

《心理科学进展》审稿意见与作者回应

题目：行为治理视角下民众的公共部门态度偏差：前因与行为后效

作者：陈国良，张书维，汪彦

第一轮

审稿人意见：

行为科学及其在公共管理与政策中的应用，是近些年来学术界热议的话题，相关研究也越来越多。这篇论文基于国家自然科学基金项目标书和作者的博士论文及后续研究，有扎实的研究基础，提出的理论分析框架和命题也可以进一步拓展和检验。对于论文的完善而言，提出如下建议。

回应：非常感谢评审专家对拙文的整体认可以及四个方面的宝贵修改意见，针对您提出的修改建议，我们仔细研读后逐一进行了回应与修改。为便于您审阅，修改说明中予以保留的正文以浅蓝色字体标示，修改后的内容以红色字体标示，以下逐一呈现具体修改说明。

意见 1：论文聚焦满意悖论，也需要关注满意—合供悖论。合作生产或合供是当政府部门提供公共服务时需要服务对象参与，而对于高绩效的政府部门而言，合供的必要性和紧迫性不高，毕竟这是一种“锦上添花”。相对来说，恰恰是绩效低迷或表现不彰的政府部门，才需要公众伸出援手来“雪中送炭”。满意—合供悖论描述的恰恰是这种供需不匹配，即公众对公共服务满意而愿意合供，反而对不满意的公共服务不愿意合供的问题。换句话说，这是一种公共服务合供中供给过剩和供给不足同时存在的结构性矛盾。因此，从政策启示而言，需要关注政府可以采取什么样的信息发布或沟通机制，可以让民众减少或消除信息差与评价偏差，进而能够在政府最需要的情况下参与合供。

回应：

感谢您的宝贵意见！我们已仔细研读并对您的意见进行理解。您指出，本文聚焦于“满意悖论”（即客观绩效与主观评价之间的偏差），但还应关注由此衍生的“满意—合供悖论”。该悖论揭示了民众合作生产（合供）意愿与政府实际需求之间的结构性错配：对于高绩效的公共部门，民众对公共服务更可能是满意的，因而更愿意合供，但对公共部门而言，这种情形下合供的必要性和紧迫性不高，民众合供属“锦上添花”之举；相较之下，民众对绩效不佳的公共部门提供的服务更可能不满意，因而更不愿意合供，但对公共部门而言，此时民众合供的必要性和紧迫性很高，属“雪中送炭”之举。

您的观点精准指出了公共服务合作生产中“供给过剩”与“供给不足”并存的结构性矛盾，并启发我们思考：如何通过有效的信息沟通机制，减少民众的信息差与评价偏差，引导其在政府最需要时参与合供，从而提升整体服务效能。我们完全认同“满意—合供悖论”存在的合理性及重要价值。受您启发，我们做了进一步的思考，也发现了另一种可能：在公共部门高绩效时，民众对公共服务比较满意，可能认为无需改进服务，从而合作生产的意愿较低；但在公共部门低绩效时，民众对公共服务不满意，此时可能会认为需要有所作为以改进服务，从而合作生产意愿比较高（Marschall, 2004; Parrado et al., 2013; 陈俊杰，张勇杰，2020）。

鉴于本文聚焦的核心在于“满意悖论”（即客观绩效与主观态度之间的偏差），我们认为“满意—合供悖论”更适宜作为未来研究的延伸方向进行深度研究，或作为政策启示的讨论

内容，而非在本文中进行深度讨论或检验。因此，结合您的意见，我们在“4 理论建构”中的“4.2 实践意义”部分（p.18）补充了一段内容，专门引出由“满意悖论”衍生出的“满意—合供悖论”，以供其他研究者和公共管理者思考或参考。具体补充内容如下：

第三，本研究有助于公共管理者关注可能存在的“满意—合供悖论”并推动其治理。本研究启示公共管理者应当关注由“满意悖论”衍生出的“满意—合供悖论”，即民众合作生产意愿或行为与公共部门实际需求之间的结构性错配。具体而言，民众更可能对其满意的高绩效公共部门产生合作生产意愿或行为，但高绩效公共部门对民众合作生产的需求却相对不高。相较之下，民众更不愿对绩效不佳的公共部门产生合作生产意愿或行为，但低绩效公共部门却对民众合作生产意愿或行为有极大需求。这启示公共管理者在推动民众合作生产时需重视信息透明与需求沟通。例如通过主动公开服务短板、明确合作生产需求、引导公众理性认知，减少因信息不对称或评价偏差导致的合作生产意愿错配，从而在公共部门最需要民众合作生产时得到有效支持。

回应中涉及的参考文献：

陈俊杰，张勇杰. (2020). 公民为何参与公共服务的共同生产——基于社会治安服务的实证研究. *甘肃行政学院学报*, (3), 90-103+127.

Marschall, M. J. (2004). Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. *Political Research Quarterly*, 57(2), 231-244.

Parrado, S., Van Ryzin, G. G., Bovaird, T., & Loeffler, E. (2013). Correlates of co-production: Evidence from a five-nation survey of citizens. *International Public Management Journal*, 16(1), 85-112.

