

服务型政府建设

——民生服务信息公开对政府信任的影响路径研究

朱俊宇

重庆大学公共管理学院, 重庆

收稿日期: 2025年2月19日; 录用日期: 2025年3月20日; 发布日期: 2025年3月31日

摘要

政府信息公开应服务于公民, 服务民生是建设服务型政府的必然要求。推进政府信息公开对促进公众政府信任提升具有重要意义, 然而, 以往研究多基于政府视角, 探究政府信息公开方式、公开与否, 忽视了公民对信息类型的需求性。因此, 本文基于“政府行为-公民体验”的互动视角与服务型政府理论, 运用CSS2023数据库(N = 6878), 构建了政府公开信息类型与各层级政府信任关系的理论模型, 通过因果逐步回归法构建了政府回应性的中介路径并运用Bootstrap分析法进行稳健性检验。结果显示: (1) 政府在民生领域中, 有关医疗信息、食品药品安全信息的公开程度最高; (2) 公众对中央政府的信任感远高于对地方政府的信任感; (3) 政府信息公开能有效促进政府信任提升, 其中, 医疗信息公开与食品药品安全信息公开对中央或地方政府信任的促进效用较强; (4) 政府回应性在政府信息公开对政府信任的影响关系中起部分中介作用, 其中, 教育信息公开与地方政府信任的关系间以及食品药品安全信息公开与地方政府信任的关系间的中介效应量较高。本文有效考察了不同类型信息对政府信任的促进效用, 为政府了解当下公民关注热点, 推动政民互动等提供了实证依据与实践指导方向。

关键词

政府信息公开, 政府信任, 政府回应性, 民生服务

Service-Oriented Government Construction

—A Study on the Impact Path of People's Livelihood Service Information Disclosure on Government Trust

Junyu Zhu

School of Public Affairs, Chongqing University, Chongqing

Received: Feb. 19th, 2025; accepted: Mar. 20th, 2025; published: Mar. 31st, 2025

文章引用: 朱俊宇. 服务型政府建设[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(3): 552-562.
DOI: 10.12677/ass.2025.143247

Abstract

Government information disclosure should serve citizens, and serving people's livelihood is an inevitable requirement for building a service-oriented government. Promoting government information disclosure is of great significance to promoting public government trust. However, previous studies were mostly based on the perspective of government to explore the ways and disclosures of government information, ignoring citizens' needs for information types. Therefore, based on the interactive perspective of "government behavior-citizen experience" and the theory of service-oriented government, this paper uses CSS2023 database (N = 6878) to construct a theoretical model of the relationship between government disclosure information types and government trust at all levels. Through causal stepwise regression method, the intermediary path of government responsiveness is constructed and Bootstrap analysis is used for robustness testing. The results show that: (1) the government has the highest degree of disclosure of medical information and food and drug safety information in the field of people's livelihood; (2) the public's sense of trust in the central government is much higher than that of the local government; (3) government information disclosure can effectively promote government trust, among which, medical information disclosure and food and drug safety information disclosure have a strong role in promoting trust in the central or local governments; (4) government responsiveness plays a part of the intermediary role in the relationship between government information disclosure and government trust. Among them, the relationship between education information disclosure and local government trust and the relationship between food and drug safety information disclosure and local government trust are relatively high. This paper effectively examines the effectiveness of different types of information in promoting government trust, providing an empirical basis and practical guidance for the government to understand the current citizens' concerns and promote the interaction between the government and the people.

Keywords

Government Information Disclosure, Government Trust, Government Responsiveness, People's Livelihood Services

Copyright © 2025 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

自党的十八大以来，党中央始终高度重视政府信任的构建与维护。党的十九大更是明确提出，要致力于建设令公众满意的服务型政府，要进一步增强党、政府机关单位的公信力[1]。同时，在党的二十大报告中，也指出了党应始终保持党同人民群众的血肉联系，下基层，干实事，赢得群众的信任[2]。构建并维护政府信任，构建服务型政府，这对推进国家治理体系、治理能力现代化具有重要意义。从理论方面来看，既有研究中，对于政府信任的研究多是侧重于“政府行为”一侧，如政府治理绩效[3]，数字政府建设[4]，电子政务使用[5]等，或侧重于“公民体验”一侧，如公众满意度[6]，公众参与[7]，以往研究多聚焦于以政府或以公众为单一主体，进行分析，而基于“政府行为 - 公民体验”政民互动视角，对互动过程的研究较为欠缺[8]；因此，本研究将基于“政府行为 - 公民体验”政民互动视角与服务型政府理论，探讨政府各类信息公开对各层级政府信任促进效果及影响路径。

