

个体特征对地方政府形象评价影响的调查研究 ——以上海市地方政府为例

陈永国

(上海交通大学国际与公共事务学院, 上海 200030)

摘要: 本文尝试发展出一套地方政府形象评价指标体系。然后考察这一指标体系的实用性, 以此为测量依据, 描述、解释并探索公众个体特征与地方政府形象评价之间关系的规律, 得出了一些结论, 发现个体特征的户籍因素、党籍因素、学历因素、职业因素、物质因素、价值因素和信息因素等都有可能影响人们对地方政府形象评价, 但表现形式有所不同。这些结论, 一方面可以作为对地方政府形象评价操作化指数测量设计可靠性验证; 另一方面, 又可以加深对地方政府形象评价本质方面的理解和解释, 还可以帮助我们把握影响地方政府形象评价的诸多个体特征因素及其影响规律, 以期提高政府形象管理决策水平。

关键词: 个体特征; 地方政府; 政府形象; 公众评价; 调查研究

中图分类号: D035 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-7095(2010)02-0053-10

一、引言

20 世纪 80 年代以来, 新公共管理运动掀起了西方各国大规模的政府重塑运动。绩效管理 with 评估成为各国政府倍加推崇的政府改革工具[1]1, 以至于西方学者惊呼传统的“行政国家”正被“评估”国家所取代[2]5。随之, “新绩效测量”学派迅速兴起, 主张政府绩效评估从传统的产出和结果转向服务质量和顾客满意度[3]。

自此, 政府形象评价成为研究热点。如何塑造良好的政府形象已成了摆在现代政府面前的一项重要课题。政府形象研究是政治学、行政学研究领域, 同时涉及传播学、心理学、新闻学、公共关系学等。20 世纪 90 年代以来, 学术界对政府形象进行了大量研究, 取得了丰富的研究成果, 出版了大量学术专著和学术论文。据不完全统计, 1994 年~2005 年十几年间, 出版政府形象研究专著 6 部, 发表学术论文 200 余篇[4]。学者们围绕政府形象的概念、政府形象的内容、政府形象的塑造、政府形象的传播等方面进行了深入的探讨。概括来说, 有两种研究倾向, 一种从政府管理学角度, 多运用规范的、定性的方法, 考察政府形象的本质, 分析政府组织系统作为有内在结构功能与行为活动的体系在运行中所产生出来的客观总体效应(胡宁生, 1998; 廖伟建 2000、2001; 赵劲夫, 1996; 徐家良, 1996; 管文虎, 2000; 袁曙宏, 2000; 刘晓燕, 2003 等)。

另外一种, 试图从社会心理学角度, 想运用实证的、定量的方法, 进行社会观察和调查, 分析群体心理, 考察政府所服务的社会公众对政府组织系统的客观总体效应进行评价时所产生出来的综合印象(肖军勇, 2007; 谢海容, 2008 等)。其中, 前一种研究模式较为普遍和深入, 属于理论层面, 也是后一种研究模式的基础; 后一种研究模式属于应用层面, 方兴未艾, 也是前一种研究模式的升华。但总体来说, 后一种研究模式还相当薄弱, 处于初级阶段, 缺乏政府形象可操作化的概念, 未能够发展出一套科学的、行之有效的政府形象的测量指标。

本文想延续后一模式, 按照政府形象相关文献, 尝试发展出一套地方政府形象评价指标体系。之所以选择地方政府形象评价, 是因为相较于中央政府, 少了诸多围绕政治体制、意识形态等方面的难以调查测量的指标因素, 便于实证经验调查测量研究。然

后考察这一指标体系的实用性,将所获得的指数作为结果变量,将公众个体特征作为原因变量,看个体特征的不同如何影响地方政府形象的评价,描述、解释并探索公众个体特征与地方政府形象评价之间关系的规律,为地方政府形象实证研究提供应用参考,也试图为地方政府改善政府形象评价提供一些分类指导的政策建议。

二、个体特征与地方政府形象评价概念操作化测量设计

政府形象概念,胡宁生有过经典的内涵界定:“政府形象是政府这一巨型组织系统在运作中即在自身的行为与活动中产生出来的总体表现与客观效应,以及公众对这种表现与客观效应所作的较为稳定与公认的评价。”^[5]¹⁸ 这一定义虽然较为全面地界定了政府形象的内涵和外延,解释了政府形象概念的本源和本质,但比较抽象,要进行操作化,需要更为明确具体的表述。政府形象的本源来自政府实在,来自于政府运作的客观效应,但政府形象的本质,在现代政治观下,站在实证主义的立场上来看,则是反映和显明政府实在的公众评价。

