

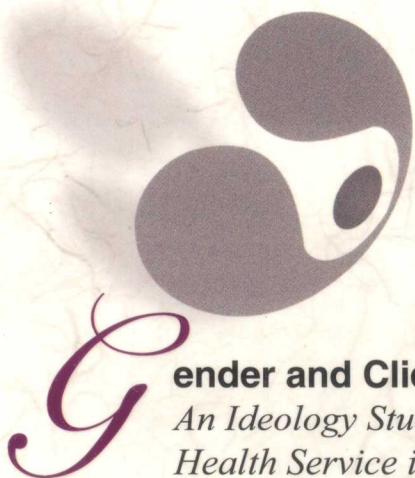


西安交通大学
人口与发展研究所
· 学术文库

社会性别与 服务对象满意

——中国生殖健康服务领域意识研究

李亮 杨雪燕 李树茁◎著



Gender and Client Satisfaction:
*An Ideology Study of Reproductive
Health Service in China*



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)



社会性别与 服务对象满意

——中国生殖健康服务与计划生育研究

作者 张世英 尹燕华等



Gender and Client Satisfaction
in Reproductive Health Services
Results From a Survey

中国人口出版社



西安交通大学 · 学术文库
人口与发展研究所

社会性别与服务对象满意

——中国生殖健康服务领域意识研究

Gender and Client Satisfaction:

An Ideology Study of Reproductive Health
Service in China

李 亮 杨雪燕 李树茁 著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目 (CIP) 数据

社会性别与服务对象满意: 中国生殖健康服务领域意识研究/
李亮, 杨雪燕, 李树茁著. —北京: 社会科学文献出版社, 2010. 10
(西安交通大学人口与发展研究所学术文库)

ISBN 978 - 7 - 5097 - 1708 - 0

I. ①社… II. ①李… ②杨… ③李… III. ①生殖医学 -
卫生服务 - 研究 - 中国 IV. ①R339.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 148567 号

西安交通大学人口与发展研究所·学术文库

社会性别与服务对象满意

——中国生殖健康服务领域意识研究

著 者 / 李 亮 杨雪燕 李树茁

出 版 人 / 谢寿光

总 编 辑 / 邹东涛

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

网 址 / <http://www.ssap.com.cn>

网站支持 / (010) 59367077

责任部门 / 财经与管理图书事业部 (010) 59367226

电子信箱 / caijingbu@ssap.cn

项目负责人 / 周 丽

责任编辑 / 李延玲

责任校对 / 张永琴

责任印制 / 董 然 蔡 静 米 扬

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部

(010) 59367080 59367097

经 销 / 各地书店

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

排 版 / 北京步步赢图文制作中心

印 刷 / 北京季蜂印刷有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

印 张 / 16.75

字 数 / 229 千字

版 次 / 2010 年 10 月第 1 版

印 次 / 2010 年 10 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 1708 - 0

定 价 / 49.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,
请与本社读者服务中心联系更换



版权所有 翻印必究

本书的出版获得
国家社会科学青年项目（10CRK011）的资助

总 序

西安交通大学人口与发展研究所以人口与社会系统工程方法为手段，以公共政策创新为导向，重点研究中国社会转型期的社会性别和社会弱势群体的保护与发展问题。研究所致力于跨学科、交叉性地研究中国人口与社会发展的重大问题；在国际学术界前沿领域，开展国际交流与合作，追踪前沿动态，开展重大课题研究；既进行理论研究和分析，又注重改善社会现实，建立实验区，进行社会干预和实践；强调与各级政府、社区、非政府组织和国际社会的紧密合作。研究所注重国内外的学术交流与合作，已承担并成功完成了多项国家级、省、部级重大科研项目及国际合作项目，目前正在承担国家社会科学基金重大攻关项目。研究所在弱势群体保护与发展、人口与社会可持续发展、公共政策研究等领域积累了丰富的理论与实践经验，探索出一条寓理论研究、政策分析和创新、社会实践、政策传播和推广于一体的、用于解决重大人口与社会可持续发展问题的新型研究范式和路径。

