

客观绩效、信任度与公众满意度

——基于调查 - 实验法的探索

李文彬 沈 涵 李雅婷*

【摘要】政府客观绩效信息对公众主观满意度的影响及机理尚待深入研究。调查 - 实验法可以有效揭示公众关于空气质量的满意度与空气质量数据之间的因果关系。实验结果显示，良好的空气质量有助于提升公众对空气质量的满意度，客观绩效信息与公众主观满意度在方向上呈现一致。同时，公众对空气质量数据的信任度正向强化空气质量信息对满意度的影响，公众对空气质量数据的专业性或权威性的信任度越高，空气质量数据对满意度的影响力就越大。因此，为提升公众对空气质量的满意度，政府除了致力于改善空气质量外，还应增强公众对空气质量数据的信任度；而引入专业机构监测和发布空气质量数据则是提升信任度的有效手段。

【关键词】客观绩效 信任度 公众满意度 调查 - 实验法

【中图分类号】D63

【文献标识码】A

【文章编号】1674 - 2486 (2019) 04 - 0027 - 17

一、引言

受“新公共管理运动”的影响，公众满意度逐渐成为评价政府绩效的重要标准之一。1999年，美国联邦政府开始对部门服务进行满意度调查，定期公布联邦政府部门的公众满意度。20世纪90年代以降，公众满意度测评也逐渐被我国地方政府运用到政府绩效评价中。1999年，沈阳市和珠海市均开展了“市民评议政府”活动且反响热烈。随后，越来越多的地方政府相继效仿，举办了诸如“万人评政府”“公民评议政府”“公共服务公民满意度测评”等活动。21

* 李文彬，华南理工大学公共管理学院，教授；沈涵，华南理工大学公共管理学院，硕士研究生；李雅婷，华南理工大学公共管理学院，硕士研究生。感谢匿名评审人的意见。

基金项目：国家社科基金项目“地方政府客观绩效对公众满意度的影响机理及其优化路径研究”（17BZZ032）。

世纪以来，公众评价结果，尤其是公众满意度，被广泛应用于公共服务质量测量与改善，成为衡量政府绩效的重要标准。但问题是，公众的主观评价真能直接、充分反映政府的客观绩效吗？这一点在学术界仍然存在争议，形成公众主观评价与政府客观绩效的“契合”派（Brudney & England, 1982; Parks, 1984）和“不契合”派（Stipak, 1979; Brown & Coulter, 1983）之争。前者认为，客观绩效可以直接作用于公众的主观感受；而后者则指出，公众的主观评价并非以客观绩效为基础，而是公民个人因素、政治因素、文化因素和社会因素以及服务体验的综合结果，因而两者很难实现方向和程度的一致。同时，研究发现，美国公民对不同机构公布的政府绩效信息给予了不同的可信度评价，民间组织和高校公布的政府绩效信息获得公民较多的信任，而联邦政府部门公布的信息则备受质疑（Grosso & Van Ryzin, 2014; James & Van Ryzin, 2015）。近十年来，部分高校、科研机构、民间组织加入了我国地方政府绩效信息发布的行列，因此，这些不同绩效信息源的公信力差异及其对满意度的影响也值得深入探究。西方学者对于这个问题的关注多于中国学者，并主要使用多元回归模型来探索客观绩效对公众主观评价的影响。近年来，我国中央政府高度重视环境保护，将保卫“蓝天、碧水、净土”、建设“美丽中国”和“生态文明”作为国家的重要战略任务，各地政府也采取了很多措施来治理污染（特别是空气污染）和保护环境，产生了一定的客观效果。那么，这些成效对公众的环境满意度能否产生正向影响？不同机构公布的环境质量数据对公众满意度的影响是否存在差异？本文试图以空气质量客观绩效与空气质量满意度的关系为研究对象，使用调查-实验法来进一步检验客观绩效、信任度对公众满意度的影响。

二、理论背景与研究问题

（一）理论背景

公众满意度与政府客观绩效之间的关系是西方公共管理学者反复讨论的议题，但观点泾渭分明，可以分为“契合论”和“不契合论”。以杰弗里·布鲁德利（Jeffrey Brudney）和罗伯特·英格兰（Robert England）（Brudney & England, 1982）、罗格·帕克斯（Roger Parks）（Parks, 1984）等为代表的“契合论”观点认为，公众满意度与政府客观绩效高度相关。布鲁德利和英格兰（Brudney & England, 1982）以及史蒂芬·珀西（Stephen Percy）（Percy, 1986）的研究都发现，公众满意度与公共服务绩效具有较好的一致性。布鲁德利和英格兰

(Brudney & England, 1982)、迈克尔·利卡里 (Michael J. Licari) 等 (Licari et al., 2005)、帕克斯 (Parks, 1984)、珀西 (Percy, 1986) 以及格雷格·范里津 (Gregg Van Ryzin) 等 (Van Ryzin et al., 2008) 的研究均表明, 公民的认知确实反映了真实的政府绩效。大卫·斯文德尔 (David Swindell) (Swindell, 2000) 和珍妮特·凯莉 (Janet Kelly) (Kelly, 2002) 分别于 2000 年和 2002 年对警察、道路维护、图书馆等公共服务评价的研究发现, 部分主观评价与客观测量结果显著相关。艾蒂安·查博内欧 (Étienne Charbonneau) 和范里津 (Charbonneau & Van Ryzin, 2012) 以及内森·法瑞欧 (Nathan Favero) 和肯尼思·梅尔 (Kenneth Meier) (Favero & Meier, 2013) 的研究揭示, 家长满意度和学校教学与发展的客观绩效密切相关。

