

国家“双高计划”绩效评价服务对象满意度测评研究

崔淑淇^{1,2}

(1.陕西工业职业技术学院, 陕西 咸阳 712000; 2.西部现代职业教育研究院, 陕西 咸阳 712000)

摘要: 服务对象满意度是国家“双高计划”绩效评价指标体系中的定性指标, 对其评价需构建科学的评价模型才能得到相对客观的评价结果。在每年双高学校绩效评价自评时, 服务对象满意度评价模式差异较大。根据顾客满意度理论, 结合“双高计划”项目特点, 构建服务对象满意度指标体系; 应用层次分析法, 形成服务对象满意度评价层次结构模型, 结合财政部颁布的“取值指引”进行满意度测评, 为双高学校服务对象满意度自评提供参考。

关键词: “双高计划”; 绩效评价; 服务对象; 满意度测评

中图分类号: G717 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-8415[2022]-02-0039-05

国家“双高计划”于2019年开始实施, 教育部、财政部在2020年底颁布绩效管理辦法, 要求双高学校按照采集表填报数据, 并完成年度、项目中期和结束后的自评工作;^[1]同时针对自评, 在填报的“双高学校建设数据采集表”中设计了绩效评价三级指标体系, 但未包含具体的指标, 需要学校自行设置。

“服务对象满意度指标”是“双高学校建设数据采集表”一级指标中“满意度指标”下的二级指标。学校服务对象的满意度评价属于定性指标, 需要构建科学、合理的评价模型才能得到相对客观的评价结果。2021年初, 全国双高学校绩效评价自评时, 对服务对象满意度指标的测评, 有的自行组织进行, 有的委托第三方社会组织进行评价。但无论是自行组织测评还是第三方评价, 评价模式差异较大, 数据获取相对不够科学。本文根据顾客满意度理论, 结合“双高计划”项目建设的特点, 设计出服务对象满意度评价体系, 为双高学校服务对象满意度测评提供范式。

收稿日期: 2022-02-08

基金项目: 本文为2022年度陕西省哲学社会科学重点研究基地课题“国家‘双高计划’绩效评价服务对象满意度测评研究”(项目编号: 2022SZX171; 主持人: 崔淑淇)的阶段性研究成果。

作者简介: 崔淑淇(1996—), 女, 陕西工业职业技术学院商贸与流通学院, 助理讲师, 硕士; 陕西省哲学社会科学重点研究基地“西部现代职业教育研究院”, 助理研究员。

一、服务对象满意度评价特点

(一) 服务对象满意度

满意度调查在服务对象的评价研究过程中应用比较广泛, 兴起于20世纪90年代企业对客户的满意度调研, 是用以衡量顾客满意程度的一项指标, 也是满意度调查中常用的理论。^[2]顾客满意概念最早是企业经营理念发生变化的标志, 从之前的以产品、利润以及市场为中心, 发展到以顾客为中心, 整个变化过程说明企业开始重视为他们创造利润的人。顾客满意主要指企业的购买者对产品购买之后所做出的一种主观评价, 企业根据顾客做出的评价结果对产品进行改进, 再将产品投入到市场中, 以此不断提高自身的营销能力。随着顾客满意概念在市场营销领域的广泛应用, 美国学者劳特朋于1990年提出由消费者(Consumer)、成本(Cost)、便利(Convenience)和沟通(Communication)等4个要素构成的“4C市场营销理论”, 即学术界通常所说的顾客满意度理论。在这四个要素中, 顾客既是核心又是实现的目标,

成本、便利和沟通等三个要素,都是为了实现顾客满意的目标而提供。企业通过顾客满意度理论可以认识到,要想获得效益最大化,就必须遵循“顾客消费需求”导向,千方百计地满足顾客对产品的需求,并提供周到的服务。一般情况下,企业对顾客满意度采用随机调查的方法,通过顾客打分获取数据,采用加权平均法计算出分值。服务对象满意度与顾客满意度有着相似之处,都是为了通过满意度测评来改进自身的不足之处,以达到更好的发展效果。在“双高计划”项目建设的过程中,可以将学校的服务对象看作企业的客户,从而借鉴企业顾客满意度的评价思路,通过相关主体的反馈,来检验项目的建设成效。