在国际学术合作方面，研究所不断深化与拓展已有的国际合作网络，与美国斯坦福大学（人口与资源研究所、国际所、环境所、历史系、人类学系）、哈佛大学、加州大学尔湾分校、南加州大学、美国 Santa Fe 研究所、加拿大维多利亚大学、法国国立人口研究所等国际高水平大学和研究机构建立了长期的学术合作与交流关系，形成了研

究人员互访和合作课题研究等机制；同时，研究所多次受到联合国人口基金、联合国儿童基金、联合国粮农组织、世界卫生组织、美国国家卫生研究院（NIH）基金、美国福特基金会、麦克阿瑟基金会、国际计划（Plan International）等国际组织的资助，合作研究了多项有关中国弱势群体问题的科研项目。国际合作使研究所拥有了相关学术领域的国际对话能力，扩大了国际影响力。

在政策研究与实践方面，研究所面向新时期国家社会发展领域的重大问题，不断拓展与不同层次政府部门在公共政策领域的合作网络，为研究的开展及研究成果的扩散与推广提供了有利条件和保障。研究所多次参与有关中国弱势群体、国家与省区人口与发展战略等重大社会问题的研究，在国家有关政府部门、国际机构的共同合作与支持下，在计划生育/生殖健康、女童生活环境、国家“关爱女孩行动”等领域系统地开展了有关弱势群体问题的研究，并将研究成果应用于实践，进行了社区干预与传播扩散和国家公共政策创新，20世纪80年代以来建立了多个有影响的社会实验基地，如“全国39个县建设新型婚育文化社区实验网络”（1998~2000年，国家人口和计划生育委员会）、“巢湖改善女孩生活环境实验区”（2000~2003年，福特基金会、国家人口和计划生育委员会）、“社会性别引入生殖健康的实验和推广”（2003年至今，福特基金会、联合国人口基金与国家人口和计划生育委员会）等。其中，研究所在安徽巢湖建立了世界上第一个改善女孩生存环境的实验区，在国内外产生了重要的影响，引起了国家和社会各界对男孩偏好问题的重视，直接推动了全国“关爱女孩行动”的开展。

近年来，研究所在教育部长江学者和创新团队发展计划的支持下，围绕中国社会转型期社会发展和公共管理领域的重大问题，将与性别失衡相关的研究领域拓展到公共安全、危机管理、公共治理、政府绩效、教育公平和包括社会保障和医疗卫生在内的社会发展制度的研究中；同时，研究所开始致力于以系统工程、复杂性科学、管理科学与工程为方法平台，综合人口、社会、经济、公共管理等学科领

域，跨学科研究中国社会转型期以性别失衡与公共安全为核心的社会发展领域的重大问题。相关研究方向包括：改善女孩生存环境的系统研究和社会干预，男孩偏好文化、婚姻形式及养老模式，农民工社会网络与社会融合，城乡人口流动的理论与政策创新，劳动力外流背景下的老年人生活福利，性别失衡的社会人口后果，大龄未婚男性的性与生殖健康和权利，性别失衡的公共治理，农户生计与环境变迁，人口数学及其应用，国家人口与社会可持续发展决策支持系统的研究与应用，公共健康与城乡社会保障制度，公共安全等。上述方向是中国目前人口与社会发展领域最亟须解决的重大战略和民生问题，体现了国家落实科学发展观、建设和谐社会的宗旨，也是公共政策创新与国家创新体系的基础和关键环节。

中国社会正处于人口与社会的急剧转型期，性别歧视、城乡社会发展不平衡、弱势群体等问题日益凸现，社会风险和潜在危机不断增大，影响并制约着人口与社会的可持续发展。研究所的研究成果有利于解决中国社会面临的以社会性别和弱势群体保护与发展为核心的人口与社会问题，本学术文库将陆续推出其学术研究成果，以飨读者。