但以布莱恩·斯帕克 (Brian Stipak) (Stipak, 1979)、卡琳·布朗 (Karin Brown) 和菲利普·科尔特 (Philip Coulter) (Brown & Coulter, 1983) 为代表的“不契合论”认为, 公众满意度和客观绩效之间几乎没有相关性。斯帕克 (Stipak, 1979) 的研究发现, 警察服务和公园服务的客观绩效对公众满意度没有显著的影响。布朗和科尔特 (Brown & Coulter, 1983) 对阿拉巴马州塔斯卡卢萨市的警察服务和凯莉 (Kelly, 2003) 运用国际城市管理协会 (International City Management Association, ICMA) 50 个地方政府的警察和消防服务的研究结果表明, 主观满意度与客观服务水平之间并无显著相关性。奥利弗·詹姆斯 (Oliver James) (James, 2009) 的研究也揭示, 在控制了公民的期望值变量后, 客观绩效信息对公民满意度没有显著影响。部分研究者 (Brown & Coulter, 1983; Hero & Durand, 1985 et al., 1992; Stipak, 1979; Van Ryzin et al., 2004) 发现, 受访者的特征和政治态度会影响他们对绩效的感知, 因此, 有学者 (Bouckaert & Van De Walle, 2003; DeHoog et al., 1990) 在此基础上验证得出, 公民满意度其实更能反映受访者的特征和态度, 而不是政府服务的实际质量。罗奇·克里斯蒂娜 (Roch Christine) 和波斯特·西奥多 (Poister Theodore) (Christine & Theodore, 2006) 也曾提出, 评价等级为“A”的服务并不总是等同于相同等级的满意度。

相比之下, 国内学者对于公众满意度与客观绩效之间关系的研究甚少, 而且各方观点尚未达成共识。陆奇斌等 (2010) 发现, 汶川地震应急处置阶段的基层政府绩效对受灾群众的满意度没有直接影响, 某种程度上也说明了主客观评价不一定契合。王佃利等 (2012) 指出, 公民满意度在反映公共服务绩效时存在诸多先天缺陷, 公民满意度测评具有政治利益诉求性、政绩宣传性、政府价值表达性等工具性价值。但曾莉和李佳源 (2013) 对警察服务绩效评价的研

究表明，整体层面的客观绩效对公众主观评价具有显著影响。郭凤林和沈明明（2014）的研究也显示，公共产品供给绩效对中央和地方政府满意度均产生影响。李文彬和何达基（2016）的研究揭示，治安绩效正向显著影响治安满意度。总之，在公众满意度和政府客观绩效的关系问题上，国内学者也没有一致的结论。

公众满意度与政府客观绩效的关系受到公民对政府信任度的影响。克雷格·托马斯（Craig W. Thomas）（Thomas, 1998）认为，公民对政府信任是其满意度的前提条件。基于韩国和日本的研究发现，公民对政府在经济、反腐、公共服务质量和犯罪方面的满意度评价与其对政府的信任高度相关（Soonhee, 2010）。有学者（Grimmelikhuijsen & Meijer, 2014）指出，客观绩效能改善公民满意度，但与公民对政府的认知度和信任度成正比。亨格西克·帕克（Heungsik Park）和约翰·布伦金索普（John Blenkinsopp）（Park & Blenkinsopp, 2011）分析韩国的腐败与满意度的关系时，发现了透明度的调节作用和信任度的中介作用。在国内，冯菲和钟杨（2016）的研究表明，地方政府公信力对公共服务满意度产生了显著的影响。李文彬和赖琳慧（2016）从社会认知论的角度研究发现，政府信任显著正向影响公众满意度。

（二）研究问题

1. 客观绩效对公众满意度的影响

总的来说，学界对治安、消防、医疗、卫生、教育、行政改革和政府整体表现的公众满意度与政府客观绩效的契合性议题，控制个人因素（包括人口学和社会经济地位特征），使用回归模型进行了大量的研究，较为全面地呈现了公众满意度的影响因素。但是，学界仍对满意度与客观绩效的契合性存在分歧，研究方法偏重于多元回归模型，较为单一。同时，学界对于影响公众满意度的政治沟通、政治参与、政治信任和透明度等政治因素的关注度不够（贾奇凡等，2018）。另外，目前环境议题深受中国社会各界关注，公众对空气、水、土壤等方面的满意度及其影响因素无疑具有重要研究价值。但国内学界对这方面的研究较少。这就为本文预留了研究问题：空气质量的客观绩效是否正向影响公众满意度？

