

学校编码: 10384
学号: 13920081150902

分类号_____密级_____
UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

我国公共服务绩效评估反思性研究: 对期刊
论文的再评估 (2006—2010)

Reflections of the Public service Performance Evaluation
Study: Re-evaluation of Journal Articles (2006—2010)

江 波

指导教师姓名: 卓 越 教授
专 业 名 称: 行 政 管 理
论文提交日期: 2011 年 月
论文答辩时间: 2011 年 月
学位授予日期: 2011 年 月

答辩委员会主席: _____
评 阅 人: _____

2011 年 5 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

内容摘要

公共服务绩效评估是政府公共服务供给质量与效果的重要测量工具，自 20 世纪 90 年代末以来，公共服务绩效评估的研究日益盛行十多年来，公共服务绩效评估的相关研究逐渐成熟，研究成果十分丰富，研究数量逐年增多，研究主题不断扩展，研究质量逐渐增高，研究成果指导实践越来越多。但目前尚存在缺乏对我国公共服务绩效评估研究成果的反思性再评估研究的缺憾，即公共服务绩效评估反思性再评估研究尚为该领域研究的一个重要空白。

本文在准确界定公共服务及公共服务绩效评估内涵与外延的基础上，以研究内容、指标体系和研究成果实效作为三个主要维度构建公共服务绩效评估研究成果再评估指标体系，对绩效评估研究现状的现状进行绩效评估，并有针对性地进行反思挖掘目前研究中尚存在的问题与不足，加以问题诊断，进而有针对性地进行探索性思考，提出建议进行优化，以期在公共服务绩效评估研究如火如荼时运用理性的思维进行建设性反思的推动下，实现我国公共服务绩效评估的理论与实践在不断反思中逐渐完善，提升公共服务绩效，稳步实现服务型政府的构建，对新阶段公共服务绩效评估的理论与实践研究贡献微薄之力，这也是本篇论文最大的学术贡献和创新之处。

由于笔者的学术水平和认识能力有限，本文所做的分析研究是初步性的，希望能够吸引更多学者关注公共服务绩效评估，进一步关注公共服务供给的创新。

关键词：公共服务；绩效评估；反思性再评估

厦门大学博硕士学位论文摘要库

ABSTRACT

The public service performance evaluation is an important tool to measure the quality and effect of the public service the government provides. Since the end of 1990s, the research in the field of public service performance evaluation has been increasingly popular and mature during the decade. Moreover, with the number of the research increasing year by year, the research topics expanding, and the quality of research improved gradually, a large number of outputs of the research have been put into use to guide our practice. But in present, there is an unfortunate lack of the reflective re-evaluation research of the public service performance evaluation research, which means there is a significant gap in the reflective re-appraisal research of the public service performance evaluation research.

The article is written on the basis of the precise definition in the content and extension of the public service and public service performance evaluation. In order to re-evaluation on the present status of the performance evaluation research and find out the problem and deficiencies of the present research reflectively and personally , three major dimensions are set to build the indicator system of the re-evaluation research on public service performance evaluation: the content, the indicator system and the effect. Through problem diagnosis and further thinking, the article gives some good suggestions to improve the public service performance evaluation research. Now the public service performance evaluation research is in full swing, what I want is the improvement of performance of public service and the steadily achievement of service oriented government in promoting the reflective thinking. To realize the aim of building a service oriented government steadily and make a little contribution to the theory and practice of the performance appraisal of public service in the new period are also the most important academic contribution and innovation of this paper.

Because of my limited academic standards and cognitive ability, the analysis in my article is initial. I hope this article can attract more scholars' attention and cause further concerned in innovation of public service supplements.

Key words: Public service; Performance evaluation; Reflective re-evaluation

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目 录

引 言.....	1
一、研究设计	2
(一) 研究背景及意义	2
(二) 相关概念分析	4
(三) 对象确定	6
(四) 研究思路	8
二、研究内容系统性诊断	10
(一) 研究内容集成度	10
(二) 研究内容结构性功能	13
三、指标体系设计规范性反思	15
(一) 评估主体结构	15
(二) 指标体系逻辑结构	18
(三) 指标体系认同度	20
(四) 指标甄选规范程度	22
四、研究成果实效综合性评估	25
(一) 研究成果权威度	25
(二) 研究成果贡献力	30
五、结论.....	35
参考文献.....	36
致 谢.....	40

