

doi: 10.15936/j.cnki.1008-3758.2017.04.009

政府购买居家养老服务满意度的影响因素研究

——基于国内四市的调查

储亚萍, 何云飞
(安徽大学 管理学院, 安徽 合肥 230039)

摘 要: 提高居家养老服务受益者满意度是政府购买居家养老服务过程中的一项重要任务, 因此, 了解哪些因素影响政府购买居家养老服务满意度至关重要。通过文献回顾, 归纳出质量、公平、效率、行政成本四个满意度影响因素, 在此基础上作出理论假设。同时以 SPSS 20.0 为分析工具, 对合肥、扬州、南京、厦门四市的数据调查结果进行相关分析和多元回归分析。研究结果表明: 政府购买居家养老满意度与质量和效率呈正相关性, 与行政成本呈负相关性。依据数据结论, 提出以下建议: 构建良好互动环境, 提高质量、效率、行政成本向满意度转化的比率; 优化效率, 带动满意度各影响要素的整合; 改善质量, 充实满意度的内核; 节约行政成本, 实现满意度的可持续增长等。

关 键 词: 政府购买服务; 居家养老服务; 满意度

中图分类号: D 035 **文献标志码:** A **文章编号:** 1008-3758(2017)04-0385-08

Influential Factors of Satisfaction with the Government's Purchasing In-home Elderly Services

——Based on a Survey of Four Cities in China

CHU Ya-ping, HE Yun-fei
(Management School, Anhui University, Hefei 230039, China)

Abstract: In the process of the government's purchasing in-home elderly services, to improve the beneficiaries' satisfaction is an important task. Therefore, it is necessary to understand what will affect the beneficiaries' satisfaction. Based on the literature review, four influential factors of satisfaction were summed up, including quality, fairness, efficiency, and administrative cost, and theoretical assumptions were made on this basis. SPSS 20.0 was used to give the correlation analysis and multiple regression analysis based on the survey data obtained from Hefei, Yangzhou, Nanjing and Xiamen. The results showed that there is a positive correlation between satisfaction and quality or efficiency, and there is a negative correlation between satisfaction and administrative cost. Finally, based on the data results, it was proposed to construct a good interactive environment to improve the conversion ratio of quality, efficiency, administrative cost to satisfaction, optimize the efficiency to help integrate the influential factors of satisfaction, improve the quality to enrich the core of satisfaction and save the administrative cost to achieve a sustainable growth of satisfaction.

Key words: government's service purchase; in-home elderly service; satisfaction

政府购买居家养老服务,是指政府以合同的形式,与企业或非营利机构建立伙伴关系,由企业负责管理和提供服务,然后政府通过购买的方式将服务的使用权和所有权赋予符合居家养老服务条件的受益老人^[1]。近年来我国多个地方已展开政府购买居家养老服务的实践,购买的项目一般包括餐饮、家政维修、医疗保健等。在政府购买居家养老服务的交易和赋权过程中,存在三个主体(政府、提供商和受益老人)和一个系统(居家养老服务系统)。因此,政府购买居家养老服务满意度依主体的不同可以分为政府相关部门满意度、供应机构满意度和居家养老服务受益老人满意度。其中受益老人的满意度至关重要,因为受益老人是居家养老服务最终的消费者,与满意度的联系最为密切。因此,本文所研究的政府购买居家养老服务满意度即指受益者满意度,该满意度是政府高效能和服务商优质服务转化的结果^[2]。本文以居家养老服务满意度为研究对象,对其相关的影响因素进行分析,为政府购买居家养老服务满意度的提高提出富有建设性的建议。文章采用定量分析方法,通过相关文献及绩效与满意度的关系考察,找出可能影响政府购买居家养老服务满意度的因素,继而进行假设构建与数据收集。最后,利用 SPSS 软件对数据进行分析并建立满意度与各因素之间的回归方程模型,以直观的形式展现各影响要素的相对重要性,同时针对 SPSS 的数据分析报告,提出相关对策与建议。