意见 2：在研究公众评价政府的时候，需要关注两个关键问题。一个问题是公众评价的真实性，即公众是明知故偏还是的确心存偏差？比如，因为政治恐吓或威吓而导致公众不敢公开真实评价，转而在知道真实情况的情况下却做出虚假评价。这意味着要关注如何识别公众披露的信息中的真实评价。另一个问题是公众评价背后的意识形态色彩，而不同地区（如计划经济的体制遗产和市场化进程）和世代（如新世代和此前世代的差异）的居民可能差异很大。这类似于政治选举中的“站队”，即不论好坏而只关心自己支持的是谁。与此同时，公众的满意度是建立在期望或预期的基础上的，也需要考虑到不同公众的初始期望差异及其影响。

回应：

非常感谢您指出的两个关键问题——“公众评价的真实性”与“公众评价背后的意识形态色彩与期望差异”，您深刻揭示了公众评价研究中的测量方法与理论建构问题。我们完全认同您指出的两个问题对完善本研究的重要价值。以下是我们对您意见的理解与具体修改方案：

1. 民众评价的真实性问题。公众是明知故偏还是的确心存偏差？是否存在因“政治恐吓或威吓”导致“明知故偏”的虚假评价？您指出了评价披露过程中的社会期望偏差导致的测量效度问题，这要求研究设计应有助于识别公众披露的信息中的真实评价。这一问题在初稿中已有一定思考。我们认为“通过问卷直接询问被试的直接测量方式”难以识别公众的真实看法。我们在原稿“2 研究现状分析”中的“2.1.2 公共部门偏差的测量”部分对既有测量方式的局限进行了补充阐述。您提出的这一问题提醒了我们，应进一步突显我们针对“公众评价的真实性”所做的工作。因此，我们结合您的意见，在修改稿“2 研究现状分析”中的“2.1.2 公共部门偏差的测量”（p.4）部分补充强调了应通过间接测量工具识别公众真实评价。具体修改如下：

然而，既有的测量方式都存在一定局限。组间设计的感知绩效测量只能反映不

同实验组(公共、私营和非营利)之间的个体感知绩效存在差异,难以量化偏差;组内设计的部门态度测量虽能通过不同部门实验组的差值量化偏差,但被试负担较大、使用条件受限(仅在公共服务竞争供给时使用)且面临社会期望偏差干扰。在涉及民众评价以政府为代表的公共部门时,尤其需要注意民众因政治威慑或其他社会赞许因素导致的“明知故偏”评价。相较之下,间接测量工具在识别民众对公共部门的真实评价方面具有技术优势,成为部分公共部门偏差研究重点考虑的测量工具(Chen et al., 2024; Marvel, 2016)。尽管基于经典 IAT 技术和联合实验设计的间接测量方式有助于识别民众真实评价并量化偏差,但其使用也仅限于公共服务竞争供给的场景。因此,如何在仅公共部门提供服务(公共服务垄断供给)的场景下实现公共部门偏差的测量,成为亟待解决的研究议题。

2.民众评价背后的意识形态色彩与初始期望差异。您指出的这一问题涉及到民众评价的深层影响因素,我们从两个方面进行理解。一方面,我国民众处于中国特色社会主义文化背景下,对公共部门的评价受到社会主义意识形态的影响,并且在不同地区和世代中还可能存在评价差异。因此,研究公共部门偏差的影响因素时,需要考虑到意识形态的影响。您的这一观点我们非常赞同,目前初稿中的确没有直接指出意识形态的影响。因此,我们将意识形态色彩视为“先验信念”的一种类型,在“3 研究构想”中的“3.3.3 个体因素:先验信念与部门期望”部分对您提到的问题进行了补充。我们在修改稿中的对应部分(p.11)进行了强调:

(1)先验信念与公共部门偏差。先验信念是个体在接收新信息或证据前,基于既有知识、经验或文化背景形成的认知预设(Kunda, 1990)。已有的研究表明,不同的社会文化背景或意识形态会使得民众对公共部门持有截然不同的先入之见:西方私有制国家的民众认为私营部门天然优于公共部门,但公有制国家的民众却可能存在相反的认识(Hvidman & Andersen, 2016; Marvel, 2015, 2016; 陈国良, 2024)。本研究的先验信念具体指民众对“公共服务由公共部门、私营部门或非营利部门提供更为合适”的认识。根据动机推理理论,个体在形成对事物的态度或评价时,往往倾向于寻找、解释或重视那些与自身既有信念、价值观或偏好一致的信息,而忽视或贬低相悖的信息(Kunda, 1990; Taber & Lodge, 2006)。……

另一方面,民众的满意度与其对服务的期望以及实际体验的服务质量之间的差距有关。具体而言,当期望较低,但实际体验的服务质量超出预期时,可能导致较高的满意度;当期望较高,但实际体验的服务质量未达预期水平时,可能导致较低的满意度。因此,探讨民众的公共部门态度偏差时,需要考虑到民众对公共部门的初始期望。由于我们已在“3 研究构想”中的“3.3.3 个体因素:先验信念与部门期望”部分考虑并论证“部门期望与公共部门偏差”的关系(p.11-12),故修改稿暂不额外补充内容。

