

电子政务如何影响政府信任?^{* 1}

——基于武汉、天津、重庆调研数据的实证研究

李 燕 朱春奎

摘 要 在全球政府公信力受到普遍质疑的背景下,电子政务的信任修复功能受到各国政府的日益重视。虽然已有文献探讨了电子政务对政府信任的影响作用,但电子政务重构与提升政府信任的作用机理仍有待进一步分析与检验。本文基于政府信任发生过程,梳理出电子政务影响政府信任的两种途径,提出相关假设。并建立 Logit 模型,运用武汉、天津与重庆的居民调查数据对假设进行检验。研究发现:在政府信任的建立阶段,电子政务的信息认知—公众预期途径与效率理性—绩效评价途径能够同时发生作用,公众对政府信息获取的期望是重建政府信任的关键前因变量;在政府信任提升阶段,电子政务主要通过效率理性—绩效评价途径来积极影响政府信任,公众对电子政务能力与绩效的感知是增加政府信任的基础要素。以上研究结论对于正确发挥电子政务的信任重塑功能具有重要的实践启示。

关键词 电子政务;政府信任;作用机理;Logit 模型

中图分类号 C630 文献标识码 A 文章编号 1001-8263(2017)05-0065-09

DOI: 10.15937/j.cnki.issn.1001-8263.2017.05.010

作者简介 李燕,大连理工大学人文与社会科学学部讲师、博士,大连 116024;朱春奎,复旦大学国际关系与公共事务学院教授、博导,上海 200433

一、引言

政府信任反映出公民对政治系统与政府行为确当性的预期,是政府合法性与正当性的重要基石。信任流失是世界各国政府面临的巨大挑战,对处于转型期的中国而言,情况亦令人堪忧。虽然较之其他国家,中国民众对政府的信任度处于较高水平,但根据台湾大学“亚洲民主动态调查(2002-2013)”显示,中国大陆公众政府信任在过去十余年间呈现出持续衰退的迹象,从2002年的89.5分一路下滑至2013年的81分(100分

计)。^①因此,如何重构与提升政府信任便成为当前中国学术界与实务界普遍关注的热点议题。

增加政民互动^②与提升政府绩效^③是修复公众政府信任的关键环节。理论上,电子政务系统不仅为政府与公众的交流提供了对话平台,还通过信息公开、在线服务与在线参与三大功能改善了政府运行效率与公共服务质量,重塑与提升政府信任。实践中,经过20余年的发展,中国电子政务已由以推进政府信息化、普及政府网站为特征的起步阶段和普及阶段,逐步跨入以深化应用、注重成效为重点的集成整合阶段,以政府网站为主

* 本文是国家社科基金重大招标课题“‘十二五’时期八大综合配套改革试验区公共服务体制机制创新研究”(10zd&009)的阶段性成果。

要平台的电子化公共服务内容不断丰富,服务功能不断增强。^④随着“互联网+政务服务”战略的推进实施,一个亟待解决的问题是,电子政务如何影响中国公众对政府的信任水平?对此,一直缺乏有说服力的经验研究。虽然已有少数文献探讨了电子政务的使用对政府信任的影响作用^{⑤⑥⑦},但对电子政务重构与提升政府信任的作用机理仍有待进一步分析与检验。基于此,本文旨在以重庆市、武汉市与天津的公众为调研对象,立足于政府信任发生基础与形成过程,实证分析电子政务对政府信任的影响机制,以期对运用电子政务重构与提高政府信任提供有价值的实践指导。

二、文献回顾与研究假设

(一) 政府信任:内涵特征与形成机制

政府信任是公民对政府部门按照民众期待行使公共权力进行公共管理、提供公共服务活动的预期,是公民在期望与认知之间对政府运作的评价,反映出公民对政府行为确当性的心理认同。^{⑧⑨⑩}政府信任不仅关乎政府存在的合法性与公共权力行使的正当性,更具有重要的社会资本功能,能够有效降低公共管理过程中的交易成本,提升治理效率。学界一般从信念、态度与评价三个意义上来理解政府信任^⑪:作为信念的政府信任体现了公民对于政府部门及其官员行为正确、恰当并符合公益的信心^⑫;作为态度的政府信任体现了公民对于政府机构与政府行为的认同与支持^⑬;作为评价的政府信任则反映出公民对于政府绩效表现符合民众期待的理性评价。^⑭本文将政府信任视为结果变量,聚焦于电子政务对公民政府认同感的作用机理,这种认同感是一种由信念、态度与评价共同形成的复合式心理倾向,所以本文整合了以上三种视角,从信念、态度与评价的意义上理解、使用政府信任概念并对其进行操作化定义。

