

政府信任视角下的公众感知评价研究进展与趋势

郭剑鸣, 汤 彪, 俞薇楠

(浙江财经大学公共管理学院, 浙江 杭州 310018)

摘 要: 本文采用主题文献挖掘方法, 以政府信任提升为核心线索, 对近半个世纪来国内外关于公众感知评价的内涵、应用领域、机制及方法、缺陷及发展趋势等内容的相关研究文献进行系统梳理, 比较分析在新公共行政 - 新公共管理 - 新公共服务范式演变中, 学术界对公众感知价值及其获得方式的认知差异, 归纳一条“公众感知评价 - 政府价值与流程再造 - 政府信任提升”的学术演进逻辑。文章是以单一主题管窥学术范式演变的一种尝试。

关键词: 政府信任; 公众感知评价; 进展与趋势

中图分类号: D630.1 **文献标识码:** A **文章编号:** 1004 - 4892(2018)08 - 0106 - 07

二十世纪八十年代以来, 公众感知评价在新公共管理“顾客导向”意识的助推下, 而后它以多种形式在多个领域广泛运用开来, 如透明国际组织的清廉指数(Corruption Perception Index, 简称CPI)、行贿指数(Bribe Payers Index, 简称BPI), 世界银行的腐败控制指数, 瑞士国际管理发展学院的非法支付、司法腐败、贿赂和回扣指数, 国际预算合作组织发布的预算公开性指数等都得益于公众感知评价法的使用。由于评价标的和结果大多关乎政府公正性、合法性和胜任度, 故该评价法也受到政府及其管理、服务相对方的重视。我国在21世纪之交开始提出并践行服务型政府, 特别是党的十八大倡导增加“公众获得感”的施政理念, 各地展开各种形式的“公述民评”创新活动。但各种公众感知评价出于不同的目的, 采用的具体方式、方法存在很大的差异, 也有各自的缺陷。为提升公众感知评价的科学性, 使其更具信度、效度, 有必要对国内外研究公众感知评价内涵、应用领域、机制及方法、缺陷及发展趋势等内容的相关文献进行系统梳理, 归纳其中蕴含的学理逻辑。

一、政府信任视域下的公众感知评价价值取向及领域

(一) 公众感知评价的价值取向

在稍早的研究中, 公众感知评价在多数情况下是以“顾客感知”“感知价值”“顾客满意”和“顾客评价”等术语来表述的。关于“顾客感知”的理解主要有两种价值取向。一种是成本取向。Porter(1985)把顾客感知定义为买方感知性能与购买成本的一种权衡或评估^[1]。另一种是目标取向。Woodruff(1997)认为顾客对产品属性、属性偏好及由使用而产生的可能对顾客的目标实现起阻碍或促进作用的结果的偏好和评价就是顾客感知评价^[2]。学界更多的是将这两种取向综合起来开展顾客评价研究的, 即从一种服务的获得成本和获得效用的比较中进行顾客评价。Zeithaml(1988)

收稿日期: 2017 - 05 - 05

基金项目: 浙江省哲学社会科学重点研究基地资助项目(16JDGH127)

作者简介: 郭剑鸣(1967 -), 男, 江西吉安人, 浙江财经大学公共管理学院教授; 汤彪(1992 -), 男, 江西鹰潭人, 浙江财经大学公共管理学院硕士生; 俞薇楠(1993 -), 女, 浙江临安人, 浙江财经大学公共管理学院硕士生。

把顾客感知价值表达为顾客基于其所得和付出而对产品或服务进行的总体评价。董大海(1999)提出的顾客感知评价就是顾客在购买和使用产品时对各种消费风险的权衡,是消费效用和消费支出风险的评估和比较^[3]。

1995年透明国际开始发布清廉指数,其后私人服务领域的顾客评价价值取向和方法被广泛引入到政府治理领域。政府信任视域下的公众感知评价在原有的成本和效用价值取向的基础上,为契合公共部门的特殊性,加了质量、绩效和正义性等观察点。T. Christensen(2002)等认为公众感知评价是公民依据他们参与或享有的具体公共服务的经验来评价公共服务的质量和绩效的一系列活^[4]。

