

街头官僚自由裁量决策的道德困境 与公众归责倾向

徐 浩*

【摘要】 公众通过社交媒体对街头官僚的自由裁量决策发表看法并对负面后果进行归责，已成为一种普遍现象。在同样出现负面后果的自由裁量决策中，公众是否会依据自由裁量决策的议题属性形成差异的归责倾向？论文探讨公众如何对具有道德困境属性的街头官僚自由裁量决策的负面后果进行归责，通过一项多案例研究，以及一项调查实验研究发现：（1）公众在面对具有显著道德困境属性的自由裁量决策时，更不倾向归责于街头官僚且更能够容忍负面后果；（2）公众在对具有道德困境属性的自由裁量决策进行归责中存在两种心理机制，具体是“对负面后果的积极归因”和“较少的愤怒情绪”。研究实证结论表明，在街头官僚自由裁量决策出现负面后果时，政府旨在回应社会问责压力的强力问责举措并不总能获得公众的支持。在对引起公众关注的自由裁量负面后果实施问责时，地方政府应根据议题属性做出区分。

【关键词】 归责 街头官僚 自由裁量决策 道德困境

【中图分类号】 D63

【文献标识码】 A

【文章编号】 1674 - 2486 (2024) 03 - 0099 - 21

一、引言

当官员的不当行为被披露于社交媒体上，公众舆论带来的社会关注压力会影响政府问责，已有研究称之为社会问责（Social Accountability）（Ackerman, 2005; Ma, 2012）。社会问责形成的微观基础是公众对政府与官员的期望。当政

* 徐浩，厦门大学公共事务学院助理教授。感谢匿名评审专家和编辑部对论文的建设性意见与帮助。

基金项目：中央高校基本科研业务费项目“微观互动视角下一线应急管理行为的研判行为研究”（20720231037）。

府公共服务失败或官员行为导致负面后果，公众会进行归责（Blame Attribution）（James et al. , 2016；Malhotra & Kuo, 2008），以探究“谁应该为后果承担责任、如何承担责任”。近年来，诸如“120接线员延误救治大学生”等事件引发了社会关注，也引起公众归责的讨论。

本文旨在探讨公众如何对街头官僚自由裁量决策的负面后果进行归责。街头官僚是指“在工作中直接与公民互动，并且具有自由裁量权的政府工作者”（Lipsky, 1980: 3）。他们具有实施自由裁量决策的权力，同样需要承担由此产生负面后果的责任（甘甜, 2019；韩志明, 2008；叶娟丽、马骏, 2003）。公众对街头官僚自由裁量决策的负面后果进行归责，能够对街头官僚形成间接的控制与影响（Brummel, 2021），对自由裁量权的合理运用具有促进作用。

公众会对自由裁量决策的负面后果进行归责，然而鲜有文献探讨自由裁量决策的议题属性对归责的影响。街头官僚时常会面对具有道德困境（Moral Dilemma）属性的自由裁量决策议题（Boin & Nieuwenburg, 2013；Zacka, 2017；孙斐、王刘娟, 2021）。道德困境是指在自由裁量决策的实施中，街头官僚处于没有“正确”方案的两难境地（Boin & Nieuwenburg, 2013；Kalkman, 2020），每种潜在方案都各有利弊，并且方案之间难以直接比较。例如，在应急救援实践中，救援队员可能需要面对如何在不同公众群体中配置稀缺物资的自由裁量决策困境。探讨公众如何对具有道德困境属性的街头官僚自由裁量决策进行归责，具有如下两点意义。第一，将自由裁量决策的议题属性纳入归责的分析，有助于深化既有文献对于公众归责的复杂逻辑的理解。第二，政府经常运用强力和快速的问责措施，以回应公众对自由裁量决策负面后果的关注和舆情压力（Hassid & Brass, 2014）。然而，这种出现负面后果就强力问责街头官僚的做法逐渐受到诟病。探究公众如何对具有道德困境属性的自由裁量决策进行归责，对于政府应对相关类型事件引发的公众关注压力具有实践意义。

本文探讨自由裁量决策的道德困境属性对公众归责的影响，通过一项多案例分析以及一项调查实验研究发现：第一，公众在面对具有道德困境属性的自由裁量决策时，更能够容忍负面后果且更不倾向归责于街头官僚；第二，公众在面对具有道德困境的自由裁量决策时，更倾向对负面后果进行外部归因，且由于负面后果而产生愤怒情绪的可能性更小。本文的贡献在于指出了公众不仅会根据自由裁量决策的负面后果进行归责，还会综合考虑自由裁量决策议题的属性，这增进了已有文献对于公众归责逻辑的理解。

二、文献回顾

（一）社会问责与公众归责

既有文献指出，社会问责在中国已经兴起（Ma, 2012），甚至有部分文献认为相对于其他国家，社会问责的作用在中国更为凸显（Hassid & Brass, 2014）。根据社会问责理论，政府和官员的行为需要符合社会公众的期望（黄冬娅, 2012）。当政府服务不尽人意或官员行为导致负面后果时，公众会发表意见，要求政府和官员承担责任（Joshi & Houtzager, 2012）。

随着社交媒体平台的发展，政府和官员行为愈发透明化，提供给公众发表意见和讨论的“非正式问责论坛”（Informal Accountability Forum）（Bovens, 2007; Jacobs & Schillemans, 2016），公众能够在社交媒体平台对政府和官员行为进行披露、发表意见和讨论（Hood, 2007; Joshi & Houtzager, 2012）。由此集聚的公众意见和社会压力使得政府需要做出回应（Hassid & Brass, 2014）。近年来，我国公众愈发频繁地在社交媒体上披露官员行为及其负面后果，并发表意见。政府倾向于通过迅速与强力的问责措施来回应公众的关切。既有文献验证了政府在对官员的问责中会受到社会关注和公众意见压力的影响（Zhou & Cai, 2019）。例如，危机事故发生后，社会关注压力会使得政府加大对事故问责和处罚的力度（Wei & Lu, 2015）。社会问责反映了公众对政府与官员行为的期望。当官员的决策或者行为出现负面后果时，公众会寻找责任主体以表达不满（Boin et al., 2008）。那么，公众如何进行归责？归责过程又会受到哪些因素的影响？

既有文献对公众归责的探讨集中于公共服务和危机应对情景。研究发现，公众归责会受到公众个体属性、公共服务提供形式以及公众接触的事件信息等因素的影响。第一，公众个体属性对其归责的影响。既有研究表明，在西方背景下，公众的党派倾向会影响其对政府服务低效的归责（Lyons & Jaeger, 2014; Tilley & Hobolt, 2011），表现为对所支持政党在执政期间出现的问题给予较轻的归责。例如，Tilley 和 Hobolt（2011）在对英国公众的调查实验的分析中发现，公众在面对所支持政党的失败时会选择性归因（Selective Attribution），即将政府失败归因于环境因素，因而降低对所支持政党的归责。第二，既有研究探讨了公共服务中服务的提供形式对公众归责的影响，具体探讨“公共服务外包是否会降低公众对政府的归责”等问题（James et al., 2016; Piatak et al., 2017）。James 等学者（2016）在对公众的调查实验中发现，公共服务外包给私