托马斯(Thomas)^⑮区分了三种政府信任机制:一是基于人格特征信任;二是制度通过采用专业标准或道德规则而直接创造信任,或通过法规的执行与尊重而间接提升信任;三是以过程为基础的信任,来源于公众作为委托人对政府作为

受托人提供公共服务或物品的互惠期望。在政府信任的重建过程中,过程机制和制度机制具有更为重要的启发意义。进一步地,林兴初则将政府信任来源总结为公民对国家主权的信念,对政府公共管理效能的信任,以及对政府公共服务的预期。^⑯

整体而言,已有研究中对政府信任形成机制的解释主要形成了以理性选择论、认识发生论为基础的微观理论视角^{⑰⑱}与基于文化论与制度论的宏观理论视角^⑲。微观视角将政府信任视为公民理性选择的结果,认为与一般的社会信任相比,政府信任的重要特征之一在于其高度的理性化成分。公民与政府建立委托—代理关系的基础,在于期望政府能够以公众需求为导向,提供高质量的公共服务与公共产品,并且预期政府能以符合公共利益的方式运用公共权力,积极回应公众的愿望与诉求,创造公共价值。^⑳当政府行为与公众期许保持一致时,公众就会对政府行动表示认同与支持,从而形成对政府的信任。宏观视角则强调结构要素的重要意义,主张从文化与制度的角度理解政府信任的形成机制。文化主义解释路径认为政府信任的形成源于公民与公民之间、公民与政府之间的社会学习,以及由此形成的关于政府的心理体验。制度的形成性解释路径指出,制度虽无法直接建立政府信任,但制度的规范性价值能够增加公民对政府行为的确信性与责任性的预期,合理的制度及其有效的执行机制能够培育公民对政府的信任。

综上所述,源于信任主体的公众预期与源于信任客体的政府行为绩效构成了政府信任产生机制的核心要素。^{㉑㉒}公民对政府的认知是政府信任的基础,由公民对政府行为发生前的理性预期与行为完成后的主观评价构成,而公民只有经过与政府的互动过程才能够形成对政府的认知^㉓,进而做出对政府信任程度的判断。

公民预期包括公民对政府行为效用的预期与政府对公民需求回应性的预期^㉔,前者是指公民对政府行为符合公共利益、满足公众需求程度的认知;后者可理解为公民对政府机构公众需求回应程度的信念,强调政府行为对公民信念的影响,

可分为制度回应性(关于政府当局者对公民政治行动的回应性的信念)和制度友善性(关于政府当局者对民众需求回应性的信念)。²⁵当公民预期政府能够按照公共利益的要求,提供公共物品与公共服务时,就会产生对政府行为确当性的心理认同,认为政府是值得相信的。同时,公民对政府回应性的预期对政府信任也呈现出积极的促进作用,具有较强回应性预期的公众认为自己能够对政府的作为产生积极的影响,并相信政府能够有效地回应对公民诉求,越容易对政府产生信任感。^{26 27 28 29}

政府行为绩效是指公众对政府公共管理活动与公共服务提供的效率、效果、公平性与责任性的感知与评价。一方面,公民对政府的信任程度直接取决于政府的实际表现,即“施政业绩”。一个绩效良好的政府能够在坚持社会公正原则的基础上,以较低的投入实现公共产出的最大化,积极回应公众要求,实现公众满意,满足公众期待,提升公众对政府的忠诚度与信任度。³⁰另一方面,高绩效政府能够通过改善政府形象间接增加公民对政府的信任程度。廉洁高效、公开透明、责任回应等良好的政府形象不仅能降低政府治理成本,提高工作效率,其强大的凝聚力还能培育出公众对政府的认同感和信任感。³¹

(二) 电子政务与政府信任

电子政务是一种以现代信息技术为支撑,突破时空的限制与条块分割的制约,提高政府行政效率与效能,促进政府信息公开化与政务透明化,提升公共服务质量,改善政府与民众、企业或其他组织之关系的政府运作方式。中国电子政务发展正逐步跨入以深化应用、注重成效为重点的集成整合阶段,基于政府网站为主要平台的电子政务服务内容不断丰富,服务质量不断提升,各级政府电子政务系统信息公开、在线申办与公民参与的功能持续增强,各项政务服务搭上“互联网+”的快车,从单向的信息发布转变为双向互动交流和整合式服务提供的管理信息系统。