一、文献回顾

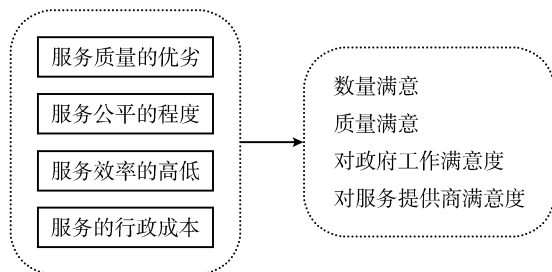
在我国公共养老服务体系中政府购买居家养老服务扮演着非常重要的角色,但目前我国居家养老服务体系所发挥的功能和作用与老年人的实际需求还存在着较大的差距。其中最普遍的问题是服务与需求不相适应,服务的满意度低。因此对居家养老服务满意度影响要素的研究已成为进一步提高老年人福利水平的当务之急。

目前,在宏观角度,满意度影响因素的研究主要有两种模式:其一是特定交易观点,主张在消费过程的行为表现中来探寻满意度影响因素,认为满意是消费主体在一个消费周期完成后对过程中某种特定行为的评价。如 Howard & Sheth 认为满意是付出与所得比较后的认知状态^[3]。其二

是累积交易观点,认为从对购买行为后的感受中寻找满意度影响因素,Woodside 等提出满意是消费者购买后产生的一种整体态度的表现,体现出对象的喜爱程度^[4]。综合而言,在宏观上满意度的影响因素可归纳成实际绩效和期望两大因素,满意度就是可感知绩效和期望值之间的函数表达。

具体到政府购买居家养老服务领域,我们研究满意度的影响因素还可以从直接与间接两个角度来分析。在直接联系中,颜秉秋和高晓路分析了老年人的基本属性、社会支持程度、居家环境等众多因素对老年人居家养老满意度的复杂作用^[5]。李放、沈苏燕和谢勇以调查数据为基础,并侧重于具体服务构成来探讨成本投入、服务内容、感知公平等方面对养老满意度的影响,进而计算出具体的养老满意度水平^[6]。对于更为直观的产品要素,王小荣和贾巍杨认为社区养老满意度与服务设备之间具有相关性,而服务设备是产品质量与服务效率的结合物^[7]。在间接联系中,杨乃定和惠调艳指出整体满意度与整体绩效是具有一定的相关性的,而同时根据系统的观点,居家养老服务绩效系统中各要素之间是相互依存的,所以居家养老服务绩效构成要素必然可能是居家养老服务满意度影响要素的重要来源。对于居家养老服务绩效要素研究很多,吉鹏和李放指出绩效评价应包括经济性、及时性、效率性、效果性、公平性等要素^[8];包国宪和李红芹则补充了更为具体的效率、质量指标^[9]。

通过文献回顾,本文将政府购买居家养老服务满意度的影响要素归纳为服务质量、服务效率、服务公平,以及服务的行政成本,构建了政府购买居家养老服务影响因素模型如图 1 所示。居家养老服务的满意度则从数量满意、质量满意、对政府工作满意度、对服务提供商满意度四个方面整体来研究。



居家养老服务满意度影响因素

满意度构成因素

图 1 理论模型图

二、研究假设与设计

1. 研究假设

服务质量作为产品或服务的主要特质,其与服务满意度有着重要影响。Gotlieb 等通过实证研究,发现服务质量感知正向影响顾客满意度,二者高度相关^[10]。Dehoog 对政府购买的公共服务的质量与社会成员对服务的满意感知程度的联系进行了分析,结果表明质量与满意度之间存在着正相关关系,质量越高,社会公众对其满意感知程度越高^[11]。Agus 以公共服务案例的形式对质量与满意度的关系进行了典型分析,同样得出公共服务质量与公众满意度的正相关关系^[12]。因此本文提出假设 H1:服务质量与政府购买居家养老服务满意度具有正相关性。

关于公平性对满意感的影响很多学者都进行了探讨。奠基者 Clemmer 采用定性研究方法,发现服务公平性与顾客满意感及重购意愿有关^[13]。近年来,随着对公平理论的拓展,公平对满意度的影响变得更加深刻,例如处理投诉和补救性服务的公平性也会影响顾客的满意感^[14],借鉴企业的实践经验,将服务公平应用于政府购买公共服务中,提出假设 H2:服务公平与政府购买居家养老服务满意度具有正相关性。

