

# 网络问政中政府回应的公共价值偏好与公众满意度

贾可盈

(延安大学政法与公共管理学院 陕西延安 716000)

**摘要:** 作为信息技术发展和执政理念创新的产物,网络问政是我国数字政府治理的重要方式,同时也已成为政府回应的关键对象。但如何有效回应公众关切,提高网络问政效果仍是亟需解决的问题。本研究从公共价值理论视角切入,将人民网“领导留言板”的政府回应内容作为文本分析对象,通过构建结构方程模型(SEM),实证检验了政府回应与任务型价值、非任务型价值的一致性对公众满意度的影响。研究表明,政府回应与任务型价值、非任务型价值的一致性可直接提升公众满意度,也可以通过影响公众感知质量间接提升公众满意度。因此,政府回应既应满足任务型价值,又要满足非任务型价值,两种价值均应该得到更大程度的满足。当前对任务型价值的单向关注是不够的,非任务型价值在政府回应中的作用不容忽视。

**关键词:** 网络问政; 政府回应; 公共价值偏好; 公众满意度

**中图分类号:** C93      **文献标识码:** A

## 1. 问题的提出

网络问政时代,政府回应是走好群众路线、实现全过程人民民主的重要保障<sup>[1]</sup>。网络问政体现了政务服务与数字技术的深度融合,网络问政中的政府回应能力亦是衡量我国数字治理能力现代化的重要标准。习近平总书记强调,“老百姓上了网,民意也就上了网,各级干部要通过网络走群众路线”。网络问政中的政府回应不仅要追求效率,更要追求效果,效率靠的是“硬实力”,效果则更多地体现“软实力”。

网络问政中的政府回应话语体现了政府的公共价值观,同时“公共价值是公众对政府期望的集合”<sup>[2]</sup>,政府回应能否满足公众期望,影响着公众的服务体验与满意度。“网络问政”可以视作政府与公民“真诚对话”的过程。在交流中,政府和公众就问题的提出与解决展开沟通,达成公共价值的共识。公众向政府表达诉求时,往往带有某种价值期望,政府需要通过有效回应来满足这些需求,当回应结果不能满足价值期望或偏离公共价值时,公众不满意的可能性就越大<sup>[3]</sup>。

数字治理时代,对政府回应能力提出了更高要求,我国网络问政的发展也面临着不小的挑战。然而,实践中,政府回应质量不高、公众满意度不高的情况仍时有发生。政府常常更关注“有回应”“快回应”、回应数量等显而易见的指标,对更能体现政府回应质量的“软性”指标,关注不多<sup>[4]</sup>。在测量方法上,多将政府“是否回应”作为因变量,基于回应数量、回应效率、回应字数等“量”的指标,对不同因素作用下的政府回应差异进行统计。而较少从“质”的角度出发,将政府“如何回应”作为因变量,缺乏对政府回应所体现的公共价值观及背后的治理逻辑的检视,很少探究政府回应是否能够切实满足公众诉求、理解公众需要、疏导公众情绪。

当前,数字政府治理能力不断提高,网络问政平台也有了长足发展,但如何有效回应公众关切,提高网络问政效果仍是亟需解决的问题。鉴于以上原因,本文将政府回应中的公共价值偏好作为研究对象,运用质性研究与定量研究相结合的方法对地方政府回应的价值类型,及价值类型与公众满意度之间的内在机制展开系统分析。

## 2. 文献回顾与理论基础

### 2.1 文献回顾

#### 2.1.1 政府回应

政府回应作为实现善治的基本要素和政府公信力的最直接来源<sup>[5]</sup>，不仅是影响网络问政效果的重要因素，还会影响公民参政议政的积极性和行为。美国著名学者斯塔林从公共管理角度将政府回应定义为：政府对民众的要求迅速作出反应，并采取措施解决问题<sup>[6]</sup>。同时，政府回应也是一种公共价值取向<sup>[7]</sup>，反映了政府行为符合公众需求的程度或属性，代表了现代政治系统的基本特征<sup>[8]</sup>。

国内关于政府回应的研究除了早期的理论探索外，还有学者运用大数据方法分析了政府回应的影响因素，以及多种因素作用下形成的不同政民互动模式。常多粉、孟天广按照政府回应的情感色彩和法治化程度将政府回应的话语模式进行划分，探究了不同层级和机构类型所带来的回应话语模式差异<sup>[9]</sup>。张渝等则将政府回应策略区分为响应型策略、信息型策略、行动型策略三种类型<sup>[10]</sup>。赵晗根据公民诉求不同，将政府回应类型区分为执法式、立法式和前瞻式，分别对应基层需求、缺乏法律法规和潜在需求<sup>[11]</sup>。

在数字治理现代化迅速发展的同时，政府回应中仍存在一些问题。有学者通过案例研究发现，网络问政中的政府回应存在“选择性回应”“条件性回应”的情况<sup>[12]</sup>。李惠龙等学者认为政府回应中存在“回应性陷阱”：即“垄断型”回应和“粗放型”回应<sup>[4]</sup>，这样的政民互动常常会被民众误解，与不回应相比，回应的政府公信力反而下降。例如，有网友在满意度评价中留言“套话连篇”，以此批评政府回应中的“形式主义”作风。更有学者发现政府在网络问政平台的回应过程中存在虚假礼貌运行机制<sup>[13]</sup>，这种不健康的互动模式，对政府公信力和公民的参政积极性造成了很大冲击。

