

创业者对创业导师的满意度评价研究*

向政, 施星君, 郑雪琦

(浙江工贸职业技术学院, 浙江温州 325003)

摘要: 本文首先剖析了“众创”时代创业导师对创业者及其创业项目的重要作用, 在系统性理论研究基础上运用德尔菲法建立了创业者对创业导师的满意度评价体系并确定相应指标权重。其次, 以当地5个典型众创空间为例, 通过IPA问卷调查进行满意度单因子评价与综合评价, 并运用Kano与IPA整合分析法确定对策的重点改善区, 从而为决策者和创业导师从不同维度提升创业者满意度提供依据。

关键词: 创业者; 创业导师; 满意度; 评价

中图分类号: F279.2

文献标识码: A

文章编号: 1672-0105(2018)01-0028-05

Research on Evaluation of Entrepreneur Satisfaction with Entrepreneurship Mentors

XIANG Zheng, SHI Xing-jun, ZHENG Xue-qi

(Zhejiang Industry & Trade Vocational College, Wenzhou, 325003, China)

Abstract: Since nowadays entrepreneurship mentors play more and more important parts in entrepreneurship, the paper built an entrepreneur satisfaction evaluation system by Delphi method on basis of theoretical research, and then calculated its index weight based on Kano model. Through IPA questionnaire analysis of satisfaction, the research took five local typical pioneer parks as an example, thus one-factor evaluation and comprehensive assessment were conducted to confirm the focus improvement points of policy with meta-analysis of Kano and IPA from the perspective of policy makers and entrepreneurship mentors.

Key words: entrepreneurs; entrepreneurship mentors; satisfaction; evaluation

一、创业导师及其研究综述

创业导师是指传授和分享创业项目相关知识技能, 指导和帮助创业者设计、完善及实施创业项目的人。在“互联网+”和“大众创业、万众创新”时代, 随着创业者层次结构和创业项目范围类型的多元化, 创业导师对指导创业者、帮助孵化创业项目的作用不断凸显。目前创业导师通常来自高校的学者型导师、企业的实战派导师、投资机构的投资人三种类型。无论在高校、各众创空间、还是如今层出不穷的各类创业大赛中, 组织机构为创业者设立创业导师的现象愈来愈多。创业导师不仅对创业项目及最终创业成效起到至关重要的作用, 对创业者创业认知、行为、心理乃至职业生涯发展的影响

十分深远。因此有必要关注创业者对创业导师的价值诉求, 研究创业导师的组成结构、能力素质特征以及实际指导行为与创业者满意度之间的内在关系。

现有文献对创业导师的研究主要有关于创业导师的定义与内涵的研究、创业导师创业指导行为、作用和影响特征的研究、创业导师所需具备的知识能力结构和自身素养、创业导师工作方式与创业绩效之间的关系的研究等。关于创业者内在感知的研究主要有创业者对创业环境的评价研究、创业者成长过程对创业要素需求变化的研究、创业者心理成熟历程的研究等。综上, 基于创业者视角对创业导师的满意度评价的研究未曾发现。

收稿日期: 2017-11-28; 修回日期: 2017-12-26

基金项目: 温州市哲学社会科学规划课题“温州创业导师体系建设及激励机制研究”(17wsk181)

作者简介: 向政, 男, 浙江工贸职业技术学院讲师, 研究方向: 思政教育; 施星君, 男, 硕士, 浙江工贸职业技术学院讲师, 研究方向: 电子商务、创业教育; 郑雪琦, 女, 硕士, 浙江工贸职业技术学院助教, 研究方向: 思政教育。