本研究计划整合服务型政府理论与公共价值理论,通过对政务信息公开与政府信任之间的关系探究,以及对政府回应性的中介作用和民生三感的调节作用进行分析,从而进一步探究政务信息公开对政府信任的影响关系与内在机制。服务型政府理论指出[9],政府应以公民为中心,以服务为导向,以优质的公共服务满足公众需求。从本研究角度出发,政府以公开政务信息的方式,提升政府的信息透明度,此举为政府为公众提供的信息保障服务,公民通过政务信息了解当前政府的运行情况,并基于现实提出合理诉求,达成与政府部门的有效沟通,政府与公民间的友好互动能有助于回应机制的建立,同时,也能促进公众的政府信任感得到提升。而政府回应性作为指导政府接受反馈,采取行动的价值理念,在一定程度上会影响政府行为,有研究指出,当政府处于被动回应状态时,公众对政府的信任感将受损[10]。因而,本研究认为,政府回应性在政务信息公开与政府信任的影响关系之间,可能发挥了中介作用。公共价值理论指出,公共价值通常包括公平、正义、民主、效率、安全、可持续发展等方面,这与公民的获得感、幸福感、安全感高度相关。公共价值理论指出,政府部门的核心目标在于创造公共价值,同时,政府行为也会受公共价值的影响,具体表现为,政府通过满足公众期许,从而制定更明确,更符合公众利益的政策与战略规划,而在此沟通过程中,推动了政府与公众之间的互动合作,进而促使公众对政府的信任感得到提高。因此,本研究认为,民生三感(获得感、幸福感、安全感)可能会对政务信息公开与政府回应性之间的影响关系产生调节作用,以及对政府回应性在政务信息公开与政府信任之间的中介作用产生调节效应。

综上所述,本研究通过“政府行为-公民体验”政民互动视角,整合服务型政府理论与公共价值理论,拟探究政务信息公开与政府信任之间的影响机制。以期丰富、完善政府信任的影响因素研究,增进以上理论的解释能力和实践指导价值。

2. 文献综述与研究假设

2.1. 政府信息公开与政府信任

普遍来看,信任被定义为是一种心理状态,对对方行为保持正向的设想,宁愿将自己处于具有危险的境地中,也依然相信对方不会损害自身利益的一种信念[11]。具体来看,信任在不同学科领域内的定义也各有所不同,在经济学领域中,信任被认为是促进经济和社会交易发展的因素[12]-[14],在社会学领域中,社会资本理论认为,信任是一种社会资本,是当事人在其社会关系结构中拥有的一种社会资源[15],在公共管理领域中,政府信任可以从以下几种角度进行分类,对政治机构的认可程度[16]、对政府执政能力的认可[17][18]、对政治领袖、政府官员等人员的认可[19],因此,在本文中,基于“政府行为-公民体验”政民互动视角,政府信任被定义为是公民在与政府机构的双向互动中逐渐形成的,对政府机构能够正确履行职能并满足公众需求,而促使公众对各层级政府机构的认可程度[20]。

政务公开透明是大数据时代下,政府应有之义。现有研究中,政务信息公开透明的研究主要在于以下三个方面,首先,在较为主流的观点中,通常从行政学的治理理论出发,将公开透明看作是“善治”的基本要素与公民知情权的保障,在这一观点认为,政务信息公开是现代化国家行政发展的方向,也是民主问责制的基石,其核心是保障公众对公共事务的知情权[21][22]。其次,较为前沿的观点认为,政务信息公开是早期推动政府透明的重要治理工具,随着时间的推移,信息技术的快速发展与广泛应用,数据开放成为了推动政府透明的新工具、新媒介,政府不再仅简单局限于开放与否,而在于如何开放[23][24]。第三种观点,则是基于经济学视角,采用委托代理理论进行研究,在董新宇和鞠逸飞两位学者的研究中,基于信息不对称的观点,探究了政务信息公开是如何以及怎样影响基层公共服务质量[22]。而在樊博和李晶晶两位学者的研究中,则通过构建公众、政府、算法的三重委托-代理框架,深挖了算法透明对公众的政府信任的实现机制,使其更具有公共价值[25]。

以往实证研究中,多聚焦于政务信息公开与否,从较为浅显的层面对政务信息公开的影响效果进行研究[26];而在本文中,结合服务型政府理论与政务信息公开目的,我们将聚焦于公众需求侧,结合民生服务领域,对信息公开进行维度划分。主要包括四个维度:教育信息公开、医疗信息公开、就业保障信息公开以及食品药品安全信息公开[27][28]。

本文从“政府行为-公民体验”政民互动视角出发,认为在互联网时代下,公众通过政府公开的各类型信息,更好的了解政府运作机制,掌握足够政务信息,与政府进行良好的双向互动,通过提高政务信息公开水平提升公众的政府信任感[18][21][23]。

据此,本文提出以下假设,

假设 H1a: 教育信息公开能显著促进政府信任提升,公开程度越高,促进效用越好。

假设 H1b: 医疗信息公开能显著促进政府信任提升,公开程度越高,促进效用越好。

假设 H1c: 就业信息公开能显著促进政府信任提升,公开程度越高,促进效用越好。

假设 H1d: 食品药品安全信息公开能显著促进政府信任提升,公开程度越高,促进效用越好。

2.2. 政府回应性的中介作用

政府回应性是公民与政府之间进行信息交互的一种互动机制,政府根据公众意见和偏好制定调整政策议程[21][29]。不少研究指出,政府回应与公民参与、公民信任相关[10][30]。政府回应不足或过于被动,会导致公民参与能力薄弱、降低公众对政府的满意度、信任感,降低公众表达意愿,甚至影响社会稳定[10][21]。服务型政府理论指出,按照公众需求偏好提供公共物品与服务,回应公众及社会是服务型政府的要义。政府信息公开是政府回应的必要前提,政府回应并非政府单方面输出信息,公开政府信息有助于公民了解政府,进行信息积累,与政府达成有效互动,政府对公众需求积极回应,而公众也能给予政府正向反馈,有助于形成良好的基层治理模式[31]-[33]。同时,Cui、Tolbert 等诸多学者也论证了政府有效回应对公众政府信任的提升[34][35]。