### 2.1.2. 公共价值偏好

公共价值概念最早由哈佛大学的 Mark Moore 教授提出，他认为价值根植于个人的期望和感知，而“公共价值”是公众对政府期望的集合<sup>[14]</sup>。通过网络问政平台表达的公众意见是公共价值观的反映，这些表达体现了公众对政府的期望<sup>[15]</sup>。同时，公共价值的概念还常常与善治联系，既涉及治理的成效，也触碰到公平、质量和合法性等问题<sup>[16]</sup>。

Rosenbloom 将公共价值划分为任务型价值和非任务型价值。其中，任务型价值是以实现公共机构的中心目标或核心任务为目的的价值<sup>[17]</sup>，具有一定的强制性；非任务型价值则是不以实现公共机构的中心目标或核心任务为目的的价值，更多考虑公众期望的具有“好政府”属性<sup>[9]</sup>。包国宪、马翔等学者认为，符合任务型价值的回应模式要求政府根据规章制度，按照一定的价值准则与规范，依据事件展现的原貌进行理性回应，反映出政府希望通过“理性说明”与公众进行互动的特点<sup>[18]</sup>。除了政策文件规定的基本任务之外，公众常常会受到情绪的影响，希望政府可以做的更多，例如情绪疏导、协商建议、进行弥补等，这些则是非任务型公共价值。政府回应对任务型价值与非任务型价值的满足程度是影响公众满意度的重要因素。

### 2.1.3. 公众满意度

公众满意度衍生于经济学领域的顾客满意度（CSI）。首次出现在《Reinvention Government》中，指公众对政府所提供的公共服务的满意程度<sup>[19]</sup>。公众满意度不易直接观察，所以通常选取影响顾客满意度指标进行衡量。应用较广的顾客满意度模型包括，ECSI 模型、ACSI 模型、SCSB 模型。

国内针对于公众满意度已经进行了很多研究。有学者在现有理论的基础上，建立了电子政务顾客满意度指数模型<sup>[20]</sup>。龚莎莎结合经典满意度模型以及我国电子政务的特点，以期望理论、客户关系管理理论、服务质量理论等理论为依据，构建了关于电子政务满意度的测评体系<sup>[21]</sup>。也有学者从信息系统成功理论、技术接受理论、信任理论出发，以信息质量、系统质量、服务质量等为变量，构建了政务微博、政务微信的满意度模型<sup>[22]</sup>。从研究内容来看，已有研究，大多聚焦于在经典满意度模型的基础上，构建特定领域或符合我国现实的满意度模型、测评体系，以及从相关理论出发，寻找观测公众满意度的潜变量。而讨论政府回应对公众满意度影响的研究较少，关于公共价值类型与公众满意度关系的研究尚处于空白阶段。

同时，从公众角度进行的研究，往往只进行了模型构建，对模型进行实证检验的研究较少。

在满意度模型的构建过程中，公众感知是影响公众满意度的关键一环，公众感知又可以分为质量和价值两个维度。感知价值的两个评价指标为：“给定价格下对质量的感知”和“给定质量下对价格的感知”<sup>[23]</sup>。国内学者基于顾客满意度模型对公共服务进行研究时常省略这一变量。原因在于公众接受公共服务时并不需要单独支付费用<sup>[24]</sup>，基于价格与质量之比的感知价值并不适用于公共服务研究。因此本文在构建研究模型时，也剔除了感知价值这一变量，只将感知质量作为公众感知的内容。

#### 2.1.4. 研究述评

通过对国内外文献的简单梳理可以发现，以回应时间、是否回应、回应字数等易于测量的指标为基础的研究成果，大多只停留在描述性分析阶段，较少通过模型构建进行实证检验。大量研究聚焦于政府回应的影响因素，如诉求类型、留言性质、留言主题、留言对象。关注因诉求内容不同带来的政府回应差异，而缺乏对政府回应内容的深层挖掘，缺少对政府回应的公共价值取向的讨论，没有充分借助公众满意度这一客观标准来衡量政府回应行为。

基于以上原因，本文将从公共价值理论视角切入，参照“公共价值是公众对政府期望的集合”<sup>[2]</sup>这一经典定义，分析政府回应与任务型价值、非任务型价值之间的一致性对政府回应效果的影响。将公众满意度评价作为衡量政府回应效果的客观标准，以政府回应为逻辑起点，把政府回应中所表现出的公共价值类型作为自变量，将公众满意度作为因变量，构建结构方程模型，尝试通过实证研究发现任务型价值与非任务型价值对政府回应效果影响的证据。

#### 2.2 理论基础

关于公共价值的类型，本文参考 Rosenbloom 的分类标准，将公共价值划分为任务型价值与非任务型价值<sup>[17]</sup>。符合任务型价值的政府回应需要根据政策文件要求，遵循特定的价值准则和程序、就事论事、依据事件本身展现的面貌进行理性回应<sup>[9]</sup>。根据定义，同时结合有关政府回应的相关政策法规，可以对任务型价值进行归纳编码，具体参见表 1。

但在实际中，仅仅包含任务型价值的政府回应并不能保证网络问政的质量，非任务型价值也是影响公众对政府回应感知的重要内容。非任务型价值具有三个基本特征：（1）并不是行政组织创建的内在因素；（2）促进政治信任、扩大政治参与、畅通政民互动等与组织任务无关的价值观发展；（3）包含公众期望的具有“好政府”属性的价值<sup>[25]</sup>。与任务型价值的强制性不同，非任务型价值层面的政府回应要求充分考虑公众对于“好政府”的期望，满足公众的其他需求，其目标是最大限度地获得公众的支持与信任。在形式上体现为对事件原因的解释、对不同处理方案的介绍、心理补偿以及建议协商等。

