

基于重要性-绩效分析的创新驱动 发展战略实施重点任务识别研究 ——以西安为例

徐萌萌¹, 张攀², 吴建南^{2,3}

(1. 西安交通大学公共政策与管理学院, 陕西 西安 710049; 2. 上海交通大学国际与公共事务学院, 上海 200030; 3. 上海交通大学中国城市治理研究院, 上海 200030)

摘要: 运用重要性-绩效 (IPA) 分析方法, 本研究以西安市 79 家科技型中小企业的调研数据为例, 实证分析并识别了区域创新驱动发展战略实施的重点任务, 主要包括: 科技基础条件平台建设和资源共享、评估机制, 科技经费投入政策机制, 人才服务和保障机制, 打破行业壁垒和保护以及政府行政审批制度改革等五大重点任务。最后, 结合西安市创新驱动发展现实状况, 从完善科技基础条件平台建设、创新研发投入方式、搭建区域合作网络、深化政府自身改革、重塑区域创新文化以及完善市场运行机制等方面提出可能的政策建议。

关键词: 重要性-绩效分析; 创新驱动发展战略; 重点任务; 西安市

中图分类号: F406.3 **文献标识码:** A

DOI:10.13580/j.cnki.fstc.2017.11.004

Primary Mission Identification of Innovation-Driven Development Strategy Implementation Based on Importance-Performance Analysis ——A Case Study of Xi'an

Xu Mengmeng¹, Zhang Pan², Wu Jiannan^{2,3}

(1. School of Public Policy and Administration, Xi'an Jiaotong University, Xi'an 710049, China; 2. School of International and Public Affairs, Shanghai Jiaotong University, Shanghai 200030, China; 3. China Institute for Urban Governance, Shanghai Jiaotong University, Shanghai 200030, China)

Abstract: Based on the survey data of 79 small and medium-sized enterprises in Xi'an, this study uses the Importance-Performance Analysis method to empirically test and identify the key tasks in the implementation of the regional innovation-driven development strategy, mainly including the mechanism of sharing and evaluating the science and technology infrastructure and resources, science and

基金项目: 教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目“创新驱动发展战略与科技创新支撑研究”(13JZD015), 西安市科技计划项目“西安市实施创新驱动发展战略的重点任务和路径选择”(SP1406), 陕西省软科学项目“陕西创新型省份建设的监测与考评体系研究”(2014KRZ08)。

收稿日期: 2017-01-10

作者简介: 徐萌萌 (1992-), 女, 陕西安康人, 西安交通大学公共政策与管理学院博士研究生; 研究方向: 政府创新与绩效管理, 城市治理。

technology investment policy, personnel services and social security, breaking down trade barriers and protection, and the reform of government administrative approval system. Finally, in consideration of the innovation-driven development situation in Xi'an, some policy suggestions are put forward, namely improving the construction of science and technology infrastructure, optimizing science and technology investment, establishing inter-regional cooperation platform, deepening government self-reform, reshaping regional innovation culture, and improving the market operation mechanism.

Key words: The Importance-Performance Analysis; Innovation-driven development strategy; Primary mission; Xi'an

1 引言

在世界经济不景气、中国经济发展下行压力较大的情况下,转变发展方式已经成为关系国民经济全局的紧迫而重大的战略任务和国家、社会的集体共识^[1]。党的十八大报告提出,“实施创新驱动发展战略”,并强调“要适应国内外经济形势新变化,加快形成新的发展方式,把推动发展的立足点转到提高质量和效益上来,着力激发各类市场主体发展新活力,着力增强创新驱动发展新动力,着力构建现代产业发展新体系,着力培育开放型经济发展新优势,不断增强长期发展后劲”^[2]。“十八大”关于创新驱动的论述表明,着力构建以企业为主体、市场为导向、产学研相结合的全面创新体系,将成为当前和下一阶段中国实现经济发展由低端生产要素驱动向高端生产要素驱动转变的重要战略任务^[3]。2015年3月,中共中央、国务院《关于深化体制机制改革加快实施创新驱动发展战略的若干意见》进一步从营造公平竞争环境、建立技术创新市场导向机制、强化金融创新功能、完善成果转化激励政策、构建高效科研体系、创新培养、用好和吸引人才机制等方面为国家实施创新驱动发展战略指明了方向。基于现实实践和理论方法创新,有效识别创新驱动发展战略实施的重点任务,是地方有效落实国家创新驱动发展战略的重要突破口。