内容提要

随着社会经济的发展和科学技术水平的提高，公共生殖健康服务运用国家管理手段，在保护、维持和恢复公民的生殖健康方面起到举足轻重的作用。我国自实行计划生育政策以来，生殖健康技术和服务得到了长足的发展，但也存在某些不足，主要表现在以下两个方面：以服务对象为中心满足服务对象需求不足、优质服务缺乏社会性别视角。然而截至目前，生殖健康领域的研究，尤其是国内研究，仍然停留在单纯的服务对象满意度的问卷调查和测量结构研究上，缺乏像商业领域的研究和实践中形成的成熟的服务对象满意模型，更缺乏基于社会性别视角对服务对象满意形成机制的深入、完整而准确的认识。因此，基于社会性别视角系统地研究社会性别意识对服务对象满意的影响，掌握服务对象满意形成机制的社会性别敏感性和变化规律，对于深化生殖健康/计划生育优质服务改革，促进优质服务与社会性别的结合具有重要的现实意义和学术价值。

本书利用西安交通大学人口与发展研究所于2006年6~8月在安徽省巢湖市居巢区、浙江省德清县和山东省即墨市的农村地区，以及北京市宣武区、天津市和平区的城市地区进行的社会性别与管理评估相结合的“中国县区级计划生育/生殖健康社会性别分析项目”抽样问卷调查的调查数据，基于社会性别视角对服务对象满意模型进行了系统的实证研究。本书首先应用系统工程分析思路，在已有的商业领

域的顾客满意模型研究的基础上进一步深化,融合社会性别视角,结合中国生殖健康服务系统的分析,提出了中国的生殖健康领域的服务对象满意模型。其次,建立验证服务对象满意及其相关心理行为因素的测量模型。再次,根据服务对象满意模型建立分析框架,采用路径分析对服务对象满意的心理行为机制进行分析,采用多层线性模型对服务对象满意的社会文化机制进行分析,分别从服务对象和服务提供者两个层面研究服务对象满意形成的心理行为机制和社会文化机制。其结果对于推动生殖健康和社会性别相结合的干预,真正实现以服务对象为中心、让服务对象满意的生殖健康优质服务,提高服务对象的生殖健康福利具有重要指导意义。最后,本书指出了该研究的局限性和未来的该研究方向。

ABSTRACT

With the socio-economic development and scientific and technological level raising, public reproductive health service plays a very important role in the protection, maintenance and restoration of human reproductive health with the means of state's management. Since the introduction of the family planning policy in China, reproductive health technologies and services have had great development, but there are also some shortcomings which mainly manifested in the following two aspects: unsatisfied client needs in client-centered care and the lack of gender perspective in Quality of Care. Up to now, however, research on reproductive health services, especially in domestic, still remains at the study level of the survey and measurement of client satisfaction, and lacks mature models of client satisfaction like what research and practice did in the field of business, but also lacks in-depth, complete and accurate understanding on the formation mechanism of client satisfaction in gender - based perspective. Therefore, it is of great practical and academic values to study the effect of gender ideology on client satisfaction in gender perspective, for mastering the formation mechanisms and variation laws of client satisfaction with gender sensitivity, promoting the Integration of Quality of Care and Gender and deepening Family Planning/Reproductive Health Services reform.

Using data from the survey on the Project of Gender Analysis in Reproductive Health conducted in Xuanwu District of Beijing municipality, Heping District of Tianjing municipality, Jimo county of Shandong province, Deqing county of Zhejiang province, and Juchao District of Anhui province in 2006 respectively, by the Institute for Population and Development Studies of Xi'an Jiaotong University, this study conducted a systemic empirical research on the client satisfaction model in gender-based perspective. Firstly, with the analysis thought of systems engineering, deepening the existing model of client satisfaction of business, this study designs the client satisfaction model of reproductive health services, based on the analysis of reproductive health service system in China and integrating gender perspective. Secondly, this study establishes and validates the measurement models of client satisfaction and relative psych-behavior determinants. Thirdly, based on client satisfaction model, this study builds up a analytical framework and analyzes further the psych-behavioral mechanisms by path analysis methods and the social cultural mechanisms by Hierarchical linear methods from both client and provider's levels. This study will be beneficial to promote the intervention of Integrating gender and Quality of Care, to truly realize client-centered and client-satisfied reproductive health services, and to improve client reproductive health welfare. Finally, the paper pointed out the limitation of this research and the direction for the future research.

