基于家长满意度的区（县）政府教育工作 绩效评价的实证研究*

——以北京市H区为例

赵丽娟

[摘要] 家长的教育满意度反映了区（县）政府教育工作的绩效水平；不同背景的家长对区（县）政府教育工作不同方面的满意度评价不同，高学历和高收入水平的家长对区（县）政府履行教育职责及学校管理方面的满意度偏低；非京籍学生家长对学校管理的满意度较高。满意度受家长背景因素影响，尤其是家庭收入、家长职业影响程度明显。应进一步加强政府履行教育职责的意识，解决教育热点、难点问题；关注不同公众群体的教育需求，提高教育服务有效供给水平；建立健全区（县）级政府教育问责制，打造改进教育管理与服务的高效治理体系。

[关键词] 教育满意度；家长满意度；区（县）政府教育工作；绩效评价

[中图分类号] G40-058.1 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1009-718X(2017)07-0059-06

一、问题提出

近年来，不少学者对于政府绩效评估进行了许多有益的探索，但在国内以教育公共服务为对象的政府教育工作绩效评价方面的研究成果比较少^[1]，特别是关于区（县）级政府教育工作绩效评估的研究成果凤毛麟角；已有的一些零散研究成果的系统性也不够，且大多仅限于宏观层面与描述性的研究，尚未针对区（县）级政府履行教育服务职能这一特殊活动构建一个科学合理的绩效评估指标体系。鉴于此，本文旨在从家长对区（县）教育工作的满意

度出发，在已有理论研究基础上^[2]，以北京市H区为例，对区（县）级政府教育工作绩效评价进行实证研究，剖析造成绩效水平低的原因，在此基础上，给出提升区（县）政府教育工作绩效水平的建议。

二、研究方法

（一）指标体系的构建

区（县）级政府教育工作绩效评估指标体系的构建是一个系统过程，包括区（县）级政府教育职责分析、教育工作绩效评估特征分析、区（县）级

赵丽娟 北京教育科学研究院 副研究员 100101

*本文为北京市人民政府教育督导室委托专项“北京市区县教育工作社会满意度入户调查工具研究与结果综合分析”（PXM2015_014255_000084）的研究成果之一。

政府教育工作绩效评估指标的检验与修正等基本环节。首先,采用文献研究法对区(县)级政府教育工作绩效评估相关概念的内涵、特征、基本要素以及价值取向等进行系统的理论分析和研究;在此基础上,从区(县)级政府教育工作的内涵和职责要求出发,初步确定区(县)级政府基础教育工作的关键绩效指标。其次,为增强评估指标的科学性、合理性和可操作性,以使指标体系更趋完善,在初步选出评估指标的基础上,采用专家咨询法进一步结合专家意见,对指标进行调整;其中,单项指标以指标信息数据的可获得性、指标的特异性、敏感性、代表性、全面性和简明性为原则进行筛选,并结合预调查所获得的数据对初选指标进行信效度分析和相关性分析。最终确定了包含政府职责、学校管理、师资队伍和教育效果4个一级指标和33个二级指标的区(县)级政府教育工作绩效评估指标体系。^①

(二) 调查方法

调查对象为北京市H区基础教育阶段的学生家长。调查执行时间为2014年10—11月,采用入户调查的方式收集数据,并将学段、户籍等指标作为配额条件,以控制和校正样本结构。^②

(三) 问卷质量分析

问卷采用5级量表。问卷的内部一致性信度Cronbach's α 系数为0.924,表明问卷有较好的信度;结构效度模型拟合的各项指标良好, RMSEA为0.066,表明问卷具有较好的结构效度。

