2021 年12月 英語論文

Don Scott , Peter Vitartas (2008)The role of involvement and attachment in satisfaction with local government services ,International Journal of Public Sector Management 21(1):45-57

【要約】

　この論文では、関与と愛着構造の開発とテストについて報告されている。これらの構造は、地方自治体によって住民に提供されるサービスに対する満足度の認識に対する関与と愛着の影響を調査するために使用される。地方自治体のサービスに対する住民の満足度に関するアンケートベースの調査によって収集されたデータを使用して、妥当性と信頼性について関与と構成をテストした。次に、これら2つの構成要素と満足度の関係を評価した。調査結果は、住民が感じる関与と愛着のレベルが、地方自治体のサービスに対する満足度の認識に直接的な影響と組み合わせ的な影響の両方を持っていることを示した。より大きな愛着の影響は満足と正の関連があったが、関与は満足との弱い負の関連を示した。有意な交互作用効果も存在した。この論文は、平均して、愛着のレベルが高い住民は地方自治体のサービス提供に満足しているが、関与が多い住民は満足していないことを示している。この論文は、サービス提供に対する満足度の認識を向上させることを目的とする場合、地方自治体のサービスプロバイダーは関与と愛着効果に対処する必要があることを示している。この論文は、地方自治体のサービス提供に対する住民の満足度に対する住民のコミュニティへの関与と愛着のレベルの影響を測定するために使用できる、有効で信頼性の高い構成を開発した。また、関与と満足の間の予期しない負の関連性も特定された。