(二) 服务对象满意度评价特点

在教育部颁布的数据采集表里,满意度指标评价中的服务对象满意度指标分为在校生满意度、毕业生满意度、教职工满意度、用人单位满意度、家长满意度五个细化指标。从细化指标可以看出,将学校的服务对象分为了五个主体来进行满意度的测评。

首先要从多个相关主体的满意度来测评。最早的满意度评价是在企业中对于顾客满意度的测评,选取客户消费过程中在意的方面来进行指标选取。客户对企业产品使用与企业提供服务的满意程度,从感受来讲是真实的,但得出的结论往往是主观的。究其原因,主要是客户对企业的满意程度,与自身的知识储备、经济收入、生活经历、工作状况、认识水平等因素密切相关,电视、网络和报刊等媒体的宣传引导也有不同程度的影响。因此,具有不同层次需求的客户,对同一产品和服务的评价可能存在差异。对于双高学校的服务对象来说,不同的服务主体,因其自身角色定位的不同以及工作经历的不同,主观上也有着不同的评价标准。^[3]

其次要从多个维度的满意度来测评。从“双高计划”项目建设的周期来看,学校的服务对象对所提供的服务满意程度来自“双高计划”项目各项内容成果呈现,是在建设过程中多次体验逐渐形成的,所以会体现出阶段性和复杂性的特征。对于双高学校服务对象满意度测评设计及模

型构建,要全面涵盖“双高计划”项目的内容,从多维度来设计满意度问卷问题,从而形成服务对象满意度评价模型。

二、服务对象满意度测评指标体系的构建

(一) 指标设计原则

首先要科学精准。评价指标的选取,应考虑具体指标的数据资料是否可以获得、所设置的指标是否层级分明,便于理解 and 操作。同时,应该考虑数据的科学性,所选指标客观且可量化。要按照科学的标准进行评价,减少个人主观因素对结果准确性的影响。在保证所选取的指标合理且独立的基础上,利用科学的评价标准进行评价,保证评价结果的精准性与可比性。

其次要全面客观。在选取指标时,所选取的指标应该全面且恰当地支撑“建设任务书”对双高学校进行全面评价,以九大改革建设任务作为核心指标,使指标评价模型呈现平衡状态,并尽可能具有“共性”特征。

(二) 影响因素分析

在顾客满意度理论中,由于企业是将产品的购买者即顾客作为他们盈利的目标,所以一般将此理论作为衡量企业绩效的标准之一。而本文中的服务对象满意度,是针对“双高计划”项目建设的绩效评价,应该围绕“双高计划”的建设内容来进行影响因素分析。“双高计划”的建设内容包括加强党的建设;打造技术技能人才培养高地、技术技能创新服务平台、高水平专业群、高水平双师队伍;提升校企合作水平、服务发展水平、学校治理水平、信息化水平、国际化水平,其中党的建设暂未在自评绩效评价中提及,本文也暂不将其纳入评价指标。综上所述,本文将影响学校服务对象满意度的影响因素分别确定为:技术技能人才培养质量、技术技能创新水平、专业服务产业发展能力、双师教师队伍建设成效、校企合作协同育人水平、服务经济社会发展能力、现代化治理水平、信息化技术覆盖及应用程度、国际合作与交流水平。

