

公共服务失败何以影响公共服务价值共创？^{*}

——一项调查实验

王学军 汪 鹏^{**}

【摘 要】公共服务的“服务属性”，决定了其价值创造取决于服务提供者和使用者的持续互动，即“价值共创”。而公共服务交付过程中的服务失败现象会影响这一价值共创过程。本研究采用调查实验法，探究公共服务失败对公众参与公共服务价值共创意愿的影响，并检验了过往服务绩效水平在这一过程中的调节作用及政府信任的中介作用。结果表明，与技术失败相比，服务设计失败对政府信任、公众参与价值共创意愿的负面影响更大；政府信任在公共服务失败影响公众参与价值共创意愿的过程中发挥部分中介作用；当过往服务绩效水平较高时，公共服务失败通过政府信任对公众参与价值共创意愿的负向影响更弱。本研究结论与发现不仅为理解公共服务失败的后果提供了新的理论视角，也为治理服务失败和促进公众参与公共服务价值共创提供了有益的启示与建议。

【关键词】公共服务失败类型；价值共创；过往服务绩效水平；政府信任

* 本文受国家自然科学基金面上项目“公共服务失败的发生机制及其治理：价值共创与行为互动的双重视角”（项目批准号：72374092）、研究阐释甘肃省第十四次党代会精神专项课题“甘肃加强基层治理现代化的问题、机理与绩效评价研究”（项目批准号：ZD005）、甘肃省教育厅优秀研究生“创新之星”项目“公共服务失败何以影响公众合作生产参与意愿——基于调查实验的发现”（项目批准号：2023CXZX-027）的资助。本文初稿曾在《公共管理评论》编辑部与北京师范大学政府管理学院联合主办的“给青年一小时·2023 冬至珠海”工作坊进行汇报，感谢张书维老师、李晓倩老师和其他参会学者的点评意见和修改建议。感谢匿名审稿专家的宝贵意见。

** 王学军，兰州大学管理学院、兰州大学中国政府绩效管理研究中心教授；汪鹏（通信作者），兰州大学管理学院博士研究生，wangpeng2024@lzu.edu.cn。

引文格式：王学军，汪鹏. 2025. 公共服务失败何以影响公共服务价值共创？——一项调查实验 [J]. 公共管理评论, 7(2): 215-236.

Cite this article: Wang X J, Wang P. 2025. How does public service failure affect value co-creation in public services? Evidence from a survey experiment [J]. *China Public Administration Review*, 7(2): 215-236. (in Chinese)

一、引言

公共服务是增进人民福祉、提升公众幸福感和获得感的重要方式,也是服务型政府的核心职能。如何持续深化公共服务改革、推动公共服务高质量发展是政府治理的重要议题。《“十四五”公共服务规划》指出,我国公共服务发展不平衡不充分的问题仍然比较突出,服务供给、资源配置、服务效能等方面仍有待提升。聚焦公共服务的微观实践,服务交付过程中以服务质量不高、效率低下、供需失衡、服务碎片化等为特征的“服务失败”仍时有发生,但现有研究对服务失败及其治理这一问题的关注普遍不足。

服务失败的研究最早源于私人部门,随着服务经济的发展而成为服务管理领域的热点议题。在私人部门,服务失败是指顾客对服务的期望与实际服务体验间存在差距,即服务提供者所提供的服务未能达到顾客预期或可接受的最低标准,使顾客产生消极认知进而损害私人价值的现象(Zeithaml et al., 1993; Keaveney, 1995; Hays and Hill, 2001)。私人部门服务失败研究更多关注服务失败后的用户反应,主要包括服务失败对用户后续行为的影响及作用机制、服务失败后的补救措施及策略两大主题,旨在通过针对性回应促成用户对产品与服务的持续使用。直到 2016 年,公共服务失败的概念才被正式提出,用以描述“公共服务提供者未能或未按既定规范向作为客户的公众提供服务”的现象(Van de Walle, 2016)。也有学者从服务使用者视角出发,将公共服务失败定义为“公众在体验公共服务时由于事故或问题而经历经济损失(例如金钱、时间)或社会损失(例如地位、尊重)的情况”(Thomassen et al., 2017)。当前有关公共服务失败的研究成果较为有限,有学者在梳理服务管理和私人服务失败研究的基础上提出了未来公共服务失败的研究议题,包括公共服务失败类型、用户反应、组织反应与服务补救及后果等问题(Van de Walle, 2016)。中国情境下探索与此相关的问题亦具有重要价值。

虽然公共服务失败这一概念的正式提出较晚,但其关注的核心问题却贯穿于公共服务研究始终。伴随着公共服务管理逻辑从产品逻辑、服务逻辑向公共服务逻辑的转变,公共服务研究也指向更加广泛的公共服务价值共创。公共价值创造是公共服务的最终目标,是公共服务系统中各个价值创造环节和子系统之间的整合、运作和维护的结果,多元主体间的相互作用和能力交换是公共服务价值创造的基本手段(Osborne et al., 2016, 2022)。从公共价值视角出发,公共服务失败可归纳为公共服务系统运行中因价值张力而产生的系统性失调和偏差,是作为服务使用者的公众在与公共服务系统各个层面的要素互动时偏离公共价值的现象。由此可见,公共服务参与者(服务提供者和服务用户)之间的互动过程是治理公共服务失败和实现价值共创的交汇点,公共服务价值的释放和创造依赖于公共服务组织与公众的持续互动,而服务交付过程中频繁出现的服务失败会影响双方后续的互动行为(Mattila and

Ro, 2008; Sánchez-García and Currás-Pérez, 2011), 进而阻碍、消解甚至破坏价值创造。因此,在服务失败情境下,如何促进公众持续参与价值共创过程,成为修复公共服务失败、实现价值共创的关键环节。

近年来,随着行为科学在公共管理领域的兴起,心理学相关理论与方法得到了广泛运用,“行为公共管理”这一新的分支领域应运而生,该领域聚焦探讨政民互动中的政府行为和公民体验议题(Grimmlikhuijsen et al., 2017; 李晓倩, 2018; 张书维和李纾, 2018), 这与本研究的出发点不谋而合。基于已有文献基础,本研究围绕“公共服务失败的影响”这一核心议题,以现实政务服务失败案例为切入点,通过调查实验实证检验“服务设计失败”和“技术失败”两种公共服务失败类型对公众参与价值共创意愿的差异化影响,从政府信任视角深入剖析这一影响效应的内在机制与路径,并进一步探讨不同过往服务绩效水平下公共服务失败影响的边界条件。

二、文献回顾与理论假设

(一) 公共服务失败及其类型

从已有文献来看,公共服务失败研究中概念内涵不清、识别标准不明等本源性问题仍然存在,并且这一概念化过程深受私人部门服务失败概念的影响。私人部门服务失败的研究多从顾客感知的视角出发,将服务失败定义为客户感知到的服务质量低于预期水平,以顾客感知为服务失败是否发生的标准。也有学者指出服务失败是一线员工与顾客在服务互动中的失误,如服务态度不礼貌、响应不及时(Keaveney, 1995)。在公共服务领域,公共服务失败是以供给低效、供需失衡、服务碎片化、目标置换和价值偏离等为典型特点的公共服务供给短板弱项的具体表征(王学军, 2024), 被认为是公共组织无法或被感知到无法按照既定规范向公众提供服务(Van de Walle, 2016)。换言之,公共服务失败包括不符合公共服务供给规范和不符合使用者预期等情形,前者关注服务提供者未按公共部门既定规范提供公共服务的现象,与公共组织服务标准和技术能力水平相关;后者则在价值共创视域下关注公众的公共服务需求是否得到满足,聚焦公众与一线服务提供者互动过程中的主观体验。