二、创业导师满意度评价体系构建

(一) 初始评价指标设计

满意度一词常用于衡量顾客对产品或服务的满意情况,描述的是一种心理状态,常以顾客对产品或服务使用前的心理预期与使用后的心理评价的差异程度来反映顾客满意度。不同学者对满意度的衡量维度有不同的认知与理解,比较常见的服务质量满意度衡量五维度是响应性、可靠性、安全性、移情性和有形性。本研究将满意度概念引用于创业者对创业导师的评价,以满意度理论结合创业管理理论进行创业者诉求分析和创业项目支持条件分析,结合教育教学理论进行学习行为分析的结论为依据,通过条件感知、主观感知、接触感知和效果感知四个维度来衡量创业者对导师的满意度。

1. 创业者对导师的条件感知来源于资料认知阶段。无论创业者主动选择或者是被动对接特定创业导师,创业导师的基本资料介绍都会让创业者对导师形成先入为主的印象,资料认知维度主要包含导师学历(职称)、现任职务、工作简历、已有成就四个指标。

2. 创业者对导师的主观认知来源于初次见面及交流的第一印象,主要包含创业者对导师的亲合力评价、行为举止评价、谈吐表达评价和沟通顺畅性四个指标。

3. 接触感知是指在创业导师与创业者之间建立“师生关系”的全过程中,创业者对于创业导师的指导行为的评价。接触感知是创业者对创业导师满意度形成过程中至关重要环节,指标包含时间投入、响应及时性、知识传授、心理疏导、项目研究、条件支持六项。接触感知主要从行为角度来评价指导行为,如条件支持指标是指导师为创业者对接供应商、客户、投资者等创业项目所需的资源条件的工作投入情况,而非最终的成效。

4. 效果感知主要包含阶段性效果感知和综合效果感知,但更倾向于后者,主要包含辅导收获、资源获取价值、创业目标达成度、创业项目可持续发展能力、企业盈利能力、创业团队成长性六个指标。

(二) 评价指标体系检验

本研究运用德尔菲法进行满意度评价指标体系评价,即由调查者拟定调查表,按照既定程序分别单独向专家组成员进行征询,并以匿名的方式提交意见。经几次反复征询和反馈,最后获得具有高准

确率的集体判断结果。邀请16位专家参与评分(其中4位为高校创业研究领域专家学者、2位为高校分管创业工作领导、3位为高校优秀创业学子典型、3位来自人社系统和教育系统的政府官员、另两位企业代表4位分别来自风投机构和创业园区等,具有充分的典型性和代表性)。针对4个维度20个初始指标,专家组成员按照5级评分制统计每个指标最终的得分情况,根据重要度低到高依次赋分1~5;回收结果后计算各指标权数的均值和标准差,并将计算的结果及补充资料返还给各专家,要求每位专家在新的基础上再次确定权数。这样经过4轮打分统计之后,最后计算16名专家对每个指标的评价得分均值和协调程度。

协调程度用变异系数 V 表示,设共有 n 个指标, m 位专家,第 i 项指标第 j 专家打分为 E_{ij} ,该指标的平均数为 \bar{E}_i 、标准差为 S_i 、变异系数为 V_i ,则有

$$V_i = \frac{S_i}{\bar{E}_i} = \frac{\sqrt{\frac{1}{m-1} \sum_{j=1}^{m-1} (E_{ij} - \bar{E}_i)^2}}{\frac{1}{m} \sum_{j=1}^m E_{ij}} \quad (1)$$