(三) 指标体系构建

表1给出了服务对象满意度的指标体系结构。这个评价指标体系分为三层。服务对象满意度是

最终的测评指标，为一级指标。五个二级指标是从服务对象不同的主体进行区分。前两层都是根据“双高学校建设数据采集表”进行设置。一级指标和二级指标是隐变量，不可直接测量，根据“双高计划”项目的内容和特点，要选取具体的三级指标。由于要测评的都是对于“双高计划”项目建设成效满意度，其内容皆是对应“双高计划”项目建设任务的绩效目标，所以五个二级指标共用同样的三级指标。将确定的三级指标作为问题进行问卷设计，通过发放问卷进行调查了解服务对象满意度。^[4]

表 1 服务对象满意度测评指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
服务对象满意度	在校生满意度	技术技能人才培养质量
	毕业生满意度	技术技能创新水平
	教职工满意度	专业服务产业发展能力
	用人单位满意度	双师教师队伍建设成效
	家长满意度	校企合作协同育人水平
		服务经济社会发展能力
	现代化治理水平	信息化技术覆盖及应用程度
		国际合作与交流水平

三、服务对象满意度指标评价

(一) 层次分析法应用 (AHP)

在服务对象满意度测评三级指标体系结构确定后，采用层次分析法进行系统分析，科学地进行评价。层次分析法的基本原理是把问题层次化，也就是根据问题的性质以及要达到的总目标，依据不同的组成因素分解问题，按照不同因素之间的相互关联度和隶属关系，把因素归类成不同层次后再聚集组合，从而形成包含多层次的分析结构模型。以期达到如下目标：将问题归结为最低层(供决策的方案、措施等)相对于最高层(总目标)的相对重要权值的确定或相对优劣次序的排定。^[5]

(二) 服务对象满意度测评

1. 服务对象满意度评价层次结构模型

根据服务对象满意度指标体系，构建用框图形式说明层次的递阶结构与因素的从属关系(如图 1 所示)。本文只列出评价体系的一部分计算过

程，作为阐述评价的方法。

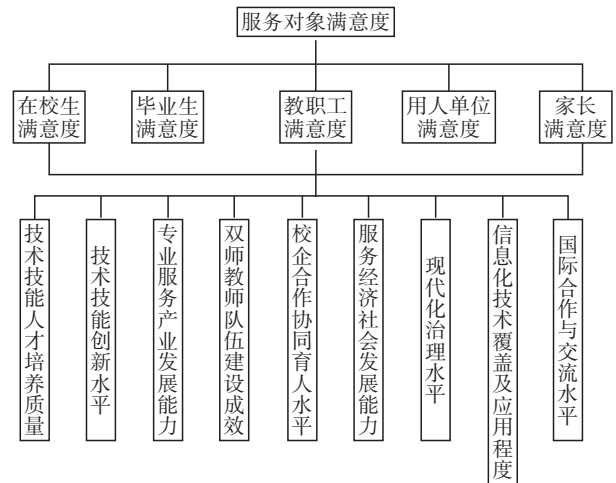


图 1 服务对象满意度评价模型

2. 构造判断(成对比较)矩阵

设某层总元素为 n 个，与其上层因素的影响程度相比较，两两相互比较。用 u_i 、 u_j ($i, j=1, 2, \dots, n$) 表示因素， u_{ij} 表示第 i 个因素对第 j 个因素的相对重要性数值，在数字 1-9 中取整数和其倒数，数值大小含义见如 2 所示。按两两比较结果构成的矩阵称作判断矩阵 U ：

$$U = (u_{ij})_{n \times n} = \begin{bmatrix} u_{11} & u_{12} & \cdots & u_{1n} \\ u_{21} & u_{22} & \cdots & u_{2n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ u_{n1} & u_{n2} & \cdots & u_{nn} \end{bmatrix}$$

表 2 u_{ij} 取值(标度)及含义

标度	含义
1	i, j 同等重要
3	i 比 j 稍重要
5	i 比 j 明显重要
7	i 比 j 非常重要
9	i 比 j 极端重要
2, 4, 6, 8	相邻判断的中间值
倒数	若因素 i 与因素 j 的重要性之比 a_{ij} ，那么因素 j 与因素 i 重要性之比为 $a_{ji} = 1/a_{ij}$

