

城管执法人员公众形象的实证研究

李志¹,贺菲¹,金莹²

(1. 重庆大学公共管理学院,重庆 400044;2. 西南政法大学政治与公共管理学院,重庆 401120)

摘要:采用文献分析、问卷调查、访谈及统计分析等方法对城管执法人员的公众形象进行实证研究,以城管的理想形象结构与实际形象特点为研究点。结果显示:城管执法人员理想形象呈现以职业道德高尚为核心,知识技能专业、人格谦和关爱、行事体察变通和仪态端庄得体为外围保障的甲烷结构;公众期望城管同时具备干部的品质和服务人员的态度;公众对城管执法人员实际形象评价较低,其中底层公众的评价更低($p < 0.05$);不同职业类型的公众对城管执法人员实际形象的评价具有显著差异($p < 0.05$)。结合公众对城管执法人员理想形象的高要求和对城管实际形象的低评价,提出了提升城管执法人员实际形象的对策建议。

关键词:城管执法人员;公众形象;理想形象结构;实际形象特点

中图分类号:D912.1 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2014)06-0166-07

一、研究背景

随着中国城市化建设的加快,国家为了解决城市执法主体分散、行政职能交叉、多头执法、责任不清等问题,从1997年开始,在全国部分地区开展了有针对性的“相对集中行政处罚权”制度改革试点工作,将若干有关行政机关的行政处罚权剥离出来,集中交由一个行政机关统一行使^[1]。这一举措宣告城管制度在中国开始实行,城管执法人员(以下简称城管)也就此应运而生。然而,今日中国城市管理却成了一个非常艰难的问题^[2]。一次次的城管和商贩斗法,期间夹杂着一些野蛮的城管执法和商贩刺死城管事件,都使得城管人员和商贩之间的冲突愈演愈烈。而商贩作为弱势群体,容易使人们产生“城管执法恃强凌弱”印象^[3]。加之在媒体发达,尤其是网络影响力日益增强的情况下,不断曝光的城管野蛮执法事件逐步将城管形象妖魔化,给城管形成压力、造成阴影^[4]。这些都导致城管在公众心中的形象严重受损,有关城管形象的研究也逐渐受到关注。

城管的公众形象是指社会公众对城管执法人员的综合认识所形成的整体印象和评价,是城管执法人员的言语、行为等因素综合作用于公众主观意识的产物^[3]。目前有关城管的研究主要集中于其执法制度等问题。如:城管对摊贩行使的相对集中行政处罚权的权力来源问题;城管执法过程中行政处罚的公开性、程序合理性、自由裁量权问题^[5]。其中关于城管的自由裁量权的研究颇多,美国行政法学者戴维斯表明,“裁量权就像斧子一样,当正确使用时是一件工具,但它也可能是作为伤害或谋杀的武器”^[6]。正是因为它的两面性,致使城管难以把控权力的限度,易于与商贩引发冲突,由此间接影响了城管在公众心中的形象。此外,相关研究也都重在说明良好城管执法形象的重要性和相应的重塑途径^[7]。尽管这些研究在一定程度上都与城管形象有密切关系,但却没有回答城管的公众形象究竟如何,即在公众心中理想的城管形象应该是什么样的,当前的实际形象距离理想形象究竟有多大的差距,因此也就难以有针对性地为减轻城管与执法对象的冲突、改善城管的公众形象提出良好的对策建议。

修回日期:2014-06-22

作者简介:李志(1964-),男,四川内江人,重庆大学公共管理学院教授,博士,博士研究生导师,主要从事公共服务与政策、管理心理与公共人力资源管理研究;贺菲(1991-),女,重庆人,重庆大学公共管理学院硕士研究生,主要从事应用心理学(人力资源管理方向)研究;金莹(1981-),女,重庆人,西南政法大学政治与公共管理学院讲师,主要从事人力资源管理研究。

鉴于城管在城市管理中的重要性,以及当前城管公众形象塑造的紧迫性,本文拟在中国目前特有的城市管理问题的大背景下,采用问卷调查与深度访谈结合的研究方式,对公众关于城管的理想形象结构以及实际形象的评价进行深入研究,探讨公众心中城管理想形象的结构及其实际形象的特点,以期为切实地塑造城管良好的公众形象提供参考和相关依据。

