

图书基本信息

书名：<<服务型政府公众满意度测评理论与实践>>

13位ISBN编号：9787030274656

10位ISBN编号：7030274652

出版时间：2010-6

出版时间：科学出版社

作者：朱国玮，郑培 著

页数：293

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

20世纪90年代以来,社会公众满意度测评逐渐成为一个新兴的热点研究领域,其测评的对象为政府的公共行政服务。

随着人们对私人物品需求的增加,同时也会对公共物品和公共服务的消费提出数量与质量的要求,这就需要将注意力集中于如何评价公共服务满意度的问题。

许多国家都已开发了属于自己的公众满意度评价模型,如瑞典建立的SCSB、美国的ACSI、德国的DK、欧洲的ECSI、韩国的KCSI等,并将其运用于公共服务的满意度评价当中。

虽然各国的满意测评理论和体系将公共服务作为整个评价体系中的一部分,但是却只占很小的比例。

如果直接运用这些模型来对公共服务机构的公众满意度进行评价,就可能会出现一些问题。

具体而言,对于公共服务展开公众满意度评价,需要考虑两个比较重要的问题:其一,公共服务的基本属性是一种服务,对其感知质量、顾客预期等的测评是有别于一般的商品的。

其二,公共服务的供给方式有别于一般的服务。

我们对公共服务满意度研究的最终目的与一般的商业部门不同。

因为对于商业部门来说,其关键的问题是如何增强顾客的满意度从而进一步增长公司的利润。

而作为公共服务的提供者——公共部门来说,其最终目标是如何提高公众的公共服务消费满意度从而增强公众对政府机构的信任感,提升其合法性。

一些学者比较早的对公共服务的满意度问题进行关注,并提出了公共服务机构公众满意度评价的修正模型。

本书的研究将公共服务供给过程给公众带来的满意度、抱怨和公众信任等进行衡量,在此基础上我们提出PSCSI模型。

## 内容概要

满意度的理念不仅引起全世界企业的大规模管理革新，而且正越来越多地被引入到政府机构及公共部门下作中来。

本书就是一本介绍政府及公共部门公众满意度测评实践的指南，内容涉及：公众满意度的基本原理、核心概念、方法与工具、政府机构及公共部门的公共服务供给绩效改善措施。

作者以自己的实践经验总结了公众满意度测评成功的关键因素和成功案例。

该书以多方位视角向读者展示了公众满意度测评的方方面面，适合作为公共行政管理及相关专业MPA、研究生和本科生专业教材及实践部门操作指南。

## 作者简介

朱国玮，上海交通大学管理学博士，湖南大学EMBA、MBA课程教授，湖南大学商业数据与社情民意调查工作室执行主任。

主要从事商业·隋报挖掘与市场调查技术研究工作。

郑培，悉尼大学商学院硕士，管理学博士，香港城市大学副研究员，曾任创元集团香港有限公司总经理，湖南大学工商管理学院市场营销系副主任。

目前主要从事企业与公共部门满意度测评问题的研究。

## 书籍目录

前言	第一篇 公众满意度的理论阐释与实证分析	第一章 公众满意度的界定	第一节 公众满意度的概念	第二节 公众满意度的影响因素	第三节 公众满意度的形成机制	第二章 公众满意度的测评研究	第一节 公众满意度的测评理论研究	第二节 公众满意度的测评模型	第三节 ACSI模型	第三章 公共服务公众满意度实证分析	第一节 文献综述	第二节 研究目的与研究方案	第三节 数据收集与数据分析	第四节 基本结论	本篇小结	第二篇 工具篇	第四章 公众满意度测评数据的收集	第一节 公众满意度二手数据的收集	第二节 公众满意度原始数据的收集	第五章 公众满意度测评的指标体系	第一节 公众满意度测评指标体系的构建原则	第二节 公众满意度测评指标体系的结构和内容	第六章 公众满意度测评方案设计	第一节 公众满意度的测量与量表	第二节 公众满意度测评问卷设计	第三节 公众满意度测评的实施	本篇小结	第三篇 方法篇	第七章 公众满意度分析方法框架	第一节 定性研究	第二节 定量研究	第八章 探索性数据分析	第一节 频数分析	第二节 T检验分析	第三节 方差和协方差分析	第九章 关系模型	第一节 相关分析	第二节 回归分析	第三节 Logistic分析	第十章 相关模型	第一节 主成分分析	第二节 因子分析	第三节 因子分析与主成分分析的比较	本篇小结	第四篇 实践篇	第十一章 公众满意度测评参与者	第一节 公众满意度调查活动组织者	第二节 公众满意度评价对象	第三节 公众满意度评价主体	第十二章 公众满意度测评的实现途径	第一节 传统实现途径	第二节 基于政府信息平台的公众满意度评价实现途径	第十三章 公众满意度测评的具体指标	第一节 测评内容——公众满意度指标体系	第二节 实用案例	第十四章 政府服务的公众满意度调查报告	第一节 调查报告撰写规范	第二节 实用案例	第三节 国外政府服务的公共满意度测评实践综述	本篇小结	第五篇 改善篇	第十五章 公众满意度测评体系的完善与方法拓展	第一节 公众满意度测评体系的评估与改进	第二节 公众满意度的连续测评	第三节 PDCA循环	第四节 关键绩效指标	第五节 平衡计分卡	第十六章 从内部提高公众满意度的改进策略	第一节 测评结果的内部反馈	第二节 政府回应机制	第三节 公务员的职业倦怠	第四节 政府流程再造	第五节 政府持续改进	第六节 其他改进策略	第十七章 从外部提高公众满意的改进策略	第一节 信息公开策略	第二节 公众参与策略	第三节 民意研究与第三方评估	本篇小结	附录	附录一 居民——公众满意度调查问卷	附录二 企业——公众满意度调查问卷	附录三 案例	参考文献
