

社会资本对村民政府满意度的影响

——基于 2012 年汶川震后调查数据的分析

罗家德^{1,2} 秦朗^{1,2} 方震平^{1,2}

(1. 清华大学 社会科学学院, 北京 100084; 2. 清华大学 社会网络研究中心, 北京 100084)

摘要: 学界对政府满意度和社会资本都有大量的研究, 但将二者联系在一起考量的研究仍较少。基于在汶川震区搜集的数据, 本文使用多元线性回归方法探究震后重建完成阶段社区社会资本和个人社会资本对基层和高层政府满意度的影响。本文将社会资本分为社区社会资本和个人社会资本, 将前者进一步分为关系型、结构型、认知型社会资本。研究发现: 对高层政府的满意度高于对基层的满意度; 关系型和结构型社会资本对基层政府满意度均有显著影响, 认知型社会资本仅对高层政府满意度有显著影响; 个人社会资本对基层政府满意度有显著影响。

关键词: 社区社会资本; 个人社会资本; 政府满意度; 汶川地震灾害

中图分类号: C916 **文献标识码:** A **文章编号:** 1005-1007(2014)06-0051-14

一、引言

2008年5月12日汶川地震爆发, 给当地生活带来了极大损害, 对社会经济结构产生深远影响。灾害会对正常的社会功能产生干扰作用(Moore, 1958), 给学者提供了考察非常态社会系统的研究土壤。在地震后各级政府都投入了大量资源进行重建, 但已有研究发现对政府的满意度却出现下降(张欢等, 2008)。为何政府投入如此多心力却难以得到持续而高位的满意度? 要探究这个问题, 需要回到最根本的问题——哪些因素影响影响了灾区居民的政府满意度? 过去的研究较多集中在个人认知层面的因素, 较少人际关系层面因素, 其实社会网络结构因素及关系因素所形成的社会资本对个体认知有重要影响, 但现有研究较少关注其对政府满意度的影响, 本文的目的即在引入社会资本于政府满意度的研究, 尤其是灾后非常态社会中社会资本的影响, 基于此, 本文根据灾后重建完成阶段 2012 年在四川灾区所搜集的调查数据, 探究社区社会资本和个人社会资本对不同层级政府满意度的影响。

收稿日期: 2013-10-25

基金项目: 清华一野村中国研究中心基金项目(041913016); 清华大学社会学院信义社区营造研究中心基金项目(202061069)。

作者简介: 罗家德, 男, 清华大学社会学系教授, 博士生导师, 清华大学社会网络研究中心主任, 主要从事社会网、组织社会学和本土管理研究; 秦朗, 女, 清华大学社会学系硕士生, 主要从事社会网研究; 方震平, 女, 清华大学社会学系硕士生, 主要从事社会网研究。

学术界有大量关于满意度的研究,不过更多是关注经济和社会层面,比如说工作满意度(Locke,1976)、生活满意度(Requena,2003)、社区生活满意度(Auh和Cook,2009)等。20世纪80年代西方国家兴起“新公共管理”运动,西方各国政府从“以政府为中心”向“以满足人民需求为中心”转变(蒋冬青、姜原成,2009),公众对政府的满意度才被格外强调,以期使得公众对政府的满意度成为评估政府绩效的主要依据(蔡立辉,2003)。

政府满意度研究的焦点更多是其测量方法,其中最为重要的是1999年由美国密歇根大学和美国质量协会发起的美国用户满意度指数(American Customer Satisfaction Index Model,简称ACSI)。该模型认为影响公众对政府的满意度的两个主要因素是公众对政府工作的感知质量以及公众对政府工作质量的预期。有大量的研究将ACSI及其他测评满意度模型应用于测评公众对政府服务的满意度,比如对亚太六国国民政府满意度的研究(王正绪,2011),应用ACSI调查纽约公众对当地政府服务满意度评价(Van Ryzin,2004),以及应用ACSI测评汶川地震后灾区群众对政府的满意度(张欢等,2008)。这些测评更多的工作在于不断找出最影响政府满意度的政府服务方面,比如认为地铁服务等公共服务的满意度会对政府整体工作满意度产生重要影响(Van Ryzin,2004)。对政府满意度的测评更多是聚焦于对正常状态中的政府的满意度,比如对广州21个地级市政府整体绩效进行评价(郑方辉等,2008),少有对灾后政府满意度的测评,受到灾害严重干扰的社会系统中公众对政府的满意度有哪些变化,受哪些影响却很难获知(张欢等,2008)。

相比较于测评,对政府满意度更为重要的研究在于考察影响政府满意度的因素。概括而言,在已有的研究中,学者们主要考察三个方面的因素。第一个方面是公众对政府工作质量或者政府绩效的感知,第二个方面是公众对政府工作的期望,第三个方面是社会属性方面的解释。

第一方面,所谓对政府工作质量或者政府绩

效的感知,有别于政府实际的工作质量或者绩效,前者是后者经过公众的认知加工而形成的。通常政府实施管理策略,得到实际的绩效,经过公众的认知加工成为被感知的绩效,从而影响公众对政府工作的满意度(Van Ryzin,2007)。有不少的文章考察政府绩效对公众满意度的影响:北师大研究团队考察汶川地震灾后的应急处置阶段和重建阶段当地基层政府的绩效对于受灾群众对政府的满意度的影响,认为无论是哪一阶段,基层政府的工作能力都是影响群众对其满意度的关键影响因素,但工作效率对其满意度的影响并不显著,得出政府办事不应该操之过急而应稳扎稳打的建议(陆奇斌等,2010);美国学者考察纽约市政府在各项服务中的绩效对于民众对纽约地方政府服务满意度的影响,认为政府在一些关键性民生保障方面的绩效极大地影响公众对政府的满意度,从而得出政府应该提高关键领域的工作绩效以提升政府满意度(Van Ryzin等,2004);还有学者对德国政府满意度进行研究,分析得出政府在推动经济增长方面的绩效极大地影响了公众对其的满意度,并分析了东德和西德政府绩效的不同带来政府满意度的差异(Cusack,1999);更有学者通过实验的方式考察有关当地政府绩效的信息是如何影响公众对政府的满意度,认为在实验室模拟环境中政府绩效对于公众形成满意度有重要影响(James,2010)。

