成年人较弱,并且其认知和理解能力还未稳定,在不同年龄段上存在差异(陈伟, 2022),相比之下,儿童的父母可能对儿童心理健康数字服务质量有着更深入和准确的感知,因此,本研究从服务对象中的“家庭”出发,探究儿童家长对服务质量的感知和评价。结合公共服务属性,将服务质量定义为儿童家长对政府提供的各项儿童心理健康服务品质的感知与评价。据此,本文提出:

假设 1: 儿童心理健康数字治理能力正向预测儿童家长对服务质量的感知。

2.3. 政府信任

政府信任是一个跨学科概念,涵盖管理学、心理学等多个领域,源于洛克的有限政府理论。已有研究从公众、政府和互动三个视角探讨了其含义。首先是公众视角,已有研究中有学者从信任的主体出发,强调政府信任源自公众的主观评估和对政府履职的心理认同(王浦劬, 孙响, 2020)。其次,持有政府视角

的学者从信任客体出发，认为政府信任来源于公众对政治制度、政府绩效、政府能力以及政府部门可靠性和可预测性等方面的信任(方学梅等, 2022; 芮国强, 宋典, 2012)。最后是互动视角，持该视角的学者从信任主客体间的互动出发，认为政府信任是政府服务供给与公众评价之间的动态匹配过程，是在互动中不断构建和发展的，公民观察和感受政府在能力、仁善、诚实等方面的表现，由此产生对政府的可信性评价(刘力锐, 2018; Grimmelikhuijsen, 2012)。本研究从政府 - 公众互动的视角出发，将政府信任定义为儿童家长对政府提供儿童心理健康服务的认可和满意程度。

据此，本文提出：

假设 2：儿童心理健康数字治理能力正向影响政府信任。

假设 3：政府信任在儿童心理健康数字治理能力对服务质量的影响中起中介作用。

2.4. 理论基础

2.4.1. 数字治理理论

20世纪末，随着数字时代的到来，新兴的“后新公共管理”理论开始强调新信息技术在公共管理中的重要性。以帕特里克·邓利维为代表人物的数字治理理论，正是在这样的背景下兴起的，并成为治理理论的重要分支。Dunleavy (2006)指出应该将信息技术以及信息系统引入公共管理过程之中，在美国政治学会2010年的年会上，Dunleavy 和 Margetts (2010)进一步指出应将大数据、云计算等先进的数字技术运用于公共服务的供给过程中。

数字治理理论的主要内容有三方面：重新整合、以需求为基础的整体主义以及数字化变革，提倡将信息技术(数字技术)与信息系统植入公共管理之中，在全球数字化大背景下将整体性治理理论与信息技术、数字技术有机结合起来(姜磊, 曹璇, 2024)，实现政府治理效能的显著提升。

基于数字治理理论，本文认为儿童心理健康数字治理能力会通过赋能和赋权两条逻辑影响公众对服务质量的感知。一方面，数字治理能力通过加强数字信息技术在心理健康领域的应用提升了儿童群体及其家庭获取服务的质量。另一方面，数字治理能力中的赋权落实了儿童群体及其家庭对儿童心理健康治理活动的知情权和参与权，让他们更清晰更直接地了解到政府在儿童心理健康治理领域有无作为和如何作为，从而提升他们对服务质量的评价。

2.4.2. “政府行为 - 公民体验” 双轮模型

公共管理核心在于政府与公众的互动。传统公共管理偏重政府机制而轻视公众体验(Jilke et al., 2016)。行为公共管理作为公共管理学与心理学的交叉学科，聚焦政府行为与个体体验的相互影响。张书维与李纾(2018)提出“政府行为 - 公民体验”双轮模型，将政府行为视为大轮，包括政府内外部各类行为；公众的认知、情绪与反馈构成小轮，小轮中三者相互影响(李晓倩, 2018)。在公民感知方面，公共服务绩效评价是研究焦点，常与政府管理行为相关。

数字政府治理应兼顾效率提升与服务体验优化(戴长征, 鲍静, 2017)，与双轮模型理念契合。因此，本研究基于该模型，聚焦政府儿童心理健康数字治理行为与家长对此的服务质量感知。