2. 客观绩效信息源对公众满意度的影响

研究表明，公共“服务”和绩效“信息”都是满意度显著、有效的预测因子（Morgeson & Petrescu, 2011）。现场和实验室实验的结果均显示，良好的绩

效信息有效提升公民满意度（James，2011）。也有学者研究了绩效信息的类型（高绩效和低绩效、绝对绩效和相对绩效的信息）对满意度的影响（James & Moseley，2014；Barrows et al.，2016）。本文关注的是不同绩效信息源对公民满意度的影响。研究发现，源自第三方独立公司的良好政府绩效信息比联邦政府部门公布的信息更具公信力（James & Van Ryzin，2015）；但地方政府层面，不同绩效信息源的公信力不存在差异（Van Ryzin & Lavena，2013）。目前，我国地方政府客观绩效信息源主要包括政府本身和第三方机构。其中，政府是最主要的绩效信息来源。但近年来，越来越多的高校或研究机构开展政府绩效第三方评价，成为独立的政府绩效信息生产和供给方。其中典型如兰州大学对甘肃省地方政府的委托第三方评价、华南理工大学对广东省地方政府的独立第三方评价、南洋理工大学对中国部分城市开展的“连氏”城市公共服务评价以及中山大学实施的中国城市公共服务能力评价等。与政府公布的绩效信息相比，高校研究机构发布的政府绩效信息具有更客观、专业与可信的外部印象。那么，这两种绩效信息源是否对公众满意度产生不同影响？这值得进一步研究。

三、研究方法

对于公众满意度与客观绩效的关系，学界主要采用传统的回归模型方法进行分析。对此，詹姆斯等（James et al.，2017）指出，传统公共管理研究主要依靠民意调查和行政数据的研究模式在揭示因果关系证据方面存在模棱两可甚至误导的情况，而实验法则可以有效避免这种情况的发生。实验法是揭示因果关系的核心方法（马亮，2015）。通过对公共管理学11本主要英文期刊的分析发现，截至2016年，共有72篇论文使用实验法；从趋势来看，2010—2015年间，使用实验法的公共管理学论文数量呈直线上升的态势（James et al.，2017）。具体的实验方法包括实验室实验、现场实验、准实验、网络实验等方法。因此，即使对于社会科学而言，实验法也是揭示因果关系的最佳方法，是因果推论的黄金法则（Falk & Heckman，2009）。实验法的基本逻辑包括问题的提出、理论操作化、实验操作与监控以及分析解释实验结果（景怀斌，2015）。公共管理实验可以围绕政民互动情境下的“政府行为—公民体验”双轮模型，即公共服务与决策行为过程及其输出跟公民认知与情绪体验过程及其反馈（张书维、李纾，2018）。为探索和检验满意度、信任度和客观绩效之间的逻辑关系，本文采用现场调查—实验法（Survey Experiment）进行研究。

（一）实验设计

本文的实验采用随机分组前测、后测的方式进行。实验干预变量为客观绩效信息及其类型（政府和高校信息源）。实验结束后，对前后测结果进行比较、t检验和协方差分析，检验空气质量客观绩效对满意度的影响和不同绩效信息源所导致的差异。

（二）被试

本文的被试为广州市天河区居民，在居民小区现场抽样产生。首先，简单随机抽样选取广州市天河区的8个街道（猎德街道、长兴街道、天河东街道、石牌街道、龙洞街道、车陂街道、沙河街道和棠下街道）。其次，从每个街道中随机抽取5个居民小区，共产生40个小区。最后，在每个小区内人流量大的公共场所（如儿童游乐场、花园、超市等）分两个拦截点采用等距拦截方式（每隔2人抽取1个样本）产生具体样本。每个拦截点抽取5个样本，每个小区共10个样本，分为A、B两组。

（三）实验材料

本文使用的实验干预文本材料摘取于广州市环保局官网中的《2017年10月广州市环境空气质量状况》公报。具体指标包括空气质量综合指数评价、PM_{2.5}浓度、PM₁₀浓度、二氧化氮浓度、空气质量达标天数、二氧化硫浓度、一氧化碳浓度，覆盖广州市11个行政区。访问员分别以广州市环保局和H大学（985高校，坐落在天河区）环境学院的名义向A、B组被试出示数据。需要指出的是，该公报数据显示，当月天河区空气质量良好，全部数据均优于全市平均水平，其排名仅次于森林植被较好的郊区。

（四）实验流程

首先，访问员向被试出示问卷，由被试在没有任何干预的情况下直接对10月份的广州市天河区空气质量进行满意度打分。然后，访问员出示政府或高校研究机构的空气质量数据并进行介绍、解释和答疑，再请被访者对空气满意度进行第二次打分，以此探究客观绩效信息和不同数据源对满意度的影响。

实验于2017年11月16日周六上午进行，由16名大学生前往现场实施。访问员分为8组，每组2人，分别负责A组和B组的实验调查。8组访问员各自前往事先抽取的40个小区开展实验调查。A组和B组的访问员必须同时在小区的

不同地点进行调查实验。最后，A、B 组各完成调查实验 202 人，合计 404 人。

四、研究结果与讨论

（一）被访者的性别、年龄与学历

统计表明，被访者的男女比例分别为 51% 和 49%；年龄方面，30 岁以下、30 至 39、40 至 49、50 至 59 和 60 岁以上的比例分别为 28.5%、29.5%、20.5%、12.9% 和 8.7%；学历方面，小学及以下、初中、高中、大学、研究生的比例分别为 2.6%、10.6%、20.8%、50.7% 和 15.6%。

