

# 残障群体线上招聘管控平台满意度测评与优化策略研究

——以达州为例

罗亚妮, 王福川, 康莉娜, 刘雅娴, 王彩云, 刘露

四川文理学院, 财经管理学院, 四川 达州

收稿日期: 2023年11月27日; 录用日期: 2023年12月6日; 发布日期: 2024年1月12日

## 摘要

本文采用实地调查法、问卷分析法, 根据有关残障群体线上招聘管控平台满意度调查问卷剖析用户对残障群体线上招聘平台的满意程度, 运用SPSS软件对信息数据信度与效度进行检验, 剖析影响残障群体线上招聘管控平台运行问题, 据此提出改善线上招聘平台的发展策略: 优化平台培训内容、优化平台培训内容、提高信息发布质量、增加岗位相关供应以及其他相关建议。

## 关键词

达州市, 残障群体, 满意度

# Research on Satisfaction Evaluation and Optimization Strategy of Online Recruitment Control Platform for Disabled Groups

—Taking Dazhou as an Example

Yani Luo, Fuchuan Wang, Lina Kang, Yaxian Liu, Caiyun Wang, Lu Liu

School of Finance Management, Sichuan University of Arts and Sciences, Dazhou Sichuan

Received: Nov. 27<sup>th</sup>, 2023; accepted: Dec. 6<sup>th</sup>, 2023; published: Jan. 12<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

This paper uses the field survey method and questionnaire analysis method to analyze the user's

文章引用: 罗亚妮, 王福川, 康莉娜, 刘雅娴, 王彩云, 刘露. 残障群体线上招聘管控平台满意度测评与优化策略研究[J]. 现代管理, 2024, 14(1): 75-83. DOI: 10.12677/mm.2024.141012

satisfaction with the online recruitment control platform of the disabled group according to the satisfaction questionnaire of the online recruitment control platform for the disabled group, and uses SPSS software to test the reliability and validity of the information data, and analyzes the problems affecting the operation of the online recruitment control platform for the disabled group. Increase the supply of jobs and other related recommendations.

## Keywords

Dazhou City, Disability Groups, Satisfaction

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 残障群体线上招聘管控平台满意度测评的现实意义

### 1.1. 现实意义

对于残障群体来说，线上招聘管控平台的质量和便捷性对于他们的就业和生活至关重要，根据对残联的调查可知残障群体找工作的障碍主要有几个方面：行动不便，找工作比较辛苦；岗位较多，面试较为繁琐；信息闭塞，对招人的公司不了解。以上问题成为达州市残联工作开展的阻碍，也是残障群体找工作的阻碍。通过搭建残障群体线上招聘管控平台可以解决行动不便的问题，残障群体利用科学网络在家找工作，同时可以解决岗位较多、信息不全的问题，使残障群体求职更加方便[1]。

了解残障群体对线上招聘管控平台的满意度，可以帮助发现平台在平台功能方面、平台建设方面、给用户带来的体验方面存在的问题，有利于改进和提升平台的功能和服务，提高残障群体的满意度和参与度。通过满意度测评，发现残障群体对线上招聘管控平台的需求和期望，有助于平台更加贴近用户需求，推出更符合残障群体特点的服务和功能，提高用户体验和参与度。有效的满意度测评可以提高残障群体对线上招聘管控平台的信任和依赖，增加他们在平台上的参与和利用率，推动平台发展和增加其社会影响力。此外，还可以建立残障群体用户和线上招聘管控平台之间的良好沟通和互动，增进双方的理解和信任，有利于形成良性的合作关系，推动残障群体就业和社会融合。

### 1.2. 满意度的基本概念

1965年美国卡多佐(Cardozo)在商业中引入“顾客满意”这个词，自此许多专家都对此词的应用做了详细的研究和探讨。Oliver认为客户满意是客户得到满足后的一种心理反应，是客户对产品、产品服务特征、产品服务本身满足自己需要的程度的一种判断，产品符合自身的需要，满足客户的判断让客户感到愉悦则称为满意。本文中的满意度是指客户使用残障群体线上招聘管控平台的满意程度。

