

A Study of Public's Attitude towards Urban Management Officer and Questionnaire Development

Ling Wang, Tingting Hu, Weihong Wang*

Department of Psychology, Southwest University, Chongqing
Email: *wangwh@swu.edu.cn

Received: Jun. 5th, 2016; accepted: Jun. 25th, 2016; published: Jun. 28th, 2016

Copyright © 2016 by authors and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

Abstract

Objective: To explore public attitudes toward urban management officer. **Methods:** The survey was conducted among 536 people with a self-designed questionnaire. **Results:** 1) Public attitude towards urban management officer is constituted by four dimensions: communicational intention, cognitive evaluation, emotional support and behavioral support. 2) Public has a higher level of emotional support toward urban management officer, indicating that urban management officers' understood and supported by the public, followed by behavioral support and communicative intention and cognitive evaluation was the minimum. 3) There are significant differences in the public attitude toward urban management officer in sex and degree of education. 4) The degree of net-participating, the usage of micro-blog and forum participation has a significant correlation with public attitude toward urban management officer. **Conclusion:** The self-designed questionnaire holds the better validity and reliability. As people's sex, degree of education, and ways of acquiring information differ, their attitude towards urban management officer is significantly different.

Keywords

Urban Management Officer, Public's Attitude, Questionnaire Development

公众对城管态度问卷的编制及特点研究

汪玲, 胡婷婷, 王卫红*

*通讯作者。

西南大学心理学部, 重庆
Email: wangwh@swu.edu.cn

收稿日期: 2016年6月5日; 录用日期: 2016年6月25日; 发布日期: 2016年6月28日

摘要

目的: 了解社会公众对城管的态度。方法: 利用自编的“公众对城管态度问卷”对536名社会人士进行调查。结果: 1) 公众对城管的态度包括交往意向, 认知评价, 情感支持, 行为支持四个维度。2) 公众对城管的情感支持水平最高, 依次是行为支持和交往意向, 认知评价最低。3) 公众对城管的态度在性别, 受教育水平上存在显著差异。4) 网络使用情况与公众对城管的态度显著相关, 微博、论坛参与程度对公众对城管的态度有显著影响。结论: 该问卷具有良好的信度和效度, 且公众对城管的态度在性别, 受教育程度, 获取信息渠道等方面存在差异。

关键词

城管, 公众态度, 问卷编制

1. 问题提出

1996年, 我国为解决城市治理过程中出现的执法主体不明, 责任不清等问题, 颁布了《中华人民共和国行政处罚法》, 第一次就相对集中处罚权制度进行了明确规定(韩秀丽, 2011; 马怀德, 车克欣, 2008), 并将这些权利集中交给一个行政机关来集中行使, 这也标志着城管制度在我国正式诞生(高军, 杜学文, 2008)。本文中的“城管”是指具体从事城市管理相关工作的人员(沈艳, 2013), 指城市管理综合执法部门的工作人员, 具有行政处罚权。

关于态度的定义, 在社会心理学中有态度一元论和态度三元论两种观点(Greenwald, 1990)。三元论观点认为态度包含三种基本的成分: 认知(Cognitive)、情感(Affective)和行为倾向(Behavioral) (Breckler, 1984)。本研究中公众对城管的态度包括对城管相关的认知评价、情感反应和行为倾向三种主要成分。

在国内现有的研究中, 周瑜通过对市民的问卷和访谈发现市民对城管的印象总体较差, 且市民普遍对城管的职能不了解(周瑜, 2011)。网络调查中, 城管在大部分公众心目中都是“野蛮执法”的形象(王春业, 2012)。很多学者都关注到了公众对城管的印象和看法, 但是还没有直接的关于公众对城管的态度研究。在关于城管的公众形象和污名的研究中, 虽然在一定程度上反应了公众对城管的态度, 但是并不全面, 且多停留在理论的分析, 缺乏量化的研究。传统媒体和网络媒体在报道倾向性上也会存在一定的差异, 公众对城管的态度是否也会受到其信息获取习惯的影响则有待进一步的研究和验证。