公共服务失败的类型划分尚无成熟标准,已有研究也缺乏系统论述。在私人部门,研究已形成多维度分类体系。以服务失败的产生阶段为划分标准,可分为服务过程失败和服务结果失败(Smith et al., 1999);从服务失败的成因来看,可分为服务提供本身的缺陷(服务无法提供或供给缓慢)、需求的性质(如特殊客户、服务偏好)、雇员行为(如雇员异常行为、服务规范) 三类(Koc, 2019);根据服务失败的严重程度及恢复性, Laprie(1995) 定义了良性失败和灾难性失败, Ross et al.(2004) 区分了预期失败、异常失败,以及不可恢复的失败和可恢复的失败;根据服务失败的方式, Tolmeijer et al.(2020) 区分了设计、系统、预期和客户四种失败类型。在公共部门,已有研究从公共价值视角审视公共服务失败问题,从结果导向、共识导向的公共价值

维度将公共服务失败分为结果表征的“有形”和规范表征的“无形”公共服务失败两类(王学军,2024)。

本文在文献梳理的基础上结合典型案例,从公共服务失败成因出发,对服务失败类型进行初步分类。现有研究主要从内部组织视角和外部环境视角对公共服务失败成因进行分析,在组织视角下,服务失败被归因于公共服务的提供者,并提出认知不足、僵化、干预失败、缺乏重视、服务设计、关联问题六种失败原因(Van de Walle,2016);在环境视角下,服务失败被归因于外部影响因素,如制度环境、社会环境、文化环境,Andrews and Boyne(2008)借助包含政治、经济、社会、技术、环境和法律六大因素的PESTEL分析模型论证了环境因素是公共服务失败的重要决定因素;Andrews(2007)提出个体主义的政治文化、较低的人际信任水平和社团生活缺失等因素会提高公共服务失败率。

依据公共服务失败成因分析,本文从技术运用和服务设计两个视角将公共服务失败划分为技术失败和服务设计失败两个类型,其中前者大多是由技术设备问题、承包商等外部因素引发的,而后者则源于组织僵化和惰性、形式主义、不作为等内部因素。

(二) 公共服务失败与公众参与价值共创意愿

公共服务是具有特定政策目标和消费群体的公共产品,公众作为公共服务最终的使用者,其广泛参与可以增强政府部门绩效合法性、提升公共服务的精准性和有效性。在公共服务系统研究领域,越来越多的学者从价值共创的视角来探究公共服务中的公众参与问题,认为公众参与是个体、组织、外部环境等共同作用的结果(Miller and Moulton,2014)。在公共服务供给过程中,公共组织属性与公众参与的适配性、组织对公众参与的态度、风险规避或偏好型组织文化、激励机制及公众参与的渠道等不同的组织内部因素,以及人口特征、公众参与的态度与能力、参与成本等个体层面的因素共同塑造了公众参与公共服务的行为和机会(Voorberg et al.,2015)。但鲜有研究关注公共服务供给本身的缺陷(如服务缺失或效率低下)对公众参与价值共创的潜在影响。鉴于公共服务失败存在多种现实表现且成因各异,本研究聚焦不同类型公共服务失败事件对公众参与公共服务价值共创意愿的影响。

学界普遍认为公众对不同类型的公共危机事件或服务失败事件的感知和失败容忍度存在差异,吴小冰(2010)通过比较分析公众在自然灾害、人为事故、公共卫生、社会冲突和谣言等不同公共危机类型中的反应,发现公众对不同事件成因的感知差异会引发公众对组织形象的不同认知。部分研究也发现,与直接提供服务的政府相比,承包服务的政府在遭遇服务失败事件时将受到更少的公众指责(Leland et al.,2021)。根据三维度归因模型(Weiner,1985),从责任归属、可控性和稳定性这三个维度进行归因对个体意愿和行为具有较好的解释力,该理论认为个体对内部的、稳定的、可控的事件原因感知更加敏感,从而会激发个体更激烈的应对反应。基于此,本研究认为技术失败、服务设计失败对公众认知、评价过程的影响存在差异,

相较于属于组织外部、原因可控性低且不稳定存在的技术失败,属于组织内部、原因可控性高且稳定存在的服务设计失败事件,会引发公众更负面的评价,即公众在经历了由服务设计失败导致的服务失败后参与价值共创意愿更低。由此提出以下假设。

假设 H1: 与技术失败相比,服务设计失败所引发的公共服务失败对公众参与价值共创意愿的负向影响更大。

(三) 政府信任的中介过程

在服务失败事件与公众反应之间关系假设的基础上,本文结合已有研究选取政府信任作为解释公众对公共服务失败反应的触发动因。政府信任的下降是政府与公众互动过程中形成的结果,是公众对政府行为的否定性反应(刘力锐,2018)。在服务失败的情境下,公共部门未能按既定规范向公众提供公共服务,与公众期望存在差距,导致信任衰退或信任违背现象,公众将结合信任违背事件中责任归属情况重新评价与公共部门的信任关系(Gillespie and Dietz,2009; 张书维等,2020)。前文所提到的三维度归因模型同样适用于解释上述评价过程,认为内部、可控性高、稳定性高的事件原因比外部、可控性低、稳定性低的事件原因造成的政府信任受损程度更大(徐彪,2014)。根据前文分析,相较于组织外部、可控性低且不稳定存在的技术失败事件,组织内部、可控性高且稳定存在的服务设计失败事件将对政府信任造成更严重的损害。由此提出以下假设。

假设 H2a: 与技术失败相比,服务设计失败所引发的公共服务失败对政府信任的负向影响更大。

公众在参与公共服务供给的过程中面临多元主体合作关系构建困难、运作机制难以规范、外部制度匹配欠佳等挑战(李强彬和李佳遥,2022)。价值共创过程及结果的不确定性和不可控性提升了公共服务失败的可能性,引发了公众对公共服务的风险感知,最终将削弱公众参与价值共创的意愿(张书维等,2024)。政府信任作为公众参与公共服务价值共创的重要前提,体现了公众在与政府互动过程中所形成的积极预期和信心,是对政府能力、诚信与良善的评价,其在促进公众参与方面的有效性已在环境、医疗、教育、基层治理等领域得到充分验证。已有研究指出,在服务失败情境中,政府信任对降低公众风险感知具有重要作用(张郁,2019)。较高的政府信任能够促使公众相信政府对公共服务过程具有较强的控制力,降低公众对公共服务价值共创过程中的服务失败风险感知(Yamagishi and Cook,1993),进而提升公众参与价值共创意愿。由此,本研究提出政府信任中介作用的假设如下。