本文中，根据相关指标，特邀请全国相关专家在线进行问卷的填写，按照如上规则得出判断矩阵，具体数据如表 3 所示。

表 3 服务对象满意度判断矩阵

服务对象满意度	在校生满意度	毕业生满意度	教职工满意度	用人单位满意度	家长满意度
在校生满意度	1	0.517	0.9172	0.2329	0.1691
毕业生满意度	1.9343	1	0.9018	0.1581	0.392
教职工满意度	1.0903	1.1089	1	0.7944	0.8268
用人单位满意度	4.294	6.324	1.2588	1	2.8886
家长满意度	5.914	2.5507	1.2095	0.3462	1

3. 五个主体指标权重的计算

首先要计算重要性的排序，方法是根据判断矩阵，求出其最大特征根 λ_{\max} 所对应的特征向量 w ，其方程如下：

$$Uw = \lambda_{\max} \cdot w$$

所求特征向量 w 经过归一化，即为各评价因素的重要性排序，也就是权重分配。

其次对一致性进行检验。为验证权重分配是否合理，需要对判断矩阵进行一致性检验，其公式如下：

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

其中： CR 为判断矩阵的随机一致性比率； CI 为判断矩阵的一致性指标，由下式给出：

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$$

应用所得数据来检验一致性，通过表 4 获得 RI (Random Index)，这是平均随机一致指数：

表 4 平均随机一致指数表

矩阵阶数	1	2	3	4	5	6	7	8	9
RI	0	0	0.52	0.89	1.12	1.26	1.36	1.41	1.46

当判断矩阵 U 的 $CR < 0.1$ 时或 $\lambda_{\max} = n$ 、 $CI = 0$ 时，可以判定 U 具有满意的一致性，否则的话需要调整 U 中的元素，使其具有满意的一致性。^[6]

$\lambda_{\max} = 5.4453$ ； $CR = 0.0994$ ； $CI = 0.1113$ 。计算结果如表 5 所示：

表 5 服务对象满意度五个主体指标权重

因素名称	在校生满意度	毕业生满意度	教职工满意度	用人单位满意度	家长满意度
因素相对权重	0.2456	0.2309	0.1307	0.2726	0.1201

4. 底层指标赋分及满意度分值计算

财政部于 2021 年 8 月颁布“核心绩效目标和指标设置及取值指引”，指出“适用于对服务对象、受益群体的满意程度询问调查，一般按照区间进行赋分”^[7]，并明确了服务对象满意度底层指标按照区间进行赋分的办法。其按满意度大于或等于 90%、大于等于 80% 且小于 90%、大于等于 60% 且小于 80%、小于 60% 等 4 个区间，对应得分为 10 分、8 分、5 分及 0 分。底层指标满意度的得分，应依据此办法来进行取值。

在确定了服务对象满意度五个主体指标权重及底层指标满意度得分后，就可以计算出服务对象满意度的分值。具体办法是从底层（最下面一层）算起，即通过对五个主体进行问卷调查，经过数据处理得到满意度以及得分，获取得分再乘以相应的权重，以此累加就得到上一层指标的满意度分值，然后依次向上推算，最后得到服务对象满意度分值。^[8]

5. 设计调查问卷

经过二十年的发展，我国的满意度调查技术日趋成熟，从刚开始的调查服务落实度，逐步到调查感知质量，再发展到构建满意度指数模型进行调查，期间借鉴多种现代化的研究技术，形成的满意度调查技术满足了经济社会发展的不同需求。^[9]由于服务对象满意度调查的关注点和解决问题的差异性，本文将学校的服务对象看作企业的顾客。服务对象应对学校“双高计划”项目建设成效有一定的了解，调查问卷所反映的是其对学校“双高计划”项目建设工作的满意程度，也是对其心理状态的量化与测量。^[10]

