

天津市大型会展活动公共服务评价体系构建分析

朱瑶

天津商业大学

DOI:10.12238/ej.v8i3.2410

[摘要] 天津市经济的持续发展与人民生活水平提升,使得各行业对会展活动的需求渐长,大型会展活动受到越来越多的关注。作为公共服务集中展现与实施的平台,大型会展活动的成功与公共服务质量及成效紧密相连,优质公共服务更是其成功基石。本文以制度及理论为支撑,遵循科学性、系统性和实践性等原则,深入剖析构建大型会展活动公共服务评价指标体系的内在逻辑。该评价指标体系的构建,为天津市大型会展活动公共服务的优化与发展提供了重要的理论依据与实践指导。

[关键词] 大型会展活动; 公共服务; 评价指标体系

中图分类号: F272.5 文献标识码: A

Analysis of public service evaluation system for large-scale exhibition activities in Tianjin

Yao Zhu

Tianjin University of Commerce

[Abstract] With the sustainable development of Tianjin's economy and the improvement of people's living standards, the demand for exhibition activities in various industries is growing gradually, and the large-scale exhibition activities have attracted more and more attention. As a platform for the centralized display and implementation of public services, the success of large-scale exhibition activities is closely linked with the quality and effectiveness of public services, and the quality of public services is the cornerstone of its success. Supported by the system and theory, following the principles of science, systematization and practicality, this paper deeply analyzes the internal logic of constructing the evaluation index system of public service for large-scale exhibition activities. The construction of the evaluation index system provides an important theoretical basis and practical guidance for the optimization and development of the public service for large-scale exhibition activities in Tianjin.

[Key words] large-scale exhibition activities; public services; evaluation index system

大型群众性活动,是指法人或者其他组织面向社会公众举办的每场次预计参加人数达到1000人以上的活动^[1]。而会展活动是会议、展览、大型集体活动的简称^[2],这些活动往往会吸引大量的观众、参展商和专业人士,当参与人数达到大型群众性活动的标准时,二者就产生了重叠。因此我们将大型会展活动定义为由政府或社会力量兴建的,每场次预计参加人数达到1000人以上,在固定时间、空间集中开展,以展示、交流、交易等专业功能为核心,具有显著公共性和非排他性特征的设施和服务。作为公共服务集中展示和实现的平台,大型会展活动的成功举办一部分也体现在公共服务的质量和表现效果方面,优质公共服务也成为大型会展活动成功举办的稳固基石。

1 天津市大型会展活动公共服务评价体系构建的基础

天津市大型会展活动公共服务评价指标体系构建具备坚实的制度与理论根基。于制度层面而言,2022年,天津市商务局为加速会展业中心城市的培育与建设进程,推动天津市会展业蓬勃发展,助力打造中国北方国际会展中心城市,制定了《天津市推动会展业发展三年行动方案(2022—2024)》。该方案着重强调坚持优化服务理念,深入推进“放管服”改革,加速政府职能转变,致力于简化审批流程,全方位提升服务水准。以需求、问题及效果为导向,充分发挥政府在规划布局、制度保障以及公共服务等多方面的积极效能,全力打造城市品牌,拓展国际交流空间,优化服务供给体系,积极营造优良的会展业营商环境。至2024年,天津市正式颁布《天津市促进会展业发展条例》。条例明确规定,天津市会展工作部门承担起为会展活动举办提供信息咨询、政务协助等重要服务职能,同时,政府建立起大型会展活动综合保障机制,有力组织相关部门开展安全保障、交通协调、人

员疏导以及突发事件处置等一系列关键工作,为大型会展活动的顺利开展筑牢制度基石。

理论研究方面针对大型会展活动公共服务评价指标体系构建的研究少之又少,尚未形成统一的评价指标体系,我们主要从公共服务相关领域着手,从评价模型的建立、评价指标的选取、评价体系的构建等方面寻找与大型会展活动相结合的共通点。在评价模型方面闫静等(2024)基于改进的SERVQUAL模型,构建全民健身公共服务质量评价指标体系,并提出改进建议^[3];在评价指标方面,目前学者们更多的是关注于安全指标方面,朱林等人(2018)通过引入有效关键因素筛选模型对大型体育赛事风险因素展开分类,以马拉松赛事为例,总结出其风险因素可以归纳为竞赛项目、政治、经济以及自然环境。然后,通过具体案例来说明,马拉松赛事风险管理的四类有效措施,即辨别、评价、应对和跟踪^[4]。