3. 研究设计

3.1. 数据来源

本研究首先通过线上平台进行了预调研的问卷发放，共发放216份预测问卷，收回有效问卷184份，其次，在完成结构探索的基础上在线发放了420份问卷，回收有效问卷366份，最后为了进一步验证前期结论的科学性，采用线上和线下结合的方式再次发放了190份问卷，回收有效问卷169份，共计发放

了 826 份问卷，回收有效问卷 719 份。

在具体调研过程中根据问卷的作答结果，剔除目前暂无子女和子女年龄超过 17 岁的答卷。同时，为确保问卷回收的质量，并采取了限制 IP、排除低质量问卷等质量控制措施。

3.2. 研究变量的选择与测量

3.2.1. 自变量：儿童心理健康数字治理能力

本文采用自编的儿童心理健康数字治理能力问卷用于测量儿童心理健康数字治理能力，包括品质优化能力(9 个题项，反映政府运用数字化手段提升治理精细化与智能化水平)和信息互动能力(7 个题项，反映政府通过数字化手段促进治理透明与公众参与)两个因子，共 16 个题项，如“生活中，政府会主动询问和采集儿童心理健康相关信息”、“公共危机下，我可以通过在线方式投诉不合理的儿童心理干预工作”等。采用 Likert 5 点计分法，从“非常不同意”到“非常同意”分别计 1~5 分，得分越高表明儿童家长感知到的政府数字治理能力越强。本研究中的内部一致性系数为 0.920。

3.2.2. 因变量：服务质量

结合前文的文献梳理并参照顾宇娇(2023)对社会心理服务质量的研究，本研究认为儿童心理健康服务质量不仅包括一般公共服务的充足性、均衡性、便利性和普惠性等属性，还应包括其作为心理健康服务所要具备的社会支持性、心理专业性、异质性和公益性等特性(顾宇娇, 2023)。基于此，本研究从专业性和普适性两方面对儿童心理健康服务质量展开测量，共计 8 个题项。受访者将会回答“心理服务促使儿童形成一种积极的自我意识和积极向上的社会心态”等题项，采用 Likert 5 点量表计分，从“非常不同意”到“非常同意”，分别代表 1~5 分。得分越高，表明儿童家长对儿童心理健康服务质量的评价越高。本研究中的内部一致性系数为 0.849。

3.2.3. 中介变量：政府信任

基于信任是一种个体主观态度的理解，本文采用定量的问卷调查展开测量。借鉴前人的政府信任量表(Mayer et al., 1995; Zhi et al., 2022)，修订问卷题项测量政府信任。问卷共计 8 个题项。采用 Likert 5 点计分法，根据受访者“非常不符合”到“非常符合”的回答，分别计为 1~5 分。得分越高，说明儿童家长的政府信任水平越高。本研究中的内部一致性系数为 0.847。

3.2.4. 控制变量

性别、年龄、学历、收入、居住地区等人口学和工作特征变量在已有研究中被认为对儿童心理健康和服务质量产生影响，故对性别、年龄、工作职级等人口学和工作特征变量进行控制。

子女心理干预接受状况：本文选取“请问您的子女曾经接受过心理咨询、心理评估或心理援助等干预吗？”这一问题作为心理干预接受状况的测量。

年龄为连续变量，单位为年，由调查年份(2023)减去出生年份得到。性别：“女”=0，“男”=1。

4. 结果分析

4.1. 描述统计与相关性分析

从问卷回收的数据情况来看，按照样本容量大于 30 的标准，在年龄和学历上，将 36~44 岁和 45 岁以上的样本合并为 36 岁及以上，将高中/中专/技校/职高及以下和专科合并为专科及以下。

表 1 的描述性统计结果显示，男性对儿童心理健康数字治理能力及各维度的评价均高于女性；36 岁及以上年龄段的儿童家长对儿童心理健康数字治理能力及各维度的评价高于 18~35 岁年龄段；收入水平越高对儿童心理健康数字治理能力的评价越高；居住在东部地区的儿童家长对儿童心理健康数字治理能

力及其子维度的评价最高，居住在西部地区的儿童家长评价最低；子女接受过心理干预的家长对儿童心理健康数字治理能力的评价高于子女未接受过心理干预的家长群体。

Table 1. Descriptive statistical results of children's mental health digital governance capacity on demographic variables
表 1. 儿童心理健康数字治理能力在人口统计学变量上的描述性统计结果