2 文献回顾

一直以来,国家创新驱动发展战略如何落地是政府管理实践中亟待关注的问题^[4]。通过文献梳理发现,不同学者从国内外等多视角出发,就如何实施创新驱动发展战略、战略实施过程中的重点任务、路径选择等问题进行了有益探索。英国创新驱动战略实践表明,政府应明确自身职责,建立完善的政策环境,密切联系创新各个环节,

重视人才和公众参与^[5];美国四城比较研究表明,政府应重点关注政策引导、搭建平台、公共服务等方面,并提出中国地方实施创新驱动发展战略应从强化顶层设计、整合创新资源、搭建创新网络、优化创新政策机制,以及营造创新环境五大方面着手^[6]。

国内研究认为,实施创新驱动发展战略路径主要包括:深化改革^[7];加大创新投入、制度创新、政府集成创新,打造激励创新的公共环境^[8];搭建创新驱动平台(如产业集群创新平台、公共服务创新平台等)和完善创新驱动机制(如创新评价、创新政策、创新文化等)^[9-10],完善效能建设以推进创新驱动发展^[11];同时,应关注“效益为本、知识善用拉动、双轮融合驱动、要素整合”等策略选择^[12]。对于地方层面如何实施创新驱动发展战略而言,有学者从资源统筹视角出发,在对西安市创新资源分析的基础上提出产业结构和校企创新活动结构优化等举措^[13];还有学者基于创新模式阶段理论,分析江苏实施创新驱动发展战略现状,并对苏北、苏南以及苏中分别提出不同的创新驱动发展路径^[14];对于以内蒙古为代表的西部地区而言,创新驱动发展战略的实施应关注营造创新驱动的政策环境,提升科技自主创新能力,实施企业创新工程,打造创新驱动发展平台以及建设科技人才队伍等重点任务^[15]。

通过文献梳理发现,创新驱动发展战略实施研究多聚焦国家宏观层面,对地方层面战略实施和落实的探讨相对较少,而基于企业感知视角,探讨地方层面战略实施中政府行为的研究更少。其次,从方法论角度来看,多以理论分析为主,以理说理,基于档案和调研数据的分析论证相对较少。本文尝试将重要性-绩效分析方法引入到国家战略执行中,运用市场服务质量重要性和绩效评估方法,探讨区域创新驱动发展战略实施中企

业这一重要创新主体对政府行为重要性和绩效的感知状况，识别西安市实施创新驱动发展战略的重点任务，进而给出政策建议。

3 方法基础

重要性-绩效分析 (Importance-Performance Analysis, IPA) 的概念源于 20 世纪 70 年代多属性模型 (Multi-attribute Model)。作为近年来识别某一领域服务或产品的优势或劣势较为重要的管理工具, Chapman 指出 IPA 分析工具潜在的假设是顾客对不同属性或特质服务满意度水平源于顾客期望和对产品/服务绩效的评价^[16]。Martilla 等最初将该方法用于分析汽车行业的绩效^[17], 随即广泛用于各个领域的服务质量和绩效测量, 尤其是在医疗和旅游领域^[18]。如 Hawes 等, Hemmasi 等均对医疗保健领域成功的市场营销策略进行了识别研究^[19-20]; Aktas 等, Pan 等分别探讨了区域旅游业中的顾客旅游偏好和旅游酒店员工满意度等问题^[21-22]。还有学者则拓展到对大学便利店 (Hi-Life) 服务供给变化^[23], 交通运输领域服务质量 (如摩托运输业、高速铁路) 等的研究^[24-25]。