这样我们就可以避开有关政府实在的价值目标体系、结构功能体系、程序运作体系和生态环境体系等抽象本体复杂细节,站在公众的角度上突出政府形象的可观察性、可验证性方面,并且这种政府形象的公众评价在普遍的意义下,也更具有客观性。这种站在行政客体、认识主体的公众角度,而不站在行政主体、认识客体的政府角度,众多学者也给出了许多政府形象的定义。王克安认为,政府形象就是社会公众对政府的总体印象和评价,政府形象蕴涵在公众舆论当中^[6]。刘亚平认为,政府形象是社会公众对政府综合认识而形成的整体印象和评价^[7]。廖为建认为,政府形象是政府的整体素质、综合能力和施政业绩在公众中获得的认识与评价^[8]。熊水龙认为,政府形象是指由政府信仰、价值标准、思维方式等要素凝聚而成的思想观念通过组织机构的功能作用外显出来的具体形象,是政府组织及其工作人员通过自己的活动与行为显现出来的外观给人们的直观感受和直观印象^[9]。肖军勇认为,政府形象是指政府信仰、价值标准等要素凝聚而成的思想观念及其指导下的政府行为与绩效给社会公众带来的利益感受和印象^[10]¹⁶。

综合来看,在如此众多的政府形象定性概念中绝大多数都包含三项基本维度:(1)政府价值形象;(2)政府行为形象;(3)政府绩效形象。因此,政府形象评价就可归结为:“社会公众对政府实在所包含的,诸如政府价值、政府行为以及政府绩效的评估、揭示、解释、预测、计算以及权衡的一种认识活动。”^[10]¹⁹ 这一界定突出政府形象评价主体是公众;评价客体是政府实在;评价内容是政府价值、政府行为和政府绩效等;评价目的是提高认识,提供一种校正性、导向性标示,使政府形象评价工作更具有可操作性。下面根据以上政府形象评价界定,考虑地方政府的特点,按照政府形象评价的系统性、可行性原则,重点考察地方政府形象评价内容这三个维度下的具体指标。

1. 政府价值形象指标

政府价值应包括目的性价值和工具性价值。就目的性价值而言,应该包括道德和正义。政府是一个具有广泛权威性的组织,这种权威必须以道德为支撑。国家的目的在于促进公民高尚的道德,乃是“城邦中的至善”。政府应有更高的道德水准,应廉洁勤政。罗尔斯认为“正义是社会制度的首要价值,正像真理是思想体系的首要价值一样”。对于一个多元社会中的政府来说,要求维护程序正义,保证

自由和机会,收入和财富、自尊的基础等平等分配,社会的不平等应导致最少受惠者获得最大利益,并且,在机会平等的条件下职务和地位向所有人开放。由此,地方政府目的性价值指标应包括廉政形象(清正廉洁、权威可信)和公正形象(程序公正、政务公开)。就工具性价值而言,政府应从专制走向民主,人治走向法治,计划走向市场的价值变迁^[10]²⁵。指标中应有民主形象和法治形象。至于市场化效率形象,考虑到地方政府实际,归结为行政职能形象。因此,地方政府工具性价值指标应包括民主形象(民主行政)、法治形象(管理法治)和职能形象(行政能力)。

2. 政府行为形象指标

政府形象不仅取决于政府所倡导和持有的价值,而且日益地取决于政府的实际行为。政府价值指导政府行为,政府行为体现政府价值。政府行为是指政府公务人员为谋求公共利益,实施行政管理活动的总称。对于地方政府而言,政府行为除具体行政行为(如交通管理执法)之外,还应包括公共政策输出[11]35。在本文中公共政策输出主要指公共政策的制定行为。

3. 政府绩效形象指标

政府绩效表明了一个政府提供政府产品,满足社会需要的效果和程度。理论上讲,政府绩效形象评价是一个涵盖政府价值和行为的拥有丰富内容的体系。为防止将政府形象评价变成政府绩效评价,导致指标间的交叉重叠,又便于指标体系内部一致性信度质量的评估,将地方政府绩效体系内容作为一个有关政府提供公共物品和公共服务效果和程度的横向(与邻区政府绩效)和纵向(与往届政府绩效)优劣比较来进行评估。