任务型价值与非任务型价值的区别有以下三点：在概念上，前者属于政策文件中规定的价值，是组织的中心任务，后者属于政策文件规定之外的价值；在功能上，前者体现了政府对于理性价值观的偏好，而后者体现了政府对感性价值观的迎合；在合法性来源上，前者来源于相关的规章制度，而后者来源于公众对于“好政府”的期望<sup>[14]</sup>。任务型价值与非任务型价值统一于政民互动的实践，政府和公众就诉求的提出与解决展开沟通对话，达成公共价值的共识。

表 1 任务型价值部分来源编码

政策文件	内容表述	任务型价值编码
《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》(国务院办公厅)	回应公众关切要以事实说话,避免空洞说教,真正起到正面引导作用 要进一步加强政府热线电话建设和管理。清理整合有关电话资源,确保热线电话有人接、能及时答复公众询问	事实 有回应、快回应
《关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》(国务院办公厅)	回应内容实事求是、言之有据、有的放矢依法依规进行查处 对重大政务舆情要快速反应、及时发声 相关部门在及时回应得同时,应将有关情况和线索移交公安机关、网络监管部门依法依规进行查处	事实、查处 反应、及时 调查、查处
《关于加强政府网站信息建设的意见》(国务院办公厅)	收到网民建议后,对其中有价值、有意义的应在7个工作日内反应	反馈
《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》(国务院)	政务服务要着力解决“服务流程合法依规、群众办事困难重重”等问题,及时反馈处理结果	反馈
《关于进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》(国务院办公厅)	对各类办事事项分别提出有针对性的推进方案,不断满足人民群众的需求	推进方案

### 3. 研究设计

由于有关政府回应价值类型的测量量表尚未形成,无法直接分析政府回应价值类型与公众满意度的关系特征,所以,本文的研究设计包括质性研究和定量研究两个部分。研究一为探索性研究,目的在于通过对政府回应文本的编码,识别政府回应中任务型价值、非任务型价值的具体体现形式。研究二为定量研究,在研究一归纳的表现形式的基础上,参考相关研究成果,构建政府回应价值类型的测量量表,并结合公众满意度理论构建模型,运用调查数据对模型进行检验。

#### 3.1 研究一: 质性研究

##### 3.1.1 数据来源

本研究选取人民网“领导留言板”作为数据来源,该平台由人民网开发,是全国性问政平台,数据和文本真实可靠。根据《2020 数字政府发展指数报告》可知,目前我国数字政府的发展水平可以划分为三个梯队。本研究从三个梯队中分别选取广东、河南、吉林三省作为所在梯队的代表省份。通过 Python 对人民网“领导留言板”平台数据进行爬取,得到三省省委书记 2023 年 8 月 1 日至 2024 年 1 月 1 日的问政文本,总共 1216 条,筛选出符合本研究要求的案例 861 条。

##### 3.1.2 编码过程

本文充分借鉴公共价值理论与公众满意度的已有研究成果,运用 Nvivo11.0 软件对采集的数据进行编码分析,共有三名编码员参与到编码过程中。在编码开始前,笔者与编码员就类目表构建的合理性问题进行了充分讨论。在逐行编码的过程中,最大限度地降低编码员的主观评价,同一材料由三名成员共同处理。同时,邀请第四人对存在的不同观察结果的材料进行编码处理。除此之外,本研究在正式编码工作开始前,先抽取了部分样本进行试编码。以增加材料的完整性和有效性。

首先进行词频统计,将出现频率较高的词选为一级节点。然后再根据经验常识和相关理论支持将开放编码结果进行归类,提炼出其关系,得到主轴编码结果。经过计算 kappa 系数均超过 0.8,且编码一致性分数高于 90%,说明编码的信度较高。

##### 3.1.3 编码结果

如表 2 所示,任务型价值在地方政府回应中的体现有:(1)事实:包括对问题的核实、对现实情况的介绍、对政策文件的说明。需要特别说明的是,本研究将政策文件、法律法规规划归到事实,而非解释,原因在于政策文件通常由国家明确规定,是既定的事实,是无法改变的结果,政府根据有关文件照章办事,所以应属于任务型价值;(2)调查:针对群众反映的问题展开相关调查;(3)整治:针对群众反映问题展开治理、整改;(4)处理进度:包括

对处理过程、处理情况的介绍、对问题的持续跟进、对下一步工作的计划；（5）效率：政府对公众诉求的及时回应。

非任务型价值在地方政府回应中的体现有：（1）解释原因：既包括对问题产生原因的解释，又包括对问题不能解决或难以解决原因的解释。（2）表达关切：包括对群众表示感谢、对群众反映的问题表示理解、对群众诉求高度重视、鼓励群众提出建议；（3）描述努力：通常发生在问题未能立刻解决的情况下，政府向群众描述为解决问题所付出的努力，在回应文本中常出现努力、力争、争取等关键词。（4）协商建议：当政府没能按照群众要求的方式解决问题时，向群众提供其他选择或折中解决方案。在有些情况下，还会向群众提供电话号码，如果群众有疑问可以进一步协商。（6）给予承诺：通常发生在问题无法短期内有效解决的情况下，政府向群众作出承诺，常以承诺解决期限、弥补措施的形式出现。