综合而言,政府信任视角下的公众感知评价是指公众对其所享受的由政府提供的一切公共产品或服务的质量及其他公共事务所进行的感知和评价,主要特征表现为主观性、相对性、抽象性和非全面性等。公众感知评价不论是评价主体方面还是评价对象方面,其期许的内在价值都在于促进公共部门管理与服务的再造,而影响公众感知评价结果的要素主要包括公众获得公共服务的成本、效用、质量和正义性。因此,我们可将公众感知评价目标演进模型——PPE(Public Perception Evaluation)概括如下:

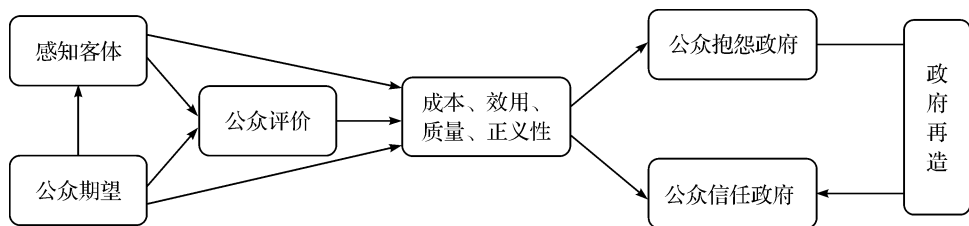


图1 PPE模型

(二) 公众感知评价领域

如果说成本、效用、质量和公正性是公众对政府信任状况的内涵的话,那么公众用感知评价之尺来度量政府信任的领域则主要集中于政府清廉度、政府公信力、公共服务满意度和政府决策透明度四大领域。

1. 政府清廉度感知。“知屋漏者在宇下,知政失者在草野”。通过对主观态度的调查来了解公众对政府的清廉感知,进而采取相应的完善措施,是促进廉政建设的普遍做法。已有的政府清廉感知评价研究大致有三个维度。一是廉政感知价值研究。作为“民意中的民意”,清廉指数是一个通过公众感知反映腐败程度的主观测评体系。Charron(2016)通过访问调查欧洲二十四个国家八万多名群众,发现腐败与外部专家的感知及本土居民的腐败感知存在高度的一致性^[5],即腐败公众感知在很大程度上反映腐败真实情况。二是基于廉情感知的分析与解释研究。倪星(2015)采用多层线性模型分析发现,公众对不同层级政府的清廉感知存在着差异格局^[6]。三是政府清廉公众感知指标体系研究。郭剑鸣和裴志军(2015)发布的国内首个省域县级政府清廉评价报告,在分析国际清廉评价的缺陷基础上,筛选出“制度完备、程序公正和文化清明等8个一级指标和40项二级指标”构建起政府清廉公众感知评价指标体系^[7]。

2. 政府公信力感知。关于政府公信力感知的研究有两个维度值得重视。一是将廉政感知与政府公信力感知结合起来研究。Villoria(2013)认为政府腐败状况影响着公众的政府信任水平。也就是说,公众感知到的某一政府腐败程度的高低与公众对政府信任度感知是一致的,二者存在着因果关系。二是将公众参与意识的高低引到解释政府公信力感知变化的解释中。Li. L(2008)认为较高的公众感知程度对政治信任具有显著的提升作用^[8]。随着公众感知意识及参与意识的不断提高,公众自然质疑政府“与生俱有”的公信力。换言之,公众参与意识越强,政府公信力被质疑的可能性就会

