

电子政务使用提升政府信任:是否可能与何以可为

薛天山

【摘要】 一直以来,电子政务的使用和推广被认为是提升社会公众政府信任水平的有效途径,但对于这两者之间的具体作用机制却缺乏清晰的描述和解释。本文着重研究了电子政务对政府信任的影响,并探讨两者作用过程中公众参与的中介作用及政治效能感的调节作用机制。通过对2629份问卷调查数据的分析,发现电子政务的使用正向影响社会公众的参与水平,而社会公众的参与对其政府信任水平的提升发挥积极的作用。电子政务使用对政府信任的正向形塑效应正逐渐显现;电子政务使用对政府信任的提升作用部分归因于公众参与度的增加;就公众参与对政府信任的正向影响作用而言,政治效能感具有放大效应。

【关键词】 电子政务;公众参与;政府信任;政治效能感

一、引言

在基本公共服务领域,信息与通讯技术已经得到广泛应用,越来越多的政府资讯和服务可以在网上获得,政府机构利用互联网为社会公众提供资讯和交易服务被统称为电子政务(E-Government)。^①在当前的社会治理实践中,电子政务的重要性越来越受到关注。从政策层面来看,电子政务已经被纳入社会治理新格局的表述当中;从实践层面来看,各地方政府都极力促进电子政务的推广使用。对于社会公众来说,电子政务可以提供更及时的信息,更便捷的服务,更顺畅的参与表达渠道;对于政府来说,电子政务正在成为政府和公众沟通与互动的重要渠道,有利于提升公众对政府的心理认同与信任水平。

一般认为,社会公众对政府的信任状况不仅与政府的合法性有关,还会影响政府的政策效率。^②提升公众对政府的信任水平已经成为政府社会治理的重要目标,而电子政务则被认为是提升政府信

薛天山,社会学博士,南京师范大学金陵女子学院副教授(南京210097)。本文系国家社会科学基金项目“互联网时代政府信任与公民表达研究”(17BSH148)的阶段性研究成果。

①V. Venkatesh, J. Y. L. Thong & F. K. Y. Chan, et al., “Managing citizens’ uncertainty in e-government services: The mediating and moderating roles of transparency and trust”, *Information Systems Research*, Vol. 27, No. 1, 2016, pp. 87 – 111.

②O. H. Fjeldstad, “What’s trust got to do with it? Non-payment of service charges in local authorities in South Africa”, *Journal of Modern African Studies*, Vol. 42, No. 4, 2004, pp. 539 – 562.

任水平的有效途径,电子政务可以通过改善公众与政府的互动、增强公众对政府回应的感知来增加公众对政府的心理认同。因此,研究电子政务使用能否提升公众的政府信任水平,并在此基础上探索其中的作用机制就显得极为重要了。

二、文献综述

(一) 政府信任的主导解释理论:制度绩效论与社会资本论

作为政治信任的一个重要维度,政府信任指公众对政府或政治系统的行为及行为结果与期望相符的信心和信念。^①就政府信任的发生机制而言,从20世纪60年代政府信任研究兴起以来,逐步衍生出两种主导的解释理论:制度绩效论与社会资本论。

制度绩效论认为,政府信任源自于公众对政府治理表现或制度绩效的认知和理性评估。^②政府的被信任水平不仅取决于诸如经济增长、就业、贫困、政府透明度等客观的制度绩效,还取决于诸如公众对公共服务的满意度、政治效能感、政府腐败带来的不公平感等主观感受。但无论是强调客观的制度绩效还是强调主观的绩效感受对政府信任的影响,制度绩效论都强调了政府信任的内生性,强调政府信任来源于政府系统自身的运行结果,社会公众信任或不信任政府的选择均是基于理性的计算。

社会资本论则强调制度绩效是政府信任的结果,而非原因,即社会公众的政府信任水平影响制度绩效,而不是制度绩效影响政府信任水平,政府信任源自于社会资本。帕特南将社会资本定义为社会公众自愿参与的民间社会网络及这一过程中所包含的信任与规范,认为那些更信任一般他人、更愿意参与公共事务、拥有更多互动网络的人,更有可能与政府建立良好的关系,更倾向于信任政府。^③社会资本论认为在社会资本建构比较好的环境中,人们参与公共事务的意愿较强,而公共参与的增加又促进了人们之间的合作互助,交往的增加有利于建立人与人之间的信任关系,社会信任的溢出效应会提升社会个体的政府信任水平。简言之,政府信任源自于公众参与所带来的社会信任,政府信任是社会信任的衍生物。

相较而言,制度绩效论关注被信任者——政府的绩效表现对社会公众信任的影响;而社会资本论则强调社会文化背景及信任者——社会公众日常生活的重要性。两种解释理论相互竞争,一种观点认为制度绩效论更具解释力,而另一种观点则认为虽然制度绩效对政府信任的影响直接而迅速,但从长远来看,社会资本对政府信任的影响是持续且深远的,因而社会资本论更具理论上的解释力。但近期的相关本土研究基本都认同两者是互补而非互斥的关系,两种相异解释路径的存在并不意味着理论上的对立。^④如胡荣等对厦门市的调查分析发现,无论是制度绩效还是社会资本对城市居民的政府信任度提升均存在正向的促进作用。^⑤基于此,本文尝试将两种理论结合起来探讨电子政务使用对政府信任的作用机制,以求增加研究的解释力。

^①M. J. Hetherington, "The political relevance of political trust", *American Political Science Review*, Vol. 92, No. 4, 1998, pp. 791 - 808.