本研究在文献分析与开放式问卷调查的基础上编制了《城管执法人员理想形象调查问卷》(Cronbach's Alpha 系数为 0.908),通过方便取样,选取不同层级的公众进行问卷发放,一共发放问卷 300 份,回收 277 份,有效回收率为 92.33%。再根据城管理想形象探索出来的 20 个条目,加上调查对象的人口学变量和开放式问题形成了《城管执法人员实际形象调查问卷》(Cronbach's Alpha 系数为 0.907),通过方便取样,选取不同层级的公众进行问卷发放,发放问卷 300 份,回收有效问卷 283 份,有效回收率为 94.33%。

二、城管的理想形象结构和实际形象现状

(一)城管的理想形象结构

通过文献资料分析和开放式问卷调查的方法,共收集到 82 条城管理想形象条目;采用专家评价法对收集的条目进行归纳、整合,提炼出 30 个城管理想形象条目,加上调查对象的人口学变量和开放式问题形成了《城管执法人员理想形象调查问卷》。

30 个问卷条目按随机的方式排列,被试需回答各条目对理想城管形象的重要程度,选项从“非常不重要”到“非常重要”;其评定标尺为 Likert 五点量表法,按照 1 到 5 计分,得分越高表明该条目内容越重要。通过因子分析,剔除了 10 个条目,剩余的 20 个条目可以归为 5 个因子,按顺序依次命名为:职业道德高尚、知识技能专业、人格谦和关爱、行事体察变通、仪态端庄得体(表 1)。

表 1 城管理想形象的因子结构

题项	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5	共同度
廉洁奉公的	0.757					0.724
公平公正的	0.735					0.665
爱岗敬业的	0.733					0.651
尽职尽责的	0.709					0.656
知法守法的	0.700					0.724
作风严谨的	0.657					0.568
法律意识强的		0.750				0.671
熟悉政策法规的		0.736				0.698
具备相关专业知识的		0.634				0.520
经过职业培训的		0.630				0.595
有执法资格的		0.548				0.507
有同情心的			0.821			0.714
诚恳谦和的			0.688			0.594
以人为本的			0.553			0.555
灵活变通的				0.865		0.783
善于沟通的				0.664		0.700
善于观察的				0.624		0.663
统一着装的					0.777	0.709
形象气质好的					0.734	0.704
服从上级的					0.615	0.646
特征值	30.885	2.902	2.117	2.114	2.028	
方差贡献率	19.423%	14.509%	10.583%	10.571%	10.142%	
累计贡献率	19.423%	33.932%	44.516%	55.087%	65.229%	

(二)城管的理想形象与实际形象现状分析

《城管执法人员理想形象问卷》的分析结果显示(表 2),公众对城管理想形象的各因子都非常重视,因子的重视程度均分高达 4.29,五个因子得分降序排列依次为职业道德高尚(4.51)、知识技能专业(4.45)、人格谦和关爱(4.21)、行事体察变通(4.19)、仪态端庄得体(3.69)。

《城管执法人员实际形象问卷》采用 Likert 五点量表法进行设计,要求调查对象对城管理想形象中的 20 个条目逐条进行其实际形象符合程度评价,统计时从“非常不符合”到“非常符合”分别按 1 到 5 计分,得分

越高表明该条目内容越得到认同。城管实际形象的分析结果显示(表2),城管在公众心目中的实际形象的符合程度均分仅为2.71,尚未达到一般符合标准,五个因子得分降序排列依次为仪态端庄得体(3.13)、知识技能专业(2.70)、职业道德高尚(2.69)、行事体察变通(2.57)、人格谦和关爱(2.33)。结合标准差,发现公众对城管的理想形象和实际形象各因子的评分都较为集中,说明公众高度重视城管的理想形象,又普遍感知城管实际形象欠佳。

表2 城管理想形象与实际形象现状

	理想形象重要性均分	排序	标准差1	实际形象表现均分	排序	标准差2
职业道德高尚	4.51	1	0.538	2.69	3	0.645
知识技能专业	4.45	2	0.550	2.70	2	0.624
人格谦和关爱	4.21	3	0.659	2.33	5	0.619
行事体察变通	4.19	4	0.702	2.57	4	0.661
仪态端庄得体	3.69	5	0.775	3.13	1	0.600
问卷均分	4.29	—	0.475	2.71	—	0.506