其中 $m=16$,根据式(1)计算后,剔除平均数小于3且变异系数大于0.3的指标4个,保留指标16个,如表1所示。

表1 经德尔菲论证后的满意度评价指标体系

| 指标维度 | 二级指标 | 评价得分 | 变异系数 | 结论 |
|------------|---------|------|-------|----|
| 条件感知 维度 | 学历(职称) | 2.62 | 0.082 | 剔除 |
| | 现任职务 | 4.12 | 0.127 | 保留 |
| | 工作简历 | 3.37 | 0.191 | 保留 |
| | 已有成就 | 4.31 | 0.132 | 保留 |
| 主观认知 维度 | 亲合力 | 3.03 | 0.167 | 保留 |
| | 行为举止 | 2.07 | 0.272 | 剔除 |
| | 谈吐表达 | 2.98 | 0.202 | 剔除 |
| | 沟通顺畅性 | 4.58 | 0.213 | 保留 |
| 接触感知 维度 | 时间投入 | 3.40 | 0.345 | 保留 |
| | 响应及时性 | 4.05 | 0.204 | 保留 |
| | 知识传授 | 2.94 | 0.312 | 剔除 |
| | 心理疏导 | 3.35 | 0.154 | 保留 |
| | 项目研磨 | 4.96 | 0.112 | 保留 |
| | 条件支持 | 4.49 | 0.067 | 保留 |
| 效果感知 维度 | 辅导收获 | 4.52 | 0.144 | 保留 |
| | 资源获取价值 | 4.82 | 0.092 | 保留 |
| | 创业目标达成度 | 4.95 | 0.249 | 保留 |
| | 可持续发展能力 | 4.20 | 0.089 | 保留 |
| | 企业盈利能力 | 3.55 | 0.264 | 保留 |
| | 创业团队成长性 | 4.36 | 0.270 | 保留 |

根据专家对各指标最终评价得分,对16个保留指标进行权重计算,计算公式为

$$W_i = \frac{\bar{E}_i}{\sum_{i=1}^n \bar{E}_i} \quad n=16 \quad (2)$$

得到的最终指标权重表如表2所示。

表2 最终满意度评价指标及权重表

| 指标 | 权重 | 指标 | 权重 |
|-------|----------|---------|----------|
| 现任职务 | 0.062368 | 项目研磨 | 0.074631 |
| 工作简历 | 0.051014 | 条件支持 | 0.067559 |
| 已有成就 | 0.064851 | 辅导收获 | 0.068011 |
| 亲和力 | 0.045591 | 资源获取价值 | 0.072525 |
| 沟通顺畅性 | 0.068914 | 创业目标达成度 | 0.074481 |
| 时间投入 | 0.049664 | 可持续发展能力 | 0.063196 |
| 响应及时性 | 0.060939 | 企业盈利能力 | 0.053416 |
| 心理疏导 | 0.050406 | 创业团队成长性 | 0.065603 |

三、实证研究

以温州5个典型众创空间为例,为了从创业者视角进一步洞悉其对导师满意度评价各指标的重要度特征以及各众创空间导师设立的实际效果,本项目运用Kano-IPA整合分析法开展实证研究。

(一) 研究方法

Kano分析法是一种关于质量特性与用户满意度之间关系的二维模型分析方法,它将满意度影响因素分为5类,如图1所示。

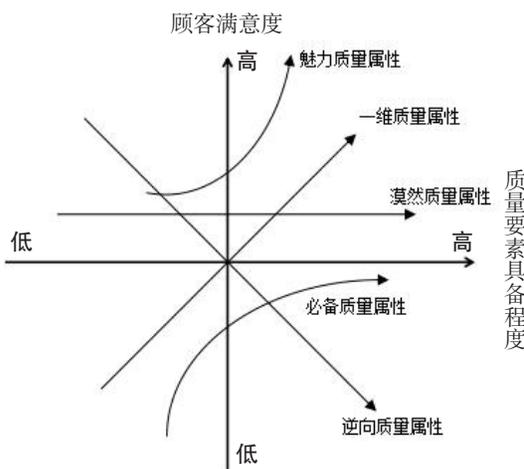


图1 Kano模型质量特性与顾客满意度关系模式图

魅力质量属性:指用户意想不到的,如果不提供此需求,用户满意度不受影响,但提供此需求,用户满意度会有很大提升;

一维质量属性:当提供此需求,用户满意度会

提升,反之则用户满意度会降低;

必备质量属性:当优化此需求,用户满意度不会提升,但当不提供此需求,用户满意度会大幅降低;

漠然质量属性:无论是否提供此需求,用户满意度都不会有改变,用户根本不在意;