IPA 是用于探讨某一领域的服务质量亟待战略性改变或完善较为有效的方法工具^[26], 以二维象限图表的形式呈现顾客对供方产品或服务的重要性的感知^[27-28], 从而找到提高顾客满意度和顾客忠诚度的途径。对绩效的测量一般运用顾客评级或服务满意度进行测量; 重要性的测量有两种途径, 一是对某一服务的“陈述重要性”, 即通过问卷直接设置对服务地重要性的评级题项; 二是“推导重要性”, 可通过总体顾客满意度的回归模型或者相关统计分析实现^[29-31]。

总结来看, 重要性-绩效分析包括三个步骤: 第一, 明确梳理研究中涉及到的变量清单, 并且能够准确地反映本研究重点关注的核心问题; 第二, 基于研究中关注变量进行抽样框架设计, 从公众感知或期望的视角出发, 通过问卷调研了解其对特定领域产品或服务绩效的感知; 第三, 结合调研数据, 计算每一个变量公众所感知到的重要性-绩效状况, 并在四象限图中呈现数据结果。

具体如表 1 所示: 象限 I 表示高重要性-低绩效, 位于这一象限的属性 (如产品或服务) 对顾客而言是重要的, 但其所感知到的绩效水平较低; 如果某一特定属性位于第 I 象限, 则表明还需进一步提高或改进。象限 II 表示高重要性-高绩效, 位于这一象限的属性 (如产品或服务) 对顾客而言是重要的, 且其所感知到的绩效水平较高。如果某一特定属性位于第 II 象限, 则表明这一属性应该继续保持较高绩效水平。象限 III 表示低重要性-低绩效, 较之象限 I 和象限 II, 位于这一象限的属性 (如产品或服务) 具有较低重要程度, 且感知绩效水平也较低。如果某一特定属性位于第 III 象限, 则一定程度上可保持现状。象限 IV 表示低重要性-高绩效, 位于这一象限的属性 (如产品或服务) 具有较低的重要性, 但感知绩效水平较高。如果某一特定属性位于第 IV 象限, 则表明组织管理资源存在过度分配, 可实现资源外移。

表 1 重要性-绩效感知二维象限分析

重要性 (1~5, 低~高)	I: 必须提高	II: 最满意
	III: 重要性差	IV: 额外资源
	绩效感知 (1~5, 低~高)	

资料来源: 作者基于参考文献 [17-25] 整理而成。

4 数据与变量

考虑到研究对象的典型性和代表性, 本研究聚焦西安市创新驱动发展战略的实施, 主要考虑到以下几方面: 首先, 从区位优势来看, 西安市地处中国西部, 军工、教育等各类创新资源高度集聚, 区位优势明显, 并且西安市地区劳动生产率、知识产权密集型产业比重、研发投入强度位居前列。2016 年 6 月 24 日, 国家正式批准西安市为系统推进全面改革创新试验的样本点, 通过发挥地区优势, 深化特定领域的改革创新, 形成较好的可推广经验。研究样本具有典型性和代表性。其次, 作为打造内陆型改革开放新高地、建设丝

绸之路经济带新起点,西安市通过深化统筹科技资源改革,强化科技成果转移扩散,以体制机制改革创新为先导,推动军民深度融合,以科技创新为先导,推动重点区域和特色产业加快发展;并且积极加强与“一带一路”国家和地区的合作创新,推进载体园区化,创新培养使用引进机制,打造创新创业人才高地等多举措并举,探讨西安市创新驱动发展战略实施中企业对政府行为的感知具有重要的实践意义。2016年1月,课题组在与西安市相关政府工作人员了解的基础上,对科技型中小企业QQ群或微信群进行整群随机抽样,并对其相关负责人发放电子问卷。总共回收150余份问卷,有效问卷79份,有效回收率52.67%。