变量	分组	N	儿童心理健康数字治理能力	品质优化能力	信息互动能力
性别	男	286	4.022 ± 0.723	3.943 ± 0.821	4.124 ± 0.733
	女	433	3.924 ± 0.719	3.880 ± 0.779	3.982 ± 0.780
年龄	18~35岁	481	3.946 ± 0.716	3.887 ± 0.774	4.023 ± 0.743
	36岁及以上	238	3.997 ± 0.733	3.941 ± 0.840	4.070 ± 0.806
学历	专科及以下	73	3.726 ± 0.879	3.583 ± 0.1095	3.910 ± 0.905
	本科	512	3.989 ± 0.695	3.939 ± 0.744	4.052 ± 0.758
	硕士研究生及以上	134	3.996 ± 0.707	3.949 ± 0.760	4.055 ± 0.701
月收入	5千元以下	54	3.431 ± 0.951	3.352 ± 1.000	3.531 ± 0.942
	5千元~1万元	371	3.910 ± 0.738	3.850 ± 0.808	3.987 ± 0.802
	1万元以上	294	4.129 ± 0.583	4.076 ± 0.676	4.196 ± 0.620
居住地区	西部地区	192	3.796 ± 0.828	3.710 ± 0.961	3.901 ± 0.895
	中部地区	188	3.993 ± 0.666	3.939 ± 0.728	4.063 ± 0.709
	东部地区	339	4.042 ± 0.670	3.997 ± 0.707	4.099 ± 0.705
子女流动留守状态	非流动留守	596	3.925 ± 0.738	3.864 ± 0.813	4.003 ± 0.785
	流动或留守	123	4.147 ± 0.606	4.102 ± 0.674	4.204 ± 0.5633
子女心理干预接受状况	未接受	406	3.769 ± 0.801	3.693 ± 0.867	3.867 ± 0.824
	接受过	313	4.215 ± 0.502	4.180 ± 0.589	4.261 ± 0.612

4.2. 主效应与中介效应检验

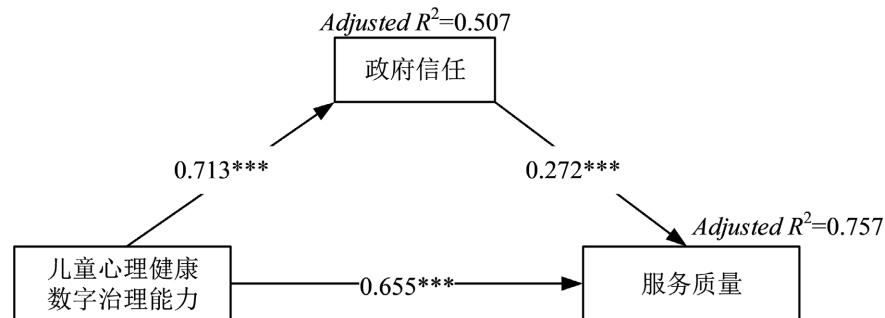
首先，在不纳入控制变量的情况下对儿童心理健康数字治理能力、政府信任和服务质量间的关系进行直接分析。其次，在控制性别、年龄、学历、收入、居住地区和子女心理干预接受状况等人口统计学变量情况下，采用 SPSS 26.0 统计软件，按照逐步检验回归系数的程序进行中介效应检验(温忠麟等, 2004; 温忠麟, 叶宝娟, 2014)。最后，采用 Process 3.4 插件进一步检验中介作用。

政府信任在儿童心理健康数字治理能力与服务质量间的中介效应：

第一，图 1 显示了在不纳入任何控制变量的情况下政府信任在儿童心理健康数字治理能力与服务质量间的中介作用结果，儿童心理健康数字治理能力对政府信任有显著的正向影响($\beta = 0.713, p < 0.001$)，假设 2 成立。

政府信任对服务质量有显著的正向影响($\beta = 0.272, p < 0.001$)，儿童心理健康数字治理能力对服务质量依然有显著正向影响($\beta = 0.655, p < 0.001$)，表明政府信任在儿童心理健康数字治理能力对服务质量的

影响中起部分中介作用，假设 3 成立。



注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

Figure 1. Mediation model of digital governance capacity for children's mental health, government trust, and service quality
图 1. 儿童心理健康数字治理能力、政府信任和服务质量的中介模型

第二, 表 2 显示了纳入控制变量后政府信任在儿童心理健康数字治理能力与服务质量间的中介作用结果。

Table 2. Mediating results of government trust in children's mental health digital governance capacity affecting service quality
表 2. 政府信任在儿童心理健康数字治理能力影响服务质量上的中介结果