三、城管理想形象与实际形象的特征

(一)城管理想形象呈现以职业道德高尚为核心,知识技能专业、人格谦和关爱、行事体察变通和仪态端庄得体为外围保障的甲烷结构^①

研究表明,城管理想形象由五大因子构成。王宁湘指出,个人的形象是个人内在素质与外在表现的综合作用^[8]。本研究得出城管的理想形象结构包括职业道德高尚、知识技能专业、人格谦和关爱、行事体察变通和仪态端庄得体五个因子,它们分别从城管的内在素质与外在表现对城管理想形象的内容进行了全方位的诠释,体现了公众心中城管的理想形象所应具备的全部特征。在其结构维度中,职业道德高尚因子的方差贡献率最大,分值最高,对城管理想形象有着核心影响;比较而言,知识技能专业、人格谦和关爱、行事体察变通、仪态端庄得体四个因子对城管理想形象的塑造主要起保障促进作用,且受到核心因子的作用与影响。鉴于此,本研究采用甲烷的空间结构表示城管理想形象五因子之间的关系,即以职业道德高尚为核心,知识技能专业、人格谦和关爱、行事体察变通和仪态端庄得体为外围保障的空间结构(图1)。

深入分析五大因子对城管理想形象的影响可知,仪态端庄得体是塑造城管理想形象的起点,人格谦和关爱是条件,行事体察变通是保障,知识技能专业是基础,职业道德高尚是准绳。具体而言,端庄得体的仪态是提升城管的外部形象,促进城管理想形象构建的起点;谦和关爱的人格是城管开展城市管理执法工作,进行有效沟通的前提条件;体察变通的行事风格是城管顺利执法工作的保障;专业的知识技能是良好开展城管工作的现实基础;高尚的职业道德则是塑造城管理想形象的首要原则。结合问卷的数据分析,发现城管理想形象各因子重要性的评分由高到低为:职业道德高尚、知识技能专业、人格谦和关爱、行事体察变通、仪态端庄得体。这说明公众对城管形象有着相对准确的理解与认知,更加注重有助于城管执法工作得以顺利开展的职业道德核心因子,对于外在的仪态形象的要求相对较低。

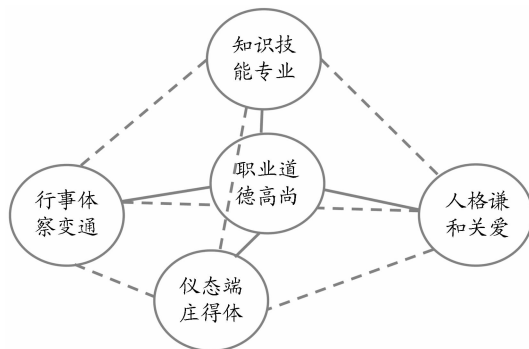


图1 城管理想形象的结构

(二)公众对城管理想形象具有双重高要求:干部的品质和服务人员的态度

随着中国城市化进程的快速推进,城管作为城市管理执法综合机构,承担着维护城市市容秩序、环境卫

^① 甲烷的空间结构为正四面体结构,以碳原子为四面体的中心,通过碳氢键连接四个氢原子,四个氢原子分布在正四面体的四个顶点。

生等职能,在城市管理执法工作中的地位、作用越来越重要^[4]。城管工作重要性和影响力的不断提升,致使公众对城管各方面的期望也越来越高。本研究得出的城管理想形象结构包含内容全面,对城管的职业道德、知识技能、个性态度、行事风格和仪表仪态都具有相应要求。结合数据分析,发现公众对城管仪态端庄得体因子的重视程度分值为3.69分,且对其他四个因子的重视程度分值均高达4分以上,由此可知公众对城管理想形象的各因子具有较高的要求。深入探讨城管理想形象的结构,可以发现职业道德高尚和知识技能专业两因子主要涉及对城管品德和知识的高要求,人格谦和关爱和行事体察变通两因子主要涉及对城管态度和处事的高要求。可见公众心中理想的城管形象是在较好外在形象的基础上,既需要像干部一样——具备高尚的道德、专业的知识,又需要在执法过程中扮演好服务人员的角色——持有良好的处事方式与执法态度。