总的来看，编码结果是价值类型在政府回应中体现的具体化，为问卷设计提供了实例支持，问卷的设计也将仅仅围绕政府回应的价值类型展开。

表 2 主轴编码过程

原始资料示例	开放编码	主轴编码
目前情况如下……；经核实，确实存在……；您反映的情况属实；确有错误，已安排尽快更换	核实、确认、属实	事实
将结合《义务教育法》第十一条规定，加强政策指导；按照《中华人民共和国义务教育法》规定……	政策文件、法律法规	
县教育局已调查核实；经实地考察……；调查结果如下……	调查、考察	调查
已派警力到现场进行整治；已责成有关部门对反映情况进行处理；关于……问题，已要求有关人员，进行整改，并要求街道跟进整改情况	责成有关部门、处理、整改	整治
下一步，将加强……；经多方研究，提出高新区扩区方案；现正在对接国土空间规划；现场施工土建已基本完成，正处于外墙施工阶段，施工单位已确定；街道正在积极协调相关部门，加快筹措资金；下一步我们将继续深入调研……	正在对接、已完成、处于……阶段、下一步	处理进度
为了减少线路重复系数、提升车辆利用率，我司将对该线路进行调整；因入地工程尚未完成，导致……；由于苗圃社区存在安全隐患；由于新郑祥通公司暂停运营，我公司……	为了、由于、因为、导致	解释原因
您所反映的问题，我局领导高度重视；感谢您的留言；将持续关注该问题；再次感谢您的理解与支持；给您带来不便，我们深表歉意	高度重视、持续关注、感谢、歉意	表达关切
我们将尽最大的努力为市民出行提供方便；我们将以此为契机，关注群众实际需求，不断提高自身服务能力；我司正在积极筹备相关工作，争取早日……；将不断优化引才政策，力争把青年人才引进工作做得更好	努力、争取、力争、积极筹备、积极协调、提高能力、	描述努力
需要到火车站南港的乘客可以在陇海路站下车；市民如有需要可选择此处进行活动训练；如您对办理仍存疑义或有其他建议，可拨打……；我单位工作人员与您电话联系，告知您相关处理情况，您表示满意	可选择、如有需要、如有疑问、电话联系	协商建议
我司将于 2023 年 12 月 26 日对该线路进行调整；计划于元月 10 日完成施工；与相关部门沟通后答复于元旦前开通；待热源项目实施后，我市将统筹安排	期限	给予承诺

## 3.2 研究二：定量研究

### 3.2.1 假设推导

#### （1）公共价值与公众满意度

诉求的满足是公众留言的行为动机，也是公众最为关心的内容。因此政府围绕解决问题展开的调查、整改、处理等一系列行动，是对公众诉求的直接回应，有助于公众诉求的满足。任务型价值要求政府按照事件本身的性质进行理性回应，体现出政府回应的科学性、专业性。政府回应具有的制度理性与工具理性的特征，为政府回应中的回应率、回应速度和问题解决程度提供了支持。因此提出假设：

H1：政府回应与任务型价值的一致性对公众满意度有显著正向作用。

与政府回应中结构化的理性叙事相比，非任务型价值满足了网络问政中公众的其他需求，比如表示理解、表达同情、安抚情绪等。政府回应中，对事件的解释、表达关切、描述解决问题所做的努力、郑重承诺等等，这些行为都有助于疏解公众的负面情绪，增加公众对政府的信任，从而提高对政府回应的满意度。因此，提出假设：

H2：政府回应与非任务型价值的一致性对公众满意度有显著正向作用。

#### (2) 公共价值与感知质量

政府回应行为很大程度上会影响公众的感知。政府针对公众反映的问题展开调查，并向公众告知处理结果，及时给予反馈，使公众清楚了解到政府为提升服务质量采取的具体措施，让公众感受到网络问政的价值，从而增强对有用性的感知。当公众诉求得到满足时，会进一步提高对政府回应质量的感知。由此提出假设：

H3：政府回应与任务型价值的一致性对公众感知质量有显著正向作用。

在任务型价值的之外，公众常常期望政府可以做得更多，非任务型价值关注“公众期望的好政府属性”的特点，可以较好地满足公众的另类需求。政府对问题的归因、解释可以有效增进公众对处理过程的了解，使公众切实感受到政府为人民服务办事宗旨。当由于主客观条件限制，政府未能按照公众要求的方式解决问题时，通过与公众协商、给予建议或心理补偿的方式，为其提供其他选择。在政府回应无法完全满足公众诉求的情况下，也能使公众满意度最大化。由此提出假设：

H4：政府回应与非任务型价值的一致性对公众感知质量有显著正向作用。

#### (3) 感知质量与公众满意度

以往的许多研究都表明感知质量对公众满意度有直接的正向影响，如美国 ACSI 模型。因此，在网络问政中，公众的感知质量越高，越有可能对政府回应做出比较正面的评价，满意度也会越高。基于此，提出以下假设：