假设 H2b: 政府信任对公众参与价值共创意愿具有正向影响。

假设 H2c: 政府信任在公共服务失败与公众参与价值共创意愿的关系中起着中介作用。

(四) 过往服务绩效水平的调节效应

过往服务质量会影响公众对服务失败的反应,例如情绪、服务满意度(Vázquez-

Casielles et al., 2007), 表明公众对公共服务失败的认知是一个动态累积过程, 包括了过往公共服务经历的持续影响。本研究认为, 过往服务绩效水平会调节公共服务失败通过政府信任影响公众参与价值共创意愿的间接效应。参考期望失验理论 (Expectancy Disconfirmation Theory), 公众对公共服务失败的认知取决于实际绩效与先前预期的比较, 当实际绩效等于期望时, 则无失验产生; 实际绩效小于期望时, 则产生负面的失验 (Anderson, 1973), 进而引发负面的评价并影响个体行为意愿。已有研究表明期望失验程度对政府信任具有负面影响 (Park, 2022), 即公众对公共服务的期待与实际绩效之间的差异越大, 对政府信任的负面影响就越大。当过往服务绩效水平较高时, 公众倾向于认为公共服务提供者对服务过程具有较强的控制力, 对公共组织能够提供优质公共服务具有较高信任和期待, 当遭遇服务失败时将产生较大的负面失验及信任违背现象。如上文所述, 公众对不同服务失败事件所导致的信任违背现象的评价存在差异, 相较于技术失败, 服务设计引发的失败事件对政府信任的负面影响更大, 将进一步削弱公众参与价值共创的意愿; 反之, 过往服务绩效较低时, 负面的绩效信息将降低公众对公共组织能够提供优异公共服务的预期 (van der Voet and van den Bekerom, 2025), 当遭遇服务失败时不会产生失验, 此时将不会出现信任违背的情况, 并且无论公众遭遇技术失败还是服务设计失败, 通常都不会对政府信任造成额外负面影响。据此, 提出以下假设。

假设 H3: 过往服务绩效水平调节了公共服务失败通过政府信任影响公众参与价值共创意愿的间接效应。具体而言, 当过往服务绩效水平越高时, 公共服务失败对政府信任的负面影响越大, 对公众参与价值共创意愿的削弱作用越显著。

基于以上所述, 本研究提出如图 1 所示的理论模型。

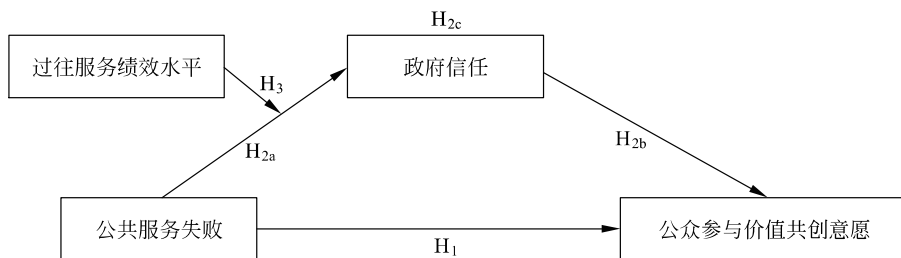


图 1 理论模型

三、研究设计

(一) 实验设计与被试选择

本研究依托 Credamo 见数在线平台开展调查实验。该平台通过问卷随机发放和付费样本等服务, 可以实现不同实验分组的随机化分配和被试的精准选择, 其数据

质量已经获得国内外众多期刊的认可 (Huang and Sengupta, 2020; 周豪和包国宪, 2021)。鉴于本文的研究对象为公共服务供给过程中的参与者——公众, 且实验对被试人口统计特征要求相对宽松, 因此需要在尽可能广泛的范围内选择具有代表性的被试以提升研究效力, “见数”平台的样本数据库可以满足这一需求。另外, 在问卷发放过程中, 研究团队通过选取平台信用分不低于 90 分的样本、限定作答设备为电脑网页端、禁止重复作答等措施对被试填写过程进行控制, 并由系统自动筛除未通过甄别题样本, 进一步保证了样本质量。

本研究运用 G* Power3.1 软件对所需样本量进行预估, 根据已有研究, 设定效应量 f 为中等水平 0.25, 检验功效 power 不低于 0.95, 单侧检验显著性水平 α 为 0.05 (Faul et al., 2007; 汪彦等, 2023), 得出双因素被试间方差分析所需样本量不能少于 210。本研究共发放问卷 448 份, 剔除未通过注意力测试和操纵检验、问卷答案规律性作答或前后矛盾、答题时间过短 (以研究者模拟作答所用最短时长 105 秒为标准) 等无效问卷 84 份, 获得有效问卷 364 份。表 1 呈现了整体被试的人口统计学特征信息分布情况。

表 1 样本人口统计学特征

变量	选项	频数	百分比/%	变量	选项	频数	百分比/%
性别	男	122	33.5	政务服务 平台使用 经历	从来没有	4	1.1
	女	242	66.5		1~2 次	154	42.3
年龄	18 岁以下	5	1.4		3 次及以上	206	56.6
	18~24 岁	65	17.9	职业 类型	公职人员	22	6.0
	25~30 岁	105	28.8		企业员工	277	76.1
	31~40 岁	134	36.8		在校学生	48	13.2
	41~50 岁	39	10.7		自由工作者	8	2.2
	50 岁以上	16	4.4		其他人群	9	2.5
学历	初中及以下	1	0.3	家庭 年收入	5 万元以下	9	2.5
	高中	7	1.9		5 万元~ 10 万元	75	20.6
	专科	45	12.4		11 万元~ 15 万元	76	20.9
	本科	250	68.7		16 万元~ 20 万元	84	23.1
	研究生	61	16.7		21 万元~ 30 万元	64	17.6
	—	—	—		30 万元以上	56	15.3

本研究采用 2(服务设计失败 vs. 技术失败) $\times$ 2(高服务绩效水平 vs. 低服务绩效

水平) 的组间实验设计,被试由系统随机分配至不同实验组,实验程序为实验指导语、背景材料与变量刺激呈现、情境操纵检验、中介变量测量、注意力测试题、因变量测量及控制变量与人口统计信息收集。其中背景材料与变量操作由三个部分组成,第一部分为地方政府一体化政务服务平台的简短文字描述,旨在帮助被试了解公共服务参与渠道及业务功能,保证实验场景的完整性;第二部分呈现过往服务绩效水平,分为高、低绩效水平两个维度,操纵方法为给被试呈现完全相反的绩效信息,此段绩效信息中包括整体建设绩效、指标维度绩效、服务满意度等定性信息,以及整体排名等定量信息,其中绩效水平设置改编自相关学者研究(高学德,2022);第三部分展示公共服务失败类型,分为服务设计失败和技术失败两种类型,通过设置公共服务中不同失败归因来操纵,服务设计失败的操纵强调因业务未纳入服务目录而造成业务办理终止,引导被试对公共组织流程设计的失败责任归因;技术失败的操纵过程中强调因业务系统崩溃而造成业务办理中止,从而引导被试对数字技术设备及应用的失败责任归因。

本研究选择政务服务为公共服务价值共创场景,主要基于以下三方面的考量。一是在地方政府数字化转型过程中,以政务服务中心、政府网站、政务 APP 等为代表的公众参与渠道和空间得到了极大拓展,公众公共服务需求、意见表达得以精准回应,公众从公共服务的享有者或消费者转变为公共服务设计的重要参与者,公众参与公共服务已成为政务服务实践中提升服务效能、实现公共价值的显著特征。二是有关政务服务丰富的理论研究和现实材料为服务失败研究提供了良好场域,既有研究从内部组织和外部环境视角为识别公共服务失败成因提供了理论来源;在实践中,各类政务服务“好差评”典型案例、新闻材料等为提取素材奠定了现实基础,增加了公共服务失败类型划分的合理性。三是政务服务与公众生活联系密切,公众期待提升政务服务质量及体验,选择政务服务“最后一公里”的场景能够切实反映公众的现实关切。

