

公共服务的微观层面研究分析——基于苏州市当地居民的满意度和感兴趣程度

冯思洋

上海工程技术大学, 管理学院, 上海

收稿日期: 2023年8月8日; 录用日期: 2023年10月17日; 发布日期: 2023年10月25日

摘要

运用数据分析工具R语言, 引用1998~2020年中文社会科学引文索引(CSSCI)数据库中的国内关于公共服务领域的研究部分论文, 在微观层面上, 以苏州市当地居民对公共服务的满意度和感兴趣程度作为讨论分析, 更深入去剖析苏州市公共服务未来发展路程, 以结果为导向, 未来当地政府还需推进公共服务“全民参与”宣传、互联网+、公共服务本土化研究方面。

关键词

公共服务, 满意度, 感兴趣程度

Micro-Level Research Analysis of Public Services—Based on the Satisfaction and Degree of Interest of Local Residents in Suzhou

Siyang Feng

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Aug. 8th, 2023; accepted: Oct. 17th, 2023; published: Oct. 25th, 2023

Abstract

Using the data analysis tool R language, this paper cited some domestic research papers on the field of public service in the Chinese Social Science Citation Index (CSSCI) database from 1998 to

文章引用: 冯思洋. 公共服务的微观层面研究分析——基于苏州市当地居民的满意度和感兴趣程度[J]. 运筹与模糊学, 2023, 13(5): 5588-5595. DOI: 10.12677/orf.2023.135558

2020. At the micro level, taking the degree of satisfaction and interest of local residents in Suzhou as a discussion and analysis, this paper analyzes the future development of public services in Suzhou in greater depth, and is result-oriented. In the future, the local government needs to promote the publicity of “participation of the whole people” in public services, internet plus and the research on the localization of public services.

Keywords

Public Service, Satisfaction, Degree of Interest

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

公共服务的研究源起于西方，随着新公共管理与新公共服务理论的兴起，其成为 20 世纪 80 年代以来政府治理变革的核心概念和热点领域。西方公共服务相关理论的流行，既推动了西方公共服务实践的创新，也促进了国内公共服务理论研究的发展。公共服务现已成为分析中国改革的一个重要视角[1]。党的十八大以来，在全面推进服务型政府建设进程中，国内公共服务体制得到全面提升，党的十九大报告指出，完善公共服务体系，不断满足人民日益增长的美好生活需要，必须把提高供给体系质量作为主攻方向。党的十九届五中全会提出，要健全基本公共服务体系。这些论述为国内公共服务高质量发展拓展了视野和明确了目标。本文将基于苏州市居民对公共服务的满意程度和感兴趣程度进行分析，从而为推进高质量公共服务夯实基础。

2. 国内公共服务

2.1. 国内公共服务研究的时区分布与研究力量

国内公共服务研究文献的年代分布能够直观地反映出该领域的基本演变趋势。如图 1 所示，在公共服务研究的初始时期，相关理论基础与实践探索缺乏，公共服务领域尚未得到学界的重视，因此发文量较少。随着国外相关公共服务理念的引入以及服务型政府建设实践的推进，越来越多的学者和研究机构关注公共服务研究，这一时期公共服务研究进入发展期，发文量呈现快速上升的趋势，随后有所下降并趋于稳定。根据发文量，可将国内公共服务研究分为萌芽、发展以及成熟这三个时期。

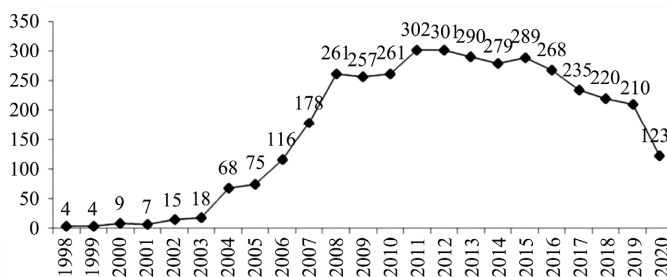


Figure 1. Chronological distribution of CSSCI source public service research literature from 1998 to 2020