第二方面,是关注民众的认知落差是如何影响其对政府的满意度。满意度往往来自于期望与实际的没有落差,工作场域如此(Porter和Lawler,1968),消费者满意亦然(Oliver,1980)。作为ASCI模型的第二个重要解释变量,认知落差的含义是公众对于政府工作有着预设性的期望,这种期望与政府实际工作的成效之间的差异对政府满意度有着重要影响(张欢等,2008)。“期望差异理论”(expectancy-disconfirmation model,简称EDM)正是研究公众期望与政府满意度关系的主要流派,认为公众期望是解释政府满意度最主要的因素,当公众期望高于政府实际工作成效时,会对政府产生一定的不满

意,形成对政府工作的抱怨,从而降低其对政府的满意度(Van Ryzin, 2004)。心理学的学者们对政府满意度的研究大多强调认知落差对其的影响。研究纽约公众对于当地政府的满意度发现,公众对当地政府期望与政府实际工作效果的差异成为影响对纽约都市服务质量的满意度评价,从而建议当地管理者应该将着眼点从聚焦提供高质量服务转向对促进公众形成对政府工作的合理期望(Van Ryzin, 2004)。除了在都市的研究,学者也关注乡村中公众期望与政府满意度的关系,比如在对勒文森(Lavasan)村庄的当地政府研究中,研究者使用了多个模型,分析不同的测评满意度的模型对满意度的影响,但是无论是哪一种模型,都更多是关注公众对政府工作实效的期望对政府满意度的影响(Salehi 和 Heydari, 2012)。除了前面两个研究都将着眼点放于考察民众认知落差与地方政府的满意度关系,还有研究关注更高层面的政府,比如将 EDM 应用于研究认知落差对美国联邦政府满意度的研究(Morgeson III, 2012)。在研究方法上,对认知落差的研究从访谈法(Van Ryzin, 2005)逐渐发展到大规模的量化研究,并依托互联网使用实验法来考察认知落差与政府满意度关系,不断验证“期望差异理论”(Van Ryzin, 2013)。在国内研究中,北师大研究团队对汶川地震后灾区民众的政府满意度研究中发现,民众对于政府灾后的工作的满意度随着时间的推移呈现下降趋势,而造成这种下降的最主要因素是灾区的民众对政府工作有着“不恰当”的过高的期望,从而高于政府实际工作成效,形成心理落差和不满感,因此从政策上建议政府不仅要做好灾后的重建管理工作,更重要的是对灾区民众对其工作成效的期望进行有效管理(张欢等,2008)。

第三方面,公众社会性因素也被纳入到针对政府满意度的学术研究的范畴之中。传统的社会学研究主要考察个人属性对政府满意度的影响。比如国外的研究中,种族纳入对政府满意度影响因素的考量(Forgette 等, 2008)。但是总体来看,国外的研究更多是将个人属性作为控制变量而不是重要的影响因素。在国内的研究中,

在探究中国中产阶层的政治态度研究中,研究者考察年龄、收入、党员身份对政府满意度的影响,发现人们的收入越高,则表明其在现有的制度中获得收益越多,从而形成对现有制度的支持和拥护,形成越高的政府满意度(张翼,2008);对中国农民工对政府工作满意度的研究则更多将解释因素归结于农民工对自身境遇的归因、农民工的权利意识和生活期望、农民工的比较参照群体(李培林、李炜,2007)。还有研究将教育、城乡差异等因素纳入到对政府满意度的考量之中(Saich, 2006)。但是这些社会性因素的考虑更多停留在个人层面,而忽视了人际关系及社会网络结构因素对政府满意度的影响。

这些理论固然有效分析了部分政府满意度的形成机制,但是个人认知与态度的形成却不是孤立的,它是在与周遭其他人的社会关系网中长期互动慢慢形成的,一个人的社会资本,包括个人的关系网以及如何嵌入在社会的整体网中,可以很好地用于探讨不同人际关系形态如何影响个人对政府的满意度,所以本文将通过社会资本来透视其对政府满意度的影响,可以帮助扩大过去已有关于政府满意度理论探讨的分析框架。

二、引入社会资本

(一)社区社会资本

学界有大量对社会资本的研究,从 Bourdieu(1986)系统表述社会资本概念以来,这一概念在众多学科形成了强大影响力。根据张文宏(2003)的总结,目前社会资本有 Putnam(1993)社会资本社区观、Burt(1992)基于结构洞的社会资本观及林南(Lin, 2001)社会资源理论。对这些理论的梳理可知,社会资本概念包含两个层次,一是微观层面,个体通过社会网络获得更多资源,二是宏观层面,群体通过内部网络关系等促进集体行动。目前这种两层划分得到学界较一致看法(赵延东,2007),本文将从宏观层面的社区社会资本和个体层面的个人社会资本回顾相关研究。

在宏观方面,大量对社区社会资本的研究表

明其对增强社区凝聚力、促进自组织、居民对政府信任等起积极作用,比如 Tocqueville 发现依据平等、信仰和合作形成的社会支持促进公民精神发育和美国民主政治发展(Tocqueville, 2004)。Putnam 发展了这一论断,认为基于信任、规范和网络形成的社会资本可推动集体行动的协调性和效率性,使社会更有活力(Putnam, 1993)。Ostrom 对自治理(self-governance)研究发现良好的社会资本是社区能建立自治机制最重要前提条件(Ostrom, 2008)。胡荣等(2011)对厦门居民问卷调查发现社团参与、社会信任和公共事务参与构成的社会资本对居民政府信任有积极影响。