在变量测量方面,本研究主要探讨了包括政府引导、倒逼机制、平台提供、简政放权、强化监管以及公共服务在内的六大政府行为对企业创新绩效的影响。考虑到本研究的问卷中尚未涉及到对特定政府行为的重要性评级题项(陈述重要性),因此,企业感知到的服务重要性则通过“推导重要性”进行衡量,即分析六大政府行为与企业创新绩效的关系进行测量,二者正向关系越强,理论上可推断特定政府行为对企业创新绩效影响很大且很重要。政府行为包括多维度的测量题项,为了充分、准确地呈现企业对特定政府行为的重要性-绩效感知,本研究对不同政府行为测量进行逐一分析,如表2所示。

5 分析与讨论

首先,本研究对题项的信度可靠性进行检验,Cronbach's 系数为 0.953,表明样本的信度可靠性

符合分析要求;其次,由于各量表和相关系数不是统一度量单位,分析前需通过标准化处理,转换成 0~100 区间的值(Percent-To-Maximum, PTM),允许不同时间和地点的相似调查结果具有可比性,通过如下方法得以实现,即 $distance = ((Mean-1) / (ScaleMax-1)) \times 100$,相关系数的 $PTM-Beta = (Beta/BetaMax) \times 100$,当系数为负,计为 0^[33],计算结果如表 3 所示。本研究运用 SPASS17.0 等社会科学统计软件,对西安市创新驱动发展战略实施过程中企业感知到的政府行为重要性和绩效分析结果如图 1 所示。

表 2 政府行为与企业创新绩效的变量测量

变量	维度	题项	政府行为	
			绩效	重要性
政府行为	政府引导 PG1-PG9	73-81	通过企业对政府行为感知程度的均值	不同政府行为与企业创新绩效的相关系数
	倒逼机制 DB1-DB3	18-20		
	平台提供 SP5-SP8	53-56		
	简政放权 JF1-JF8	65-72		
	强化监管 EG1-EG8	57-64	因子分析后,8个测量题项共提取出一个成分 FAC 创新绩效	
	公共服务 SP1-SP4	49-52		
创新绩效	经济绩效及技术绩效 IP1-IP8	29-36		

表 3 基于政府行为的重要性-绩效分析

指标	绩效	绩效 PTM	重要性	重要性 PTM	显著性 sig
PG 政府引导					
财政拨款	3.48	0.62	0.46	0.78	0.000
研发补贴	3.57	0.64	0.39	0.66	0.000
贷款贴息	3.62	0.66	0.33	0.56	0.003
科技计划	3.51	0.63	0.33	0.57	0.003
加计扣除	3.70	0.67	0.38	0.65	0.001
资产折旧	3.66	0.66	0.42	0.71	0.000
所得税减免	3.82	0.71	0.34	0.59	0.002