（二）实验组的平衡检验结果

为检验实验组的特征变量以及其他控制变量之间的差异性是否符合随机性要求，需要对两组被试进行平衡检验（Balance Test）。方差分析结果显示，A、B 组被试的人口学变量（年龄、户籍、性别、年收入、学历、职业）和态度以及行为属性（信任、沟通）不存在显著差异，这表明本实验对被试的抽样符合随机性要求。

表 1 实验条件平衡检验结果

实验条件 变量	A 组被试 (N = 202)	B 组被试 (N = 202)	P 值
人口学与社会背景属性			
年龄	2.56 (1.311)	2.31 (1.204)	0.055
户籍	1.66 (0.801)	1.71 (0.821)	0.540
性别	1.53 (0.548)	1.48 (0.501)	0.344
年支出	4.48 (2.008)	4.29 (2.029)	0.337
学历	3.68 (0.956)	3.67 (1.013)	0.920
职业	5.16 (3.139)	5.21 (2.992)	0.858

(续上表)

实验条件 变量	A 组被试 (N = 202)	B 组被试 (N = 202)	P 值
态度属性			
信任	2.39 (0.646)	2.44 (0.598)	0.380
行为属性			
沟通	2.35 (0.647)	2.35 (0.661)	0.939

注：括号内为标准差。

资料来源：作者自制。

(三) 前后测满意度差异检验结果

统计发现，A、B 组的前测满意度平均分差异甚小（仅相差 0.01 分）。经过实验干预后，A、B 组的满意度平均分均发生了变化。

1. 组内前后测满意度的变化

A、B 组的前测满意度平均分极为接近，分别为 77.49 和 77.50 分。独立样本 t 检验结果表明，两组组间前测结果差异不显著（ $P = 0.991$ ）。实验干预后，两组的后测满意度得分均显著提高，分别为 79.37 分和 81.09 分。配对样本 t 检验的结果发现，前后测结果呈显著差异（ $P < 0.001$ ）。这表明，良好的空气质量数据对公众满意度的提升有显著影响。如表 2 所示。

表 2 A、B 组满意度前后测结果

变量	均值	标准差	均值的标准误	P 值
A 组				
前测满意度	77.49	13.635	0.959	0.000
后测满意度	79.37	13.408	0.943	
B 组				
前测满意度	77.50	12.515	0.881	0.000
后测满意度	81.09	11.306	0.796	

资料来源：作者自制。

2. 组间满意度差异检验结果

为检验 A、B 组间前后测结果的差异，需要分为两步进行。首先，组间前测均值差异检验。只有在组间前测均值差异不显著的前提下，后测结果的差异性

检验结果才会有意义。其次,对前后测变化量的组间均值差异进行比较。由此推断,不同的信息源是否对公众满意度产生影响。本次实验采用前后测的方法,前测结果可能会对后测产生影响,应将其予以控制,亦即需要把前测结果作为协变量进行协方差分析。如果进行协方差分析,就需要分步开展回归斜率相等假设检验、组内回归斜率检验,然后才能进行协方差分析。

第一步,回归斜率相等假设检验。进行协方差分析前,需要先观察两种信息源的前测结果和后测结果回归线是否平行。只有前测和后测结果呈直线趋势且斜率接近,才能继续进行下一步的分析。从图1可知,两种信息源的前后测结果均呈现直线趋势,以此从图上判断无违反前提条件的情形,可以继续下一步。