意见 3: 中国的公共部门需要区分中央和地方,以及地方层面的具体层级。虽然普遍是地方政府提供公共服务,但是国有企业区分为中央国有企业和地方国有企业(简称“国央企”),意味着中央和地方政府提供的公共服务,可能会有所不同。结合政府信任的“央强地弱”,就需要关注公众评价公共服务时的差别。类似地,部分垂直管理部门(如税务)不同于属地管理部门,其公共服务也会造成评价差异。

回应:

感谢您非常关键的提醒!正如坊间流传的“中央是恩人,省里是亲人,市里是好人,县里是坏人,乡里是恶人,村里是仇人”,中国民众对政府的信任呈现出典型的“央强地弱”倾向(张书维, 2016)。如果不明确界定本文所指的公共部门属于哪一层级,则民众对公共部门的评价将难以排除政府信任的影响。首先,考虑到我国行政管理体制实行“条块结合,以块为主”的原则,即在地方各级政府中,各工作部门既受本级政府统一领导(块块),又受上

级主管部门的业务指导（条条），但人、财、物等核心管理权归属地方，使得地方政府在公共服务供给中发挥主导作用（这决定了直接面向民众提供日常公共服务的机构，绝大多数属于地方“块块”范畴），本研究关注地方层面的公共部门。

基于此，在公共服务垄断供给情形下，我们聚焦属地管理部门（如教育局、民政局、乡镇街道办等），理由在于：这些部门是地方政府（块块）的组成部门或派出机构，承担着解决具体民生问题的法定职责。民众对这类部门的接触频率高、感知直观，其态度偏差最可能源于对地方公共部门整体绩效的感知，且由于属于地方“块块”，可有效避免中央垂直管理部门（如税务、海关等）可能带来的“央强地弱”信任干扰。

在公共服务竞争供给情形下，我们聚焦地方国有企业（如省、市、县级政府所有的水务、燃气、公共交通集团等），理由在于：地方国有企业同样是地方政府（块块）所有的市场主体，在竞争性领域（如供水、燃气、公共交通等）与私营企业、非营利组织并存。它们由地方政府出资设立或监管，其服务兼具公共属性和市场属性，民众在同等条件下对地方国企与企业或非营利组织的态度评价差异，能够更纯粹地反映对“块块”范畴下公共部门的态度偏差，同时规避了中央政府层面的信任差异影响。此外，将地方国企纳入地方“块块”体系，与垄断供给下的属地管理部门形成呼应，确保两种情形下的公共部门均聚焦于地方层级，符合“以块为主”的现实逻辑。因此，结合您的意见，我们在修改稿“2 研究现状分析”中的“2.1.1 公共部门偏差的概念界定”部分（p.3-4）对公共部门进行了更明确的界定：

本研究结合社会心理学关于“偏差”的内涵，对已有的三类定义进行了整合，将公共部门偏差界定为两种情形(公共服务垄断供给与竞争供给)下民众对公共部门及其成员的有偏态度。具体而言，在公共服务垄断供给情形下，公共部门偏差是指民众持有的与公共部门及其成员客观绩效不匹配的态度。此情形中的公共部门特指为解决具体民生问题而提供公共服务的属地管理部门(如教育局、民政局和乡镇街道办等)。根据我国“条块结合，以块为主”的行政管理体制，这些部门作为地方政府(“块块”)的组成部分，直接面向民众提供垄断性公共服务(徐东涛，2024；郁建兴，李琳，2016)。在竞争供给情形下(公共部门与非公共部门提供相同服务)，公共部门偏差是指：尽管当公共部门与非公共部门客观绩效相当，但民众对公共部门的态度相对更积极或消极(Chen et al., 2024；陈国良，2024)。此情形中的公共部门特指由省、市、县级地方政府所有，且与私营企业和非营利组织竞争的地方国有企业(如广东粤海控股集团有限公司、北京控股和成都轨道交通集团有限公司等)。同样地，地方国有企业亦属于地方政府(“块块”)所有的经济实体，在竞争性服务供给中代表公共部门(胡象明，2001)。

同时，在修改稿“3.1 研究目标与研究框架”中的“图 1 研究框架图”部分（p.7）增加了注释，说明三个子研究涉及的公共部门分别属于哪一层级：

注：研究 1 的公共部门是指为解决具体民生问题而提供公共服务的属地管理部门(垄断供给场景)；研究 2 的公共部门是指由省、市或县级地方政府所有，且与私营企业和非营利组织竞争的地方国有企业(竞争供给场景)；研究 3 的公共部门既包括属地管理部门，也包括地方国有企业。

回应及修改涉及的参考文献：

胡象明. (2001). 关于公共部门的界定与公共管理学的研究范围——兼谈公共管理学与行政管理学的关系. *武汉大学学报(社会科学版)*, 5, 557-562.

徐东涛. (2024). 条块关系：理解中国府际关系的一个核心概念. *治理研究*, 40(3), 34-44+158.

郁建兴, 李琳. (2016). 当代中国地方政府间关系的重构——基于浙江省县乡两级政府扩权改革的研究. *学术月刊*, 48(1), 101-116.

张书维. (2016). 政府信任度的影响因素与提升路径研究. *国家治理*, 34, 43-48.