效率是管理学研究的重点之一,效率影响着收益,而收益是满意度提高的物质基础。具体就是,效率越高满意度就越高。这是因为组织成员进入组织的最终目的就是提高自身的收益,无论是精神上的还是物质上。组织效率低下很可能导致成员对组织的满意度降低,总体上讲组织效率会正向影响组织满意度^[15]。在政府购买居家养老服务中受益老人作为体系成员会要求提高效率,来获取更多收益。据此,提出假设 H3:服务效率与政府购买居家养老服务满意度具有正相关性。

成本对于满意度的影响是可以从多方面来分析的。基于归因理论,孙文清采用实证研究的方法就消费者满意度提高的实现路径进行了深层次的探讨,结果中最为显著的因素是商品成本,其对满意度具有负向直接影响^[16]。拓展于政府的成本管理中,芮国强和宋典在文献中都指出,节约政府行政成本,有利于提高公共服务的满意度^[17]。因此,提出假设 H4:行政成本与政府购买居家养

老服务满意度具有负相关性。

2. 变量定义与测量

本文研究的变量为政府购买居家养老服务的满意度及影响因素,量表采用李克特五点测量量表。

(1) 服务质量的测量

居家养老服务的质量分为有形产品的质量 and 无形服务质量,产品或服务质量的优劣不仅体现在产品或服务本身所蕴含的特质中(有形性),更会外延至产品或服务的生产(人性化)、供应(可靠性)、售后(回应性)等全过程中。所以要全面评价居家养老服务的质量就必须从全过程的角度来分析。全过程角度测量服务质量能最大程度收集产品或服务的信息,但如果买卖双方之间缺乏共同语言或者说缺乏信任的基础,那么收集到的质量信息也只能是双方各自的偏见。因此需要将居家养老服务受益者对供应商产品或服务的信任感作为考察质量的一个重要参考因素。

综上所述,将服务质量测量题项归纳为:①有形性,即购买的产品或服务在感官上的表现如何。②可靠性,即产品或服务能否稳定供应。③回应性,即产品或服务出现问题时能否及时得到解决。④信任感,即根据以往的使用经验,是否敢使用新的产品或服务。⑤人性化,即产品或服务能否体现用户的个性化。

(2) 服务公平度的测量

公平是一个社会学概念,不同群体有不同的评判标准。孟天广通过研究指出在中国社会环境背景下有两种公平(结果公平和机会公平)为人们普遍遵循并认可,但二者地位略有不同^[18]。在政府购买居家养老服务中,更多的是机会公平。在居家养老服务的过程中,服务商争取的机会平等是准入机会平等,要求政府按照客观的准入条件选择供应商;居家养老服务的潜在被服务对象争取的机会平等是享受服务的机会平等,要求政府遵循政策标准给予被服务机会。同时,由于居家养老服务具有正外部性,所以机会平等也会涵盖到整个社会,社会争取的机会平等是就业机会平等,即每个社会成员都有机会加入到居家养老服务这样一个市场中去。

综上所述,将服务公平度测量题项归纳为:①老人平等享受权利,即同等条件下的老人能否享受到同等服务水平和产品。②就业机会平等,即社区待业人员能否公平得到参与居家养老服务

的就业信息与机会。③准入机会平等,即在招投标过程中,政府能否做到公平公正。

(3) 服务效率的测量

在政府购买居家养老服务体系中,对效率具有能动性的主体只有两个即政府与服务提供商,因此本文按照主体不同将效率分为政府效率与服务商效率。对于政府效率而言,一方面,政府购买公共服务的效率体现在项目规划、供应商选择、运作管理、评估监督四个方面,但由于本文所考察的效率是居家养老服务受益老人的主观感知效率,同时考虑到老人的认知程度,因此本文采用了一个综合的指标即资金使用效率。直观来说,就是政府投入的资金对于换回来的服务而言值还是不值,这是老人可以感知到的。另一方面,政府是居家养老服务市场的宏观调控者和目前的管理者,其对居家养老市场的管理效率也是政府效率的一部分,同样考虑到老人的认知程度,本文用社会组织的发展来评定政府对该市场领域的管理效率。对于服务商效率来说,其测定相对简单,其主要体现在产品的服务数量和服务效率上。

根据对上述论述的解释,服务效率的测量题项归纳为:①资金使用效率,即购买的产品或服务与其价格是否相当。②社会组织发展,即政府对供应商的让利有没有刺激供应商数量的增加或规模的扩大。③服务数量,即供应商每月能为多少老人提供服务。④服务频率,即受益老人每月能享受多少次的服务。