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Contents

Introduction	1
I Research Design	2
1. Research Background and Significance.....	2
2. Analysis of Related Concepts	4
3. Objects Confirmation	6
4. Research Guideline	8
II The Systemic Diagnosis of the Research Content	10
1. The Integration Level of the Research Content	10
2. The Structural Functions of the Research Content	13
III The Normative Reflections on the Indicator System	15
1. The Evaluation of Main Structure.....	15
2. The Logic Structure of the Indicator System	18
3. The Degree of Recognition of the Indicator System	20
4. The Standardization Degree of Indicator Selection	22
IV A Comprehensive Evaluation of the Effectiveness of the Research	
Result	25
1. The authority Degree of the Research Result.....	25
2. The main Contribution of the Research Result.....	30
V Conclusion	35
Reference	36
Acknowledgements	40

厦门大学博硕士学位论文摘要库

引 言

党的十七大以来，我国政府紧紧围绕经济社会发展和改革开放大局，加快推进政府行政管理体制改革，提出以科学发展观统领经济和社会发展的全局，建设社会主义和谐社会。科学发展观要求政府职能向社会公共服务转变，实现管制型向治理型、经济建设型向公共服务型转变，构建以服务为核心的公共服务型政府。温家宝总理曾指出：“强化公共服务职能就是提供公共产品和服务，包括加强城乡公共设施建设，发展社会就业、社会保障服务和体育、科技、文化、卫生等公共事业，发布公共信息等，为社会公众生活和参与社会政治、经济、文化活动提供保障创造条件。”^①温总理对公共服务范畴的界定从更高层面对公共服务型政府的构建提出要求，以期各级政府为社会提供优质全面的公共服务，进一步推动政府转型与改革。

随着社会的持续发展与进步，人们对于公共服务的现实要求越来越高，从一定程度上对于公共服务供给、管理等体制创新提出更深要求。然而，现实中对于公共服务的强烈需求是对相关领域理论研究的更高期待。因此，伴随公共服务均等化、公共服务标准化等逐步成为社会现实与理论研究热点，作为公共服务体制创新、均等化、标准化实现的制度保障的公共服务绩效评估的研究价值更为突出，从一定程度上而言，公共服务绩效评估的深入研究与创新将进一步推动政府全面转型与发展，不断提高政府社会管理水平，促进经济社会全面、协调、可持续发展，对于我国社会主义现代化建设具有极其重要的引导作用。

^① 温家宝. 牢固树立和认真落实科学发展观 [EB/01]. <http://www.people.com.cn/GB/shizheng/1024/2365868.html>, 人民网, 2004-02-21

一、研究设计

反思性研究是一种问题导向，通过对研究对象进行全面综合考核并进行诊断，针对诊断结果提出改进性建议或策略；而再评估正是基于反思性研究的这种问题导向研究思路，构建指标体系对现有的研究成果进行研究绩效评估，以进一步改进研究绩效，预测研究趋势和引导研究动向。本文的研究正是基于这种反思性再评估研究思路，对公共服务绩效评估的研究成果进行深入分析。

（一）研究背景及意义

1. 研究背景

本世纪以来，公共服务一直是学术界一个热点话题，不同学科从不同角度对其进行深入而全面研究，映入人们眼帘的主要包括公共服务市场化、公共服务均等化、公共服务标准化、公共服务评价及绩效研究等几大领域。自 20 世纪 90 年代以来，随着公共服务的社会需求的增长，公共服务提供的质量下降，服务提供机构的效率低下^①，学者们开始重视对于公共服务提供绩效的研究与关注，公共服务绩效评估也逐渐成为学科研究的重要主题，如何提升公共服务提供的绩效成为人们关注的重点。国内较为成型的公共服务绩效评估的研究，可以说起始于 90 年代后期。十多年来，公共服务绩效评估的相关研究逐渐成熟，研究成果十分丰富，研究数量逐年增多，研究主题不断扩展，研究质量逐渐增高，研究成果指导实践越来越多。但是，目前尚存在缺乏对我国公共服务绩效评估研究成果的反思性再评估研究，即公共服务绩效评估反思性再评估研究尚为该领域研究的一个重要空白。由此可见，为大力推进公共服务理论与实践的创新性突破，从理论上进行针对研究成果及时有效的反思性研究是完善该领域研究的迫切需求。