意见 4: 在公共服务场景方面，未来研究还需要关注其他维度。比如，企业和社会组织等第三方参与公共服务供给，此时公众对公共服务的评价就不同于政府直接提供公共服务。公民参与公共服务的合供，也会带来不同影响。再如，对于幼儿园、精神病院等公共服务，可能存在当事人缺乏自理能力，而需要其家属或监护人评价公共服务。这可能带来没有亲身体验或实际经历，却需要做出评价的问题。此外，随着公共服务按照常住人口（而不是户籍人口）提供，数字公共服务特别是“全国通办”推行以来，异地公共服务评价问题也会成为值得关注的研究场景。

回应:

感谢您为我们未来的研究提供的有益方向！首先，我们完全同意您关于公共部门与非公共部门（企业与非营利社会组织）竞争供给服务时民众的评价差异。事实上，我们也试图在研究构想的研究 2（公共部门偏差的三重影响因素及其相对重要性）中通过联合实验设计，检验民众对不同服务提供部门的评价差异。初步的实验设计如表 1（实际开展实验时，特征顺序及水平将由调研平台随机生成）所示。由于研究构想栏目不便于具体介绍实验设计等相关细节，故以下设计未能加入研究构想的正文。同时，我们也试图在研究构想的研究 3（公共部门偏差对民众合作生产行为的影响效应）中在不同场景（公共服务垄断供给 VS. 公共服务竞争供给）下检验民众公共部门态度偏差对合作生产的影响。

表 1 联合实验设计示例

特征	服务机构 1	服务机构 2
社会资本	低	高
媒体报道	英雄	反派
组织性质	公共部门	私营部门
组织声誉	低	高
繁文缛节	低	高

其次，您指出：未来研究需要考虑一些特殊服务（如幼儿园、精神病院）场景中民众没有亲身体验或实际经历，却需要做出评价的问题。我们认为，未来研究可以借助 AI 和 VR 技术，模拟现实中的特殊服务场景，设计一些可让人沉浸式体验或代入特殊服务场景的实验，从而尽可能真实的获取民众的评价。

最后，您指出了另一个富有潜力的研究议题，即数字公共服务场景下的异地公共服务评价问题。您的观点为我们将现有研究与时下热门的“数智”议题靠拢提供了非常宝贵的参考思路。我们认为，在取消户籍限制的数字公共服务场景下，民众的服务接触模式、评价参照系与信任形成机制均可能发生深刻变化，这为理解态度偏差提出了新的要求和更多研究空间。我们未来将基于您提供的思路，关注“全国通办”等跨域数字服务场景下，民众如何基于线上交互经验，并可能结合对服务提供地政府的既有印象（而非本地政府的印象）来形成评价。这种异地评价过程，可能催生新型的、基于数字界面体验与远端政府声誉的“数字态度偏差”。这一方向或可有效衔接国家数字政府建设实践，具有重要的理论与现实意义。

意见 5: 上述探讨都是期望在这篇论文的研究框架上进一步扩展，为其他学者参与这个方向

和领域的研究提供更多可能，也使相关研究可以持续开枝散叶。

回应：再次感谢审稿专家针对本文提出的深刻而富有洞见的完善意见！您的宝贵建议，不仅让我们的研究构想得以进一步完善，还为我们后续的相关研究、其他学者参与该领域提供了思路并指明了方向！衷心感谢您！

第二轮

审稿人意见：

意见 1：公共部门态度偏差不能直接简化为公共部门偏差，这是两个完全独立的概念。

回应：感谢编委的提醒！“公共部门偏差”的确不能准确代表“民众的公共部门态度偏差”，并且容易产生误解，即误以为是公共部门运作过程中产生了偏差。为此，我们结合“民众对公共部门的态度偏差”的英文表达“Citizens’ Attitude Bias toward the Public Sector”，将其简化为“CAB-PS”。同时，在修改稿的正文中将全部有关“公共部门偏差”的表述替换为“CAB-PS”。具体修改详见修改稿中以绿色字体标注的“CAB-PS”。

意见 2：作者介绍公共服务竞争供给时的举例是否合适有待确认。“此情形中的公共部门特指由省、市、县级地方政府所有，且与私营企业和非营利组织竞争的地方国有企业(如广东粤海控股集团有限公司、北京控股和成都轨道交通集团有限公司等)。”日常生活中的水、气等是否属于公共服务竞争供给？

回应：

感谢编委的提醒和提问。根据您的意见，我们首先结合官方公布的政策文本明确水、气等是否属于公共服务竞争供给，再对举例的三家公司的情况作简要介绍，最后确认文中的举例是合适的。

首先，根据官方发布的政策解读（怎样理解推进能源、铁路、电信、水利、公用事业等行业自然垄断环节独立运营和竞争性环节市场化改革，

https://www.gov.cn/zhengce/202408/content_6966922.htm）：“能源、铁路、电信、水利、公用事业等重点行业在经济社会发展全局中起战略性、基础性作用，关系国民经济命脉和人民群众切身利益。这些行业具有共同特征，上中下游各环节呈现出不同的经济特性和发展规律。行业中游的网络型基础设施具有明显的规模经济和范围经济特性，需要集中建设运营才能更好发挥效益，具有自然垄断属性，属自然垄断环节；行业上下游生产、销售、运输服务、设备制造等环节可以有效发挥市场机制作用，实现资源配置优化，属竞争性环节。”水、气等行业的服务供给是否属于公共服务竞争供给，取决于服务供给的环节。以上官方政策解读表明，水、气等行业存在公共服务竞争供给的诸多场景。