## 2. 残障群体线上招聘管控平台满意度测评指标、数据来源及其过程

### 2.1. 测评指标

借鉴《吉林省残疾人就业及其影响因素研究》[2]的研究成果，结合达州市的具体情况[3]构建达州市残障群体线上招聘管控平台的满意度评价指标体系[4]。指标体系共有八个指标，并对每个测量项使用李克特五级量表进行衡量，从“非常不满意”到“非常满意”，分别对应1~5分值。指标体系如表1所示：

**Table 1.** Satisfaction evaluation indicators of the online recruitment control platform for disabled groups in Dazhou City  
**表 1.** 达州市残障群体线上招聘管控平台满意度测评指标

具体指标	备注
招聘平台	招聘平台用工信息发布及时性
设计页面可操作性	页面流畅性、页面跳转准确性等
所提供的职业培训	入职前对岗位的培训
所提供岗位	岗位类别、岗位数量
所提供岗位匹配度	与您的需要匹配
辅助功能	个性化定制：语音输入、放大字体、经验分享、互动交流等
问题处理时效	客服处理问题准确性、速度
招聘平台用工信息发布及时性	信息的更新速度

## 2.2. 数据来源

2023年9月22日~9月30日,通过问卷星平台对各指标的重要性展开问卷调查,问卷发放对象为宣汉县、开江县、大竹县、渠县、通川区、达川区和万源市的残障群体为主,发放问卷得到的有效问卷数及有效率如表2所示:

**Table 2.** Number of valid questionnaires and effectiveness of the satisfaction evaluation questionnaire of the online recruitment control platform for disabled groups in Dazhou City

**表 2.** 达州市残障群体线上招聘管控平台满意度测评调查问卷有效问卷数量及有效率

性别	发放问卷数量	有效问卷数量	有效率
男	90	88	99.8%
女	60	58	96.7%
总计	150	146	97.3%

## 2.3. 测评过程

### 2.3.1. 数据信度与效度检验

为了确保问卷能够有效吸引受访者并且问卷设计合理,有必要对问卷中的指标分类进行合理性检验。下面是借助 SPSS 软件对问卷中的量表问题进行的信度与效度的检验。

#### (1) 信度检验

信度检验,就是检验样本的可靠性,从而检验出样本反映实际情况的程度。由于本问卷量表问题是通过李克特量表对测评体系进行量化,因此选择克隆巴赫 Cronbach 的一致性系数  $\alpha$  系数进行信度分析。一般认为  $\alpha$  系数大于 0.8 就表明信度高。

对所得数据进行检验,结果见表3:

**Table 3.** Reliability test results

**表 3.** 信度检验结果

克隆巴赫 Alpha	基于标准化项的克隆巴赫 Alpha	项数
0.958	0.958	8

经过信度分析后可知: $\alpha$ 系数为0.919,大于0.7,因此可知该数据能够使用,可以继续分析。

#### (2) 效度检验

效度检验主要是检验有效性,从而判断测量结果是否反应了所要测量的特质的程度。通过 KMO 统计量或者 Bartlett 球形检验进行查验。一般来说,KMO 值需要大于 0.7。

对所得数据进行检验，结果见表 4:

**Table 4.** Results of validity test  
**表 4.** 效度检验结果

KMO 取样適切性量数。		0.931
巴特利特球形度检验	近似卡方	1157.297
	自由度	28
	显著性	0.000

经过效度检验后可知: KMO 值为 0.903, 大于 0.6, 并且 Bartlett 球形检验统计量的伴随概率小于 0.05。因此可以说本文调查问卷所得数据通过了效度检验, 能够进行接下来的分析。