2 天津市大型会展活动公共服务评价体系构建的原则

在以往的研究中,由于评价主体与评价方式不同,因此并不存在可供广泛使用的统一的公共服务质量评价指标体系。在构建天津市大型会展活动公共服务评价指标体系时,为避免对受评价主体片面认知的影响,科学的指标体系需包含多个评价维度,在系统化实践思路指导下,力求做到覆盖全面、灵活操作、便于实践。

2.1 科学性原则

科学性原则强调,大型会展活动公共服务评价维度的构建需经新公共服务理论、公共物品理论等多元理论基础的严格检验。此构建应能如实且客观地反映评价维度中的公共服务质量,精准且系统地洞悉大型会展活动公共服务的核心本质,从而为构建科学合理的评价体系筑牢根基,确保评价结果具备高度的可靠性与有效性。

2.2 系统性原则

系统优化原则是指大型会展活动公共服务评价维度构建应兼顾体系结构系统平衡与各要素自身优化。首先要抓住大型会展活动公共服务评价的核心问题,全面反映公共服务整体情况;其次应透过会展活动公共服务评价维度构建,分析大型会展活动公共服务质量问题产生的原因,从而提出构建大型会展活动公共服务质量提升路径的建议。

2.3 实践性原则

实践性原则在大型会展活动公共服务评价维度构建中,具体体现为方案的可行性与实际操作的便捷性。可行性要求所构建的公共服务评价维度必须能够在现有的大型会展活动运营管理框架内有效实施,避免仅停留于理论探讨层面,确保理论与实践的紧密结合。而可操作性则强调指标体系的简化与易测性,使得评价过程简便易行,同时保证评价结果的准确性和可靠性。

2.4 可控性原则

可控性原则强调大型会展活动公共服务评价维度构建过程中,必须确保体系的运行始终处于安全可控的状态。当面对公共

服务质量水平较低的情况时,体系应能够迅速响应,通过采取针对性的措施有效提升公共服务质量,从而保障会展活动的顺利进行和参展人员的良好体验。这种可控性不仅体现了体系的稳定性和灵活性,也是应对突发事件、保障公共服务质量的重要保障。

2.5 简明性原则

简明性要求大型会展活动公共服务评价指标体系应简洁明了,避免冗余和复杂,使得评价工作能够高效进行。同时应全面覆盖会展活动的各个方面,确保能够准确、全面地反映服务质量水平。在选取评价维度和指标时,应坚持客观、独立、清晰的原则,确保每个指标都能独立反映一个方面的公共服务质量,同时避免指标间的重复和交叉。

3 天津市大型会展活动公共服务评价体系构建的逻辑

3.1 评价模型的确定

1985年由PZB提出可感知期望差距测试模型,也称为SERVQUAL服务质量测试模型。其独特的设计理念与广泛的适用性使其成为众多服务相关部门衡量自身服务质量的重要依据。从适用性角度来看,SERVQUAL模型能够被应用于绝大多数服务行业。无论是传统的酒店、餐饮行业,还是新兴的金融科技、在线教育等领域,都可以借助这一模型来深入剖析自身服务的优劣。这得益于其灵活性,不同部门能够依据自身所处行业的特性、目标客户群体的差异以及运营模式的独特性,对模型进行适当的调整与适配,从而确保评价结果能够精准地反映本部门服务质量的真实状况。众多科学家通过间接的研究与验证,为该模型框架的可靠性提供了有力支撑。这使得SERVQUAL模型在学术研究与实际应用中都备受青睐,其结果不仅具有较高的可信度,而且易于理解与解读,无论是专业的服务质量研究人员,还是普通的企业管理者,都能够较为轻松地掌握模型所传达的信息,并据此制定相应的服务改进策略。

SERVQUAL模型是由五个维度构成的,这五个维度涵盖了服务质量的多个关键方面,如可靠性(服务的准确性与一致性)、响应性(对顾客需求的及时响应)、保证性(员工的专业知识与信任度)、移情性(对顾客个性化需求的关注)以及有形性(服务场所、设施等有形要素的质量)。大型会展活动所提供的公共服务属于准公共产品范畴。在会展活动的举办进程中,其核心原则乃是以顾客感知作为根本导向。以顾客感知服务质量模型为基石构建的大型会展活动公共服务模型,着重凸显持续优化以及重视会展活动参与者反馈信息的关键性意义,旨在通过对顾客感知的深度聚焦来提升公共服务的整体质量与效益,进而推动大型会展活动公共服务体系的不断完善与发展,因此该模型的应用对本次研究问题具有一定的适切性。

3.2 评价对象的确定

我们以天津市“家居博览会”、“婚博会”以及“国际宠物产业博览会”的参展观众、参展商等人群为对象进行问卷调查。首先这三类展会在天津的经济和社会发展中都具有重要地位。家