^②M. William & R. Richard, "What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies", *Comparative Political Studies*, Vol. 34, No. 1, 2001, pp. 30 - 62.

^③[美]罗伯特·D. 帕特南:《使民主运转起来》,王列、赖海榕译,南昌:江西人民出版社,2001年,第94—134页。

^④罗家德、帅满、杨鲲鹏:《“央强地弱”政府信任格局的社会学分析——基于汶川震后三期追踪数据》,《中国社会科学》2017年第2期。

^⑤胡荣、胡康、温莹莹:《社会资本、政府绩效与城市居民对政府的信任》,《社会学研究》2011年第1期。

（二）电子政务使用对政府信任的作用机制：参与式政府路径与企业式政府路径

电子政务作为一种崭新的社会治理方式,最初被当作一种缓解政府信任危机的解决方案提出来,以期利用信息和通信技术,提供更好更方便的服务,并凭借其新颖完善的沟通渠道,缩小信息距离,让政府更开放透明,帮助恢复公众对政府的信任。^① 改善公众与政府之间的关系通常被设定为电子政务的重要目标。^②

就电子政务使用对政府信任的作用机制而言,特尔伯特和莫斯伯格(Tolbert & Mossberger)借助托马斯(Thomas)的分析框架^③,提出了电子政务对政府信任的两种作用路径:参与式政府路径(The Participatory Approach)和企业式政府路径(The Entrepreneurial Approach)。^④

参与式政府路径强调电子政务可以通过促进公众的参与提升社会公众的政府信任水平。电子政务平台提供了一种全新的、便捷的参与渠道,电子与信息技术的使用不仅仅使社会公众可以更快地接收到各种信息,更重要的是其分享性和互动性增加了社会公众参与公共事务的可能。参与渠道的缺乏常常是公众对政府不满的一个重要原因。^⑤ 电子政务的推广使用,可以有效改善政府与公众的互动交流,促进公众参与政策讨论和政府的监督管理,进而增强社会公众对政府的认同和支持。

企业式政府路径强调政府可以借助电子政务这一公共关系管理平台,仿效私营企业,打造一个受公众驱动、以服务为导向的公共服务体系。其核心在于提高公共服务的效率与效果,并利用电子政务的便捷性与高回应性增强社会公众对政府制度绩效提升的直接感知,进而提升社会公众的政府信任水平。奥斯本和盖布勒认为,公共管理部门可以借鉴私营企业的顾客管理方式来处理政府与公众的关系,以克服政府官僚体制的僵化、低效、迟缓等问题。^⑥ 电子政务的推广使用顺应了新公共管理运动中企业式政府改造的主题,因此被称之为企业式政府路径。

进一步考察特尔伯特和莫斯伯格提出的“参与式政府路径”和“企业式政府路径”,“参与式政府路径”本质上依然是从社会资本论的角度强调公众参与对政府信任的影响作用;而“企业式政府路径”则是从制度绩效论的角度,强调政府绩效或公众的绩效感知对政府信任的重要性。因此,本研究沿着既有理论脉络,尝试将两种理论路径结合起来,在探讨电子政务使用对政府信任的影响作用时,同时引入社会资本要素——公众参与和制度绩效变量——政治效能感,探索两者交互在一起如何影响公众的政府信任水平。

三、分析框架与研究假设

（一）电子政务使用、公众参与和政府信任

促进社会公众的参与合作是政府社会治理改革的目标,而电子政务的推广使用则被认为是实现

①E. W. Welch, C. C. Hinnant & M. J. Moon, “Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 15, No. 3, 2005, pp. 371 – 391.

②K. Mossberger, Y. Wu & J. Crawford, “Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U. S. Cities”, *Government Information Quarterly*, Vol. 30, No. 4, 2013, pp. 351 – 358.

③Thomas 提出了两种政府信任的建构机制:基于过程的信任机制和基于制度的信任机制。基于过程的政府信任来源于交往与互动经验的积累,社会公众的参与程度对其信任选择至关重要;而基于制度的政府信任是建立在非个人化的规则、规范和制度基础之上,基于社会公众对制度的感知判断,符合公众期待的制度行为可以有效提升政府的形象或声誉,反之则可能降低社会公众对政府的认同度和信任度。参见 C. W. Thomas, “Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees”, *Administration & Society*, Vol. 30, No. 5, 1998, pp. 166 – 193.

④C. J. Tolbert & K. Mossberger, “The effects of e-government on trust and confidence in government”, *Public Administration Review*, Vol. 66, No. 3, 2006, pp. 354 – 369.

⑤J. R. Hibbing & E. Theiss-Morse, “Process preferences and American politics: What the people want government to be”, *American Political Science Review*, Vol. 95, No. 1, 2001, pp. 145 – 153.