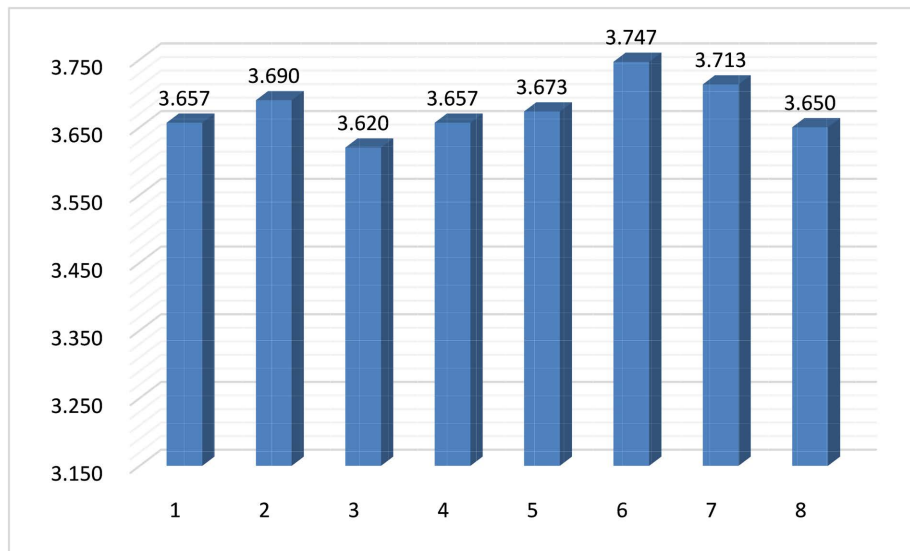
### 2.3.2. 满意度测评

各指标重要性得分与均值如表 5 所示:

**Table 5.** Average satisfaction score of online recruitment control platform for disabled groups in Dazhou City  
**表 5.** 达州市残障群体线上招聘管控平台满意度得分均值

因素	指标	得分	满意度
1	招聘平台	73.133	3.657
2	设计页面可操作性	73.800	3.690
3	所提供的职业培训	72.400	3.620
4	所提供岗位	73.133	3.657
5	所提供岗位匹配度	73.467	3.673
6	辅助功能	74.933	3.747
7	问题处理时效	74.267	3.713
8	招聘平台用工信息发布及时性	73.000	3.650

通过以上数据按重要度对各个变量做柱状图, 如图 1 所示:



**Figure 1.** Histogram of satisfaction with the online recruitment control platform for disabled groups in Dazhou City  
**图 1.** 达州市残障群体线上招聘管控平台满意度柱状图

### 3. 残障群体线上招聘管控平台满意度测评结果分析

根据达州市残障群体线上招聘管控平台用户满意度测评结果分析, 不难发现其残障群体线上招聘管控平台存在以下四个方面的主要问题。

#### 3.1. 培训内容不够完善

入职前培训是让员工快速熟悉工作的程序, 但平台在提供培训内容方面可能存在内容单一、内容不全面、内容排版不美观、内容呈现形式不能满足残障群体的特殊需求、缺乏深入性、缺乏针对性、实用性低、质量低等问题。上述问题可能会出现: 用户体验不佳, 造成用户流失; 用户参与度低, 降低用户的参与度和活跃度; 影响平台的声誉, 使平台难以获得用户的信任和忠诚度, 难以实现用户增长。商业机会和合作伙伴可能会减少, 从而影响平台的长期发展; 不能为员工提供准确的工作流程, 参与培训的员工不能准确理解相应岗位, 平台满意度下降。用户可能无法充分理解和掌握知识技能, 学习效果不佳, 培训资源浪费等影响[5]。

解决以上问题, 平台将可以提供更准确、全面、实用和高质量的入职前培训内容, 还能帮助残障群体快速适应工作环境和提高工作技能; 提高用户满意度和学习效果, 减少培训资源浪费和对平台的负面影响; 帮助员工更快地掌握工作技能和知识, 提高工作效率和技能水平, 从而为平台带来更多的商业机会和合作伙伴; 增加平台的用户参与度和活跃度, 提高用户的留存率和粘性; 满足残障群体的特殊需求, 提高平台的包容性和多样性; 提高平台的内容质量和实用性, 提高员工的满意度和忠诚度, 提高平台的用户增长速度和市场份额。

#### 3.2. 发布及时性不足

招聘信息的发布能够让员工根据自己的情况选择合适的岗位, 信息的及时更新为求职者提供了更多选择机会。招聘平台在用工信息发布及时性方面可能存在信息更新速度过低、信息更新延迟、职位信息过期、信息长时间不更新、信息发布遗漏等问题。上述问题将会导致: 求职者错失良机, 没有找到适配岗位; 岗位信息发布时间过长, 失去吸引力, 企业无法招聘到合适的人选, 或者需要重新发布职位信息, 浪费时间和资源; 加剧企业和求职者之间的信息不对称, 无法实现供需有效对接, 阻碍了招聘的有效进行等影响。