逆向质量属性:用户根本都没有此需求,提供该因素后用户满意度反而会下降。

IPA分析法(Importance-Performance Analysis)即重要性-绩效分析模型,是被广泛应用于评价产品及服务优劣势的一项工具。它通过顾客对产品或服务各要素的重要性与实际表现绩效打分,并将各自的平均得分绘制于一个二维矩阵中。其中,横坐标代表重要程度,纵坐标代表实际绩效表现。在矩阵中以所有要素的总平均得分为标准划出两条相交的线,由此可以形成四个象限(如图2所示)。



图2 IPA分析二维矩阵模型图

Kano与IPA整合分析法:将Kano与IPA整合对比分析,包括Kano分析结果与IPA分析结果的对比、SII-DDI矩阵与IPA矩阵的整合以及Kano属性与IPA的整合,以此来定应该如何评价与对待每个指标,包含对指标的改进、保持或弱化等。

(二) 问卷设计

问卷调查共分为三个部分。第一部分为被调查者基本情况,包含被调查者职业、年龄、性别、学历、专业、创业现状等。第二部分为Kano专题问卷,根据指标共设16题,每题含Kano正反面2个小题。例如针对指标“沟通顺畅性”,设置以下题设:

| | 不满意 | 可以接受 | 无所谓 | 满意 | 非常满意 |
|----------------|-----|------|-----|----|------|
| 如果你与创业导师沟通十分顺畅 | | | | | |
| 如果你与创业导师沟通不顺畅 | | | | | |

第三部分为表现度题,反映被调查者所在高校的现状水平。如针对指标设立创业学分转换制度(E111),设置题设为:

您觉得贵高校在下列指标中做的如何?

| | | | | | |
|------------|-------|-----|-----|----|------|
| | 非常不满意 | 不满意 | 无所谓 | 满意 | 非常满意 |
| 设立创业学分转换制度 | | | | | |

(三) 统计分析

按照置信度为95% (t=1.96)、最大允许绝对误差为5%的标准,根据5大众创空间创业者人数和预定回收率及有效率,确定最终样本量为165。实际调查中发放问卷200份,回收191份,其中有效问卷174份,采用SPSS19.0软件进行统计分析。

1. 信度、效度检验

经检验,α系数为0.972,KMO效度为0.898,Bartlett球形度检验近似卡方为129030.424、p=0,表明问卷的整体信度和结构效度均良好。

2. Kano统计

根据Kano评价表对确定每一个指标的质量要素属性,并及进行“满意-不满意系数”矩阵分析,即增加满意系数SII的值等于魅力属性、期望属性之和与魅力属性、期望属性、基本属性、无谓属性之和的比值,降低不满意系数DDI的值等于期望属性、基本属性之和与魅力属性、期望属性、基本属性、无谓属性之和比值的相反数,计算方法如式3、式4,所得结果如表3所示。

$$SII = \frac{A+O}{A+O+M+I} \quad (3)$$

$$DDI = \frac{-(M+O)}{A+O+M+I} \quad (4)$$

根据Kano质量属性结果以及SII、DDI绝对值大于0.6为标准可知,导师的现任职务、亲和力、指导时间的投入、参与创业团队的创业项目研

磨、通过辅导给予团队的收获以及帮助创业者对创业目标的实现情况等6项十分重要,这几个方面的努力提高可以大大提升创业者的满意度;沟通顺畅性和创业团队成长性也十分重要,不可或缺,但即使努力改善也未必成效显著,并非改善的重点投入指标。另外导师的工作简历相对没那么被看重,也并非重点关注的指标。其他指标的重要度则处于中等水平。

3. IPA分析

根据重要度问卷统计各指标的满意度均值。同时,由于创业者对满意度指标的自述重要性与满意度之间具有一定的内在关联性,故引入引申重要性计算方法,对各要素满意度评价取自然对数使之呈线性分布,计为ln(S_i),并以此作为自变量,以总体满意度S作为因变量进行多元回归分析,计算两者之间的偏相关系数ρ_i,即引申重要性,如表4所示。