H5：公众的感知质量对满意度有显著正向作用。

综上，提出假设模型，具体见图 1

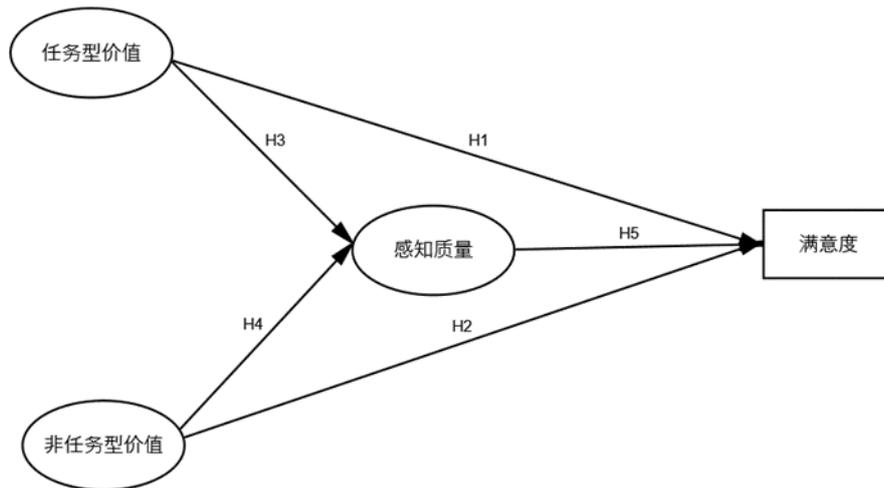


图 1 假设模型

### 3.2.2 问卷设计

#### (1) 问卷设计

由于关于政府回应与公共价值一致性的研究尚处空白，还未形成有效的成熟问卷，因此，本研究基于已有成果及相关文献，结合现实情景与网络问政特点等多方面因素编制了问卷（见表 3）。采用李克特五级量表，针对 3 个潜变量和一个观测变量共设计了 21 个题项。感

知质量的测量题项参考已有研究成果，同时结合网络问政的特点，分为 5 个方面（具体参见表 3）。在正式发放问卷前，收集了 52 份测量数据进行试测，根据数据分析结果删去信效度不达标和因子载荷量较低的题项 5 个。

## （2）数据收集

调查问卷主要通过问卷星平台发布，调查时间段为 2024 年 2 月到 3 月。填写问卷前会有一个前置问题，询问问卷填写者是否曾使用过网络问政平台，若从未使用过则无需继续作答。经过调查，共回收 289 份问卷，剔除出 87 份无效问卷，最后确认 202 份有效问卷用于正式数据分析。

表 3 测量题项及来源

一级指标	二级指标	问卷题项	参考文献
任务型价值	事实	地方政府核实了反映问题的真实性。 地方政府详细介绍了问题处理的依据，包括法律法规、政策文件	
	效率	地方政府对反映的问题作出了及时回应	[10][18][17][27] [26]
	调查	针对反映的问题，地方政府开展了相关调查	
	整改	针对反映的问题，地方政府进行了整治	
非任务型价值	处理进度	针对反映的问题，地方政府制定了持续跟进措施 地方政府详细描述了问题的处理过程 地方政府详细解释了问题发生的原因	
	解释原因	地方政府详细解释了目前问题难以解决的原因	
	表达关切	地方政府对反映的问题高度重视 针对反映的问题，地方政府请求得到我的谅解	[4] [10] [14] [17] [18][27]
	协商建议	地方政府针对问题给出了有关建议（即使问题没有解决） 地方政府询问我是否同意处理方案	
感知质量	描述努力	地方政府说明了今后的努力方向	
	给予承诺	地方政府给出了解决问题的期限	[28]
	有用性	通过网络问政能有效解决问题（即使未能解决，也会给出建议）	
	易用性	问政平台操作简单、使用方便	
公众满意度	公平性	从政府的回应内容中感受到公平、公正	[26] [29] [30]
	内容质量	回应内容条理清晰、通俗易懂	
	回应态度	回应语言亲切活泼、有礼貌，回应态度积极	
	满意度	对政府回应的整体满意度	

## 3.2.3 数据分析

### （1）信效度分析

a. 克隆巴哈系数 在进行探索性因子分析前，先对量表的内在一致性进行检验。通过计算发现，所有变量的克隆巴哈系数均大于 0.8（见表 4）。说明问卷的稳定性和可靠性较高，具有良好的内在一致性，可以进行下一步研究。

表 4 潜变量信度检验

潜变量	观测变量	克隆巴哈系数
任务型价值	5	0.828
非任务型价值	6	0.874
感知质量	4	0.888

b. KMO 和巴特利球形检验 通过 SPSS 计算得到问卷的 KMO 值为 0.908（大于 0.5），符合研究要求。巴特利球形检验结果显示显著性为 0.000，表明可以进行因子分析。提取的 3 个因子总体解释了结果变量的 60.378%，大于 60%，因此，说明问卷结构效度较好。

c. 收敛效度检验 信度检验通常选取组合信度（简称 CR）、平均方差抽取量（简称 AVE）作为评估标准。当  $CR > 0.7$ ,  $AVE > 0.5$  时，说明问卷题项之间的内在一致性较好<sup>[31]</sup>。本文的计算结果显示， $CR > 0.7$ ,  $AVE > 0.5$ （见表 5），表明问卷问题的内部一致性可接受，信度较好。

表 5 收敛效度检验表

维度	题项	显著性统计				指标信度		组成信度 CR	收敛效度 AVE
		Ustd	S.E.	Z-value	P	Std	SMC		
任务型价值	Q5	1				0.655	0.429	0.837	0.507
	Q4	1.059	0.121	8.715	***	0.707	0.500		
	Q3	1.103	0.126	8.74	***	0.722	0.521		
	Q2	1.063	0.116	9.126	***	0.748	0.560		
	Q1	0.939	0.107	8.767	***	0.724	0.524		
非任务型价值	Q7	0.745	0.071	10.455	***	0.698	0.487	0.882	0.555
	Q8	1.027	0.089	11.531	***	0.772	0.596		
	Q9	0.903	0.085	10.646	***	0.709	0.503		
	Q6	0.932	0.086	10.838	***	0.719	0.517		
	Q10	1				0.79	0.624		
感知质量	Q11	0.918	0.079	11.598	***	0.775	0.601	0.890	0.607
	Q14	1				0.828	0.686		
	Q13	0.933	0.066	14.036	***	0.838	0.702		
	Q12	0.934	0.069	13.511	***	0.816	0.666		
	Q15	1.047	0.081	12.898	***	0.79	0.624		