目 录

第一章 绪论	/ 1
第一节 研究背景	/ 1
第二节 概念界定	/ 9
第三节 研究目标	/ 13
第四节 本书框架和结构	/ 14
第二章 国内外相关研究评述	/ 17
第一节 生殖健康服务领域的研究概况	/ 17
第二节 服务对象（顾客）满意的理论研究	/ 23
第三节 服务对象（顾客）满意的影响因素研究	/ 36
第四节 社会性别意识的理论研究	/ 48
文献综述总结	/ 60
第三章 基于社会性别视角的服务对象满意模型	/ 63
第一节 生殖健康服务领域的服务对象满意和社会 性别意识	/ 64
第二节 中国生殖健康服务系统分析	/ 71
第三节 基于社会性别视角的服务对象满意模型和 分析框架	/ 82

第四节 分析策略	91
第四章 数据来源和变量测量	95
第一节 潜变量的操作性定义及测量项目	95
第二节 数据采集	102
第三节 心理行为变量测量模型分析	111
第四节 社会文化变量测量	129
变量测量总结	130
第五章 服务对象满意形成的心理行为机制研究	132
第一节 研究设计	132
第二节 描述性分析结果	136
第三节 心理行为机制路径分析结果	139
第四节 心理行为机制讨论	143
第五节 心理行为机制模型的意义	147
第六章 服务对象满意形成的社会文化机制研究	153
第一节 研究设计	153
第二节 描述性分析结果	160
第三节 社会文化机制分析结果	164
第四节 社会文化机制讨论	170
第五节 社会文化机制模型的意义	176
第七章 服务对象满意整体模型分析	178
第一节 研究设计	178
第二节 描述性分析	181
第三节 整体模型分析结果	183
第四节 整体模型讨论	190
机制研究总结	194

第八章 结论与政策建议	/ 197
第一节 主要结论	/ 197
第二节 政策建议	/ 202
第三节 研究展望	/ 206
参考文献	/ 208
附 录	/ 239
附录 1 服务对象的调查问卷	/ 239
附录 2 主要量表的验证性因素分析程序	/ 245
后 记	/ 247

CONTENTS

Chapter 1	Introduction	/ 1
1.1	Background	/ 1
1.2	Definitions	/ 9
1.3	Objectives	/ 13
1.4	Framework and Structure	/ 14
Chapter 2	Literature Review	/ 17
2.1	The Study of Reproductive Health Services	/ 17
2.2	Theoretic Study of Client/Customer Satisfaction	/ 23
2.3	Research on Determinants of Client/Customer Satisfaction	/ 36
2.4	Theoretic Study of Gender Ideology	/ 48
	Brief Summary	/ 60
Chapter 3	A Client Satisfaction Model in Gender-based Perspective	/ 63
3.1	Client Satisfaction and Gender Ideology on Reproductive Health Services	/ 64
3.2	A System Analysis on Reproductive Health Services in China	/ 71
3.3	The Model and Framework for Client Satisfaction in Gender-based Perspective	/ 82

3. 4	Analysis Strategy	/ 91
Chapter 4	Data and Measurement	/ 95
4. 1	Operational Definition and Measurements of Latent Variables	/ 95
4. 2	Data Collecting	/ 102
4. 3	Measurement Models Analysis of Psych-Behavioral Variables	/ 111
4. 4	Measurement of Social-Cutural Variables	/ 129
	Brief Summary	/ 130
Chapter 5	Psych-Behavior Mechanisms of client satisfaction	/ 132
5. 1	Study Design	/ 132
5. 2	Descriptive Analysis	/ 136
5. 3	Results of Path Analysis	/ 139
5. 4	Discussions of Psych-behavioral Mechanisms	/ 143
5. 5	Implications of Psych-behavioral Mechanisms	/ 147
Chapter 6	Social-cultural Mechanisms of Client Satisfaction	/ 153
6. 1	Study Design	/ 153
6. 2	Descriptive Analysis	/ 160
6. 3	Analysis Results of Socia-cultural Mechanisms	/ 164
6. 4	Discussions of Social-cultural Mechanisms	/ 170
6. 5	Implications of Social-cultural Mechanisms	/ 176
Chapter 7	Analysis of Integrated Models for Client Satisfaction	/ 178
7. 1	Study Design	/ 178
7. 2	Descriptive Analysis	/ 181