(四) 统计分析方法

本研究采用了百分制计分方法并运用SPSS17.0统计软件进行描述统计分析、方差分析及回归分析。

三、研究结果

(一) 样本描述

调查共抽取该区基础教育阶段1145户家庭,抽样家庭绝大多数(81.7%)是北京市户籍。其学生就读的各学段分布比例与该区学生实际分布情

况^③基本符合;受访家长的受教育程度比例与北京市第六次全国人口普查该区常住人口结构基本一致,代表性良好,详细结果见表1。

抽样家长的基本情况 表1

	类别	人数	百分比(%)
孩子所在学段	幼儿园	216	18.9
	小学	535	46.7
	初中	231	20.2
	普通高中	163	14.2
户籍	京籍	935	81.7
	非京籍	210	18.3
受教育程度	初中及以下	235	20.5
	高中及中专、技校	254	22.2
	大专	266	23.2
	本科	307	26.8
	研究生	83	7.2
家庭平均月收入	不足0.4万元	94	8.2
	0.4万元~1万元(不含)	760	66.4
	1万元~1.5万元(不含)	195	17.0
	1.5万元及以上	95	8.3
	缺失	1	
职业状况	机关或事业单位干部职工、军人/警察	210	18.3
	专业技术人员	146	12.8
	企业管理人员	77	6.7
	企业职工	387	33.8
	个体经营者、自由职业者	177	15.5
	务农人员、服务人员	39	3.4
	没有工作	92	8.0
	其他	17	1.5

(二) 家长对区教育工作的满意度

从各学段来看,三个学段的家长均对教育效果的满意度最高,学前教育和义务教育阶段家长对政府教育职责履行方面的满意度最低,高中家长对学校管理方面的满意度最低;从各维度来看,以学段为自变量,家长对区教育工作各维度的满意度为因变量,进行单因素方差分析。结果发现,不同学段家长对“政府职责”“学校管理”“师资队伍”“教育效果”的满意度均存在显著差异。其中,学前阶段家长对政府履行教育职责维度的满意度显著低于义务教育阶段和高中教育阶段的家长;高中阶段家长对“学校管理”维度的满意度显著低于学前阶段和义务教育阶段的家长,且对“师资队伍”和“教育效果”的满意度显著低于学前教育阶段的家

^①该指标体系已被北京市人民政府教育督导室采纳,详见《北京市区(县)教育工作满意度调查报告(2014)》。

^②详见北京市教育委员会发展规划处发布的《2013—2014学年度北京教育事业发展统计资料》。

长。(见表2)

各学段家长对区教育工作各维度满意度及差异分析统计结果 表2

维度	学前教育	义务教育	高中教育	F值
政府职责	75.5	78.7	78.9	5.216**
学校管理	84.7	84.6	77.0	33.225***
师资队伍	86.9	85.1	82.9	5.524**
教育效果	87.2	86.9	84.8	3.022*

注：*表示在0.05显著性水平下差异显著，**表示在0.01显著性水平下差异显著，***表示在0.001显著性水平下差异显著。

从以上分析可以看出，学生家长对该区基础教育整体教育效果的满意度较高，但是对区政府履行教育职责方面和学校管理方面的满意度较低。

(三) 家长满意度低的指标分析

为进一步了解家长对区政府在履行教育职责和学校管理上哪些方面满意度偏低，通过对满意度偏低的“政府职责”“学校管理”两个维度中的具体指标分析，可以看到各学段家长满意度低于各维度平均分的指标(见表3、表4)。

从表3中可以看到，该区政府履行教育职责的维度中，各学段家长对政府在统筹社会资源用于教育、入学办法、学校周边环境、教育信息公开和统筹规划教育布局(义务教育阶段除外)上的满意度均没有达到平均水平，且各学段家长满意度低的指标排序存在不同；同样，在学校管理维度中，幼儿园家长满意度偏低的是幼儿园对孩子学习兴趣培养的重视情况，音乐课、美术课开设状况和幼儿园组

满意度低于“政府职责”维度平均分的指标统计分析结果 表3

学段	指标	人数	平均分	标准差
学前教育	入园办法	216	67.8	24.7
	统筹社会资源用于教育情况	215	71.2	21.9
	教育信息公开状况	215	71.7	23.6
	统筹规划教育布局情况	216	74.4	23.3
	幼儿园周边环境	215	75.2	23.7
义务教育	统筹社会资源用于教育情况	764	68.5	25.0
	学校周边环境	765	74.0	25.9
	入学办法	766	74.7	23.8
	教育信息公开状况	766	75.8	21.4
高中教育	统筹社会资源用于教育情况	162	68.8	22.5
	入学办法	163	73.2	20.9
	统筹规划教育布局情况	163	75.9	19.2
	学校周边环境	163	78.1	19.0
	教育信息公开状况	163	78.5	18.6