从信任产生的心理过程来分析,政府信任的基础分为两个方面:一是产生信任所需的信息与获取方式,包括充分的政务公开、政府与民众的交

流沟通,以及由此形成的源于信任主体的公众预期;二是产生信任所对应的根本需求,即公众对政府满足公众需求能力的感知,以及由此形成的源于信任客体的政府行为绩效。

电子政务恰好能够巩固以上信任基础从而对政府信任起到积极作用。一方面,电子政务通过增加政务透明度、提升政府的可接近性与政府信息的可获得性、为拉近政府与公众的距离提供有效途径,降低政民沟通交流成本,改善政民关系,增进公民对政府行为的认知与了解,进而提升公民对政府行为效用与政府回应性的预期,以此增加政府信任。³²另一方面,电子政务系统为政府运行效率与服务能力的改进提供了技术支撑,政府运用电子政务系统重构优化业务流程,精简办事程序,以降低的成本为公众提供超越时空限制的高效便捷、针对性、弹性化与多样化的政务服务,有益于公众形成对政府公共管理活动与公共服务提供的效率、效果、公平性与回应性的正向感知,提升公众对政府行为绩效的积极评价,从而增加公民对政府的信任程度。³³

综上所述,本文构建电子政务—政府信任影响模型(如图1所示),将电子政务对政府信任的影响归纳为信息认知—公众预期途径与效率理性—绩效评价途径。

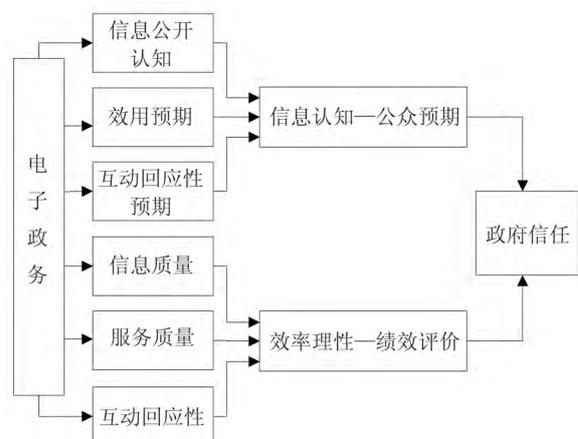


图1 电子政务—政府信任影响模型

资料来源:作者自制。

第一,就信息获取形成公众认知的角度而言,以政府网站为主要载体的电子政务信息公开平台不仅可将政府内部运行信息向社会公布,使民众

更容易监督政府所作所为,增进民众对公共事务的了解与支持。同时,电子政务系统还可将公众诉求及时反馈到相关政府部门,有助于政府更好地掌握社情民意,响应民众需求,进而促使公众对政府行为效用与回应性形成合理预期,提升对政府信任感。^{③⑤}华晨从公众感知价值满意度和公众预期契合满意度以及政府信息公开形象满意度三个维度对政府网站信息公开影响政府信任的路径进行了探讨,实证分析显示,政府信息公开的三个维度均能提升公众对政府的信任感。^③

基于已有研究成果,本文将从信息公开认知、效用预期与回应性预期三个维度考察电子政务系统通过信息认知—公众预期途径对政府信任的影响作用,信息公开认知是指公众对于电子政务系统促进政务公开,增加政府运行透明度功能的认知;效用预期是指公众对于电子政务系统提供高效便捷政务服务功能的期待;回应性预期是指公众对电子政务系统促进政府回应公民诉求功能的认知。已有研究发现,信息开放认知、对政府行为效用预期与政府回应性预期对政府信任具有重要建构作用。^{⑦⑧⑨⑩}综上所述,本文假设:

H1: 电子政务公众信息公开认知对政府信任具有显著正向影响。

H2: 电子政务效用预期对政府信任具有显著正向影响。

H3: 电子政务回应性预期对政府信任具有显著正向影响。

第二,就效率理性形成政府绩效评价的角度而言,电子政务公众信息公开认知、效用预期与回应性预期对应于电子政务系统政务公开、在线办理与在线参与的三大基本功能定位。公众使用电子政务系统的目的在于为了获得及时充分的政务信息,享受高效便捷的在线服务,以及与政府进行顺畅有效的互动交流。公众使用电子政务系统能够随时随地查询所需的政务信息,在线递交申请表办理审批事项、证照申领等服务,还可以较低的成本参与公共事务讨论、直接向相关部门及其领导人表达自己的诉求与建议。