⑥[美]戴维·奥斯本、特德·盖布勒:《改革政府》,周敦仁等译,上海:上海译文出版社,2006年,第234—250页。

这一目标的有效方式。一般来说,公众参与是指旨在识别和解决公众关注的事务而发生的个人或集体行动形式,而电子政务则赋予了公众新的团结和参与方式。^① 影响公众参与的因素众多,但从资源依赖的角度来说,社会与政治的参与需要依赖一些资源,资源多的社会公众更倾向于选择参与,而缺少资源的社会公众则更倾向于选择不参与。^② 根据维森特和诺沃(Vicente & Novo)的观点,资源大体可分为四类:个人资源、政治态度和兴趣、社会网络和制度环境。^③ 从个人资源的角度来看,任何公共参与行为都需要依赖参与者动用金钱或时间等方面的个人资源,只有那些拥有足够资源的社会个体才能负担得起相应的参与成本,而电子政务系统所提供的参与平台可以极大地降低公众参与的人力、物力和时间等成本;从政治态度和兴趣的角度来看,基于互联网技术的电子政务参与平台,其便捷性、及时性和互动性等特性可以极大地激发公众的参与兴趣和热情;^④ 从社会网络的角度看,社会网络对于动员公众参与可以发挥积极作用。^⑤ 与传统政务方式相比,电子政务系统的存在使得社会公众不仅仅是信息的被动接受者,而且可以通过在线平台传播信息来鼓励他人参与,其动员能力和社会网络建构能力远超传统方式;从制度环境的角度来看,制度特征不仅影响个人的政府信任水平和政府满意度,还影响着他们的参与动机,而电子政务建构了一种全新的促进参与的制度与政治环境。^⑥ 概而言之,电子政务使用降低了公众参与的成本,激发了参与的热情,提升了参与动员的能力,优化了公众参与的政治与制度环境,是一种强调参与性的政府治理模式。因此,提出如下假设。

假设1:电子政务的使用可以有效提升公众参与度。

社会公众参与公共事务的管理,是政府实现“善治”的必要条件。社会公众的参与不仅可以培养团结和合作的公共精神,还可以增进利益表达和利益集结,客观上促进政府绩效的提升,进而提升社会公众对政府的信任度。米切尔(Mitchell)指出,社会公众参与公共事务可以提高其对政府系统的满意度,并进而提升其对政府的信心。^⑦ 社会公众广泛参与公共事务客观上可以发挥监督作用,可以督促政府机构及其行政工作人员提高工作效率以增加公众的满意度。同时,公众的参与行为可以使政府部门更清晰地确定其政策期待,进而制定出更反映公众需求的、更符合公众偏好的公共政策,这些都可以有效提升公众的政府信任水平。毛万磊和朱春奎研究了电子政务背景下参与互动和政府回应对政府信任的影响,发现参与互动和政府回应对城市居民的政府信任度具有显著的正向影响作用,因此他们认为优化电子化的参与互动和政府回应过程,提升公众对政府的认同度将是政府工作的重要目标。^⑧ 基于以上分析,提出如下假设。

假设2:公众参与正向影响公众的政府信任水平。

①F. M. Go, R. M. Lee & A. P. Russo, “E-heritage in the globalizing society: Enabling cross cultural engagement through ICT”, *Information Technology and Tourism*, Vol. 6, No. 1, 2003, pp. 55 – 68.

②S. Verba, K. L. Schlozman & H. Brady, *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*, Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1995, p. 38.

③M. R. Vicente & A. Novo, “An empirical analysis of e-participation: The role of social networks and e-government over citizens’ online engagement”, *Government Information Quarterly*, Vol. 31, No. 3, 2014, pp. 379 – 387.

④K. Armingeon, “Political participation and associational involvement”, in J. Van Deth, J. Montero & A. Westholm (eds.), *Citizenship and Involvement in European Democracies: A Comparative Analysis*, London and New York: Routledge, 2007, pp. 358 – 383.

⑤K. Golshtein & T. Ridout, “The politics of participation: Mobilization and turnout over time”, *Political Behaviour*, Vol. 24, No. 1, 2002, pp. 3 – 29.

⑥M. Freitag & M. Bühlmann, “Crafting trust: The role of political institutions in a comparative perspective”, *Comparative Political Studies*, Vol. 42, No. 12, 2009, pp. 1537 – 1566.

⑦S. A. Mitchell, “Trust, efficacy and modes of political participation: A study of Costa Rican peasants”, *British Journal of Political Science*, Vol. 10, No. 1, 1980, pp. 75 – 98.

⑧毛万磊、朱春奎:《电子化政民互动对城市公众政府信任的影响机理研究》,《南京大学学报》(哲学·人文科学·社会科学)2019年第3期。

电子政务不仅为社会公众提供了一个低成本的、便捷的参与渠道,还能有效促进公众的参与意识和热情的提升,而公众的参与对政府信任度的提升有着不可忽视的积极作用。简言之,电子政务通过影响社会公众的参与,进而影响到公众对政府的信任水平。特尔伯特和莫斯伯格指出,电子政务使用可以通过改善与公众的互动和对响应能力的感知来增加公众对政府的信任,增加公众参与是电子政务影响政府信任过程中的一个关键变量。^① 因此,提出如下假设。

假设 3: 公众参与中介电子政务使用与政府信任之间的关系。

(二) 公众参与、政治效能感与政府信任

政治效能感意指个人参与确实或可能对政府行为产生影响的感觉,它既是对政府制度绩效的主观感受,也是个体对参与公共事务的能力所持有的信心体验。^② 政治效能感常被区分为内在效能感和外在效能感两个维度,前者反映个人对参与公共事务的能力所持有的信心,而后者则强调了个体对政府体系对公众需求的响应能力的信念,反映了对系统反应能力的信心。^③ 以往的研究表明,政治效能感低的公众往往自我认知参与能力低,认为政府不会回应自己的需求,自己的行为不会对政府产生多大影响,因此对政府缺乏信心。相较之下,政治效能高的公众往往认为他们的参与行为可以获得政府的回应,可以改变政府决策,因而更倾向于信任政府。^④