公众对城管理想形象的双重高要求,在当前情况下势必会导致城管的实际形象与公众心中的理想城管形象脱节。在城管执法过程中,公众对城管的认知会影响其对城管的态度,而这种态度能在一定程度上预测公众将采取的行为^[9]。无疑,公众对城管理想形象的高期待会在一定程度上提升其对城管实际形象的要求,易于形成对城管实际形象的低评价。这不仅会影响城管日常工作的开展,还会诱发更多公众与城管之间的矛盾点,进一步深化公众对城管实际形象的不满程度,阻碍城管执法,最终陷入公众低评价与城管执法难的恶性循环。

(三) 公众对城管实际形象评价较低,其中底层公众的评价更低

整体分析发现,公众对城管理想形象的各个维度都具有很高要求。但在执法过程中,公众对城管的实际形象却不尽满意,且与其对城管理想形象的要求存在较大的差距。调查对象纷纷表示“城管执法人员在实际执法过程中往往与执法对象缺乏足够的沟通,所采用的执法方式较为简单粗暴,城管应有专业技能知识的体现明显不足”等。造成这种落差的原因与社会发展进程有直接关系。当前随着中国城市化进程的不断推进,城管执法在城市管理中的地位、作用愈加重要^[4]。然而,部分城管的执法态度理念存在问题。有研究表明城管往往难以转变观念,欠缺服务行政意识,难免发生粗暴、野蛮执法的情形^[10]。加之在网络影响力日益增强的情况下,纷纷曝光的城管不良执法事件又逐步将城管形象妖魔化^[4]。种种原因导致了公众对城管综合素质感知偏低,对城管实际形象的评价较低。

结合表3可知,月收入1500元以下和1501-3000元的调查对象在城管实际形象的人格谦和关爱因子上的评分显著低于月收入3001-4500元的调查对象($p < 0.001$, $p < 0.05$);有直系亲属在城市从事小贩工作的调查对象对城管的实际形象评分显著低于没有直系亲属在城市从事小贩工作的调查对象($p < 0.05$);其中仪态端庄得体因子具有类似的显著性差异($p < 0.01$)。进一步分析发现,月收入3000元以下和有直系亲属在城市从事小贩工作的公众,大部分与在城市从事小贩工作的人员同属城市的底层群体,对小贩更具同情心。而在现实中,城管由于工作量较大,工作反复性强,执法过程容易失去耐心和信心,执法态度变得生硬、粗暴^[11];且城市管理执法部门在执法过程中往往过于强调法律的刚性和威慑力,相对忽略法律本身应有的人文关怀^[12],导致其对城管实际形象的评分更低。一般而言,处于城市底层的公众与城管正面接触的几率更大,他们对城管实际形象的低评价将直接影响城管的日常执法,易于引发城管与执法对象之间的冲突。

表3 城管的实际形象得分在不同月收入和有否小贩亲属变量上的差异比较

类别	统计量	职业道德高尚	知识技能专业	人格谦和关爱	行事体察变通	仪态端庄得体	问卷均分
1500元以下	M ± SD	2.63 ± 0.62	2.78 ± 0.69	2.21 ± 0.54	2.56 ± 0.60	3.16 ± 0.57	2.70 ± 0.49
1500~3000元	M ± SD	2.69 ± 0.67	2.70 ± 0.63	2.30 ± 0.62	2.58 ± 0.60	3.11 ± 0.67	2.69 ± 0.52
3001~4500元	M ± SD	2.81 ± 0.54	2.67 ± 0.50	2.56 ± 0.54	2.59 ± 0.65	3.12 ± 0.52	2.77 ± 0.42
4500元以上	M ± SD	2.90 ± 0.77	2.66 ± 0.57	2.36 ± 0.79	2.66 ± 0.93	3.30 ± 0.64	2.78 ± 0.60
	F	2.074	0.510	5.065 **	0.188	0.821	0.595
	p	0.104	0.676	0.002 **	0.905	0.483	0.619
有小贩亲属	M ± SD	2.50 ± 0.76	2.59 ± 0.68	2.15 ± 0.64	2.43 ± 0.63	2.82 ± 0.75	2.53 ± 0.61
无小贩亲属	M ± SD	2.71 ± 0.62	2.71 ± 0.62	2.34 ± 0.61	2.59 ± 0.67	3.12 ± 0.56	2.72 ± 0.49
	t	-1.822	-1.076	-1.818	-1.357	-3.504 **	-2.242 *
	p	0.069	0.283	0.070	0.176	0.001 **	0.026 *