(二) 变量的操纵和测量

1. 公共服务失败类型

实验中,公共服务失败类型采用二分变量进行操作,服务设计失败组编码设为 0,技术失败组编码设为 1。具体变量操纵见表 2。

表 2 变量操纵

变量类型	变量名称	变量操纵
自变量	公共服务失败类型	服务设计失败组: 服务窗口工作人员告知您的业务需求未实现全覆盖、暂时不在平台业务办理范围内,因此您本次业务申请将中止。
		技术失败组: 服务窗口工作人员告知您政务系统崩溃导致业务系统中断服务,因此您本次业务申请将中止。

续表

变量类型	变量名称	变量操纵
调节变量	过往服务绩效水平	高绩效组: 政务服务中心绩效考核整体表现优秀, 在全省县区中排名位列前 5%, 尤其在服务成效、办理成熟度等方面表现突出, 取得了非常高的服务满意度。
		低绩效组: 政务服务中心绩效考核整体表现较差, 在全省县区中排名位列后 5%, 尤其在服务成效、办理成熟度等方面有待加强, 取得了较低的服务满意度。

2. 公众参与价值共创意愿

既有研究大多通过测量公众参与教育、医疗、环保、城市服务等相关公共服务领域活动的数量、支持程度、意愿等, 实现对公众参与意愿和行为的操作化, 如 Zhang et al.(2020) 通过调查受访者对提供公共安全服务的支持程度来表征公众参与意愿, Mok(2020) 通过受访者是否参加市政会议或家长协会会议来提供公共服务对公众参与进行操作化。本研究采取直接询问研究对象在经历公共服务失败事件后继续使用该政务服务渠道的意愿来进行操作, 具体题项为“如能选择不同公共服务参与渠道, 未来您在多大程度上愿意到该政务服务中心办理业务”, 采用李克特五分制量表, 选项从“1 非常不愿意”到“5 非常愿意”。

3. 政府信任

本研究参考了高勇(2014) 等对政府信任的测量方式, 综合考虑了研究领域、研究内容、实验情境的匹配性, 改编设置了涵盖政府承诺信任、政府能力信任的五个题项, 分别测量公共服务过程中的公众态度、政府及其工作人员处理服务失败事件的能力, 具体题项包括“我认为政府是值得信任的”“我相信政府能够提供良好的公共服务”“我认为政府处理事情是公道恰当的”“我认为政府能够处理好各种突发事件”“我认为政府工作人员的能力比较强”, 各题项采用李克特五分制量表, 选项从“1 完全不赞同”到“5 完全赞同”, 分值越高表示政府信任度越高。由于五个题项的内部一致性较好(Cronbach's $\alpha = 0.931$), 因而本研究采取五个题项的平均值进行后续分析。

4. 过往服务绩效水平

实验中, 过往服务绩效水平采用二分变量进行操作, 高服务绩效组编码设为 1, 低服务绩效组编码设为 0。具体变量操纵方式见表 2。

5. 控制变量

本文参考已有研究, 选取性别、年龄、受教育水平、职业类型、家庭年收入、政务服务平台使用经历等人口统计特征作为控制变量。对有效问卷做如下编码处理: 年龄“1=18 岁以下, 2=18~24 岁, 3=25~30 岁, 4=31~40 岁, 5=41~50 岁, 6=50 岁及以上”; 学历“1=初中及以下, 2=高中, 3=专科, 4=本科, 5=研究生”; 性别“0=男性,

1=女性”;职业类型“1=公职人员,2=企业员工,3=在校学生,4=自由工作者,5=其他人群”;家庭年收入“1=5 万元以下,2=5 万元~10 万元,3=11 万元~15 万元,4=16 万元~20 万元,5=21 万元~30 万元,6=30 万元以上”;政务服务平台使用经历“1=从来没有,2=1~2 次,3=3 次及以上”。

四、结果与分析

(一) 操纵检验

为了检验实验设计中刺激操纵是否有效,本研究在过往服务绩效水平的操纵上,以“您认为上一年度该区县在政务服务平台建设方面的工作绩效如何?”题项进行检验,题项从“1 非常低”到“5 非常高”,被试阅读材料后进行回答。结果表明,高服务绩效组的回答均值为 4.69,显著高于低服务绩效组的回答均值 1.48($p<0.001$),表明研究对过往服务绩效水平的操纵是成功的。在公共服务失败类型的操纵上,研究以“您认为此次业务办理失败的原因是?”题项进行检验,分为“技术设备故障”“服务中心业务办理覆盖面不够”“说不清”三个选项,未根据实验刺激选择相应失败原因视为未通过情境测试并剔除样本,进一步保证了实验操纵的有效性。

(二) 平衡性检验

被试的随机分配对于研究效度十分重要,本研究运用搭载不同实验情境设计的在线调查平台进行问卷随机发放。表 3 中 One-way ANOVA 和 LSD 多重的平衡性检验结果显示,四个实验组的协变量未呈现显著差异($p>0.140$),验证了本研究的样本实现了随机化分配,为进一步分析提供了保障。

表 3 平衡性检验

变量	组 1 均值	组 2 均值	组 3 均值	组 4 均值	<i>F</i>	<i>p</i>
性别	0.63	0.74	0.64	0.66	0.979	0.403
年龄	3.72	3.39	3.42	3.51	1.770	0.152
职业类型	2.28	2.18	2.19	2.10	1.000	0.393
学历	3.96	3.91	4.11	4.00	1.838	0.140
家庭年收入	3.98	3.59	3.80	3.79	1.132	0.336

注:组 1 为技术失败×高服务绩效组;组 2 为技术失败×低服务绩效组;组 3 为服务设计失败×高服务绩效组;组 4 为服务设计失败×低服务绩效组。

(三) 假设检验

假设 H1、H2a 预测公众对不同类型公共服务失败的反应存在差异,体现为公共

服务失败类型对政府信任、公众参与价值共创意愿的负面影响程度存在差异,相较于技术失败,服务设计失败对政府信任、价值共创意愿的负面影响更大。为验证该假设,研究运用独立样本 T 检验来探究不同公共服务失败类型对政府信任、公众参与价值共创意愿的影响。结果表明(见图 2),服务设计失败组被试的公众价值共创意愿均值水平($M=2.727, SD=1.075$)显著低于技术失败组被试的公众价值共创意愿均值水平($M=3.260, SD=1.061, t=-4.758, p=0.000$);服务设计失败组被试政府信任水平($M=3.286, SD=1.070$)显著低于技术失败组被试政府信任水平($M=3.588, SD=1.035, t=-2.732, p=0.007$),因此假设 H1、H2a 得到支持。

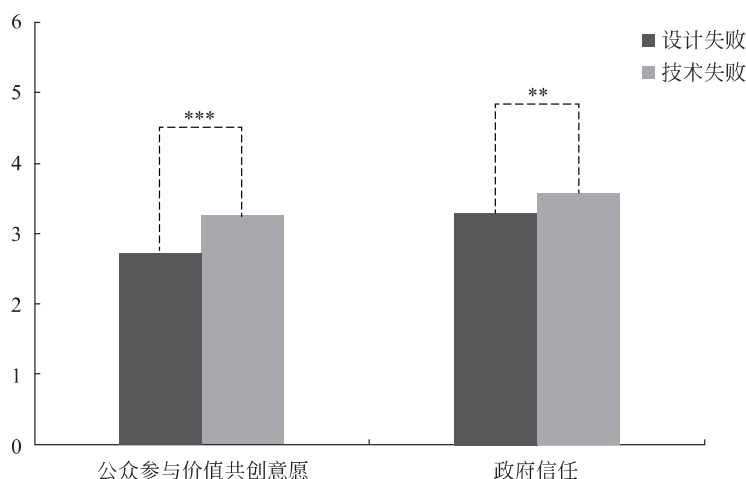


图2 不同公共服务失败类型下公众参与价值共创意愿、政府信任均值水平

注: *** 表示 $p<0.001$, ** 表示 $p<0.01$, * 表示 $p<0.05$ 。

在检验政府信任对公众参与价值共创意愿的影响时,研究通过线性回归模型进行分析,结果显示,政府信任对公众参与价值共创意愿的影响系数为 0.497($p=0.000$)。因此,H2b 得到支持,表明公众对政府信任程度越高,参与公共服务价值共创意愿越强。

