

公众参与影响公共服务满意度的实证研究

官永彬 罗小毛

(重庆师范大学 地理与旅游学院,重庆 400047)

摘要:公众参与是社会主义民主政治的实质性内容,是推进国家治理体系和治理能力现代化的应有之义,也是新时代新征程在发展中保障和改善民生的重要途径。运用中国社会状况综合调查(CSS)数据,实证检验公众民主参与对民生类公共服务满意度的潜在影响,重点探究政府信任的中介作用以及政府透明度的调节作用。研究发现,公众民主参与对民生类公共服务满意度具有显著正向影响;政府信任在公众参与对公共服务满意度的正向影响中具有显著的中介作用;政府透明度在公众参与对公共服务满意度的直接关系以及通过政府信任所形成的中介关系中均表现出显著的调节作用。研究结果表明,在推进多元主体共同参与的民主体制改革的同时,也要注重培育政府信任和强化政务信息公开,以此促进政府公共服务高质量发展,持续增进民生福祉。

关键词:公众参与;政府信任;政府透明度;公共服务满意度

中图分类号:D630.1;C916

文献标识码:A

文章编号:1673-0429(2026)02-0104-12

DOI:10.19742/j.cnki.50-1164/C.260210

一、引言

党的二十届四中全会明确要求“加强普惠性、基础性、兜底性民生建设”^[1]。这为新时代新征程坚持以人民为中心的发展思想、推进社会民生领域改革提供了根本遵循。高质量的公共服务体系是保障和改善民生的核心内容,而公众的满意度则是衡量公共服务质量高低的重要标尺。随着全面深化改革战略部署的深入推进,我国基本公共服务制度体系不断健全,公共服务财政保障能力和水平得到显著提升。然而,公共服务发展中仍存在不充分不平衡、供需不匹配、使用不便利、感知不满意等问题^[2],公众对于公共服务有“得”而无“感”的现状值得深思。由此说明,传统依靠扩大财政投入的公共服务供给模式并不必然带来公众公共服务满意度的同步提高,这就要求从政府供给端转向公众需求端来探究公共服务满意度的深层影响机制,从而为中国式现代化进程中完善保障和改善民生的制度体系、持续增进民生福祉提供理论借鉴和实践参考。

服务型政府建设的核心任务就是持续为公众提供优质公共服务以提升民生获得感、幸福感和安全感,但前提是要系统把握公共服务感知质量即满意度的影响机制。既有研究更多从政府供给侧角度探

收稿日期:2025-06-26

作者简介:官永彬,男,经济学博士,重庆师范大学地理与旅游学院教授,主要研究方向:公共管理与公共政策。

基金项目:国家社会科学基金一般项目“共同富裕目标下公共服务高质量发展的动态监测与推进策略研究”(22BGL255)。

讨财政自主权^[3]、政府晋升竞争^[4]、政府职能转变^[5]以及政府供给模式^[6]等对公共服务满意度的可能影响,仅仅将公众看作是自上而下公共服务的“被服务”对象,仍然未能克服“以行政为主导的单中心”治理思维模式的局限。事实上,市场经济在催生更加多元化的社会主体的同时,也强化了公众的政治参与意识和权利意识,特别是在我国这样一种实行政府主导管理与公众参与治理相结合的现实情况之下,公众参与将对公共服务质量感知产生深远影响。但学界对公众参与的价值仍存在争议,部分学者认为,公众参与具有重要的民主政治价值,坚信公众参与理应成为民主政治不可或缺的重要部分。公众参与不仅能够打破政府内部长期存在的某些弊端,推动政府治理模式向着更为开放和协作的合作网络治理方向转变^[7],也能够重塑地方的财政支出偏好进而优化公共资源的分配^[8]。然而,另一部分学者却认为,引入公众参与可能会带来公共服务满意度的降低。因为政府官员在面临绩效考核时,因其不正确的政绩观可能会出现操控绩效评估流程、隐瞒甚至谎报绩效信息等不当行为^[9]。更有观点指出,由于缺乏必要的专业技能和背景知识,公众在参与公共决策过程中可能存在非理性行为,且有的人不愿投入过多精力于公共事务中,参与意愿和热情总体较低,以致难以作出恰当的决策^[10]。因此,期望通过公众参与为行政管理带来效益往往需要付出很高的时间和人力成本^[11]。总的来说,上述研究更多地强调了公众参与社会治理的工具价值所在,未能揭示公众参与影响公共服务满意度的潜在机制。这在某种程度上割裂了公共服务供给过程中供需双方的动态联系,从而忽略了公共服务的“服务”这一核心本质^[12]。

政府鼓励公众参与社会治理,期望的是通过社会主义民主政治实现广泛的社会价值^[13],而并不局限于单一政府部门的运作效率改善、组织结构优化以及政府民生偏好塑造。伴随着公众主体意识的强化,公众对公共服务质量的主观评价也越来越多地受到政府信任和政务透明度等复杂因素的影响。因此,仅从政府内部逻辑来探寻公众参与所带来的行政效益,忽视外部情境因素对公共服务评价的可能影响,不仅偏离了公众参与治理的初衷,而且可能导致影响机制的实证估计结果出现偏差。值得注意的是,公众参与并非工具价值意义上施加于社会主义民主政治建设的考量标准。从实质价值来说,如果政府所提供的制度化参与渠道能够充分满足公众的民主参与诉求,且能影响公共服务政策的制定和实施过程并持续改进供给质量,那么公众参与将显著提升公共服务的感知价值。