因此,本文提出以下假设:

假设 H2: 政府回应性在政府各类信息公开与各层级政府信任关系间发挥显著中介作用。

本文的研究假设模型,如下图 1 所示。

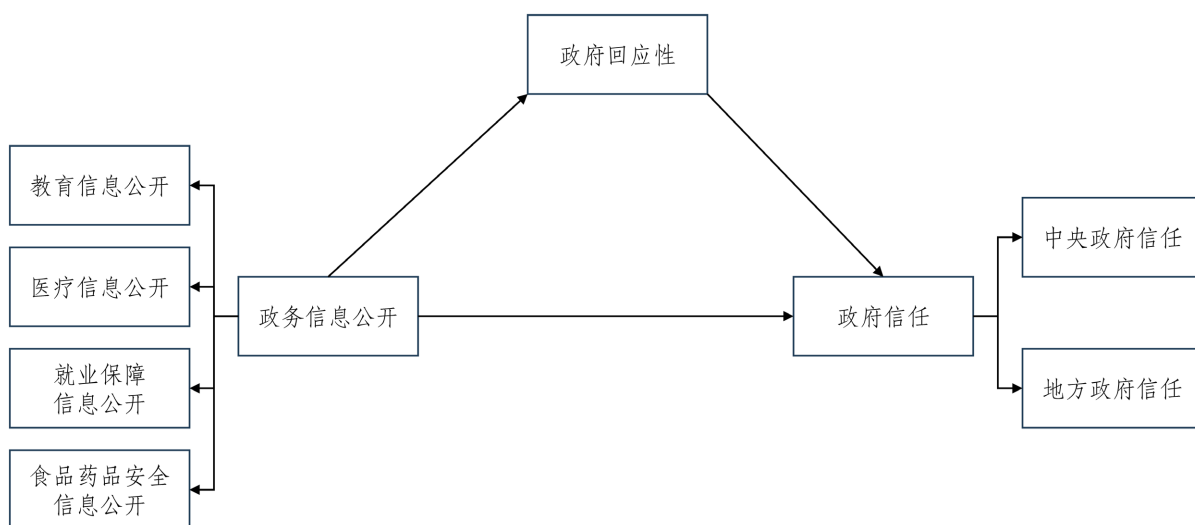


Figure 1. Research hypothesis model

图 1. 研究假设模型

3. 研究设计

3.1. 数据来源

本文数据使用的是 2023 年中国社会状况综合调查数据库(Chinese Social Survey, 简称 CSS), 这是一项全国范围内的大型连续性抽样调查项目, 调查区域覆盖了全国各省市、自治区及直辖市, 采用概率抽样的入户访问方式, 确保了样本的全面性和随机性。本文中, 2023 年 CSS 数据库, 录入数据库中的总样本量为 13,047 人, 由于本文探究的是公民对政务信息公开与政府信任的评价, 因此保留各年龄段样本, 且在对样本缺失值和错误值进行处理后, 最终得到研究样本的数目为 6878。

3.2. 变量选取

3.2.1. 因变量

本文因变量为政府信任。根据以往研究对政府层级的划分[36], 本文将政府信任从中央政府与地方政府两个维度进行划分, 结合 CSS2023 数据库, 本文选做题项 F1a. 请问, 您信任下列组织或机构吗? 进行测量, 由于本题项中, 设置有: 1. 不好说, 因而, 本文为方便统计学的测量, 结合以往研究[37], 将该题项重新编码为 3. 中立。因此, 新题项选择 1~5 分别对应了从很不信任到非常信任, 分值越高, 表明公众对政府的信任感越高。在本题项中, 包含了对中央政府、区县政府、乡镇政府, 共三个层级政府的信任感测量, 而本文依据以往研究经验, 将中央政府的信任感测量单独分为中央政府信任一类, 将区县政府与乡镇政府的取值合并为地方政府信任一类, 其取值方式为, 两者分值加总求均值[38]。对于政府信任这一总体维度的取值, 本文以中央政府信任与地方政府信任加总求均值的方式获得其值。

3.2.2. 自变量

本文自变量为政府信息公开。政府信息公开总共从教育信息公开、医疗信息公开、就业及社保信息公开以及食品药品安全信息公开四个维度进行测量, 有研究指出, 政府信息公开可以从政府行为角度进行衡量, 公众对政府工作绩效的评价能在一定程度上反映出对政府信息公开的评价[26], 因而, 本文在自变量的测量上, 参考此衡量标准, 分别选取 CSS2023 数据库中题项 G3a-1、G3a-9、G3a-12、G3a-13。由于四道题项的选择中均设置了-1. 不好说, 因此, 为方便统计, 本文根据以往研究经验[37], 将-1. 不好说重新编码为 3. 一般。因此, 该五道题项转变为 Likert 五点计分法, 取值越高, 表明在该领域中, 信息越公开、透明。