政治效能感和公众参与存在密切的关系。芬克尔(Finkel)的研究发现,政治效能感会刺激个人参与公共审议等政治活动。^⑤ 裴志军等人对中国农村的调查分析发现,无论是内在效能感还是外在效能感的增强都对民众的公共事务参与存在正向的促进作用。^⑥ 具有较高政治效能感的社会公众,更倾向于参与各种公共事务,在参与过程中也会有较为积极的表现,而政治效能感较低的公众则表现出更多的政治冷漠和退缩倾向。

社会公众的参与水平会影响其对政府的信任度,但这种影响并非对所有个体存在同等效果。具有较高政治效能感的公众对自身参与能力及政府回应性更有信心,因此会促使公众更积极地参与公共事务,进而增进政府信任;反之,当社会个体的政治效能感较低时,会自我感知参与能力低,获得政府回应的可能性小,则会消减其参与热情,此种情境下,公众参与对政府信任的正向影响作用会受到削弱。简言之,社会个体的政治效能感会影响公众参与对政府信任的作用效应。基于以上分析讨论,提出如下假设。

假设 4: 社会公众的政治效能感调节公众参与和政府信任之间的关系。

基于上述研究假设,本研究框架如图 1 所示:

①C. J. Tolbert & K. Mossberger, "The effects of e-government on trust and confidence in government", *Public Administration Review*, Vol. 66, No. 3, 2006, pp. 354 - 369.

②R. G. Niemi, S. C. Craig & F. Mattei, "Measuring internal political in the 1988 national election study", *American Political Science Review*, Vol. 85, No. 4, 1991, pp. 1407 - 1413.

③R. Hu, Y. Sun & Y. Wu, "Chinese trust in the police: The impact of political efficacy and participation", *Social Science Quarterly*, Vol. 96, No. 4, 2015, pp. 1012 - 1026.

④J. Wright, "Does acquiescence bias the index of political efficacy?", *Public Opinion Quarterly*, Vol. 39, No. 2, 1975, pp. 219 - 226.

⑤S. E. Finkel, "Reciprocal effects of participation and political efficacy: A panel analysis", *American Journal of Political Science*, Vol. 29, No. 4, 1985, pp. 891 - 913.

⑥Z. Pei, Y. Pan & M. Skitmore, "Political efficacy, social network and involvement in public deliberation in rural China", *Social Indicators Research*, Vol. 139, No. 2, 2018, pp. 453 - 471.

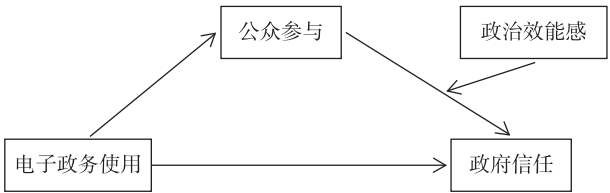


图 1 本研究理论框架模型

四、数据收集与变量测量

(一) 数据与样本

本研究采用《互联网时代政府信任与公民表达研究》项目组于 2020 年 6—9 月进行的问卷调查数据。本次问卷调查采用多阶段抽样法,首先在东部、中部和西部地区进行一级抽样,各抽取两个省份;随后,在这 6 个省各抽取 4 个地级市,共抽取 24 个地级市。最后,抽取地级市中的区或县,并在对应区或县进行随机抽样,对当地居住满一年、年满 18 周岁的城乡居民进行入户调查,共发放问卷 3000 份,回收问卷后剔除其中的一些无效问卷,最终保留有效问卷 2629 份。样本的基本情况详见表 1。

表 1 样本的基本特征

特征	选项	有效样本数(N%)	特征	选项	有效样本数(N%)
性别	男	1409(53.6%)	年龄	20 岁及以下	237(9.0%)
	女	1220(46.4%)		21—30 岁	787(29.9%)
受教育程度	小学及以下	329(12.5%)		31—40 岁	603(22.9%)
	初中	617(23.5%)		41—50 岁	604(23.0%)
	高中或技校	684(26.0%)		51—60 岁	289(11.0%)
	大专及本科	927(35.3%)		61 岁及以上	109(4.1%)
	研究生	72(2.7%)	收入	无收入	225(8.6%)
户籍	城镇	1189(45.2%)		2000 元以下	417(15.9%)
	农村	1440(54.8%)		2001—4000 元	800(30.4%)
婚姻状态	未婚	849(32.3%)		4001—6000 元	557(21.2%)
	已婚(有配偶)	1600(60.9%)		6001—8000 元	367(14.0%)
	离婚(或丧偶)	180(6.8%)		8001—10000 元	157(6.0%)
宗教信仰	有	252(9.6%)		10001—12000 元	58(2.2%)
	无	2377(90.4%)		12001 元及以上	48(1.8%)

(二) 变量与测量

1. 被解释变量

政府信任是本研究的因变量。本研究借鉴麦克奈特(McKnightet)等^①编制的政府信任量表,该量表将政府信任区分为三个维度:政府能力信任、政府仁善信任和政府正直信任,共 13 道题。例题如“一般来说,政府的工作效率很高”,所有题均采用 5 分制计分方法,得分越高,表明社会公众的政府信任度越高。

2. 解释变量

电子政务使用:本研究使用韦尔奇和希南特(Welch & Hinnant)^②开发的电子政务使用量表,该量

^①D. H. McKnight, V. Choudhury & C. Kacmar, “Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology”, *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 3, 2002, pp. 334 – 359.

^②E. W. Welch & C. C. Hinnant, “Internet use, transparency, and interactivity effects on trust in government”, in *Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, Big Island, HI, USA, 6 – 9 January, 2003.