针对灾后重建研究,罗家德和方震平(2013)对汶川震后灾区自组织进行研究发现灾民对本村有较高认同感时更可能参与社区自组织活动;赵延东(2007)基于西部大规模问卷调查的研究也得到相似结论,社区社会资本对灾后经济恢复有积极影响,并促进灾民获得灾后支持。

但对社区社会资本的测量一直莫衷一是,最核心争议是“社会资本是个体特征还是集体特征”(桂勇、黄荣贵,2008),随着社会资本理论发展,其个体特征得到学术界重视(Lin 和 Dumin, 1986;边燕杰,2004),而集体特征被学术界忽略(桂勇、黄荣贵,2008)。但近几年一些研究慢慢发展出针对集体性社会资本的测量方法(桂勇、黄荣贵,2008;项军,2011)。社会资本在衡量时一般可分为关系、结构、认知三个构面(Napiet 和 Ghoshal, 1998),本文也将延续这一划分,从这三个构面提出相应假设。社区社会资本可以被定义为“一个社区中,成员间的关系及社会网络结构维度的社会资本,及社区内认知性社会资本,能让彼此社群内部产生合作性,进而可能促成集体行动,使整个社区受益”(罗家德、方震平,2014)。一个结构封闭而紧密,内部关系多而强,社区成员认同感高的社区较易形成长期合作所需的信任、声誉、互惠与监督机制,较少搭便车者,从而建立良好的自治机制(Ostrom, 2008)。结构封闭而紧密,内部关系多而强是在社区层次衡量的社会资本,如果能收集到整体网

的数据固然最好,但因为现在的乡村社区行政村人数都很多,不易收集到,所以收集个体网数据,衡量社区成员个人的社区关系以及结构紧密,成为较易执行的衡量方法(罗家德、方震平,2014),本文也将采用此一方法。

Granovetter 对强关系和弱关系的研究认为弱关系能带来更多信息而强关系可以带来更多信任(Granovetter, 1973)。费孝通在《乡土中国》描述了传统农村构建起强关系主导下的熟人社会(费孝通,1985)。在强连带很多的社区中,信任感强,易组织集体行动以创造集体利益(Coleman, 1966)。在汶川震后乡村社区中,人际间原本的强连接更易因灾害而更紧密,带来更多信任。从板房区灾后安置到重建完成,政府实施了一系列政策,并经由自治干部组织村民落实,一个人在社区中人际关系的加强可促进其对政府工作的接触,得到更多信息与资源,从而对政府有更高满意度。由此可得出假设。

H1 关系型社区社会资本越多,村民的政府满意度越高。

Granovetter(1985)提出嵌入性概念,认为若个人高度嵌入于社会网络中,会形成密度较大且较封闭网络(Granovetter, 1973),而若个人低度嵌入于社会网络中,会形成更多断裂性结构网络,较开放,即密网与疏网(Granovetter, 2002)。密网的特点是密度高、封闭性强,个体互相认识,形成相互监督和更多有承诺的关系(committed relations; Yamagishi 和 Yamagishi, 1994)。且密网中关系一般很紧密,存在更多以情感为基础的信任(Granovetter, forthcoming)。同时社区若封闭性较强,人数较有限,则自治机制较易建立,可在较长时期中产生合作行为(Ostrom, 2008)。灾后大量政府资源会与社区对接,在密网结构下村民间合作较多,更易获得信息与资源,提升政府满意度。因此可得假设。

H2 结构型社区社会资本越多,村民的政府满意度越高。

已有研究发现高社区认同感更能形成凝聚力,实现重建,如派特森等(Patterson 等, 2010)对卡翠娜飓风灾害的研究发现有更高社区认同

感的个体凝聚力强,在灾后能迅速自组织,通过志愿活动实现社区重建。学者将这种对社区的认同和归属感归为认知型社会资本,其有利于形成集体行动(罗家德、方震平,2014)。对社区认同感强的人,一方面参与社区重建活动也较多,社区既然是政府组织重建活动的主要载体,其与政府的接触较频繁,对政府活动较为理解,另一方面,他们将灾后政府在社区中的重建工作转化为利于社区发展的行动,提升政府重建工作效益,这些都促进了对政府的满意度。由此可得假设。

H3 认知型社区社会资本越高,村民的政府满意度越高。

(二)个人社会资本

林南研究发现行动者通过个人社会资本获得其嵌入在社会网络中的资源,取得收益(Lin, 2001)。对个人社会资本研究关注于个人如何通过社会关系中投资来获得个人社会资本及如何通过社会资本获得回报(张文宏,2003)。个人社会资本利于获取工作机会(Granovetter, 1973; Bian, 1997)及企业主经济利益增长(边燕杰、丘海雄,2000)。

对个人社会资本的测量已有臻于完善的方法,边燕杰和李煜发现,在中国情景下拜年所涉及人数及社会经济地位的差异是考察个人社会资本极佳指标(边燕杰、李煜,2000)。拜年网越发达,其蕴涵的资源越丰富、越多样,则个人社会资本越高。在中国乡村,测量个人社会资本还有一个重要因素,即所认识的干部人数,往往认识干部越多,特别是干部中亲友越多,越易形成强大个人社会资本(罗家德、方震平,2013),得到资源,认可和满意政府。综上,本文将个人拜年网和干部网作为构成个人社会资本的兩個构面形成假设。