注: * 表示 $p < 0.05$, ** 表示 $p < 0.01$, *** 表示 $p < 0.001$ 。

(四)不同职业类型的公众对城管实际形象的评价具有显著差异

由表4可知,不同职业类型的调查对象在城管实际形象的职业道德高尚、人格谦和关爱两个因子上的评分存在显著差异。其中在校大学生在这两个因子上的评分都显著低于政府机关公务员($p < 0.01$, $p < 0.001$),并在职业道德高尚因子上的评分显著低于事业单位职工($p < 0.05$)。究其原因,在目前这个媒体充斥的年代,很多社会信息都来自于媒体报道,媒体对于个体的社会认知具有影响作用。而当前国内媒体所呈现的关于“城管”的新闻,明显充斥着单调与刻板印象,主要体现为城管暴力执法,缺乏应有的职业道德和人文关怀^[13]。据中国互联网络发展状况统计报告,当前中国网民的分布主要集中在年轻人。由此可推之,年龄相对较小的在校大学生在网上获取城管缺乏职业道德、人文关怀等负面新闻的概率相对更大。同时,在校大学生作为准成年人,因受到知识结构、社会阅历、情感特征等诸多因素的限制,在甄别网络信息的真伪能力方面相对较弱,因此在接触网络媒体时更易受到负面信息的误导^[14]。与之相反,政府机关公务员和事业单位职工具有丰富的社会信息与经验,看待问题会更加全面,受网络的单方面影响较小。此外,政府机关公务员作为一个特殊的群体,其工作岗位决定了他们承担的工作责任重大^[15];而城管的综合执法作为政府职能部门的一项工作,也承担了政府执法职能中最艰难的部分^[16]。同属于政府部门管辖,又都受到广大群众的监督,政府机关公务员自然对城管的工作难处更有体会,因此在职业道德高尚和人格谦和关爱两因子上的评分更高。

值得注意的是,在校大学生在网络中具有较大的影响力,他们在网络资讯中的超强互动性,会加强负性事件的传播能力及影响范围^[17]。其对城管实际形象的低评价无疑将深化网络中城管的负面形象,不利于当下城管执法。此外,大学生作为社会未来的领军人物,在社会快速、全面发展的过程中掌握了更多的资源和路径,也在一定程度上决定了将来社会的发展走势。他们对城管实际形象的低评价还会严重影响日后城管执法及城管队伍的建设,进一步阻碍城管执法体系构建和城管理性想象的树立。

表4 城管的实际形象得分在不同职业类型上的差异比较

类别	统计量	职业道德高尚	知识技能专业	人格谦和关爱	行事体察变通	仪态端庄得体	问卷均分
政府机关公务员	M ± SD	2.83 ± 0.68	2.67 ± 0.55	2.52 ± 0.66	2.63 ± 0.72	3.13 ± 0.62	2.77 ± 0.53
事业单位职工	M ± SD	2.82 ± 0.69	2.73 ± 0.66	2.30 ± 0.50	2.56 ± 0.75	3.19 ± 0.62	2.75 ± 0.53
在校大学生	M ± SD	2.54 ± 0.62	2.70 ± 0.70	2.15 ± 0.58	2.49 ± 0.60	3.10 ± 0.62	2.62 ± 0.50
其他	M ± SD	2.69 ± 0.44	2.89 ± 0.45	2.38 ± 0.55	2.66 ± 0.55	3.21 ± 0.45	2.77 ± 0.34
	F	4.213 **	1.026	7.013 ***	0.944	0.341	2.064
	p	0.006 **	0.381	0.000 ***	0.420	0.796	0.105

四、提升城管形象的对策建议

城管是政府实施城市社会经济发展相关政策的一个主体,作为基层政府中直接与公众接触的人员,其工作能力、工作态度和工作方式等将直接影响政府在公众心中的形象。当前随着城市化的加快,城市人口与城市规模不断扩张,城市管理的担子逐渐加重,人民群众对城管的要求也越来越高。良好的城管形象在城管有效执法、提升城市市容市貌、增加群众对城管执法的满意度等方面发挥着重要的作用。