3.2.3. 中介变量

本文中介变量为政府回应性。本文结合 CSS2023 数据库, 选做题项 G3a-11 来衡量政府回应性。该题项中, 由于设置有-1. 不好说, 因而, 本文将其重新编码为 3. 一般, 题项由四点计分法变为五点计分法, 从 1~5 分别对应了很不好、不太好、一般、比较好、非常好[37]。题项取值越高, 表明公众对政府回应性的评价越高, 政府回应性越强。

3.2.4. 控制变量

本文控制变量选用一般人口学变量。人口学变量作为个体基本特征而可能对因果推断产生干扰, 因此, 本文将年龄、性别、受教育程度、婚姻状况、工作状况等人口学变量进行重新编码赋值, 加以控制[38]。在 CSS2023 数据库中, 关于该五项变量的数据处理方式如下: 1) 年龄方面, 本文通过计算变量的方式, 公式为: 年龄 = 2024 - 出生年份, 由于年龄为连续变量, 为方便后续差异性研究, 本文将年龄依照国家统计局划分标准, 将 18~40 岁人群归类为青年, 赋值 1, 41~59 岁人群归类为中年, 赋值为 2, 将 60 岁以上人群归类为老年, 赋值为 3; 2) 受教育程度方面, 本文选做题项 A1d1 进行测量, 将 1. 未上学-

9.研究生重新编码为 1.初中及以下, 2.高中及以上, 3.大学及以上; 3) 婚姻状况方面, 本文选用品项 A1e1 测量, 并将 1.未婚-6.同居重新编码为 1.已婚, 2.未婚; 4) 工作状况方面, 本文选用品项 B1 测量, 并将 1.有工作-4.在校学生重新编码为 1.有工作, 2.无工作。

3.3. 分析策略

结合本文应探究的问题, 本文的数据分析主要从以下几个方面开展: 首先, 通过描述性统计分析与相关性分析探究各变量之间的关系; 其次, 通过因果逐步回归法探究政府回应性在各类信息公开与各级政府信任关系间的中介作用; 最后, 采用 Bootstrap 分析法对各条中介路径进行稳健性检验。

4. 实证结果

4.1. 描述性与相关性分析

下表 1 展示了本研究中各关键变量之间的描述性及相关性统计分析结果。通过对相关性的分析, 本文发现, 政府回应性与各类政府信息公开、各层级政府信任之间具有显著相关性, 其中, 地方政府信任与控制变量、自变量、中介变量的相关性均远强于中央政府信任与各变量之间的相关性。由表 1 分析, 各控制变量与自变量、因变量及中介变量之间均存在不同大小的相关性, 这为往后纳入研究模型进行分析, 提供了一定依据。另外, 从表 1 中对各关键变量的均值探究中, 本文发现, 政府在医疗信息、食品药品安全信息方面公开程度最高($M_{\text{医疗信息}} = 3.81$; $M_{\text{食品药品安全信息}} = 3.85$); 另一方面, 公众对中央政府的信任远超地方政府信任($M_{\text{中央政府信任}} = 4.44$; $M_{\text{地方政府信任}} = 3.81$)。那么, 关于如何提升地方政府信任, 维持中央政府高信任, 本文将在接下来的研究中, 进一步阐释。

Table 1. Descriptive and correlation analysis
表 1. 描述性与相关性分析

变量	EID	MID	EMPID	F&DID	GR	CGT	LGT
Sex	0.16	0.011	0.015	-0.007	0.016	-0.066**	0.029*
Age	-0.021	-0.061**	-0.047**	-0.060**	-0.059**	-0.024	-0.079**
Education	0.005	0.069**	0.031**	0.024	0.079**	0.071**	0.128**
Working	-0.027*	-0.023	-0.039**	-0.035**	-0.036**	-0.003	-0.006
Marriage	-0.017	-0.054**	-0.017	-0.044**	-0.042**	-0.060**	-0.069**
EID	1	0.478**	0.550**	0.564**	0.569**	0.249**	0.409**
MID		1	0.483**	0.491**	0.494**	0.280**	0.444**
EMPID			1	0.501**	0.599**	0.261**	0.438**
F&DID				1	0.524**	0.268**	0.406**
GR					1	0.274**	0.486**
CGT						1	0.515**
LGT							1
M	3.78	3.81	3.56	3.85	3.6	4.44	3.81
SD	1.05	1.02	1.15	1.01	1.15	0.84	1.16

*: $P < 0.05$; **: $P < 0.001$; 注: Sex(性别)、Age(年龄)、Education(受教育程度)、Working(工作状态)、Marriage(婚姻状态)、EID(教育信息公开)、MID(医疗信息公开)、EMPID(就业信息公开)、F&DID(食品药品安全信息公开)、GR(政府回应性)、CGT(中央政府信任)、LGT(地方政府信任)。

4.2. 中介效应检验

首先，我们通过因果逐步回归法，对本文提出的假设研究模型进行检验，具体结果如下图 2 所示。从图 2 中，我们可以分析：政府对各类信息的公开程度均能对政府回应性、中央政府信任产生显著正向影响作用($\beta_1 = 0.626$, $P < 0.001$; $\beta_2 = 0.555$, $P < 0.001$; $\beta_3 = 0.599$, $P < 0.001$; $\beta_4 = 0.595$, $P < 0.001$; $\beta_5 = 0.2$, $P < 0.001$; $\beta_6 = 0.227$, $P < 0.001$; $\beta_7 = 0.190$, $P < 0.001$; $\beta_8 = 0.221$, $P < 0.001$)，同时，政府回应性对中央政府信任也具有显著正向促进作用($\beta_{13} = 0.197$, $P < 0.001$)。而当我们把政府回应性与各类政府信息公开共同纳入回归方程中时，可以发现，各类政府信息公开对中央政府信任的影响作用明显下降，因此，我们可以合理推测，政府回应性在政府各类信息公开与中央政府信任之间具有部分中介作用[39]。