2. 研究方法

2.1. 研究程序

2.1.1. 理论构想

通过以下几种方法搜集信息并形成关于公众对城管态度的初步构想。一是文献综述, 二是半结构式访谈, 三是专家建议。结合三方面的结果, 本研究将公众对城管的态度构想为对城管的认知评价、情感反应以及行为倾向。

半结构式访谈问题(部分):

- 1) 你对城管有什么印象? 你周围的人怎么看城管?
- 2) 你觉得城管都做些什么? 你周围的人怎么看城管?
- 3) 看到城管或关于城管的报道, 你会想到什么? 有什么感受?
- 4) 你愿意和城管接触吗? 为什么?

2.1.2. 项目编制

首先, 在文献综述和访谈的基础上, 结合心理学专家的意见, 编制初测问卷。其次, 将形成的初测问卷进行施测(26个项目), 问卷采用 Likert7 点量表法计分, 完全同意到完全不同意采用 1~7 点计分, 要求被试依照其实际态度进行自我评定。通过项目分析和探索性因素分析删除初测问卷中的不合理项目, 并结合初步的维度构想及专家意见, 形成公众对城管态度的结构, 从而编辑完成正式问卷, 共 15 个题项, 例如: 在城管队伍中, 存在一些品行不良, 不务正业的人(认知维度)。

2.2. 被试

本研究先从有关社区选取 32 人, 进行半结构式访谈。然后进行初测, 发放问卷 450 份, 收回问卷 362 份, 其中有效问卷 330 份。平均年龄 34 岁, 其中男性 146 人, 女性 184 人。文化程度初中及以下 39 人, 高中 73 人, 大专 55 人, 本科 142 人, 研究生及以上 21 人。正式测试在相关社区发放问卷 671 份, 收回问卷 575 份, 其中有效问卷 536 份。平均年龄 33 岁, 其中男性 247 人, 女性 253 人。文化程度初中及以下 70 人, 高中 109 人, 大专 68 人, 本科 233 人, 研究生及以上 56 人。

2.3. 施测过程

由经过培训的专业人员以街道为单位进行匿名团体测试或个体测试。测试过程按统一指导语施测, 作答完毕后现场收回问卷, 时间控制为 20 分钟。

2.4. 统计处理

剔除无效问卷后, 使用 SPSS、Mplus 统计软件进行数据处理。

3. 结果与分析

3.1. 项目区分度检验

采用 CR 值方法, 结果显示, 初测问卷中的 26 个项目的 t 值均达到显著差异水平, 表明所有题项上高低分组均有显著差异, 项目能鉴别不同被试的反应程度。

3.2. 鉴别力检验

本研究同时采用同质性检验作为项目筛选的指标。题项与总分的相关越高, 说明该题项和整体量表有更高的同质性, 即与所要测量的心理特质或者潜在行为更接近。本研究中将量表总分相关低于 0.3 的题项予以删除, 因此删除 3 个项目。

3.3. 探索性因素分析

首先, 进行因子适合性。对公众对城管的态度问卷进行了 Bartlett 球形检验。检验值为 2674.022, $P = 0.000$, 说明本问卷变量适合进行因素分析。同时, 样本适当性度量值 KMO 为 0.858, 表明数据样本适宜作因素分析。其次, 采用主成分正交旋转法对余下的 23 个项目进行探索性因素分析, 以 0.4 为因子负荷量取舍点, 剔除共同度低于 0.2 且因子负荷离散的项目。一共删除 8 个项目后, 进一步做因素分析, 提