营企业并不能降低公众对政府决策者的归责，然而当公共服务委托给政府内部机构则能降低公众对决策者的归责。第三，部分研究还关注了危机应对失败中，危机性质、危机事件报道信息等因素对公众归责的影响。例如，Malhotra 和 Kuo (2008) 在对有关美国卡特琳娜飓风的公众调查实验中发现，当公众接触到事件中官员的党派信息时更可能归责于对立党派官员，而当公众接触官员责任信息时，他们在归责中则表现出更高的原则性。

既有文献对街头官僚自由裁量决策的公众归责研究尚较少。街头官僚在公共服务提供中直接与公众互动 (Lipsky, 1980)，他们的行为更容易被媒体披露和引起公众关注 (Lu et al., 2021)。公众有时会将街头官僚自由裁量决策的现场图片、视频发布在社交媒体 (如微博) 上，这会引来更多公众对街头官僚进行归责。在既有文献中，Barnes 和 Henly (2018) 是少数关注公众如何对街头官僚自由裁量决策进行归责的学者。他们研究发现公众在归责时会考虑街头官僚面临的约束条件，当公众将街头官僚视作“受约束的官僚” (如受规则、资源等约束)，公众更可能将负面结果归因于官僚所无法控制的外部因素，也更能够容忍负面后果。然而，这一研究主要关注公众对亲身经历的公共服务的归责，而不是本文所探讨的作为旁观者的社会公众如何对自由裁量决策的负面后果进行归责。

(二) 街头官僚自由裁量决策的道德困境与公众归责

街头官僚理论指出，在自由裁量决策实施中，街头官僚常常会面临道德困境 (Lipsky, 1980; Loyens & Maesschalck, 2010; Zacka, 2017; 孙斐、王刘娟, 2021)。街头官僚在实施自由裁量决策中需要综合考虑不同要求，包括规章制度、公民需求以及专业规范等 (Hupe & Hill, 2007)。其中，Maynard-Moody 和 Musheno (2000) 提出的“公民代理人 (Citizen-agent)”和“国家代理人 (State-agent)”概念，系统地阐述了自由裁量决策中的困境，前者强调对公民需求予以回应，后者则强调街头官僚需要遵循规则。例如，Henderson (2013) 的研究发现，在患者救治的自由裁量决策中，医生会面临如何权衡医疗规范要求 (如对麻醉药剂量的规定) 和患者需求 (如需要更多剂量以缓解痛苦) 的棘手困境。

危机应对情景中，街头官僚自由裁量决策的道德困境尤为凸显，也更可能出现严重的负面后果。危机应对情景中的道德困境常常表现为街头官僚没有合理的或者正确的方案可选 (Kalkman, 2020)。在这种困境下，街头官僚的自由裁量决策更类似于一种道德决策，他们需要在不同决策方案之间做出权衡，然而这些方案“代表不同价值取向且无法进行理性比较” (Boin & Nieuwenburg,

2013: 371)。以医护人员为例,他们在危机应对中会面对多位患者同时需要救治的情况,此时,他们实施自由裁量决策面临着如何在不同类型患者间分配有限医疗资源的道德困境(Boin & Nieuwenburg, 2013)。

归责研究指出个体在归责过程中主要存在两种心理机制:对事件后果的归因推论以及由事件后果引发的愤怒情绪。第一,对事件后果的归因推论。部分文献运用归因理论解释个体归责倾向的形成(Malle et al., 2014; Walster, 1966; Weiner, 2000),指出公众形成归责倾向依赖于如何建立事件后果的因果关系及确认责任主体(James et al., 2016; Leland et al., 2021; Piatak et al., 2017)。对事件后果的不同类型归因推论,如内部和外部归因,会导致不同的归责倾向。外部归因暗含着事件结果的可控性较低,因此负面结果更多被解释为外部环境因素所致(Alicke, 2000; Weiner, 1985);而内部归因方式则倾向于将事件后果归因于个体自身的内部因素,因此更可能归责于当事人(Grant & Bateman, 1993; Shaver, 2012)。企业管理和公共管理文献运用归因理论,探讨了公众如何对服务负面结果进行归责。例如,企业服务的消费者会根据对服务失败结果的归因来确定责任是由销售人员还是企业承担(Folkes, 1984)。对公众归责公共服务失败的研究同样发现,当公众将服务失败结果归因于难以控制的外部因素(如资源约束)时,他们更可能归责于官僚机构而非直接提供服务的官僚个体(Barnes & Henly, 2018)。这种将他人行为负面后果归因于外部因素的方式也被文献概念化为“积极归因(Positive Attribution)”(Parker & Axtell, 2001)。

第二,事件后果引发的愤怒情绪。公众会由于事件负面后果形成愤怒的情绪反应,这可能会影响其归责倾向的形成。情感启发式研究及相关社会心理学文献指出,个体情绪反应会影响其决策和判断(Slovic et al., 2007)。由事件引发的愤怒情绪会使个体倾向于采取反对行动,以及对事件做出消极评价。对司法决策等领域的研究发现,个体情绪反应会影响其对事件负面后果的归责(Feigenson & Park, 2006; Nuñez et al., 2015)。例如,研究表明,虽然陪审员被要求基于事实做出理性判断,然而他们的判罚决策会受到由于犯罪事件引发的愤怒情绪的影响(Nuñez et al., 2015)。一项对陪审员的实验研究发现,陪审员在看到可怕的犯罪图片后会形成更强烈的愤怒情绪,做出的判罚也可能更严厉(Bright & Goodman-Delahunty, 2006)。

通过上述梳理发现,既有文献相对缺乏对公众如何对街头官僚自由裁量决策进行归责的探讨,同时尚未探讨自由裁量决策的议题属性带来的影响。现今城管执法队员等街头官僚的行为及负面后果经常性地被披露到社交媒体,进而引起公众广泛的关注。因此,深化理解公众对此类事件的归责具有意义。此外,

虽然归责文献未对街头官僚自由裁量决策这一具体情景开展分析，但其中对公众归责心理机制的探讨为本文提供了分析思路。鉴于此，下文将通过一项涵盖多案例分析和调查实验的混合研究，探讨公众如何对具有道德困境属性的自由裁量决策进行归责这一问题。

三、研究设计

本文采用混合研究设计（Creswell, 2009），其被认为适合探讨缺乏充分理论解释的研究现象（Mele & Belardinelli, 2019）。混合研究设计能够将定性与定量研究的发现互为补充。定性研究能够挖掘变量间的作用机制，定量研究则更常被用于验证变量间的关系（Small, 2011）。本文具体运用探索性顺序（Sequential Explanatory Strategy）的混合研究设计（Creswell, 2009；Mele & Belardinelli, 2019），即遵循“定性→定量”研究顺序：首先运用定性研究挖掘潜在的作用机制以及形成解释的命题，其次运用定量数据验证定性研究的发现和命题。