至此,本文在地方政府形象评价的这一定性概念的基础上,辨识和澄清政府形象评价操作化定义,突出价值层面的内容,注重指标体系的可测性,从政府价值形象、行为形象和绩效形象三个维度发展出一套测量指标作为研究基础,具体指标体系如图1所示。

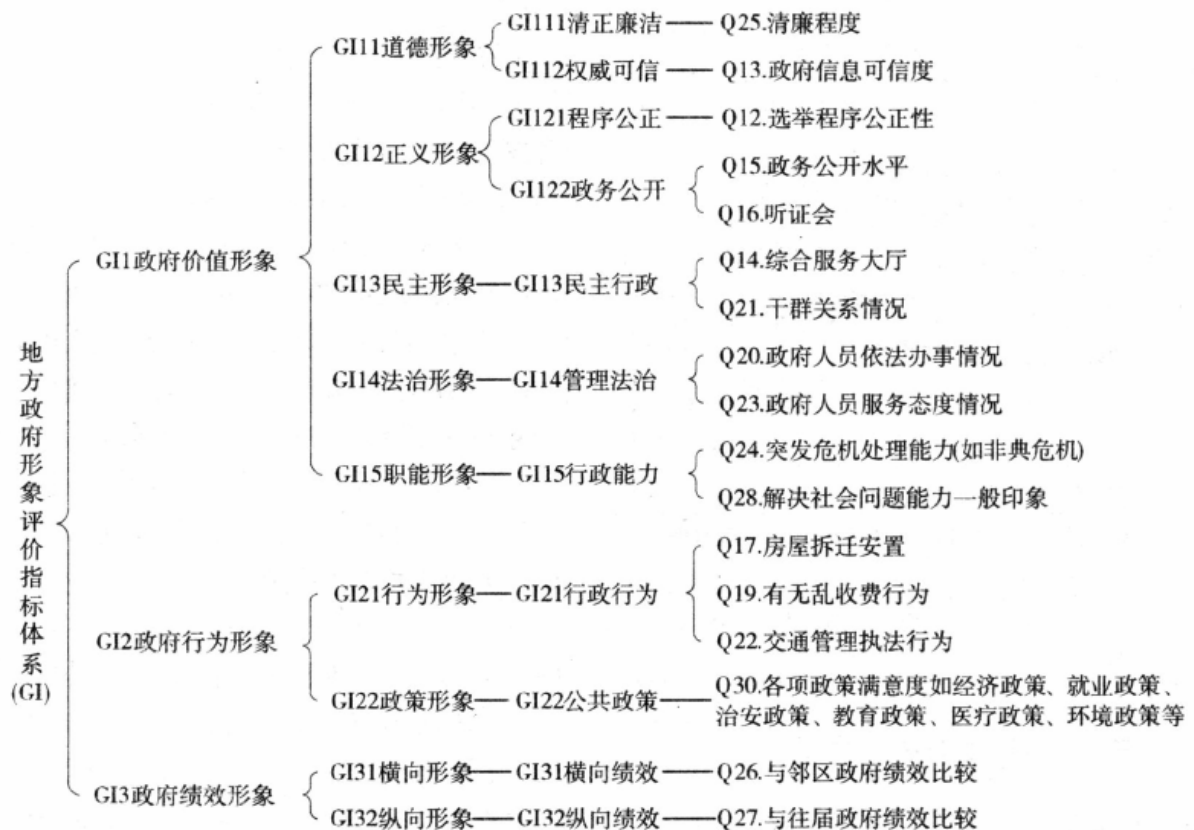


图1 中国地方政府形象测量指标体系设计

同时,为了利用好这一测量指标体系,检验这一指标体系的实用性,我们以地方政府形象评价为因变量,以个体特征如户籍因素、党籍因素、学历因素、职业因素、价值因素(公共责任心)、物质因素和信息因素等为自变量,来考察个体特征对政府形象的影响,研究政府形象问题。各因素变量具体操作化度量设计如下(见表1):

