

# “文化赋能”何以助力？

## ——“放管服”改革中民族文化对民族地区公安机关服务质量的影响机制研究

莫色所极<sup>1</sup> 罗乐<sup>2</sup>

1. 西昌学院 四川 西昌 615000

2. 西昌民族幼儿师范高等专科学校 四川 西昌 615000

**摘要:**在深化“放管服”改革、推进国家治理现代化的宏观背景下,提升公安机关政务服务质量,对于凉山州而言,不仅关乎行政效能与群众满意度,更具有促进民族团结、维护社会稳定的深远意义。现有研究多从技术、组织与制度等“刚性”维度探讨服务质量提升路径,对“民族文化”这一关键“柔性”情境变量的影响缺乏系统性考察。为此,本研究以凉山州为案例,探究民族文化对公安机关政务服务质量的影响机制。通过对612份有效问卷数据的分析,并运用结构方程模型(SEM)进行检验,研究发现:民族文化能显著正向影响政务服务质量,且主要通过“文化认同与信任”、“非正式规范与协同”两条中介路径发挥作用。同时,民族文化中的“特定沟通模式”会调节技术赋能效果,即忽视文化适配性的技术应用会削弱其对服务质量的提升作用。进一步的异质性分析表明,上述中介效应在乡村地区更强,调节效应在数字技能较低的群体中更明显。研究结论经过替换变量、控制内生性等一系列稳健性检验后依然成立。本文的发现为民族地区在“放管服”改革中,如何通过“技术-制度-文化”的系统性调适,走出一条兼具效率、温度与可持续性的警务服务现代化路径,提供了理论依据与实践启示。

**关键词:**“放管服”改革; 政务服务质量; 民族文化; 凉山州; 实证研究

深化“放管服”改革是推进国家治理现代化与公安机关转型的必然要求,在此背景下,提升政务服务质量已成为公安机关回应公众期待、构建和谐警民关系的关键路径,对于凉山州这类民族地区而言,此举更兼具促进民族团结、维护社会稳定的深远意义。然而,当前改革仍面临“放权不彻底、管理不完善、服务不到位”等宏观困境,以及数字技术赋能中存在的“系统适配性不足”等实践裂隙;在民族地区,这些问题更与独特的语言、习俗等文化因素交织,使挑战尤为复杂。尽管现有研究已从技术赋能、组织制度与个体能力等多维视角提供了丰富洞见,却普遍缺乏对“民族文化”这一关键柔性情境变量的系统性、在地化考察,导致其难以完全契合民族地区的治理实际。正因如此,将民族文化作为关键变量引入研究具有重要价值:其蕴含的集体主义、尊重权威等价值观念与社会网络,能深刻影响民众对服务的认知与参与<sup>[6]</sup>,既可成为警民沟通的“润滑剂”与纠纷调解的本土化资源,更有助于克服“技术理性”可能引发的“组织脱嵌”,从而探索出一条更接地气、更具温度且持久有效的政务服务质量提升路径。

### 一、文献综述与理论分析

民族文化作为深层的社会心理与行为规范体系,深刻塑造着特定区域内公共机构的治理效能与服务供

给;对于深嵌于独特民族文化环境中的凉山州公安机关而言,其政务服务的全过程均受此影响——民众对服务的信任与评价不仅基于技术功能,更源于由文化伦理、沟通习惯与社会网络构成的特定“关系情境”,这使得标准化的线上流程可能面临“水土不服”,而本土的民间调解资源则可能成为分流非警务警情、化解矛盾的有效补充。尽管现有研究已从技术赋能、组织制度与个体能力等多维度为服务质量提升提供了丰富理论基础,却普遍缺乏对“民族文化”这一关键情境变量的系统化、在地化剖析,尤其未能深入阐释其具体要素如何与“放管服”改革的技术理性及制度规范互动调适。正因如此,本研究主张民族文化是一个能动的中介变量:它既从需求侧塑造民众的服务预期与参与模式,也从供给侧通过非正式规范与社会资本赋能或制约服务流程的创新;忽略文化的制度移植易导致“组织脱嵌”,而主动涵化民族文化资源,则有望探索出更具适应性、认同度与可持续性的本土化提升路径。

### 二、研究假设

基于上述理论分析,本研究旨在通过实证方法检验民族文化对凉山州公安机关政务服务质量的具体影响路径。我们将核心变量操作化为:因变量(B)“公安机关政务服务质量”,作为一个涵盖服务效率、程序公