研究采用 PROCESS 程序(Model 4) 对政府信任在公共服务失败和公众参与价值共创意愿之间的中介效应进行 Bootstrap 分析,抽样次数为 5000,置信区间为 95%。由表 4 分析结果可知,公共服务失败类型对公众参与价值共创意愿的直接效应为 0.3975($p<0.001, 95\% CI [0.1977, 0.5973]$), 占总效应的 74.59%; 政府信任在公共服务失败影响公众参与价值共创意愿中的间接效应为 0.1354(BoostSE = 0.0515, 95% CI [0.0408, 0.2416]), 中介效应占总效应的 25.41%。此外,在控制了中介变量政府信任后,自变量公共服务失败对因变量公众参与价值共创意愿的影响仍然显著,区间(LLCI=0.1977, ULCI=0.5973) 不包含 0,由此可见,政府信任在公共服务失败对公众参与价值共创意愿的影响中起着部分中介作用,假设 H2c 得到支持。

表 4 政府信任的中介效应分析

政府信任的中介效应					
政府信任	Effect	SE	<i>t</i>	LLCI	ULCI
总效应	0.5329	0.1120	4.7584***	0.3127	0.7531
直接效应	0.3975	0.1016	3.9124***	0.1977	0.5973
	Effect	SE		LLCI	ULCI
中介效应	0.1354	0.0515		0.0408	0.2416
有调节的中介效应					
调节变量	Effect	SE		LLCI	ULCI
低过往服务绩效水平	-0.0245	0.0602		-0.1404	0.0951
高过往服务绩效水平	0.2500	0.0569		0.1446	0.3659

注: *** 表示 $p<0.001$, ** 表示 $p<0.01$, * 表示 $p<0.05$ 。

本研究基于 PROCESS 程序(Model 7) 并运用 Bootstrap 方法,检验过往服务绩效水平在公共服务失败对公众参与价值共创意愿影响的间接效应中的调节作用,分析结果如表 5 所示。对前半段有调节的中介路径进行检验发现,过往服务绩效水平对公共服务失败通过政府信任对公众参与价值共创意愿的前半段调节效应达到显著水平($\beta=0.4475, p=0.0271$),即在过往服务绩效水平较高的情况下,公共服务失败通过政府信任对公众参与价值共创意愿的负向影响更弱。假设 H3 没有得到支持,反而呈现出与预期相反的结果。对此,一种可能的解释是,认知归因理论在该过程中为公众理解过往服务绩效水平的调节作用提供了不同视角。部分研究认为,过往服务绩效水平与稳定性归因、可控性归因存在负向关系(Vázquez-Casielles et al., 2007),过往服务绩效可能通过稳定性和可控性两个维度影响个体对服务失败的责任归因,过往服务绩效水平较高时,公众倾向于认为失败原因是不稳定存在且组织对其可控性较低,从而缓解了服务失败的负面影响。

表 5 有调节的中介模型检验结果

变量	政府信任			
	β	SE	<i>t</i>	95% CI
公共服务失败类型	0.2092	0.1453	1.4399	[-0.0765, 0.4950]
过往服务绩效水平	0.5055	0.1423	3.5526***	[0.2257, 0.7853]
公共服务失败类型×过往服务绩效水平	0.4475	0.2017	2.2187*	[0.0508, 0.8441]
R^2			0.0113	
F			4.9225*	

注: *** 表示 $p<0.001$, ** 表示 $p<0.01$, * 表示 $p<0.05$ 。

研究进一步进行简单效应分析(见表 4),结果显示,在过往服务绩效水平较低的

情况下,公共服务失败类型通过政府信任(效应量 = -0.0245 , 95% CI $[-0.1404, 0.0951]$)影响公众参与价值共创意愿的中介效应未达显著水平;在过往服务绩效水平较高的情况下,公共服务失败类型通过政府信任(效应量 = 0.2500 , 95% CI $[0.1446, 0.3659]$)影响公众参与价值共创意愿的中介效应为显著正向(见图3)。这一结果与上文分析一致,研究假设 H3 未得到支持。

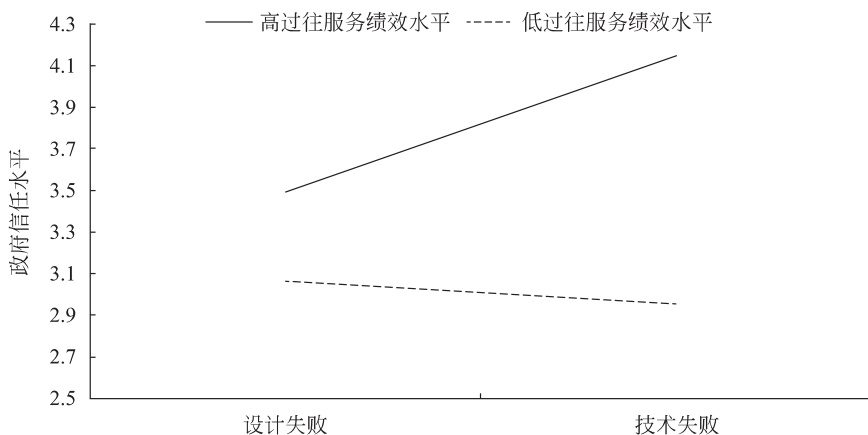


图3 过往服务绩效的调节作用

本研究进一步探究了过往服务绩效水平在公共服务失败与公众参与价值共创意愿间关系中的调节作用。已有研究聚焦服务质量下降时公众参与公共服务供给意愿变化问题,发现了政府绩效性质与公众参与意愿之间的负向线性关系(Parrado et al., 2013; Bovaird et al., 2015),即对政府表现不满的公众更有可能参与到公共服务中,表明过往服务绩效信息的引入可能会影响公众对服务失败事件的认知,进而改变其互动策略。研究通过分析发现,公共服务失败与过往服务绩效水平的交互项对公众参与价值共创意愿的影响并不显著($p=0.087$)。这在一定程度上表明本研究理论模型中各变量间关系较为完备,而服务失败情境下过往服务绩效水平的作用机制在未来研究中有待进一步探索。

五、结论与讨论

追求公共价值是公共部门公共服务供给的最终指向(王学军, 2020),然而,并非所有公共服务都能创造价值,却都存在损害公共价值的风险(Osborne et al., 2022)。服务失败作为公共服务过程中的关键节点,其带来的负面影响是不容忽视的,尽管消除服务失败的负面影响是公共管理理论与实践中的一个重要的议题,但相关研究仍存在明显不足。本研究构建了一个有调节的中介模型,设计了2(公共服务失败类型:服务设计失败与技术失败) $\times$ 2(过往服务绩效水平:高服务绩效与低服务绩效)的被试间调查实验,验证了公共服务失败与公众参与价值共创意愿间的主效应,以