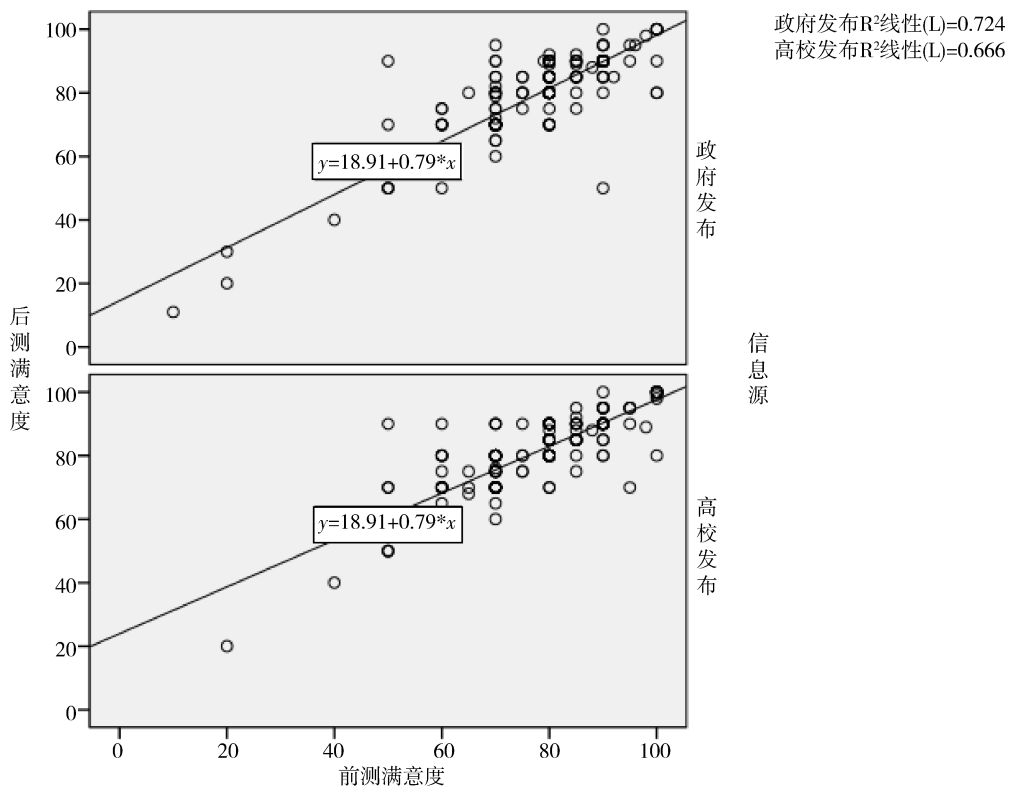


图1 满意度前后测结果线性趋势图

资料来源:作者自制。

第二步,组内回归斜率检验。结果表明,信息源与前测满意度交互效应检验F值为3.268,P值为0.058(大于0.05),没有达到显著水平,表明两组的回归斜率相同,符合协方差分析的条件。详见表3。

表3 组内回归斜率检验结果

源	Ⅲ型平方和	df	均方	F	Sig.
校正模型	43 571.697 [*]	3	14 523.899	312.983	0
截距	4 097.25	1	4 097.25	88.294	0
信息源	244.949	1	244.949	5.279	0.022
前测满意度	42 329.113	1	42 329.113	912.172	0
信息源 * 前测满意度	168.363	1	168.363	3.628	0.058
误差	18 561.894	400	46.405		
总计	2 662 635	404			
校正的总计	62 133.592	403			

注：^{*}R² = .701（调整 R² = .699）

资料来源：作者自制。

第三步，协方差分析。方差齐性 Levene 检验结果显示，F 值为 0.051，P 值为 0.822（大于 0.05），说明两组因变量之间的方差相同，满足协方差分析的参数检验条件。协方差分析结果表明，在控制了前测结果的影响后，信息源对后测满意度产生显著正向影响，P 值为 0.012（小于 0.05）。详见表 4。

表4 协方差分析结果表

源	Ⅲ型平方和	df	均方	F	Sig.	偏 Eta 方
校正模型	43 403.334 [*]	2	21 701.667	464.616	0	0.699
截距	3 986.642	1	3 986.642	85.351	0	0.175
前测满意度	43 101.847	1	43 101.847	922.776	0	0.697
信息源	297.4	1	297.4	6.367	0.012	0.016
误差	18 730.257	401	46.709			
总计	2 662 635	404				
校正的总计	62 133.592	403				

注：^{*}R² = .699（调整 R² = .697）

资料来源：作者自制。

这表明，来自政府与高校的良好空气质量数据干预均对满意度产生显著正向影响，良好的空气质量有效提升公众满意度。但是，经过实验干预后，A 组后测满意度平均分提高了 1.88 分，升幅为 2.4%；B 组的后测满意度平均分提高了 3.59 分，升幅为 4.6%。这显示，接受政府数据干预的满意度增幅显著低

于高校数据干预的满意度增幅。这说明，高校发布的数据对公众满意度的影响要大于政府数据（将近2倍），两者对满意度的影响存在显著差异。可见，绩效信息发布方的专业性、可信度越高，客观绩效对公众满意度的影响就越大。

（四）满意度前后测评分差异的原因分析

实验结果表明，在空气质量数据完全相同的情况下，高校发布的方式对满意度评分的影响比政府公布更为显著。那么，原因何在？这可以从绩效信息的属性要求和公民的信任心理两方面寻找答案。进言之，政府绩效信息的内在属性与公众信任心理的结合，决定了信息源对满意度的影响存在差异。

首先，政府绩效信息的属性要求。政府绩效信息，是被系统收集和用于判断政府项目绩效的证据（Guthrie & English, 1997）。作为反映政府绩效的证据，可靠性和可信度既是绩效信息应有的内在属性，也是公众对绩效信息的外部要求。故此，绩效信息的可靠性与可信度成为影响使用者选择的重要因素（董静，2016）。更有学者将政府绩效信息的效度和信度排在七大属性之首（马亮，2014）。但是，测量技术手段的局限、组织沟通与信息的不足或失真等因素都会损害绩效信息的可靠性与可信度。这使政府绩效的测量和发布系统难免出现错误，以及绩效信息可能受到生产者的操纵（Moynihan, 2008）。因此，绩效信息生产者的成熟度、专业性与信息的被接纳和被使用呈正相关（Berman & Wang, 2000）。美国的全国性调查结果发现，非营利机构或民间组织（Civic Organization）、大学发布的地方政府绩效信息具有较高公信力，而政府部门或官员公布的信息则相反（Grosso & Van Ryzin, 2014）。近年来，社会各界高度关注我国地方政府公布的绩效信息（特别是以GDP为代表的经济绩效数据）的客观性和准确性，希望引入第三方参与测量。为此，部分高校、科研机构和掌握大数据的运营商相继加入了政府绩效测量与信息发布的行列，政府绩效信息来源越来越多样化。基于儒家思想传统、大学本身的专业性与声誉，导致公众对高校（尤其是知名高校）持有较高的信任度（高学德，2017）。这也使得其发布的政府绩效信息在外界看来一定程度上体现绩效信息的固有属性，因而容易获得公众认可。据此可推，高校发布的绩效信息对满意度的影响相对较大。