变量		GR				CGT								
		模型1	模型2	模型3	模型4	模型5	模型6	模型7	模型8	模型9	模型10	模型11	模型12	模型13
控制变量	Sex	0.045	0.048	0.04	0.071**	-0.105**	-0.107**	-0.107	-0.097**	-0.111**	-0.113**	-0.112**	-0.106**	-0.110**
	Age	-0.018	-0.01	0.002	0.013	0.029	0.033	0.035*	0.041*	0.031	0.035*	0.035*	0.039*	0.03
	Education	0.095**	0.059**	0.078**	0.096**	0.063	0.049**	0.058**	0.064**	0.050**	0.041	0.048**	0.051**	0.044**
	Working	-0.074**	-0.079**	-0.055*	-0.072**	0.01	0.012	0.016	0.013	0.02	0.022	0.023	0.022	0.019
	Marriage	-0.045	-0.024	-0.058*	-0.025	-0.074*	-0.062*	-0.078*	-0.065*	-0.067*	-0.059*	-0.070*	-0.061*	-0.069*
自变量	EID	0.626**				0.200**				0.113**				
	MID		0.555**				0.227**				0.155**			
	EMPID			0.599**				0.190**				0.112**		
	F&DID				0.595**				0.221**				0.143**	
中介变量	GR									0.139**	0.130**	0.130**	0.132**	0.197**
调整后R ²		0.331	0.247	0.363	0.28	0.072	0.086	0.077	0.081	0.096	0.11	0.098	0.104	0.083
ΔR^2		0.322	0.237	0.354	0.27	0.062	0.076	0.068	0.071	0.087	0.1	0.088	0.095	0.073
F		567.536**	376.251**	654.570**	445.773**	89.604**	108.254**	96.945**	101.350**	105.459**	122.008**	107.438**	115.242**	104.472**

Figure 2. Results of causal stepwise regression analysis
图 2. 因果逐步回归分析结果

其次，我们采用同样的方法考察政府回应性在政府信息公开与地方政府信任之间的中介作用。在上图 2 中我们已证得各类信息公开程度能显著正向影响政府回应性，因而在图 3 中，我们省略了对各类信息公开程度与政府回应性的影响分析，仅展示了政府信息公开对地方政府信任的影响作用以及政府回应性对地方政府信任的影响作用两方面。如图 3 所示，政府各类信息公开程度以及政府回应性均能显著正向影响地方政府信任，且这种影响效果比对中央政府的影响效果更强，同时，对比图 2 与图 3，我们可以发现，无论是对中央政府信任的促进作用，亦或是对地方政府信任的促进作用中，医疗信息公开与食品药品安全信息公开程度均显著高于其他类型信息公开的促进作用($\beta_6 = 0.227$, $P < 0.001$; $\beta_8 = 0.221$, $P < 0.001$; $\beta_2 = 0.496$, $P < 0.001$; $\beta_4 = 0.461$, $P < 0.001$)；另一方面，从模型 1~模型 8 中各自变量系数大小变化来看，在纳入政府回应性这一中介变量后，政府各类信息公开程度对地方政府信任的影响有了明显下降，根据 Baron 与 Kenny 两位学者的研究，我们可以认为此模型为部分中介模型[40]。

最后，我们运用 Mplus8 统计软件，通过 Bootstrap (5000)法对该模型进行稳健性检验[39]。检验结果如下图 4 所示，政府回应性在各条路径中均存在显著的中介作用。通过对各条路径的分析，我们发现，政府回应性在各类信息公开与地方政府信任之间的中介作用是显著大于各类信息公开与中央政府信任之间的中介作用。其中，政府回应性在教育信息公开与地方政府信任之间的中介效应量显著高于在其他路径中的中介效应量，其中中介效应量为 0.226，占总效应的 50.3%。其次，是在食品药品安全信息公开与地方政府信任之间的中介效应量，其中中介效应量为 0.218，占总效应的 48.2%。上述结果表明，在更换研究方法后，政府回应性的中介作用依然成立。

变量		LGT								
		模型1	模型2	模型3	模型4	模型5	模型6	模型7	模型8	模型9
控制变量	Sex	0.084**	0.081*	0.08*	0.102**	0.067*	0.064*	0.066*	0.076*	0.070*
	Age	-0.02	-0.011	-0.005	0.005	-0.014	-0.007	-0.006	0	-0.015
	Education	0.156**	0.124**	0.144**	0.157**	0.122**	0.104**	0.117**	0.122**	0.110**
	Working	-0.026	-0.022	-0.012	-0.022	0.001	0.005	0.007	0.005	-0.002
	Marriage	-0.089*	-0.065*	-0.098*	-0.072*	-0.073*	-0.057	-0.079*	-0.063*	-0.076*
自变量	EID	0.450**				0.222**				
	MID		0.496**				0.302**			
	EMPID			0.437**				0.233**		
	F&DID				0.461**				0.241**	
中介变量	GR					0.364**	0.349**	0.340**	0.369**	0.479**
调整后R ²		0.184	0.208	0.207	0.18	0.273	0.299	0.28	0.278	0.246
ΔR ²		0.165	0.189	0.187	0.161	0.253	0.279	0.26	0.258	0.226
F		260.209**	301.862**	299.434**	253.087**	369.187**	419.709**	382.605**	378.448**	374.119**