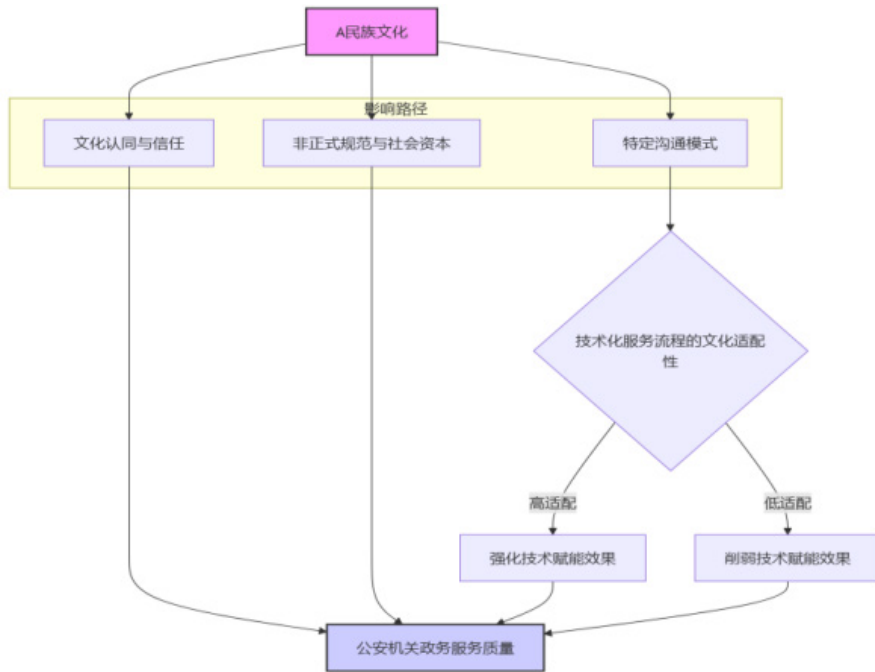


图 1：民族文化对公安机关政务服务质量影响的理论假设模型

平、结果满意度与公众信任的多维构念；自变量（A）“民族文化”，则指民族共享的价值观念、规范习俗、沟通模式与社会网络。本研究提出总体假设：民族文化通过特定中介机制对服务质量产生显著且复杂的影响。为此，我们细化出三个具体假设：H1（文化认同与信任中介假设）认为，民族文化通过增强民众对本土化警务模式的初始信任，作为“润滑剂”正向影响服务评价；H2（非正式规范与协同治理中介假设）指出，民族文化中的非正式纠纷解决机制（如“德古”调解）与社会网络，能与正式治理体系互补，通过促进警民协同来提升服务精准性；H3（沟通模式与信息交互调节假设）则强调，民族文化特有的沟通方式会调节技术化服务渠道的效能，当技术设计与文化习惯不匹配时会削弱其效果。这三个假设共同构成了一个整合性分析框架：H1 与 H2 揭示了民族文化通过内在心理信任和外部行为规范（中介路径）影响服务质量，而 H3 则明确了民族文化作为情境因素对“技术工具 - 服务质量”关系的调节作用，为后续实证检验提供了明确导向。

### 三、研究设计

本研究采用问卷调查法收集数据，并运用结构方程模型（SEM）进行计量分析。通过多阶段分层抽样，选取凉山州公安机关服务窗口、线上平台用户及社区民众作为调查对象，问卷设计在参考成熟量表的基础上结合本地实际与专家意见进行修正，并通过预调查确保信度与效度。核心变量的操作化定义如下：因变量“政务服务质量”借鉴 SERVQUAL 模型，操作化为服务效率与

便利性、程序公平与透明度、结果满意度与获得感、公众信任与协同度四个维度的二阶潜变量；自变量“民族文化”操作化为文化认同与权威遵从、非正式规范运用倾向、特定沟通模式三个维度；同时控制个体层面（年龄、性别、教育程度、数字技能等）与区域层面（经济发展水平、警力资源配置、数字化投入等）变量。

为系统检验研究假设，本研究构建了整合性的结构方程模型。该模型首先通过测量模型验证各潜变量与观测题项的关系。结构模型则包含两条主路径：路径一（检验 H1、H2）设定“民族文化”通过“文化

认同与信任”及“非正式规范运用”的中介变量影响“政务服务质量”，用以检验中介效应；路径二（检验 H3）则在模型中纳入“特定沟通模式”与“技术化服务使用频率”的交互项，以检验沟通模式对“技术使用 - 服务质量”关系的调节效应。模型将使用 Bootstrap 法检验中介效应的显著性，从而全面分析民族文化通过不同机制对政务服务质量产生的复杂影响。

### 四、实证分析

本研究基于“放管服”深化改革的时代背景，聚焦于凉山州这一独特的民族文化区域，通过理论与实证相结合的方法，系统探究了民族文化对当地公安机关政务服务质量的影响机制与提升路径。研究发现，民族文化并非警务现代化的障碍，而是可资善用的宝贵内生资源。通过对 612 份有效问卷进行结构方程模型（SEM）分析（模型拟合优度良好： $\chi^2/df=2.18$ , RMSEA=0.044, CFI=0.954, TLI=0.948），实证结果表明：首先，民族文化对政务服务质量存在显著的正向直接效应（ $\beta=0.317$ ,  $p<0.01$ ），验证了其作为关键社会情境因素的积极价值。其次，机制检验揭示，该影响主要通过“文化认同与信任”和“非正式规范与协同”两条中介路径实现，中介效应值分别为 0.102 和 0.135，合计占总效应约 74.8%，凸显了民族文化通过软性治理机制发挥作用的核心逻辑。同时，研究发现了民族文化“特定沟通模式”对“技术使用 - 服务质量”关系的负向调节作用（ $\beta=-0.086$ ,  $p<0.05$ ），表明忽视文化适配性的技术应用会显著削弱其赋能效能。进一步的异质性分

