

<<公共服务接受者满意度指数模型研>>

图书基本信息

书名：<<公共服务接受者满意度指数模型研究>>

13位ISBN编号：9787811027655

10位ISBN编号：7811027658

出版时间：2009-12

出版时间：东北大学出版社有限公司

作者：刘武

页数：256

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>

## 前言

东北大学公共管理学科始建于1988年。建设伊始，本学科就确立了“立足理工基础，办有理工特色的社会主义新文科”的发展战略。二十多年来，我本人和公共管理系的诸位同事对教学科研及人才培养倾注了大量心血，取得了一定的成绩，走出了一条以学科建设为主线，科研与教学互促增长的跨越式发展道路。自2003年设立行政管理博士学位授权点，尤其是2005年设立公共管理一级学科博士点以来，我们先后获得国家精品课、国家教学成果一等奖等多项国家级教学奖励，以及几十项国家、省、市科研课题，出现了一大批理论与应用性成果。这一过程充满了苦辣艰辛，也充满了奋斗的激情和喜悦。

## <<公共服务接受者满意度指数模型研>>

### 内容概要

作为东北大学公共管理学科建设与研究的重要成果，“公共管理博士文库”在多方努力下终于付梓出版了。  
在这批著作面世之际，回顾东北大学公共管理学科的发展历程，不禁心生感慨。

书籍目录

第一章 绪论 第一节 研究背景与选题依据 第二节 研究目的和意义 第三节 国内外文献综述 第四节 研究内容与研究方法 第五节 本书的主要创新点

第二章 公共服务与服务接受者满意度 第一节 公共服务与公共物品 第二节 公共服务领域 第三节 顾客满意度 第四节 顾客满意度的相关因素 第五节 公共服务接受者满意度

第三章 行政服务中心服务满意度指数模型 第一节 行政服务中心满意度指数(CPSSI)模型构建 第二节 研究设计与调查过程 第三节 数据处理和研究结果 第四节 CPSSI模型检验 第五节 小结

第四章 医院患者满意度指数模型 第一节 概述 第二节 医院患者满意度指数模型的构建 第三节 研究设计与调查过程 第四节 数据处理和研究结果 第五节 小结

第五章 义务教育满意度指数模型 第一节 研究假设的提出 第二节 量表和问卷设计 第三节 正式调查设计与实施 第四节 调查数据分析 第五节 小结

第六章 城市公交服务乘客满意度指数模型 第一节 研究假设的提出 第二节 问卷和量表设计 第三节 正式问卷调查 第四节 调查数据分析 第五节 小结

第七章 就业服务满意度指数模型 第一节 就业服务满意度模型的构建 第二节 研究设计与调查过程 第三节 分析结果及发现 第四节 子模型拟合度及研究假设的检验 第五节 就业服务满意度总模型的构建和验证 第六节 模型比较及就业服务满意度指数分析

第八章 结论 第一节 引言 第二节 公共服务满意度指数的一般模型 第三节 主要结论

参考文献附录 附录1 沈阳市行政服务中心满意度调查问卷主要内容 附录2 医院患者满意度调查问卷主要内容 附录3 义务教育满意度调查问卷主要内容 附录4 公交乘客满意度调查问卷主要内容 附录5 就业服务满意度调查问卷主要内容 后记

章节摘录

第一节 研究背景与选题依据 1.课题来源 本课题以笔者承担的2002年国家社会科学基金项目“社会科学中测量的客观性及其概率模型”、辽宁省教育厅2007年基础教育研究课题“辽宁省义务教育顾客满意度指数模型研究”、沈阳市社会科学联合会2006年计划重点课题“沈阳市公共服务顾客满意度指数模型研究”、沈阳市交通局合同课题“2006年沈阳市公共交通乘客满意度研究”、沈阳市卫生局合同课题“2006年沈阳市医院患者满意度研究”等为基础。

2.选题依据 当前,我国正处于全面建设小康社会,加快社会主义现代化建设的新阶段,要求政府职能实现战略转变。

实现政府职能的战略转变就是强化政府公共服务职能,由管制型政府向服务型政府转变。

推动中国政府职能战略转变,首先必须准确调查和把握社会公共需求的实际状况,找出公共供给与社会需求之间的差距,即公共服务水平。

从政府工作实践来看,衡量政府公共服务水平的方法有三种:第一种是改进法,即通过了解目前公共供给不足的状况,提出进一步改进公共服务的方法;第二种是对照法,即对照相同经济发展水平与人均国民生产总值相同国家的公共服务状况,以改进本国的公共供给状况;第三种是赶超法,即参照发达国家公共供给的水平,确立我国改进政府公共供给的方法。

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>