表共8道题。例题如“本地电子政府服务在任何时候都很容易进行”,量表采用5点计分方法,每道题均采用“完全不符合”“不太符合”“不清楚”“比较符合”和“完全符合”,并按序分别计1—5分,将得分加总取均值,最终得分越高,表明其电子政务系统使用越频繁。

公众参与:借鉴基姆(Kim)^①编制的量表,共计4道题,例题如“给媒体写信或打电话反映自己的想法”。该量表为7分制李克特量表,分值越高代表被调查者该种参与行为越频繁,将4道题的得分加总取均值参与后续的分析。

政治效能感:使用阿科克和克拉克(Acock & Clarke)^②编制的政治效能感量表。该量表用“总的来说,政府很重视像我这样的人的建议”“总的来说,政府关心像我这样的人的想法”和“政府总是在做决定时考虑我们的感受”3道题测量了社会公众的外在效能感;用“我知道政府运行的程序和机制”“我对公共事务非常了解”和“我很了解政府和政府官员”3道题测量内在效能感。每道题均采用5分制计分方法,分别取两个维度题项得分的加总均值作为外在效能感和内在效能感的得分。

3. 控制变量

本研究主要以社会人口学因素作为控制变量,包括性别、年龄、受教育程度、收入、婚姻状况、政治面貌、户籍和宗教信仰。同时,我们还控制了“政治兴趣”因素,政治兴趣体现的是公众对公共事务感兴趣的程度,而政治兴趣会影响公众对政府系统的认知和态度,并可能会影响其参与行为。本研究采用张明新和刘伟^③编制的“政治兴趣”量表,该量表共计2道题,分别是“我对政府部门里发生的事情很感兴趣”和“我对社会上所发生的公共事务很感兴趣”,答案选项为“完全不同意”“不太同意”“不清楚”“比较同意”“完全同意”,并分别计1—5分,取2道题的得分均值为“政治兴趣”的得分。

五、研究结果与假设检验

(一) 描述统计与相关分析

表2展现了各主要变量的描述性统计结果及相关系数。从表2可以看出,电子政务使用与公众参与之间的关系表现最为显著的正相关关系,相关系数为0.290($p < 0.01$)。政府能力信任、政府仁慈信任、政府正直信任与公众参与也均呈显著的正相关性,相关系数分别为0.308($p < 0.01$)、0.269($p < 0.01$)、0.294($p < 0.01$)。统计结果表明,电子政务的推广使用有助于提升社会公众的参与积极性,而公众参与的提升则可以增加社会公众对政府的信任度,假设1和假设2得到初步支持。

(二) 相关假设的分析检验

1. 中介效应分析

针对电子政务使用通过公众参与对政府信任的间接影响分析,统计结果见表3。从模型1a、模型2a、模型3a及模型4a可以看出,男性比女性更愿意参与公共事务;收入和受教育程度越高的社会公众参与积极性越低;相较于其他社会群体,共产党员与共青团员的公共事务参与度更高;而农村居民

^①S. Kim, “Public trust in government in Japan and South Korea: Does the rise of critical citizens matter?”, *Public Administrative Review*, Vol. 70, No. 5, 2010, pp. 801–810.

^②A. C. Acock & H. D. Clarke, “Alternative measures of political efficacy: Models and means”, *Quality & Quantity*, Vol. 24, No. 1, 1990, pp. 87–105.

^③张明新、刘伟:《互联网的政治性使用与我国公众的政治信任——一项经验性研究》,《公共管理学报》2014年第1期。

比城镇居民参与积极性更高,政治兴趣越高的社会公众参与度更高。受教育程度越高的公众对政府的信任水平越低;相比其他社会群体,共产党员的政府信任度更高。

表 2 各变量均值、标准差及相关性分析结果(N=2629)

	M	SD	Skewness	Kurtosis	1	2	3	4	5	6	7
1 电子政务使用	3.329	0.693	-0.616	1.873	1						
2 公众参与	2.255	1.314	0.924	0.864	0.290 **	1					
3 外在效能感	3.188	0.835	-0.067	-0.085	0.278 **	0.438 **	1				
4 内在效能感	2.817	0.914	-0.005	-0.294	0.360 **	0.454 **	0.487 **	1			
5 政府能力信任	3.719	0.728	-0.425	0.435	0.354 **	0.308 **	0.484 **	0.258 **	1		
6 政府仁善信任	3.824	0.776	-0.578	0.570	0.310 **	0.269 **	0.468 **	0.225 **	0.817 **	1	
7 政府正直信任	3.743	0.771	-0.474	0.400	0.305 **	0.294 **	0.465 **	0.250 **	0.786 **	0.833 **	1

注: * p<0.05, ** p<0.01(双尾检验)。

模型 1b 显示,电子政务使用正向影响公众参与($\beta = 0.22, p < 0.01$),表明电子政务的使用有助于有效提升社会公众的参与积极性,假设 1 得到证实。而模型 2b、模型 3b 和模型 4b 则显示,公众参与度的提升对政府能力信任($\beta = 0.17, p < 0.01$)、政府仁善信任($\beta = 0.16, p < 0.01$)及政府正直信任($\beta = 0.18, p < 0.01$)均有显著的正向提升作用,假设 2 得到证实。比较模型 2b 和模型 2c,当模型中加入了变量“公众参与”之后,电子政务使用对政府能力信任的偏回归系数从 0.30($p < 0.01$)降至 0.27($p < 0.01$);比较模型 3b 和模型 3c,可以发现电子政务使用对政府仁善信任的偏回归系数从 0.28($p < 0.01$)降至 0.24($p < 0.01$);比较模型 4b 和模型 4c 可以发现,电子政务使用对政府正直信任的偏回归系数从 0.30($p < 0.01$)降至 0.26($p < 0.01$)。这些结果表明,就电子政务使用对政府信任之间的影响关系而言,公众参与存在部分中介效应,假设 3 得到初步证实。