----	---------------------	--------------	--------------	----------------	----------------	----------------	------------------	----------------	------------	-------------------	----------	---------------	---------------	----------	------	---------	------------------	------------------	------------------	------------------	----------------------	-----------------------	-----------------	-----------------	-----------------	----------------	------	---------	-----------------	----------	----------	-------------	----------	-----------	--------------	----------	----------	----------	----------------	----------	-----------	----------	-------------------	------	---------	-----------------	------------------	---------------	---------------	-------------------	------------	--------------------------	-------------------	---------------------	----------	---------------------	--------------	----------	------------------------	------	---------	------------------------	---------------------	----------------	------------	------------	-----------	----------------------	---------------	------------	--------------	------------	------------	------------	---------------------	------------	------------	----------------	------	----	-------------------	-------------------	--------	------

章节摘录

插图：一、研究目的本书研究主要是针对公共服务的公众满意度测评的角度展开的，研究的主要目的有三个：其一，对修正ACSI模型进一步进行调整，提出测评公共服务机构的PSCSI模型，并对PSCSI模型进行验证；其二，运用修正的PSCSI模型实际考察CH地区公众对公共服务（包括对医院、初等教育、公共交通、图书馆、垃圾回收、公园、警察服务、民政服务等公共服务的评价）的满意度水平；其三，深入对影响公众满意度水平的人口统计学因素进行分析。

本书研究中我们将检验修正ACSI的改进模型PSCSI模型的对CH地区测评的适应性。

如果合适，我们将直接运用该模型；如果该模型的适应性并不理想，我们将对其进行修正。

接下来我们运用确认的评价模型对6项公共服务的满意度及公众对公共服务供给的整体满意度进行测评。

在对CH地区的公共服务公众满意度进行评价后，我们将进一步对影响公众满意度评价的因素进行分析。

我们主要针对个人基本情况，包括个人收入、受教育水平、年龄、性别对满意度的影响进行分析。

二、研究方案步骤一：根据文献综述我们对传统的ACSI模型进行了改进，提出了PSCSI模型，并通过CH地区的5个区域的公共交通、公共医院、图书馆、初等教育、公园、警察服务6种公共服务机构的调查数据，验证PSCSI模型的适应性问题。

如果PSCSI模型的适应性不够理想，根据理论综述验证数据将对其进一步进行修正。

编辑推荐

《服务型政府公众满意度:测评理论与实践》是由科学出版社出版的。

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>