其次，公民的信任心理。研究表明，对政府（机构）的信任度在社会成员认知政府行为中发挥中介作用。如施从美和江亚洲（2017）发现，在传统媒体使用对主流媒体公信力的影响中，各级政府信任都具有部分中介效应；张书维（2017）利用最后通牒博弈及免责博弈的实验操纵，也揭示了机构信任在被试的社会公平感影响公共合作意向中扮演中介角色。本实验也发现，被试对客观绩

效信息的信任度影响满意度评分的变化。对被试后测评分变化或不变的原因分析表明，无论前后测评分维持不变、上升还是下降，被试都是基于对空气质量客观数据的拒斥、质疑或信任而做出的判断。对数据持拒斥或质疑态度的被试，其后测评分主要是根据自身的感觉或感受，因而分数维持不变。而选择相信客观数据的被试，则会根据数据与自身感觉或期望值的比较进行后测打分，按符合程度低、一般和高而选择降低评分、维持评分或提高评分。具体见表5。因此，实施实验干预后，被试对客观绩效数据的信任程度对其后测评分的变化产生影响，信任度发挥了部分中介的作用。基于客观数据而改变前测评分，反映了被试对数据的信任，而坚守自身感觉为评分依据，实际是出于对数据的不信任。

表5 信任度与后测评分变化的关系表

信任度	后测分不变	后测分下降	后测分提升
信任	（信任，数据与感觉或期望一致）	（信任，数据不如期望）	（信任，数据超出期望）
不信任	（不信任，完全凭感觉）	（不信任，质疑数据）	

资料来源：作者自制。

五、研究结论、局限与展望

本文以空气质量为研究对象，使用调查－实验法对公众满意度与客观绩效的关系以及信任度的作用进行了分析。研究发现：首先，空气质量数据正向影响公众满意度，良好的空气质量有助于提升公众对空气质量的满意度，客观绩效数据与公众主观满意度在方向上呈现一致。这表明，在公众可以直接体验或感知的领域，如空气、治安、道路、消防等，政府的客观绩效对公众满意度产生正向影响。这与凯莉等（Kelly, 2002；Van Ryzin et al., 2008；Favero & Meier, 2013）的研究结论一致。其次，政府和高校作为信息源发布的空气质量信息均对公众满意度产生正向影响，但政府信息源的影响力小于高校。这表明，政府发布的信息得到公众一定程度的信任，但信任度低于高校，两者存在明显的信任差距。高校发布对公众满意度的影响力是政府的两倍。有别于学者较为关注公众对央地政府间的纵向信任差距及其影响（Li, 2004, 2008, 2013）和不同政治机构的信任差异（王正绪, 2016），本文检验了公众对地方政府和高校间的横向信任差距及其影响。最后，满意度与空气质量数据的关系受到信任度的影响。公众对空气质量数据的真实性、专业性或权威性的信任度越高，空气

质量数据对公众满意度的影响力就越大。詹姆斯和范里津（James & Van Ryzin, 2015）的研究也发现，基于信任度的差异，与独立公司的数据相比，美国被访者更多地质疑联邦政府部门公布的良好绩效数据，而第三方独立公司公布的良好绩效信息具有更高的可信度。因此，为提高公众对空气质量的满意度，政府应该在大力改善空气质量的同时，委托专业和高公信力的高校、研究机构等第三方开展空气测量并发布数据，强化空气质量数据发布的专业性和权威性，提高公众对数据的信任度，进而提升公众满意度。

本文存在以下不足。首先，样本背景特征未能完全一致。实验法对组间的样本一致性要求很高，但是本文为现场实验，由于现场实验条件是开放且动态的，同时实验者又不能给予更多的环境控制，因而难以实现样本背景特征的完全一致。结合本文实际情况，研究者在现场实验中不可能找到两个完全一样的人分别作为A组和B组的被试样本。因此，样本的人口特征与社会经济特征，无论是年龄、性别还是学历，A组和B组的样本都未能达到完全一致。其次，结论外推性问题。本文研究是基于对广州市天河区空气质量满意度的实验而展开，对其他地域和领域满意度的外推性仍有待检验。

本文检验了空气质量客观绩效对公众满意度的影响以及信任度对两者关系的作用，同时也引出了更多的领域值得进一步研究和探讨。关于满意度的影响因素，除了公民的绩效体验（Experienced Performance）可能影响其满意度外，还应考虑介乎两者之间的因素和社会环境的影响（Andersen & Hjortskov, 2016）。第一，绩效沟通的作用。本文研究发现，政府公布的良好空气质量数据正向显著影响公众满意度，这意味着，良好的绩效信息发布与沟通有助于提升满意度。如有研究发现，绩效沟通的有效性可以强化公众的绩效认知与理解和满意度之间的联系（Ho & Cho, 2017）。但是，有效提高公众对客观绩效认知程度的政府沟通方式，公民认知和解读政府绩效信息的影响因素，仍有待探索。同时，绩效沟通影响公众满意度的内在机理是什么？是沟通方式、沟通渠道还是沟通内容在对公众满意度产生作用？这均有待深入研究。第二，信任度对满意度的影响机理。本文发现，公众对高校发布的政府绩效信息的信任度高于政府机关，进而正向影响满意度。其内部机理值得进一步探究。第三，针对其他领域的客观绩效、政府信任和公众满意度的关系进行深入研究。未来可以选取治安、教育、医疗等研究领域，继续验证满意度与客观绩效的关系。

参考文献

董静(2016). 政府绩效信息使用：国外研究视野与启示. 行政论坛, 1: 93 - 97.