表 3 公众参与的中介效应分析结果(N=2629)

	公众参与		政府能力信任			政府仁善信任			政府正直信任		
	M1a	M1b	M2a	M2b	M2c	M3a	M3b	M3c	M4a	M4b	M4c
性别 ¹ :男	0.11 **	0.10 **	0.03	0.01	-0.01	0.03	0.01	-0.01	0.05 **	0.03	0.01
年龄	-0.07 **	-0.03	-0.04	0.02	0.03	-0.03	0.03	0.03	-0.02	0.05	0.05
受教育程度	-0.16 **	-0.15 **	-0.07 **	-0.12 **	-0.09 **	-0.07 *	-0.11 **	-0.09 **	-0.09 *	-0.13 **	-0.11 **
收入	0.00	-0.02	-0.03	-0.05 **	-0.05 *	0.00	-0.02	-0.02	-0.04	-0.06 **	-0.06 **
婚姻状况 ² :已婚	-0.10 **	-0.11 **	-0.05	-0.08 **	-0.06 *	-0.04	-0.06 *	-0.04	-0.01	-0.03	-0.01
离异	-0.08 **	-0.08 **	-0.03	-0.04	-0.03	-0.02	-0.03	-0.02	-0.02	-0.03	-0.02
政治面貌 ³ :共青团员	0.09 **	0.09 **	0.01	0.01	-0.01	0.02	0.01	-0.00	0.02	0.02	-0.00
共产党员	0.11 **	0.17 **	0.08 **	0.07 **	0.05 **	0.07 **	0.07 **	0.05 *	0.07 **	0.07 **	0.05 **
民主党派	0.01	0.00	0.00	-0.01	-0.01	0.00	-0.00	-0.00	0.00	-0.00	-0.01
户籍 ⁴ :城镇	-0.06 **	-0.07 **	0.04 *	0.02	0.05	0.01	-0.01	0.01	-0.00	-0.02	-0.01
宗教信仰 ⁵ :有	-0.02	-0.02	-0.01	-0.01	-0.00	-0.01	-0.01	-0.01	-0.04	-0.04	-0.03
政治兴趣	0.28 **	0.21 **	0.30	0.21 **	0.17 **	0.26 **	0.17 **	0.14 **	0.25 **	0.16 **	0.19 **
电子政务使用		0.22 **		0.30 **	0.27 **		0.28 **	0.24 **		0.30 **	0.26 **
公众参与					0.17 **			0.16 **			0.18 **
R	0.40	0.45	0.34	0.43	0.46	0.29	0.38	0.40	0.28	0.38	0.42
R ²	0.16	0.20	0.11	0.18	0.21	0.08	0.14	0.16	0.07	0.14	0.17
F	40.9 **	48.8 **	27.3 **	44.3 **	47.9 **	18.6 **	31.8 **	34.4 **	17.7 **	33.3 **	37.8 **

注: * p<0.05, ** p<0.01(双尾检验)。1:参照项“女”;2:参照项“未婚”;3:参照项“群众”;4:参照项“农村”;5:参照项“无”(下同)。

2. 政治效能感的调节效应分析

为考察政治效能感的调节效应,我们在回归模型中加入了公众参与和政治效能感的交互项,具体的统计结果见表 4。模型 5a 显示,公众参与和外在效能感的交互项对政府能力信任的偏回归系数

为 0.05 ($p < 0.01$) ;模型 6a 显示,公众参与和外在效能感的交互项对政府仁善信任的偏回归系数为 0.04 ($p < 0.05$) ;模型 7a 显示,公众参与和外在效能感的交互项对政府正直信任的偏回归系数为 0.07 ($p < 0.01$) 。可以认为,外在效能感的提高可以显著增加公众参与,并且对政府信任度的提升有正向促进作用,即外在效能感越强,公众参与对政府信任的正向影响越大。从模型 5b、模型 6b 及模型 7b 可以看出,公众参与和内在效能感的交互项对政府能力信任、政府仁善信任、政府正直信任的偏回归系数分别为 0.09 ($p < 0.01$) 、0.09 ($p < 0.01$) 和 0.11 ($p < 0.01$) ,这一结果表明内在效能感正向调节公众参与对政府信任之间的影响关系,假设 4 得到支持。

表 4 政治效能感的调节效应分析结果 (N = 2629)