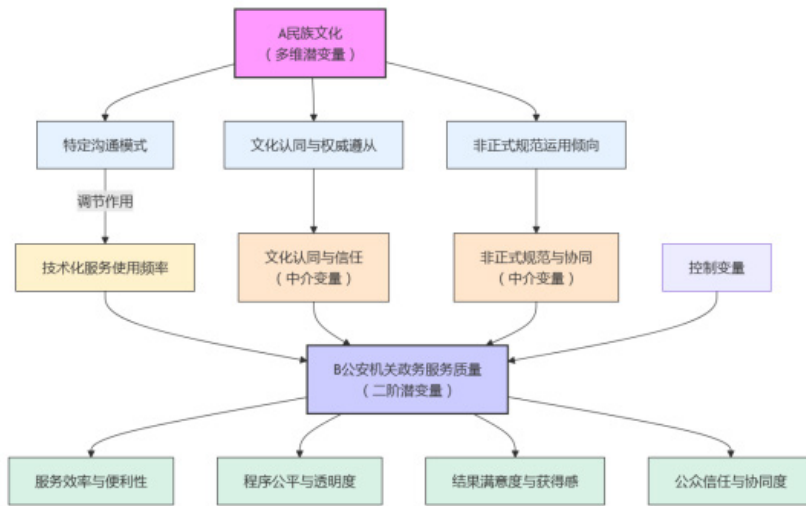


图 2：研究变量与理论模型示意图

析表明，非正式规范的中介效应在乡村地区更强，而沟通模式的调节效应在数字技能较低的群体中更为明显。为确保结论稳健，研究通过了替换变量测度、改变样本范围、更换估计方法以及使用工具变量法（以“传统仪式参与频率”为工具变量）处理内生性等一系列严格检验。基于此，本研究提出，民族地区公安机关政务服务质量的提升，应推动“技术赋能”与“文化融入”的深度融合，构建“正式警务”与“非正式资源”的协同网络，并实施关注城乡与数字技能差异的差异化策略，从而走出一条兼具效率、温度与可持续性的警务现代化本土路径。

本研究基于“放管服”改革的宏观背景，聚焦凉山州这一特定民族区域，通过理论构建与实证检验，系统探讨了民族文化对公安机关政务服务质量的提升路径。研究发现，民族文化并非现代化警务改革的阻力，而是可资利用、亟待激活的宝贵内生资源。其通过“文化认同与信任”、“非正式规范与协同”两条关键中介

路径，对政务服务质量产生显著的间接正向促进作用。同时，研究也揭示了民族文化中“特定沟通模式”对“技术赋能-服务质量”关系的负向调节作用，表明忽视文化适配性的技术应用会削弱其预期效能。异质性分析进一步表明，上述效应在乡村地区与数字技能弱势群体中更为凸显。这些结论在替换变量、控制内生性等一系列检验后依然稳健。本研究的理论贡献主要体现在三个方面：其一，拓展了民族地区警务现代化与“放管服”改革的研究视域，将“民族文化”这一重要的“柔性”情境变量系统地纳入分析框架；其二，深化了对政务服务质量提升机制的理解，细化了其发挥作用的具体路径与边界条件；其三，为公安政务服务领域的跨学科研究提供了新的连接点。

基于以上结论，本研究对凉山州乃至类似民族地区提升公安机关政务服务质量提出如下实践启示：第一，推动“技术赋能”与“文化融入”深度融合，开展“有温度”的数字化改革，着力开发融入双语服务、符合本地认知习惯的政务APP界面与操作流程；第二，构建“正式警务”与“非正式资源”的协同治理网络，践行新时代“枫桥经验”，将传统权威、民间调解能人等非正式社会资本有效纳入治理体系；第三，实施差异化的服务质量提升策略，关注重点群体与区域，在乡村地区重点依托非正式规范与社会网络，对数字技能较弱群体优化线下“人性化”服务。通过上述“文化-技术-制度”的系统性调适，方能在民族地区走出一条兼具效率、温度与可持续性的警务服务现代化之路，最终服务于高质量发展与高水平安全的统一目标。

参考文献：

[1] 姚金梅. 文化润疆背景下公安文化的传承与创新研究 [J]. 中国军转民, 2024, (11): 75-77.

[2] 芦晓娜. 服务型公安机关建设研究 [D]. 内蒙古农业大学, 2021.

基金项目：四川警察思想政治研究中心 2025 年度项目：“放管服”改革背景下凉山州公安机关政务服务质量提升路径研究”（课题编号：CJS25B08）。

作者简介：

莫色所极（1987- ），男，四川西昌人，硕士，企业管理专业，讲师，主要从事基层治理研究；  
罗乐（1992- ），女，四川西昌人，硕士，学科教学（音乐）专业，讲师，主要研究方向非遗传承和音乐教育。