- 冯菲、钟杨(2016). 中国城市公共服务公众满意度的影响因素探析——基于10个城市公众满意度的调查. 上海行政学院学报, 2: 58-74.
- 贾奇凡、尹泽轩、周洁(2018). 行为公共管理学视角下公众的政府满意度: 概念、测量及影响因素. 公共行政评论, 1: 62-82.
- 景怀斌(2015). 强化公共管理实验研究的几个问题. 公共行政评论, 3: 120-125.
- 郭凤林、沈明明(2014). 公共产品类型、绩效与政府满意度差异. 天津大学学报(社会科学版), 6: 499-504.
- 高学德(2017). 我国大学社会信任的历史脉络与现代意蕴. 高等教育研究, 5: 9-13.
- 李文彬、何达基(2016). 政府客观绩效、透明度与公众满意度. 公共行政评论, 4: 93-207.
- 李文彬、赖琳慧(2016). 公众满意度与政绩有关系吗. 华东经济管理, 5: 153-159.
- 陆奇斌、张强、张欢、周玲、张秀兰(2010). 基层政府绩效与受灾群众满意度的关系. 北京师范大学学报(社会科学版), 4: 45-49.
- 马亮(2015). 公共管理实验何以可能——一项方法学回顾. 甘肃行政学院学报, 4: 13-23.
- 马亮(2014). 政府绩效信息使用: 理论整合、文献述评与研究展望. 电子科技大学学报(社会科学版), 5: 1-11.
- 施从美、江亚洲(2017). 政治传播中媒介使用对主流媒体公信力的影响. 江海学刊, 5: 117-124.
- 王佃利、刘保军(2012). 公民满意度与公共服务绩效相关性问题的再审视. 山东大学学报(哲学社会科学版), 1: 109-114.
- 王正绪(2016). 东亚公民对政治机构的信任: 制度与文化的差异. 开放时代, 2: 210-137.
- 张书维(2017). 社会公平感、机构信任度与公共合作意向. 心理学报, 6: 794-813.
- 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, 1: 7-35.
- 曾莉、李佳源(2013). 公共服务绩效主客观评价的契合性研究——来自H市基层警察服务的实证分析. 公共行政评论, 2: 72-103.
- Andersen, S. C. & Hjortskov, M. (2016). Cognitive Bias in Performance Evaluations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(4): 647-662.
- Barrows, S., Henderson, M., Peterson, P. E. & West, M. R. (2016) Relative Performance Information and Perceptions of Public Service Quality: Evidence from American School Districts. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(3): 571-583.
- Berman, E. & Wang, X. (2000). Performance Measurement in US Counties: Capacity for Reform. *Public Administration Review*, 5: 409-420.
- Bouckaert, G. & Van De Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of "Good Governance": Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69: 329-343.
- Brown, K. & Coulter, P. (1983). Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery.

- Public Administration Review*, 43(1): 50 – 58.
- Brudney, J. & England, R. (1982). Urban Policy Making and Subjective Service Evaluations: Are They Compatible?. *Public Administration Review*, 42: 127 – 135.
- Charbonneau, E. & Van Ryzin, G. G. (2012). Performance Measures and Parental Satisfaction with New York City Schools. *American Review of Public Administration*, 42(1): 54 – 65.
- Christine, H. R. & Theodore, H. P. (2006). Citizens, Accountability and Service Satisfaction—The Influence of Expectations. *Urban Affairs Review*, 41(3): 292 – 308.
- DeHoog, R. H., Lowery, D. & Lyons, W. E. (1990). Citizen Satisfaction with Local Governance: A Test of Individual, Jurisdictional, and City – Specific Explanations. *Journal of Politics*, 52: 807 – 837.
- Favero, N. & Meier, K. J. (2013). Evaluating Urban Public Schools: Parents, Teachers, and State Assessments. *Public Administration Review*, 73(3): 401 – 412.
- Falk, A. & Heckman, J. J. (2009). Lab Experiments Are a Major Source of Knowledge in The Social Sciences. *Science*, 326(5952): 535 – 538.
- Grimmelikhuijsen, S. & Meijer, A. (2014). Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization: Evidence from an Online Experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1): 137 – 157.
- Grosso, A. L. & Van Ryzin, G. G. (2011). How Citizens View Government Performance Reporting: Results of a National Survey. *Public Performance & Management Review*, 35(3): 235 – 250.
- Guthrie, J. & English, L. (1997). Performance Information and Programme Evaluation in the Australian Public Sector. *International Journal of Public Sector Management*, 10(3): 154 – 164.
- Ho, T. A. & Cho, W. (2017). Government Communication Effectiveness and Satisfaction with Police Performance: A Large – Scale Survey Study. *Public Administration Review*, 77(2): 228 – 239.
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1): 107 – 123.
- James, O. (2011). Performance Measures and Democracy: Information Effects on Citizens in Field and Laboratory Experiments. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3): 399 – 418.
- James, O. & Moseley, A. (2014). Does Performance Information about Public Services Affect Citizen's Perceptions, Satisfaction and Voice Behaviour? Field Experiments with Absolute and Relative Performance Information. *Public Administration*, 92(2): 493 – 511.
- James, O. & Van Ryzin, G. G. (2015). Incredibly Good Performance: An Experimental Study of