(\*\*\*p<0.001)

d. 区分效度 效度检验主要通过观察变量间的区分效度。区分效度指潜变量之间的低相关性和显著差异性,评估方式是通过比较 AVE 的平方根与潜变量之间相关系数的大小<sup>[32]</sup>。如果一个变量与其他变量的相关系数小于该变量的 AVE 平方根,那么该数据基本大于其所列的所有数值<sup>[3]</sup>。本研究的区分效度观察结果如表 6 所示,表明本研究的测量模型区分效度较好。

表 6 区分效度表

	区分效度		收敛效度	
	AVE	非任务型价值	任务型价值	感知质量
非任务型价值	0.555	<b>0.745</b>		
任务型价值	0.507	0.678	<b>0.712</b>	
感知质量	0.670	0.710	0.785	<b>0.819</b>

(对角线粗体为 AVE 的开根号值,下三角构面为皮尔森相关系数)

## (2) 模型拟合度检验

与传统分析技术(如 ANOVA、回归)相比,SEM 并没有单独有力的评估指标。对其拟合效果的评价,往往需要比较样本的协方差矩阵和理论模型的协方差矩阵,由此衍生出许多模型拟合度指标,仅在 AMOS 软件中就设置了 25 种不同类型的拟合度指标。最常汇报的指标包括:CMID、DF、CMID/DF、GFI、AGFI、CFI、TLI、RMSEA 和 SRMR。因此,本文也将对这些指标进行说明。对于拟合指标的标准,始终没有固定的值,不同学科所执行的标准也存在

一定差异，所以在评估模型的拟合度时，通常会参考权威学者的建议。表 7 列出了本研究模型的各项指标结果和权威学者的推荐值，通过对比分析，可以认为测试优度指数符合推荐水平，表明本研究构建的模型与数据具有较高的契合度。

表 7 模型拟合指标

指标	模型指标值	标准	结论	标准来源
CMID	271.198	越小越好		
DF	97	越小越好		
CMID/DF	2.796	<3 优秀; <5 可接受	拟合良好	Hayduck, 1987 <sup>[33]</sup>
GFI	0.859	>0.8 可接受; >0.9 拟合良好	可接受	Bagozzi&Yi, 1988 <sup>[34]</sup>
AGFI	0.803	>0.8 可接受; >0.9 拟合良好	可接受	Bagozzi&Yi, 1988
TLI	0.895	>0.8 可接受; >0.9 拟合良好	可接受	
CFI	0.915	>0.8 可接受; >0.9 拟合良好	拟合良好	
RESEA	0.095	<0.08 优秀; <0.1 可接受	可接受	Bagozzi&Yi, 1988
SRMR	0.05	<0.08	拟合良好	Hu&Bentler, 1998 <sup>[35]</sup>

(3) 结构模型验证

结构模型的验证需要计算变量间的路径系数及共同解释方差变异 ( $R^2$ )，本研究的计算结果见图 2。通过对模型路径进行分析，可知 H1-H5 均得到了支持（见表 8）

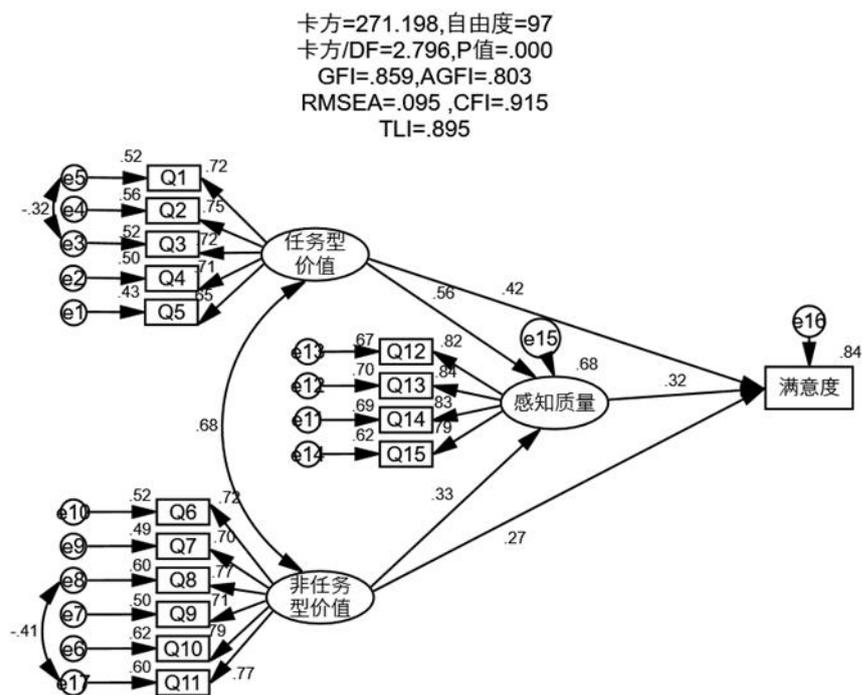


图 2 结构方程模型图

表 8 模型路径分析结果

假设			Ustd	S. E.	C. R.	P	Std
任务型价值	→	感知质量	0.668	0.115	5.814	***	0.562
非任务型价值	→	感知质量	0.352	0.088	3.988	***	0.329
感知质量	→	满意度	0.449	0.102	4.384	***	0.321
非任务型价值	→	满意度	0.408	0.085	4.797	***	0.273
任务型价值	→	满意度	0.692	0.129	5.347	***	0.416