续表3

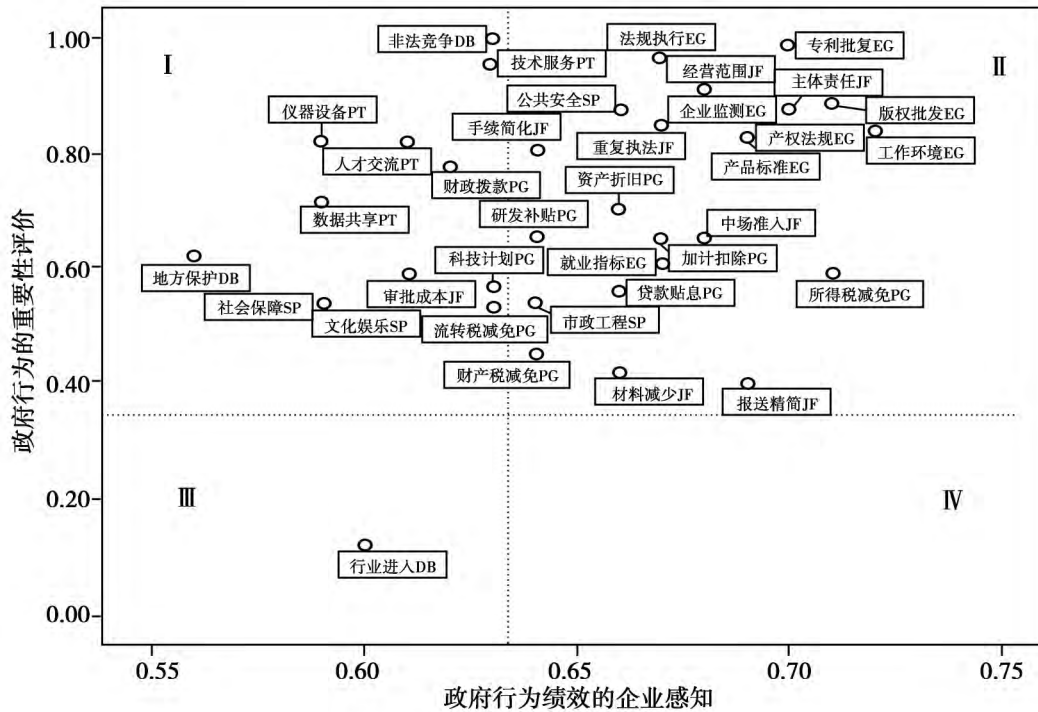
指标	绩效	绩效 PTM	重要性	重要性 PTM	显著性 sig
流转税减免	3.51	0.63	0.31	0.53	0.006
财产税减免	3.54	0.64	0.26	0.45	0.019
DB 倒逼机制					
行业进入	3.39	0.60	0.07	0.12	0.548
非法竞争	3.52	0.63	0.58	1.00	0.000
地方保护	3.24	0.56	0.36	0.62	0.000
PT 平台提供					
技术服务	3.53	0.63	0.56	0.96	0.000
仪器设备	3.38	0.59	0.48	0.82	0.000
数据共享	3.37	0.59	0.42	0.72	0.000
人才交流	3.44	0.61	0.48	0.82	0.000
JF 简政放权					
手续简化	3.57	0.64	0.47	0.81	0.000
审批成本	3.43	0.61	0.35	0.59	0.002
材料减少	3.62	0.66	0.25	0.42	0.028
报送精简	3.77	0.69	0.232	0.40	0.040
市场准入	3.71	0.68	0.379	0.65	0.001
主体责任	3.81	0.70	0.513	0.88	0.000
经营范围	3.72	0.68	0.531	0.91	0.000
重复执法	3.68	0.67	0.495	0.85	0.000
指标	绩效	绩效 PTM	重要性	重要性 PTM	显著性 sig
EG 强化监管					
产权法规	3.77	0.69	0.483	0.83	0.000
法规执行	3.70	0.67	0.568	0.97	0.000
专利批复	3.78	0.70	0.577	0.99	0.000
版权批复	3.82	0.71	0.519	0.89	0.000
产品标准	3.76	0.69	0.484	0.83	0.000
企业监测	3.78	0.70	0.514	0.88	0.000
工作环境	3.89	0.72	0.489	0.84	0.000
就业指标	3.67	0.67	0.354	0.61	0.001
SP 公共服务					
市政工程	3.54	0.64	0.318	0.54	0.004
社会保障	3.37	0.59	0.317	0.54	0.004
公共安全	3.65	0.66	0.515	0.88	0.000
文化娱乐	3.38	0.59	0.313	0.54	0.005

通过分析不难发现（见图1），首先，象限 I 表示，企业对政府不同行为的感知绩效较低，但这些政府行为对企业创新绩效的影响比较大，且较为重要。从侧面表明，象限 I 表示企业感知到的政府做得不够好的地方，需要进一步重视和提高。具体体现在五大方面：在平台提供方面，企业在