表 1 个体特征因素变量及编码设计

1. 户籍(x1)	Q03 您的户籍所在地
	0= 非上海户籍, 1= 上海市_____区(填上您所在的区)
2. 党籍(x2)	Q04 您的政治面貌:
	0= 非中共党员, 1= 中共党员
3. 学历(x3)	Q05 您的学历:
	1= 小学及小学以下, 2= 初中, 3= 高中或中专, 4= 大专, 5= 本科, 6= 研究生及研究生以上
4. 职业(x4)	Q06 您的工作单位:
	0= 非政府部门, 1= 政府部门
5. 公共责任心(x5)	Q07 您是否经常关注有关反映您所在区的新闻和报纸?
	1= 很少关注, 2= 偶尔关心, 3= 非常关注
6. 物质条件(x6)	(1) 生活改善度(x61):
	Q08 您认为近五年来您的生活得到了改善吗?
	1= 没有改善, 2= 改善的不多, 3= 有了明显的改善
	(2) 生活满意度(x62):
	Q09 您对您现在的生活是否感到满意?
	1= 不满意, 2= 感觉一般, 3= 满意
7. 信息因素(x7)	(1) 与政府密切程度(x71)
	Q10 近一年来, 您与您所在区的政府部门直接接触的次数:
	1= 有接触, 2= 1~ 5 次, 3= 6~ 10 次, 4= 10 次以上
	(2) 对政府部门知晓度(x72)
	Q18 当您需要找政府办事的时候, 是否明确知道去哪个部门?
	1= 很多时候都不知道, 2= 有时候不知道, 3= 知道

三、资料搜集与研究方法

本文在根据有关政府形象文献,特别是地方政府形象文献研究的基础上,从公众评价的视角,梳理出有关地方政府形象公众评价的影响因素变量以及地方政府形象公众评价的外显变量,然后设计形成有关地方政府形象公众评价的若干问题,问题的答案在注意互斥性和穷尽性要求下多设计成定序层次以上的变量取值,完成调查问卷,再采用抽样调查方法,进行数据资料的收集工作。抽样方法方面,以上海市地方政府为典型案例,以上海市各区县政府为分析单位,以上海市各辖区年满 18 周岁的公众为调查对象,按照定额抽样原则,初步确立 1 000 人的样本规模。配额方式按行政区划市-区(县)-街道(镇或乡)进行三级分层,组织培训在校大学生作为访谈员,现场按照方便抽样等原则,于 2007 年 2 月~4 月历时三个月,到选定各街道(镇或乡)所在街道居民社区(或行政村)进行入户或街头偶遇调查,收集到有效问卷 672 份,回收率为 67.2%,较为理想。

由于本研究的目的是不是重在由样本的数据去推断上海市政府形象总体水平,而主要是为了研究影响地方政府形象的因果变量之间的关系,解释和比较不同性质的个体特征的政府形象评价规律,所以采用这种定额抽样方法,而没有严格采取随机抽样方法。此种抽样方法不追求代表性和概括性,而是能够保证解释分析、比较分析等的合适性[12][121]。

问卷搜集完成以后,利用优秀的社会科学统计分析软件 SPSS14.0 进行数据资料的编码、录入、整理,展开统计分析。首先,将原始数据按照编码设计录入后,考虑到多为定序变量,利用极差标准化法进行数据标准化。然后,将标准化后的数据采用取平均值法,按照图 1 所示指标体系设计要求,综合成政府价值形象指数、政府行为形象指数、政府绩效形象指数,再将三者的平均值汇总成地方政府形象指数。其次,利用 SPSS17.0 软件的 Analyze>Compare means>Means 功能,以每一个个体特征变量为自变量,以各政府形象指数为因变量,同时在 Options 按钮中选中方差分析项,进行不同个体特征变量取值时的各政府形象指数均值比较,获取方差分析结果(如表 2),考察不同个体特征变量对地方政府价值形象、行为形象、绩效形象及总体形象的影响的显著性,输出不同个体特征变量取值下各政府形象指数列表(如表 3~11),以便进行分析讨论。

四、结果与讨论

首先,为了探明指标体系内部一致性,评价指标量表的质量,运用 SPSS 做了信度检验,发现 Cronbach- $\alpha=0.776$,具有较高的信度,反映该指标体系具有较好质量。其次,应用该指标量表测量所得的地方政府形象指数数据,探索公众个体特征变量与地方政府形象指数之间的关系。如表 2 所得相应的显著性水平汇总表。*表示显著性水平 $0.01 < p \leq 0.05$ 的情况,**表示显著性水平 $p \leq 0.01$ 的情况。从表 2 可知,影响地方政府各形象指数评价的因素包括户籍因素、党籍因素、学历因素、职业因素、价值因素(公共责任心)、物质因素(生活改善度、生活满意度)与信息因素(对政府密切度、对政府认知度)等变量中,诸多存在明显显著性,但表现形式有所不同,下面一一进行讨论并给出一定的解释说明。