本文探讨自由裁量决策的道德困境属性如何影响公众对街头官僚的归责倾向。根据这一研究问题，本文的探索性混合研究设计包括两个部分。一是选取出现严重后果并引发公众关注的自由裁量决策案例，分析自由裁量决策的道德困境属性对公众归责的影响及其作用机制。具体运用理论抽样的方式选取道德困境属性具有差异的两起自由裁量决策案例，通过案例内分析和案例间比较探讨影响关系及作用机制。二是运用对公众的调查实验研究进行变量关系及作用机制的定量检验。调查实验研究运用被试间实验设计，通过设计具有不同道德困境属性的自由裁量决策情景，邀请被试对自由裁量决策负面后果做出归责等反应。调查实验被试来自于“见数（Credamo）”调查平台招募的公众样本。

四、多案例研究

（一）方法与数据

1. 案例选择

案例选择遵循理论抽样方式（Eisenhardt, 1989），分析的自由裁量决策案例满足以下要求。第一，案例满足如下共性特征：（1）涉及街头官僚实施自由裁量决策；（2）自由裁量决策造成严重负面后果；（3）受到社会公众的广泛关注（案例信息如表1所示）。第二，依据自由裁量决策的道德困境属性（解释变量）差异进行不同案例的选择，具体选取具有高程度和低程度道德困境属性的

自由裁量决策案例。根据上述案例选择要求，本文选取两个具有不同道德困境属性的自由裁量决策案例，分别是“120 救护车急救医生未向求救患者施救事件”（后文称“救护车医生”案例）和“120 接线员延误救治大学生事件”（后文称“120 接线员”案例）。在两起案例中，当事救护车医生和接线员都需要实施自由裁量决策。救护车医生是实施“是否提供给第二位患者急救设备”的自由裁量决策，120 接线员需要实施“在难以问清地址情况下如何派出救护车”的自由裁量决策。并且，两起案例中的自由裁量决策都出现了严重后果。前一案例造成一位患者因病身亡，后一案例中求助人因未能得到及时救治而身亡。这两起案例都受到社会公众的关注，在微博平台上两起案例的阅读量均超过 5 亿次（如表 1 所示）。两起案例在自由裁量决策的道德困境属性上存在差异。在“救护车医生”案例中，当事急救医生面对具有高程度道德困境属性的自由裁量决策，表现为无论是否给予第二位求助患者急救设备都可能引发严重后果。^① 在“120 接线员”案例中，当事接线员的自由裁量决策主要是基于职责要求，根据求助人情况派出救护车，没有面临显著的道德困境。

表 1 两起案例及其基本信息

案例名称	案例背景信息	街头官僚自由裁量决策	自由裁量决策的道德困境	自由裁量决策的后果	社会公众关注	调查与问责结果
“救护车医生”案例	2022 年 3 月 30 日，上海浦东一辆急救车正在执行一位急症患者的急救任务。在执行任务路途中，救护车被同一小区一位求助者拦住，该求助者要求医务人员出借车载除颤仪（救助家中哮喘病人）。救护车急救医生出于先将车上急症患者送往医院的考虑，没有同意出借。最终途中遇到的哮喘病人不幸离世	救护车医生实施“是否提供给第二位患者急救设备”的自由裁量决策	高 无论是否给予第二位求助患者急救设备都可能引发严重后果	严重负面后果：途中遇到的哮喘病人最终不幸身亡	该事件引发公众广泛关注，该话题的微博阅读量达到 5.7 亿次	2022 年 3 月 31 日，上海浦东卫生健康委通报回应对该名医生作出停职处理的决定

^① 对于救护车在急救中类似道德困境的讨论在 2018 年网络上就已出现，具体可参见知乎上的文章“一辆在任务状态下的 120 急救车在路上偶遇一个也需要急救的病人，那么 120 急救车是否也会救助这位病人？”具体网址是：<https://www.zhihu.com/question/271127831>。

(续上表)

案例名称	案例背景信息	街头官僚自由裁量决策	自由裁量决策的道德困境	自由裁量决策的后果	社会公众关注	调查与问责结果
“120接线员”案例	2022年5月17日,河南大学一位女大学生由于不适拨打120求救,沟通过程中接线员反复要求该大学生说明具体位置。该大学生因为病情原因未能说出位置,接线员未予以及时派车。后续患者室友回到寝室再次拨打120。但由于时间过长,患者因急性脑出血不幸病故	120接线员实施“在难情况下是否派出救护车”的自由裁量决策	低根据求助人情况派出救护车,没有面临两难困境	严重负面后果:拨打求助的大学生最终不幸身亡	事件引发公众广泛关注,该话题的微博阅读量达到5.6亿次	2022年6月6日,郑州市政府发布通报事件和问责情况,其中通报“接线员具有直接责任,将其直接开除”

资料来源:作者自制。

2. 数据来源

本文的被解释变量是公众对街头官僚自由裁量决策负面后果的归责倾向,涵盖是否归责于街头官僚及其原因。本文运用微博平台中的公众评论作为分析案例中公众归责倾向的数据来源,主要基于两个原因。一是微博平台构成了 Bovens (2007) 所述的“问责论坛”。在中国情境下,微博平台是公众对公共事务进行评论和发表意见的主要平台之一。二是微博平台拥有庞大的受众群,这为公众提供了发表看法并进行辩论的可能。

本文分析的公众评论数据来源于微博平台上报道该事件且评论最多的微博信息(即该事件在微博中的“话题主持人”)。例如,在“救护车医生”案例中,笔者分析了《中国新闻周刊》发布的微博信息及公众评论。该微博信息共有4.9万条评论。笔者首先爬取了微博的公众评论数据,然后分析其中获赞数大于或等于2的评论,^①共计297条。运用同样的数据获取方式,在“120接线员”案例的数据收集中,笔者分析了由《中国新闻网》发布的微博信息(公众评论最多)及公众评论,具体分析其中获赞数大于或等于2的117条评论。

3. 数据分析

数据分析工作集中在对公众微博评论中归责倾向的分析。多案例分析具体

^① 不包括对一级公众评论进行跟进回应的二级公众评论。

遵循如下步骤。第一步，对“救护车医生”和“120接线员”两个案例进行单案例分析，分为如下两个步骤。首先，公众归责倾向的编码。编码评论中公众是否倾向归责于街头官僚，即是否支持政府对街头官僚实施问责与处罚，编码结果包括“支持”“不支持”以及“未陈述归责倾向”三类。由于公众在评论中不像在问卷调查中能够直接选择“支持”或者“不支持”，其归责倾向可能会隐含在评论的字里行间。笔者阅读评论内容对公众归责倾向进行人工编码，编码遵循如下标准。公众支持归责于街头官僚的评论可能会包含“应该停职”“要负责”等词汇。公众不支持归责的评论会包含“有点冤”“不应该停职”等词汇。对于未出现明显归责倾向的词汇的评论，笔者还会根据评论的含义进行编码。例如，“怎么不说是庸政懒政导致的结果”会被编码为“不支持归责于街头官僚”。在编码过程中，笔者与一名研究助理分别对两个案例的评论进行编码，然后对编码不一致的评论进行分析进而最终确定编码结果。其次，公众归责倾向形成的原因编码。在明确表达支持或者不支持归责于街头官僚的评论中，笔者进一步编码归责倾向形成的原因以分析其作用机制。在归纳公众归责的原因中，笔者采用归纳式主题分析方式（Braun & Clarke, 2006）。主题分析是归纳分析文本数据的定性方法之一，已经被运用到街头官僚文献中（Sabbe et al., 2021）。具体运用逐级编码的分析步骤，分为开放式编码和形成主题两个步骤。例如，笔者在编码一条支持归责于街头官僚的评论时，针对“太教条，没有灵活性……”的表述，在开放式编码中被归纳为“将事件后果归因于当事医生僵化遵循规则”，在形成主题中被归纳为“将事件后果进行内部归因（官僚自身原因）”。