因此,以政府网站为主要平台的电子政务系统的信息质量、服务质量以及互动回应性则成为

公众评价电子政务绩效的关键标准。信息质量是指电子政务系统提供信息的准确性、完整性、全面性、更新的及时性与满足公众需要的程度。政务信息公开的质量能够直接影响公民政府信任水平,芮国强、宋典等人的研究表明,政府信息公开的内容、渠道和效果对政府信任具有显著促进作用。^⑪敖翔的实证分析研究也发现,政府网站信息公开的时效性、形式与质量对政府公信力具有显著提升作用^⑫。基于此,本文假设:

H4: 电子政务信息质量对政府信任具有显著正向影响。

服务质量是指电子政务系统能够满足公众公共服务期望与需求的程度,在此特指公众对在线申办服务的总体评价。学界普遍运用政府网站感知质量模型测量电子政务服务质量^{⑬⑭⑮⑯},基于前人研究成果,本文从系统品质、服务能力、可得性、安全性和可靠性五个维度考察政府网站在线申办服务质量。在线政务服务质量对公众政府信任度的积极影响已经得到许多研究的支持。^⑰泰恩、本班赛特与萨菲特力^⑱(Tan, Benbasat & Cenfetelli)从有形资性、可靠性、响应性、保证性和移情性五个方面对政府网站服务质量进行测量,并运用647位用户调查数据实证检验了各维度对政府信任的影响作用,结果表明,在线服务质量五个维度对政府信任均呈现出显著的积极影响。李虹来关于电子政务服务对政府信任影响路径的研究表明,政府网站服务质量的四个维度“以公民为中心”、“渠道整合”、“跨部门整合”与“前瞻性沟通”均能够显著提升政府信任水平。^⑲综上所述,本研究假设:

H5: 电子政务系统在线服务质量对政府信任具有显著正向影响。

互动回应性是指电子政务系统以各种形式主动与公众开展沟通交流,并及时反馈公众提出的各种建议、意见与要求的能力。^⑳电子政务为政民双向沟通提供了便捷的渠道,充分的政民互动一方面能够增强公民对政府行为的理解,有助于公众对政府行为的客观评价;另一方面有助于政府更好地了解公众诉求,改善公共决策并提高公共服务对公众需求的满足能力,两者结合能够有效

改善政民关系,使公民相信政府部门是按照民众期待行使公共权力,进行公共管理,提供公共服务。此外,回应性意味着政府对公民所提出的政策变化等要求所做出的反应,而政府信任正是基于政府对公众要求给予回应的互动期待。政府相关部门通过政府网站及时反馈公众意见,回应公众诉求,能够使公众感知到政府对民众需求与民生福祉的关注,增加公众对于政府行为确当性的理性预期。综上所述,本研究假设:

H6: 电子政务系统互动回应性对政府信任具有显著正向影响。

三、研究方法

(一) 样本收集与样本概况

本研究数据源于课题组成员实施的“政府网站公众使用与公众满意度调查”,天津、武汉、重庆作为首批国家综合配套改革实验区,分别代表了东、中、西部地区电子政务发展的中间水平(根据2014-2015中国政府网站绩效评估排名)。因此,本文以在三个城市长期工作、学习和生活的居民为调研对象,以随机拦截的方式在市政服务大厅、公园、图书馆、社区活动中心等人流密集且电子政务潜在用户较为聚集的地方开展调研,共发放问卷1302份,回收1268份,回收率为97.4%。经筛选剔除,最终回收有效问卷1140份,有效问卷率为88.2%。

样本描述如表1所示,整体而言,受访公众在城市、性别、年龄、教育程度、收入方面分布较为均匀,样本具有较高的代表性与多样性。

表1 样本概况

人口变量	类别	人数	百分比	人口变量	类别	人数	百分比
城市(区)	重庆	411	36.1	教育程度	初中及以下	83	7.3
	天津	314	27.5		高中/中专	175	15.4
	武汉	415	36.4		本科/大专	756	66.4
性别	男	590	51.8	月收入	研究生及以上	124	10.9
	女	550	48.2		1000元以下	166	14.8
年龄	20岁以下	18	1.6		1001~3000元	317	27.8
	20-29岁	517	45.4	3001~5000元	405	35.5	
	30-39岁	340	29.8	5001元以上	249	39.7	
	40-49岁	152	13.3				
	50-59岁	82	7.2				
	60岁及以上	31	2.7				