增大,所以政府公信力的高低受民主制度的完备程度和公众民主权利实现的保障程度的影响很大。

3. 公共服务满意度感知。美国学者 Harry P. (1973) 提出通过“民意调查”的形式来搜集民意,可有效了解公共服务资源的分配及公共服务的质量^[9]。Cronin 和 Taylor (1992) 提出的 SERVPERF 模型也认为可以用公众感知评价的结果来考量政府公共服务的提供绩效和质量。金青梅 (2007) 在其研究中得出结论:公众预期公共服务质量和他们感知的服务质量之间的差距被认定为是公众对公共产品或服务的满意度^[10],将服务质量视为公共服务满意度感知评价的关键因素。但往往因为服务对象的广泛性和复杂性等原因,使能反映公共服务真实状况、具有同样复杂性的实证分析样本很难把控,往往造成感知结果不具普适性等问题。

4. 行政决策透明度感知。随着依法治国方略的确立与实施,依法行政、法治政府、责任政府和透明政府的观念深入人心,公众对行政决策的关注越来越从科学化向透明化和民主化方向深化。张明杰 (2003) 从国际法等相关文件关于政府信息公开的规定方面阐述信息公开保障公民的知情权利,是公众感知评价政府行政决策的重要前提^[11]。吕维霞 (2009) 认为基于政府行政的特殊性,行政决策应该主要包括公平守法性、公开透明性、廉价性和公务员服务精神。对我国来说,公众感知的公正理论起步较晚,从这一角度出发,在进行行政裁决时行政机关也务必形成自我约束,同时保证信息的透明性,使公众在感知评价时具备知情基础。

二、政府信任的公众感知评价机制和方法研究

国内外关于公众感知评价实践和相关研究文献主要将公众感知评价机制和方法分为主观评价法、客观评价法和主客观综合评价法三个部分。

(一) 主观评价法

主观评价法是通过调查公众对公共产品或服务及其他公共事务的主观感知、察觉、印象和水平形成的总体认识,将主观感知量化并作为判断和评价政府绩效的一种方法^[12],其侧重点在于观察、分析、归纳与描述一些软指标。透明国际发布的政府清廉评价报告就是采用主观评价方法的代表。

主观评价的软肋在于客观性,因此国内外相关研究几乎都集中在指标和模型设计上。基于政府信任这一视角,PZB (1988) 提出 SERVQUAL 方法,包括有形性、可靠性和响应性等五个维度及二十二个指标的量表,并用公众期望和实际感知之差作为政府公共服务衡量标准。从满意度的测评出发,朱国玮 (2007) 在 ACSI 模型基础上进行调整并建立 PCSI 模型,这对公共部门服务绩效满意度指数有较高效的测评^[13]。应该说,现有的主观评价研究对可能影响政府信任的内在价值和外在形象因素做了比较完整的归纳,并基于上述因素建立了各种不同的统计分析模型。但是,影响主观评价研究的相关因素都来源于对公民调查的认知,这与政府自身努力所形成的支撑政府信任的绩效性因素如何建立关系,或者说如何减少政府信任的客观元素转化为公民认知的信任政府元素的滞后性给评价带来的扭曲影响依然是主观评价研究需要突破的问题。

(二) 客观评价法

客观评价法是指由为决策者的定量工作目标做出贡献的组织和个体等“特殊公众”,通过客观指标来对政府绩效做出精确衡量的评价方法。其注重的是指标的可测性,量化、标准化和客观化是客观评价法的显著特征(如采用“三公经费”金额与比例、低质量的公共工程数量与比例、统计数据被浮夸虚报的比例、逃税案件数与金额、公共支出的偏斜程度等来评价政府清廉状况和公共服务满意度等)。

Mclaughlin 和 Coffey (1990) 认为量化测评更具科学性,提出利用包含投入和产出、用户化程度及集中程度等在内的指标体系对政府绩效进行评价^[14]。James Wilson (1995) 更加注重从结果导向采