图 1. 1998~2020 年 CSSCI 来源公共服务研究文献的年代分布

图 2 是国内公共服务研究的核心力量分布，表明华中农业大学的吴春梅教授、南京农业大学的张新文教授、厦门大学的陈振明教授、华东政法大学的胡志平教授、吉林大学的孙德超教授、中国人民大学的杨宏山教授、南京审计大学的詹国彬博士等是重要的研究力量，他们在论文数量、基金项目、专著论述方面都取得了丰硕的成果。但是从作者的关联网络来看，国内公共服务研究缺乏具有代表性的研究队伍和领军力量，关键学者之间的学术联系不多，在公共服务研究中依旧存在诸多分歧[2]。



Figure 2. CSSCI Source Public Service Research Study in 1998~2020
图 2. 1998~2020 年 CSSCI 来源公共服务研究研究的作者力量

2.2. 国内公共服务研究的热点

国内公共服务研究在整体上出现的热点主题较多，而且关注点更新快，研究视野和内容不断得到深入。这与国内社会经济发展的趋势密切相关，国内在过去 20 年中经历了巨大的政策变迁，公共服务研究中的新主题层出不穷，主题之间的关联性差异较大[3]。但是纵观整个公共服务研究的变迁，可以发现总体研究导向基本是由供给的过程研究向质量的结果研究转变，其热点领域和主题主要围绕什么是公共服务、为何会进行公共服务、如何提供公共服务以及公共服务的效果如何这四大基本问题开展[4]。

遗憾的是，学界在公共服务的内涵研究上依然未达成统一的共识。但是现有研究成果可以从两个方面来理解回答究竟什么是公共服务：一是侧重于公共服务的公共性维度，即认为公共服务与公共物品是密不可分的，并且与私人物品和服务存在着本质区别。黄新华认为公共服务是一种物质与精神层次上的产品结合，本质上是为了满足公共需求[5]。吴玉宗则认为公共服务在一定程度上是一种劳动行为，供给主体是政府[6]。二是关注于公共服务的多元化维度，进一步指出公共服务与私人物品或服务不同之处，即公共服务是一种特殊的公共产品，与其他物品或服务在供给或机制上相差较大，更多的是依赖于多元化的供给方式。陈振明认为公共服务主要包括公共权力、服务机制、公共物品、公共需求、公共利益这些方面的综合[7]。

2.3. 国内公共服务未来研究方向

国内学界在公共服务的研究上大多存在于宏观层面的定性研究，其中包含什么是公共服务、为何会进行公共服务、如何提供公共服务以及公共服务的效果如何这四大基本问题，为更深入的研究公共服务和居民生活的紧密联系，本文将采取问卷调查的方法，更微观的联系到居民，在收发数据的基础上采用 R 语言进行数据处理，更深层次的推进苏州市公共服务的本土化研究，推进高质量发展。

3. 数据整理过程

3.1. 问卷调查

本数据库主要来源于问卷调查，为了了解苏州市当地居民对公共服务感兴趣程度，进一步加强基础文明建设，提高城市互动性，主要方式为联合当地公共服务管理办公室协同开展的收发方式。发放 500 份数据，收回 453 份，排除无效数据，保留有效数据 400 份。

3.2. 处理数据方式

本文采用数据替换、数据筛选、数据排查等方式，通过收集上来的数据，排除(跳过)无效数据，保留有效数据 400 份，其中包括描述性统计，性别、年龄段、学历等。

3.3. 数据处理过程

男(1)女(0); 满意(5)较满意(4)一般(3)较不满意(2)不满意(1); 请问您对本地区公共文化设施的位置分布满意吗? (F1); 请问您对本地区提供的公共文化服务内容和质量满意吗? (F2); 请问您对本地区公共文化场馆设置的开放时间的满意吗? (F3); 请问您对本地区公共文化场馆策划举办各类活动, 盘活资源、普惠群众的能力满意吗? (F4); 请问您对本地区基层公共文化从业人员的提供的服务满意吗? (F5); 请问您对本地区传承和发扬当地优秀传统文化的情况满意吗? (F6); 请问您对本地区传承和发扬当地优秀传统文化的情况满意吗? (F7); 如果您去离家最近的公共文化活动场所, 请问大约需要多长时间? (F8); 请问您喜欢参加下面哪些文体活动? (可多选)公共服务体育爱好兴趣(F9); 请问您对下面哪些公共文化设施感兴趣? (可多选) (F10); 请问您主要通过哪些渠道获得公共文化和文艺生活方面的信息资讯? (可多选)拥有获取渠道的数量(F11); 请问您觉得我市需要从哪些方面加强公共文化建设和(可多选)关心公共服务的方面(F12); 请问您的性别是? (F13); 请问您的年龄区间在? (F14); 请问您的学历属于哪个范围? (F15); 超过 30 分钟(5) 21~30 分钟(4) 11~20 分钟(3) 6~10 分钟(2) 5 分钟以内(1); 以及下表 1。