H4 个人社会资本越高,村民的政府满意度越高。

此外,从前文对政府满意度研究的回顾可知,已有研究有一部分关注于对地方政府的满意度(Van Ryzin, 2004; 张欢等,2008),另外一部分关注于对高层政府的满意度(Morgeson III,

2012),较少研究比较不同层级政府的满意度。在政府力量较强的中国乡村,特别是汶川地震后的乡村,高层政府和基层政府在符号性层面和具体行动层面都可能不同,由政府层级不同可能产生不一样效果,因此本文也将对不同层级政府进行对比分析。

三、研究方法与操作化过程

(一)数据

本研究在2012年4月于四川什邡、绵竹、茂县、彭州及安县等灾区进行问卷调查,受客观条件限制,采取方便抽样方法,根据村庄规模、受灾程度及交通情况等,在灾区不同县抽出数个村庄,每村随机抽取33户,再使用KISH表抽取每户中1名成人进行问卷填答。总共调查了30个村子,回收了949份有效问卷,其中拜年网、情感网、工具网与干部网数据俱全的数据有556份,经分析,有遗失网络数据的样本并无显著偏差。因此本文以这556份作为样本数据。问卷收集了社会网络方面、家庭层面、被访者个人层面等数据。表1可见调查样本的基本情况。

(二)研究变量

1. 因变量

本文将政府满意度设为因变量。问卷中问项包含“很满意”、“满意”、“不太满意”、“很不满意”,依次赋值为1、2、3、4,但为更方便阐述研究结果,将其重新赋值为4、3、2、1,并将“不知道/没有回答”赋值为9。所涉及对象含中央政府、省政府、市/县政府、乡/镇/街道、村/居委会等基层组织。这5层政府满意度基本情况如下,表2显示从高层到基层,满意度逐渐下降。

为便于分析,本文运用主成分分析法对5层政府满意度题目进行因子分析,由表3可知数据可提取出二个因子,分别是基层政府满意度和高层政府满意度。本文使用这两个因子内部平均值作为因变量,即第一个因变量是基层政府满意度,等于市/县政府、乡/镇/街道、村/居委会等基层组织满意度的均值,第二个因变量是高层政府满意度,等于中央政府和省政府满意度的均值,

表 4 可知这两个因变量基本情况。

表 1 调查样本的基本情况

类别	详情
人数	556
性别	男:58.5%
	女:41.5%
年龄	16—25岁:4.3%
	60岁以上:34.4%
教育程度	小学及以下:61.7%
	初中:30.6%
	高中及中专/技校/职业高中:6.1%
	大学专科及以上:1.6%
婚姻状况	已婚、丧偶或离婚:95.5%
	未婚:3.8%
党员身份	党员:10.4%
	非党员:89.6%

表 2 政府满意度总体情况

政府级别	N	缺失值	极小值	极大值	均值	标准差
中央政府	556	4	1.00	4.00	3.623	0.542
省政府	556	10	1.00	4.00	3.291	0.656
市/县政府	556	9	1.00	4.00	2.792	0.843
乡/镇/街道	556	8	1.00	4.00	2.436	0.918
村/居委会等基层组织	556	9	1.00	4.00	2.377	0.957

2. 自变量

社区社会资本和个人社会资本是本文解释变量,本文延续清华大学社区营造中心研究团队的操作化,将村民社会网络操作化为工具网、情感网、拜年网、干部网,使用“提名生成法”进行问卷调查。工具网测量村民互助情况;情感网测量村民通过沟通获得支持情况;拜年网测量村民家庭人情往来情况;干部网测量村民往来干部情况(罗家德、方震平,2014)。

关于测量社区社会资本,最好是测量整体网,但由于条件的限制,很难得到整体网,所以用个体网来替代整体网数据。关系型社区社会资本是“描述个体在所处社会网中与周围其他个体间关系的强度及连带的多少”,本文用“关系网本村人总数”和“本村人信任”测量:前者指村民填写的情感网中本村人人数量与工具网中本村人人数的均值;后者指村民对“你对自己周围的人信任程度如何”打分,从“完全信任”递减到“完全不信任”,从 5 分递减到 1

分(罗家德、方震平,2014)。

结构型社区社会资本是“描述社会网中个体嵌入在社区网络中紧密程度”,本文用“拜年网密度”和“关系网密度”测量。受客观条件限制,不易直接测量拜年网中密度,但村庄中亲友互识,相互拜年者中亲友比例越高意味拜年网内互识者越多,密度越高,因此本文用“拜年网中的亲友比例”近似替代拜年网密度(罗家德、方震平,2014)。“关系网密度”包括“工具网密度”和“情感网密度”,用同样方法以“工具网亲友比例”及“情感网亲友比例”近似替代两者,再将两者加总平均得到“关系网密度”。

认知型社区社会资本是“衡量个体本身对所在社区主观认同态度”,本文调查问卷有村民对

6项问题的认可度——“未来几年我计划继续住在本村”、“我会在本村住很长时间”、“我觉得本村很适合我居住”、“对我来说,能继续住在本村很重要”、“我经常意识到我是本村居民”、“本村村民的身份对我来说很重要”、“我觉得我是村里的成员”。加总平均这6项认可度得分得出“社区归属感”,其最高为5,最低为1。

个人社会资本表现为个人中心关系网内网顶与规模(Lin,2001),本文操作化为三个变量——“拜年网规模”、“拜年网网顶”及“乡以上干部中亲友数”。“拜年网规模”指拜年人数,“拜年网网顶”指来拜年的人中社会经济地位最高者,“乡以上干部中亲友数”指在乡以上政府中担任干部的亲友数。