集评价要素，认为政府绩效判断的指标由以传统的投入要素向取得的结果转变能加快政府绩效评价制度框架优化的步伐^[15]。我国学者彭国甫等人(2004)利用层次分析法(AHP)构建包含政治绩效和经济绩效等四个一级指标及国民经济增长的速度等二十多个二级指标的政府绩效综合评估指标体系^[16]。倪星(2007)从价值标准和政府合法性重构出发，构建“投入—管理过程—产出及结果”的政府工作全过程绩效评估指标体系，相对全面且客观地评价了政府实际绩效^[17]。可见，学界对客观评价法的研究虽然都主张采用公开和可查找的绩效数据为依据，但其采集方向、参评主体和评价理念上还有很大的差异，呈现由单一走向多维、由事实判断向理念构建深化的特点。

(三)主客观综合评价法

主客观综合评价法是综合采用主、客观方法各自优点进行评价的方法。韩国首尔市及中国台湾省台北市在构建廉政评价指标体系时就同时采用“反腐败印象指数”(ACPI)和“反腐败努力指数”(ACEI)。其中，ACPI是主观的认知评价指数，ACEI是客观的统计指数^[7]。主客观综合评价法能相对全面地对政府治理下的各项事务进行评价，反映的结果也相对科学稳定，如严洁(2010)通过实证分析得出主观评价和客观评价综合采用与评价效果呈正相关性的结论^[18]。上述评价方式整合如表1所示：

表1 公众感知评价机制：主观评价法、客观评价法及主客观综合评价法

方法	内涵	侧重点	国内外相关研究(部分)
主观评价法	通过调查公众对公共产品或服务及其他公共事务的主观感知、察觉、印象、水平形成的总体认识，并将此作为判断和评价政府绩效的一种方法	在于观察、分析、归纳与描述一些软指标	国外：例. PZB(1988)提出 SERVQUAL方法，以期望和实际感知之差来衡量对政府服务质量； 国内：例. 朱国玮(2007)验证了对 ACSI 模型进行调整之后建立的用来测评公共部门服务绩效满意度指数的 PSCSI 模型
客观评价法	“特殊公众”，通过客观指标来对政府绩效做出精确衡量的评价方法	注重的指标的可测性，量化、标准化、客观化是客观评价法的显著特征	国外：例. Coffey(1990)建议地方政府建立包含投入和产出、用户化程度及集中程度的指标体系对政府绩效进行评价； 国内：例. 倪星(2007)从价值标准和政府合法性重构出发，构建了“投入—管理过程—产出及结果”的政府工作全过程绩效评估指标体系
主客观综合评价法	综合采用主、客观方法各自优点进行评价的方法	集合主客观优势	例. 韩国首尔市及中国台湾省台北市在构建廉政评价指标体系时就同时采用“反腐败印象指数”(ACPI)和“反腐败努力指数”(ACEI)

三、政府信任的公众感知评价缺陷及矫正机制

主观评价方法、客观评价方法及主客观综合评价法作为公众感知评价机制的三种分类，各有针对，标的不一。依此开展的公众感知评价实践，存在的缺陷也各不相同。

1. 主观评价法数据来源存在局限，主观判断导致信度不高，数字化后的指标难以反映真实问题。Cammpe(1968)从评价的影响因素出发，认为除公共服务供给的实际成效的因素外，种族等非服务特种因素也会使主观评价存在偏差。Stipak(1979)根据其构建的模型 $Y = \alpha + \beta Q + \gamma X + \varepsilon$ ，阐明不同地域的社会群众会参照不同标准对公共服务进行主观评价，进而导致同样的服务获得不一的满意度。Janet M. Kelly(2005)在不同人群对城市服务的测评研究中发现，不同人口统计特征的公

众对同样服务的满意度评价是有差异的^[19]，这进一步说明人的主观意识不具同一性的事实。

关于主观评价方法的缺陷，郭剑鸣和裴志军(2015)以影响政府信任的政府清廉评价为例，通过对透明国际清廉公众感知指数评价的分析，做比较全面的概括：其一，评价理念和标准的单一性。这些评价主要以西方“宪政”理念和会计准则为标尺来评判各国公务行为是否存在“腐败”及其程度，无视各国社会制度与民众文化背景的显著差异，缺乏公正评价的价值观基础。其二，评价主体和应用的商业性，即忽略了普通民众对腐败现象的态度，并不能代表完整意义上的公众意见。其三，评价数据和样本的间接性。多数评价机构不是根据自主的原始调查数据编制统计指数，而是采用其他民调机构的调查报告加工合成的。其四，就是评价过程和方法的主观性。