取了4个因素,保留了15个题目,4个因子解释了58.765%的总方差,确定了公众对城管态度的正式问卷。这4个因子命名为:交往意向(反映了公众在日常生活中与城管交往和接触的意愿);认知评价(反映了公众对城管的认知和评价);情感支持(体现了公众对城管情感上的理解和支持);行为支持(反映了公众在与城管交往中采取支持性行为的可能性和意愿)。

3.4. 正式问卷效度分析

3.4.1. 验证性因素分析

本研究采用Mplus软件进行验证性因素分析,考察样本模型与理论模型的拟合度,其拟合度指数如表1。

问卷的 χ^2/df 值小于5;RMSEA和SRMR值都小于0.08,CFI和TLI取值大于0.90,说明公众对城管态度的四维结构模型拟合良好,该问卷结构效度较好。且15个因子载荷均在0.38~0.76之间,说明因子负荷是显著的。

3.4.2. 内容效度

态度总分与各因子及各因子得分之间的相关分析结果表明,各因子之间的相关系数在0.183~0.764之间,均达到了显著性水平($P < 0.05$),说明量表具有较好的内容效度。具体内容见表2。

3.5. 正式问卷信度分析

本研究采用Cronbach α 系数(内部一致性系数)作为公众对城管态度问卷的信度指标,问卷的总分和各个维度的信度信息见表3。公众对城管态度问卷的信度系数 $\alpha = 0.810$,高于0.8,且各因素的 α 系数也均高于0.6,说明该问卷的信度是比较良好的。因此本问卷作为了解公众对城管态度的工具是比较稳定和可靠的。

3.6. 公众对城管态度的特点分析

3.6.1. 公众对城管态度的总体特点

通过对问卷总体和各维度分数的分析考察,从表4可以发现,公众对城管的态度具有明显的特点。各维度上按平均数排序依次为:情感支持>行为支持>交往意向>认知评价。

3.6.2. 公众对城管态度的具体特征及差异分析

在本研究中选取了性别、受教育程度、网络使用这3个指标来具体分析公众对城管态度的特点。

1) 公众对城管态度的性别差异

通过数据比较发现,男女在态度总分和认知评价、情感支持、行为支持三个维度上存在显著差异,具体表现为女性的态度分数显著高于男性,但是在与城管的交往意向不存在性别差异。具体分析见表5。

2) 公众对城管态度的受教育水平差异

通过公众态度总分及各维度分与受教育水平的方差分析发现,不同受教育水平上,公众对城管态度有显著差异,在态度的情感支持和行为支持维度上差异显著。经过多重比较发现,这种差异在总分和维度分上均表现为低受教育水平的公众对城管的态度显著好于高受教育水平的公众对城管的态度,具体分析见表6。

3) 网络使用特点与对城管态度的差异分析

a) 微博使用情况与公众对城管态度相关分析

微博使用频率调查中,“从未听说过微博”只有4个人选择,为了避免极端值影响统计结果,在数据分析时将该项剥离,只对“经常使用”、“有时使用”、“知道但从不使用”的公众对城管态度的差异

Table 1. Questionnaire structural model fit index
表1. 问卷结构模型拟合指数表

指标	χ^2/df	RMSEA	SRME	CFI	TLI
指数	2.04	0.057	0.053	0.932	0.913

Table 2. Correlation between the factors and the factors and questionnaire scores
表2. 问卷各因素之间以及因素与总分之间的相关

	交往意向	认知评价	情感支持	行为支持	总分
交往意向	1				
认知评价	0.274**	1			
情感支持	0.338**	0.274**	1		
行为支持	0.366**	0.183**	0.481**	1	
总分	0.764**	0.534**	0.718*	0.737**	1

注: ** $P < 0.01$; * $P < 0.05$

Table 3. Questionnaire cronbach coefficient
表3. 问卷的信度系数

信度指标	总问卷	交往意向	认知评价	情感支持	行为支持
Cronbach α 系数	0.810	0.724	0.809	0.689	0.699

Table 4. Public's attitude towards urban management officer
表4. 公众对城管态度的总体情况

公众对城管态度维度	最小值	最大值	平均数(M)	标准差(SD)
交往意向	4	28	16.51	5.45
认知评价	3	21	6.66	3.62
情感支持	4	28	20.69	4.38
行为支持	4	28	20.21	4.66
态度总分	31	105	64.07	12.39