变量	政府信任		服务质量	
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4
控制变量				
性别	-0.060	-0.032	-0.013	-0.005
年龄	-0.069	-0.072*	-0.035	-0.016
学历	0.058	0.073*	0.071**	0.052*
月收入	0.115*	-0.049	0.002	0.015
居住地区	0.048	-0.024	0.001	0.007
子女心理干预接受状况	0.237***	0.015	0.018	0.014
自变量				
儿童心理健康数字治理能力		0.720***	0.838***	0.648***
中介变量				
政府信任				0.263***
DW	1.809	1.860	1.812	1.893
调整 R ²	0.085	0.515	0.723	0.757
F	9.236***	82.006***	200.581***	208.393***

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$; 下同。

模型 1 和模型 2 显示了控制变量和儿童心理健康的数字治理能力对政府信任的影响结果，在模型 1 仅纳入了控制变量，结果显示，收入和子女心理干预接受状况对政府信任具有显著影响，共可解释政府信任 8.5% 的变化量。模型 2 逐步纳入了自变量儿童心理健康的数字治理能力，结果显示儿童心理健康的数字治理能力对政府信任具有显著影响，其回归系数为 0.720 ($p < 0.001$)，该模型可解释政府信任 51.5% 的变化量。假设 2 再次得到验证，根据回归模型，儿童心理健康的数字治理能力对政府信任的回归方程为：

$$\text{政府信任} = 0.701 \times \text{儿童心理健康的数字治理能力} + u_7$$

模型 4 在控制人口学变量的基础上，对政府信任和儿童心理健康的数字治理能力逐步纳入分析，结果显示政府信任显著正向预测服务质量，回归系数为 0.263 ($p < 0.001$)，且此时儿童心理健康的数字治理能力对服务质量的影响仍然显著，回归系数为 0.648 ($p < 0.001$)，模型 4 可解释服务质量 75.7% 的变化量。假设 3 再次得到验证，即政府信任在儿童心理健康的数字治理能力对服务质量的影响中起部分中介作用，其标准化回归方程为：

$$\text{服务质量} = 0.648 \times \text{儿童心理健康的数字治理能力} + 0.263 \times \text{政府信任} + u_8$$

本文利用 Bootstrap 方法检验中介效应的稳健性，Bootstrap 抽样法的中介效应结果表明(表 3)，儿童心理健康的数字治理能力对服务质量的影响总效应为 0.755 ($t = 33.380, p < 0.001, 95\% \text{ CI: [0.710, 0.799]}$)，置信区间未包括 0，表明儿童心理健康的数字治理能力对服务质量的影响显著。直接效应为 0.584 ($t = 20.025, p < 0.001, 95\% \text{ CI: [0.527, 0.641]}$)，间接效应为 0.170 ($95\% \text{ CI: [0.094, 0.250]}$)，直接效应与间接效应的置信区间均不包括 0，表明直接效应和间接影响均显著，中介效应占比为 22.517%。表明儿童心理健康的数字治理能力能够正向预测服务质量，政府信任在儿童心理健康的数字治理能力与服务质量之间起部分中介作用，进一步验证假设 3 成立。

Table 3. Mediating effects test for digital governance capacity in child mental health, government trust and service quality
表 3. 儿童心理健康的数字治理能力、政府信任和服务质量的中介效应检验

	效应值	标准误	置信区间			效应占比
			t	95% CI 下限	95% CI 上限	
数字治理能力 ->>政府信任>>> 服务质量	总效应	0.755	0.023	33.380***	0.710	0.799
	直接效应	0.584	0.029	20.025***	0.527	0.641
	间接效应	0.170	0.040		0.094	0.250

5. 结论与讨论

本研究通过问卷调查获取儿童心理健康的数字治理能力的现状水平，并验证了其与儿童心理健康服务质量之间的因果关系，同时检验了政府信任对二者关系的影响。根据回归分析结果，儿童心理健康的数字治理能力显著正向预测了服务质量，支持了儿童心理健康的数字治理能力正向影响服务质量的论点。最后，政府信任在儿童心理健康的数字治理能力对服务质量的影响中起部分中介作用，即儿童心理健康的数字治理能力可以通过加强政府信任进而提高儿童家长对服务质量的感知。