满意度低于“学校管理”维度平均分的

指标统计分析结果 表4

学段	指标	人数	平均分	标准差
学前教育	幼儿园对孩子学习兴趣培养的重视情况	215	79.4	17.5
	幼儿园音乐课开设状况	213	81.2	19.9
	幼儿园美术课开设状况	211	82.0	20.2
	幼儿园组织的体育活动	215	84.3	16.4
	学生的课后作业量	765	76.5	23.2
义务教育	学生的睡眠时间	765	77.5	23.2
	学校每学期组织的考试次数	765	80.1	19.7
	学校对学生学习兴趣培养的重视情况	765	80.5	17.5
	学校组织的课外校外活动	765	83.8	17.4
	学校音乐课开设状况	764	84.0	18.6
	学校美术课开设状况	765	84.3	18.0
	学生的睡眠时间	162	51.9	28.8
高中教育	学生的课后作业量	163	65.3	25.8
	学校每学期组织的考试次数	163	68.9	24.2
	学校美术课开设状况	153	73.5	20.7
	学校音乐课开设状况	153	74.5	20.4
	学校组织的体育锻炼	163	75.9	23.2

织的体育活动；义务教育阶段家长满意度偏低的是课业负担重、学校对学生学习兴趣培养的重视情况、学校组织的课外校外活动及音乐课、美术课开设状况；高中阶段家长满意度偏低的是课业负担重，音乐课、美术课开设状况及学校组织的体育锻炼(见表4)。从上述结果看，该区政府在学前教育的课程规范、义务教育和高中教育的减负、开齐开足课程上及学生的兴趣培养上依然存在较大改进空间。

(四) 影响区政府教育工作满意度的家长因素分析

为进一步了解家长的哪些个人因素影响到对区政府教育工作绩效的满意度评价，需对不同背景家长群体的满意度进行差异分析及影响因素分析。

1. 不同背景家长群体的满意度差异分析

(1) 不同户籍家长的满意度差异

以户籍为自变量，家长对区教育工作各维度的满意度为因变量进行单因素方差分析，结果发现：不同户籍家长对“政府职责”“师资队伍”“教育效果”的满意度均不存在显著差异，但对于“学校管理”的满意度存在显著差异，非京籍家长对于“学校管理”的满意度显著高于京籍家长(见表5)。

不同户籍家长对区教育工作四个维度的
满意度及差异检验表 表5

维度	统计量	户籍类型		自由度	t值
		京籍	非京籍		
政府职责	均值	78.0	78.8	1,1143	0.613
	标准差	13.6	12.9		
学校管理	均值	83.1	85.6	1,1143	9.001**
	标准差	11.5	10.2		
师资队伍	均值	85.0	85.7	1,1143	0.508
	标准差	11.6	11.3		
教育效果	均值	86.5	87.3	1,1143	1.134
	标准差	10.7	10.7		

注：*表示在0.05显著性水平下差异显著，**表示在0.01显著性水平下差异显著，***表示在0.001显著性水平下差异显著。

(2) 不同受教育水平家长的满意度差异

以受教育水平为自变量，家长对区教育工作各维度的满意度为因变量，进行单因素方差分析。结果发现，不同受教育水平的家长对“政府职责”和“学校管理”的满意度均存在显著差异：受教育水平为大专以上的家长对“政府职责”和“学校管

理”的满意度均显著低于受教育水平为初中及以下的家长，且呈现出家长的受教育水平越高，满意度越低的趋势。不同受教育水平家长对“师资队伍”和“教育效果”的满意度不存在显著差异。(见表6)

(3) 不同收入水平家长的满意度差异

以收入水平为自变量，家长对区教育工作各维度的满意度为因变量，进行单因素方差分析。结果发现，随着收入水平的上升，家长对区教育工作四个维度的满意度均呈下降趋势，且不同收入水平学生家长对“政府职责”和“学校管理”的满意度均存在显著差异，平均月收入万元以下的家长对“政府职责”的满意度明显高于万元以上家长；月收入0.4万~1万元（不含）的家长对“学校管理”的满意度显著高于月收入1万元~1.5万元（不含）家长；不同收入水平的家长对“师资队伍”的满意度差异不显著，对“教育效果”的满意度方差分析结果虽显著，但事后两两比较差异均不显著。(见表7)

不同受教育水平家长对区教育工作四个维度的满意度及差异检验表 表6

维度	统计量	受教育水平				自由度	F值
		初中及以下	高中及中专、技校	大专	本科及以上		
政府职责	均值	80.4	78.3	77.6	77.0	3,1141	3.445*
	标准差	11.8	11.8	14.4	14.7		
学校管理	均值	85.0	84.4	82.6	82.6	3,1141	3.352*
	标准差	9.5	9.4	11.8	12.8		
师资队伍	均值	85.2	84.8	84.3	85.9	3,1141	1.165
	标准差	10.5	10.4	12.5	12.3		
教育效果	均值	87.8	86.5	85.9	86.5	3,1141	1.420
	标准差	9.8	9.5	10.7	12.0		