解决上述问题, 将提高求职者兴趣和信心, 提高招聘效果, 吸引更多优秀的求职者; 减少求职者错失良机的情况, 帮助企业 and 求职者更快地实现匹配, 提高招聘效率; 避免重新发布职位信息的情况, 节省时间和资源; 让求职者感受到招聘平台的效率和专业性, 提升用户对平台的信任度和使用体验, 提高平台的口碑和竞争力; 吸引更多高质量的求职者, 从而提高企业的人才质量; 提高招聘平台的服务质量, 增加职位匹配度和吸引力; 增强用户满意度, 促进人才的合理流动和优化配置。

#### 3.3. 发布内容质量不高

招聘平台的发布内容是平台基础所在, 高质量内容能够满足员工的需求为求职者提供更优质的服务。平台在用工信息发布方面可能存在用工信息不准确或不全面、信息发布格式不规范、缺乏针对性、信息筛选困难、信息透明度不足等问题。这些问题将导致: 招聘效果降低、求职者体验不佳、用工成本增加; 企业的招聘效率和效果降低, 求职者对招聘平台的信任度和忠诚度降低, 不利于企业的运营和发展, 从而影响平台的用户规模和活跃度, 增加用户流失的风险等影响。

解决上述问题, 将有利于帮助求职者了解到最新的公司信息和岗位信息, 从而有更多的机会找到适合自己的工作; 提高招聘信息的可读性和吸引力, 帮助求职者更好地了解职位的要求和公司的环境; 使

求职者更容易找到适合自己的工作，提高招聘的效率和准确性，同时减少筛选信息的时间和精力；增强求职者对公司的信任感，同时减少信息不对称带来的风险。

### 3.4. 合适岗位难以寻找

招聘讲求人岗匹配，员工会根据自身条件、期望薪资等挑选适合自己的岗位，选择满意的岗位能提升员工的能动性。平台在提供岗位方面存在发布的岗位信息不够全面和详细、岗位数量不足、岗位匹配度有待提高、岗位职责不明确、岗位单一缺乏多样性、提供的岗位缺乏真实性和可信度、缺乏专业性等问题。这将导致：用户难以寻找适合自己的岗位，人岗匹配难以实现，招聘效率低；求职者无法充分了解职位的要求、职责以及公司的背景等信息，导致求职者选择不合适的职位或者错过适合自己的机会；求职者无法找到适合自己的岗位，或者需要花费更多的时间和精力去寻找其他机会；增加求职者的筛选难度，影响他们的求职体验和成功率；求职者对岗位的具体要求产生误解，从而影响他们的求职决策；公司在招聘过程中遇到困难，无法准确地定位合适的候选人；使求职者的选择受限；公司无法吸引到具有不同背景和技能的候选人，从而影响公司的多样性和创新能力；降低求职者对平台的信任度；影响平台形象和招聘效果，使潜在的候选人对平台产生负面印象等影响。

解决上述问题，将有利于提高求职者对平台的信任度，提升求职者体验和成功率；提高企业招聘效率，缩短招聘周期，降低招聘成本，同时提高新员工的质量和满意度；增强公司的多样性和创新能力，有助于公司开拓新的市场、开发新的产品和服务，从而在竞争激烈的市场中脱颖而出；提升平台的形象，让求职者相信平台的价值观和企业文化，从而更容易产生共鸣和归属感；促进平台用户增长和活跃度，促进平台的发展和壮大；通过提供全面、详细、准确的职位信息等服务，平台可以向企业用户收取更高的费用，从而提高平台的收益；用户数量的增加和活跃度的提高也将为平台带来更多的商业机会和合作伙伴。

## 4. 残障群体线上招聘管控平台优化策略

### 4.1. 优化平台培训内容

平台应深入了解残障群体的需求，了解残障群体的现状、痛点和期望，严格把控平台的培训质量，制定严格的标准和要求，建立完善的培训质量评估机制，提供全面覆盖残障群体就业相关的各个方面的培训内容，提供多元化的培训方式，针对不同的职位需求提供专业对口的培训内容，同时将培训内容与实际相连，提升培训内容的全面性和实用性[6]。不仅要提供更加贴合用户需求的培训内容，还要增强求职者的使用体验和求职效果。具体策略如下。

