第一章　导言与研究方法 …… 1
一、政府直面群众与群众博弈政府 …… 1
（一）政府直面群众 …… 1
（二）群众博弈政府 …… 2
（三）本书的整体构思 …… 2
二、研究方法 …… 2
（一）调查研究 …… 2
（二）个案研究 …… 9
（三）其他研究方法 …… 20
三、误差分析与适用说明 …… 21
（一）误差分析 …… 22
（二）适用说明 …… 22

第二章　政府形象与民意思维的机理与概况 …… 23
一、政府形象与民意思维的机理 …… 23
（一）政府形象的界定与分类 …… 23
（二）政府形象与民意思维的对应与特征 …… 24
（三）政府形象与民意思维的要素与机理 …… 25
二、民意思维的特征分析 …… 35
（一）民意思维的一般特征 …… 35
（二）民意思维的时代特征 …… 36
三、政府形象与民意思维的年度调查概况 …… 36
（一）政府形象的总体状况 …… 37
（二）领导人形象 …… 44
（三）城市形象 …… 48
（四）群众认可的措施与标准 …… 49

第三章　政府安全形象与“危机民意” …… 50
一、政府安全形象 …… 50
（一）政府安全形象：先天失分项 …… 50
（二）政府安全形象的困境：风险效应 …… 55
（三）政府安全形象的年度标杆：群体性事件 …… 61
（四）政府安全形象总体评估 …… 66
二、危机民意 …… 67
（一）危机民意的运行机理 …… 67
（二）危机民意的年度标签：瓮安事件 …… 75

第四章　政府管理形象与“非管理者民意” …… 82
一、政府的管理形象 …… 82
（一）政府的管理形象：后天难得分项 …… 82
（二）政府管理形象的困境：窗口效应 …… 91
（三）政府管理形象的年度标杆：城管 …… 93
（四）政府管理形象总体评估 …… 102
二、非管理者民意 …… 104
（一）非管理者民意的运行机理 …… 104
（二）非管理者民意的年度标签：出租车罢运 …… 107

第五章　政府服务形象与“维权民意” …… 118
一、政府的服务形象 …… 118
（一）政府的服务形象：后天易失分项 …… 118
（二）政府服务形象的困境：“完美效应” …… 120
（三）政府服务形象的年度标杆：“农民工”人大代表；“个性”官员 …… 122
（四）政府服务形象总体评估 …… 128
二、维权民意 …… 132
（一）维权民意的运行机理 …… 132
（二）维权民意的标签：过度维权 …… 137

第六章　政府改革形象与“非精英民意” …… 149
一、政府的改革形象 …… 149
（一）政府的改革形象：先天难得分项 …… 149
（二）政府改革形象的困境：“民心隔膜” …… 164
（三）政府改革形象的年度标杆：机构改革 …… 166
（四）政府改革形象总体评估 …… 186

二、非精英民意 …… 190
(一)非精英民意的运行机理 …… 190
(二)非精英民意的年度标签:“市长名片”与“大接访” …… 191

第七章 政府媒体形象与“看客民意” …… 195
一、政府的媒体形象 …… 195
(一)政府的媒体形象:部分可控项 …… 195
(二)政府媒体形象的困境:“审美疲劳”与“负面效应” …… 198
(三)政府媒体形象的标杆:政府抗震形象 …… 202
(四)政府媒体形象总体评估 …… 208
二、看客民意 …… 209
(一)看客民意的运行机理 …… 209
(二)看客民意的标签:山寨与话语权 …… 210

第八章 政府网络形象与“非主流民意” …… 215
一、政府的网络形象 …… 215
(一)政府的网络形象:部分不可控项 …… 215
(二)政府网络形象的标杆:领导上网(八宝什锦饭) …… 217
(三)政府网络形象总体评估 …… 221
二、非主流民意 …… 224
(一)网络平台迅速发展趋势已定,网络民意影响增大 …… 224
(二)非主流民意的运行机理:网络综合征 …… 231
(三)非主流民意的标签:网民在行动 …… 233

第九章 政府国际形象与“涉外民意” …… 250
一、政府的国际形象 …… 250
(一)政府的国际形象:综合计分项 …… 250
(二)政府国际形象的困境:文化差异 …… 250
(三)政府国际形象的标杆:奥运会 …… 256
(四)政府国际形象总体评估 …… 261
二、涉外民意 …… 263
(一)涉外民意的运行机理 …… 263
(二)涉外民意的标签:抵制家乐福 …… 270

第十章 政府形象与民意思维的特征、规律与预测 …… 275
一、政府形象与民意思维的特征和规律 …… 275

(一)政府形象“难得分”且“易失分” …… 275
(二)政府形象的“断裂带”与民意思维的“混沌带” …… 280
二、政府:提升形象与完善管理的趋势 …… 281
(一)政府引领社会与公众 …… 281
(二)政府协调矛盾与纠纷 …… 293
三、公众:民意思维与博弈政府的特征 …… 301
(一)公众监督政府 …… 301
(二)公众积极维权 …… 309

主要参考文献 …… 318

研究支持与致谢 …… 320