为全面深入解读公共服务绩效评估的价值，本文以近五年国内公共服务绩效评估的研究内容、指标体系和研究成果实效等三个主要方面作为反思性再评

^① 淮建军，刘新梅. 公共服务研究：文献综述[J]. 中国行政管理，2007，（7）：97

估的维度，构建再评估的指标体系，对绩效评估研究现状进行绩效评估，得出研究内容集成度较低、部分指标体系设计规范性较差、部分研究成果实效不够明显等问题，加以深入诊断，并有针对性地进行探索性思考，提出建议进行优化，以期在公共服务绩效评估如火如荼研究时运用理性思维进行建设性反思的推动下，实现我国公共服务绩效评估的理论与实践的创新，并切实服务于政府社会服务水平的提升，稳步实现公共服务均等化供给及公共服务型政府的构建。

2. 研究意义

鉴于目前公共服务绩效评估研究项目繁杂，深刻反省绩效评估本体的研究较为缺乏，本文在全面认识目前国内公共服务绩效评估研究的基础上，对其进行建设性反思，以实现公共服务绩效评估研究的规范性、科学性和实践价值，在理论与现实中都具有重大的研究意义。

(1) 从理论上来说，公共服务绩效评估研究是伴随公共服务均等化、公共服务标准化等成为公共服务主流研究之一，是对公共服务领域研究的重要补充；而公共服务绩效评估研究反思与发展预测更是对公共服务绩效评估研究的创新，是在公共服务绩效评估现状的基础上进行再思考。

(2) 从现实中来说，公共服务绩效评估是现阶段对公共服务提供绩效进行测量的一种重要途径，测量结果作为考核公共服务供给是否能够满足社会需求的一个重要参考，为政府职能转型与公共服务型政府的构建提供工具性参考。

第一，有利于深化政府机构改革，提高政府公共服务的满意度，推进政府全面转型。绩效评估是政府转型和发展的一项重要工具，其价值体现为政府公共服务绩效的改善。在我国由“管制政府”向“服务政府”转变的过程中，绩效政府的创建是关键，最终将实现服务型政府的构建。公共服务作为服务型政府的主要职能，公共服务供给绩效的高低将直接决定服务型政府构建的成功与否。因此，公共服务绩效评估的研究与实践将利于深化政府机构改革，提供政府公共服务的满意度。最终推进政府全面转型，实现服务型政府的构建。

第二，有利于提升政府的执政能力，并提高公众的参政意识，深入实践以人为本的执政理念。公共服务的对象是广大公众，公众对于公共服务的认可程度最终体现为公众对政府执政理念的支持。公共服务绩效评估为公众参与监督政府提供了一条较为有序的途径，公众政治参与意识的提高一方面将维护自身

合法权益，另一方面也将对政府执政能力提出更高的要求，不断改进执政方式与更新执政理念，最终深入实践公民为本的服务型政府执政理念。

第三，有利于指导政府满意度测评工作的开展，实现公共服务供需均衡发展。公共服务绩效评估是对政府公共服务供给绩效的一种测量，旨在提升政府公共服务质量与水平。绩效评估是一个政府“投入—运作—产出—效果”的管理逻辑过程，政府公共服务的结果将公民满意度作为管理成效的一个考核指标。对于政府而言，公共服务绩效评估为其准确测量与评估公众满意度提供一种制度化的工具，这种信息反馈机制利于政府改进公共服务供给内容与方式，实现公共服务供需均衡发展。

（二）相关概念分析

1. 公共服务及其外延

公共服务是一个内涵与外延都十分丰富的概念，区别于政府服务和私人服务。目前对于公共服务概念的界定主要存在以下几个说法：

（1）“职能说”，即将公共服务作为政府职能。国内部分知名学者持这种观点，他们认为广义的公共服务指政府的全部职能，而狭义的公共服务，则仅指政府四大职能中的社会职能，其内容主要包括基础教育、公共卫生与安全、社会保障、环境保护、公共基础设施、科学技术等。公共服务历来被认定为政府四项职能之一，这种内涵界定将公共服务当作政府责任去理解。

（2）“产品说”，即将公共服务与公共产品的关系纳入到公共服务界定中。陈昌盛、蔡跃洲认为，“所谓公共服务，通常指建立在一定社会共识基础上，一国全体公民不论其种族、收入和地位差异如何，都应公平、普遍享有的服务。从范围看，公共服务不仅包含通常所说的公共产品（具有非竞争性和非排他性的物品），而且也包括那些市场供应不足的产品和服务。”^①一般认为公共服务与公共物品是公共部门提供重要社会服务，作者这里的界定是将公共服务从一个广义上去理解。

（3）“制度说”，即将公共服务当作一种制度安排。这种理解主要是从制度

^① 陈昌盛，蔡跃洲. 中国政府公共服务：体制变迁与地区综合评估[M]. 北京：中国社会科学出版社，2007

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库