第二步，遵循多案例分析的复制逻辑，本文比较两个案例间的变量模式差异（Yin, 2013），进而形成理论框架并提出变量间关系的假设命题。

（二）研究结果

在案例研究结果的论述中，本文首先分别论述两个案例的分析结果，具体对公众归责倾向及其原因展开论述，其次进行两个案例比较分析结果的论述与讨论。

1. “救护车医生”案例的公众归责分析结果

“救护车医生”案例中公众归责倾向的编码结果表明，在297条评论中，有98条公众没有明确表达归责倾向，即是否支持归责于当事救护车医生。在199条公众明确表达归责倾向的评论中，有164条公众不支持对当事医生进行归责与处罚（占比为82.41%），有35条公众支持处罚（占比为17.59%）。

在不支持归责的评论中,^① 公众主要通过积极归因(即归因于外部因素)来阐述自己归责倾向形成的原因。74 条评论中公众将负面后果归因于议题本身具有的困境,强调当事医生在实施自由裁量决策中的两难困境。如下面一条评论中,公众指出这是一个难题,无论选择哪一个方案都可能出现严重后果。

借出去,车上的人出事,借出去的人背锅;不借出去,车下的人出事,不借出去的人背锅。总结:这道题只有错误答案,没有正确答案。这道题我不会做。

在 31 条不支持归责的评论中,公众归因于制度或管理问题。如下面两条评论中,公众认为这种情况是由于医疗系统和制度问题,制度没有做出该情况下的明确规范要求,而当事医生不应该对此负责。

一个医生如何确保俩求救于他的病人同时没事?“老实人”不可欺。个体不该为系统失责而担责。

你得官方定好规矩,不然医生怎么执行。

4 条评论中公众将负面后果归因于途中遇到的哮喘患者(第二位患者)的家属延误,以及 3 条评论中将负面后果归因于(救助哮喘患者却迟来的)第一辆救护车。例如,下面一条评论中,公众认为负面后果是由于哮喘患者呼叫的救护车未及时到达,而不是当事救护车医生的问题。

这件事的根源不在于属于老人的救护车 1 个多小时才来吗?如果救护车及时到达,老人的家人和朋友用得着跟第一辆 120 抢资源吗?

此外,15 条评论中公众不支持归责于当事医生是考虑到归责可能导致的不利影响,例如“医生短缺”及“损害医生群体积极性”等。

在支持归责于当事救护车医生的评论中,^② 多数公众表达了愤怒情绪。具体来说,在 35 条支持归责的评论中,有 23 条明显透露出公众对当事医生的愤怒情绪。例如,在下面两条评论中,公众表达了对该医生的愤怒。

昨天还是国际医生节,这两个医生真是丢脸。

……如果这样的人还能继续当医生……是对国家职业精神的亵渎!

此外,在 8 条支持归责于当事医生的评论中,公众将严重后果归因于医生的自身决策失当或者僵化遵循规则。例如下面两条评论中,公众认为由于当事医生缺乏灵活性,僵化地遵循规则从而导致自由裁量决策的严重后果。

^① 在不支持归责的 164 条评论中,有 42 条评论只陈述归责倾向而没有陈述原因。在不支持归责且陈述原因的 122 条评论中,有 5 条评论涵盖了两个原因。

^② 在“救护车医生”案例支持归责的 35 条评论中,有 4 条评论只陈述归责倾向而没有陈述原因。

还是太教条啊，现代人都缺少敢作敢为的担当。

太教条，没有灵活性，怕丢了自己乌纱帽，那可是一个人的性命，当时的家属多绝望啊。

综上所述，“救护车医生”案例中，多数公众不倾向归责于当事医生。公众不支持归责于街头官僚的主要原因在于将负面后果归因于外部因素，如自由裁量决策议题的困境，制度或者管理因素，甚至是患者家属与第一辆救护车的问题。

2. “120 接线员”案例的公众归责分析结果

“120 接线员”案例中，笔者对公众归责倾向的编码结果显示：在 117 条评论中，有 70 条评论明确表达了归责倾向。其中，在 67 条评论（占比 95.71%）中，公众支持对接线员的问责与处罚，仅有 3 条公众认为问责需要按照程序进行。

在 67 条支持归责于当事接线员的评论中，^① 有 37 条公众表达了对接线员的愤怒情绪。例如下面一条评论，公众表达了在听过现场录音后对接线员的愤怒，认为应该严惩该接线员。

必须严惩不贷，看那个视频录音真的太气人。

在支持归责于接线员的评论中，有 16 条公众将负面后果归因于接线员决策失当、业务能力不足甚至职业道德欠缺等自身因素。例如，下面评论中公众指出接线员在沟通中对患者情况的判断失当。

调度人员受理报诊电话时，主观认为报诊人为年轻大学生、病情不危急……年轻大学生就不会病危吗？我服了。哪里得来的结论啊。

此外，在 3 条评论中公众表达了对求助人的同情情绪，以及认为当事接线员应当受到问责。

在其他 3 条评论中，公众表达了对问责程序的关注，认为即使问责当事接线员也需要遵循程序。例如，下面一条评论中，公众指出调查需要尊重司法程序。

这是内部调查结果，行政只能管到开除。评论区里喊判刑的，行政管得了？我也觉得这个接线员应该被重判，但我们不是应该尊重司法实践，走法律途径吗？

综上所述，“120 接线员”案例中，多数公众倾向于归责于当事接线员。多数公众会将负面后果归因于当事接线员的自身问题，如接线员决策失当、业务能力不足，甚至是缺乏职业道德等。此外，在超过一半的支持归责评论中，公

^① 在“120 接线员”案例支持归责的 67 条评论中，有 17 条评论只陈述归责倾向而没有陈述原因。在支持归责且陈述具体原因的 50 条评论中，有 6 条评论涵盖了两个原因。

众表达了对接线员的愤怒情绪。

3. 案例比较分析结果

在单案例分析的基础上，笔者进行多案例比较分析，以探讨自由裁量决策的道德困境属性对公众归责倾向的影响。通过“救护车医生”和“120 接线员”案例中公众归责的比较分析发现，在高道德困境属性的自由裁量决策（“救护车医生”案例）中，公众面对负面后果更不倾向归责于街头官僚（如表 2 所示）。进一步地，通过对公众评论的归纳主题分析发现，公众归责倾向的形成具有两种主要心理机制：（对负面后果的）归因推论和愤怒情绪。

表 2 案例比较分析结果

	自由裁量的道德困境属性	公众归责于街头官僚的倾向	公众对街头官僚的情绪	公众对负面后果的归因方式
“救护车医生”案例	高	不支持归责	愤怒情绪低	倾向于外部归因
“120 接线员”案例	低	支持归责	愤怒情绪高	倾向于内部归因