新征程在以人民为中心的发展思想引领下,公众参与不仅被视为推进全过程人民民主的应有之义,也是保障和改善民生、满足人民对美好生活向往的重要途径。为此,本文运用“中国社会状况综合调查(CSS)”数据,重点考察公众民主参与对民生类公共服务满意度的影响机理。相较于以往研究,本文期待的边际贡献有如下三点:第一,本研究在一定程度上弥补了公众参与影响公共服务满意度的理论和实证研究的不足,可为新阶段深化政治体制改革与推进民生事业发展提供理论与实践依据。第二,本研究试图验证政府信任、政府透明度在公众参与对公共服务满意度的影响过程中所起的中介作用与调节作用,将为我国治理体系改革中强化政民良性互动、推进透明政府建设提供学理支撑。第三,本研究将视角从政府公共服务客观供给转向公众公共服务主观感知,更加契合公共服务绩效评价从内部控制向公众满意的转变趋势。这为全面提升我国政府现代化治理水平开辟新思路,进而更好地满足广大人民群众多元且差异化的利益诉求,切实增强人民群众的获得感和认同度。

二、文献回顾与研究假设

(一) 公众参与与公共服务满意度

公众参与有助于公共服务使用者真实表达需求偏好,从而显著提升公共服务的满意度。

鉴于公共服务消费的非竞争性及受益群体的非排他性,政府理应在公共服务供给中承担主体责任。

然而,政府往往缺乏公共服务消费者偏好和支付意愿的充分信息^[14],其提供的公共服务可能偏离甚至违背消费者实际意愿^[15]。诚然,政府能够通过市场机制获取消费者对私人物品的偏好信息,但很难从强制性的税收支付中准确判断出公共物品的需求情况^[16]。这是因为“搭便车”动机激励着公共服务受益者隐瞒其真实偏好。而引入公众参与机制使居民能够充分表达符合自己利益的公共服务诉求^[17]。在确保公共服务普惠均等的同时,还能兼顾不同个体的差异化需求,从而提升公众对公共服务的满意度。

公众参与有助于促进公共服务内部生产向共同生产转变,从而有效提升公共服务的满意度。共同生产是指在公共服务的设计、供给和评价的全过程中,公众的自愿或非自愿性参与^[18]。在传统行政逻辑视角下,政府是公共服务设计、生产和递送等过程的主导者,而普通民众更多地属于被动接受公共服务的消费者^[19]。但在公众参与逻辑视角下,公共服务供给方式将由“单一主体”向“协同供给”转变。公众通过共同生产能够切实地为公共服务贡献自己的资源、知识和技能,推动公共服务供给的不断完善和优化^[20]。更为重要的是,共同生产通过政府、公众、社会组织等多元主体间的诉求表达、共识凝聚以及利益整合,使公共服务生产全过程的科学性、民主性和公共性得以充分彰显。显然,赋予公众共同生产、共同分配公共产品的权利,能够显著增强公共服务满意度感知^[21]。

公众参与有助于公共服务供需主体在互动协作中共同创造价值,从而提升公共服务的满意度。公共服务已步入高质量发展阶段,公众对于公共服务的需求不再仅限于数量的增加,而是期望公共服务能够带来更高水平的主观体验。这意味着,面对公众日益增长且复杂多样的民生需求,我们需要创建一个以用户而非组织为中心的公共价值系统来进行有效回应。该系统本质上是公共服务供给中各核心利益相关者的价值偏好集合体,产生于公共组织和公众在公共服务实践中的互动协作过程^[22]。显然,公众参与为深度的政民互动创造了前提条件,这将促进公共服务价值共创系统形成,实现主客体在公共服务供给中的利益互嵌^[23]。更为重要的是,不同于受商品主导逻辑驱动的共同生产,价值共创更多基于“服务主导”逻辑,强调公共服务使用者在价值创造过程中起着关键作用^[22],这无疑重塑了公众在公共事业发展中的建设者身份和主体性地位。基于上述分析,本文提出如下假设。

假设 1:公众参与对公共服务满意度具有直接的显著正向影响。

(二) 政府信任的中介作用

政府信任是公众基于对政府行为和形象的感知,并综合了客观评价和主观感受所形成的特定政治心理^[24]。在某种程度上反映了政府施政绩效与公众期望之间的一致性程度^[25]¹⁴。从政府信任来源看,良好的公众参与被认为是公共事务管理实践中改善政府信任的重要途径。这是因为公众参与有助于改善整体社会信任程度^[26],从而构建起以过程为基础的政府信任。即使存在某些不同意见,但这些意见也是出于公众参与的视角而提出^[27]⁸。总的来说,公众对政府的信任是民主治理和公共管理的基石^[28],公共管理者倡导公众参与的主要目的就是要提升公众对政府的信任^[29],推动形成多中心合作的新治理模式,进而建立起稳定且持久的合作型信任关系。据此,本文提出以下假设。