2. 客观评价法以量化的“硬性”数据为评价基础，数据采集的滞后，主观思维涉及较少，评价结果客观性大打折扣。客观数据具有很强的时效性，Brown(1983)在研究客观评价影响因素时发现时间的过度延伸对客观评价并不一定起参考作用，如在“对警察保护的总体满意度”案例中，间隔许久的客观数据使得研究质量大打折扣^[20]。与前者观点类似，Marschke(2007)认为测量和发布系统存在欺诈或错误的风险。因此，有的学者认为随着民主行政的日渐推进，公众主观评价倍受推崇，这样避免主要采用数量化指标的客观评价法出现的一些缺陷，使评价结果被实务界大加采纳。

3. 主客观综合评价法困于主客观指标的选择，实际操作中指标契合难度大。在实际评价中，很多指标难以分解，机构内部客观评价主要关注的是投入、效率，而公众关注的更多的是实际效果、结果。如此，主客观综合评价缺乏一个中间指标使评价结果既符合机构内部要求，又满足公众关注需求。Parks(1984)在警务绩效和公众满意度的研究中表明，采用路径分析方法测算出的客观绩效指标只能单方面说明公共服务绩效，却很难说明主观评价中的公众满意度，必须嵌入中间变量才能适合双方的评价需求^[21]。

针对公众感知评价存在的缺陷，学界主要从三个方面探讨可行的矫正路径：

1. 打造“多元化”主观评价主体，提高评价主体素养，畅通评价信息渠道。评价主体单一造成结果片面，如透明国际所选的报告对象多为专家和商业人士，忽视公众对腐败现象的态度，使得调查结果缺乏科学性。同时主观评价主体缺乏专业的技术知识，“满意度”等指标带有很大的主观性，使评价的“准确性”受限，提高评价主体知识技能至关重要。而政府机构内部存在的“暗箱”阻碍信息的交流，削弱客观评价的现实基础。只是侧重从外部形象感知并对政府公共服务绩效进行测评的主观评价法，由于信息的不对称及其他主客观原因，使这种方法并不能深入政府管理的全过程，难以对政府绩效做出全面、科学的主观测评。

2. 客观评价要采用更具时效性的数据，避免极端数量化倾向，并有机结合主观理性分析。准确、更具时效的政府数据对政府服务的评价及政府信息共享机制的建立都起到很大的推动作用，部分政府存在“短视行为”，过分注重譬如税收收入等近期数据，使选取的评价数据失真。另外，在选择客观指标的定量评价方法对地方政府进行绩效评估时，往往出现极端数量化倾向，将量化简单地等同于为工作事项随意配置数值，等同于考核中的数字的加、减，使主观认知在服务的评价工作中失去意义。由于数据本身的真实性问题，政府机构的记录不一定能准确反映政府绩效的实际状况，这也使客观评价因数据陈旧、疏漏而失真^[22]。因此，如何适应大数据时代的要求，提升可能影响政府信任的各种元素的公众可感知性，是政府治理的全新课题。

3. 建立科学的、可操作的指标体系，将政府实现的绩效指标与公众感知的满意指标有机结合。韩国首尔及中国台北就是各有侧重的运用主客观评价法来构建廉政评价指标体系的案例，ACEI是客观的统计数据，共设计了60个二级指标为客观数据指标，6个二级指标为主观认知性指标，使两种不同属性的指标共同运用于腐败评价中，更具灵活性和现实作用。Swindell(2002)利用ICMA

城市标杆管理平台的数据对美国 7 类公共服务的评价结果进行双变量相关性分析发现,公共服务绩效主客观评价在方向上具有一致性^[23]。这得益于两种不同属性指标的运用。