- Source and Level Effects on the Credibility of Government. *The American Review of Public Administration*, 47(1): 23 – 35.
- James, O. , Jilke, S. R. & Van Ryzin, G. G. (2017). *Experiment in Public Management Research: Challenges and Contributions*. England: Cambridge University Press.
- Kelly, J. M. & Swindell, D. (2002). A Multiple – Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions. *Public Administration Review*, 62: 610 – 621.
- Kelly, J. M. (2003). Citizen Satisfaction and Administrative Performance Measures: Is There Really a Link?. *Urban Affairs Review*, 38: 855 – 866.
- Licari, M. J. , McLean, W. & Rice, T. W. (2005). The Condition of Community Streets and Parks: A Comparison of Resident and Nonresident Evaluations. *Public Administration Review*, 65: 360 – 368.
- Li, L. (2004). Political Trust in Rural China. *Modern China*, 30: 228 – 258.
- Li, L. (2008). Political Trust and Petitioning in the Chinese Countryside. *Comparative Politics*, 40: 209 – 226.
- Li, L. (2013). The Magnitude and Resilience of Trust in the Center: Evidence from Interviews with Petitioners in Beijing and a Local Survey in Rural China. *Modern China*, 39: 3 – 36.
- Morgeson, F. V. & Petrescu, C. (2011). Do They All Perform Alike? An Examination of Perceived Performance, Citizen Satisfaction and Trust with US Federal Agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3): 451 – 479.
- Moynihan, D. P. (2008). *The Dynamics of Performance Management: Constructing Information and Reform*. Washington, D. C. : Georgetown University Press.
- Park, H. & Blenkinsopp, J. (2011). The Roles of Transparency and Trust in the Relationship between Corruption and Citizen Satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2): 254 – 274.
- Parks, R. B. (1984). Linking Objective and Subjective Measures of Performance. *Public Administration Review*, 44: 118 – 127.
- Percy, S. L. (1986). In Defense of Citizen Evaluations as Performance Measures. *Urban Affairs Quarterly*, 22: 66 – 83.
- Stipak, B. (1979a). Are There Sensible Ways to Analyze and Use Subjective Indicators of Urban Service Quality?. *Social Indicators Research*, 6: 421 – 438.
- Stipak, B. (1979b). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator. *Public Administration Review*, 39: 46 – 52.
- Swindell, D. & Kelly, J. M. (2000). Linking Citizen Satisfaction Data to Performance Measures: A Preliminary Evaluation. *Public Performance & Management Review*, 24(1): 30 – 52.

- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and Their Employees. *Administration and Society*, 30(2): 166 – 193.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23: 433 – 448.
- Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulic, L. & Martinez, E. (2004). Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3): 331 – 341.
- Van Ryzin, G. G., Immerwahr, S. & Altman, S. (2008). Measuring Street Cleanliness: A Comparison of New York City's Scorecard and Results from a Citizen Survey. *Public Administration Review*, 68: 295 – 303.
- Van Ryzin, G. G. & Lavena, C. F. (2013). The Credibility of Government Performance Reporting. *Public Performance & management Review*, 37(1): 87 – 103.

约请组建专栏暨 2019 年征稿启事

本刊自创刊以来，一直坚持以专栏的形式集中反映公共管理学科与实践领域的热点、重点问题以及引领学术讨论，专栏已成为本刊的最重要特色之一，并深受各界的好评。为集思广益，博采众长，本刊诚挚邀请在公共管理领域学有专长的学者与我们一起组建专栏，把此一品牌栏目办得更好。

有组建专栏意向的学术同仁，请与本刊编辑部联系，并请提交拟建专栏的初步计划。计划书内容包括但不限于：专栏主题、文章篇数、初定的题目、参与的作者的基本信息和交稿日期。

另外，本刊也非常乐意与相关大学和研究机构合作，通过组织学术会议、论坛等方式，推动学科发展，将杂志作为学术交流和成果输出的重要平台。

2019 年本刊较为关注的议题有：公共管理理论前沿与新方法、公共管理跨学科研究、科技体制改革、区域协调发展、市场准入与监管、金融监管、商事制度改革、现代预算与财政制度改革与建设、健康中国、干部队伍建设与考核、行政伦理、绿色监管、智慧城市研究、地方治理创新、事业单位改革、技术（信息技术、人工智能等）发展与公共管理、重大政策评估、工作－生活平衡、儿童福利、教育政策与教育管理、智库研究，等等。

欢迎各位学者能就以上议题或者其他重要议题为本刊组建专栏或赐稿！