假设 2a:公众参与对政府信任具有显著正向影响。

建设公众满意的服务型政府是现代政府治理变革的基本方向,而公众对政府的信任感知能够在很大程度上解释公众满意度^[30]。首先,高政府信任会对政府行为施加重要约束^[31],政府提供符合公众利益诉求的公共服务,使公众所期望的政策执行成果契合公共利益^[32];其次,高政府信任可以降低公共服务供给过程中的交易成本,保证政府为公众提供更加高效的公共服务;最后,高政府信任有助于公众建立起稳定的预期^[33],相信政府将会投入更多公共资源以不断提升居民的福利水平,这不仅会增强公众对当前政府决策的认同^[34],也会强化公众支持政府行动以实现既定政策目标的意愿^[35]。因此,本文提出如下假设。

假设 2b:政府信任对公共服务满意度具有显著正向影响。

新时代公众参与公共事务的程度越高,其对政府信任的感知水平也越高。与此同时,高政府信任所塑造的善治政府形象亦能够提升公共服务主观绩效。综上所述,政府信任在公众参与与公共服务满意度的相互关系中起到中介作用。为此,本文提出以下假设。

假设 2:公众参与会影响政府信任水平,进而影响公众对公共服务的满意度感知,即政府信任在公众参与与公共服务满意度的正向关系中发挥中介作用。

(三)政府透明度的调节作用

公众对政治系统的政府透明度感知可能在参与行为、政府信任和公共服务满意度的关系之间起到调节作用。政府透明度属于公众依据特定的标准和程序对透明政府建设所进行的一种感知评价^[36],凸显了政府在治理结构中所表现出的自我约束和开放性特点。具体来说,透明政府建设会强化公众对政府财政资金使用的外部监督与约束^[37],倒逼政府将财政资金更多配置于能够真正创造经济社会价值的领域^[38],改善公共产品和服务的质量^[39]。而从公共服务使用者角度来看,透明政府建设可以改善政民间信息不对称现象^[40]。当公众拥有更为充分的信息对公共服务质量进行准确评价时,更倾向于相信政府的公共开支具有合理性,从而提升对公共服务的满意度^[41]。更为重要的是,高政府透明度减少了公众参与公共服务活动所需的时间成本和学习成本,使其能够更为轻松便捷地获得同等质量的公共服务。基于此,本文给出如下假设。

假设 3a:政府透明度在政府信任对公共服务满意度的正向预测关系中具有正向调节作用,即拥有更高政府透明度感知的公民,其政府信任程度对公共服务满意度的影响效应显著增强。

此外,政府透明度在构建公民对政府公共服务评价的过程中扮演了关键角色。高政府透明度感知的个体往往更愿意投入精力参与政治活动、支持政府制定的相关政策,并对政府的工作水平给予积极评价。研究证实地方政府提高财政透明度将显著改善居民公共教育、医疗及住房保障等公共服务满意度感知^[42]。还有学者研究发现,公民的政府透明度感知能够显著正向调节通过网络参与而获得的满意度^[43]。更有学者指出,政府透明度在判断公众参与能否有效提升公共服务供给效能方面,发挥至关重要的作用^[44]。深究其原因,政务的公开透明程度将直接影响到公众在参与过程中能否平等地获取和利用信息资源^[45]。因此,对于拥有较高政府透明度感知水平的公民来说,公众参与到公共服务满意度之间的直接影响更为显著。基于上述分析,本文提出以下假设。

假设 3b:政府透明度在公众参与对公共服务满意度的正向预测关系中具有正向调节作用,即伴随着个体对政府透明度感知水平的提升,公众参与对公共服务满意度的影响效应会显著增强。

综上所述,公众对公共服务的满意度评价是一个心理认知过程,公众参与将显著影响公共服务的满意度感知。政府信任为公众塑造了稳定且积极的心理预期,其在公众参与影响公共服务满意度的路径中发挥中介作用。此外,政府透明度作为宝贵的社会资源,可能在参与行为、政府信任和公共服务满意度的关系之间起到调节作用。据此,本研究整合上述理论分析并提出假设的模型框架,具体见图 1。

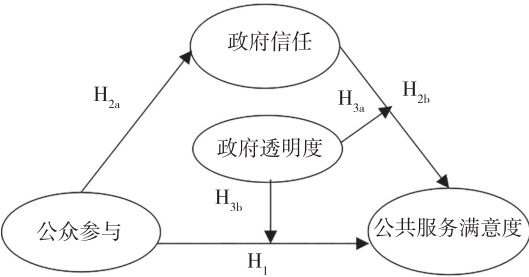


图 1 研究假设模型

三、研究方法

(一) 被试基本情况

本文使用中国社会科学院提供的“中国社会状况综合调查(CSS)”2021 年截面数据。该调查面向全国范围开展的大型连续性抽样调查,主要涉及劳动就业、家庭及社会生活、社会态度等多方面,其中包含公众参与、政府信任、政府透明度、公共服务满意度等本研究所需的关键信息。该年度调查共回收来自全国 30 个省、区、市的 10 137 份数据,在剔除缺失值和异常值后,最终整理获得 9 541 份有效调查样本,涵盖不同性别、年龄、户籍、民族、学历层次和政治面貌群体,具有较强代表性。

样本的基本情况见表 1。受访者中女性占 55.6%,略高于男性的 44.4%;年龄主要集中在 18~55 岁之间,占比 66.9%,以中青年为主;户籍以农村户籍为主,民族则以汉族为主,各自占比 64.8% 和 91.8%;文化程度总体上呈倒“V”型分布,中等学历占到 50.7%;受访者的政治面貌以非共产党员为主,其占比为 89.8%。