其次，我们查阅了举例的三家地方国有企业的官方介绍（广东粤海控股集团有限公司：<https://www.gdhchina.com/IntoTheGuangdongSea/CompanyProfile/index.html>；北京控股集团有限公司：<https://www.begcl.com/zjbk/jtjs/index.html>；成都轨道交通集团有限公司：<https://www.chengdurail.com/gywm.htm#go1>），发现三家地方国企均存在与市场其他主体竞争的业务，如广东粤海控股有水务环境、城建运营、食品生物和产业投资等产业；北京控股涉及城市燃气、水系与水资源综合利用、环卫与固废处理等核心业务；成轨集团有规划建设、轨道运营、教育文化等业务。

综合以上官方政策解读文本与三家国企的情况介绍，可以确认文中举例的三家地方国企符合公共服务竞争供给场景下的公共部门定义。根据您的提醒，为方便读者理解，我们在文

中补充了“在行业竞争性环节”这一限制性条件,使对竞争供给情形中公共部门的界定更加清晰。同时,为避免地方国企的名称可能让读者产生其服务具有垄断性的误解,我们从各地方政府国资委的官方网站中另找了三家地方国企分别对应省、市、县三级政府(见修改稿“2.1.1 CAB-PS 的概念界定”最后一段, p.3):

此情形中的公共部门特指由省、市、县级地方政府所有,且在行业竞争性环节与私营企业和非营利组织竞争的地方国有企业(如四川能源发展集团有限责任公司、广州产业投资控股集团有限公司、永昌县昌源水务投资有限责任公司等)。

意见 3: 测量问题虽然很重要,但在此类文章中科学问题更为重要。建议将 2.3 现有研究述评中测量问题往后放。

回应: 感谢您的建议! 根据您的建议,我们将“2.3 现有研究述评”的测量问题调整至第三段(p.6):

第一, CAB-PS 的影响因素与形成机制缺乏深度整合与实证检验。.....

第二, CAB-PS 对合作生产行为的影响效应有待检验。.....

第三, 适用性强的 CAB-PS 间接测量工具亟待开发。.....

意见 4: “研究 2: 公共部门偏差的三重影响因素及其相对重要性”中社会因素和组织因素是个体心理层面的变量还是社会/群体层面的变量,如果是后者的话,如何确保研究的可行性?

回应: 感谢编委指出可能会产生歧义的表述!“研究 2: 公共部门偏差的三重影响因素及其相对重要性”中社会因素和组织因素均是个体心理层面的变量。为确保不产生歧义,我们在“3.3 研究 2: 公共部门偏差的三重影响因素及其相对重要性”(第一段, p.8)中优化了相关表述:

本研究立足于中国公共服务供给中公共部门的现实情况,结合社会信息加工理论(Social Information Processing Theory)、信号理论(Signaling Theory)、动机推理理论(Motivated Reasoning Theory)和期望失验理论(Expectancy Disconfirmation Theory),具体论证个体感知的外部社会与组织因素及个体内部认知因素对 CAB-PS 的三重影响并分析各类因素的相对重要性。

意见 5: “在工具效能和规范价值方面均得到反复证实”(问题提出部门第三段)中的“证实”一次使用不妥,从统计层面只进行了证伪,只能用“支持、验证”之类的表述。

回应: 感谢编委的及时提醒! 您的严谨令我们钦佩并值得所有研究者学习。我们在修改稿(p.2)中对该表述进行了优化:

合作生产(Coproduction)作为激励民众参与、提升服务质量的新模式(王学军, 2023), 强调民众与专业人员在服务供给中的同等重要性(Osborne et al., 2016; Parks et al., 1981), 在工具效能和规范价值方面的作用均得到反复验证(Landi & Russo, 2020; Lee & Na, 2023; Voorberg et al., 2015; 王丽丽, 马亮, 2023), 体现了释放主体参与活力的治理内涵与关注主体和环境互动的行为特色。

此外, 我们还对拙文其他两个方面的问题进行了修改:

1. “1 问题提出”部分第一段和第二段比较啰嗦

我们对第一段与第二段文本进行了适当精简, 具体修改(见修改稿 p.1-2)如下:

近年来出现的两类“满意悖论”现象引发了学界广泛关注——一些公共部门表现良好却遭遇民众负面评价(Chen et al., 2024; Hvidman, 2019; Hvidman & Andersen, 2016; Marvel, 2015, 2016), 一些公共部门并无过多出彩表现却更受民众青睐

(Baniamin & Jamil, 2023; Casado-Aranda et al., 2023; Cordes & Vogel, 2023; Meier et al., 2022; Witesman et al., 2022; 陈国良, 2024; 张书维 等, 2022)。这两种现象在学界分别被称为“反公共部门偏差”(Anti-public Sector Bias, APSB)与“亲公共部门偏差”(Pro-public Sector Bias, PPSB), 统称为“民众对公共部门的态度偏差”(Citizens' Attitude Bias toward the Public Sector, CAB-PS)(Chen et al., 2024; 陈国良, 2024)。