*: P<0.05; **: P<0.001

Figure 3. Results of causal stepwise regression analysis
图 3. 因果逐步回归分析结果

路径	中介效应量	BootSE	BootLLCI	BootULCI
教育信息公开→政府回应性→中央政府信任	0.085	0.008	0.07	0.101
医疗信息公开→政府回应性→中央政府信任	0.071	0.006	0.058	0.084
就业信息公开→政府回应性→中央政府信任	0.077	0.007	0.063	0.091
食品药品安全信息公开→政府回应性→中央政府信任	0.078	0.007	0.064	0.092
教育信息公开→政府回应性→地方政府信任	0.226	0.01	0.206	0.247
医疗信息公开→政府回应性→地方政府信任	0.191	0.009	0.174	0.21
就业信息公开→政府回应性→地方政府信任	0.202	0.01	0.183	0.223
食品药品安全信息公开→政府回应性→地方政府信任	0.218	0.01	0.198	0.238

Figure 4. Results of robustness test analysis
图 4. 稳健性检验分析结果

5. 讨论与总结

5.1. 结果讨论

本文基于“政府行为－公民体验”政民互动视角、服务型政府理论，通过 CSS2023 数据库(N=6878)，探讨了政府信息公开各类信息的程度对政府信任的影响机制，并检验了政府回应性在其中的中介作用。实证研究发现以下内容。

政府在民生领域中，有关医疗信息、食品药品安全信息的公开程度最高。在我国，政府作为唯一合法公权力主体，其对外公开的信息具有一定的权威性和较高的可信度。在服务型政府理论框架下，政府应当服务于公民，为公民提供其所需的信息是政府职能之一。近些年来，随着我国生活水平的不断提高，人们愈发关注健康问题，这要求政府应更加重视与公民健康息息相关的领域，不仅要保障公民“吃饱穿暖”，更要保障公民“吃的放心、用的安心”。政府对健康领域的信息公开程度的加深，不仅是当下公民的深切感受，更是政府作为信息服务提供者的应尽之责。

公众对中央政府的信任感远高于对地方政府的信任感。从纵向上看，政府职责的原则性是自上而下以一以贯之的，然而，在基层实际执行中会存在不同的差异性。中央政府与地方政府的区别在于，中央政

府把握着党和国家大政方针方向,而地方政府则在于落地、执行方针政策[41]。由于原则性的相同,公民对党和政府机关单位的信任感均高于平均标准。然而,在政策执行过程中,地方政府更偏好从与自身考核绩效相关内容入手,而对其他方面内容忽视乃至不作为[42],这导致了公民对中央政府的信任感与对地方政府的信任感呈现显著不同的差异。

政府信息公开各类型信息均能有效促进公民政府信任提升,其中,医疗信息公开与食品药品安全信息公开对中央或地方政府信任的促进效用较强。这一研究发现也与上文中对政府对健康类型信息的公开程度的加大这一研究发现相符合。在服务型政府理论框架下,政府为满足公众对健康的需求,加大了对医疗类型信息与食品药品安全类型信息的公开程度,而这一举动也无疑为各层级政府赢得了公众的支持与信任。公开健康类型信息对各层级政府信任的促进效用中,对地方政府信任的促进效用影响值是最高的。因此,对于地方政府而言,为进一步巩固并扩大公民对政府的信任感,应继续维持乃至提高健康类型信息的公开程度。

政府回应性在政府信息公开对政府信任的影响关系中起部分中介作用,其中,教育信息公开与地方政府信任的关系间以及食品药品安全信息公开与地方政府信任的关系间的中介效应量较高。食品药品安全信息公开不仅能直接对地方政府信任产生促进作用,也能通过政府回应性产生促进作用,这表明,在政府公开食品药品安全信息时,政府的回应机制也充分发挥了效用,政府回应的关键就在于针对公民需求进行回应[26],因而,政府一方面应做好信息公开工作,不断完善、扩大公开程度;另一方面,政府也要持续建设、完善回应机制,及时、主动了解公众需求,并进行针对性回应,这对促进公众的政府信任具有重要意义。

5.2. 实践启示

本研究为推动国家治理能力、治理体系现代化发展与促进公众民主参与提供了如下启示。

充分利用先进技术手段与多元化平台。政府应加强官方网站建设,优化网站布局和功能,提高信息检索的便捷性,确保网站信息及时更新。充分利用社交媒体平台,如微博、微信公众号等,积极主动与公众互动交流,及时回应公众需求。另一方面,通过设立专业政务信息公开查询点,如在图书馆、社区服务中心等人员密集场所,提供政务信息查询设备和服务,方便公众随时查阅政务信息,了解政府当前状况。政务信息的公开,一方面能是公众更好的了解最新政府信息的机会与渠道,另一方面,公众能够通过公开的信息了解热点问题的解决,自身需求有无被政府所听见,这拉近了政府与公民之间的关系,良好互动能够促使公众更加信任政府。

