

<<公民满意度指数模型研究>>

图书基本信息

书名：<<公民满意度指数模型研究>>

13位ISBN编号：9787509617212

10位ISBN编号：7509617219

出版时间：2012-3

出版时间：经济管理出版社

作者：杨道田

页数：227

字数：280000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<公民满意度指数模型研究>>

### 内容概要

《经济管理学术文库·管理类：公民满意度指数模型研究·基于中国高级政府绩效的视角》以西方国家行政改革浪潮和我国政府治理模式转型为背景，探索以公民参与服务型政府建设为导向的公民满意度评估体系构建与测评问题。

首次将研究对象定位于中层视域的市级政府，结合该层级政府特点和职能定位，提出了多维度框架，并将政府绩效、公民满意、公民信任和抱怨等多重情感与行为进行机理解剖和推演，构建和验证了公民满意度指数模型，提出了市级政府绩效改进的策略和进路，具有对理论的较大创新和对实践的重要指导价值。

## <<公民满意度指数模型研究>>

### 作者简介

杨道田，1979年8月生，江西永丰人。  
博士，江西财经大学财税与公共管理学院行政管理系主任。  
主要从事政府绩效与政府治理研究。  
主持教育部人文社科青年项目1项和省级课题2项，参与国家社科基金项目3项、国家自然科学基金项目1项、省社科基金项目3项。  
在国内外公开发表学术论文20余篇，其中人大复印资料《公共行政》全文转载2篇，参编教材多部。

# <<公民满意度指数模型研究>>

## 书籍目录

### 第一章 导论

#### 第一节 研究的缘起

#### 第二节 国内外研究现状

#### 第三节 研究方法与技术路线

#### 第四节 研究内容与结构

### 第二章 概念界定与理论资源

#### 第一节 概念界定

#### 第二节 公民满意度的理论基础

#### 第三节 公民满意度的形成机理

#### 第四节 公民满意度的测评工具

#### 第五节 公民满意度的指数模型

### 第三章 研究设计与方法

#### 第一节 MGPCSI模型构建思路

#### 第二节 MGPCSI模型研究设计

#### 第三节 公民调查设计与执行

#### 第四节 分析方法和工具

### 第四章 预试的探索性研究

#### 第一节 预调查研究样本概况

#### 第二节 感知绩效维度的探索性分析

#### 第三节 预试数据质量评价

#### 第四节 预试概念模型的初步验证

### 第五章 MGPCSI模型检验

#### 第一节 正式调查研究样本概况

#### 第二节 正式调查数据质量分析

#### 第三节 感知绩效维度的验证性因子分析

#### 第四节 MGPCSI模型的拟合和检验

### 第六章 数据辅助分析与发现

#### 第一节 测评指标的描述统计分析

#### 第二节 满意度测评结果的应用

#### 第三节 公民满意度的社会学分析

### 第七章 结论、局限与研究展望

#### 第一节 研究结论与贡献

#### 第二节 研究局限与展望

### 附录

### 参考文献

### 后记

## &lt;&lt;公民满意度指数模型研究&gt;&gt;

## 章节摘录

(5) 注重政府公共关系管理，正确处理公民抱怨行为。

公共关系作为一种新型的管理方法和艺术，在组织的管理过程中发挥着独特而重要的作用。

政府公关的作用在于通过传播手段帮助政府适应并影响公众环境，力求为政府塑造良好的公众形象，争取公众对政府工作的理解和支持。

当公民的不满意度继续增强时，会导致公民的抱怨，这不仅包括非正式抱怨，还包括正式抱怨。

公民抱怨会对政府的形象产生负面影响，因而需要加强公民抱怨处理系统的建设。

公民抱怨处理是政府对公民抱怨的一种回应，是政府对其管理和服务存在缺陷的一种补救措施。

加强政府公共关系管理，掌握适当的公民抱怨处理艺术，不失为当代地方政府管理实践中需要不断摸索和学习的方法。

(6) 注重绩效改进策略，掌握绩效改进优先次序。

根据重要性—满意度矩阵的分析，基于对厦门市的正式调查数据，本书得出了厦门市政府绩效改进的优先顺序，在提高办事效率、提高执法公正水平、改善政府服务态度、提高决策民主化水平、扩大就业机会等方面是亟待改进的优先指标。

(7) 根据不同公民群体，采取不同的对应措施。

由于不同公民群体对满意度评价的项目上存有差异，因此，针对不同的评价项目，需要具体对待，针对不同人群采取相应的措施，不断提高公众的整体满意程度。

三、研究贡献 本书的研究拓展了市级政府绩效的评估视野，深化了政府绩效的维度认知，丰富了公民满意度理论框架，促进了发展行政学的深入研究。

本书探讨了市级政府绩效的维度和公民满意的传导机制和满意度测评理论和方法，得到了一些研究结论。

(1) 得到了市级政府绩效的感知绩效量表。

随着对地方政府绩效的研究深入，从定性研究为主，转向定性研究和定量研究相结合，客观上要求政府绩效感知量表的产生。

本研究通过理论和实证研究，构建了一个适合我国市级政府绩效评估需要的感知绩效量表，得到了社会稳定、经济发展、公共事业、生态环境和政府能力5个维度。

鉴于目前没有公认的地方政府绩效感知的量表，本研究所做的工作可以为后续研究打下基础。

(2) 检验了期望不一致理论在市级政府整体绩效评估中运用的可行性。

以往学者的研究，在运用期望不一致理论和满意度指数模型时，仅限于具体公共服务或公共部门。

.....

<<公民满意度指数模型研究>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>