Table 1. The replacement of data for the public services section

表 1. 有关公共服务部分数据替换情况

请问您喜欢参加下面哪些文体活动? (可多选)公共服务体育爱好兴趣	
种类	1~10
请问您主要通过哪些渠道获得公共文化和文艺生活方面的信息资讯? (可多选)拥有获取渠道的数量	
数量	1~9
请问您对下面哪些公共文化设施感兴趣? (可多选)	
种类	1~11
请问您觉得我市需要从哪些方面加强公共文化建设和(可多选)关心公共服务的方面	
方面	1~8

Continued

年龄区间	
16 岁以下	1
16~29 岁	2
30~44 岁	3
45~59 岁	4
60 岁及以上	5
请问您的学历属于哪个范围?	
初中及以下	1
高中(职业高中\中专\技校)	2
大专(高职)	3
本科及以上	4

4. 研究方法

4.1. 问卷调查

本文保留有效数据 400 份,通过 15 个问题来测评苏州市居民对当地公共服务的满意度和感兴趣程度,更微观层面了解当地公共服务具体情况,了解居民对公共文化设施位置分布、公共文化服务内容和质量、公共文化设施内部的功能布局、管理卫生、便民设施、从业人员服务、开放时间等相关细节问题,通过问卷问题分析进一步了解居民的满意度,本文通过居民对公共服务体育、获取渠道资源数量、关心公共服务的方面以及感兴趣的公共服务设施等问题进行调查,从微观层面剖析分析苏州市居民对当地公共服务的感兴趣程度。

4.2. R 语言处理过程

4.2.1. 线性判别分析(满意度)

为了研究当地居民对公共服务满意度,本文将满意度界限替换为 S8,针对 F1~7 共 7 个满意度问题调查总分在 30 分及以上替换为 1,总分在 30 分以下替换为 2,进而分为满意和满意两类,R 语言数据处理情况如下图 3,在数据处理过程中存在 8 个错误数据,其余 392 个数据为正确数据,得到结果为当地居民对公共服务满意占比为 84.5%,不满意占比为 15.5%,Group means 为满意度的组间均值,由此,可以看出,在微观层面上公共服务有代替提升,比如:从业人员的提供的服务、普惠群众以及传承和发扬当地优秀传统文化方面。

```
Call:
lda(S8 ~ F1 + F2 + F3 + F4 + F5 + F6 + F7)

Prior probabilities of groups:
  1    2
0.845 0.155

Group means:
      F1      F2      F3      F4      F5      F6      F7
1 4.840237 4.727811 4.662722 4.733728 4.609467 4.686391 4.627219
2 3.919355 3.935484 3.645161 3.806452 3.483871 3.806452 3.725806

Coefficients of linear discriminants:
      LD1
F1 -0.9041243
F2 -0.2661329
F3 -0.6139877
F4 -0.6629305
F5 -0.5223005
F6 -0.6297710
F7 -0.3236924
```

Figure 3. Linear discriminant analysis of public service (satisfaction)

图 3. 公共服务线性判别分析(满意度)

4.2.2. 散点图(满意度)

从图 4 我们可以看出, 对于公共服务设施位置和公共文化设施内部所提供的服务内容和质量居民大多数是满意态度, 以及公共文化设施内部的功能布局、管理卫生、便民设施和场馆设置的开放时间来看大多数居民是满意态度, 以此类推, 对比 F1 至 F7, 我们可以看出在从业人员的提供的服务、普惠群众以及传承和发扬当地优秀传统文化方面还存在一些不足, 苏州市当地公共服务有待更深入推进三方面的高质量发展。