表 1 被试基本特征

特征	类别	比例(%)	特征	类别	比例(%)
性别	女	55.6	民族	汉族	91.8
	男	44.4		少数民族	8.2
受访年龄	18~30 岁	16.7	文化程度	小学及以下	29.3
	31~45 岁	25.8		初中	31.8
	46~55 岁	24.4		中专或职高或高中	18.9
	56~65 岁	23.3		大专	9.1
	66 岁及以上	9.8		本科及以上	10.9
户口性质	农村户口	64.8	政治面貌	共产党员	10.2
	非农户口	35.2		非共产党员	89.8

(二) 变量测量

被解释变量:通过问卷询问受访者“政府下列方面的工作做得好不好”来衡量民生高度关切的公共服务满意度。其中包含“提供医疗卫生服务”“为群众提供社会保障”“保护环境,治理污染”“扩大就业,增加就业机会”“提供优质教育资源,保障教育公平”“保障食品药品安全”“丰富群众文体活动,发展文化体育事业”7 个题项。运用 Likert5 点正向计分并进行赋值转换,将“-1=不好说”视为公众的中间态度,重新赋值为“3=一般”,从而将原赋值转换为“1=很不好,2=不太好,3=一般,4=比较好,5=很好”,最终把所有题项加总取均值作为受访者的公共服务满意度评分。该变量的克隆巴赫 α 信度系数为 0.859。

解释变量:本文公众参与刻画的是体制内的制度性政治参与,受限于中国社会状况综合调查的问卷设计,选取“近两年来,您是否参加过村(居)委会选举”这一题项来衡量。将原有赋值“1=投过票,2=没投过,3=没有投票资格”重新转换为二分类变量,即“1=投过票,2=没投过”。

中介变量:考虑到公众对政府信任呈现出的差序格局特征,选取问卷中的“您信任中央政府吗”“您

信任区县政府吗”和“您信任乡镇政府吗”三个题项分别衡量中央政府、区县政府和乡镇政府的信任程度。为充分合理利用有效样本且与前文保持一致,继续采用 Likert5 点正向计分法,将原始问卷中的题项进行赋值转换为“1=完全不信任,2=不太信任,3=一般信任,4=比较信任,5=非常信任”,并选择三个层级的政府信任均值以刻画受访者总体政府信任程度。该变量的克隆巴赫 α 信度系数为 0.757。

调节变量:鉴于政府透明度主要表现为公民对政府信息公开程度和效果的感知评价,选择问卷中的“您认为政府在信息公开,提高政府工作透明度方面的工作做得好不好”单一题项刻画受访者对政府透明度的感知。实证分析时对选项进行重新编码,即“1=很不好,2=不太好,3=一般,4=比较好,5=很好”。

控制变量:借鉴郑振清等关于公众政治心理研究的做法^[46],将性别、受访年龄、户籍性质、民族、教育程度和政治面貌等人口学变量作为控制变量纳入分析。所有变量的描述性统计及相关分析结果详见表 2。

表 2 描述性统计及相关性分析

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 性别	1									
2 受访年龄	0.04 **	1								
3 户口性质	-0.01	0.07 **	1							
4 民族	-0.01	0.04 **	-0.05 **	1						
5 教育程度	0.09 **	0.51 **	-0.39 **	0.05 **	1					
6 政治面貌	0.15 **	0.06 **	-0.15 **	0.74	0.27 **	1				
7 公众参与	0.06 **	0.28 **	0.17 **	-0.03 **	-0.21 **	0.07 **	1			
8 政府信任	0.01	-0.02 *	-0.04 **	-0.04 **	0.10 **	0.11 **	0.06 **	1		
9 公共服务满意度	-0.01	0.01	-0.01	-0.06 **	-0.003	0.07 **	0.08 **	0.51 **	1	
10 政府透明度	-0.004	-0.04 **	-0.038 **	-0.03 **	0.04 **	0.08 **	0.06 **	0.45 **	0.69 **	1
Mean	0.44	46.81	0.65	0.92	2.4	0.1	0.46	4.077	3.82	0.68
SD	0.50	14.39	0.48	0.27	1.29	0.30	0.50	0.86	0.721	0.07

注: $N=9\,541$; * $p<0.05$; ** $p<0.01$; *** $p<0.001$ 。

(三) 假设检验结果

采用 Harman Single Factor 检验方法进行共同方法偏差检验。结果表明,第一个因素可解释变异为 37.784%,小于 40%,表明本调查共同方法偏差并不严重。随后利用 Process 4.0 中的模型 4 和模型 15 对政府信任的中介作用和政府透明度的调节作用分别进行检验。最后考察有调节的中介模型的稳健性以及交互效应。

1. 中介模型检验

为检验公众参与通过政府信任对公共服务满意度的间接影响,运用拔靴法重复随机抽样获得 5 000 个样本,获得 95%的中介作用置信区间。表 3 结果显示,公众参与对公共服务满意度的直接效应值为 0.12($SE=0.02, t=7.65$),95%的置信区间为[0.089,0.150],置信区间均不包括零,即公众参与对公共服务满意度具有显著的正向影响,假设 1 得到证实。加入中介变量后,公众参与对公共服务满意度的直接效应值为 0.06($SE=0.014, t=4.576$),95%的置信区间为[0.036,0.089],影响依旧显著但效应值有

