

<<政府行政服务评价>>

图书基本信息

书名：<<政府行政服务评价>>

13位ISBN编号：9787302239116

10位ISBN编号：7302239118

出版时间：2010-10

出版时间：清华大学出版社

作者：吕维霞

页数：278

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>

<<政府行政服务评价>>

内容概要

《政府行政服务评价》主要研究在经历行政审批、行政给予、行政奖励、行政认证等政府服务的过程中，公众对政府行政服务质量的评价问题。

《政府行政服务评价》建立了测评政府行政服务质量的指标体系，并对不同地区、不同人口统计特点的公众评价进行了实证研究与对比分析；分析了影响政府行政服务质量的主要因素，通过实证验证了影响路径与影响的强弱。

书中建立的行政服务质量评价指标体系可以成为公众评价政府行政服务质量的有利工具；书中提出的绩效影响因素理论及其测评指标可以指导政府机关有效改进和提高行政服务质量。

<<政府行政服务评价>>

书籍目录

第一章 绪论第一节 政府行政服务评价研究的背景与意义一、加强政府行政服务质量的评价是服务型政府的内在要求二、研究政府行政服务评价的实践意义与理论意义第二节 政府行政服务评价的研究主题与研究范围一、政府行政服务评价的研究主题二、政府行政服务评价的研究范围第三节 政府行政服务评价研究的方法一、政府行政服务评价研究的方法论基础二、政府行政服务评价具体研究方法三、政府行政服务评价研究的技术路线第四节 政府行政服务评价研究的主要内容与创新之处一、政府行政服务评价研究的主要内容二、政府行政服务评价研究的基本框架三、政府行政服务评价研究的创新之处第二章 文献回顾第一节 顾客感知服务质量概念和测评模型的一般理论一、服务的概念与分类二、服务质量概念与性质三、顾客感知服务质量概念的产生和发展四、顾客感知服务质量测评研究第二节 “顾客导向”政府服务质量测评理论一、政府公共服务质量的含义与分类二、政府公共服务质量评价的基本思路三、政府公共服务质量测评模式第三节 服务质量的影响因素研究一、企业服务质量的影响因素研究二、政府服务质量的影响因素研究第四节 进一步研究的空间与思路一、进一步研究的空间二、进一步研究的思路.....第三章 核心概念界定与概念性研究模型第四章 顾客感知行政服务质量的特征及其概念性模型第五章 顾客感知行政服务质量的测评研究第六章 顾客感知行政服务质量影响n向因素的研究第七章 研究模型与理论假设的实证分析第八章 顾客感知行政服务质量的管理对策参考文献附录附录a 预调研问卷附录b 正式调研问卷附录c 内容分析的前测编码致谢

<<政府行政服务评价>>

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>