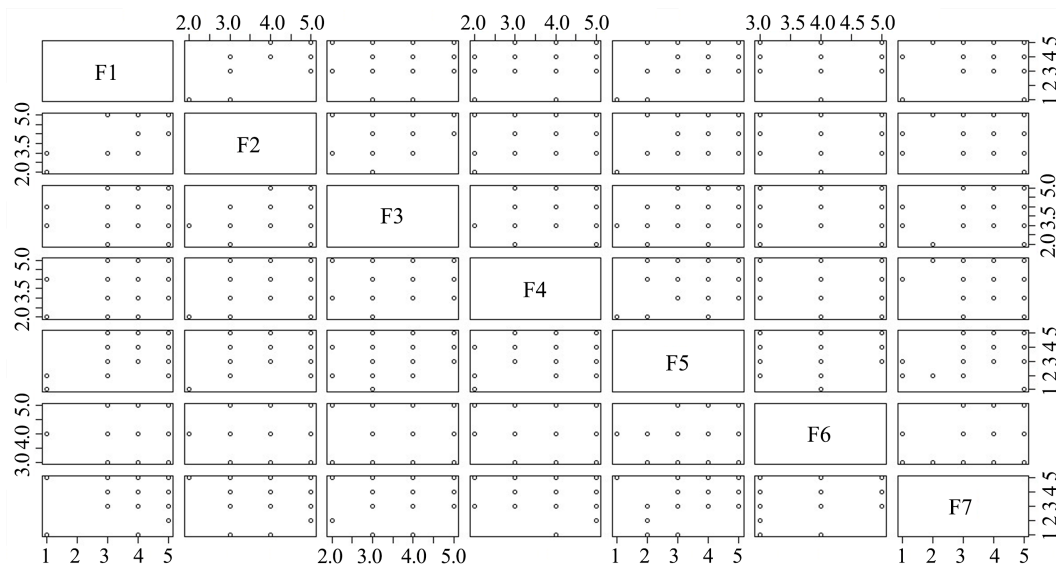


Figure 4. Scatter chart of public service (satisfaction)

图 4. 公共服务散点图(满意度)

4.2.3. 线性判别分析(感兴趣程度)

为了研究当地居民对公共服务感兴趣程度, 本文将感兴趣界限替换为 S9, 针对 F9~12 共 4 个与感兴趣相关问题调查总分在 13 分及以上替换为 1, 总分在 13 分以下替换为 2, 进而分为感兴趣和不感兴趣两类, R 语言数据处理情况如下图 5, 在数据处理过程中 400 个数据均为正确数据, 得到结果为当地居民对公共服务感兴趣占比为 47.75%, 不感兴趣占比为 52.25%, Group means 为满意度的组间均值, 由此, 可以看出, 在微观层面上居民对公共服务在微观层面大多数为不感兴趣, 说明当地公共服务宣传仍有待提高。

```
Call:
lda(S9 ~ F9 + F10 + F11 + F12)

Prior probabilities of groups:
  1      2
0.4775 0.5225

Group means:
      F9      F10      F11      F12
1 4.507853 4.445026 4.078534 4.099476
2 2.516746 2.416268 2.444976 2.559809

Coefficients of linear discriminants:
      LD1
F9 -0.2726987
F10 -0.3215363
F11 -0.2983734
F12 -0.3040334
```

Figure 5. Linear discriminant analysis of public services (degree of interest)

图 5. 公共服务线性判别分析(感兴趣程度)

4.2.4. 散点图(感兴趣程度)

从图6我们可以看出,苏州市居民对于当地公共服务感兴趣程度大多数为不感兴趣,对比F9至F12,我们可以看出,数据变量两两之间关系,除了F9和F11、F9和F12,其他两两组数据感兴趣程度相互结合大多聚集在不感兴趣处,说明了当地公共文化宣传比较缺乏。