注：*表示在0.05显著性水平下差异显著，**表示在0.01显著性水平下差异显著，***表示在0.001显著性水平下差异显著。

不同收入水平家长对区教育工作四个维度的满意度及差异检验表 表7

维度	统计量	平均月收入水平				自由度	F值
		不足0.4万元	0.4万元~1万元(不含)	1万元~1.5万元(不含)	1.5万元及以上		
政府职责	均值	79.3	79.2	75.0	74.7	3,1140	7.348***
	标准差	14.6	12.4	15.0	15.7		
学校管理	均值	83.9	84.1	81.6	82.3	3,1140	2.930*
	标准差	12.4	10.8	11.8	12.3		
师资队伍	均值	85.5	85.3	84.8	84.2	3,1140	0.315
	标准差	13.7	11.3	12.2	10.8		
教育效果	均值	87.9	87.1	85.1	84.8	3,1140	3.065*
	标准差	11.4	10.1	11.7	12.3		

注：*表示在0.05显著性水平下差异显著，**表示在0.01显著性水平下差异显著，***表示在0.001显著性水平下差异显著。

(4) 不同职业家长的满意度差异

以职业类别为自变量, 家长对区教育工作各维度的满意度为因变量, 进行单因素方差分析。结果发现, 不同职业家长对“政府职责”和“学校管

理”的满意度均存在显著差异。其中, 职业为专业技术人员的家长对“政府职责”和“学校管理”的满意度均最低。不同职业家长对“师资队伍”和“教育效果”的满意度差异不显著。(见表8)

不同职业家长对区教育工作四个维度的满意度及差异检验表

表8

维度	统计量	职业类别							自由度	F值
		机关或事业单位干部职工/军人/警察	专业技术人员	企业管理人员	企业职工	个体经营者、自由职业者	务农人员、服务人员	没有工作		
政府职责	均值	77.4	74.6	78.0	79.0	78.7	78.5	79.0	6,1121	2.207*
	标准差	12.3	14.4	14.3	12.9	14.8	11.5	13.5		
学校管理	均值	82.5	81.2	81.7	84.7	83.5	84.1	85.3	6,1121	2.845**
	标准差	11.6	12.7	11.7	10.3	12.4	9.8	8.8		
师资队伍	均值	85.1	84.0	84.3	85.7	84.2	87.4	86.0	6,1121	0.978
	标准差	10.5	12.9	15.2	10.0	12.8	9.9	11.1		
教育效果	均值	87.3	85.6	84.4	86.7	86.4	86.7	87.8	6,1121	1.109
	标准差	10.3	12.2	12.1	10.2	11.4	8.5	9.5		

注: *表示在0.05显著性水平下差异显著, **表示在0.01显著性水平下差异显著, ***表示在0.001显著性水平下差异显著。

2. 家长背景因素对区政府教育工作绩效满意度的影响程度分析

将户籍、受教育程度等四项因素作为分类变量, 采用SPSS进行最优尺度回归分析, 结果如表9所示。其中户籍、受教育程度变量对应的P值大于0.05, 统计学意义不足; 而职业、收入两个变量分别在0.001和0.01的显著性水平下显著。由各变量的偏相关系数和重要性程度可知, 学生家长对区教育工作绩效的满意度与家庭收入水平相关性较强, 之后为职业。户籍、受教育程度变量的影响相对较小, 且家长的受教育程度与收入水平对区政府教育工作绩效满意度的影响趋于负面。

家长背景指标最优尺度回归分析结果 表9

家长背景	回归系数	标准误	F	p	偏相关系数	重要性程度
户籍类型	0.056	0.032	2.957	0.086	0.055	0.145
受教育程度	-0.030	0.076	0.158	0.691	-0.029	0.100
平均月收入	-0.091	0.037	5.984	0.003	-0.090	0.447
职业分类	0.074	0.032	5.472	<0.001	0.073	0.308