	政府能力信任		政府仁善信任		政府正直信任	
	M5a	M5b	M6a	M6b	M7a	M7b
性别 ¹ :男	0.00	-0.01	0.00	-0.01	0.02	0.01
年龄	-0.01	0.03	-0.01	0.03	0.01	0.05
受教育程度	-0.06 **	-0.08 **	-0.06 **	-0.08 **	-0.07 **	-0.10 **
收入	-0.06 **	-0.05 **	-0.02	-0.01	-0.07 **	-0.05 *
婚姻状况 ² :已婚(有配偶)	-0.04	-0.05	-0.02	-0.03	0.01	0.00
离异(或丧偶)	-0.01	-0.03	-0.00	-0.02	-0.00	-0.01
政治面貌 ³ :共青团员	-0.03	-0.01	-0.02	-0.01	-0.02	-0.01
共产党员	0.04	0.06 **	0.03	0.06 **	0.03	0.05 *
民主党派	0.00	-0.01	0.00	-0.00	0.00	-0.00
户籍 ⁴ :城镇	0.05 *	0.03	0.02	0.01	0.00	-0.01
宗教信仰 ⁵ :有	-0.00	-0.01	-0.01	-0.01	-0.03	-0.04
政治兴趣	0.09 **	0.17 **	0.05 *	0.14 **	0.03	0.11 **
电子政务使用	0.21 **	0.25 **	0.19 **	0.23 **	0.20 **	0.24 **
公众参与	0.30 *	0.13 **	0.01	0.11 **	0.03	0.12 **
外在效能感	0.37 **		0.38 **		0.37 **	
内在效能感		0.01		0.01		0.04
公众参与×外在效能感	0.05 **		0.04 *		0.07 **	
公众参与×内在效能感		0.09 **		0.09 **		0.11 **
R	0.55	0.46	0.51	0.41	0.52	0.43
AR ²	0.30	0.21	0.26	0.16	0.27	0.18
F	69.5 **	43.2 **	56.4 **	31.4 **	56.7 **	35.2 **

3. 有调节的中介效应检验

进一步检验政治效能感调节影响公众参与的中介效应的稳健性,检验结果见表 5。公众参与被调节的中介效应检验结果显示,以外在效能感为调节变量时,公众参与在电子政务使用对政府能力信任的影响关系中发挥中介作用,效应值为 0.007,95% 置信区间为 0.002 至 0.013,不包含 0;在电子政务使用对政府仁善信任的影响中起中介作用,其效应值为 0.007,95% 置信区间为 0.001 至 0.013,不包含 0;在电子政务使用对政府正直信任的影响关系中也存在中介效应,其中介效应值为 0.011,95% 置信区间为 0.005 至 0.018,也不包含 0 显著。使用相同的方法检验内在效能感调节公众参与的中介效应,检验结果发现,以内在效能感为调节变量时,公众参与在电子政务使用对政府能力信任的影响中起到了中介作用,其中介效应值为 0.012,95% 的 CI 为 [0.006,0.018] 不包含 0;在电子政务使用对政府仁善信任的影响关系中也发挥着中介作用,其中介效应值为 0.013,95% 的 CI 为 [0.007,0.020] 不包含 0;在电子政务使用对政府正直信任的影响关系中也存在中介效应,其中介效应值为 0.015,95% 的 CI 为 [0.009,0.022],也不包含 0 显著。以上结果进一步支持了假设 3。

为探索公众参与的中介效应边界,将政治效能感分别取值 $M - 1SD$ (均值减 1 个标准差)、 M (均值)、 $M + 1SD$ (均值加 1 个标准差),由此检验得出对应的公众参与的中介效应值并进行比较,统计结果如表 6 所示。当政治效能感取值 $M + 1SD$ 时,公众参与的中介效应值要明显高于取值 M 和 $M - 1SD$ 的情况,且当政治效能感较低时,公众参与的中介效应会消失(详见表 6)。由此可见,政治效能感越高,电子政务使用对政府信任的间接影响作用越强,即政治效能感越强,公众参与的中介作用越显著。

表 5 公众参与的中介效应检验结果

影响路径	调节变量	效应值	Boot LL 95% CI	Boot UL 95% CI	调节变量	效应值	Boot LL 95% CI	Boot UL 95% CI
电子政务→公众参与→政府能力信任	外在效能感	0.007	0.002	0.013	内在效能感	0.012	0.006	0.018
电子政务→公众参与→政府仁善信任	外在效能感	0.007	0.001	0.013	内在效能感	0.013	0.007	0.020
电子政务→公众参与→政府仁善信任	外在效能感	0.011	0.005	0.018	内在效能感	0.015	0.009	0.022

表 6 调节变量有条件的间接效应 Process 检验结果

影响路径	外在效能感	效应值	Boot LL 95% CI	Boot UL 95% CI	内在效能感	效应值	Boot LL 95% CI	Boot UL 95% CI
	$M - 1SD$	-0.002	-0.015	0.009	$M - 1SD$	0.009	-0.002	0.020
电子政务→公众参与→政府能力信任	M	0.005	-0.003	0.012	M	0.021	0.013	0.030
	$M + 1SD$	0.012	0.006	0.019	$M + 1SD$	0.033	0.025	0.042
	$M - 1SD$	-0.005	-0.018	0.008	$M - 1SD$	0.006	-0.007	0.019
电子政务→公众参与→政府仁善信任	M	0.002	-0.006	0.010	M	0.019	0.010	0.028
	$M + 1SD$	0.008	0.002	0.015	$M + 1SD$	0.032	0.024	0.041
	$M - 1SD$	-0.005	-0.020	0.007	$M - 1SD$	0.005	-0.008	0.016
电子政务→公众参与→政府正直信任	M	0.005	-0.004	0.013	M	0.020	0.012	0.029
	$M + 1SD$	0.016	0.009	0.023	$M + 1SD$	0.036	0.027	0.048

六、结论与讨论

本研究尝试结合制度绩效论和社会资本论,构建了一个有调节的中介模型探讨电子政务使用对政府信任的影响作用机制,引入社会资本因素——公众参与作为中介变量分析电子政务使用和政府信任之间的影响路径,引入制度绩效因素——政治效能感作为调节变量探索公众参与和政府信任之间的关系机制。利用 2629 份问卷调查的数据,本文在控制了受访者的个体背景特征、政治兴趣等变量后,通过实证数据结果验证了本研究设计的研究假设。