根据表4求得整体满意度均值为3.756、引申重要性的均值为0.188,以(3.756, 0.188)为相交

表3 各指标Kano结果及SSI、DDI值计算

| 指标 | Q | R | M | I | O | A | 结果 | SII | DDI |
|---------|----|----|-----|-----|-----|-----|----|--------|---------|
| 现任职务 | 12 | 7 | 19 | 24 | 75 | 37 | O | 0.7226 | -0.6065 |
| 工作简历 | 10 | 1 | 7 | 101 | 42 | 13 | I | 0.3374 | -0.3006 |
| 已有成就 | 16 | 6 | 15 | 12 | 32 | 93 | A | 0.8224 | -0.3092 |
| 亲和力 | 5 | 9 | 17 | 9 | 113 | 21 | O | 0.8375 | -0.8125 |
| 沟通顺畅性 | 8 | 2 | 109 | 29 | 21 | 5 | M | 0.1585 | -0.7927 |
| 时间投入 | 4 | 33 | 26 | 17 | 82 | 12 | O | 0.6861 | -0.7883 |
| 响应及时性 | 8 | 5 | 12 | 23 | 59 | 67 | A | 0.7826 | -0.4410 |
| 心理疏导 | 3 | 4 | 12 | 29 | 14 | 112 | A | 0.7545 | -0.1557 |
| 项目研磨 | 0 | 25 | 10 | 14 | 88 | 37 | O | 0.8389 | -0.6577 |
| 条件支持 | 0 | 3 | 18 | 15 | 47 | 91 | A | 0.8070 | -0.3801 |
| 辅导收获 | 7 | 11 | 22 | 4 | 98 | 32 | O | 0.8333 | -0.7692 |
| 资源获取价值 | 3 | 1 | 10 | 9 | 42 | 109 | A | 0.8882 | -0.3059 |
| 创业目标达成度 | 4 | 8 | 57 | 7 | 75 | 23 | O | 0.6049 | -0.8148 |
| 可持续发展能力 | 4 | 2 | 6 | 34 | 56 | 72 | A | 0.7619 | -0.3690 |
| 企业盈利能力 | 3 | 1 | 19 | 17 | 43 | 91 | A | 0.7882 | -0.3647 |
| 创业团队成长性 | 5 | 11 | 71 | 11 | 33 | 43 | M | 0.4810 | -0.6582 |

表4 各指标满意度均值及引申重要性

| 指标 | 满意度均值 | 引申重要性 | 指标 | 满意度均值 | 引申重要性 |
|------------|-------|-------|---------------|-------|-------|
| 现任职务 (E1) | 3.752 | 0.217 | 项目研磨 (E9) | 3.742 | 0.324 |
| 工作简历 (E2) | 3.709 | 0.164 | 条件支持 (E10) | 3.669 | 0.198 |
| 已有成就 (E3) | 3.704 | 0.219 | 辅导收获 (E11) | 3.738 | 0.137 |
| 亲和力 (E4) | 3.871 | 0.209 | 资源获取价值 (E12) | 3.709 | 0.142 |
| 沟通顺畅性 (E5) | 3.897 | 0.681 | 创业目标达成度 (E13) | 3.815 | 0.045 |
| 时间投入 (E6) | 3.702 | 0.008 | 可持续发展能力 (E14) | 3.768 | 0.21 |
| 响应及时性 (E7) | 3.695 | 0.248 | 企业盈利能力 (E15) | 3.775 | 0.064 |
| 心理疏导 (E8) | 3.742 | 0.109 | 创业团队成长性 (E16) | 3.808 | 0.027 |