Table 5. Gender differences comparison of public's attitude towards urban management officer
表5. 公众对城管态度性别差异比较

	男		女		t
	M	SD	M	SD	
交往意向	16.10	5.50	16.94	5.39	-1.778
认知评价	6.31	3.60	7.02	3.61	-2.292*
情感支持	20.18	4.55	21.21	4.14	-2.750*
行为支持	19.81	4.65	20.63	4.63	-2.035*
态度总分	62.40	12.59	65.80	11.95	-3.206*

注: ** $P < 0.01$; * $P < 0.05$ 。

进行了比较。结果发现不同微博使用频率的公众对城管的态度在情感支持维度上出现了显著性差异, 但

Table 6. Compares between different levels education people's attitude towards urban management officer
表6. 不同受教育水平公众对城管态度总分及各因子差异比较

	初中及以下		高中		大专		本科生		研究生及以下		F
	n = 70		n = 109		n = 68		n = 233		n = 56		
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
交往意向	15.97	6.36	16.76	5.37	16.69	5.84	16.70	5.13	15.73	5.31	0.600
认知评价	7.66	4.21	6.79	4.12	6.03	3.25	6.44	3.31	6.80	3.27	2.130
情感支持	22.33	4.26	21.14	4.27	20.56	4.96	20.35	4.22	19.32	4.07	4.589**
行为支持	21.73	5.19	21.42	4.09	19.85	5.01	19.68	4.53	18.59	4.16	6.507**
态度总分	67.69	13.79	66.11	12.32	63.13	12.99	63.18	11.76	60.45	11.14	3.914**

注: ** $P < 0.01$; * $P < 0.05$ 。

在总分和其他维度上差异不显著。事后进行的多重比较分析显示,“经常使用”微博的公众对城管的情感支持得分显著低于“有时使用”和“知道但从不使用”的公众在该维度上的分数。

b) 网络论坛参与情况与公众对城管态度相关分析

调查中,将公众网络论坛的参与程度分为四种情况:经常参加讨论、偶尔参加讨论、只浏览信息不参加讨论以及不逛论坛。通过对网络论坛四种参与程度的公众对城管态度的T检验分析,发现不同参与程度的公众对城管的态度在总分以及三个维度分上存在显著性差异。进一步对比结果显示,网络论坛参与程度更高的公众对城管的态度更加消极。

4. 讨论

4.1. 公众对城管态度问卷的编制

城市管理工作与城市中的每个人都息息相关,一些极端事件的传播使得“城管”这一职业获得了更多的关注,为了探究公众对城管的态度,本研究采用自编问卷的方式对公众态度进行了调查。经过文献综述,半结构式访谈,和心理学专家进行探讨,构建了公众对城管态度的理论结构。在构想维度的基础上编制了公众对城管态度的初测问卷,并通过探索性因素分析对维度建构进行了调整,最终确立了公众对城管态度的四维结构:交往意向、认知评价、情感支持和行为支持,我们对最终形成的包含15个题项的公众对城管的态度正式问卷进行了信效度检验,公众态度的四因素模型有良好的拟合度,问卷的信效度指标也达到了心理测量的要求。