所减弱。同时,政府信任对公共服务满意度具有正向影响,效应值为 0.423 ($SE = 0.008, t = 56.432$), 95%的置信区间为[0.408,0.437]。这说明政府信任在公众参与和公共服务满意度的正向关系中起显著的中介作用,假设 2 得到验证。模型的总效应由直接作用与中介作用相加获得,即 0.119 4,其中直接效应占总效应的 54.05%,间接效应占总效应的 45.95%,表明政府信任发挥的是部分中介作用,这一发现对于解释公众参与对公共服务满意度的影响机理具有重要的启示意义。

表 3 中介作用检验

预测变量	模型一		模型二		模型三	
	公共服务满意度		政府信任		公共服务满意度	
	β	95%CI	β	95%CI	β	95%CI
性别	-0.031 (-2.051)	[-0.06,0.001]	-0.027 (-1.513)	[-0.062,0.008]	-0.019 (-1.494)	[-0.045,0.006]
受访年龄	-0.001 (-1.940)	[-0.062,0.005]	0.004 (0.549)	[-0.001,0.002]	-0.001 (-2.559)	[-0.002,0.003]
户口性质	-0.029 (-1.685)	[-0.062,0.005]	-0.012 (-0.577)	[-0.051,0.028]	-0.024 (-1.613)	[-0.053,0.005]
民族	-0.139 (-5.172)	[-0.192,-0.086]	-0.15 (-4.717)	[-0.213,-0.088]	-0.076 (-3.244)	[-0.121,0.030]
教育程度	-0.011 (-1.415)	[-0.026,0.004]	0.068 (7.403)	[0.050,0.086]	-0.040 (-5.896)	[-0.053,0.027]
政治面貌	0.166 (6.329)	[0.114,0.217]	0.231 (7.446)	[0.170,0.292]	0.068 (2.998)	[0.024,0.113]
公众参与	0.119 (7.645)	[0.089,0.150]	0.136 (7.338)	[0.099,0.172]	0.062 (4.575)	[0.036,0.089]
政府信任					0.423 (56.432)	[0.408,0.437]
R		0.121		0.164		0.511
$R-sq$		0.015		0.027		0.261
F		20.208		37.39		421.654

注:括号内数值为回归系数的标准误。

2. 有调节的中介模型检验

将政府透明度纳入中介模型进行分析,继续运用拔靴法以检验政府透明度在模型路径中的调节作用。表 4 的调节作用检验结果表明:第一,公众参与对政府信任($\beta = 0.136, SE = 0.019, t = 7.34$)和公众参与对公共服务满意度($\beta = 0.032, SE = 0.011, t = 2.918$)依旧具有显著的正向影响;第二,政府透明度对公共服务满意度($\beta = 0.395, SE = 0.005, t = 72.369$)和政府信任对公共服务满意度($\beta = 0.220, SE = 0.007, t = 32.219$)均表现出显著正向影响;第三,公众参与和政府透明度的交互项 Int_1 ($\beta = 0.021, SE = 0.010, t = 2.238$)、政府信任和政府透明度的交互项 Int_2 ($\beta = 0.035, SE = 0.005, t = 6.925$)对公共服务满

意度具有显著的正向影响,政府透明度调节下的中介作用显著,其效应值为 0.005 ($SE=0.001$), 95% CI [0.003,0.007]。上述结果表明,在公众参与到公共服务满意度、政府信任到公共服务满意度的两段路径关系中,政府透明度发挥着显著的调节作用。

表 4 调节作用检验

模型	模型四		模型五	
因变量	政府信任		公共服务满意度	
指标	β	95%CI	β	95%CI
性别	-0.027(-1.513)	[-0.062,0.008]	-0.012(-1.127)	[-0.032,0.009]
访问年龄	0.000 4(0.549)	[-0.003,0.005]	-0.000 4(-0.876)	[-0.001,0.001]
户口性质	-0.012(-0.577)	[-0.051,0.028]	0.001(0.063)	[-0.022,0.024]
民族	-0.15(-4.717)	[-0.213,-0.088]	-0.062(3.310)	[-0.098,0.025]
教育程度	0.068(7.403)	[0.049,0.086]	-0.028(-5.129)	[-0.038,-0.017]
政治面貌	0.231(7.446)	[0.017,0.292]	0.009(0.504)	[0.027,0.045]
公众参与	0.136(7.338)	[0.099,0.172]	0.032(2.198)	[0.010,0.053]
政府信任			0.219(32.219)	[0.206,0.233]
<i>Int_1</i>			0.021(2.378)	[0.003,0.040]
<i>Int_2</i>			0.035(6.925)	[0.025,0.045]
<i>R</i>	0.164		0.726	
<i>R-sq</i>	0.027		0.527	
<i>F</i>	37.393		964.476	
<i>Int_1</i> :	投票×透明			
<i>Int_2</i> :	信任×透明			