及政府信任的中介作用与过往服务绩效水平的调节效应。研究结论有望在服务失败的修复与治理等方面为公共部门优化服务设计、改进管理行为提供理论支撑与借鉴。

首先,本研究拓展了公共服务价值共创的微观层面研究。如何促进公共服务参与者之间的互动以及由此实现价值共创是学界讨论的核心议题,尽管已有研究较为系统、全面地探究了组织、个体特征、外部环境等多方面因素对公众参与公共服务的影响,但随着公共服务研究视角从聚焦组织转向关注服务使用者行为(Osborne, 2018),行为公共管理层面的研究也成为公共服务价值共创理论体系中的薄弱环节。作为价值共创领域少有的实验研究探索,本研究将公共服务过程中的服务缺陷纳入公众参与价值共创的前因变量研究范畴,并从责任归因视角剖析了公众对服务失败的感知与其价值共创意愿间的关系,以及政府信任的中介效应,从行为视角回应了学界推进合作生产微观研究的呼吁(王学军,2023)。

其次,本研究验证了中国情境下公共服务失败的影响机制,初步回应了公共服务失败的部分经典研究议题(Van de Walle, 2016)。在公共服务失败成因探究方面,已有研究大多仅从内部组织视角或外部环境视角对公共服务失败类型进行梳理,而较少关注内部因素和外部因素的相对重要性问题。本研究将内部组织因素和外部环境因素纳入同一框架下进行对比,运用三维度归因模型对不同类型公共服务失败的差异化影响进行比较。研究证实,相较于技术失败,由服务设计失败引发的公共服务失败事件的负面影响更显著,本研究验证了相较于公共服务的“技术外壳”,公众更期待服务内容与流程的设计与升级。在公共服务失败的公众反应方面,现有研究认为,服务失败会导致公众滋生负面情绪,进而影响其与服务提供方的后续互动行为(Mattila and Ro, 2008; Sánchez-García and Currás-Pérez, 2011),本研究结论对公共服务提供者和使用者的互动过程进行了有益补充,认为公众在经历公共服务失败事件后对公共服务提供者的信任程度、参与价值共创意愿均有所下降。此外,在公共服务失败的后果测量方面,已有研究鲜有采用实证方法,本研究创新性地将政府信任作为结果变量,验证了公共服务失败与政府信任间的负向关系,为量化评估公共服务失败的影响提供了可能。本研究结论与发现实际上蕴含了公共服务失败研究与私人服务失败研究在逻辑上的关联性和趋近性,为该领域未来的研究方向与议题提供了重要佐证。

最后,本研究从历史绩效反馈的视角探究了不同过往服务绩效水平下公共服务失败对政府信任的影响机制,为政府通过提高绩效水平增强公众参与价值共创意愿提供了证据。公众对政府的信任在现代政府治理中至关重要,学界围绕政府信任的决定因素展开了广泛研究,认为政府过往的绩效是政府信任的一个关键决定因素(Christensen and Lægreid, 2005),却鲜有研究关注政府过往绩效与当前绩效的变化情况对政府信任的影响,即历史绩效如何影响政府信任。本研究以服务失败事件作为当前低服务绩效的表征,结合调节变量过往服务绩效水平的高、低两个维度构建了

(过往高服务绩效×当前低绩效、过往低服务绩效×当前低绩效)两种服务绩效变化情境,并实证检验了公众对服务绩效变化的感知对其政府信任程度的影响。研究发现过往服务绩效水平正向调节了公共服务失败与政府信任之间的关系,且过往服务绩效水平越高时公众政府信任均值水平显著高于过往服务绩效水平低的组别。这一结果表明,从短期来看,公共服务失败事件虽然不会对政府信任造成雪崩式的损害,但也需要实践者高度重视服务失败事件,谨防“温水煮青蛙”效应。本研究存在一定局限性,仅涉及了绩效变化的部分情形,且假设 H3 并未得到支持,反而呈现相反的结果,说明已有研究对公众感知绩效变化与公众对政府信任之间的关系尚未达成共识,可能存在期望失验、认知归因不同等多元影响路径,其完整作用机制有待后续进一步探索。

基于上述的结论与讨论,本研究对公共服务失败治理和实践具有一定的启发意义。首先,公共服务实践中的服务失败现象及其负面影响亟待引起更多关注,本研究从认知归因视角出发,实证检验了不同类型服务失败事件对公众参与价值共创意愿、政府信任的差异化影响,将已有研究在理论层面对公共服务失败影响的分析转化为实证依据,也提醒公共部门不能将公共服务失败简单归结为公共部门运行过程中因缺乏市场竞争、官僚制缺陷或政治因素而导致的“正常现象”(李倩,2021),而需更加关注公共服务失败对公共服务体验、价值创造的潜在影响。同时,虽然本研究内容并未直接探讨公共服务失败修复问题,但研究结论表明公众对不同服务失败成因的感知及容忍程度存在差异,相关研究也显示不同服务失败情境下不同修复策略效果存在一定差异,因此,公共部门在服务失败修复过程中可能需要区分组织内部因素与外部环境因素并采取针对性修复策略。

其次,本研究表明在服务失败场景下,相较于技术失败,公众对服务设计失败感知更为敏感,这也为未来公共服务改革提供了基本方向。公共服务提供者需要转变“重技术工具、轻服务设计”的传统理念,倡导以服务设计为导向的公共服务,在公共服务过程中导入设计思维和设计科学,将新技术理念与公共服务价值取向、供给规律有机融合,着力破解数字技术与公共服务场景难以深度契合的“技术悬浮”困境,把握数字化治理必须以人为中心这一基本命题(王锋,2023),提升用户体验和公共服务可获得性,实现服务效能提升与价值创造。

最后,本研究也发现,过往服务绩效水平对公共服务失败的负面影响具有一定的缓冲作用,在一定程度上凸显了事前预防的重要性,表明公共部门应该“曲突徙薪”——事前积极提升公共服务质量,而非“亡羊补牢”——事后被动修复服务失败。做好事前预防,持续提升公共服务水平以降低服务失败发生的风险及其影响,一方面要在常态化治理过程中推动公共服务制度化、长效化,防微杜渐、查漏补缺,推动公共服务高质量发展;另一方面要完善公共服务过程中的政民互动机制,精准捕捉公共服务需求变化,积极回应公共服务过程中的现实问题,以巩固公众对公共部门服务供给能力的信任,充分释放公共服务价值。

本研究也存在一定的局限性。首先,在结果的普适性和外部效度方面,实验情境为政务服务中服务失败事件对政府信任、公众参与价值共创意愿的影响,而政务服务情境可能隐含强制性、排他性等特征,若是在更加一般性的公共服务价值共创场景中,研究结论是否具有一致性有待进一步探究。被试选择上,在线平台数据收集方式虽扩大了样本收集范围,理论上提升了研究效力,但忽视了在线平台的使用导致的“数字鸿沟”,因而包括老年人在内的特殊人群样本可能缺失。

其次,尽管本研究希望通过调查实验探讨公共服务失败与政府信任、公众参与价值共创意愿之间的因果关系,但中介变量“政府信任”和因变量“公众参与价值共创意愿”之间、调节变量“过往服务绩效水平”和因变量“公众参与价值共创意愿”之间仍存在内生性问题的挑战。