表 2 个体特征对地方政府形象评价
方差分析显著性水平汇总表

ANOVA 表	GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
Q3 户籍(x1)	.013*	.308	.677	.130
Q4 党籍(x2)	.006**	.487	.579	.119
Q5 学历(x3)	.000**	.703	.031*	.003**
Q6 职业(x4)	.004**	.475	.018*	.012*
Q7 公共责任心(x5)	.000**	.000**	.000**	.000**
Q8 生活改善度(x61)	.000**	.000**	.000**	.000**
Q9 生活满意度(x62)	.000**	.000**	.000**	.000**
Q10 与政府密切度(x71)	.000**	.195	.000**	.000**
Q18 对政府认知度(x72)	.000**	.000**	.000**	.000**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

1. 户籍因素

如表 3 从指数量的水平看, 上海本地户籍公众对地方政府形象评价指数普遍优于非上海籍公众, 但如表 2 从质的水平看, 除了价值形象评价外, 在行为形象评价、绩效形象评价和整体形象方面, 上海人和非上海人评价并没有通过显著性水平检验, 没有显示质的差别。这说明, 户籍差异影响人们对地方政府的价值判断, 但并不能影响人们其它方面(如行为评价、绩效评价以及整体评价)。这是符合社会资本理论的, 上海户籍作为一项重要的区域性社会资源影响到人们对上海作为一项资源而有的价值态度评价[13]19-20。

表 3 不同户籍类型下的地方政府形象评价指数表

Q03 户籍		G11 价值形象	G12 行为形象	G13 绩效形象	G1 政府形象
非上海户籍	均值	.6036	.3997	.5307	.5113
	N	36	36	36	36
	标准差	.1700	.1553	.1932	.1469
上海户籍	均值	.6721	.4275	.5455	.5484
	N	555	555	555	555
	标准差	.1588	.1589	.2075	.1418
总计	均值	.6679	.4258	.5446	.5461
	N	591	591	591	591
	标准差	.1602	.1587	.2066	.1423

2. 党籍因素

首先,从指数量的水平来看,如表4所示,地方政府形象评价中共党员普遍优于非中共党员,但从性质差别来看,如表2,只有价值形象评价通过了显著性水平检验,表现出党籍差异带来的对政府形象价值倾向,而其他形象(如行为形象、绩效形象和整体形象等)不同党籍之间没有显著差异。如同户籍因素一样从社会资本理论可能的解释是:政府价值形象方面,体制内身份因素的党员身份更易肯定政府价值方面的认知和评价。这与诸多理论观点一致,例如5美国选民6一书认为影响政治价值偏好的支配性力量是政党认同,支配着对政治问题的立场[14]101-113。相对较为主观的政府价值形象评价,在多年的党的意识形态教育之下,是有作用的,这应基于对执政党的情感意识的散布性支持¹。而对于行为形象、绩效形象和整体形象方面,较为外在客观,不同党籍因素之间难有区别,较为一致。

表 4 不同政治面貌下的地方政府形象评价指数表

Q04 政治面貌		GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
非中共党员	均值	.6609	.4234	.5435	.5426
	N	495	495	495	495
	标准差	.16643	.16242	.20589	.14581
中共党员	均值	.7122	.4361	.5568	.5684
	N	89	89	89	89
	标准差	.13856	.13453	.22039	.13013
总计	均值	.6687	.4254	.5455	.5465
	N	584	584	584	584
	标准差	.16343	.15844	.20803	.14372

3. 学历因素

如表 2 所示,价值形象评价、整体形象评价都通过了 99%的显著性水平检验,而绩效形象评价也通过了 95%的显著性水平检验。学历高的群体无论是对政府价值形象,还是绩效形象还是整体形象,都有较高评价。这与李普赛特的教育水平与政治关系的理论较为一致。李普赛特认为,“国民教育水准和政治实践之间有一种更为密切的关系,人们教育水平越高,对政府的认知往往越正面,,近乎是民主的必要条件。”^{[15]31-32}但行为形象评价未能通过显著性水平检验。这说明,无论是高学历者,还是低学历者,对于客观的、外显的行为形象评价并无显著差别。值得注意的是,在表 5 所示不同学历人群对地方政府形象评价量的水平上,不同学历之间,行为形象评价出现震荡情形,小学及以下评价较低,初中人群有所上升,但高中及中专不升反降,大专则又有所上升,到了本科,又出现下降行情,至研究生学历水平又有所上升。即便是价值形象、绩效形象和整体形象,本科大学生普遍表现出评价走低趋势,对政府有更为严格的苛责印象。在国内外众多历史事件中,对政府行为不满的引爆地多发生在大学校园,集中于大学生这个特殊群体身上,这也从实践角度印证了这个结果。这是尤其需要注意的现象,需要采取分类指导的政府行为形象管理策略,重点加强与本科大学生的政府形象的沟通,努力提高在大学生中政府形象评价水平。