注: Int_1,Int_2 是去中心化后,政府透明度与公众参与和政府信任构建的交互项,括号外数值为回归系数,括号内数值为回归系数的标准差。

为进一步检验政府透明度在公众参与与公共服务满意度的关系中所发挥的调节作用,我们将政府透明度按照 $M\pm 1SD$ 的标准划分为高、低两组。图 2 报告了公众参与与政府透明度的交互效应,并报告简单斜率检验结果。可见,在高政府透明度条件下,公众参与对公共服务满意度具有显著的正向影响 ($b_{simple}=0.187,t=0.055,p<0.001$);而在低政府透明度条件下,公众参与对公共服务满意度的影响却并不显著 ($b_{simple}=0.048,t=0.009,p>0.05$)。这说明在不同政府透明度感知水平下,公众参与对公共服务满意度的影响作用并不相同,对于具有较高政府透明度感知的人群来说,公众参与能更显著地提升公共服务满意度。图 3 报告了政府信任与政府透明度的交互效应,并报告简单斜率检验结果。从中可以看出,在高政府透明度条件下,政府信任对公共服务满意度具有显著的正向影响 ($b_{simple}=0.236,t=0.154,p<0.001$);在低政府透明度条件下,政府信任对公共服务满意度的影响较小且显著 ($b_{simple}=0.205,t=0.182,p<0.001$)。这表明,基于政府信任为中介变量的公众参与与公共服务满意度的间接关系,会随着政府透明度水平的提升而不断增强,这也在一定程度上证实了政府透明度感知水平对促进公民参与公共事务具有积极作用。

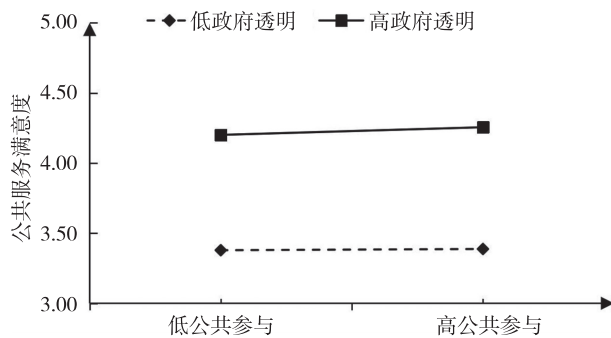


图2 公众参与与政府透明度的交互效应

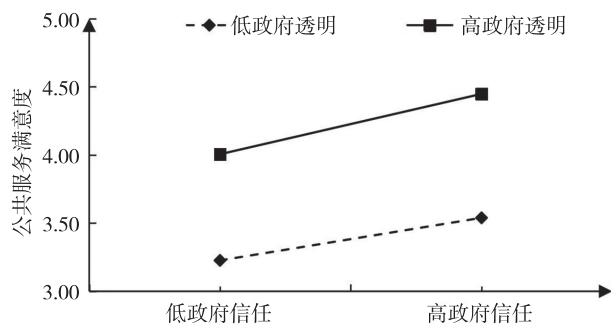


图3 政府信任与政府透明度的交互效应

四、讨论与启示

(一) 结果讨论

第一,本研究选择中国社会状况综合调查数据对“公众参与→政府信任→公共服务满意度”这一路径予以了验证,发现政府信任在公众参与到公共服务满意度路径关系中发挥部分中介作用。公众参与有助于改善公众对政府行为和形象的认知,推动形成多中心合作的新治理模式,进而建立起稳定且持久的合作型信任关系。而高政府信任将有效约束地方政府行为、降低公共服务供给成本以及稳定公众预期,进而提升公众对公共服务的满意度。这一结果不仅契合中国式现代化进程中发展全过程人民民主的目标要求,而且与既有研究具有一定的承继性。作为当代民主社会的构成基础,有序的公众参与对公共服务满意度的影响效应应主要通过提升政府信任水平而得以实现。

第二,政府透明度在公众参与与公共服务满意度的路径关系中具有调节作用。本研究基于大样本数据证实了公众参与对公共服务满意度的正向影响,即积极参与有序政治活动的公民,往往具有更高的公共服务满意度评价。而那些拥有更高政府透明度感知的个体,其参与行为对公共服务满意度评价的影响效应将更为显著。这是源于高政府透明度有利于促进政府与民众间的良性互动,进而强化和提升公民个体在以政府为主导的政治活动中对自身的政治效能感与参与表现。相反,当公民个体的政府透明度感知水平较低时,公众参与则难以对公共服务评价产生积极的驱动意义。

第三,政府信任在公众参与到公共服务满意度的影响路径中所发挥的中介作用,也受到政府透明度的调节影响。根据社会交换理论,政府透明度的形成过程实际上也是公民个体与政府建立关系和利益互惠的一个过程。高政府透明度不仅确保了公众知情权和监督权,倒逼政府优化公共资源配置以为民众提供更加合意的公共服务,而且打破政民两者间信息不对称的局面,增进基于民众合理期待的政府信任。显然,那些具有较高政府透明度感知的公民,往往对政府民生工作展现出更高的信任程度和绩效评价。