(一)定期对城管进行培训,明确其职责权限,提升其职业素养

在本研究中,公众对城管的理想形象非常注重,尤其重视职业道德高尚这一核心因子,但又普遍感知城管队伍在实际执法过程中缺乏相应的职业道德、知识技能培训,致使其在执法过程中不懂法、难尽职、无技巧、缺能力的情况时有发生,严重影响了城管执法的效率和效果。因此,为了改善城管的实际形象,相关部门需重点加强城管的职业道德培养,并通过相应的上岗培训使城管人员了解其所在岗位的职责权限,便于城管工作的有序开展;其次,要加强城管执法过程中知识技巧的培训,主要涉及服务意识、法律法规、专业知识、应急技巧和仪态仪表等方面的内容,建议把培训内容分为不同的模块,定期对城管人员进行专题模块培训;最后,在培训的基础上,适时对培训内容做巩固训练,促进城管实际形象的全面提升与完善。只有具备一定职业道德、知识储备、技能技巧的城管才能在执法过程中灵活应变、处理得当,打破部分公众对城管的刻板印象,切实提升其在公众心中的实际形象。

(二)合理看待城管形象,加强对城管工作的认识,避免过高要求

城市管理是城市存在与发展的大前提,城管作为施行城市管理的实施者,对城市的建设具有长远的作用和意义。研究显示,当前公众对城管的理想形象要求全面,表明其对城管发挥价值的重视。具体到城管

理想形象的各个因子,可以发现公众对城管无论是在知识品德上,还是处事态度上都具有很高的要求,由此不免导致城管难以达到公众心中的评价标准,引发对城管实际形象的低评价。所以,要提升城管的实际形象,公众对城管的合理认知具有重要的影响。一方面,公众应加强对城管工作的认识,了解城管的职责内容。有研究指出,城管执法人员的职责即维护城市环境的整洁协调;维护城市的运作秩序及公共场所的行为规范;培养公民社会和启蒙公民意识^[10]。另一方面,公众,尤其是执法对象需客观公正地看待城管的工作,并通过换位思考体谅城管的难处,避免对城管一味提出高要求,理解只有通过合理的认知才能取得合理的评估。

(三)加强城管与执法对象之间的有效沟通,使其知民生民情,懂换位思考

研究表明,公众对城管的实际形象评价较低,其中收入较低和有直系亲属从事小贩工作的底层公众对城管实际形象的评价更低,并主要体现在城管的态度与仪表等因子上。究其原因,公众认为城管形象不佳主要是因为城管在执法过程中与执法对象缺乏有效沟通,导致相互之间难以理解,引发冲突不断。从执行者和目标团体之间的关系看,目标团体对政策的接受与否以及接受的程度在很大程度上取决于他们之间的沟通^[18]。可见沟通在城管执法过程中的重要作用,而城管的执法过程对城管形象的塑造又具有直接影响。鉴于此,建议城管树立良好的执法理念,提升与执法对象之间的有效沟通。一方面,在执法之前加强对民生民情的了解,丰富与执法对象之间的沟通内容;另一方面,在执法过程中对执法对象多一份耐心与倾听,并通过转变思考问题的角度尝试与执法对象建立有效的沟通平台,以此促进城管良好执法,塑造其良好形象。

(四)重塑城管的媒体形象,杜绝片面报道,注重良莠结合

有研究指出,媒体的导向对于公众的认知具有一定的影响^[19]。当前城管侵犯执法相对人的人身权利、财产权利等暴力现象频现媒体,造成其形象严重受损^[20]。相反,有关城管良好形象的相关视频在各大媒体却非常罕见。一些长期通过网络了解时事的公众由此难免对城管产生不良印象,本研究发现伴随网络成长的在校大学生对城管的实际形象评价更低,尤其体现在城管的人格特性上面。因此,要全面构筑良好的城管形象,对于其失衡的媒体形象的重塑就显得尤为重要。首先,媒体需要根据城管的实际表现进行报道,去除放大镜的作用,以还原事件本身,尽量少对报道做一些定论性的评价。其次,媒体在报道城管相关事件的时候,需要良莠结合,不能一味报道城管的负性事件,而对正性事件束之高阁。最后,媒体接受者需对城管事件进行理性的价值判断,不跟风、不炒作,采用辩证的眼光看待城管相关事件。