表 5 不同学历条件下的地方政府形象评价指数表

Q05 学历		GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
小学及小学 以下	均值	.4063	.3748	.3646	.3819
	N	8	8	8	8
	标准差	.21162	.15725	.12550	.12260
初中	均值	.6282	.4413	.5076	.5257
	N	33	33	33	33
	标准差	.19780	.15430	.26464	.18079
高中及中专	均值	.6765	.4158	.5458	.5460
	N	130	130	130	130
	标准差	.16075	.15077	.18178	.13493
大专	均值	.6917	.4436	.5677	.5677
	N	59	59	59	59
	标准差	.14374	.12620	.20133	.12189
本科	均值	.6678	.4232	.5475	.5462
	N	354	354	354	354
	标准差	.15568	.16421	.21299	.14390
研究生	均值	.7935	.4585	.6736	.6419
	N	12	12	12	12
	标准差	.15779	.21268	.19930	.14489
总计	均值	.6689	.4247	.5470	.5469
	N	596	596	596	596
	标准差	.16274	.15815	.20884	.14360

4. 职业因素

如表 6 所示, 各地政府形象评价指数量的水平, 政府人员评价普遍优于非政府人员评价。但在如表 2 所示的质的水平上, 相对内在的、主观的价值形象、绩效形象和整体形象都通过了 $p < 0.05$ 的显著性水平检验, 政府工作人员评价明显优于非政府工作人员。这一点可以从社会交换理论获得解释。作为公务员职业的身份这种“内在酬赏”与“外在酬”的利益交换, 他们把主观认同和支持回馈给赋予它的主体))) 政府。这一职业是一种很好的从政府获得的资源, 从而影响到他们对相对主观的政府形象的价值偏好[16]107-114。但更为可见的、外显的、客观的行为形象评价, 政府工作人员和非政府工作人员无明显差异外, 作为政府行为载体的政府工作人员为何对政府行为本身没有较高评价, 这可能需要从政府行为规范、约束政府行为的体制力量中获得解释。

表 6 不同职业下的地方政府形象评价指数表

Q06 工作单位		GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
非政府部门	均值	.6654	.4244	.5456	.5451
	N	248	248	248	248
	标准差	.15517	.15665	.20461	.13927
政府部门	均值	.7670	.4492	.6558	.6240
	N	23	23	23	23
	标准差	.21887	.17957	.27900	.17543
总计	均值	.6740	.4265	.5550	.5518
	N	271	271	271	271
	标准差	.16351	.15851	.21351	.14400

5. 价值因素

这一因素变量是通过 Q07 问题来操作化的, 如表 1。假设新闻和报纸的关注程度的差异, 反映对地方公共事务责任心的差异。不同公共责任心对各地方政府形象评价普遍有显著性差异, 无论是价值形象、行为形象、绩效形象还是整体形象, 如表 7 所示。这说明作为相对固化、稳定的公共责任心的价值观与公共利益目的、行为系统的政府之间具有某种内在一致的契合关系。像公共责任心这种政治上占统治地位的价值, 正如戴维·伊斯顿所指出的, 它对人们所采取的行为施加广泛的限制, 甚至就政府结构的行为, 为成员资格提供了一个最小程度的、相对稳定的前后关系范围[11]31-32。因此, 改善地方政府形象措施之一, 是增进人们的公共责任心, 努力提升人们的公共道德素质。

表 7 不同公共事务责任心下的地方政府形象评价指数表

Q07 关注新闻		GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
很少关注	均值	.6045	.3808	.4921	.4925
	N	124	124	124	124
	标准差	.16327	.17251	.20835	.14458
偶尔看看	均值	.6769	.4278	.5427	.5491
	N	296	296	296	296
	标准差	.15367	.15324	.19243	.13466
经常关注	均值	.6979	.4539	.5894	.5804
	N	179	179	179	179
	标准差	.16414	.15068	.22411	.14609
总计	均值	.6682	.4259	.5462	.5467
	N	599	599	599	599
	标准差	.16215	.15850	.20813	.14336