分析表 8 可知,任务型价值 ( $\beta=0.416$ ,  $p<0.001$ )、非任务型价值 ( $\beta=0.273$ ,  $p<0.001$ ) 和感知质量 ( $\beta=0.321$ ,  $p<0.001$ ) 对公众满意度均具有显著的正向作用,任务型价值 ( $\beta=0.562$ ,  $p<0.001$ )、非任务型价值 ( $\beta=0.329$ ,  $p<0.001$ ) 对感知质量都具有显著正向影响,所以假设 H1-H5 得到验证。在方差解释方面,任务型价值、非任务型价值、感知质量三个变量共解释了 83.9% 的满意度方差变异;任务型价值、非任务型价值两个变量共同解释了 67.5% 的感知质量方差变异。

#### 4. 结论与讨论

研究发现,政府回应中的任务型价值、非任务型价值、感知质量对公众的满意度评价产生了直接影响,并解释了 83.9% 的方差变异。进一步进行路径分析发现,任务型价值对满意度的影响大于非任务型价值,路径系数达到 0.42,表明任务型价值提高一个单位,公众对政府回应的满意度就会提高 0.42 个单位,高于非任务型的 0.27 个单位。因为问题的解决与否是公众满意的必要条件,结论符合既有认知。同时,AMOS 的分析结果显示,任务型价值、非任务型价值对感知质量产生了直接影响,并解释了 67.5% 的感知质量方差变异。通过观察路径系数可知,任务型价值对感知质量的影响较大,路径系数高达 0.56,高于非任务型价值的 0.33,即公众更容易感知到政府回应是否解决问题、是否有用,对回应内容质量、回应态度的关注相对较少。

但是非任务型价值仍对公众满意度产生了重要影响,这种影响既包括直接影响,也包括间接影响。利用非任务型价值的路径系数进行计算可以得出其对公众满意度作用的大小,根据模型路径分析结果可知,非任务型价值对满意度评价的直接效果值为 0.273,通过感知质量产生的效果值为  $0.329 \times 0.321 = 0.106$ ;总效果值为二者之和,即 0.379。虽然没有任务型价值的效果值高,但仍占了不小的比重。

通过以上分析,可以得出以下结论:第一,政府回应与任务型价值、非任务型价值的一致性均对公众满意度产生了直接的正向影响,且任务型价值对满意度的影响更大;第二,任务型价值、非任务型价值对感知质量有直接的正向影响,并通过感知质量对公众满意度产生间接影响。与任务型价值相比,非任务型价值对公众满意度的影响虽然相对较弱,但将直接影响与间接影响相结合。该变量依然发挥了重要作用。

以上结论为改进政府回应中存在的问题提供了理论支持,政府回应既要满足任务型价值,又要满足非任务型价值,两种价值均应该得到更大程度的满足。当前对任务型价值的单向关注是不够的,因为这只涉及政府回应的一半。相较于政府回应中的“理性说明”,公众更容易受情绪影响,除了政策法规中明确指出的基本任务外,公众对“好政府”的期望往往更高,比如协商建议、表达同情、安抚情绪等。实践中,非任务型价值的“软”功能,更能疏导公众的负面情绪,弥补任务型价值的不足。在完成必要的任务型价值之外,政府还需具

备非任务型价值的意识与技巧,通过解释、表达关切、协商建议等方式了解公众需求、安抚公众情绪,通过构筑共识与增进信任来提升回应效果。

当然,本研究也存在一定的局限性。首先,政府回应是个十分复杂的体系,本文认为在回应中需要给予非任务型价值同样的重视,并不意味着公共价值偏好是决定公众满意度的唯一因素,对于其他更为复杂的因素本文未作讨论。其次,作为一个探索性研究,本研究虽然通过对实际案例的考察分析,得出了政府回应中价值类型判断的基本维度,但如何合理设置与检验各维度在实践中的具体标准,如何兼顾不同层级、不同部门、不同属性的回应平台以及公众诉求间的差异等,有待在之后的研究中进行分析。