五、结语

介于城管理想形象的多维性与城管实际形象低评价原因的多样性,仅靠单一的措施提升城管执法人员的公众形象具有一定难度。应认识到城管执法人员公众形象的提升是一个长远的过程,需要依靠政府、社会、公众及城管自身的多方面努力,即政府加强城管执法人员的相应培训,社会舆论客观公正地看待城管职责,公众对城管工作具有合理的认知,城管积极提升自身的执法技能等,以此逐步实现城管实际形象与理想形象的接轨,提升城管的公众形象。

参考文献:

- [1]高军,杜学文. 城管公务活动暴力化现象的体制性省思[J]. 武汉理工大学学报:社会科学版, 2008, 21(4): 457-552.
- [2]范时杰. 城管制度中主客体二元对立的困境与突破[J]. 江苏行政学院学报, 2010(2): 107-111.
- [3]王春业. 论城管行政执法队伍形象的重塑[J]. 西部法学评论, 2012(2): 20-35.
- [4]张宪威, 罗时平. 城管困局破解[J]. 求实, 2012(7): 49-51.
- [5]刘志仁, 徐炯. 城管执法难的法律根源及其路径创新[J]. 理论导刊, 2009(5): 62-63.
- [6]SEE KENNETH CULP DAVIS. Discretionary Justice A Preliminary Inquiry[M]. Baton Rouge: Louisiana State University Press, 1969:25.
- [7]李艳征. 重塑城管执法形象的价值与途径分析[J]. 成都行政学院学报, 2008(3): 29-31.
- [8]王宁湘. 论领导者形象的塑造[J]. 桂海论丛, 2007, 23(3): 60-62.
- [9]李春梅. 公众参与认知对公众参与行为的影响——基于成都市的实证分析[J]. 天府新论, 2013(4): 97-100.
- [10]杨建顺. 论构建和谐社会中城管执法的作用[J]. 法学家, 2006(2): 60-69.
- [11]刘昕, 刘颖, 董克用. 破解“城管困境”的战略性人力资源管理视角——基于对北京城市管理综合执法队伍的调查研究

- [J]. 公共管理学报, 2010, 7(2): 37-45.
- [12] 孟庆英. 城管行政执法制度的若干思考[J]. 理论与探索, 2006(2): 127-129.
- [13] 张蕊. “城管”媒体形象分析—以新浪网的相关报道为例[J]. 新闻世界, 2011(9): 202-203.
- [14] 黄永宜. 浅论大学生的网络媒介素养教育[J]. 新闻界, 2007(3): 38-39, 27.
- [15] 陈剑, 耿庆山. 公务员工作压力状况研究述评[J]. 中国健康心理学杂志, 2010, 18(3): 379-381.
- [16] 马怀德, 车克欣. 北京市城管综合行政执法的发展困境及解决思路[J]. 行政法学研究, 2008(2): 1-5, 95.
- [17] 刘建荣. 社会管理创新视角下大学生网络舆情探析[J]. 学术论坛, 2013, 36(6): 238-241.
- [18] 陈振明. 政策科学——公共政策分析导论[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2003: 293.
- [19] 郑丽勇, 郑丹妮, 赵纯. 媒介影响力评价指标体系研究[J]. 新闻大学, 2010(1): 121-127.
- [20] 徐善登, 李庆钧. 利益分析与人性化制度回应——终止城管暴力的良方[J]. 兰州学刊, 2008(10): 84-86.

An Empirical Research on City Inspectors' Public Image

LI Zhi¹, HE Fei¹, JIN Ying²

(1. School of Public Administration, Chongqing University, Chongqing 400044, P. R. China;

2. School of Politics and Public Administration, Southwest University of
Political Science and Law, Chongqing 401120, P. R. China)

Abstract: By employing the methods such as literature analysis, questionnaire survey, interview and statistics analysis, this article undertakes an empirical research on city inspectors' public image, aim to study the structure of city inspectors' ideal image and status of existing image. The results show that City inspectors' ideal image can be divided into five dimensions: high professional ethics, professional knowledge and skill, modest and caring personality, flexible operating style, decent and good manners, among them, high professional ethics is the core factor; Publics have high standard for city inspectors' ideal image which includes cadres quality and staff attitude. Publics give low scores on their existing image, especially the grassroots ($p < 0.05$); The scores on existing image of different type of occupations reach significant difference ($p < 0.05$). According to the high standard for ideal image and low opinion of existing image, this paper puts forward four relevant countermeasures.

Key words: urban management personnel; public image; structure of ideal image; feature of existing image

(责任编辑 彭建国)