表3 村民政府满意度因子分析

项目说明	因子 1	因子 2
	基层政府满意度	高层政府满意度
你对目前各级政府的满意程度	旋转成分矩阵	
中央政府	-0.043	0.913
省政府	0.368	0.806
市/县政府	0.812	0.336
乡/镇/街道	0.951	0.077
村/居委会等基层组织	0.918	0.035

3. 控制变量

根据上文可知已有研究将政府绩效、公众期望及个体属性作为政府满意度影响因素。本研究调查问卷中并无直接询问政府绩效,但有对村民生活满意度的考察,且政府在社会重建中发挥了重要作用,因此可用村民生活满意度来间接衡量其对政府绩效的认可。对认知偏差,本文使用村民对政府对大家的帮助是否公平的评价来衡量,称为“政府公平性评价”,因为村民期待政府公平,所以认为政府在实际中越公平,期望越易被实现。同时本文将年龄、收入、党员身份、教育及婚姻状况与生活满意度、政府公平性评价一起作为控制变量来考察。

本文将政府绩效、认知偏差作为控制变量。对生活满意度,本文问卷问项包含“很满意”、“比较满意”、“不太满意”、“很不满意”,依次赋值为4、3、2、1。对政府公平性评价,本文问卷问项包含“非常公平”、“基本公平”、“不太公平”、“很不公平”,依次赋值4、3、2、1。性别、年龄、党员身份、教育程度和婚姻状况也列为控制变量。

表4可知控制变量情况。

(三)研究模型

本文采用基于最小二乘法的线性回归模型来探究社区和个人社会资本对基层和高层政府满意度的影响,通过对2012年数据的回归结果来检验本文假设,因此可得以下回归模型。

表4 变量的描述性统计

变量名	变量类别	变量说明	个案数	均值	标准差
因变量					
基层政府满意度	定距变量	从1到4满意度递增	556	2.535	0.818
高层政府满意度	定距变量	从1到4满意度递增	556	3.457	0.524
控制变量					
性别	定类变量	0 = 女, 1 = 男	556	0.585	0.493
年龄	定距变量		556	51.245	15.469
党员身份	定类变量	0=非党员, 1=党员	556	0.104	0.306
教育程度	定距变量	从1到7教育程度增加	551	3.027	1.331
婚姻状况	定类变量	0 = 未婚, 1 = 已婚或离异或丧偶	556	0.962	0.191
政府公平性评价	定序变量	从1到4认为政府公平程度递增	538	2.580	0.804
生活满意度	定序变量	从1到4生活满意度递增	554	2.971	0.619
社区社会资本					
关系网本村人总数	定距变量	情感网、工具网本村人数的均值	555	1.878	1.238
本村人信任	定距变量	对自己周围人信任程度	554	3.657	0.781
拜年网密度	定距变量	拜年网中亲戚朋友的比例	556	0.625	0.353
关系网密度	定距变量	情感网、工具网中亲戚朋友比例的均值	556	0.777	0.300
社区归属感	定距变量	对所在社群的主观态度, 6项问题加总平均值	549	28.383	3.871
个人社会资本					
拜年网规模	定距变量	拜年人数	556	29.327	29.382
拜年网网项	定距变量	来拜年者中社会经济地位的最大值	499	50.182	18.777
乡以上干部中亲友数	定距变量	乡以上政府机构中担任干部的亲友人数	556	0.140	0.596

表5 相关系数表①

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.基层政府满意度	1																
2.高层政府满意度	0.348***	1															
3.关系网本村人总数	0.070*	0.096*	1														
4.本村人信任	0.342**	0.223**	0.058	1													
5.拜年网密度	0.085*	0.125**	0.088*	0.110**	1												
6.关系网密度	0.110**	0.113**	0.035	0.039	0.199**	1											
7.社区归属感	0.113**	0.154**	0.160**	0.130**	0.085*	0.072*	1										
8.拜年网规模	0.161**	0.062	0.239**	0.046	-0.168**	-0.116**	0.084*	1									
9.拜年网网项	0.080*	-0.004	0.103**	0.004	-0.222**	-0.085*	-0.057	0.433**	1								
10.乡以上干部中亲友数	0.152**	0.007	-0.018	0.107**	0.015	0.052	0.022	0.172**	0.194**	1							
11.年龄	0.051	0.089*	-0.227**	0.012	0.016	0.172**	0.088*	-0.228**	-0.070	-0.134**	1						
12.婚姻状况	-0.055	0.000	0.014	0.081*	0.024	0.126**	0.117**	-0.103**	-0.067	-0.048	0.272**	1					
13.党员身份	0.122**	0.101**	-0.102**	0.007	-0.073*	-0.014	-0.016	0.034	0.136**	0.107**	0.087*	-0.026	1				
14.教育程度	-0.088*	-0.102**	-0.036	-0.130**	-0.184**	-0.241**	-0.128**	0.203**	0.195**	0.054	-0.473**	-0.203**	0.148**	1			
15.性别	0.026	0.025	-0.081*	0.029	-0.113**	-0.006	0.008	0.053	0.051	0.094*	0.133**	-0.053	0.097*	0.127**	1		
16.政府公平性评价	0.467**	0.123**	0.001	0.235**	0.008	0.011	0.036	-0.014	0.075*	0.113**	0.004	-0.099**	0.107**	-0.052	0.018	1	
17.生活满意度	0.239**	0.142**	0.074*	0.077*	0.055	-0.082*	0.170**	0.049	-0.003	0.021	0.020	-0.023	0.130**	0.002	0.002	0.249**	1

① 单尾检验, *表示在0.10水平上显著相关; **表示在0.05水平上显著相关; ***表示在0.02水平上显著相关。

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 Z_1 + \beta_7 Z_2 + \beta_8 X_3 + \gamma_1 age + \gamma_2 marriage + \gamma_3 party + \gamma_4 education + \gamma_5 gender + \gamma_6 fairness + \gamma_7 lifeSatisfaction + \epsilon$$