(一) 电子政务使用对政府信任的正向形塑效应正逐渐显现

就电子政务使用与政府信任之间的关系而言,电子政务的使用改善了政民关系,显著提升了公众对政府的信任度。电子政务使用对政民互动模式的改变及其对政府信任的影响一直受到学界的关注,但并未达成一致的结论。有学者研究发现,电子政务的推广不仅促进了政民关系的优化,提升了政府的责任,而且改善了公众对政府的信任状况;^①但也有学者持相反的意见,认为由于电子政务

①芮国强、宋典:《电子政务与政府信任的关系研究——以公民满意度为中介变量》,《南京社会科学》2015 年第 2 期。

带来的技术风险,电子政务的使用有可能会对公众的态度产生负面的影响,破坏公众对政府的信任。^①同时,还有学者认为电子政务使用对政府信任的影响作用在电子政务的不同发展阶段会有不一样的表现,电子政务处于初创阶段时,其对于提高公共服务质量和提升政府信任的积极效应还无法充分显现出来,而待到成熟阶段以后,其对于政府信任的形塑作用才会逐渐显现。^②本研究的结果表明,电子政务使用提升了社会公众的政府信任水平,由电子政务带来的技术风险也得到了有效的控制。目前,我国政府正大力推进“互联网+政务服务”建设,电子政务在中国已经取得了长足的进步。有研究表明,中国政府电子政务应用水平已经排在世界前列。^③电子政务使用对政府信任的积极促进效应正逐渐显现。

(二) 电子政务使用对政府信任度的提升作用部分归因于公众参与的增加

电子政务的使用显著提升了社会公众的公共事务参与度,而社会公众参与公共事务对于提升其政府信任水平具有非常重要的价值。电子政务通过电子化技术手段促进了政府与公众之间的信息共享,并促进了公众的积极参与。^④电子政务参与平台不仅因其参与的便捷性和低成本性吸引了更多的社会公众参与公共事务,拓展了公众参与的广度,而且因其信息公开性客观上增加了公众参与公共政策过程的深度。公众积极参与公共事务有利于其自身真实偏好的表达和呈现,也有利于政府制定出反映民众偏好并获得普遍支持的公共政策,进而提升公众对政府的信任度。^⑤但值得注意的是,公众参与对政府信任的正向影响效应有其边界,当公众的政治效能感下降时,公众参与发挥的积极效应也会随之下降,公众参与对政府信任的正向影响效应有可能下降甚至消失。

(三) 就公众参与对政府信任的促进作用而言,政治效能感具有放大效应

政治效能感不仅对政府信任具有显著的正向影响效应,而且正向调节公众参与对政府信任的影响作用,即政治效能感越强,公众参与对政府信任的正向影响作用越大,因此,政治效能感对于公众参与和政府信任之间的关系来说,具有放大效应。研究结果显示,公众参与和政治效能感不仅可以各自独立地对政府信任产生正向影响作用,而且可以交互在一起共同对政府信任产生影响。高政治效能感能够激励公众积极参与公共事务,政治效能感越高的公众,其参与越积极。同时,政治效能感强的公众倾向于认为自己的参与行为能够对政府行为发挥积极的作用,并相信政府会回应自己的诉求,进而对政府信任产生积极的影响。可见,对参与能力和参与有效性的信心可以放大公众参与的效果。

需要指出的是,尽管本研究得出了一些有益的结论,但依然存在一些不足:首先,本研究虽然是基于全国范围内的抽样调查数据进行的分析,但样本量略有不足。其次,研究问卷采用的均为西方学者开发的量表,有可能使被调查者产生文化差异上的不适。最后,影响政府信任的因素众多,如政府透明度、政治动员等,在研究中未能对这些因素进行一一控制也是一个缺憾。

(责任编辑:陈 雪)

①D. B. Kuhlmeier & C. A. Lipscomb, "The effect of local and federal government website use on trust in government: An exploratory analysis", *International Journal of Electronic Business*, Vol. 11, No. 4, 2014, pp. 297 - 331.

②D. M. West, "E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes", *Public Administration Review*, Vol. 64, No. 1, 2004, pp. 15 - 27.

③J. E. Relly & M. Sabharwal, "Perceptions of transparency of government policy making: A cross-national study", *Government Information Quarterly*, Vol. 26, No. 2, 2009, pp. 148 - 157.

④E. Lim, C. W. Tan & D. Cyr, et al., "Advancing public trust relationships in electronic government: The Singapore e-filing journey", *Information Systems Research*, Vol. 23, No. 4, 2012, pp. 1110 - 1130.

⑤夏晓丽:《当代西方公众参与理论的发展进路与现实困境》,《行政论坛》2014年第4期。

E-Government's Promotion of Public Trust in Government :

Feasibility and Approach

XUE Tianshan

Abstract: For a long time, the use and promotion of e-government has been considered as an effective way to enhance the level of public trust in government, but there is no clear description and explanation for the specific mechanism between the two. This paper focuses on the impact of e-government on government trust, and discusses the mediating role of public participation and the regulatory mechanism of political efficacy. The analysis of 2,629 questionnaire survey data shows that the use of e-government can effectively promote the participation of the public, and the participation of the public has a positive effect on the promotion of government trust. The positive shaping effect of e-government on government trust is gradually emerging; the promotion effect of e-government on government trust is partly attributed to the increase of public participation; as for the promotion effect of public participation on government trust, the sense of political efficacy has a magnification effect.

Keywords: e-government; public participation; government trust; political efficacy

About the author: XUE Tianshan, PhD in Sociology, is Associate Professor at Ginling College, Nanjing Normal University (Nanjing 210097).