#### 4.1.1. 个性化培训程序

进行广泛的需求调研，了解不同类型残障求职者的具体需求，如在使用招聘平台和求职过程中遇到的困难。根据调研结果，设计针对残障求职者的特定培训课程，设计包含基本平台操作、职业技能培训、求职准备，如简历撰写、面试技巧等多方面的定制化课程。并且定期评估培训效果，并根据求职市场的变化和用户反馈进行课程内容的更新和优化。

#### 4.1.2. 无障碍设计

采用无障碍技术，如屏幕阅读软件兼容性、语音输入支持等，以确保所有用户均能轻松访问和使用平台。不断优化界面和内容，设计简洁直观的用户界面，使用易读字体和颜色对比，同时提供文字内容的替代格式，如音频、视频。同时定期邀请残障用户测试平台的无障碍性能，并基于他们的反馈进行必要的调整，确保培训材料和平台界面适用于各种类型的残障，如视觉和听力障碍，通过提供字幕、手语

翻译、屏幕阅读器友好界面等。

#### 4.1.3. 互动式学习

提供模拟面试、在线问答、虚拟职场体验等互动环节提升培训的实用性和参与度，帮助求职者在真实场景中应用所学知识。建立线上社区，鼓励求职者分享经验、提问和相互支持，促进经验交流和社会互动。在互动学习过程中收集用户反馈，根据反馈对学习内容和方法进行个性化调整，确保教育资源与求职者的实际需求紧密结合。

### 4.2. 提高信息更新速率

建立信息更新及时性的机制，提高信息更新的频率，及时更新和维护残障群体发布的求职信息，培训与提高平台管理人员的素质，定期清理过期职位信息，在用工信息中添加反馈功能，加强与招聘方的沟通，了解他们的招聘需求和计划，提升整个招聘平台的用户体验和效率，保障了残障群体的招聘需求。这种持续的优化和更新是构建一个高效、可靠、包容的招聘系统的关键。

#### 4.2.1. 实时更新机制

利用数据库触发器和实时数据流技术来确保一旦有新的职位信息或更新时，能够即刻反映在平台上，包括新职位发布、职位状态变更，如已填补、已关闭等。并且在用户界面上突出显示最新信息，如使用不同颜色、不同提示音或标签来标识新更新的职位。确保职位信息、公司动态等重要信息的实时更新，避免过时信息对求职者造成误导。同时确保后台系统能够支持高频次的数据更新和查询，避免系统过载。

#### 4.2.2. 自动通知系统

根据用户的职业兴趣、技能和历史搜索行为，定制推送适合的职位信息。为求职者提供定制化的职位更新通知，通过电子邮件、短信、应用内通知等多种方式通知用户，确保他们能及时了解到适合自己的职位信息。

#### 4.2.3. 反馈循环机制

提供方便的反馈渠道，允许用户报告过时或错误的信息，鼓励用户反馈信息准确性问题。并建立快速响应团队来处理收到的反馈，及时更新信息或纠正错误以维护平台信息质量。定期分析反馈数据，以发现和解决信息更新过程中的系统性问题，不断优化更新机制。

### 4.3. 提高信息发布质量

建立有效的招聘信息管理系统，定期审核和更新招聘信息，建立多种渠道搜集用工信息，严格审核用工信息，建立提供信息的交互和反馈机制，从而让残障群体和企业可以相互了解彼此的需求和意见，以提高招聘平台用工信息的高质量发布[7]。在确保信息质量的同时，为残障群体提供更全面、更贴心的就业支持，从而提升整体的就业体验和效果。

#### 4.3.1. 质量控制流程

制定一套明确的信息审核标准，确保所有发布到平台的职位信息都符合一定的质量要求。同时建立严格的信息审核机制，确保发布到平台的每个职位描述都准确完整、无误导性，并对残障友好。也可以组建一个深入了解残障群体的专业审核团队，负责检查每条职位信息，从残障求职者的角度评估职位信息。

#### 4.3.2. 多元化内容

提供除了职位信息外的额外资源，如职业发展指导、残障相关法律政策解读、成功案例分享等以帮

助残障求职者更好地理解就业市场和提升就业能力。根据用户的技能、经历和兴趣提供定制化的内容和职位推荐，帮助他们找到能岗匹配的职业机会。

#### 4.3.3. 用户引导

与残障权益组织合作，共同推广更加包容和平等的就业机会，提升平台在这一领域的专业性和影响力。通过举办线上线下活动、发布相关文章等方式，提升雇主对于残障群体就业难题的认识和理解。然后向雇主提供指导，帮助他们了解如何撰写包容性强、对残障群体友好的职位描述，包括使用合适的语言、强调公司的无障碍设施和支持措施等。