Y 是政府满意度,分为基层和高层政府满意度, X 均为社区社会资本变量, X_1 指关系网本村人总数, X_2 指本村人信任, X_3 指拜年网密度, X_4 指关系网密度, X_5 指社区归属感。 Z 均为个人社会资本变量, Z_1 指拜年网规模, Z_2 指拜年网网顶, Z_3 指乡以上干部中亲友数。其余为控制变量——为年龄(age)、婚姻状况($marriage$)、党员身份($party$)、教育程度($education$)、性别($gender$)、政府公平性评价($fairness$)、生活满意度($lifeSatisfaction$)。表 5 可见相关系数,表 7 和表 8 可见回归分析结果。

四、分析结果

(一)关系型社区社会资本与政府满意度

从表 6 可知关系网本村人总人数与基层和高层政府满意度都无显著相关。本村人信任在模型 1 和加入控制变量后的模型 3 中对基层和高层政府满意度都有显著正向影响。H1 假设在 2012 年得到完全验证。

(二)结构型社区社会资本与政府满意度

从表 6 可知拜年网密度在模型 1 和模型 3 对高层政府满意度都呈现显著正向相关,关系网密度在模型 1 和模型 3 对基层和高层政府满意度都有显著正向影响。H2 假设得到验证。这可能因为随着时间推移,社会系统慢慢恢复,嵌入密网能提供工具性和情感性资源,形成较多合作,利于政府对接重建资源,更易给行动者带来对政府的满意。

(三)认知型社区社会资本与政府满意度

表 6 显示社区归属感在模型 1 和模型 3 都与高层政府满意度有显著性相关,而与基层政府满意度无显著相关,这说明认知型社区社会资本越高,对高层政府越满意,对基层则无影响,H3 假设得到部分验证。对不同层级政府的影响不同也许是因为 2012 年重建时期社会系统慢慢恢复,作为灾后直接参与、组织重建工作的基层政

府工作强度减弱,但高层政府仍通过各项政策扶持灾区,且与村民无实际接触,村民容易超脱出实际生活的琐碎,对其形成较高满意度。

(四)个人社会资本与政府满意度

在表 6 中“拜年网规模”在模型 1 和模型 3 都对基层政府满意度有显著正向影响。而对高层政府满意度在模型 1 中无显著影响,却在模型 3 中有显著影响,从表 6 相关表可知拜年网规模与高层政府满意度无显著相关,且与年龄、婚姻状况、教育程度有显著相关,这说明这三者与拜年网规模很可能有共线性,因而拜年网规模在模型 3 中与高层政府满意度是虚假相关。总体来说,H4 假设只得到部分验证。

总体来说,H4 假设得到部分验证,个人社会资本越高,对基层政府越满意。这可能因为灾后随着社会系统的恢复,个人社会资本得到恢复,个人社会资本越高的村民更易将来自政府的信息转化给实际资源,认可、满意这些资源在实际生活中接触到的源头——基层政府,而高层政府政策的普惠性使得个人社会资本难以产生有效影响。

从控制变量看,党员身份对政府满意度有显著影响,党员对各级政府更满意;政府公平性评价和生活满意度对基层政府满意度都有显著影响,其中生活满意度对高层政府满意度也有显著影响,这说明,认为政府越公平,对基层政府越满意,而生活满意度越高则对各级政府都越满意。

五、总结与讨论

学术界已有不少对政府满意度的研究。但较少关注受到灾害破坏非常态下的政府;认为政府绩效和认知偏差是验证政府满意度最重要因素,但忽视了社会结构因素对政府满意度的影响。随着社会网络研究方法日渐成熟,基于网络因素的社会资本研究收获大量学者重视。

表 6 社会资本及其他变量对基层和高层政府满意度影响的多元线性回归模型

变量	基层政府满意度			高层政府满意度		
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 1	模型 2	模型 3
关系网本村人总数	0.001 (0.027)	—	0.012 (0.025)	0.018 (0.018)	—	0.027 (0.019)
本村人信任	0.325*** (0.042)	—	0.230*** (0.039)	0.130*** (0.028)	—	0.118*** (0.029)
拜年网密度	0.127 (0.096)	—	0.122 (0.087)	0.127** (0.064)	—	0.126* (0.064)
关系网密度	0.267*** (0.110)	—	0.271*** (0.101)	0.155** (0.073)	—	0.146* (0.075)
社区归属感	0.010 (0.009)	—	0.004 (0.008)	0.014*** (0.006)	—	0.011* (0.006)
拜年网规模	0.004*** (0.001)	—	0.005*** (0.001)	0.001 (0.001)	—	0.001* (0.001)
拜年网网顶	0.001 (0.002)	—	-0.001 (0.002)	0.000 071 (0.956)	—	0.000 (0.001)
乡以上干部中亲友数	0.115** (0.056)	—	0.074 (0.051)	-0.028 (0.037)	—	-0.033 (0.038)
年龄	—	0.000 (0.002)	0.004 (0.108)	—	0.001 (0.002)	0.003 (0.002)
婚姻状况	—	-0.115 (0.168)	-0.233 (0.145)	—	-0.043 (0.120)	-0.130 (0.118)
党员身份	—	0.189* (0.103)	0.165* (0.098)	—	0.152** (0.074)	0.168** (0.073)
教育程度	—	-0.054** (0.027)	-0.017 (0.027)	—	-0.042** (0.020)	-0.013 (0.020)
性别	—	0.035 (0.064)	-0.013 (0.061)	—	0.026 (0.046)	0.017 (0.045)
政府公平性评价	—	0.435*** (0.040)	0.382*** (0.039)	—	0.052* (0.029)	0.030 (0.029)
生活满意度	—	0.168*** (0.051)	0.147** (0.049)	—	0.096*** (0.037)	0.070** (0.037)
Intercept	0.577 (0.297)	1.139*** (0.282)	-0.195 (0.357)	2.315*** (0.199)	3.127*** (0.203)	2.172*** (0.264)
R ²	0.164	0.245	0.344	0.088	0.049	0.121
△R ²	0.152	0.235	0.326	0.074	0.037	0.096
F	13.408***	25.371***	18.918***	6.573***	4.017***	4.942***