## 参考文献

- [1] 常多粉,郑伟海. 网络问政时代政府回应如何驱动公众参与——基于领导留言板面板数据的实证分析[J]. 社会发展研究, 2023,10(02):139-159+245.
- [2] 王学军,张弘. 公共价值的研究路径与前沿问题[J]. 公共管理学报, 2013, 10(02): 126-136+144.
- [3] FEATHER N T. Analyzing Relative Deprivation in Relation to Deservingness, Entitlement and Resentment [J]. Social Justice Research,2015,28(1) :7 - 26.
- [4] 李慧龙,于君博. 数字政府治理的回应性陷阱——基于东三省“地方领导留言板”的考察[J]. 电子政务, 2019, (03): 72-87.
- [5] 俞可平. 全球治理引论 [J]. 马克思主义与现实, 2002,(01): 20-32.
- [6] 斯塔林 G. 公共部门管理 (第八版) [M]. 常健, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2011: 136
- [7] 贾晓强,闻竞. 互联网思维视域下政府回应机制创新的路径探析[J]. 桂海论丛, 2017,33(06): 83-86.
- [8] Dahl, R. A. "Participation and opposition", New Haven: Yale University Press,1971.
- [9] 常多粉,孟天广. 动之以情还是晓之以理?——环境治理中网络问政的政府回应话语模式 [J]. 社会发展研究,2021, 8(03):44-62+243.
- [10] 张渝,邓维斌,龚云寒. 政府回应策略对公众在线抱怨处理满意度的影响机制 [J]. 情报杂志, 2022,41(05): 124-132.
- [11] 赵晗. 中国地方政府回应机制建构研究[D]. 吉林大学, 2011.
- [12] 张华,全志辉,刘俊卿. “选择性回应”:网络条件下的政策参与——基于留言版型网络问政的个案研究 [J].公共行政评论, 2013, 6(03):101-126+168-169.
- [13] 周树江,咸飞. 机构性网络虚假礼貌运行机制及其语用效果研究——以网络问政栏目“网上民声”为例 [J].西安外国语大学学报, 2019, 27(03):28-33.
- [14]MOORE M. Creating Public Value: Strategic Management in Government [M]. Cambridge, MA: Harvard University Press,1995.
- [15]MARLAA, BARRY B. Social Media as a Public Values Sphere[J]. Public Integrity, 2018,20 (4): 386 - 400.
- [16] 包国宪,王学军. 以公共价值为基础的政府绩效治理——源起、架构与研究问题 [J]. 公共管理学报, 2012, 9 (02): 89-97+126-127.
- [17]PIOREOWSKI S. J, ROSENBLOOM D. H. Nonmission - based Values in Results - Oriented Public Management: The Case of Freedom of Information [J]. Public Administration Review, 2002, 62 (6) : 643 - 657.
- [18] 马翔,包国宪. 网络舆情事件中的公共价值偏好与政府回应绩效 [J].公共管理学报,2020, 17 (02): 70-83+169.
- [19] 张清晓. 基于 ACSI 模型的高校就业指导服务满意度研究[D].南京邮电大学, 2018.

- [20] 刘燕,陈英武. 电子政务顾客满意度指数模型实证研究[J].系统工程, 2006,(05): 50-56.
- [21] 龚莎莎. 电子政务公众满意度模型构建及测评研究[D].电子科技大学, 2009.
- [22] 谭婧. 政务微博公众满意度影响因素研究[D].电子科技大学, 2018.
- [23] 顾客满意度与 ACSI[M]. Claes Fornell, 刘金兰编著.天津大学出版社. 2006
- [24] 胡侦,王沙沙,李辉婕. 地方政府精准扶贫公众满意度研究——以江西省部分农村为例[J]. 宁波广播电视大学学报, 2018, 16 (01): 64-70.
- [25] 大卫·哈里·罗森布鲁姆,敬义嘉. 论非基于使命的公共价值在当代绩效导向的公共行政中的地位 [J].复旦公共行政评论, 2012, (02): 5-20.
- [26] 陈利. 人民网“领导留言板”重庆频道公众满意度影响因素研究[D].重庆交通大学, 2022.
- [27] 于书鳧.网络问政平台的“回应性陷阱” [D]. 吉林大学, 2019.
- [28] 方梓萱. 网络问政平台公众满意度的影响因素分析[D]. 重庆大学, 2022.
- [29] 李志刚,徐婷. 电子政务信息服务质量公众满意度模型及实证研究[J]. 电子政务,2017, (09): 119-127.
- [30] 朱茗. 政务微博公众满意度实证研究[D]. 南京大学, 2012.
- [31] Fornell C, Larcker DF (1981) Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. J Mark Res 18:382.
- [32] 杨根福. MOOC 用户持续使用行为影响因素研究 [J].开放教育研究, 2016, 22(01): 100-111.
- [33] Hayduk LA (1987) Structural equation modeling with LISREL: essentials and advances. Jhu Press, Washington.
- [34] Bagozzi RP, Yi Y (1988) On the evaluation of structural equation models. J Acad Mark Sci 16:74-94.
- [35] Hu LT, Bentler PM (1998) Fit indices in covariance structure modeling: sensitivity to underparameterized model misspecification. Psychol Methods 3(4):424-453.

## Public Value Preferences and Public Satisfaction of Government Responses in Online Politics Questioning

Jia Keying

(school of Politics, Law and Public Administration, Yan'an University Yan'an Shaanxi 716000)

**Abstract:** As a product of the development of information technology and the innovation of governing philosophy, online questioning is an important way of digital government governance in China, and at the same time, it has become a key object of government response. However, how to effectively respond to public concerns and improve the effect of online questioning is still an urgent problem to be solved. This study starts from the perspective of public value theory, takes the government response content of "Leader's Message Board" on People's Daily Online as the object of textual analysis, and empirically examines the impact of the consistency of government response with task-based and non-task-based values on public satisfaction by constructing structural equation modeling (SEM). The study shows that the consistency of government response with task-based values and non-task-based values can directly enhance public satisfaction, and can also indirectly enhance public satisfaction by influencing the perceived quality of the public. Therefore, government responses should satisfy both task-based values and non-task-based values, and both values should be satisfied to a greater extent. The current unidirectional focus on task-oriented values is insufficient, and the role of non-task-oriented values in government responses should not be ignored.

**Keywords:** Internet governance; Government response; Public value preference; Public satisfaction