资料来源：作者自制。

第一，对负面后果的积极归因。在“救护车医生”案例中，公众对急救医生自由裁量决策的负面后果更倾向于积极归因，具体会归因于议题困境、制度和管理甚至是病人家属等外部因素。相对而言，在“120 接线员”案例中，公众将负面后果主要归因于接线员的自身因素，例如决策失当、业务能力不足以及职业道德欠缺等。归责相关文献指出，个体将他人行为的负面后果归因于外部环境因素时，更不倾向于归责于当事人（Crant & Bateman, 1993）。上述多案例分析表明，在具有高程度道德困境属性的自由裁量议题中，公众会认为事件后果的可控性较低，更倾向对负面后果进行积极归因，即将后果归因于外部环境因素。第二，对街头官僚的愤怒情绪。公众会由于决策的负面后果产生不满甚至愤怒情绪。多案例分析发现，在具有高程度道德困境属性的自由裁量决策（“救护车医生”案例）中，公众对街头官僚表达出的愤怒情绪相对较少（相对于“120 接线员”案例）。这与 Barnes 和 Henly（2018）对社会工作服务的定性研究的发现相一致，即公众会对糟糕的服务感到不满，但如果公众认为街头官僚受到资源条件的约束，他们不倾向于将不满情绪转移到街头官僚身上。

基于上述多案例分析，本文提出自由裁量决策道德困境属性与公众归责倾向的理论框架（如图 1 所示），并提出需要进一步检验的假设。

假设 1：在出现负面后果时，自由裁量决策的道德困境属性显著负向影响公众归责于街头官僚的倾向。进一步地，提出下面两个机制解释的研究假设。

假设 2a：在出现负面后果时，自由裁量决策的道德困境属性显著正向影响

公众对负面后果的积极归因，即倾向于归因于外部因素而不是街头官僚内部因素。

假设 2b：在出现负面后果时，自由裁量决策的道德困境属性显著负向影响公众的愤怒情绪。

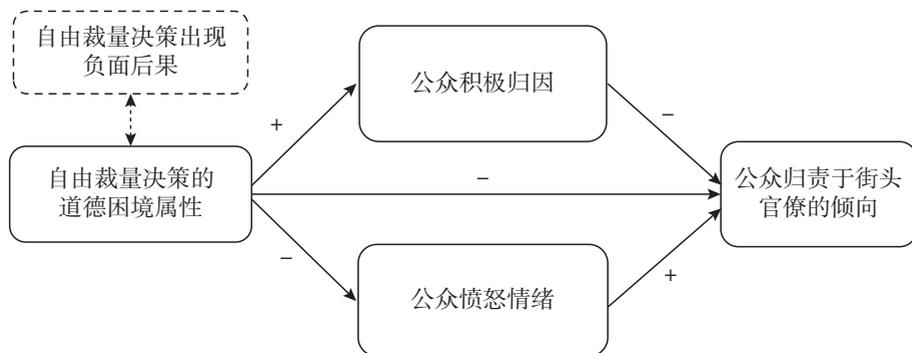


图 1 多案例研究形成的理论框架

资料来源：作者自制。

下文通过一项大样本的调查实验以及一项复制实验检验研究假设。

五、调查实验研究

（一）方法与数据

1. 实验设计

本文采用单因素的被试间实验设计，通过对自由裁量决策的道德困境属性进行干预，探讨道德困境属性对公众归责倾向的影响。在实验设计中，本文设置了低程度和高程度两个水平的自由裁量决策道德困境属性。具体实验情景聚焦于灾害救援中的自由裁量决策。灾害救援决策可能会出现道德困境，并且自由裁量决策结果直接关系到他人的生命安全（Boin & Nieuwenburg, 2013）。调查实验情景材料如表 3 所示，在高程度道德困境属性的自由裁量决策（作为实验组）中，救援队员面临“救路途中遇到的被困灾民”还是“按照原定任务去救前面学校的受困学生”的自由裁量两难困境。而在低程度道德困境属性的实验情景（作为控制组）材料中，未描述这一两难困境。

表3 调查实验情景材料

控制组的情景材料（低道德困境属性）	实验组的情景材料（高道德困境属性）
<p>A县发生重大地震灾害后，救援队员张某被派往灾区开展救援。由于灾区通信设备破坏严重，救援队员无法与外界联系，需要自己做出救援决策。张某在路途中看到一位男性灾民被压在房屋废墟下，发现需要花费很长时间才能救出，并且判断该男性灾民的生还概率很小。于是，张某没有对该男性灾民进行救援，而是继续前往灾区</p> <p>救援结束后，该男性灾民被发现身亡，其家属要求对队员张某进行问责</p>	<p>A县发生重大地震灾害后，救援队员张某被派往灾区开展救援。由于灾区通信设备破坏严重，救援队员无法与外界联系，需要自己做出救援决策。张某在路途中看到一位男性灾民被压在房屋废墟下，发现需要花费很长时间才能救出，并且判断该男性灾民的生还概率很小。队员张某接受的任务是救援灾区一所中学的受困学生，该中学受灾情况严重，受困学生存在生命危险急需展开救援。于是，张某没有对该男性灾民进行救援，而是继续前往灾区</p> <p>救援结束后，该男性灾民被发现身亡，其家属要求对队员张某进行问责</p>

资料来源：作者自制。

2. 数据来源

调查实验的被试数据来源于“见数”调查平台，该调查平台中的公众样本已经被广泛运用到实验研究中。实验数据回收工作在2022年12月开展，最终共收集1000份数据样本。此外，为了增强调查实验结论的稳健性，本文进一步通过“问卷星”调查平台中自建的公众样本库，进行调查实验的复制研究。

3. 变量测度

(1) 公众对街头官僚的归责倾向。公众归责倾向的测度具体从态度层面询问被试支持政府问责街头官僚的程度。具体而言，被试在阅读情景材料后，被要求回答下述问题：“你对队员张某应该受到问责的同意程度”（9级李克特量表，不同意=1，同意=9）。

(2) 公众对负面后果的积极归因。借鉴既有文献对积极归因的测度方式（Parker & Axtell, 2001），本文运用三个题项测度公众对负面后果的积极归因。具体是让被试回答对下述三个陈述的同意程度，分别是：“虽然出现严重的后果，但很难说是该队员的错误”，“这种情况下该队员已经尽了努力”，以及“这种情况下很难有更好的处理办法”（不同意=1，同意=9）。分析发现三个题项的Cronbach Alpha值为0.804，表明具有较好的内部一致性和信度。

(3) 公众的愤怒情绪。对救援人员的愤怒情绪的测度是通过被试回答下面一个问题，具体是“你对该救援队员张某感到愤怒吗？”（非常不愤怒=1，非常愤怒=9）。

(4) 控制变量。本文将被试的性别（男=1，女=0）、年龄、受教育程度

(初中及以下 = 1, 高中或者中专 = 2, 大专 = 3, 本科 = 4, 硕士 = 5, 博士 = 6) 以及是否有亲属在公共机构工作 (是 = 1; 否 = 0) 作为控制变量纳入数据分析中。具体变量描述性统计结果如表 4 所示。