最后,对公共服务失败与公众参与价值共创意愿之间的深层作用机制并未进行深入探讨,未来研究可在医疗、教育、基层治理等更多元的价值共创场景中,进一步探究中国情境下公共服务失败的影响因素、作用及后果机制等问题。

参考文献

- 高学德. 2022. 公共服务绩效、公众期望失验与公民满意度 [J]. 公共管理与政策评论, 11 (2): 50-64.
- Gao X D. 2022. Performance, expectancy disconfirmation and citizen satisfaction with public services [J]. *Public Administration and Policy Review*, 11 (2): 50-64. (in Chinese)
- 高勇. 2014. 参与行为与政府信任的关系模式研究 [J]. 社会学研究, 29 (5): 98-119, 242-243.
- Gao Y. 2014. Pattern identification of relationships between participation and trust in government [J]. *Sociological Studies*, 29 (5): 98-119, 242-243. (in Chinese)
- 李倩. 2021. 基于服务管理逻辑转变的公共服务失败研究——“价值共创-价值共毁”分析框架 [J]. 秘书, (1): 39-54.
- Li Q. 2021. Research of public service failure based on service management logic transformation—“Value Co-creation-Value Co-destruction” analytical framework [J]. *Secretary*, (1): 39-54. (in Chinese)
- 李强彬, 李佳遥. 2022. 公共服务共同生产: 缘何难以承受其重 [J]. 厦门大学学报(哲学社会科学版), 72 (5): 44-56.
- Li Q B, Li J Y. 2022. Co-production of public services: Why is it hard to bear great significance [J]. *Journal of Xiamen University (Arts & Social Sciences)*, 72 (5): 44-56. (in Chinese)
- 李晓倩. 2018. 行为公共管理学实验: 基于 SSCI 期刊(1978—2016) 相关文献的分析 [J]. 公共行政评论, 11 (1): 37-61, 219-220.
- Li X Q. 2018. Experimental research in behavioral public administration: An analysis of

- related literature based on SSCI-indexed journals (1978-2016) [J]. *Journal of Public Administration*, 11(1): 37-61, 219-220. (in Chinese)
- 刘力锐. 2018. 无形的信任链: 论政府信任失灵的传导效应 [J]. *政治学研究*, (1): 82-94.
- Liu L R. 2018. Invisible trust chain: On the conduction effect of government trust failure [J]. *CASS Journal of Political Science*, (1): 82-94. (in Chinese)
- 王锋. 2023. 技术与价值: 数字化治理的两个维度 [J]. *行政论坛*, 30(4): 136-142.
- Wang F. 2023. Technology and value: Two dimensions of digital governance [J]. *Administrative Tribune*, 30(4): 136-142. (in Chinese)
- 王学军. 2020. 价值共创: 公共服务合作生产的新趋势 [J]. *上海行政学院学报*, 21(1): 23-32.
- Wang X J. 2020. Value co-creation: New trends of public service co-production [J]. *The Journal of Shanghai Administration Institute*, 21(1): 23-32. (in Chinese)
- 王学军. 2023. 专栏导语: 从行为视角深化中国情境下的合作生产研究 [J]. *公共行政评论*, 16(2): 1-3.
- Wang X J. 2023. Introduction: Deepening the study of co-production in the Chinese context from a behavioral perspective [J]. *Journal of Public Administration*, 16(2): 1-3. (in Chinese)
- 王学军. 2024. 公共服务失败研究的新视角和新议题 [J]. *西北师大学报(社会科学版)*, 61(4): 73-81.
- Wang X J. 2024. On public service failure: New perspectives and topics [J]. *Journal of Northwest Normal University (Social Sciences)*, 61(4): 73-81. (in Chinese)
- 汪彦, 魏雨捷, 张书维. 2023. 描述性规范对流感疫苗接种意愿的影响: 风险感知的中介和参照群体的调节 [J]. *公共管理评论*, 5(2): 138-161.
- Wang Y, Wei Y J, Zhang S W. 2023. Descriptive norms and willingness to be vaccinated: The mediating role of risk perceptions and the moderating effect of reference groups [J]. *China Public Administration Review*, 5(2): 138-161. (in Chinese)
- 吴小冰. 2010. 政府公共危机沟通策略探讨——归因理论与形象修复理论的视角 [J]. *东南传播*, (6): 28-31.
- Wu X B. 2010. Exploration of government public crisis communication strategies—The perspectives of attribution theory and image restoration theory [J]. *Southeast Communication*, (6): 28-31. (in Chinese)
- 徐彪. 2014. 公共危机事件后政府信任受损及修复机理——基于归因理论的分析 and 情景实验 [J]. *公共管理学报*, 11(2): 27-38, 140.
- Xu B. 2014. Government trust damage, repair mechanism and coping strategies after public crisis—Analysis and empirical study based on attribution theory [J]. *Journal of Public Management*, 11(2): 27-38, 140. (in Chinese)

- 张书维, 李纾. 2018. 行为公共管理学探新: 内容、方法与趋势 [J]. 公共行政评论, 11(1): 7-36, 219.
- Zhang S W, Li S. 2018. Exploring behavioral public administration: Content, method and trend [J]. *Journal of Public Administration*, 11(1): 7-36, 219. (in Chinese)
- 张书维, 宋逸雯, 钟爽. 2020. 行为公共管理学视角下政府信任修复的双过程机制 [J]. 上海大学学报(社会科学版), 37(6): 1-15.
- Zhang S W, Song Y W, Zhong S. 2020. The dual-process mechanism of the repair of trust in governments from the perspective of behavioral public administration [J]. *Journal of Shanghai University (Social Sciences Edition)*, 37(6): 1-15. (in Chinese)
- 张书维, 刘星, 汪彦. 2024. 目标框架对居民社区安全合作生产意愿的影响: 风险感知的中介作用 [J]. 西北大学学报(哲学社会科学版), 54(4): 5-20.
- Zhang S W, Liu X, Wang Y. 2024. The effect of goal framing on residents' willingness to coproduce in community safety: The mediating role of risk perception [J]. *Journal of Northwest University (Philosophy and Social Sciences Edition)*, 54(4): 5-20. (in Chinese)
- 张郁. 2019. 公众风险感知、政府信任与环境类邻避设施冲突参与意向 [J]. 行政论坛, 26(4): 122-128.
- Zhang Y. 2019. Public risk perception, government trust and conflict participation intention of environmental NIMby facilities [J]. *Administrative Tribune*, 26(4): 122-128. (in Chinese)
- 周豪, 包国宪. 2021. 信息来源、信息一致性与公众对政府绩效信息的信任——基于调查实验的发现 [J]. 公共管理评论, 3(3): 5-32.
- Zhou H, Bao G X. 2021. Source, consistency and the credibility of government performance information: A survey experiment [J]. *China Public Administration Review*, 3(3): 5-32. (in Chinese)
- Anderson R E. 1973. Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance [J]. *Journal of Marketing Research*, 10(1): 38-44.
- Andrews R. 2007. Civic culture and public service failure: An empirical exploration [J]. *Urban Studies*, 44(4): 845-863.
- Andrews R, Boyne G A. 2008. Organizational environments and public-service failure: An empirical analysis [J]. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 26(4): 788-807.
- Bovaird T, Van Ryzin G G, Loeffler E, et al. 2015. Activating citizens to participate in collective co-production of public services [J]. *Journal of Social Policy*, 44(1): 1-23.
- Christensen T, Lægreid P. 2005. Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography [J]. *Public Performance & Management Review*, 28(4): 487-511.