(4) 服务行政成本的测量

行政成本作为考察满意度的关键指标在众多文献中虽皆有提及,但由于本文是基于政府购买居家养老服务的受益者角度来分析满意度影响因素,因此本文考察的重点是老人可以感知到的那些成本项目。生产成本作为组织内部的信息很难被感知,而交易成本则可以通过实际的外在活动来感知,比如政府采取了什么样的行政活动来监控提供商的服务行为,采取什么样的渠道来收集服务信息等。在市场机制深化的今天,政府向市场购买公共服务也必须按市场的规则来进行交易,而交易必然产生交易成本,必然就会涉及行政成本中的协调、监控、信息等费用^[19],这些费用的发生都会以某种活动的形式出现在老人眼前,使老人可感知,进而影响老人的满意程度。

综上所述,将服务的行政成本测量题项归纳为:①信息成本,即政府在寻找供应商过程中发生

的费用。②监控成本,即政府在监管供应商及供应商监管服务人员方面的调查费用。③协调成本,即在服务过程中,出现问题,政府、供应商、老人等发生的谈判费用

(5) 服务满意度的测量

居家养老服务的满意度是居家养老服务的受益老人对整个服务过程的感知,其感知的对象既有被消费的服务或产品也有提供服务的人。在对物的满意度感知上最能让受益老人直观感受的是产品或服务的数量与质量的满意度。对人的满意度感知上主要体现在人员的服务态度中。受益老人作为居家养老服务的最终消费者,在其获得消费的过程中主要接触两类人员即政府负责居家养老服务的公务人员和提供商具体服务的工作人员,这两类人员的工作态度直接影响老人对服务的满意程度。

综上所述,将服务满意的测量题项确定为:

①数量满意度,即产品或服务的数量有没有达到老人的要求。②质量满意度,即产品或服务的质量有没有达到老人的要求。③对公务员态度的满意度,即对参与居家养老服务的公务人员的态度满意程度。④对提供商态度的满意度,即对直接服务人员和供应商的管理人员态度的满意程度。

3. 数据采集

本文实证研究的数据来源于第一手的原始数据。获得数据的具体方法主要是对享受居家养老服务的老人进行入户调查和访谈。调查中所采用的调查问卷是根据上述分析得出的测量变量和结合一些成熟的量表制定的。调查选取了合肥、扬州、南京、厦门四市,这四个调查地点在区位特征和经济社会发展程度方面具有较好的代表性。同时为减少数据的主观性倾向和保证操作规范的一致性,我们对调查员进行了专门的业务培训。调研为期1个半月,发放问卷243份,回收有效问卷240份。调查对象中男性与女性各占50%;79岁及以下占42%,80~89岁老人占20%,90岁及以上占38%;文盲占62%,小学及初高中占27%,大专及以上占11%;有配偶的占56%,无配偶占44%;与子女住同住的占31%,与配偶同住的占48%,独居的占19%;健康且能自理的占25%,亚健康病患老人占49%,失能半失能老人占26%。调查对象在性别、年龄、学历等方面分布均匀,样本代表性较强。

三、居家养老服务满意度影响因素的分析

1. 量表的信效度检验

经检验，质量、公平、效率、行政成本 Cronbacn’s α 系数分别为 0.779、0.726、0.727、0.783。信度系数均大于 0.700，分量表信度良好，居家养老满意度影响因素与满意度总量表的 Cronbacn’s α 系数分别是 0.812 和 0.786，两个系数均高于 0.700，因此量表信度良好。

内容效度检验、结构效度检验和区别效度检测是效度科学准确的保证。专家判断法是内容效

度检验的常用方法，通过征求该领域的 5 位专家的意见，让专家对每一条目进行评定，标准是十分相关、相关、不相关、十分不相关四个答案，同时将十分相关、相关的标准均赋值为 1 分，其余计 0 分，最后得出内容效度指数 $CVI_{(满意度影响因素量表)}=0.852$ ， $CVI_{(满意度量表)}=0.874$ ，均大于 0.830，所以该量表内容效度良好。

区别效度检验是通过 AMOS 20.0 构建因子模型的方法进行的，构建单因子模型、双因子模型。根据验证性因子分析结果进行拟合优度分析，经比较双因子模型指标优于单因子模型指标，拟合程度较好，区别效度最好，见表 1。