表 4 变量描述性统计分析结果

变量名称	类别	频数	占比/均值
实验干预	实验组 (高道德困境属性)	502	50.2%
	控制组 (低道德困境属性)	498	49.8%
性别	男	363	36.3%
	女	637	63.7%
年龄 (岁)		1000	29.319
受教育程度	初中及以下	2	0.2%
	高中或者中专	47	4.7%
	大专	110	11.0%
	本科	695	69.5%
	硕士	136	13.6%
	博士	10	1.0%
亲属在公共机构工作	是	290	29.0%
	否	710	71.0%
公众归责倾向		1000	3.900
公众的愤怒情绪		1000	4.410
公众对负面后果的积极归因 ^a		1000	5.797

注：该变量将三个题项的值合计平均形成的结果值。

资料来源：作者自制。

4. 操纵检验

为了验证实验干预的有效性，笔者在调查实验中设置了一个操纵检验问题。该问题具体询问被试“你认为上面案例中，队员张某做出决策的困难程度（容易 = 1，困难 = 9）”。组间均值差异分析表明，在实验处理组（道德困境属性高）中，被试认为自由裁量决策的困难程度显著高于控制组（道德困境属性低）（ $t = -6.988, p < 0.001$ ），结果表明实验干预有效。

此外，为了识别和排除不认真填答的实验样本，笔者设置了一道注意力检验题（Gummer et al., 2018），用于被试在参与调查实验时的注意力检测。具体来说，被试在阅读完情景材料和翻页后（即无法翻到前页再次查看情景材料），询问材料中遇到被困人员的性别，共包括“男”“女”以及“没有明确性别”三个选项。被试填答错误的问卷会被视为没有被认真填答的无效样本，不会纳入数据分析中。

（二）研究结果

假设 1 预期在高程度道德困境属性的自由裁量决策中，公众更不倾向于归责于街头官僚。通过对公众归责倾向的组间均值差异检验表明，在控制组（道德困境属性低）和实验组（道德困境属性高）中，公众归责于街头官僚的倾向具有显著差异（ $t=9.033$ ， $p<0.001$ ）。公众在面对具有高程度道德困境的自由裁量决策中，更不倾向于将负面后果归责于街头官僚（如图 2 所示）。分析结果支持假设 1。

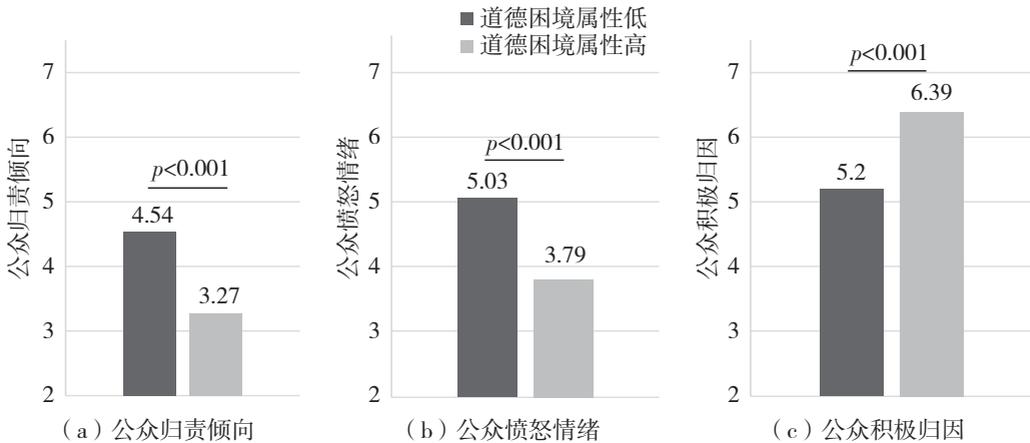


图 2 组间均值差异分析结果

资料来源：作者自制。

笔者进一步采用最小二乘法（Ordinary Least Square, OLS）回归分析验证假设 1。表 5 模型（1）在纳入被试性别、年龄等控制变量的基础上进行回归分析。结果表明，自由裁量决策的道德困境属性显著负向影响被试归责于街头官僚的倾向（ $p<0.001$ ），结果支持假设 1。

假设 2a 和假设 2b 分别预期自由裁量决策的道德困境属性正向影响公众对负面后果的积极归因，以及负向影响公众的愤怒情绪。对公众愤怒情绪与公众（对负面后果的）积极归因的组间均值差异分析表明，在控制组（道德困境属性低）和实验组（道德困境属性高）中，公众愤怒情绪具有显著差异（ $t=9.053$ ， $p<0.001$ ），公众（对负面后果的）积极归因也具有显著差异（ $t=-9.028$ ， $p<0.001$ ）。

笔者进一步采用逐步回归和 Bootstrap 检验进行中介分析，具体通过 SPSS 软件中的 PROCESS 宏程序进行操作分析。如表 5 模型（2）和模型（3）所示，自由裁量决策的道德困境属性显著正向影响公众的积极归因以及显著负向影响公众的愤怒情绪。在加入公众积极归因和愤怒情绪的变量后，如表 5 模型（4）所

示，道德困境属性对公众归责于街头官僚的倾向不再具有显著影响。Bootstrap中介效应分析结果表明，“道德困境属性→公众积极归因→公众归责倾向”的中介效应显著（95% 置信区间：-0.726 至 -0.432）；“道德困境→公众愤怒情绪→公众归责倾向”的中介效应显著（95% 置信区间：-0.756 至 -0.460）。并且，中介分析结果表明直接效应不显著（95% 置信区间：-0.218 至 0.049），这表明公众积极归因和愤怒情绪起到中介作用。综上所述，回归分析结果支持假设 2a 和假设 2b。

表 5 回归分析结果

	因变量： 公众归责倾向 模型 (1)	因变量： 公众积极归因 模型 (2)	因变量： 公众愤怒情绪 模型 (3)	因变量： 公众归责倾向 模型 (4)
自由裁量决策的道德困境属性（高=1；低=0）	-1.257***	1.161***	-1.231***	-0.085
公众积极归因				-0.493***
公众愤怒情绪				0.487***
控制变量				
性别	-0.050	0.071	-0.141	0.053
年龄	0.003	-0.017**	0.004	-0.008*
受教育程度	0.007	-0.012	-0.060	0.031
是否有亲属在公共机构工作	-0.042	0.098	-0.048	0.029
常数项	4.461***	5.689***	5.214***	4.727***
R ²	0.076	0.080	0.077	0.801
N	1000	1000	1000	1000

注：***、**和*分别表示相关系数通过0.01、0.05和0.10水平的显著性检验。

资料来源：作者自制。

本文还通过两项工作进一步验证分析结果的稳健性。^①首先，在多案例研究中，本文通过微博平台中公众评论数据来分析公众的归责倾向。那么，对于不会在微博平台上评论的公众的分析会不会有不同的结果？在调查实验中，笔者设置了一道询问被试平常是否会在微博上评论的问题。笔者进一步对1000个被试样本中不会在微博上评论的189个被试样本进行数据分析，结果表明不在微博评论的被试样本同样支持上述发现与结论。具体来说，对公众归责倾向的组

^① 限于篇幅，稳健性检验分析结果没有具体汇报，留存备索。

间均值差异分析表明，在控制组（道德困境属性低）和实验组（道德困境属性高）中，公众归责于街头官僚的倾向具有显著差异（ $t = 3.269, p < 0.001$ ）。回归分析得出的主要结论与 1000 个被试样本的分析结论一致。