在我国推进人民满意的服务型政府建设背景下, CAB-PS 带来了诸多现实挑战。反公共部门偏差不仅导致民众对政府成就持怀疑态度, 削弱政府信任、合法性感知和遵从行为(Bertram et al., 2024; Hatry, 1999; Hetherington, 2005; Hvidman, 2019; James & Van Ryzin, 2017; James et al., 2020; Tyler, 1990), 还可能带来公共部门人才招聘难题(Banerjee et al., 2015; Chetkovich, 2003; Garrett et al., 2006; Kjeldsen & Jacobsen, 2013; Linos, 2018); 亲公共部门偏差则可能让公共部门及其成员错估服务绩效的真实水平, 最终误导服务改进方向(陈国良, 2024)。因此, 深入探究 CAB-PS 的影响因素并设计有效干预策略成为兼具学术与实践双重价值的重要议题。

2. 反公共部门偏差和亲公共部门偏差在文章中的体量不匹配

学界已有的研究确实对反公共部门偏差着墨更多, 鲜有专门针对亲公共部门偏差的实证研究, 我们在分析 CAB-PS 的研究现状时, 不可避免的引用了更多有关反公共部门偏差的文献, 造成了反公共部门偏差和亲公共部门偏差在文中体量不匹配的问题。为尽最大努力弥补这一问题, 在无法获取更多与亲公共部门偏差有关的文献的客观限制下, 我们在修改稿的“2.1.1 CAB-PS 的概念界定”中补充了一段说明性的内容, 希望能够讲明客观事实并获得编委理解。具体修改(修改稿 p.2-3)如下:

CAB-PS 是一个包含反公共部门偏差和亲公共部门偏差的统合性学术概念。然而, 目前学者们更关注实践中让公共部门“倍感委屈”的反公共部门偏差, 鲜有研究专门讨论亲公共部门偏差, 使得亲公共部门偏差成为 CAB-PS 相对沉默的一面。鉴于此, 本研究先对反公共部门偏差的概念进行梳理, 然后基于态度的正负效价观类推亲公共部门偏差的定义, 最后基于社会心理学的“偏差(Bias)”内涵提出完整的 CAB-PS 概念。

第三轮

编委意见: 修后发表。修改意见详见附件批注。

回应: 感谢编委对我们前几轮稿件修改工作的认可, 感谢您提出的所有宝贵修改意见! 我们对批注中的修改意见进行了认真学习与修改。为便于您审阅, 我们将修改的内容以橙色字体标注。以下逐一说明具体修改情况。

意见 1: 从研究模型看, 既有影响因素, 又有影响结果, 这里似乎只体现了影响因素。

回应: 感谢提醒, 我们进行了如下补充与修改(见 p.2):

因此, 深入探究 CAB-PS 的影响因素与影响结果, 是一项兼具学术价值与实践意义的重要议题。

意见 2: 从文章下一段内容推断, 是否改为: “目前尚未见明确定义”

回应: 我们同意您的观点, 这样的修改能够让前后逻辑衔接更为流畅。我们进行了如下修改(见 p.3):

CAB-PS 作为一个统合性概念，同时涵盖了反公共部门偏差和亲公共部门偏差。然而，目前学者们更关注实践中让公共部门“倍感委屈”的反公共部门偏差，针对亲公共部门偏差的研究较为匮乏，尚未对其进行明确界定。

意见 3：这句话感觉不像定义，对于情境描述具体，对于态度描述又概括，是否改为：“民众对公共部门及其成员所持有的跨情境的有偏态度。”或者，情境、态度都统一具体描述：“在公共服务垄断供给与竞争供给两种情形下，民众对公共部门及其成员所持有的积极或消极态度。”

回应：感谢您指出我们的问题并提出的建设性修改建议。我们采用了后一种描述（见 p.4）：结合社会心理学关于“偏差”的概念内涵，本研究将 CAB-PS 界定为：在公共服务垄断供给与竞争供给两种情形下，民众对公共部门及其成员所持有的积极或消极态度。

意见 4：“同样地”，这个结论有点突兀，是否结合文献(胡象明，2001)修改，如：“它们虽属企业，但同样为社会提供公共或准公共服务，生产和经营仍受政府严密调控，因此在竞争性服务供给中代表公共部门(胡象明，2001)”。

或者这段改成下面：

此处的“公共部门”特指地方国有企业，即由省、市、县级地方政府所有、在行业竞争性环节与私营企业及非营利组织存在竞争关系的企业（如四川能源发展集团有限责任公司、广州产业投资控股集团有限公司等）。作为地方政府（“块块”）所有的经济实体，地方国有企业在此类竞争性服务供给中代表公共部门（胡象明，2001）。

回应：感谢您指出这一问题并提供修改建议。我们采用了后一种修改方式（见 p.4）：

此处的“公共部门”特指地方国有企业，即由省、市、县级地方政府所有、在行业竞争性环节与私营企业及非营利组织存在竞争关系的企业(如四川能源发展集团有限责任公司、广州产业投资控股集团有限公司等)。作为地方政府(“块块”)所有的经济实体，地方国有企业在 此类竞争性服务供给中代表公共部门(胡象明，2001)。