#### 4.4. 增加岗位相关供应

完善每个岗位的信息描述，提供更多的岗位信息，包括不同行业、不同职位的招聘信息，提供全面、详细的岗位信息，提供更多、更多样化的职业机会，拓展招聘渠道和增加招聘活动以提供更多类型的岗位[8]，通过技术手段提供有效的岗位匹配度服务，满足残障群体的不同需求和选择，促进整个就业市场对残障群体的包容性和多元性。

##### 4.4.1. 合作拓展

与不同行业的领先企业建立合作伙伴关系，以便获取更广泛的岗位供应。特别是与那些已经表现出对残障友好或具有社会责任感的公司合作，可以为残障求职者提供更多的机会。与政府部门和非政府组织合作，不仅可以增加岗位供应，还可以利用这些组织的资源和专业知识来支持残障求职者的职业发展。最重要的是通过宣传活动和教育项目提高企业对残障员工潜力的认识，从而鼓励更多企业开放适合残障人士的岗位。

##### 4.4.2. 定制化职位

分享成功案例和最佳实践，让更多的雇主采取创新和包容的招聘策略。鼓励雇主根据残障求职者的特殊需求和能力来创建或调整岗位，例如：灵活的工作时间、远程工作选项或特殊的工作环境适应措施等。同时平台也要帮助雇主了解残障求职者的独特技能和需求，以便更好地匹配岗位。

##### 4.4.3. 职业多样性

平台提供职业咨询和规划服务，帮助残障求职者根据他们的兴趣、技能和职业目标找到适合的职业路径。确保平台提供的职位涵盖多个行业和职能领域，满足不同残障求职者的职业兴趣和能力，为残障求职者提供广泛的选择。还要与合作伙伴合作提供专业培训和发展机会，帮助残障求职者为多样化的职业机会做好准备

### 5. 结语

残障群体作为社会上的弱势群体，需要社会的关注与帮助。作为一个经济欠发达的城市，达州市残疾人的发展相对于其他城市更加困难。因此，达州市政府、社会以及全市人民应该携手合作，为推动残疾人事业的发展贡献力量，助力残疾人事业取得更好的进展。针对达州市残障群体就业研究，本文运用实地调查法、问卷分析法了解达州市残障群体基本数据，找到就业困境，运用 SPSS 软件对信数据信度与效度进行检验剖析影响残障群体线上招聘管控平台运行问题，通过分析找到平台存在的问题并提出发展策略，改善平台运营规则，以期推动达州市残障群体就业，提高就业率，更好地保障达州市残障群体的生活。

### 基金项目

2023 年四川省大学生创新创业训练计划项目(项目编号: S202310644045)。



## 参考文献

- [1] 张冰. 福州市仓山区基层公安机关公众满意度测评研究[D]: [硕士学位论文]. 福州: 福建农林大学, 2017.
- [2] 黄晚秋. 吉林省残疾人就业及其影响因素研究[D]: [博士学位论文]. 长春: 吉林大学, 2017.
- [3] 黄光清. 个性化的残疾人职业康复研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西南财经大学, 2014.
- [4] 钱合激. 温州大学就业指导工作满意度测评建模与实证研究[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江工业大学, 2014.
- [5] 苏桐. D 公司员工培训管理优化研究[D]: [硕士学位论文]. 大连: 大连理工大学, 2021.  
<https://doi.org/10.26991/d.cnki.gdllu.2021.004181>
- [6] 雷宇涵. 税务数字化转型背景下中小企业移动办公平台优化策略探究[J]. 投资与创业, 2023, 34(19): 94-96.
- [7] 佟玉权, 王玲玲, 代玉霞. 虚拟社区信息质量对消费者行为意愿的影响——以小红书为例[J]. 山东科技大学学报(社会科学版), 2022, 24(3): 88-96+106. <https://doi.org/10.16452/j.cnki.sdkjks.2022.03.011>
- [8] 黄晨熹, 周榕, 胡清泉. 社会组织吸纳残障人士就业问题及对策研究[J]. 福建论坛(人文社会科学版), 2018(2): 135-141.