资料来源:作者自制。

(二) 变量测量

本研究采用5分李克特量表的形式(1表示完全不同意,2表示不太同意,3表示一般,4表示比较同意,5表示完全同意)对解释变量与被解释变量进行测量,得分越高,表明公众对此题项的表述越持肯定态度。

1. 解释变量

本研究根据Gilbertd等人^①、Mahmud等人^②的研究成果设计题项对各解释变量进行测量,其中3题项测量信息公开认知,3题项测量效应预期,3题项测量回应性预期,4项测量信息质量,14项测量服务质量(系统品质3项、服务能力3项、可得性2项、安全性3项、可靠性3项),互动回应性6项(回应性3项,互动性3项)。

2. 被解释变量

本研究被解释变量为公众对政府的信任程度,从基于互动过程的信任、基于制度的信任、以及对政府行为的合理期待三个层面,设计3题项测量公民对政府信任程度(表2)。为探究电子政务对政府信任建立过程的影响作用,本研究首先以2分(2分以下为完全不同意)为标准,根据3题项平均值将样本分为信任、不信任政府两类,均值大于等于2为信任,取值为1,小于2为不信任,取值为0。接着,将均值小于2(即不信任)的样本剔除,根据均值得分中位值将政府信任分为高、低两类,分别取值为1与0。

表2 政府信任测量题项

变量	测量题项	题项来源
政府信任	G1 作为与公众互动的一方,政府是可以被信赖的。	本研究设计
	G2 我认为政府是值得信赖的。	
	G3 我感觉政府所做的大多数是正确的。	

资料来源:作者自制。

3. 控制变量

为控制个人背景因素对受访者政府信任的影响,本研究将年龄、性别、教育程度、月收入作为控制变量进行分析。赋值规则如下:年龄:1表示20岁以下,2表示20-29岁,3表示30-39岁,4表示40-49岁,5表示50-59岁,6表示60岁以上;性别:1表示男,0表示女;教育程度:1表示初中及以下,2表示高中/中专,3表示大专/本科,4

表示研究生及以上;月收入:1表示1000元以下,2表示1001~3000元,3表示3001~5000元,4表示5001元以上。

(三) 数据分析方法

本研究为探索性研究,运用主成分分析进行数据质量分析;运用确认性因子分析检验测量工具有效性;构建logit模型验证本研究的概念模型,检验相关假设,探索电子政务通过信息认知—公众预期—效率理性—绩效评价对政府信任的影响效应。

四、实证结果分析

(一) 数据质量分析

本研究进行KMO和Bartlett球状检验以判断数据是否适合进行因子分析。整个量表的KMO值为0.978(>0.5),表明数据适合进行因子分析;Bartlett球状检验的卡方值为4668.12,p值高度显著(小于0.001),表明样本的相关系数矩阵之

间存在共同因素,适合进行因子分析。

当测量题项的数目小于6时,内部一致性系数(Cronbach α 值)大于0.6,即可判断数据具有可靠性。如表3所示,各潜在变量内部一致性系数均大于0.6。信息公开认知、效用预期、回应性预期、信息质量、系统品质、服务能力、可得性、安全性、可靠性、互动性、回应性、政府信任的Cronbach α 值分别为0.751、0.773、0.772、0.798、0.864、0.777、0.7、0.848、0.792、0.790、0.814与0.865,表明各变量测量尺度可靠性较高,相关题项之间均具备较高一致性。

(二) 确认性因子分析

各变量确认性因子分析结果如表3所示,所有测量题项在其相应潜在变量上的因子负荷均高于0.6,介于0.68-0.9之间,测量题项具有理想质量。各潜在变量的组合信度均高于0.7,平均变异提取量均高于0.5,潜在变量具有较高的组合信度与聚敛效度。