四、研究结论

(一) 家长的教育满意度反映了区政府的基础教育工作绩效水平

整体上看, 家长对该区的基础教育满意度综合得分为83.0, 处于比较满意水平, 基础教育各学段家长对师资队伍和教育效果方面认可度较高; 但该区在教育职责履行、学校管理上仍有较大改进空间, 特别是统筹社会资源用于教育、入学(园)办法、学校(幼儿园)周边环境、学前教育布局、普通高中阶段学生课业负担重、不能开齐开足音体美课程等方面及问题上, 说明近几年该区采取相关的教育政策和措施的效果令家长不尽满意, 还有待加强改进, 符合该区的教育实际需求, 家长的满意度高低如实反映了政府的绩效水平。

(二) 不同背景家长对区教育工作绩效评价存在差异

不同户籍、受教育水平、收入及职业的家长群体对区教育工作满意度存在显著差异。非京籍学生家长对于“学校管理”的满意度显著高于京籍学生家长, 说明与家乡的教育条件、学校管理水平相

比,非京籍家长感受到较好的教育教学资源,因而具有较高的满意度,也说明该区为外来务工人员随迁子女营造了良好的受教育环境;受教育程度为本科及以上的家长对“政府职责”和“学校管理”两方面的满意度显著低于初中及以下学历的家长,且呈现出受教育水平越高,家长的满意度越低的趋势;高收入水平家长对“政府职责”和“学校管理”两方面的满意度显著低于低收入水平家长,且随着收入水平的上升,家长对四个维度的满意度均呈下降趋势。高学历、高收入家长教育满意度相对较低的主要原因在于,其普遍重视子女的教育,对子女所受的教育期望值较高,对高质量教育的需求更为强烈。

(三) 家长背景因素对区政府教育工作绩效满意度影响显著

收入水平及职业对满意度产生显著影响,相比之下,收入水平对满意度的影响程度最大,受教育水平、户籍对满意度影响程度较小。同时,受教育程度与收入水平对家长的区政府教育工作绩效满意度有负面影响。因此,在关注教育公平的同时,还应关注不同收入、不同职业群体的家长教育需求。

(四) 公众教育满意度是了解公众教育需求、发现工作短板的重要渠道

从家长教育满意度的分析可以看出,家长满意度低的指标正是该区当前教育发展中存在的、尚未得到很好解决的热点难点问题,也是公众教育需求强烈、现实与公众期望差距较大的方面。因此,准确把握教育服务的“顾客”——家长的教育满意度对于发现政策及措施的不足,有针对性地改进工作具有重要意义。

五、政策建议

(一) 进一步加强政府履行教育职责的意识,改进教育服务质量,提高政府教育工作绩效水平

建议区政府针对家长满意度较低的方面分析教

育管理中存在的问题,进一步完善在统筹社会资源用于学生教育、校园周边环境治理、统筹规划学校布局、教育信息公开、入学办法等教育工作领导机制和工作机制。同时,加大监管和督导的力度,规范学校在学生兴趣培养、减轻学生课业负担等方面的办学行为,从而有效提高教育工作绩效水平。

(二) 推进教育公共服务观念的创新,从公众需求出发,提高教育服务有效供给水平

家长的满意度在很大程度上是对与其自身利益相关工作的结果反馈,它给教育公共服务提供者展示了公众对教育公共服务的需求及预期,是提高教育公共服务的有效供给水平的重要参考依据,是教育供给侧改革的方向之一。区政府要树立教育公共服务多样化的观念,努力为不同群体公众提供多样化的教育公共服务,从而有效实现“办好人民满意的教育”的目标。

(三) 以绩效评价为基础,建立健全区级政府教育问责制,打造改进教育管理与服务的高效治理体系

将教育服务的“顾客”——家长的满意度纳入对区教育工作绩效的评价指标中,建立家长参与政府教育工作绩效评估机制,同时还应加强满意度结果的多途径反馈与利用,让区政府和教育行政部门及时了解、掌握学生家长对本区教育工作的满意状况和意见,调整完善教育政策,有针对性地进行整改,在此基础上,加强督导和问责,从而建立更加有效的教育督导和教育治理体系。

[注释]

[1] 胡平,秦惠民.政府在义务教育服务中的绩效分析——基于北京市义务教育满意度的调查[J].中国人民大学教育学报,2011,(4).

[2][3] 赵学勤.北京市区县教育工作满意度调查的理论研究与框架设计[J].教育科学研究,2012,(4).

(责任编辑:周 镭)