四、政府信任的公众感知评价发展趋势

随着民主政治、信息技术的深入发展和政府治理事务的变化,公众感知评价的主体、客体、方式和领域等方面也将迎来新的转变和拓展。

首先,主体转移、价值取向转变。公众感知评价的深入发展使公众不再继续充当“门外汉”的角色,科层行政也受民主化的浪潮浸润,以“公众为中心”的感知评价将更多地被赋予选择机会,政府部门和公众的关系也真正地从治理和被治理转变为公共服务提供者和消费者(评价者)的关系^[24]。“中心”转移将引起连锁反应——价值取向发生转变,正如包国宪所言,“效率途径及效率测量应被以人为本和结果导向所取代。”当然,结果导向的公众感知评价也需以立法形式为其保驾护航,使之渐行在法制化道路上。

其次,感知评价客体指标选取多元化。由于评价指标选取不合理且选取过程存在“短视”倾向,往往会造成评价结果反映不了事实的尴尬局面,定性指标缺乏对政府公共服务精确而科学的较准,而定量指标又缺乏对政府公共服务的价值取向、伦理维度等本质的考量。在未来的发展研究中,对评价客体而言,其指标的选取必然趋向多元化:由传统的“3E”模型及“IOO”指标(注重效率、产出和投入等)向注重效益、服务质量、公平、公众偏好等多元指标转变^[25],综合考虑政府投入、内部效率、外部满意的加和效应,让评价结果契合公众满意度,这恰恰是评价政府绩效的最富综合性、最为深刻的终极性指标。

再次,评价信息获取及反馈制度化、便利化。“公开是原则、不公开是例外”是公共管理应有的共识。一般而言,政府信息公开程度与公众期望成正相关关系,即政府信息公开程度越高,公众期望随之升高,对公共服务的了解度也越高^[26]。2008 年颁布的《中华人民共和国政府信息公开条例》为公众获取政务信息提供制度保障,政务微博、政府官网等信息获取及反馈渠道又为公民收集信息、输出诉求提供了便利,将极大提升公民参与感知评价的热情和公众感知评价本身的质量。

最后,感知触角继续延伸、动态跟踪评价将成为常态。公众感知评价不会定格在影响政府信任的相关领域,而是会进入其他领域。在服务业中,经营者针对不同民族文化公众感知评价的结果采用差异化服务策略,从而赢得竞争优势。此外,公众感知的政府信任度和政府治理绩效状况是两个随时变动的研究变量,各方面影响因素层出不穷,加之我国各地区公共服务质量良莠不齐,动态跟踪感知评价、监测评价信息的多次输出和反馈将成为各种感知评价的常态路径^[27]。

参考文献:

- [1] Porter. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance [M]. New York: The Free Press, 1985.
- [2] Woodruff Robert. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage [J]. Academy of Marketing Science Journal, 1997, (2): 139-153.
- [3] 董大海,权晓研,曲晓飞.顾客价值及其构成[J].大连理工大学学报(社会科学版),1999,(4):18-20.
- [4] Tom Christensen, Per Laegreid. The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factor and Demography [J]. The Conference of the European Group of Public Administration, 2002, 4(7): 25-29.
- [5] Charron N. Do Corruption Measures Have a Perception Problem? Assessing the Relationship between Experiences and Perceptions of Corruption among Citizens and Experts [J]. European Political Science Review, 2016, 8(1): 147-171.
- [6] 倪星,李珠.政府清廉感知:差序格局及其解释——基于 2015 年度全国廉情调查的数据分析[J].公共行政评论,2016,(9):4-20.
- [7] 郭剑鸣,裴志军.浙江省政府廉洁反腐败的公民感知评估报告[M].北京:红旗出版社,2015.