6. 物质因素

这里经济物质水平差异是通过 Q08 生活改善度变量和 Q09 生活满意度变量进行操作化测量的, 如表 1。于是通过调查数据统计分析如表 8、表 9 可知, 无论是反映动态的生活改善度高的、还是反映静态生活满意度高的受访者, 对各地地方政府形象评价普遍较高。另外, 对于不同生活状况的人们对地方政府评价差异性来看, 表现出显著性差异, 生活好的对地方政府形象评价显著区别于生活差的, 认为无论是价值形象, 还是行为形象, 还是绩效形象, 还是整体形象显著的好。这既可以从马克思主义物质与意识间关系理论获得解释, 也可以从李普赛特的“经济有效性”理论中获得解释, 还可以从亨廷顿的/政绩合法性 0 理论中获得解释。马克思认为经济基础, 决定着社会意识形态存在。具有较高的经济基础的阶级、集团对现行政治系统具有较强的支持认同依附属性。李普赛特也认为“经济有效性”是指政治当局满足物质经济等这些功能性要求的程度。它在一定阶段、一定程度上对政府形象这一反映政治“合法性”评价具有促进作用[15]59。亨廷顿也认为, 给人们带来经济物质实惠的/政绩 0 是能够提高人们对现行政治系统的认同和支持的。因此, 改善政府形象的主要措施之二就是努力提高人们的物质文化生活水平。

表 8 不同生活改善度下的地方政府形象评价指数表

Q08 生活改善		GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
没有改善	均值	.5329	.3312	.4519	.4387
	N	79	79	79	79
	标准差	.19152	.15203	.19539	.13725
改善不多	均值	.6504	.4102	.5141	.5249
	N	316	316	316	316
	标准差	.13550	.14596	.17636	.11585
有了明显 改善	均值	.7484	.4850	.6320	.6218
	N	206	206	206	206
	标准差	.14388	.15691	.22815	.14608
总计	均值	.6685	.4255	.5463	.5468
	N	601	601	601	601
	标准差	.16207	.15847	.20813	.14321

表 9 不同生活满意度下的地方政府形象评价指数表

Q09 生活满意		GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
不满意	均值	.5056	.3077	.4490	.4207
	N	51	51	51	51
	标准差	.21110	.13334	.21124	.14368
感觉一般	均值	.6527	.4172	.5173	.5291
	N	366	366	366	366
	标准差	.13487	.15253	.18246	.12071
很满意	均值	.7453	.4735	.6314	.6167
	N	184	184	184	184
	标准差	.15440	.15729	.22784	.15013
总计	均值	.6685	.4251	.5465	.5467
	N	601	601	601	601
	标准差	.16207	.15846	.20818	.14318

7. 信息因素

对政府内部情咨、知识、信息等知晓程度变量的测量操作化是通过 Q10/与政府的密切度 0 和 Q18/对政府的知晓度 0 两个问题变量来实现的, 如表 1。调查发现, 从量的一面来说, 与政府关系越密切, 对政府知识、信息知晓的越多, 越对各地方政府形象有较高评价, 如表 10 和 11 所示。另外, 如表 2 所示, 不同政府密切度, 将会有显著性不同的地方政府价值形象、绩效形象和整体形象评价水平。这些可以从社会交换理论中获得解释, 与政府较好人脉、关系和对政府较高认知信息等, 作为非常重要的资源性、价值性社会资本交换成为人们对政府形象的良好态度、价值观。越具有这一社会资本的社会个体越具有基于这一关系的价值偏好心理[13]。另外, 行为形象评价也达到了相当于 80%的置信度水平($p=0.195$), 但没有通过 95%的置信度检验, 说明与政府关系密切, 并不能必然显著地带来对政府行为的良好评价; 而对于政务公开程度越高, 对政府事务知晓度越高, 地方政府各形象评价越显著性地提高。因此, 改善地方政府形象的措施之三, 积极主动提高政务公开水平。

表 10 不同政府密切度下的地方政府形象评价指数表

Q10 接触次数		GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
没有接触	均值	.6484	.4154	.5201	.5280
	N	367	367	367	367
	标准差	.16107	.16115	.19729	.13975
1- 5 次	均值	.6882	.4367	.5667	.5639
	N	177	177	177	177
	标准差	.15715	.15921	.20110	.14065
5- 10 次	均值	.7587	.4128	.6550	.6088
	N	21	21	21	21
	标准差	.14649	.12520	.24424	.14184
10 次以上	均值	.7575	.4788	.6958	.6440
	N	20	20	20	20
	标准差	.19315	.12841	.29774	.16348
总计	均值	.6681	.4239	.5450	.5457
	N	585	585	585	585
	标准差	.16304	.15872	.20798	.14329