表 1 验证性因子分析模型判别

| 指 标 | RMR | RMSEA | GFI | AGFI | PGFI | PNFI |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 单因子模型 | 0.045 | 0.069 | 0.914 | 0.924 | 0.502 | 0.579 |
| 双因子模型 | 0.039 | 0.057 | 0.972 | 0.939 | 0.551 | 0.575 |

注：单因子模型为满意度影响因素+服务满意度；双因子模型为满意度影响因素、服务满意度。

2. 相关性分析

根据 SPSS 20.0 分析结果，本文将质量(ZL)、行政公平(GP)、效率(XL)、行政成本(CB)四个因素作为影响居家养老服务满意度的关键因

素。通过 SPSS 20.0 软件的相关性分析功能将这四个因素与居家养老服务满意度的相关系数计算出来并统计成表格，如表 2 所示。

表 2 相关系数表

| 变 量 | 质 量 | 公 平 | 效 率 | 行政成本 | 满意度 |
|------|---------|---------|----------|----------|-----|
| 质量 | 1 | | | | |
| 公平 | 0.359** | 1 | | | |
| 效率 | 0.459** | 0.385** | 1 | | |
| 行政成本 | 0.432** | 0.341** | -0.580** | 1 | |
| 满意度 | 0.574** | 0.305** | 0.605** | -0.525** | 1 |

注：**表示在 0.01(双侧)水平上显著相关。

从表 2 可以看出：在 0.01 显著性水平上，满意度水平与质量的相关系数为 0.574，呈现正相关；满意度水平与公平的相关系数为 0.305，呈现低度正相关，相关程度低的原因可能是调查对象都是居家养老服务的受益者，受本位主义驱使，公平反映有所失真；满意度水平与效率的相关系数为 0.605，呈现正相关；满意度水平与成本节约的相关系数为-0.525，呈现负相关。

3. 建立回归方程

通过相关性分析得知：除公平以外，质量、效率、行政成本对居家养老服务满意度水平的影响均显著，可考虑建立这些自变量与居家养老满意度水平的回归模型，有助于分析在社会大环境下，

在各种因素交互影响中，质量、公平、效率、行政成本对居家养老服务满意度水平的总体影响。

首先，排除公平这个相关系数较小的自变量，同时需要判定满意度与质量、效率、行政成本的关系符合哪种模型？根据 SPSS 20.0 绘制的散点图（见图 2、图 3、图 4）判定满意度与各影响要素的关系符合线性回归模型。

同时结合其余自变量与因变量的变化关系，建立线性多元回归方程为：

$$Y=a_0+a_1x_1+a_2x_2+a_3x_3+e$$

(1)

其中,Y 为因变量，即居家养老满意度水平； x_1 、 x_2 、 x_3 为自变量，即居家养老服务的质量、效率、行政成本； a_0 为常数， a_1 、 a_2 、 a_3 分别是自变量系

数; e 为残差项。

利用 SPSS 20.0 软件进行多元线性回归分析,得出回归模型:

$$Y=0.262+0.438x_1+0.355x_2-0.182x_3+e \tag{2}$$

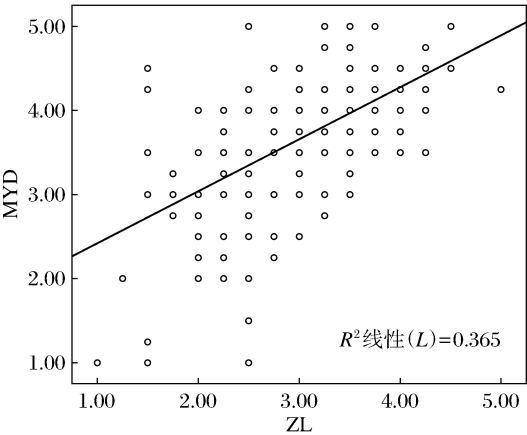


图 2 满意度—质量散点图

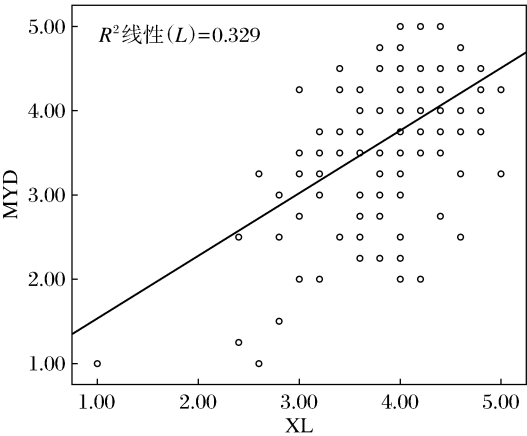


图 3 满意度—效率散点图

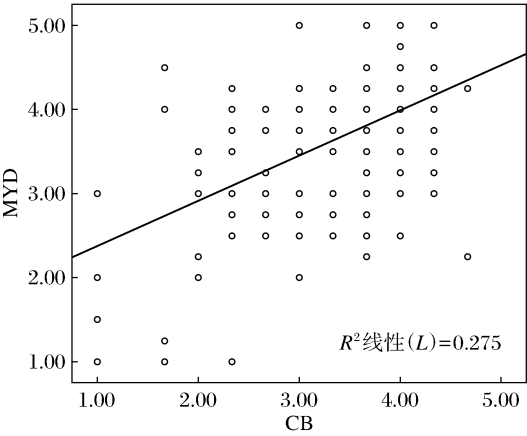


图 4 满意度—行政成本散点图

调整后的 $R^2=0.490$,模型拟合优度尚可。回归方程显著性检验 $Sig=0$ (小于 0.05),被解释变量与解释变量的线性关系是显著的,验证了满意度与各影响因素的关系是属于线性回归模型。

回归系数显著性检验中的 Sig 均小于 0.05(见表 3),所以该模型可用。

表 3 回归系数表

| 变量 | 非标准化系数 | | 标准系数 | T | Sig |
|------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | B | 标准误差 | 试用版 | | |
| (常量) | 0.262 | 0.248 | — | 1.057 | 0.292 |
| 质量 | 0.438 | 0.069 | 0.338 | 6.338 | 0.000 |
| 效率 | 0.355 | 0.061 | 0.346 | 5.862 | 0.000 |
| 成本 | -0.182 | 0.060 | -0.178 | 3.052 | 0.003 |

四、研究结论及建议

1. 研究结论

本文考察政府购买居家养老服务满意度的视角是宏观层面的,在变量处理上,个人的特殊性如性别、年龄、婚姻状况、收入状况等都是作为控制变量存在的,在调研数据来源上也是基于居家养老服务受益者角度获取的。在上述的既定条件下,根据数据分析的结果,得出如下研究结论:

影响居家养老服务满意度的关键因素有服务的质量、服务的效率和服务的行政成本。同时,除了三个关键因素外,在结果中还可以看到公平对居家养老服务满意度的微弱影响,这表明,居家养老服务作为准公共产品在全国范围内对于受益老人来说是具有非竞争性和非排他性的,进入到服务体系中的老人能获得相等水平的服务待遇。

质量、效率、行政成本对政府购买居家养老服务满意度都具有显著影响,假设 H1、假设 H3 和假设 H4 均成立。公平对政府购买居家养老服务满意度不具有显著影响,假设 H2 不成立。

2. 提高政府购买居家养老服务满意度的建议

第一,促进政府购买居家养老服务满意度与质量、效率、行政成本良性互动。实现满意度与质量、效率、行政成本的良性互动是提高满意度的前提。根据回归分析的结果,质量、效率、行政成本标准化后的系数为 0.338、0.346、-0.178,即增加一单位的质量可以带来 0.338 单位的满意度,增加一单位的效率可以带来 0.346 单位的满意度,降低一单位的成本可以增加 0.178 单位的满意度。从绝对大小来看,0.338、0.346、0.178 都较小,说明满意度与质量、效率、行政成本之间互动不充分。单位质量效率的优化和单位成本的节约向满意度转化的效率低,满意度提高的代价高,

资源未充分利用。结合样本中的数据,生活能自理的老人占受访对象的74%,而在生活能自理的老人中82%以上都希望能够自己处理自己的餐饮活动。但在数据中显示,餐饮项目消费占消费总额的90%以上。为何出现如此大的反差,通过访谈得知,在五大类服务项目中,只有餐饮服务覆盖广,而医疗和维修服务体系在社区还没有建立或建设水平低。加之多个地方采取的是养老券消费模式,享受服务的老人在上述条件的约束下,大部分都选择了餐饮服务。餐饮服务并不是每个老人的最佳需求选择,而是在现实条件束缚下的折中行为,质量与效率的改善和行政成本的节约,并不能大幅度提高满意度。因此,各地应通过各种方式了解老人需求,购买老人切实需要的服务项目与产品,为居家养老服务满意度与质量、效率、行政成本之间的积极互动提供良好前提。