居行业与城市建设、居民生活品质提升密切相关;婚博会对促进婚庆行业的繁荣、拉动相关消费有着积极作用;国际宠物产业博览会反映了城市宠物经济的发展态势。通过对这些展会相关人群的调查,可以深入了解会展公共服务对不同重要产业的支持程度,从而更好地评估会展活动对城市经济的推动作用,为优化公共服务、促进产业升级提供依据。

其次这些展会涵盖了不同的行业领域,如家居、婚庆和宠物产业。每个展会都有其独特的目标受众和参展商群体,包括普通消费者、专业采购商、行业经销商、生产商等。选择这些展会的相关人群进行调查,可以确保评价对象覆盖了多种类型的会展参与者,使调查结果具有广泛的代表性。最后家居博览会的参展观众和商家众多,观众包括有装修需求的家庭、室内设计师等。他们对于场馆的空间展示效果、交通便利性(便于运送大型家居展品)、公共信息服务(如产品信息查询)等方面有着特定的要求。参展商则更关注展品运输和存储的便利、现场交易的安全保障等。婚博会涉及婚礼策划、婚纱摄影、珠宝首饰等多个行业的参展商和即将步入婚姻殿堂的消费者。这些消费者对于展会的环境氛围、服务的精致程度(如提供婚礼咨询服务)等有较高期望,而参展商对品牌展示和商业合作洽谈环境要求严格。国际宠物产业博览会的观众既有普通宠物爱好者,也有宠物行业从业者。他们对展会的环境卫生、动物医疗应急服务等方面有特殊的关注,这些不同的消费与商业行为能够全面检验会展公共服务在不同场景下的质量。

3.3 评价指标体系构建

鉴于大型会展活动的特殊性和复杂性,公共服务的准公共物品属性,本研究对传统的SERVQUAL模型进行了维度性调整和本土化改进,将原有的五个维度(有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性)扩充为六个维度,以更全面地反映大型会展活动公共服务的实际情况。新增的“公共性”维度,旨在强调大型会展活动作为公共服务平台,其服务应体现“以人民为中心”的发展理念,关注民众的参与感、获得感和满意度。有形性是指大型会展活动现场的有形设施、设备、布局及环境等,这些直接影响顾客的感官体验和第一印象。可靠性是指大型会展活动组织方按照承诺提供公共服务的能力和稳定性,包括活动安排、信息发布的准确性和及时性。响应性是指组织方对会展活动参与者的

需求、疑问或投诉的迅速响应和处理能力,体现公共服务的主动性和效率。保证性是指组织方及其工作人员的专业素养、服务态度和服务能力,使参与者对服务产生信任感。移情性是指组织方对参与者个性化需求的关注和满足程度,以及提供定制化服务的能力。公共性是指强调大型会展活动作为公共服务平台,应关注社会公益、文化传承和民众参与,提升公共服务的普及性和包容性。基于上述六维SERVQUAL服务质量评价模型,本研究构建了适用于我国大型会展活动的公共服务质量评价概念模型。该模型将作为后续实证研究的理论基础,通过问卷调查、深度访谈等方法收集顾客感知数据,运用统计分析工具对服务质量进行量化评估,并据此提出改进建议。

4 结论

天津市大型会展活动公共服务评价指标体系的构建应该以公共物品理论为基础,以SERVQUAL模型为初始模型,结合大型会展活动的特点,秉持“参与者感知”为中心,总结符合大型会展活动公共服务质量维度构成。同时借助“家居博览会”、“婚博会”以及“国际宠物产业博览会”参与者为对象最后,按照构建的评价体系实施评价,根据评价结果分析公共服务的优势与不足,并将结果应用于政府政策调整、主办方服务改进等方面,从而形成一个闭环的、持续优化的评价体系构建逻辑,推动天津市大型会展活动公共服务不断完善与提升。

[参考文献]

- [1]肖艳霞.大型活动安全管理制度研究——《大型群众性活动安全管理条例》问题与完善[D].湖南:湖南师范大学,2010.
- [2]郝海媛.互联网时代背景下会展活动的发展趋势分析[J].北方经贸,2021(01):82-84.
- [3]闫静,徐诗视,温雨竹,等.全民健身公共服务质量评价研究——基于改进的SERVQUAL模型[J].河北体育学院学报,2024,38(02):8-16.
- [4]徐俊,朱林,吴国正.马拉松赛事风险防范与规避的社会学分析——以2017年厦门国际半程马拉松赛为例[J].体育科学研究,2018,22(01):8-15.

作者简介:

朱瑶(2000—),女,汉族,山东省泰安市新泰市人,硕士研究生,从事的研究方向或工作领域:公共管理。