(二) 实践意涵

本研究的实践意义和政策启示体现在以下三个方面:第一,本研究为新时代新征程在发展中保障和改善民生探寻了社会主义民主政治体制改革的有效路径。首先,要突破科层制管理窠臼,面向国家治理体系和治理能力现代化目标,塑造政府、社会、公民等多元主体协同合作的共治格局。其次,要构建保障公民持续且有效参与的制度性架构,将人民的主体地位切实转化为治理实践中的常态化参与机制,确保人民能够广泛且深入地参与到公共事务的治理当中。最后,要推动治理资源精准下沉,依托智能网格管理平台搭建起多维度、互动性强的参与式学习系统,逐步培育出契合现代治理需求的公共理性精神。第二,本研究揭示政府信任不仅是公众参与行为有效性的前置条件,更是治理效能持续释放的价值内核。首先,完善政务诚信清单制度,明确政府各类行政行为中的诚信责任和义务,构建全方位、多层次的政府诚信履约机制。其次,要搭建多部门联动的风险治理协作平台,动态监测民生领域潜在信任危机,切实将民意诉求转化为可量化、可执行的政策优化方案。最后,要建立健全政府回应效能评估机制,围绕行政运行效率、服务供给水平和民生满意程度构建多维评估体系,系统评价政府在民生领域的治理成效。第三,本研究发现,在激励公民积极参与政治活动方面,不能仅仅依赖政府的行政倡导动员,更应提高个体对政府透明度的感知水平。首先,要积极推进政务信息公开制度的系统性重构,建立基于公共利益优先级的分类分层公开标准,优化完善“主动公开清单+例外事项负面清单”的双向管理模式。其次,要推进政务数字化转型进程,依托区块链技术构建政务数据全生命周期溯源系统,建立统一的政务数据标准和共享机制,促进政务数据在跨业务系统间的顺畅流通和深度融合。最后,要完善多元协同、共商共治的透明度治理体系,组建由人大代表、政协委员、智库专家及公众代表等构成的透明度评议委员会,逐步形成彰显中国特色社会主义制度优势的透明治理范式。需要说明的是,本研究尽管从公共服务供给侧转向需求侧创新揭示公众参与影响公共服务满意度的内在机理和政策启示,未来还需要选择多源数据、纳入公众参与类型或层次以及考虑特定情境下变量相互关系,以更精准地把握中国特色的民主参与对民生满意度作用机制的边界条件。

[参 考 文 献]

- [1] 新华社. 中国共产党第二十届中央委员会第四次全体会议公报[EB/OL]. (2025-10-23)[2026-04-02]. <http://cpc.people.com.cn/GB/67481/461139/461180/index.html>.
- [2] 缪小林,张蓉.从分配迈向治理——均衡性转移支付与基本公共服务均等化感知[J].管理世界,2022(2):129-149.
- [3] 高琳.分权与民生:财政自主权影响公共服务满意度的经验研究[J].经济研究,2012(7):86-98.
- [4] 陈静,李钧宇,袁持平.财政分权与晋升竞争如何影响居民公共服务满意度[J].当代财经,2023(9):42-54.
- [5] 郑建君.政府职能转变与公民公共服务满意度之关系——基于政府透明度和公民参与的实证分析[J].哈尔滨工业大学学报(社会科学版),2017(4):15-21.
- [6] 杨宝,李万亮.公共服务的获得感效应:逻辑结构与释放路径的实证研究[J].中国行政管理,2022(10):135-143.
- [7] Nabatchi T. Addressing the citizenship and democratic deficits: The potential of deliberative democracy for public administration[J]. American Review of Public Administration,2010(4):376-399.
- [8] 官永彬.公众参与对民生类公共服务满意度影响的理论分析[J].重庆师范大学学报(社会科学版),2014(6):63-69.
- [9] Hood C. Public Management by numbers as a performance-enhancing drug: Two Hypotheses[J]. Public Administration Review, 2012(1):85-92.
- [10] 马亮,杨媛.公众参与如何影响公众满意度?——面向中国地级市政府绩效评估的实证研究[J].行政论坛,2019(2):86-94.