注重公民体验,强化协同治理观念,设立专门的政府回应部门,负责收集、处理和反馈公众的意见和诉求。应快速响应、协调各方资源,确保公众的问题能够得到及时有效的解决,政府要从简单给予公众回应转变为不仅要积极、及时给予公众回应,更应让回应“看得见,摸得着”。将政府回应与政务信息相挂钩,政务信息的公开,能促进公众对政府回应力评价的提升,唯有当公众切身感受到自身需求被政府所重视,才能有效促进公众对政府的信任感提升。

坚持以创造公共价值为核心目标,建立有效政、社、民三方沟通机制,促进多元主体共同参与社会治理,以公共价值理念指导民生三感的提升。在提升获得感方面,积极推动政府职能转型,树立创造公共价值的目标理念,将公共服务供给与公共价值理念相结合,优质的公共服务应满足便民、利民的要求,例如从民生领域入手,加大对教育、医疗等领域的投入,确保公共服务的公平的惠及每一位公民,有助于增进公众生活满意度。在提高幸福感方面,从社会角度出发,应当鼓励公民、企业等社会主体共同参与进公共价值创造中,形成政府、市场、社会共同参与的多元化格局。公众的民主参与,能有效推进政府的民主化进程,一方面,公民参与公共事务决策,有助于其主人翁意识的建立与强化;另一方面,政

府听取公民意见,也能使政府决策更科学、民主,更符合公众需求,促进公众幸福感的提升。在促进安全感提高方面,结合公共价值理论对社会公平正义的强调,政府应致力于构建和谐、稳定、公平的社会环境,而这离不开一个有力的、完善的法律规范体系,政府要坚持贯彻有法必依、违法必究、执法必严,让公民切实感受到法律的威严与公正,这有助于增强公民在生活中的安全感。

5.3. 不足与展望

本文是基于“政府行为-公民体验”政民互动视角中,聚焦于公民体验一侧,对“政务信息公开与政府信任”关系间的一次有益探索,但也存在些许不足,这为往后的研究弥留了可进一步探索的空间。

在变量测量方面,由于研究数据是主要来自中国社会状况综合调查,受限于调查问卷,测量题项选择上较为笼统,仅进行了简单测量,未来可以在此基础上,采用更客观的指标来衡量各变量,并采用多维度量表进行测量,以提高测量的信度和效度。

在研究数据方面,受限于数据来源主要为中国社会状况综合调查 2023 年数据库,本次研究所采用的是截面数据,截面数据虽然能反映某一时间节点上各数据的现实状况,但由于其缺乏前后动态变化的信息,导致了其在针对因果关系的顺序研究上及因果关系的稳定性方面的讨论中,稍显无力,难以作出更深入的判断与验证。因此,建议在后续研究中,结合追踪数据进行进一步讨论分析。

在研究方法方面,本研究通过构建带调节的中介模型,探究了政务信息公开与政府信任之间的关系。但仅采用量化研究的方式较为单一,一方面,公民体验是公民的主观判断,难以通过量化进行完全准确的测量;另一方面,本研究控制变量主要选择了人口统计学变量,而对于公民的社会经济地位、人际关系等社会环境变量未纳入模型中,且同样难以准确测量。因而,在未来研究中,建议采取访谈、观察、案例研究等定性方法,深入了解公民的主观体验、对政府的信赖程度、对政府的中肯评价以及人际关系、社会地位等复杂细节,从而更深入地对政府信任的影响因素进行剖析。

参考文献

- [1] 中国共产党中央委员会. 决胜全面建成小康社会夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利: 在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[R]. 北京: 人民出版社, 2017.
- [2] 中国共产党中央委员会. 高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗: 在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[R]. 北京: 人民出版社, 2022.
- [3] 谢文俊. 政府治理绩效如何影响农民工对政府的信任——公平感的中介作用和传统政治观念的调节作用[J]. 统计与管理, 2024, 39(3): 102-110.
- [4] 宁晶, 宋泰彤, 严洁. 数字乡村建设能提高农村居民的政府信任吗?——基于世界价值观调查的实证研究[J]. 岳麓公共治理, 2024, 3(3): 37-49.
- [5] Li, Y. and Shang, H. (2023) How Does e-Government Use Affect Citizens' Trust in Government? Empirical Evidence from China. *Information & Management*, **60**, Article ID: 103844. <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103844>
- [6] 旭红. 公众期望、质量感知与数字政务服务满意度测评——基于 J 省 N 市的实证调查分析[J]. 电子政务, 2024(7): 2-16.
- [7] 翟晓祯, 梅赐琪. 运动式治理能否带来持续性的公众参与?——以中央生态环保督察中的公众参与为例[J]. 公共管理与政策评论, 2024, 13(5): 62-81.
- [8] 郑建君, 高妍春. 政府回应性、政治支持与政治参与的影响关系——基于济世兴邦政治价值观的调节分析[J]. 厦门大学学报(哲学社会科学版), 2024, 74(2): 37-48.
- [9] 张康之. 限制政府规模的理念[J]. 人文杂志, 2001(3): 55-60.
- [10] 晏晓娟. 政府回应机制的创新: 从回应性到回应力[J]. 重庆社会科学, 2015(4): 13-17.
- [11] Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S. and Camerer, C. (1998) Not So Different after All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, **23**, 393-404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>
- [12] Fukuyama, F. (1996) *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. Simon and Schuster.