第二,提高政府购买居家养老服务的效率。提高服务效率是满意度提高的关键。政府购买居家养老服务满意度增长的关键推动力应随着政策条件的改变而适度调整。在政策实施初期,政府资金的大量投入是满意度的大幅度增长的关键,但目前随着提供商数量增多、居家养老服务行业市场规则的完善,资金对服务满意度的贡献率会逐渐降低、停滞甚至阻碍满意度的提高,而取而代之的是效率。原因在于,盲目的资金投入只会削弱竞争力度。在没有危机意识的行业环境中,资金不再是生产性投资,更多的是非生产性投资。在数据中,目前政府购买居家养老服务满意度影响因素中,效率的转化率高于质量的转化率,质量的转化率又高于成本的转化率,说明在居家养老服务满意度提高方面,服务效率对满意度提高的作用更为显著,其次为服务质量,最后为是节约行政成本。因此我们需要做的是:建立专业化的购买平台、制定科学化的程序、形成标准化的考核奖惩机制等^[20]。以专业化、科学化、标准化来提高居家养老服务效率,同时在满意度增长问题中以服务效率为突破口,带动质量的结构性的改善和行政成本的科学化的投入,实现居家养老满意度的整体优化与提高。

第三,优化政府购买居家养老服务的质量。这是满意度提高的基础。服务质量是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和。在居家养老服务中质量优化的关注点应该是提供商。政府以民主化的形式集中最广大老人群众的需

求,在服务质量与服务满意度之间建立了稳定联系。而提供商则通过效率与资金的发挥来促进服务质量的优化。居家养老服务满意度的直接反映对象是质量,而效率是质量优化的途径。在没有质量的保障下,行政成本的节约也是无意义的。公共服务质量优化的研究涉及许多方面的问题,其中包含着对不同机制设计、影响因素、评价技术及其指标体系等几方面的优化完善^[21]。居家养老服务质量作为公共服务质量的子系统,也应该从以上四个方面入手来优化服务质量。

第四,节约政府购买居家养老服务的行政成本。节约服务的行政成本是满意度提高的基础。居家养老服务满意度的提高必然是组织、制度、机制、人员等要素的优化,这些要素的优化都会耗费一定的资源,而资源的消耗是以行政成本的形式体现出来的,所以行政成本是居家养老服务满意度提高的基础。对于行政成本节约的论述很多,但本文主要是从配置结构上提出行政成本的节约。行政成本在政府购买居家养老服务中主要以三种形式出现,即协调成本、监控成本、信息成本。而这些成本的形成都与养老行业的市场环境有关(市场环境越完善,监督、协调、获取信息的成本越低),因此节约行政成本的关键在于构建完善的市场环境,形成“两个机制一个平台”(协调机制、监督机制、大数据信息平台),使政府对居家养老服务体系的管理不再是循环式的主观性管理,而是一种上升式的制度化管理,使每一次的行政成本投入都是一种制度的优化与升级,从而在整个过程中节约行政成本。

参考文献:

- [1] 刘红芹,包国宪. 政府购买居家养老的管理机制研究[J]. 理论与改革, 2011(1):67.
- [2] 刘红芹. 居家养老服务的制定安排与政府角色担当[J]. 改革, 2012(3):24.
- [3] Howard J A, Sheth J N. The Theory of Buyer Behavior [M]. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1969.
- [4] Woodside A G, Frey L L, Daly R T. Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention [J]. Journal of Health Care Marketing, 1989, 9(4): 5-17.
- [5] 颜秉秋,高晓路. 城市老年人居家养老满意度的影响因子与社区差异[J]. 地理研究, 2013(7):1269.
- [6] 李放,沈苏燕,谢勇. 农村老人养老状况及其满意度的实证研究[J]. 开发研究, 2010(1):58.
- [7] 王小荣,贾巍杨. 社区养老实态调研与满意度评价指标初探[J]. 建筑学报, 2014(2):157.