注：单尾检定，*表示在 0.10 水平上显著相关；**表示在 0.05 水平上显著相关；***表示在 0.02 水平上显著相关。

对社会资本的研究,学术界已形成共识,认为应区分集体层面和个体层面来分析,但社会资本领域对政府层面的研究还较少,本文的贡献之一在于以此视角研究政府满意度,且分析汶川震后重建时期的政府满意度。

研究结果发现,在相关分析中,所有关系型、结构型以及认知型社会资本五个变量都同时和高层及基层政府信任相关,而个人社会资本三个变量则只和基层政府满意度相关,和高层不相关。但在回归分析中,这些变量的效果相互控制住了,所以不会所有变量都显著,然而结果显示,社区社会资本对政府满意度存在影响。关系型和结构型社会资本越高,村民对高层和基层政府都越满意,加入控制变量后效果都依然显著,H1和H2假设都得到验证。就认知型社会资本来看,认知型社会资本越高,村民对高层政府越满意,对基层政府满意度没影响。H3假设只得到部分验证。这意味着一个灾后的乡村社区居民其社区关系越亲密、嵌入社区网络结构越紧密,对各级政府都越满意。这肯定了我们的理论臆测——在灾后重建期,社区作为大量政府重建资源的对接主体,在社区中关系好、嵌入深的人会得到更多的信息与资源,从而增加了对政府的满意度。

而个人对社区归属感越高,对高层政府越满意,对低层政府的影响却不显著。一方面固然因为即使社区归属感与基层政府满意度相关,但其效果在回归中却被其他的社区社会资本控制住了,另一方面我们也臆测,也许是因为2012年重建时期社会系统慢慢恢复,作为灾后直接参与、组织重建工作的基层政府工作强度减弱,归属感高的人虽乐于参与社区活动,但此时参与的行动也减少了,所以和基层政府接触减少,满意度会下降,而变得不那么显著了。但高层政府与村民无实际接触,村民容易超脱出实际生活的琐碎,对其形成较高满意度。这个假设有待未来进行验证。

就个人社会资本而言,个人社会资本越高,对基层政府越满意,对高层政府满意度则无影响,H4假设得到部分验证。这说明在重建时

期,个人社会资本高的“能人”往往能通过社会网络获得更多基层政府重建信息与资源,带来较好的生活与经济恢复,但是高层政府政策的普惠性并不能给“能人”带来差异性的资源,所以能人和普通村民对高层政府满意度差异不大。

参考文献

- [1]Auh S, Cook C C. Quality of Community Life among Rural Residents: An Integrated Model, Social Indicators Research, 2009, 94(3): 388—389.
- [2]Bian Y. Bringing Strong Ties Back in: Indirect Ties, Network Bridges, and Job Searches in China[J]. American Sociological Review, 1997, 62(3): 366—385.
- [3]Bourdieu, P. Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education[M]. New York: Greenwood Press, 1986: 241—258.
- [4]Burt R S. Structural Holes: The Social Structure of Competition[M]. Cambridge: Harvard University Press, 1992.
- [5]Coleman J S. Foundations for a Theory of Collective Decisions[J]. American Journal of Sociology, 1996, 71(6): 615—627.
- [6]Cusack T R. The Shaping of Popular Satisfaction with Government and Regime Performance in Germany. British Journal of Political Science, 1999, 29(4): 641—672.
- [7]Forgette R, King M, Dettrey B. Race, Hurricane Katrina, and Government Satisfaction: Examining the Role of Race in Assessing Blame[J]. The Journal of Federalism, 2008, 38(4): 671—691.
- [8]Granovetter M S. The Strength of Weak Ties[J]. American Journal of Sociology, 1973, 78(6): 1360—1380.
- [9]Granovetter M S. Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness, American Journal of Sociology, 1985, 91(3): 481—510.
- [10]Granovetter M. The New Economic Sociology: Developments in an Emerging Field[M]. New York: Russell Sage Foundation, 2002: 35—59.
- [11]Granovetter, M., Forthcoming, Society and economy, Undecided publisher.
- [12]James O. Performance Measures and Democracy:

- Information Effects on Citizens in Field and Laboratory Experiments[J]. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2011, 21(3): 399—418.
- [13] Lin N. *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*[M]. Cambridge University Press, 2001.
- [14] Lin N, Dumin, M. Access to Occupations through Social Ties[J]. *Social Networks*, 1986, 8(4): 365—385.
- [15] Locke E A. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*[M]. (ed.) by Dunnette, D. NY: John Wiley & Sons, 1976: 1297—1394.
- [16] Moore H E. *Tornadoes over Texas*[M]. Austin: University of Texas Press, 1958.
- [17] Morgeson F V. Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model[M]. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2012, 23(2): 289—305.
- [18] Nahapiet J, Ghoshal S. Social Capital, Intellectual Capital, and the Organization Advantage[J]. *Academy of Management Review*, 1998(2): 242—266.
- [19] Oliver R L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions [J]. *Journal of Marketing Research*, 1980, 17(4): 460—469.
- [20] Ostrom E. *Games, Groups, and the Global Goody*. NY: Springer, 2009: 207—228.
- [21] Patterson O, Weil F, Patel K. The Role of Community in Disaster Response: Conceptual Models[J]. *Population Research and Policy Review*, 2010, (2): 127—141.
- [22] Porter L W, Lawler E E. Anteadert Attctudes of Effective Managelial performance[J]. *Organlational Behavior and Human Performance*, 1967, 2(2): 122—142.
- [23] Putnam R D. The Prosperous Community: Social Capital and Public Life[J]. *American Prospect*, 1993, 4(13): 35—42.
- [24] Requena F. Social Capital, Satisfaction and Quality of Life in the Workplace[J]. *Social Indicators Research*, 2003, 61(3): 331—360.
- [25] Saich, T. 对政府绩效的满意度中国农村和城市的民意调查[J]. *公共管理评论*, 2006(5).
- [26] Salehi K H, Heydari A. Measuring Villagers' Satisfaction about Performance of Village Government at Shemiranat in Large Lavasan: A Scope for the Use of Models[J]. *International Journal of Bio—resource and Stress Management*, 2012, 3(1): 119—121.
- [27] Tocqueville, Alexis de. *Democracy in America* [M]. New York: Library of America, 2004.
- [28] Van Ryzin, G G. Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services[J]. *Journal of Policy Analysis and Management*, 2004, 23(3): 433—448.
- [29] Van Ryzin G G. Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government[J]. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2006, 16(4): 599—611.
- [30] Van Ryzin G G. Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust, *Public Performance & Management Review*, 2007, 30(4): 521—535.
- [31] Van Ryzin, G. G. An Experimental Test of the Expectancy—Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction, *Journal of Policy Analysis and Management*, 2013, 32(3): 597—614.
- [32] Van Ryzin G G, Muzzio D, Immerwahr S et al, Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City[J]. *Public Administration Review*, 2004, 64(3): 331—341.
- [33] Yamagishi T, Yamagishi M. Trust and Commitment in the United States and Japan[J]. *Motivation and Emotion*, 1994, 18(2): 129—166.
- [34] 边燕杰. 城市居民社会资本的来源及作用: 网络观点与调查发现[J]. *中国社会科学*, 2004(3).
- [35] 边燕杰, 李焯. 中国城市家庭的社会网络资本[J]. *清华社会学评论*, 2000(2).
- [36] 边燕杰, 丘海雄. 企业的社会资本及其功效[J]. *中国社会科学*, 2000(2).
- [37] 蔡立辉. 西方国家政府绩效评估的理念及其启示[J]. *清华大学学报(哲学社会科学版)*, 2003(18).
- [38] 费孝通. *乡土中国*[M]. 北京: 三联书店, 1985.
- [39] 桂勇, 黄荣贵. 社区社会资本测量: 一项基于经验数据的研究[J]. *社会学研究*, 2008(3).
- [40] 胡荣, 胡康, 温莹莹. 社会资本、政府绩效与城市居民对政府的信任[J]. *社会学研究*, 2011(1).

- [41] 蒋冬青,姜原成. 政府公众满意度测评——基于层次分析法与模糊评价的综合评价[J]. 中南财经政法大学研究生学报,2009(1).
- [42] 李培林,李炜. 农民工在中国转型中的经济地位和社会态度[J]. 社会学研究,2007(3).
- [43] 陆奇斌,等. 基层政府绩效与受灾群众满意度的关系[J]. 北京师范大学学报(社会科学版),2010(4).
- [44] 罗家德,方震平. 社会资本与重建参与:灾后恢复过程中的基层政府与村民自组织[J]. WASEDA RIL-AS JOURNAL,2013(1).
- [45] 罗家德,方震平. 社区社会资本的衡量——一个引入社会网观点的衡量方法[J]. 江苏社会科学,2014(1).
- [46] 王正绪,苏世军译. 亚太六国国民对政府绩效的满意度[J]. 经济社会体制比较,2011(1).
- [47] 项军. 城市“社区性”量表构建研究[J]. 社会,2011(31):1.
- [48] 赵延东. 社会资本与灾后恢复——一项自然灾害的社会学研究[J]. 社会学研究,2007(5).
- [49] 张欢,张强,陆奇斌. 政府满意度与民众期望管理初探——基于汶川地震灾区的案例研究[J]. 当代世界与社会主义,2008(6).
- [50] 张文宏. 社会资本:理论争辩与经验研究[J]. 社会学研究,2003(4).
- [51] 张翼. 当前中国中产阶层的政治态度[J]. 中国社会科学,2008(2).
- [52] 郑方辉,王绯. 地方政府整体绩效评价中的公众满意度研究——以2007年广东21个地级以上市为例[J]. 广东社会科学,2008(1).

Community Social Capital, Individual Social Capital and Government Satisfaction

LUO Jar-Der^{1,2}, QIN Lang^{1,2}, FANG Zhen-ping^{1,2}

(1. Department of Sociology, School of Social Sciences, Tsinghua University, Beijing 100084, China;

2. Social Network Research Center, Tsinghua University, Beijing 100084, China)

Abstract: Based on the data collected in the earthquake area of Sichuan Province in 2012, this paper tries to study the influence of community and individual social capital on villagers' satisfaction to local and high-level governments. According to the existing literature, this paper categorizes community social capital into three dimensions, which are relational, structural and cognitive social capital. The results show that 1) the satisfaction to high-level governments was higher than that to local governments. 2) Relational and structural community social capital impacted the satisfaction to all level governments but cognitive community social capital shows influence only on the satisfaction to high-level governments. 3) Individual social capital only impacted the satisfaction to local governments in 2012.

Key words: Community Social Capital; Individual Social Capital; Government Satisfaction; Wenchuan earthquake Disaster.

责任编辑 廖筠