其次，本文对上述调查实验进行了一项基于不同被试样本的复制研究，以验证实验结论的稳健性。具体来说，笔者运用同样的调查实验设计，在“问卷星”调查平台中的公众样本库招募实验被试和复制研究（ $N = 233$ ）。复制实验的结论没有出现差异。具体而言，对公众归责倾向的组间均值差异分析表明，在控制组（道德困境属性低）和实验组（道德困境属性高）中，公众归责于街头官僚的倾向具有显著差异（ $t = 4.287, p < 0.001$ ）。回归分析的结论与 1000 个被试样本的分析结论一致。

六、结论与讨论

随着社交媒体的发展以及公众参与意识的提高，公众越来越多地在社交媒体上发表对官员行为的看法（Ma, 2012；周亚越、韩志明，2011）。其中，那些直接与公众互动的街头官僚及其自由裁量决策后果经常性地被披露并受到广泛关注。尤其是街头官僚自由裁量决策过程中的现场视频、图片、音频在社交媒体上被披露和传播，使得公众能够更直观地观察他们的决策。这种社会问责的形式能够促进政府和街头官僚更加负责和符合社会期望。然而，既有文献较为缺乏从实证层面探讨公众如何对街头官僚自由裁量的负面后果进行归责。

本文研究了公众在面对具有道德困境属性的自由裁量决策时，如何对负面后果进行归责。通过对两起受到公众广泛关注的自由裁量决策案例（“救护车医生”和“120 接线员”案例）的分析，以及一项公众调查实验（包括复制实验），本文研究发现：（1）在出现负面后果时，自由裁量决策的道德困境属性会降低公众归责于街头官僚的倾向；（2）自由裁量决策的道德困境属性使得公众倾向于将负面后果进行积极归因（即将后果归因于外部因素），进而降低归责于街头官僚的倾向；（3）道德困境属性还会降低公众由于负面后果引起的对街头官僚的愤怒情绪。

本文具有如下两点理论意义与贡献。第一，通过纳入决策议题属性的分析，本文深化了对公众归责逻辑的理解。公共管理文献已对公众在公共服务（James et al., 2016, Leland et al., 2021, Piatak et al., 2017）、危机应对（Malhotra & Kuo, 2008）等情景中如何对失败后果进行归责的问题进行了探讨，揭示了公众归责会受到个体属性、公共服务提供形式以及公众接触到的媒体报道信息等因素的影响。本文进一步纳入自由裁量决策议题属性的解释，发现公众在归责时

并非仅仅基于出现的负面后果，而是会综合考虑自由裁量决策的议题属性形成归责倾向。当前，公众越来越多地在社交媒体上发表对街头官僚自由裁量决策的看法以使其负责，本文发现公众面对具有道德困境属性的议题时更能够容忍负面后果。第二，本文揭示了公众在对街头官僚自由裁量决策进行归责时的两种心理机制，即“对负面后果的归因”和“由负面后果引发的愤怒情绪”。既有归责研究表明，个体归责倾向的形成主要基于归因推论和情绪的心理机制。本文将公众归责的心理机制分析拓展至对街头官僚的研究中。

本文对以后政府的问责实践具有一定的借鉴意义。由于社会问责在中国的兴起，地方政府需要面对公众发起的社会问责压力。当街头官僚不当决策受到公众关注并形成压力时，现今地方政府逐渐形成了通过快速和强力的问责措施以回应公众压力的路径依赖。本文的结论表明，在具有道德困境属性的自由裁量决策议题中，政府旨在回应社会问责压力的强力问责举措并不一定能获得公众的支持。在未来的问责实践中，政府在面对造成负面后果且受到公众关注的自由裁量决策时，需要根据议题属性做出区分。尤其是对于具有道德困境属性的议题，地方政府应认识到公众对于负面后果具有一定的容忍度，可以给予街头官僚更多的容错空间。

本文研究存在一定的局限性。首先，本文在案例研究中对于公众归责倾向的分析主要依赖公众微博评论数据。然而，要将基于微博公众评论的分析结果推广到更一般性的公众群体，仍需持谨慎态度。尽管笔者在调查实验研究中通过分样本（在微博上评论与否的不同公众样本）分析发现结果不存在差异，但仍是基于调查平台招募的公众样本分析得出的结果。未来可以运用更具代表性的抽样公众样本检验本文的分析结论。其次，本文未探讨自由裁量决策议题的其他属性的影响，未来可以对其他议题属性及其对公众归责的影响开展研究。

参考文献

- 甘甜 (2019). 街头官僚责任控制研究: 争议与评述. *公共行政评论*, 5: 176 - 197 + 216.
- Gan, T. (2019). Accountability Control on Street-Level Bureaucrats Research: Disputes, Comments, and Prospects. *Journal of Public Administration*, 5: 176 - 197 + 216. (in Chinese)
- 韩志明 (2008). 街头官僚的行动逻辑与责任控制. *公共管理学报*, 1: 41 - 48.
- Han, Z. M. (2008). The Action Logic and Responsibility Control of the Street-Level Bureaucrat. *Journal of Public Management*, 1: 41 - 48. (in Chinese)
- 黄冬娅 (2012). 以公共参与推动社会问责: 发展中国家的实践经验. *政治学研究*, 6: 99 - 107.
- Huang, D. Y. (2012). Promoting Social Accountability Through Public Participation: Practical Experience of Developing Countries. *Cass Journal of Political Science*, 6: 99 - 107. (in Chinese)
- 孙斐、王刘娟 (2021). 街头官僚的道德困境: 一个文献综述. *公共管理与政策评论*, 3: 158 - 168.
- Sun, F., & Wang, L. J. (2021). The Moral Dilemmas of Street-level Bureaucrats: A Literature Review. *Public Administration and Policy Review*, 3: 158 - 168. (in Chinese)
- 叶娟丽、马骏 (2003). 公共行政中的街头官僚理论. *武汉大学学报(哲学社会科学版)*, 5: 612 - 618.
- Ye, J. L., & Ma, J. (2003). Street-level Bureaucrat Theory in Public Administration. *Wuhan University Journal*