表3 数据质量分析与确认性因子分析结果

变量	题项	Cro- α	因子荷载	AVE	CR	变量	题项	Cro- α	因子荷载	AVE	CR
信息公开认知	A1	0.751	0.71	0.54	0.78	服务质量	可得性	F7	0.75	0.59	0.74
	A2		0.76					F8	0.78		
	A3		0.73				安全性	F9	0.74		
效用预期	B1	0.81	F10	0.85							
	B2	0.79	F11	0.84							
	B3	0.74	可靠性	F12	0.71						
回应性预期	C1	0.66		F13	0.68						
	C2	0.772		0.73	F14		0.81				
	C3	0.83	互动回应性	互动性	E1		0.74				
信息质量	D1	0.76			E2		0.79				
	D2	0.798			0.82		E3	0.76			
	D3	0.81	回应性	E4	0.75						
服务质量	F1	0.82		E5	0.81						
	F2	0.78		0.63	E6	0.77					
	F3	0.87	政府信任	G1	0.9						
服务能力	F4	0.80		G2	0.865						
	F5	0.74		0.92	G3	0.83					
	F6	0.73	0.65	0.79							

资料来源:作者自制。

(三) Logit 模型分析

本研究通过分别构建信任决定模型与信任程度模型,细致探究电子政务对政府信任建立与提升的影响机理。信任决定模型中,被解释变量划分为信任(=1)和不信任(=0)两类;信任程度模

型中,剔除了不信任样本,被解释变量划分为高度信任(=1)和低度信任(=0)两类。两模型实证分析结果如表4所示。

信任决定模型中,信息公开认知、效用预期、回应性预期、信息质量、服务质量、互动回应性均对公

民是否信任政府的决策呈现出显著的正向影响,比值比(发生比)分别为 2.451、1.381、1.703、1.928、1.885、1.515,其中,信息公开认知的积极作用最强,效用预期最弱,假设 H1 至 H6 得到支持。

信任程度模型中,回应性预期、信息质量、服务

质量、互动回应性对公众政府信任程度高低具有显著正向影响,比值比(发生比)分别为 1.477、1.783、1.859、1.527,其中服务质量的积极影响最强,回应性预期最弱,假设 H3、H4、H5、H6 得到证实。

表 4 logit 模型分析结果

自变量	信任决定模型			信任程度模型			
	系数	比值比	Z 值	系数	比值比	Z 值	
预期变量	信息公开认知	0.896***	2.451***	4.78	0.177	1.193	1.05
	效用预期	0.322**	1.381**	2.7	0.154	1.167	1.41
	回应性预期	0.532***	1.703***	4.4	0.369**	1.447**	3.23
绩效变量	信息质量	0.656***	1.928***	5.54	0.578***	1.783***	4.75
	服务质量	0.633***	1.885***	4.57	0.620***	1.859***	4.65
	互动回应性	0.415**	1.515**	2.41	0.423**	1.527**	2.47
控制变量	性别	-0.102	0.902	-0.59	-0.025	0.975	-0.16
	年龄	0.016	1.016	0.18	0.009	1.009	0.12
	教育程度	0.000	1.000	0.00	0.095	1.100	0.79
	月收入	0.059	1.061	0.63	0.19 ⁺	1.209	2.31
	Pseudo R ²	0.2576			0.1362		
	LR chi ²	306.9			160.6		
	Prob > chi ²	0.000			0.000		
	样本量	1140			893		

注: *、**、*** 分别表示 0.1、0.05、0.01 显著性水平。

资料来源:作者自制。

五、结论

在全球政府公信力受到普遍质疑的大背景下,电子政务的信任修复功能得到了各国政府的日益重视和充分挖掘。虽然已有文献探讨了电子政务对政府信任的影响作用,但对电子政务重构与提升政府信任的作用机理仍有待进一步检验。本文基于政府信任发生过程,梳理出电子政务影响政府信任的两种途径,提出相关假设。建立 Logit 模型,运用武汉、天津与重庆的居民调查数据对假设进行检验,研究发现:

1. 在政府信任建立阶段,电子政务的信息认知—公众预期途径与效率理性—绩效评价途径能够同时对政府信任产生正向作用,即当公众面对是否信任政府的决策时,公众对政府网站的信息公开认知、效用预期与回应性预期能够显著增加其相信政府行为确当性的可能;同时,公众对政府网站的信息质量、服务质量与互动回应性的评价越高,其选择信任政府的概率越高。值得注意的