- [8] Li L. Political Trust and Petitioning in the Chinese Countryside [J]. Comparative Politics, 2008, 40(2): 209-226.
- [9] Webb Kenneth. Obtaining Citizen Feedback: The Application of Citizen Surveys to Local Governments [M]. Washington D. C.: The Urban Institute, 1973.
- [10] 金青梅. 政府公共服务的概念界定与基本理论分析 [J]. 集团经济研究, 2007, (1): 101-105.
- [11] 张明杰. 开放的政府——政府信息公开法律制度研究 [M]. 北京: 中国政法大学出版社, 2003.
- [12] 杨萍. 中国农村土地稀缺产权公共领域演变的新经济史研究 [J]. 河南师范大学学报(哲学社会科学版), 2015, (5): 27-31.
- [13] 朱国玮. 公众满意度测评理论与实证研究 [J]. 兰州大学学报(社科版), 2007, (9): 87-95.
- [14] McLaughlin C. P., Coffey S. Measuring Productivity in Services [J]. International Journal of Service Industry Management, 1990, (1): 46-64.
- [15] 吕娟. 主观客观音警绩效评估比较分析 [D]. 北京: 华北电力大学博士学位论文, 2016.
- [16] 彭国甫, 李树丞, 盛明科. 应用层次分析法确定政府绩效评估指标权重研究 [J]. 中国软科学, 2004, (6): 136-139.
- [17] 倪星. 地方政府绩效评估指标的设计与筛选 [J]. 武汉大学学报(哲学社会科学版), 2007, (3): 157-164.
- [18] 严洁. 公民评价政府绩效的抽样调查设计与可靠性分析——以北京市为例 [J]. 四川大学学报(哲学社会科学版), 2010, (1): 46-55.
- [19] David Swindell, Janet Kelly. Performance Measurement Versus City Service Satisfaction: Intra-city Variations in Quality [J]. Social Science Quarterly, 2005, 86(3): 704-719.
- [20] Karin Brown, Philip B. Coulter. Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery [J]. Public Administration Review, 1983, 43(1): 50-58.
- [21] 张小玲. 国外政府绩效评估方法比较研究 [J]. 中国软科学, 2004, (5): 1-4.
- [22] 倪星, 李佳源. 政府绩效的公众主观评价模式: 有效抑或无效? ——关于公众主观评价效度争议的述评 [J]. 中国人民大学学报, 2010, (4): 108-116.
- [23] Kelly J. M., Swindell D. A. Multiple-indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions [J]. Public Administration Review, 2002, 62(5): 610-621.
- [24] 李放. 大数据与中国社会治理智库建设——兼论高校社会治理智库面临的挑战与机遇 [J]. 河南师范大学学报(哲学社会科学版), 2017, (3): 76-81.
- [25] 诸大建. 公共服务绩效评价的价值取向、评价方法和评价指标 [J]. 上海金融干部学院学报, 2013, (2): 1-10.
- [26] 朱红灿. 政府信息公开公众满意度测评指标体系的构建 [J]. 情报科学, 2014, (4): 31-34.
- [27] 龚王百贞. 民族地区公众感知政府与政府公信力的相关性研究 [D]. 南宁: 广西民族大学博士学位论文, 2015.

Review of Research on the Public Perception Evaluation from the Perspective of Government Trust

GUO Jianming, TANG Biao, YU Weinan

(School of Public Administration, Zhejiang University of Finance and Economics, Hangzhou 310018, China)

Abstract: Credibility is an important source of the legitimacy of modern government governance, and it is promoted to a great extent based on perception evaluation. Using the Mining method based on the theme of literature and with the promotion of government trust as the core clue, this paper conducts a systematic review of the relevant literatures on the content, the application field, the mechanism and method, the defects and the development trend of public perception evaluation at home and abroad over the past half a century, makes a comparative analysis of the academic cognitive differences in the public perceived value and the way of its acquisition in the new public administration-new public management-new public service paradigm evolution, and finally sums up an academic evolution logic of “public perception evaluation value-government process reengineering-the promotion of government trust”. This paper is an attempt to explore the evolution of the academic paradigm with a single topic.

Key words: Government Trust; Public Perception Evaluation; Progress and Trend

(责任编辑: 化 木)