服务对象满意度调查问卷分为两部分：第一部分是个人基本情况。主要涉及到的内容有性别、年龄、受教育程度、职业类型、就读年级、就读专业、专业职称、单位所属类型等与在校生、毕业生、教职工、用人单位、家长等相关的基本情况信息，在对不同主体发放问卷时选择不同的相关信息。第二部分是满意度测评的主要内容。这部分从九个关键影响因素方面设置问题，即以服务对象评价体系三级指标作为具体问题。对于每个问题的回答，评分规则采用是 7 级李克特量表

(7-point Likert scale), 即依据七个不同的满意等级(包括非常、满意、比较、一般、比较不、不、非常不)程度来进行赋分, 分别对应7分到1分, 得到满意度平均分后, 进行百分比的换算, 得到最终的满意度值, 进而根据相对应的区间得到分数。

国家“双高计划”绩效评价服务对象满意度指标测评, 是为了引导双高学校将“管理就是服务”落到实处, 并在项目建设过程中不断审视自

身的不足, 同时根据评价结果找到改进的方向, 努力提高技术技能人才培养质量, 持续提升专业服务产业发展能力和学校社会服务能力。服务对象满意度评价, 是行政管理理念和办学理念的变革, 相关主体的评价结果对学校的“双高计划”项目建设绩效评价至关重要, 学校应以此为契机, 在持续改进中不断提高人才培养水平, 为引领类型教育发展做出新的贡献。

(责任编辑: 周晶晶)

参考文献:

- [1]教育部 财政部. 关于印发《中国特色高水平高职学校和专业建设计划绩效管理暂行办法》的通知[EB/OL]. (2020-12-21)[2021-12-08]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A07/moe_737/s3876_qt/202012/t20201225_507515.html.
- [2]司忠华. TY 保险代理公司顾客满意度调查与提升策略研究[D]. 石家庄: 河北科技大学, 2018:2-3.
- [3]王 柔, 王世平. 经济型酒店顾客满意度的影响因素分析与对策研究[J]. 科技广场, 2009(08):130-135.
- [4][8]尤建新, 邵鲁宁, 杨 森. 公众满意理念及公众满意度评价[J]. 上海管理科学, 2004(2):3.
- [5]涂国华. 基于模糊层次分析法的3G项目风险管理研究[D]. 上海: 上海交通大学, 2009.
- [6]王 悦. 智能电网环境下电力公司优质服务评价体系研究[D]. 北京: 华北电力大学, 2011:18-19.
- [7]财政部. 关于印发《中央部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引(试行)》的通知[EB/OL]. (2021-08-18)[2022-01-03]. http://www.mof.gov.cn/jrtts/202108/t20210825_3748046.html.
- [9]毛创奇. 满意度调研技术发展历程——第1代到第10代[J]. 科技智囊, 2009(12):7.
- [10]王 谦, 李锦红. 政府部门公众满意度评价的一种有效实现途径[J]. 中国行政管理, 2006(01):33-35.

Research on Satisfaction Evaluation of Service Object of National "Double-high Plan" Performance Evaluation

Cui Shuqi^{1,2}

(1. Shaanxi Polytechnic Institute, Xianyang 712000, China;

2. Western Institute Of Modern Vocational Education, Xianyang 712000, China)

Abstract: Service object satisfaction is a qualitative index in the performance evaluation index system of the national "double-high plan". It is necessary to build a scientific evaluation model to obtain relatively objective evaluation results. Every year, the satisfaction evaluation models of service objects are considerably different in the self-assessment of the performance evaluation of double-high schools. A satisfaction index system of service object is constructed based on customer satisfaction theory and the characteristics of the "double-high plan" project. The analytic hierarchy process is applied to create a hierarchical structure model for satisfaction evaluation of service object. Satisfaction evaluation is conducted combined with the "value guidelines" issued by the Ministry of Finance, which provides a reference for self-assessment of service object satisfaction in double-high schools.

Key words: "double-high plan"; performance evaluation; service objects; satisfaction evaluation