- (*Philosophy and Social Sciences Edition*), 5: 612 – 618. (in Chinese)
- 周亚越、韩志明 (2011). 公民网络问责: 行动逻辑与要素分析. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 5: 1 – 5 + 26.
- Zhou, Y. Y., & Han, Z. M. (2011). Public Accountability on the Internet: An Analysis of Logic Action and Elements. *Journal of Beijing University of Aeronautics and Astronautics (Social Sciences Edition)*, 5: 1 – 5 + 26. (in Chinese)
- Ackerman, J. M. (2005). *Social Accountability in the Public Sector: A Conceptual Discussion*. Washington, DC: The World Bank.
- Alicke, M. D. (2000). Culpable Control and the Psychology of Blame. *Psychological Bulletin*, 126(4): 556 – 574.
- Barnes, C. Y. & Henly, J. R. (2018). “They Are Underpaid and Understaffed”: How Clients Interpret Encounters with Street-Level Bureaucrats. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(2): 165 – 181.
- Boin, A., McConnell, A. & Hart, P. (2008). *Governing after Crisis: The Politics of Investigation, Accountability and Learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Boin, A. & Nieuwenburg, P. (2013). The Moral Costs of Discretionary Decision-Making in Crisis. *Public Integrity*, 15(4): 367 – 384.
- Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, 13(4): 447 – 468.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77 – 101.
- Bright, D. A. & Goodman-Delahunty, J. (2006). Gruesome Evidence and Emotion: Anger, Blame, and Jury Decision-Making. *Law and Human Behavior*, 30: 183 – 202.
- Brummel, L. (2021). Social Accountability Between Consensus and Confrontation: Developing a Theoretical Framework for Societal Accountability Relationships of Public Sector Organizations. *Administration & Society*, 53(7): 1046 – 1077.
- Crant, J. M. & Bateman, T. S. (1993). Assignment of Credit and Blame for Performance Outcomes. *Academy of Management Journal*, 36(1): 7 – 27.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14(4): 532 – 550.
- Feigenson, N. & Park, J. (2006). Emotions and Attributions of Legal Responsibility and Blame: A Research Review. *Law and Human Behavior*, 30(2): 143 – 161.
- Folkes, V. S. (1984). Consumer Reactions to Product Failure: An Attributional Approach. *Journal of Consumer Research*, 10(4): 398 – 409.
- Gummer, T., Roßmann, J. & Silber, H. (2018). Using Instructed Response Items as Attention Checks in Web Surveys: Properties and Implementation. *Sociological Methods & Research*, 50(1): 238 – 264.
- Hassid, J. & Brass, J. N. (2014). Scandals, Media and Good Governance in China and Kenya. *Journal of Asian and African Studies*, 50(3): 325 – 342.
- Henderson, A. C. (2013). Examining Policy Implementation in Health Care: Rule Abidance and Deviation in Emergency Medical Services. *Public Administration Review*, 73(6): 799 – 809.
- Hood, C. (2007). What Happens When Transparency Meets Blame-Avoidance? *Public Management Review*, 9(2): 191 – 210.
- Hupe, P. & Hill, M. (2007). Street-Level Bureaucracy and Public Accountability. *Public Administration*, 85(2): 279 – 299.
- Jacobs, S. & Schillemans, T. (2016). Media and Public Accountability: Typology and Exploration. *Policy & Politics*, 44(1): 23 – 40.
- James, O., Jilke, S., Petersen, C. & Van de Walle, S. (2016). Citizens’ Blame of Politicians for Public Service Failure: Experimental Evidence about Blame Reduction Through Delegation and Contracting. *Public Administration Review*, 76(1): 83 – 93.
- Joshi, A. & Houtzager, P. P. (2012). Widgets or Watchdogs? Conceptual Explorations in Social Accountability. *Public Management Review*, 14(2): 145 – 162.
- Kalkman, J. P. (2020). *Frontline Workers in Crisis Management*. Oxford: Oxford University Press.
- Leland, S., Mohr, Z. & Piatak, J. (2021). Accountability in Government Contracting Arrangements: Experimental Analysis of Blame Attribution Across Levels of Government. *American Review of Public Administration*, 51(4): 251 – 262.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage

- Foundation.
- Loyens, K. & Maesschalck, J. (2010). Toward a Theoretical Framework for Ethical Decision Making of Street-Level Bureaucracy. *Administration & Society*, 42(1): 66 – 100.
- Lu, X., Xu, H. & Wang, W. (2021). Clients' Help Deservingness, Crowd Situational Stress and Discretionary Decision-making: An Experimental Study of Regulatory Street-level Bureaucrats in China. *International Public Management Journal*, 24(2): 287 – 312.
- Lyons, J. & Jaeger, W. P. (2014). Who Do Voters Blame for Policy Failure? Information and the Partisan Assignment of Blame. *State Politics & Policy Quarterly*, 14(3): 321 – 341.
- Ma, J. (2012). The Rise of Social Accountability in China. *Australian Journal of Public Administration*, 71(2): 111 – 121.
- Malhotra, N. & Kuo, A. G. (2008). Attributing Blame: The Public's Response to Hurricane Katrina. *The Journal of Politics*, 70(1): 120 – 135.
- Malle, B. F., Guglielmo, S. & Monroe, A. E. (2014). A Theory of Blame. *Psychological Inquiry*, 25(2): 147 – 186.
- Maynard-Moody, S. & Musheno, M. (2000). State Agent or Citizen Agent: Two Narratives of Discretion. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2): 329 – 358.
- Mele, V. & Belardinelli, P. (2019). Mixed Methods in Public Administration Research: Selecting, Sequencing, and Connecting. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(2): 334 – 347.
- Núñez, N., Schweitzer, K., Chai, C. A. & Myers, B. (2015). Negative Emotions Felt During Trial: The Effect of Fear, Anger, and Sadness on Juror Decision Making. *Applied Cognitive Psychology*, 29: 200 – 209.
- Parker, S. K. & Axtell, C. M. (2001). Seeing Another Viewpoint: Antecedents and Outcomes of Employee Perspective Taking. *Academy of Management Journal*, 44(6): 1085 – 1100.
- Piatak, J., Mohr, Z. & Leland, S. (2017). Bureaucratic Accountability in Third-Party Governance: Experimental Evidence of Blame Attribution During Times of Budgetary Crisis. *Public Administration*, 95(4): 976 – 989.
- Sabbe, M., Schiffino, N. & Moyson, S. (2021). Walking on Thin Ice: How and Why Frontline Officers Cope With Managerialism, Accountability, and Risk in Probation Services. *Administration & Society*, 53(5): 760 – 786.
- Shaver, K. G. (2012). *The Attribution of Blame: Causality, Responsibility, and Blameworthiness*. New York, NY: Springer Science & Business Media.
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E. & MacGregor, D. G. (2007). The Affect Heuristic. *European Journal of Operational Research*, 177(3): 1333 – 1352.
- Small, M. L. (2011). How to Conduct a Mixed Methods Study: Recent Trends in a Rapidly Growing Literature. *Annual Review of Sociology*, 37(1): 57 – 86.
- Tilley, J. & Hobolt, S. B. (2011). Is the Government to Blame? An Experimental Test of How Partisanship Shapes Perceptions of Performance and Responsibility. *Journal of Politics*, 73(2): 316 – 330.
- Walster, E. (1966). Assignment of Responsibility for an Accident. *Journal of Personality and Social Psychology*, 3: 73 – 79.
- Wei, J. & Lu, S. (2015). Investigation and Penalty on Major Industrial Accidents in China: The Influence of Environmental Pressures. *Safety Science*, 76: 32 – 41.
- Weiner, B. (1985). An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion. *Psychological Review*, 92(4): 548 – 573.
- Weiner, B. (2000). Attributional Thoughts about Consumer Behavior. *Journal of Consumer Research*, 27(3): 382 – 387.
- Yin, R. K. (2013). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Zacka, B. (2017). *When the State Meets the Street: Public Service and Moral Agency*. Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press.
- Zhou, T. & Cai, J. X. (2019). How Are the Exposed Disciplined? Media and Political Accountability in China. *Journal of Contemporary China*, 29(122): 286 – 303.

责任编辑：张雪帆