- Faul F, Erdfelder E, Lang A G, et al. 2007. G* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences [J]. *Behavior Research Methods*, 39(2): 175-191.
- Gillespie N, Dietz G. 2009. Trust repair after an organization-level failure [J]. *Academy of Management Review*, 34(1): 127-145.
- Grimmelikhuijsen S, Jilke S, Olsen A L, et al. 2017. Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology [J]. *Public Administration Review*, 77(1): 45-56.
- Hays J M, Hill A V. 2001. A longitudinal study of the effect of a service guarantee on service quality [J]. *Production and Operations Management*, 10(4): 405-423.
- Huang Y H, Sengupta J. 2020. The influence of disease cues on preference for typical versus atypical products [J]. *Journal of Consumer Research*, 47(3): 393-411.
- Keaveney S M. 1995. Customer switching behavior in service industries: An exploratory study [J]. *Journal of Marketing*, 59(2): 71-82.
- Koc E. 2019. Service failures and recovery in hospitality and tourism: A review of literature and recommendations for future research [J]. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(5): 513-537.
- Laprie J C. 1995. Dependable computing: Concepts, limits, challenges [C] //Proceedings of the 25th International Conference on Fault-Tolerant Computing. Pasadena: IEEE, 42-54.
- Leland S, Mohr Z, Piatak J. 2021. Accountability in government contracting arrangements: Experimental analysis of blame attribution across levels of government [J]. *The American Review of Public Administration*, 51(4): 251-262.
- Mattila A S, Ro H. 2008. Discrete negative emotions and customer dissatisfaction responses in a casual restaurant setting [J]. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(1): 89-107.
- Miller S M, Moulton S. 2014. Publicness in policy environments: A multilevel analysis of substance abuse treatment services [J]. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(3): 553-589.
- Mok J Y. 2020. Proposed non-linear relation between satisfaction with government performance and co-production: An initial empirical test [J]. *Public Management Review*, 22(3): 432-451.
- Osborne S P, Radnor Z, Strokosch K. 2016. Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? [J]. *Public Management Review*, 18(5): 639-653.
- Osborne S P. 2018. From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? [J]. *Public Management Review*, 20(2): 225-231.
- Osborne S P, Powell M, Cui T, et al. 2022. Value creation in the public service ecosystem:

- An integrative framework [J]. *Public Administration Review*, 82(4) : 634-645.
- Park Y. 2022. The effect of public officials competency and citizen involvement on government trust: Focusing on citizens' expectation disconfirmation on public services [J]. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 26(2) : 307-330.
- Parrado S, Van Ryzin G G, Bovaird T, et al. 2013. Correlates of co-production: Evidence from a five-nation survey of citizens [J]. *International Public Management Journal*, 16(1) : 85-112.
- Ross R J, Collier R W, O'Hare G M P. 2004. Demonstrating social error recovery with agentfactory [C] //Proceedings of the Third International Joint Conference on Autonomous Agents and Multiagent Systems. New York: IEEE, 1424-1425.
- Sánchez-García I, Currás-Pérez R. 2011. Effects of dissatisfaction in tourist services: The role of anger and regret [J]. *Tourism Management*, 32(6) : 1397-1406.
- Smith A K, Bolton R N, Wagner J. 1999. A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery [J]. *Journal of Marketing Research*, 36(3) : 356-372.
- Thomassen J P, Leliveld M C, Van De Walle S, et al. 2017. Compensating citizens for poor service delivery: Experimental research in public and private settings [J]. *Public Administration*, 95(4) : 895-911.
- Tolmeijer S, Weiss A, Hanheide M, et al. 2020. Taxonomy of trust-relevant failures and mitigation strategies [C] //Proceedings of the 2020 ACM/IEEE International Conference on Human-Robot Interaction. Cambridge: ACM, 3-12.
- Van De Walle S. 2016. When public services fail: A research agenda on public service failure [J]. *Journal of Service Management*, 27(5) : 831-846.
- van der Voet J, van den Bekerom P. 2025. Performance information, expectations and satisfaction with public service delivery in the context of co-production initiatives [J]. *Public Management Review*, 27(4) : 1157-1178.
- Vázquez-Casielles R, del Río-Lanza A B, Díaz-Martín A M. 2007. Quality of past performance: Impact on consumers' responses to service failure [J]. *Marketing Letters*, 18(4) : 249-264.
- Voorberg W H, Bekkers V J J M, Tummers L G. 2015. A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey [J]. *Public Management Review*, 17(9) : 1333-1357.
- Weiner B. 1985. An attributional theory of achievement motivation and emotion [J]. *Psychological Review*, 92(4) : 548-573.
- Yamagishi T, Cook K S. 1993. Generalized exchange and social dilemmas [J]. *Social Psychology Quarterly*, 56(4) : 235-248.
- Zeithaml V A, Berry L L, Parasuraman A. 1993. The nature and determinants of customer expectations of service [J]. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1) : 1-12.

Zhang Y L, Liu X S, Vedlitz A. 2020. Issue-specific knowledge and willingness to coproduce: The case of public security services [J]. *Public Management Review*, 22(10) : 1464-1488.

How Does Public Service Failure Affect Value Co-creation in Public Services? Evidence from a Survey Experiment

WANG Xuejun^{1,2} WANG Peng¹

(1. School of Management, Lanzhou University;

2. China Research Center for Government Performance Management, Lanzhou University)

Abstract: The “service attribute” of public services determines that the value creation of public services depends on the continuous interaction between service providers and users, which is called “value co-creation”. The phenomenon of service failure in the process of public service delivery will affect this value co-creation process. Existing studies have paid insufficient attention to the practical impact of public service failure and lack a comprehensive understanding and analysis of its internal mechanisms.

To explore the impact of public service failure on the public’s willingness to participate in the co-creation of public service value, this study takes real cases of government service failure as the entry point and empirically examines the differential impact of public service failure on the public’s willingness to participate in value co-creation under the two types of service failure, namely “service design failure” and “technical failure”, through an investigation experiment. An in-depth analysis of the internal mechanism and path of this influence effect is conducted from the perspective of government trust, and the boundary conditions of the impact of public service failure under different past service performance levels are further compared.

The results show that, compared with technical failure, service design failure has a greater negative impact on government trust and the public’s willingness to participate in value co-creation. Government trust plays a partial mediating role in the process in which the failure of public services affects the public’s willingness to participate in value co-creation. When the service performance level was relatively high in the past, the negative impact of public service failure on the public’s willingness to participate in value co-creation through government trust was weaker.

The main theoretical contributions of this study are as follows: Firstly, the study expands the micro-level research on the co-creation of public service value and incorporates the service defects that occur during the public service process into the research scope of the antecedents of public participation in value co-creation. Secondly, this study verified the influence mechanism of public service failure in the Chinese context.

The research conclusion initially responded to classic research topics such as the causes of public service failure, public reactions to public service failure, and consequences of public service failure. Finally, the study explored the influence mechanism of public service failure on government trust from the perspective of historical performance feedback, and found that a higher level of past service performance helps public organizations resist the negative impact of public service failure.

The research conclusions and findings provide new theoretical knowledge for understanding the consequences of public service failure, and also offer inspirations and suggestions for governing service failure and enhancing public participation in public services.

Keywords: public service failure types; value co-creation; past service performance level; government trust

投稿日期: 2024/4/10

送外审日期: 2024/5/14

首轮外审完成日期: 2024/6/20

录用日期: 2025/1/3

最终修回日期: 2025/4/29