表 11 不同政府认知度下的地方政府形象评价指数表

Q18 部门明确		GI1 价值形象	GI2 行为形象	GI3 绩效形象	GI 政府形象
很多时候都	均值	.5858	.3805	.4953	.4872
不知道	N	154	154	154	154
	标准差	.18000	.17127	.20619	.14973
有时候	均值	.6752	.4257	.5392	.5467
不知道	N	325	325	325	325
	标准差	.13263	.15336	.18754	.12695
知道	均值	.7640	.4886	.6367	.6297
	N	116	116	116	116
	标准差	.16066	.13501	.23765	.13988
总计	均值	.6693	.4263	.5468	.5475
	N	595	595	595	595
	标准差	.16283	.15880	.20825	.14359

这些结论,首先可以作为对地方政府形象操作化指数测量设计可靠性验证;其次,可以加深对地方政府形象本质方面的理解和解释,帮助我们把握影响地方政府形象评价的诸多个体特征因素及其影响规律;第三,也可为政府形象管理提供有一定的参考价值的政策建议;第四,甚至能够为今后努力建构一套科学、合理、可行的指标体系来指导政府形象评价活动提供一定的技术和应用支持。总之,地方政府形象评价的实证研究,确立客观描述、准确解释和科学探索地方政府形象评价的方法,便于科学衡量政府形象的优劣,以求改善和优化政府运作,对于贯彻落实科学发展观,构建和谐社会具有一定的理论与现实意义。

1. 散布性支持 0 含义参见戴维·伊斯顿:5 政治生活的系统分析 6,北京:华夏出版社,1989 年,第 296-307 页;特定支持是指系统成员为其自身利益缘故对需求得以满足的一个报酬性的支持。而散布性支持是一种死心塌地的忠诚反映了一种类型的依附,除了认同和服从一个高尚事业或目标的精神满意以外,人们不指望从中获得任何具体好处。

2. [美]亨廷顿:5 第三波 6,上海:三联书店出版社,1999 年,第 312 页;也可以参见其 5 变革社会中的政治秩序 6,华夏出版社,1988 年,第 12,54-55 页。

参考文献:

- [1] 孟华. 政府绩效评估:美国的经验与中国的实践[M]. 上海:上海人民出版社, 2006.
- [2] 邓国胜, 肖明超, 等. 群众评议政府绩效理论、方法与实践[M]. 北京:北京大学出版社, 2006.
- [3] Wang. Assessing performance measurement impact: a study of U.S. Local Governments[J].
Public Performance Management Review, 2002, 26(1):26-43.
- [4] 闻洪涛, 卿孟军. 关于近年来政府形象研究的综述[J]. 绥化学院学报, 2005(6):28-29.
- [5] 胡宁生. 中国政府形象战略(上册)[M]. 北京:中共中央党校出版社, 1998.
- [6] 王克安, 李国友. 如何塑造良好的政府形象[C]//政府形象讨论文集. 北京:中国国际广播出版社, 2001:1-5.
- [7] 刘亚平. 新时期政府形象的塑造[J]. 地方政府管理, 1999(2):6-7.
- [8] 廖为建. 论政府形象的构成与传播[J]. 中国行政管理, 2001(3):35-36.
- [9] 熊水龙. 市场经济与政府形象[J]. 桂海论丛, 1995(5):32-33.
- [10] 肖军勇. 政府形象评价指标体系的理论与实践[D]. 长沙:中南大学硕士学位论文, 2007.
- [11] 戴维·伊斯顿. 政治生活的系统分析[M]. 北京:华夏出版社, 1989.
- [12] 风笑天. 社会学研究方法[M]. 北京:中国人民大学出版社, 2005.
- [13] Lin Nan. Social Capital: A Theory of Social Structure and Action[M]. London: Cambridge University Press, 1996.
- [14] [挪威] 斯坦因·拉森. 社会科学的理论与方法[M]. 任晓, 等译. 上海:上海人民出版社, 2006.
- [15] [美] 马丁·李普赛特. 政治人的政治的社会基础[M]. 张绍宗译. 上海:上海人民出版社, 1998.
- [16] [美] 彼得·布劳. 社会生活中的交换与权力[M]. 孙非, 等译. 北京:华夏出版社, 1988.