对政府提供的人才交流、仪器设备、数据共享、技术服务等行为上感知绩效均较低，即整体上都做得很差；在政策引导方面，企业对政府的财政拨款、科技计划等直接性政策支持，以及流转税减免这一间接性政策支持行为的感知绩效较低；在公共服务方面，企业对文化娱乐服务、社会保

障等政府行为的感知绩效较低; 在倒逼机制方面, 企业感知到政府在减少地方保护、打击非法竞争

力度等行为上的绩效较低。在简政放权方面, 企业对政府审批成本降低等行为的感知绩效较低。



注: 两条切割线的截点均来自横轴“政府行为绩效的企业感知”和纵轴“政府行为的重要性评价”数据中最大值与最小值的均值, 分别为 0.64 和 0.37, “重要性-绩效”二维象限图 1 如上所示。

图 1 基于政府行为的重要性-绩效分析结果

其次, 象限 II 表示, 企业对政府不同行为的感知绩效较高, 同时也是对企业创新绩效影响比较大、较为重要的政府行为, 即企业感知到政府在这方面做得比较好, 同时对企业创新影响较大的政府行为。具体体现在以下四大方面: 在环境监管方面, 企业对政府产权法规制定、法规执行、专利批复、版权批复、产品标准制定以及对企业生产过程监测、工作环境、就业指标要求等行为上的感知绩效较高; 在政策引导方面, 企业对政府的研发补贴、贷款贴息等直接性政策支持, 以及加计扣除、资产折旧、所得税减免、财产税减免这一间接性政策支持行为的感知绩效较高; 在公共服务提供方面, 企业在政府的市政工程建设、公共安全等行为上的感知绩效较高; 在简政放权方面, 企业对政府的手续简化、审批成本降低、材料减少、报送精简、市场准入、主体责任以及经营范围、重复执法等行为上的感知绩效较高。

再次, 象限 III 表示, 企业对政府不同行为的

感知绩效较低, 产品或服务需要改进, 但企业感知到这类政府行为的重要性程度低于象限 II 中的政府行为。具体体现在倒逼机制方面, 企业感知到政府在降低新企业进入行业的难度行为方面的绩效较低, 但也不是非常重要的政府行为。

最后, 象限 IV 表示企业对政府不同行为的感知绩效较高, 即这类政府行为尽管可能做得很好, 但其重要性不高, 政府在资源配置中可能存在效率不高等问题, 故可实现资源外移。基于目前的数据分析来看, 尚未存在这一情况。由此可见, 当前政府的不同行为对企业创新都有一定意义和存在价值。

基于对政府行为的重要性-绩效分析, 进一步识别西安市政府在实施创新驱动发展战略中的关键举措和重点任务, 主要包括以下几方面: 第一, 科技基础条件平台提供方面, 政府应进一步完善和创新科技基础条件平台提供的方式、质量等, 具体体现在人才交流、仪器设备提供、数据共享以及技术服务行为共享等科技公共服务平台的提

供,进一步评估其效果。第二,财政科技投入方面,政府应反思和创新现有科技经费投入方式,特别是聚焦财政拨款和科技计划项目等直接性政策支出,以及间接性政策支持方面如何改进等。第三,公共服务供给方面,政府应重点围绕企业创新过程中的人才服务、社会保障等问题,创新和优化现有公共服务体系。第四,营造良好的企业创新环境方面,政府应进一步通过法律法规的完善等举措方式,打破行业壁垒和保护。第五,政府应持续推进政府行政审批制度改革,降低审批成本,真正实现为企业创新减负(见表4)。

表4 西安市实施创新驱动发展战略的重点任务

政府行为	
重点任务	加强科技基础条件平台建设,完善平台资源共享、评估机制
	创新科技经费投入方式,完善直接和间接性政策机制
	完善人才服务和社会保障机制
	营造良好的企业创新环境,打破行业壁垒和保护,法律法规的完善
	政府行政审批制度改革