这种正向预测作用还会受到公众政府信任水平的影响；其次，不同状态下的群体对儿童心理健康的数字治理能力有着不同的看法和需求，这种群体需求差异也会影响到他们对服务质量的评价。因此本文将从提升政府数字治理能力、注重群体需求差异和提高公众政府信任水平三个方面提出相应的对策

建议。

5.1. 对策建议

5.1.1. 提升政府数字治理能力

1) 以技术优化政府管理与服务

① 推进服务智能化：发展在线心理健康平台，提供远程评估、咨询与干预服务，扩大偏远地区覆盖。推广儿童心理健康应用程序，整合情绪管理、压力缓解及智能聊天机器人等功能，实现全天候服务支持。

② 加强数据管理与应用：建立全面的儿童心理健康数据收集系统，整合医疗、学校及社会活动信息，形成完整档案。运用数据分析工具监测心理健康状况与服务效果，为政策制定与资源调配提供依据，并严格执行数据安全与隐私保护措施。

2) 加强信息公开与公众参与

① 推动政务透明：通过政府网站及社交媒体公开服务流程、标准与成效，定期发布评估报告，建设多方共享的信息资源平台。

② 促进互动与反馈：利用数字平台开展心理健康宣传教育，消除社会偏见。鼓励公众参与政策讨论与意见反馈，建立服务满意度调查与政策调整响应机制。

5.1.2. 关注群体差异与精准施策

儿童心理健康数字治理需关注不同收入、地区和干预经历群体的需求差异，实施针对性措施：

1) 提升数字素养，弥合数字鸿沟

面向个体开展差异化的数字技能培训，对低收入家庭提供免费设备与培训支持。在城市层面，推动跨区域协作，加强一线城市对外的技术支持和远程培训，加大对四五线城市的数字基础设施投入，保障服务可及性。

2) 强化预防与科学干预

建立数据监测系统，早期识别心理风险；利用数字平台普及心理健康教育，提升儿童、家长和教师的心理认知与应对能力。对已出现心理问题的儿童，加强跨部门协作，推动数据共享与专业队伍建设，提升数字工具在远程干预与个性化服务中的应用能力。

5.1.3. 增强公众对政府的信任

1) 提升政府专业能力

加强专业设施建设，完善儿童心理咨询与治疗场所及设备配置。强化人力资源建设，提升公职人员服务意识和专业水平，扩充基层专职人员比例，实施系统化培训与考核。

2) 增强政府责任认同

完善儿童心理健康政策法规体系，加强政策执行的监督力度，强化各级政府责任意识。建立问责机制，对履职不力的部门与人员予以纠正并公开结果，树立政府尽责形象。

5.2. 局限

尽管本研究对儿童心理健康数字治理能力与服务质量的关联进行了有益探索，但仍存在一定局限：

首先，样本代表性有待加强。受便利抽样方式所限，样本中低年龄段与高学历群体占比较高。未来建议采用分层抽样与便利抽样相结合的方法，提升样本覆盖面和外部效度。

其次，测量工具尚需完善。虽然所用问卷具有一定信效度，但在数字治理能力的表述维度上仍可优

化，未来可从过程或结果视角进一步明确其内涵，并拓展问卷的适用情境。

最后，研究内容有待深化。本研究主要考察了数字治理能力的现状及其对服务质量的影响，尚未系统分析其影响因素及其他作用机制。后续可围绕影响因素与多维度结果展开深入探讨，为提升儿童心理健康数字治理水平、服务数字政府与健康中国战略提供更全面的参考。