点,画出四象限的满意度与引申重要性 IPA 分析图(图3)。

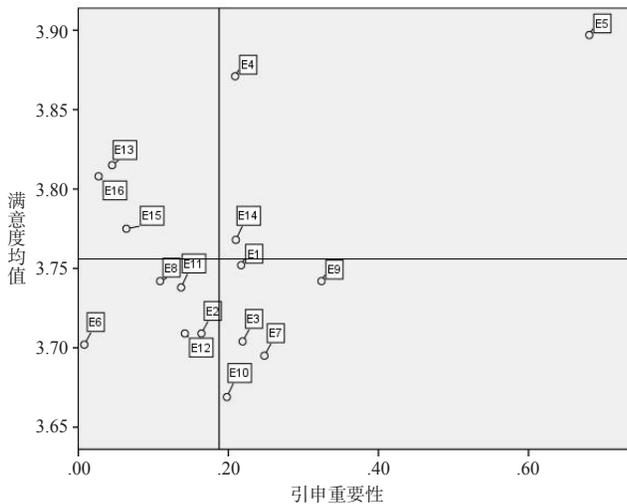


图3 IPA象限分布图

从图3可见,亲和力、沟通顺畅性、企业可持续发展能力三个指标分布在第I象限,表示其非常重要,且当前表现也良好,故界定为继续保持指标;创业目标达成度、企业盈利能力、创业团队成长性三个指标分布在第II象限,表明这些指标对创业者来说并非十分重要,但实际表现却超出了创业者的期望值。因此建议适当维持,有所保留的投入;工作简历、时间投入、心理疏导、辅导收获、资源获取价值五个指标分布在第III象限,表示其不太重要,现状表现也不佳,故界定为低优先区,在对优先改善区指标进行改善后仍有余力的情况下再考虑部分要素的改善;现任职务、已有成就、响应及时性、项目研磨、条件支持5个指标分布在第IV象限,表明其重要度高,但当前表现并不佳,是改

善的优先投入区域。

4. Kano与IPA整合分析

将对调研结果进行Kano与IPA整合对比分析。不同Kano属性按照必备要素、一维要素、魅力要素、漠然要素的优先级顺序排序;不同IPA象限按照第四象限、第三象限、第一象限、第二象限的顺序排序。对于相同Kano属性、同一IPA象限的指标策略优先级则依据重要性与满意度之I/P比值确定,比值越大,表示该要素相对重要性越高,反之亦然。最终得到的维持策略优先权顺序为创业团队成长性、导师亲和力、创业目标达成度(前三);改善策略优先权顺序为项目研磨、现任职务、响应及时性、已有成就、条件支持、项目研磨(前五)。因此,导师应在与创业团队共同研磨项目上多投入时间,及时回答并帮助解决创业团队的疑难问题,积极帮助团队对接所需的资本、供应链等社会资源。众创空间、创业大赛组委会或创业团队自身在聘任导师时也应该重点考虑导师的现任职务与成就,有社会影响力的导师能够给创业项目带来更多的支持与帮助。

根据满意度评价数据及各指标权重,用加权平均法可分别统计各众创空间中创业者对创业导师的满意度水平,亦可分别量化统计创业者对每个创业导师的满意程度,并作为众创空间续聘创业导师、对创业导师进行绩效考核,以及创业者选择导师的依据。通过Kano与IPA整合分析,可以了解创业者心目中对各指标的重要度认知和现状认知,明确各指标改进的优先级顺序,为各众创空间、各类创业比赛调整改进导师政策,为创业导师改进创业指导策略提供依据。

参考文献:

- [1] 施星君.基于Kano模型旅游电子商务个性化服务需求研究[J].电子商务,2016(01):23-35.
- [2] Deng W.Using a revised importance-performance analysis approach:The case of Taiwanese hot springs tourism[J].Tourism Management,2007,28(5):1274-1284.
- [3] 施星君.“互联网+”与“众创”背景下的高职电子商务专业人才培养模式转型[J].教育与职业,2017(10):93-97.
- [4] 张禹.高校网络创业模式及支持服务体系的构建[J].丝路视野,2017(06):39-40.

(责任编辑:台新民)