- [11] Irvin R A, Stansbury J. Citizen participation in decision making: Is it worth the effort? [J]. Public Administration Review, 2004 (1): 55-65.
- [12] Osborne S P, Radnor Z, Nasi G. A new theory for public service management? Toward a public service - dominant approach [J]. The American Review of Public Administration, 2013(2): 135-158.
- [13] 周绍杰, 王洪川, 苏杨. 中国人如何能有更高水平的幸福感——基于中国民生指数调查[J]. 管理世界, 2015(6): 8-21.
- [14] 官永彬. 民主与民生: 分权体制下公众参与影响公共服务效率的经验研究[J]. 经济管理, 2016(1): 177-187.
- [15] 沈满洪, 谢慧明. 公共物品问题及其解决思路——公共物品理论文献综述[J]. 浙江大学学报(人文社会科学版), 2009(6): 133-144.
- [16] 官永彬. 民主与民生: 民主参与影响公共服务满意度的实证研究[J]. 中国经济问题, 2015(2): 26-37.
- [17] 郑建君. 政治参与、政治沟通对公共服务满意度影响机制的性别差异——基于 6159 份中国公民调查数据的实证分析[J]. 清华大学学报(哲学社会科学版), 2017(5): 164-171.
- [18] Osborne S P, Radnor Z, Stokosch K. Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? [J]. Public Management Review, 2016(5): 639-653.
- [19] 尹栾玉, 隋音. 从专注公平性到兼顾公共性: 公共服务获得感价值转向的逻辑分析[J]. 中国行政管理, 2024(2): 45-53.
- [20] Loeffler E, Bovaird T. User and community co-production of public services: What does the evidence tell us? [J]. International Journal of Public Administration, 2016(13): 1-14.
- [21] 朱春奎, 易雯. 公共服务合作生产研究进展与展望[J]. 公共行政评论, 2017(5): 188-201+220.
- [22] Osborne S P, Powell M, Cui T, et al. Value creation in the public service ecosystem: An integrative framework [J]. Public Administration Review, 2022(4): 634-645.
- [23] 姜晓萍, 吴宝家. 人民至上: 党的十八大以来我国完善基本公共服务的历程、成就与经验[J]. 管理世界, 2022(10): 56-70.
- [24] 王浦劬, 郑姗姗. 政府回应、公共服务与差序政府信任的相关性分析——基于江苏某县的实证研究[J]. 中国行政管理, 2019(5): 101-108.
- [25] Hetherington M J. Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism [M]. Princeton: Princeton University Press, 2018.
- [26] King C S, Feltey K M, Susel B O. The question of participation: Toward authentic public participation in public administration [J]. Public Administration Review, 1998(4): 317-326.
- [27] Norris P. Critical citizens: Global support for democratic government [M]. Oxford: Oxford University Press, 1999.
- [28] Tolbert C J, Mossberger K. The effects of e-government on trust and confidence in government [J]. Public Administration Review, 2006(3): 354-369.
- [29] Yang K F, Callahan K. Assessing citizen involvement efforts by local governments [J]. Public Performance & Management Review, 2005(2): 191-216.
- [30] 李文彬, 赖琳慧. 公众满意度与政绩有关系吗? [J]. 华东经济管理, 2016(5): 153-159.
- [31] 陈哲, 李晓静, 刘斐, 等. 政治信任、村庄民主参与与扶贫政策满意度研究[J]. 统计与信息论坛, 2019(8): 84-89.
- [32] 阮海波, 孟新婷. 政府信任、社会信任对居民人居环境满意度的影响[J]. 西华师范大学学报(哲学社会科学版), 2023(5): 32-42.
- [33] Hudson J. Institutional trust and subjective well-being across the EU [J]. Kyklos, 2006(1): 43-62.
- [34] Grimes M. Consent, political trust and compliance: Rejoinder to Kaina's remarks on 'Organizing consent' [J]. European Journal of Political Research, 2008(4): 522-535.
- [35] Chanley V, Rudolph T, Rahn W. The origins and consequences of public trust in government: A time series analysis [J]. Public Opinion Quarterly, 2000(3): 239.
- [36] 张建. 论政府透明度研究的理论维度[J]. 求实, 2015(9): 63-70.
- [37] 邓淑莲, 刘淑滢. 财政透明度对地方政府债务风险的影响研究——基于政府间博弈视角[J]. 财经研究, 2019

(12): 4-17.

[38] 田高良, 刘晓丰, 司毅. 财政透明度与企业避税行为[J]. 管理工程学报, 2024(3): 58-75.

[39] 李燕, 王晓. 国家治理视角下我国地方财政透明对财政支出效率的影响研究[J]. 中央财经大学学报, 2016(11): 3-10.

[40] 赵敬丹, 王欢. 基于数据开放的透明政府建设创新路径探析[J]. 理论视野, 2021(9): 65-70.

[41] 吴进进, 于文轩. 中国城市财政透明度与政府信任——基于多层线性模型的宏微观互动分析[J]. 公共行政评论, 2017(6): 127-148.

[42] 王永莉, 梁城城, 王吉祥. 财政透明度、财政分权与公共服务满意度——中国微观数据与宏观数据的交叉验证[J]. 现代财经(天津财经大学学报), 2016(1): 43-55.

[43] Kim S, Lee J. E-participation, transparency, and trust in local government[J]. Public Administration Review, 2012(6): 819-828.

[44] 周义程. 公共服务供给中公民参与有效性的提升路径[J]. 社会科学文摘, 2016(9): 20-22.

[45] 郑建君, 马璇, 刘丝嘉. 公共服务参与会增加个体的获得感吗? ——基于政府透明度与信任的调节作用分析[J]. 公共行政评论, 2022(2): 42-59.

[46] 郑振清, 苏毓淞, 张佑宗. 公众政治支持的社会来源及其变化——基于2015年“中国城乡社会治理调查”(CSGS)的实证研究[J]. 政治学研究, 2018(3): 51-61+127.

An Empirical Study on the Impact of Public Participation on Public Service Satisfaction

Guan Yongbin Luo Xiaomao

(School of Geography and Tourism, Chongqing Normal University, Chongqing 400047, China)

Abstract: Public participation is a substantive content of democratic politics, an essential part of promoting the modernization of the national governance system and governance capacity, and an important way to ensure and improve people's livelihoods in the development of the new era and new journey. This article uses data from the Comprehensive Social Survey of China (CSS) to empirically test the potential impact of public democratic participation on satisfaction with livelihood related public services, with a focus on exploring the mediating effect of government trust and the moderating effect of government transparency. Research has found that public participation has a significant positive impact on satisfaction with public services. Government trust plays a significant mediating role in the positive impact of public participation on satisfaction with public services. Government transparency plays a significant moderating role in the direct relationship between public participation and satisfaction with public services, as well as in the mediating relationship formed through government trust. The research results indicate that while promoting democratic system reform with the participation of multiple subjects, attention should also be paid to cultivating government trust and strengthening government information disclosure, in order to promote the high-quality development of government public services and continuously enhance people's well-being.

Keywords: public participation; government trust; government transparency; satisfaction with public services

[责任编辑: 邹柳馨]