6 结论启示

第一,加强科技基础条件平台建设,完善资源共享和评估机制。优化综合性科技基础条件平台服务体系,完善与地方基础性科技服务相适应的平台管理体制和运行机制,创新平台供给方式,强化科技基础条件平台考核评估机制;积极探索区域内不同地市、区域外不同城市间联合实施创新券等机制。第二,创新财政科技投入机制,发挥公共资金的最大效用。充分调动企业研发投入积极性,降低对政府资助的惯性“依赖”,将直接拨付为主的科技经费、产业引导资金的支持方式向建立投资基金等新兴金融模式转变^[32];同时,创新税收优惠等间接引导方式。第三,减少企业创新负担,激发创新主体活力。完善银行投资贷款联动服务相关政策;积极

出台有针对性的实施方案,推动阶段性降低养老保险单位费率制度;加强与国家的沟通和衔接,最大限度争取有利于地方发展的要素价格政策;进一步清理完善行政事业性收费。第四,搭建区域合作网络,整合区域创新资源。围绕军民融合、战略性新兴产业等重点领域,深化与周边的合作交流,构建功能互补、分工合理的区域创新网络体系。第五,深化政府自身改革,充分激发市场活力。逐步建立、完善政府权力和责任清单制度,推进行政审批制度改革,大力减少行政审批事项,投资审批、生产经营活动审批、资质资格许可和认定等,强化“科技创新”简政放权。第六,重塑区域创新文化,营造“宽容失败、鼓励冒险、兼容并包”的创业创新环境。借鉴以深圳、上海等创新型城市先进经验,倡导和鼓励企业开放式创新;引导社会舆论,加强对创新主体、创新过程、创新成果的宣传引导。第七,完善知识产权保护和应用制度。加强知识产权保护机制建设,健全市场秩序规则和监督管理机制。明确各部门主体监管职责,建立协同机制(如常设性的议事机构)协调各方行动。

本研究对地方政府实施创新驱动发展战略研究和实践提供以下启示:首先,为探讨区域创新驱动发展战略执行或实施重点任务识别提供了新的视角和思路。本研究通过将企业组织管理质量评价的方法引入到公共管理领域,从创新主体感知重要性-绩效的角度识别创新驱动发展战略实施的重点任务,为后期进一步探讨公共管理领域战略实施提供新的方法论指导。其次,为其他地方政府实施创新驱动发展战略和重点任务提供经验借鉴。本研究以西安市创新驱动发展战略实施为例,识别了西安市创新驱动发展战略实施应重点关注科技基础条件平台建设、创新科技经费投入方式、人才服务和社会保障机制、营造良好的企业创新环境(如法律法规完善),以及政府行政审批制度改革等五大重点任务,对其他地区推动创新驱动发展战略实施具有一定的经验借鉴。

参考文献:

[1]邵景均. 坚定不移地实施创新驱动发展战略[J].中国行政管理 2015(11).
 [2]胡锦涛. 坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进为全面建成小康社会而奋斗——在中国共产党第十八次全国代表大会上的报告[EB/OL]. [2012-11-19].http://www.xj.xinhuanet.com/2012-11/19/c_113722546.htm.
 [3]马克. 创新驱动发展:加快形成新的发展方式的必然选择[J].社会科学战线 2013(3):1-8.