是,信息公开认知在政府信任的初始建立过程中发挥着最为重要的积极影响,表明公众对政府信息获取的期望是重建政府信任的关键前因变量^{⑤3}。

2. 在政府信任提升阶段,电子政务主要通过效率理性—绩效评价途径来积极影响政府信任,即电子政务系统提供信息的准确性、完整性、全面性、更新的及时性与满足公众需要的程度越高,在线政务服务对公众公共服务期望与需求的满足程度越高,电子政务系统主动与公众开展沟通交流,并及时反馈公众提出的各种建议、意见与要求的能力越强,公众越倾向于增加对政府部门按照民众期待行使公共权力进行公共管理,提供公共服务活动的预期。其中,在线申办服务质量在政府信任的提升过程中具有最为关键的正向效应,表明公众对电子政务能力与绩效的感知是增加政府信任的基础要素。^{⑤4}

以上研究结论对于正确发挥电子政务的信任重塑功能具有重要的实践启示:

- tem Sciences. CiteSeer ,2003: 8.
- ⑤ Reddick C G , Reddick C G , HC/Politikwissenschaft. Web 2.0 Technologies and Democratic Governance , *Public Administration & Information Technology* ,2012 ,1: 1 - 7.
- ⑥ 华晨《政府信息公开满意度影响政府信任的实证研究》,苏州大学 2015 年。
- ⑦ Solutions for Contemporary Democracy & Government ,2015.
- ⑧ Parent M , Vandebeek C A , Gemino A C. Building Citizen Trust through e - Government , *Government Information Quarterly* , 2005 ,22(4) : 720 - 736.
- ⑨ Tolbert C J , Mossberger K. The Effects of E - Government on Trust and Confidence in Government , *Public Administration Review* ,2006 ,66(3) : 354 - 369.
- ⑩ 敖翔《信息公开对政府公信力影响的实证研究》,电子科技大学 2013 年。
- ⑪ Abdulkareem K A , Ameen A , Ishola A. A Review of E - Government as a Tool for Building Citizens Trust in the Nigerian Government , *Journal of Management Sciences* ,2015 ,13(2) : 77 - 86.
- ⑫⑬⑭ Tan C W , Benbasat I , Cenfetelli R T. Building Citizen Trust towards E - Government Services: Do High Quality Websites Matter? 2008: 217 - 217.
- ⑮ Hu , G. , Pan , W. , Lin , H. , Kang , K. , & Best , M. L. (2014) . Study on The Framework of E - Government Services Capability: an Empirical Investigation. *Social Science Computer Review* ,32(1) ,56 - 73.
- ⑯⑰ Papadomichelaki , X. , & Mentzas , G. (2012) . E - GovQual: a Multiple - Item Scale For Assessing E - Government Service Quality. *Government Information Quarterly* ,29(1) ,98 - 109.
- ⑱ Gilbert D , Balestrini P , Littleboy D. Barriers and benefits in the adoption of e - government , *International Journal of Public Sector Management* ,2004 ,17(4) : 286 - 301.
- ⑲ Shareef M A , Kumar V , Kumar U , et al. e - Government Adoption Model (GAM) : Differing service maturity levels , *Government Information Quarterly* ,2011 ,28(1) : 17 - 35.
- ⑳ 李朝晖《信息公开与重建政府信任》,《南方论丛》2012 年第 4 期。
- ㉑ 张成福、边晓慧《重建政府信任》,《中国行政管理》2013 年第 9 期。

(责任编辑: 若 谷)

How Does E-Government Affect Trust on Government?: An Empirical Study Based on the Survey Data of Wuhan , Tianjin and Chongqing

Li Yan & Zhu Chunkui

Abstract: Under the background of the worldwide declination of government credibility , the trust restoration function of E-government has been paid more and more attention by the governments around the world. Although the literature has discussed the impact of E-government on government trust , but the role of e-government plays on reconstructing and enhancing government trust remains to be further analyzed and tested. Based on the process of government trust , this paper combs out two effective mechanism of e-government on trust in government , and puts forward the relevant hypothesis. Using data from the three-city survey undertaken in Chongqing , Wuhan and Tianjin in China , this paper employs Logit model to test the hypothesis , and empirical results show that: in the stage of establishment of trust in government , e-government influences government trust positively through the information cognition-public expectation approach , as well as the efficiency rationality-performance evaluation approach , among which public access to government information is the key to rebuild trust in government; in the promotion stage , e-government improves citizens' trust in government mainly through the efficiency rationality-performance evaluation approach , among which public perception of e-government capability and performance is the crucial to increase government trust. The above conclusions have important practical implications for the correct implementation of the trust remodeling function of e-government.

Key words: e-government; trust in government; mechanism; logit model