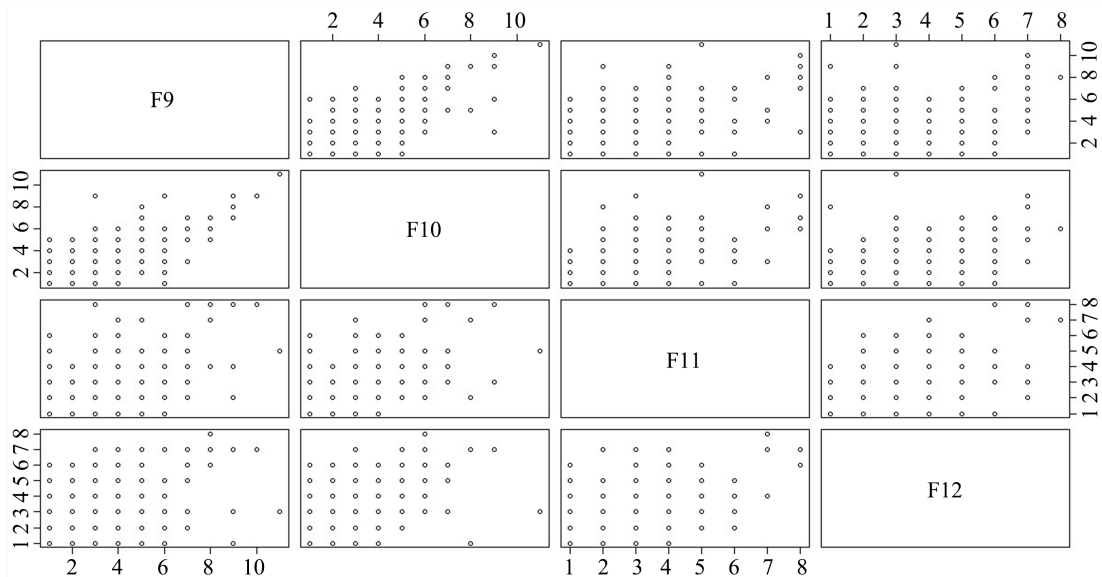


Figure 6. Scatter plot of public service (degree of interest)

图6. 公共服务散点图(感兴趣程度)

5. 结论及建议

本文基于R语言数据处理方式,采用散点图和线性判别回归对收集400份有效数据进行定量研究,在微观层面,以居民满意度和感兴趣程度进行讨论分析,结果显示,苏州市当地居民对本地生活服务满意度要远高于居民对公共服务感兴趣程度,这说明在基础文明创建上,苏州市当地政府打好了基础,但仅存在于表面,更深层次去了解居民情况,仍有大多数居民对本地公共服务不感兴趣,这也说明了宣传力度还是存在欠缺,距离全民参与公共文化建设的路程还有很远一段距离。

基于公共服务的高质量发展,未来苏州市公共服务的研究应朝以下几个方面努力:第一,加强全民参与宣传力度,充分挖掘高等院校、文体部门的三下乡活动价值,提高当地基础文明创建。第二,构建“互联网+”线上全民健身模式,开展“云健身”等体育活动,加大与地方媒体的合作,利用电视广播等媒体技术,宣传推广科学健身知识,观赏全民健身赛事,推动广大群众参与全民健身活动,推进公共服务板块自媒体化。第三,加强公共服务的本土化研究。根植于中国故事,依靠中国文化思想源泉,准确认知中西方公共服务理论与实践的共性与差异,进一步推动公共服务的本土化研究。

参考文献

- [1] 马庆钰. 关于“公共服务”的解读[J]. 中国行政管理, 2005(2): 12-15.
- [2] 王锋. 从模仿到自主: 中国语境下的公共服务动机研究[J]. 北京行政学院学报, 2020(3): 9-15.
- [3] 张瑾. 服务型政府与公共服务的多元供给[J]. 天津师范大学学报: 社会科学版, 2008(2): 6-11.
- [4] 陈世香, 苏建健. 国外公共服务动机研究: 概念诠释、变量关系与发展趋势[J]. 国外社会科学, 2017(1): 23-28.
- [5] 黄新华. 从公共物品到公共服务——概念嬗变中学科研究视角的转变[J]. 学习论坛, 2014(12): 3-11.

-
- [6] 吴玉宗. 服务型政府: 概念、内涵与特点[J]. 西南民族大学学报: 人文社科版, 2004(2): 8-19.
- [7] 陈振明. 公共服务导论[M]. 北京: 北京大学出版社, 2011: 8-16.