基金项目

国家社会科学基金一般项目：留守和流动儿童心理健康的社会影响及治理机制研究(项目编号：21BSH117)。

参考文献

- 包惠, 胡培, 胡斌(2000). 服务质量分析及评价研究. *软科学*, 14(4), 20-23.
- 陈伟(2022). 儿童照顾: 脆弱性理论视角下政府责任分担的重新审视. *当代青年研究*, (2), 64-72.
- 陈雪峰(2018). 用第三方评估促进社会心理服务体系建设. *心理技术与应用*, 6(10), 583-586.
- 陈振明, 李德国(2011). 基本公共服务的均等化与有效供给——基于福建省的思考. *中国行政管理*, (1), 47-52.
- 程同顺, 邢西敬(2017). 从政治系统论认识国家治理现代化. *行政论坛*, (3), 18-24.
- 戴长征, 鲍静(2017). 数字政府治理——基于社会形态演变进程的考察. *中国行政管理*, (9), 21-27.
- 方学梅, 周青林, 陈松(2022). 政民互动视角下繁文缛节对公民参与的影响——公民满意度的中介作用和政府信任的调节作用. *华东理工大学学报(社会科学版)*, 37(5), 77-96.
- 房莉杰(2020). 投资于未来: 我国儿童健康政策述评. *学海*, (1), 99-105.
- 顾宇娇(2023). 社会心理服务公众满意度影响因素研究. 博士学位论文, 南昌: 南昌大学.
- 纪江明, 胡伟(2013). 中国城市公共服务满意度的熵权 TOPSIS 指数评价——基于 2012 连氏“中国城市公共服务质量调查”的实证分析. *上海交通大学学报(哲学社会科学版)*, 21(3), 41-51.
- 姜磊, 曹璇(2024). 我国科学数据共享现存问题溯源与治理路径探寻——基于数字治理理论. *科学管理研究*, (1), 30-35.
- 李晓倩(2018). 行为公共管理学实验: 基于 SSCI 期刊(1978-2016)相关文献的分析. *公共行政评论*, 11(1), 37-61+219-220.
- 刘力锐(2018). 无形的信任链: 论政府信任失灵的传导效应. *政治学研究*, (1), 82-94.
- 骆宏(2019). 儿童青少年心理健康服务现状与展望. *健康研究*, 39(4), 361-364.
- 吕小康, 汪新建(2018). 中国社会心理服务体系的建设构想. *心理科学*, 41(5), 1026-1030.
- 芮国强, 宋典(2012). 信息公开影响政府信任的实证研究. *中国行政管理*, (11), 96-101.
- 王浦劬, 孙响(2020). 公众的政府满意向政府信任的转化分析. *政治学研究*, (3), 13-25+125.
- 王益民(2020). 数字政府整体架构与评估体系. *中国领导科学*, (1), 65-70.
- 温忠麟, 叶宝娟(2014). 中介效应分析: 方法和模型发展. *心理科学进展*, 22(5), 731-745.
- 温忠麟, 张雷, 侯杰泰, 等(2004). 中介效应检验程序及其应用. *心理学报*, 36(5), 614-620.
- 翁列恩, 胡税根(2021). 公共服务质量: 分析框架与路径优化. *中国社会科学*, (11), 31-53+204-205.
- 吴结兵, 钱倩, 严慧, 等(2022). 共同生产行为与公共服务感知绩效: 对环境治理的一个跨层次分析. *浙江大学学报(人文社会科学版)*, 52(1), 22-38.
- 辛自强(2018). 社会心理服务体系建设的定位与思路. *心理技术与应用*, 6(5), 257-261.
- 许燕(2024). 社会健康与社会善治的心理学研究. *人民论坛·学术前沿*, (3), 94-103.
- 杨琳琳(2023). 以儿童为中心的社会投资策略: 建设普惠托育服务体系的新思路. *教育导刊*, (12), 14-24.
- 张书维, 李纾(2018). 行为公共管理学探新: 内容、方法与趋势. *公共行政评论*, 11(1), 7-36+219.
- 周伟, 练磊(2014). 地方治理能力评价的价值取向. *学术界*, (11), 180-187+311-312.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375-384. <https://doi.org/10.1086/208564>

-
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Dunleavy, P. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. Oxford University Press.
- Dunleavy, P., & Margetts, H. Z. (2010). The Second Wave of Digital Era Governance. In A. Campbell, & L. Martin (Eds.), *APSA 2010 Annual Meeting*. American Political Science Association.
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking Transparency, Knowledge, and Citizen Trust in Government: An Experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78, 50-73. <https://doi.org/10.1177/0020852311429667>
- Jilke, S., Van de Walle, S., & Kim, S. (2016). Generating Usable Knowledge through an Experimental Approach to Public Administration. *Public Administration Review*, 76, 69-72. <https://doi.org/10.1111/puar.12488>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20, 709-734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- Zhi, K., Tan, Q., Chen, S., Chen, Y., Wu, X., Xue, C. et al. (2022). How Does Social Security Fairness Predict Trust in Government? The Serial Mediation Effects of Social Security Satisfaction and Life Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, Article 6867. <https://doi.org/10.3390/ijerph19116867>