- [4]郭斐然. 创新驱动发展战略怎样才能落地——与白春礼、舒英钢、李晓红的对话[J].求是, 2014(17): 32-35.
- [5]陈强, 余伟. 英国创新驱动发展的路径与特征分析[J].中国科技论坛, 2013(12): 148-154.
- [6]吴建南, 郑焯, 徐萌萌. 创新驱动经济发展: 美国四个城市的多案例研究[J].科学学与科学技术管理, 2015(9): 21-30.
- [7]张来武. 论创新驱动发展[J].中国软科学, 2013(1): 1-5.
- [8]洪银兴. 自主创新投入的动力和协调机制研究[J].中国工业经济, 2010(8): 15-22.
- [9]张岭, 张胜. 金融体系支持创新驱动发展机制研究[J].科技进步与对策, 2015(9): 15-19.
- [10]陈曦. 创新驱动发展战略的路径选择[J].经济问题, 2013(3): 42-45.
- [11]吴建南, 张攀. 发展完善效能建设推进创新驱动发展[J].科技管理研究, 2015, 35(18): 5-10.
- [12]王玉民, 刘海波, 靳宗振, 等. 创新驱动发展战略的实施策略研究[J].中国软科学, 2016(4): 1-12.
- [13]公磊. 西安市统筹科技资源实现创新驱动发展的现实考察与路径选择[J].科技管理研究, 2016(20) .
- [14]陈勇星, 屠文娟, 季萍, 等. 江苏省实施创新驱动战略的路径选择[J].科技管理研究, 2013, 33(4): 103-107.
- [15]李艳, 赵远亮. 内蒙古实施创新驱动发展战略的思考与建议[J].中国科技论坛, 2014(10): 144-148.
- [16]CHAPMAN R G. Non-simultaneous relative importance-performance analysis [J].Journal of marketing for higher education, 1993, 4(1): 405-422.
- [17]MARTILLA J A, JAMES J C. Importance-Performance Analysis [J].Journal of marketing, 1977, 41(1): 77-79.
- [18]AZZOPARDI E, NASH R. A critical evaluation of importance-performance analysis [J].Tourism management, 2013, 35(2): 222-233.
- [19]HAWES J M, RAO C P. Using Importance-Performance Analysis to develop health care marketing strategies [J].Journal of health care marketing, 1985, 5(4): 19-25.
- [20]HEMMASI M, STRONG K C, TAYLOR S A. Measuring service quality for strategic planning and analysis in service firms [J].Journal of applied business research, 2011, 10(4): 24-34.
- [21]AKTAS A, AKSU A A, ÇİZEL B. Destination choice: an Important-satisfaction analysis [J].Quality & quantity, 2007, 41(2): 265-273.
- [22]PAN F C. Practical application of importance-performance analysis in determining critical job satisfaction factors of a tourist hotel [J].Tourism management, 2015, 46: 84-91.
- [23]SHIEH J I, WU H H. Applying importance-performance analysis to compare the changes of a convenient store [J].Quality & quantity, 2009, 43(3): 391-400.
- [24]WU H H, SHIEH J, PAN W. Applying importance-performance analysis to analyze service quality: a case of two coach companies [J].Journal of information & optimization sciences, 2008, 29(6): 1203-1214.
- [25]LU Y M, WU H H. Applying IPA in evaluating service quality requirements of passengers of Taiwan high speed rail [J].Journal of quality, 2010, 17(1): 21-43.
- [26]SETHNA B N. Extensions and testing of importance-performance analysis [M]// Proceedings of the 1982 Academy of Marketing Science(AMS) annual conference. Springer International Publishing, 2015: 327-331.
- [27]TZENG G H, CHANG H F. Applying Importance-Performance Analysis as a service quality measure in food service industry [J].Journal of technology management & innovation, 2011, 6(3): 106-115.
- [28]COGHLAN A. Facilitating reef tourism management through an innovative importance-performance analysis method [J].Tourism management, 2012, 33(4): 767-775.
- [29]RYZIN G G V, JIMMERWAHR S. Importance-Performance Analysis of citizen satisfaction surveys [J].Public administration, 2007, 85(1): 215-226.
- [30]CHU R K S, TAT C. An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travelers [J].Tourism management, 2000, 21(4): 363-377.
- [31]OH H. Revisiting importance-performance analysis. [J].Tourism management, 2001, 22(6): 617-627.
- [32]MILLER T I, MILLER M A. Standards of excellence: U. S. residents' evaluations of local government services [J].Public administration review, 1991, 51(6): 503.

(责任编辑 刘传忠)