

Opis

...praca Mechanizm kształtowania satysfakcji klientów z usług świadczonych przez jednostki samorządu terytorialnego stanowi niebanalne opracowanie z zakresu metody badawczej w trudno rozpoznawalnym obszarze. Oferuje nowe, ciekawe podejście badawcze i w pełni zasługuje na opublikowanie. Jest to opracowanie bardzo starannie przemyślane, konsekwentnie prowadzące czytelnika do przekonania, że proponowane przez Autora rozwiązania mają sens, przynoszą korzyści analityczne i poznawcze. Jest to opracowanie bardzo rzetelnie udokumentowane obszerną literaturą...Z recenzji prof. dr hab. Małgorzaty Rószkiewicz

Spis treści

Wstęp

Rozdział pierwszy

Usługi jednostek samorządu terytorialnego i ich struktura

- 1.1. Samorząd terytorialny jako podmiot sektora publicznego
- 1.2. Istota i rodzaje usług świadczonych przez jednostki samorządu terytorialnego
- 1.3. Aspekty zarządcze procesu świadczenia usług przez jednostki samorządu terytorialnego
- 1.4. Kryteria oceny procesu świadczenia usług jednostek samorządu terytorialnego

Rozdział drugi

Satysfakcja klienta z usług jednostek samorządu terytorialnego

- 2.1. Satysfakcja - istota, definicje
- 2.2. Mechanizm powstawania satysfakcji
- 2.3. Satysfakcja w teorii nauk społecznych i zarządzania jakością
- 2.4. Specyfika satysfakcji klienta z usług administracji samorządowej
- 2.5. Czynniki kształtujące satysfakcję z usług świadczonych przez administrację samorządową

Rozdział trzeci

Modelowe podejście do pomiaru satysfakcji

- 3.1. Metodyka pomiaru satysfakcji

3.2. Skale i indeksy wykorzystywane do pomiaru satysfakcji

3.3. Pomiarowe modele satysfakcji

3.4. Proste i złożone modele ilościowe pomiaru satysfakcji

3.5. Modele strukturalne w pomiarze satysfakcji klienta

Rozdział czwarty

Czynniki kształtujące satysfakcję klienta z usług jednostek samorządu terytorialnego - przegląd badań

4.1. Czynniki zależne od usługodawcy kształtujące satysfakcję klienta z usług JST - analiza źródeł wtórnych

4.2. Przykłady badań ukazujących znaczenie niezależnych od usługodawcy czynników kształtujących satysfakcję klienta z usług JST

4.3. Propozycja systematyki czynników kształtujących satysfakcję klienta z usług jednostek samorządu terytorialnego

Rozdział piąty

Identyfikacja czynników kształtujących satysfakcję klienta z usług jednostek samorządu terytorialnego na podstawie badań pierwotnych

5.1. Założenia metodologiczne badań własnych

5.2. Satysfakcja z jakości świadczonych usług w opinii klientów

5.3. Satysfakcja pracowników jednostek samorządu terytorialnego z oferowanych usług jako zależny od usługodawcy czynnik kształtujący satysfakcję odbiorców usług

5.4. Pozostałe czynniki zależne od usługodawcy kształtujące satysfakcję klienta z usług jednostek samorządu terytorialnego

5.5. Czynniki niezależne od usługodawcy kształtujące satysfakcję klienta z usług jednostek samorządu terytorialnego

Rozdział szósty

Modelowe ujęcie mechanizmu kształtowania satysfakcji klienta z usług jednostek samorządu terytorialnego

6.1. Założenia modelu pomiarowego kształtowania satysfakcji klienta z usług jednostek samorządu terytorialnego

6.2. Model wpływu czynników zależnych od usługodawców na satysfakcję klientów

6.3. Rola czynników niezależnych od usługodawcy w kształtowaniu satysfakcji klientów z usług jednostek samorządu terytorialnego

6.4. Prezentacja mechanizmu kształtowania się satysfakcji z usług jednostek samorządu terytorialnego

6.5. Kierunki dalszych badań skuteczności świadczenia usług przez jednostki samorządu terytorialnego

Zakończenie

Aneks statystyczny

Załącznik

Ankieta dla klientów

Ankieta dla pracowników

Bibliografia

Spis rysunków i tabel

Summary