4.2. 公众对城管态度的特点

公众对城管的态度总体上表现为:情感支持>行为支持>交往意向>认知评价。

总体而言公众对城管在情感上理解和支持的,在生活中城管采取支持性行为的可能性也较大。在对城管态度的四个维度中,认知评价的分数最低。可以看出,公众在情感上对城管有较高的理解和接纳,也倾向于在城管处于不利处境时给予行动上的支持。但是在与自身相关更密切的生活交往和评价看法上,公众的态度却相对消极。周畅的研究也发现,公众对城管认识具有多样性,并不是完全集中于某一方面(周畅, 2013)。这也许反应了公众在看待城管上的矛盾心态,即一方面由于各类负面消息的传播,公众对城管有着消极的认知,日常交往中也对城管有一定的排斥;另一方面又对城管因工作要求所致的“无奈”处境感到理解,从而也愿意采取实际行动给予支持。

在对城管态度的性别差异分析中,我们发现女性在对城管态度总分和认知评价、情感支持、行为支

持三个维度上分数显著高于男性。一般来说,女性的情感更细腻,更易于理解他人,因此无论是出于支持、理解或者同情,女性对城管的态度都比男性更友善。

在态度总分、情感和行为支持维度上,不同受教育程度的公众对城管的态度有显著性差异。具体表现为低受教育水平的公众态度分数显著高于高受教育水平的公众。由于多数公众对城管的了解主要来源于网络,受教育水平低的公众信息获取的渠道相对较少,网络使用也较少,因此接收到的关于城管负面信息相对较少,对城管态度更好。

进一步对比微博使用和论坛参与情况上公众态度的差异,二者在对公众态度的具体影响上有一定差异。微博使用会影响对城管的情感支持,而网络论坛的影响则集中在除情感外的三个维度。微博和网络论坛上有更多关于城管的负面信息,使用度更高的群体可能接收到的负面信息更多,因此态度分数更低。同时,微博的信息都是相对简短、零散,而网络论坛则更集中和具体,使得二者在对公众态度的影响上出现了具体维度的差异,论坛使用不仅会影响公众对城管的评价还会影响公众对城管的行为倾向,而微博的影响则主要表现在情感上的好恶上。

5. 结论

本研究编制了公众对城管的态度问卷,并进一步探讨了公众对城管态度的特点,研究结果如下:

- 1) 公众对城管态度由交往意向、认知评价、情感支持和行为支持四个维度构成,编制的公众对城管态度问卷各项指标符合心理测量学要求,具有良好的信效度。
- 2) 公众对城管的情感支持水平最高,说明公众对城管的工作比较理解和支持。依次是行为支持和交往意向,认知评价最低。
- 3) 公众对城管的态度在性别、受教育水平上存在显著差异。
- 4) 网络使用情况与公众对城管态度显著相关,微博、论坛参与程度对公众对城管的态度有显著影响。

基金项目

卫生行业科研专项项目“精神分裂症、青少年情绪与自杀问题的预警和综合防治技术的研发、转化与应用”(项目号:201002003)。

参考文献 (References)

- 高军,杜学文(2008). 城管公务活动暴力化现象的体制性省思. *武汉理工大学学报(社会科学版)*, 21(4), 547-552.
- 韩秀丽(2011). *探析城管暴力执法问题的解决路径*. 苏州: 苏州大学.
- 马怀德,车克欣(2008). 北京市城管综合行政执法的发展困境及解决思路. *行政法学研究*, (2), 1-5.
- 沈艳(2013). *我国城管执法形象变迁研究*. 南昌: 南昌大学.
- 王春业(2012). 论城管行政执法队伍形象的重塑. *西部法学评论*, (2), 20-35.
- 周畅(2013). *城管的媒介形象研究*. 合肥: 安徽大学.
- 周瑜(2011). *重塑城管形象的路径研究*. 上海: 华东理工大学.
- Breckler, S. J. (1984). Empirical Validation of Affect, Behavior, and Cognition as Distinct Components of Attitude. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 1191. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.47.6.1191>
- Greenwald, A. G. (1990). What Cognitive Representations Underlie Social Attitudes? *Bulletin of the Psychonomic Society*, 28, 254-260. <http://dx.doi.org/10.3758/BF03334018>

再次投稿您将享受以下服务：

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>