意见 5：全文的被试建议改成参与者。

回应：感谢您的建议，我们已将全文中出现的“被试”替换为“参与者”。

意见 6：人口统计学特征能干预吗？

回应：感谢您的及时提醒！为避免造成歧义，我们对这部分内容进行了以下修改（见 p.6）：

针对个体可干预的因素，干预策略多采用物质激励或强制性惩罚(Cudjoe et al., 2020; Lee & Na, 2023)，但此类策略往往事倍功半，且容易引起民众反感与抵触(Hao et al., 2020; Voorberg et al., 2018)。

意见 7：命题 1 仅针对公共部门推导，未涉及私营部门，此处举例说明是否应对应，不要突出公立和私营的对比，如：“更青睐高社会资本的服务供给部门(如三甲医院和双一流高校)，而对低社会资本的部门(如社区医院和普通院校)……”

回应：感谢您指出被我们忽视的这一问题。您提出的修改建议非常适用，我们完全认同。具体修改如下（见 p.9）：

因此，即便不同部门提供相同的服务内容，在整体客观绩效相当的情况下，个体也会依据社会资本的高低进行理性选择与评价，即更青睐高社会资本的服务供给部门(如三甲医院和双一流高校)，而对低社会资本的部门(如社区医院和普通院校)持相对谨慎的态度。

意见 8：这句话没有解释“为什么适合不同场景”，是否改为：“从解释场景跨度来看，社会资本与媒体报道的影响广泛存在于垄断供给与竞争供给场景，是跨情境的权变因素”。

回应：感谢您的提醒，我们认同您的修改建议，在文中进行了对应的修改（见 p.12）：

从解释场景跨度来看，社会资本与媒体报道的影响广泛存在于垄断供给与竞争供给场景，是跨情境的权变因素。

意见 9：是否改为：“从稳定性来看，尽管组织声誉与繁文缛节均经由一段过程发展形成，但又可通过组织行为加以调整，因此其稳定性弱于社会因素的长期影响。”

回应：感谢您的修改建议，提供的语句表达更加简洁明了。我们在文中进行了对应的修改（见 p.12）：

从稳定性来看，尽管组织声誉与繁文缛节均经由一段过程发展形成，但又可通过组织行为加以调整，因此其稳定性弱于社会因素的长期影响。

意见 10：这一段有些重复，是否改为：“本研究进一步引入计划行为理论(Theory of Planned Behavior)，以解释 CAB-PS 这一有偏态度如何转化为促进或抑制合作生产的行为后果。”

回应：感谢您的修改建议，我们在文中将较为重复的相关语句进行了替换（见 p.13）：

本研究进一步引入计划行为理论(Theory of Planned Behavior)，以解释 CAB-PS 这一有偏态度如何转化为促进或抑制合作生产的行为后果。

意见 11：结合下文推导看，“在控制主观规范和知觉行为控制的影响后，态度便成为驱动行为意向和实际行为的关键变量。”是想表达态度、主观规范、知觉行为控制之间存在交互？是否删除这句，整段改为：

“计划行为理论指出，行为意向是预测个体行为最直接的近端因素，它受到态度、主观规范和知觉行为控制的交互影响；个体对行为对象的态度越积极、感知到的规范支持越强、对行为实施的知觉行为控制越高，其行为意向就越强烈，最终产生特定行为的概率也越高 (Ajzen, 1991; 段文婷, 江光荣, 2008)。”

回应：感谢您的修改建议！态度、主观规范和知觉行为控制既彼此独立，又两两相关（段文婷, 江光荣, 2008）。您的修改非常巧妙，我们删除了“在控制主观规范……的关键变量”，并将以上内容替换至文中对应部分（见 p.13）：

计划行为理论指出，行为意向是预测个体行为最直接的近端因素，它受到态度、主观规范和知觉行为控制的交互影响；个体对行为对象的态度越积极、感知到的规范支持越强、对行为实施的知觉行为控制越高，其行为意向就越强烈，最终产生特定行为的概率也越高 (Ajzen, 1991; 段文婷, 江光荣, 2008)。

意见 12：这段话不好懂，不适合直接引用，是否改为：“政府信任，即民众基于对政府善意与能力的积极期待，在无法完全监督的情况下，依然甘愿承担风险去托付和依赖政府的心理状态(张书维 等，2020)。”

回应：感谢您的提醒与建议，我们认同您的观点，在文中进行了对应的修改（见 p.14）：

政府信任，即民众基于对政府善意与能力的积极期待，在无法完全监督的情况下，依然甘愿承担风险去托付和依赖政府的心理状态(张书维 等，2020)。

意见 13：缺乏文献：第三，有助于公共管理者关注可能存在的“满意—合供悖论”并推动其治理。本研究提示公共管理者，应关注由“满意悖论”衍生出的“满意—合供悖论”，即民众的合作生产意愿或行为与公共部门的实际需求之间存在的结构性错配。

回应：感谢您的及时提醒，我们在文中对应部分增加了文献引用（见 p.17）：

第三，有助于公共管理者关注可能存在的“满意—合供悖论”并推动其治理。本研究提示公共管理者，应关注由“满意悖论”衍生出的“满意—合供悖论”，即民众的合作生产意愿或行为与公共部门的实际需求之间存在的结构性错配(Marschall, 2004; Parrado et al., 2013; 陈俊杰, 张勇杰, 2020)。