- [13] Resnik, D.B. (2010) Scientific Research and the Public Trust. *Science and Engineering Ethics*, 17, 399-409. <https://doi.org/10.1007/s11948-010-9210-x>
- [14] Rothstein, B. (2011). The Quality of Government: Corruption, Social Trust, and Inequality in International Perspective. University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226729589.001.0001>
- [15] Putnam, R.D. (1994) Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. Princeton University Press.
- [16] 郑建君, 孙瑞佳, 马瑾霏. 个体公平感如何影响政治参与意愿——基于政治信任的分析[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2023, 38(6): 123-134.
- [17] 郑建君, 高敬雯. 公众美好生活感知对政府权威的影响——基于政府信任的分析[J]. 国家现代化建设研究, 2024, 3(4): 133-148.
- [18] 姜艳. 公众使用社交媒体、政府透明度与政府信任——基于网民社会意识调查的实证研究[J]. 社会科学家, 2023(7): 127-133.
- [19] 杰克, 西特林, 周朗生. 政府信任的政治重要性[J]. 国外理论动态, 2012(10): 29-42.
- [20] 郑姗姗, 王浦劬. 公众安全感与政府信任的结构性相关关系实证研究[J]. 中国行政管理, 2022(9): 117-125.
- [21] 王翔, 白劼. 公民参与的数字化“回声”: 信息公开如何塑造意见表达[J]. 公共管理与政策评论, 2024, 13(4): 11-23.
- [22] 董新宇, 鞠逸飞. 政务公开对基层公共服务质量的影响路径研究——以人民调解为例[J]. 管理现代化, 2022, 42(2): 133-139.
- [23] 刘特, 郑跃平, 杨学敏. 公共部门中的算法透明能否影响公众信任?——基于一项调查实验[J]. 电子政务, 2024(8): 13-28.
- [24] 何文盛, 何忍星. 数据呈现方式、公众参与和政府信任: 一项调查实验[J]. 公共管理与政策评论, 2023, 12(6): 17-30.
- [25] 樊博, 李晶晶. 算法透明何以提升公众的政府信任? [J]. 公共行政评论, 2024, 17(1): 4-24+196.
- [26] 李晓倩, 刘小雨, 戴乐融. 公众友好型政府信息公开: 理论构建与实证检验[J]. 公共管理评论, 2023, 5(3): 57-83.
- [27] 段尧清, 易明. 中国特色政府信息公开与数据开放关联性分析[J]. 人民论坛·学术前沿, 2024(6): 94-107.
- [28] 王翔. 迈向数字法治政府: 开放政府视角下的公民法治满意度[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2024, 26(5): 66-77.
- [29] 张楠迪扬, 郑旭扬, 赵乾翔. 政府回应性: 作为日常治理的“全回应”模式——基于 LDA 主题建模的地方政务服务“接诉即办”实证分析[J]. 中国行政管理, 2023(3): 68-78.
- [30] 张志泽. 回应性、公信力与政府过程: 政府舆情公关的理论图景[J]. 中共天津市委党校学报, 2014(5): 106-112.
- [31] 李雪松, 王健. 政府信息公开促进服务型政府建设的作用机制与边界条件[J]. 深圳大学学报(人文社会科学版), 2024, 41(2): 97-109.
- [32] 唐贤兴, 余亚梅. 正确认识处理基层治理中的若干重要问题——以提升政府回应性为中心[J]. 国家治理, 2024(10): 68-72.
- [33] 马小杰, 甘开鹏. 公共服务满意度对社会治理绩效的影响研究——基于政府回应的调节作用[J]. 学术探索, 2023(1): 103-110.
- [34] Cui, Y. (2020) Research on Public's Social Participation and the Mechanism of Participation Motivation. *Journal of Huazhong University of Science and Technology (Social Science Edition)*, 34, 9-17.
- [35] Tolbert, C.J. and Mossberger, K. (2006) The Effects of e-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66, 354-369. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>
- [36] 李斌, 孙雪, 方隼. 我国公众互联网使用对县级政府公信力的影响研究——基于 CSS 2021 数据的分析[J]. 重庆理工大学学报(社会科学), 2025, 39(2): 158-177.
- [37] 芮丽璇, 南德庆. 政治效能感对青年政治参与行为的影响——基于 CSS2021 数据的实证分析[J]. 楚雄师范学院学报, 2024, 39(4): 68-78.
- [38] 候为刚. 媒体使用与公众安全感研究[J]. 情报杂志, 2022, 41(5): 78-85+98.
- [39] 郑建君, 罗晶晶, 刘静. 政府职能转变如何提升公众对政府的信任——基于公共服务参与和满意度的分析[J]. 北京理工大学学报(社会科学版), 2023, 25(4): 151-158.
- [40] Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986) The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- [41] 黄洪凯, 周振超. 差序同构: 中国政府纵向职责体系的结构形态[J]. 上海行政学院学报, 2024, 25(5): 30-42.
- [42] 汤瑜, 刘哲, 王子瑜. 异质性社会反馈、差序回应与政府环境治理[J]. 公共管理与政策评论, 2024, 13(3): 38-53.