第四轮

编委意见：

还有如下修改意见：

意见 1：目前的题目和摘要似存在结构性脱节，以下为 DeepSeek 的建议，请斟酌是否采纳：

1) 题目改为：《行为治理视角下民众的公共部门态度偏差：形成机制与行为后效》。

理由：如果论文的核心因变量（被解释变量）是“合作生产行为”（coproduction），那么标题不应承诺“检验了满意度悖论”。满意度悖论只是该研究的现实背景或切入点，而非研究对象本身。承诺了“解释悖论”，但三项子研究（内涵测量、前因联合实验、对合作生产的影响）都没有直接去“检验满意度（满意度是感知绩效）与客观绩效的差距”。

回应：谢谢您的提醒与建议！经过思考与讨论，我们最终一致决定将题目修改为“《行为治理视角下民众的公共部门态度偏差：前因与后效》”。理由：论文并未涉及对民众的公共部门态度偏差（CAB-PS）的中介与调节等机制性问题的讨论与验证；实际上，正如摘要中提到的“采用联合实验检验各因素对 CAB-PS 的影响强度与相对重要性”，论文题目也更契合“前因”的分析；另外，“前因”与“后效”字数比较搭配，“行为后效”与前面的“行为治理”存在“行为”的重复表达；因此，我们将题目后半段更改为“前因与后效”。

此外，经过讨论，我们将第一个关键词“行为治理”替换为“满意悖论”，以体现“满意悖论”作为切入点的重要性。

2) 摘要改为：

在以人民为中心建设服务型政府的背景下，政民互动中常存在政府客观绩效与民众主观感知背离的“满意悖论”，这一悖论严重制约了公共服务协同供给的效率。本研究认为，该悖论在个体认知层面的投射表现为民众的公共部门态度偏差（CAB-PS）。为揭示此偏差的形成机理与行为后果，本研究首先明确了 CAB-PS 的内涵维度并完善了测量工具；其次，整合社会、组织与个体三层次因素，采用联合实验检验各因素对 CAB-PS 的影响强度与相对重要性；最后，通过情景实验进一步剖析 CAB-PS 对民众合作生产行为的影响效应及边界条件。研究旨在揭示态度偏差的“前因-认知-行为”链条，为从认知心理层面化解“满意悖论”、提升公共服务供给中的民众参与度提供理论与政策启示。

回应：谢谢您的建议！结合 DeepSeek 扮演的读者进行的挑剔性阅读所反馈的意见，并经过思考与讨论，我们最终决定将摘要进行以下修改：

在以人民为中心建设服务型政府的背景下，政民互动中存在两类民众主观评价与政府客观绩效相背的“满意悖论”，即公共部门“佳绩”遇差评所体现的反公共部门偏差和“庸绩”获好评所体现的亲公共部门偏差。两类悖论的本质是民众对公共部门的态度偏差(Citizens' Attitude Bias toward the Public Sector, CAB-PS)，都会降低公共部门绩效评估的准确性，阻碍民众与公共部门协同优化公共服务。为此，本研究基于行为治理视角系统探讨 CAB-PS 的成

因及后果。首先，借鉴社会心理学的“偏差”定义，厘清 CAB-PS 的内涵并改进现有测量工具。其次，整合社会、组织与个体三层次因素，通过联合实验检验各因素对 CAB-PS 的影响强度与相对重要性。最后，采用情景实验分析 CAB-PS 对民众合作生产行为的影响效应与边界条件。通过揭示 CAB-PS 的三重前因与行为后效，本研究可为化解“满意悖论”、提升公共服务供给效能与推进服务型政府建设提供理论与实践启示。

意见 2：正文中的个别语句建议进一步优化表述：

1) “现有研究主要通过直接测量与间接测量两种范式考查 CAB-PS”这句话中的“考查”请改为“考察”。

回应：感谢提醒！已将“查”改为“察”。详见修改稿 p.4。

2) “本研究依托行为治理视角，从宏观、中观与微观层面系统整合 CAB-PS 的影响因素并进行实证。”

建议改为：“本研究依托行为治理视角，从宏观、中观与微观层面系统整合 CAB-PS 的影响因素并进行实证检验。”

回应：感谢提醒！已根据建议补上“检验”二字。详见修改稿 p.7。

3) “其传递的能力信号的会影响民众的态度”这里多了一个“的”字，请改为：“其传递的力信号会影响民众的态度”。

回应：感谢提醒！已删除“信号”后多余的“的”字，详见修改稿 p.10。

4) “从解释解释场景跨度来看”多了一个“解释”。

回应：感谢提醒！已删除多余的“解释”，详见修改稿 p.12。

5) “因此跨情境解释力存在差异整体而言……”建议改为：“因此跨情境解释力存在差异；整体而言……”。

回应：感谢建议！已在“差异”后增加“；”，详见修改稿 p.12。

6) “则可能产生削弱民众的政府信任、损害政府合法性、降低民众遵从行为和纳税意愿等负面结果”建议改为：“则可能产生民众政府信任被削弱、政府合法性受损、民众遵从行为和纳税意愿降低等负面结果”。

回应：感谢建议！已进行对应更改，详见修改稿 p.12。