

学校编码: 10384
学号: 13920131150316

分类号 _____ 密级 _____
UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

孔子学院绩效评估指标体系构建研究

Research on the Construction of the Confucius Institutes'

Performance Evaluation Index System

钟金玲

指导教师姓名: 卓越教授
专业名称: 行政管理
论文提交日期: 2016年4月
论文答辩时间: 2016年5月
学位授予日期:

答辩委员会主席: _____
评 阅 人: _____

2016年4月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘要

孔子学院已走过十年的发展历程，为更好地总结经验、探寻规律，进一步保障办学特色，提升教学质量，推动孔子学院取得稳步长足发展，通过建立严格的质量监控体系和科学的评估机制，定期开展对孔子学院的评估工作、实施质量认证无疑具有重要的战略意义。

本文在详细梳理孔子学院的宗旨定位、职能目标、主体功能以及实施绩效评估的文本依据等相关基本情况的基础上，就孔子学院的绩效评估特点从评估内容、评估对象和评估影响因素等三个方面进行了深入分析，据此，客观理性地评价了现行孔子学院绩效评估指标体系的价值性与局限性，从而为进一步构建完善更为科学、合理、有效的孔子学院绩效评估指标体系提出了现实诉求。

基于此，本文分别从理论和实践两个层面为构建更为科学合理的孔子学院绩效评估指标体系提供了思路指导。在明确坚持质量、效益、回应的价值取向，遵循指标设计的通用与具体原则，依据关键绩效指标确立方法，按照相应的程序步骤为指标体系构建奠定理论基础的同时，基于实证调研，本文还就孔子学院的各方面情况展开全面系统考察，并针对各地孔子学院相关管理、教学人员进行深度访谈，进而为孔子学院绩效评估指标体系的构建定下了基调。

综合对孔子学院绩效评估相关方面的理论分析以及深度访谈所取得的实证进展，笔者在基本保留《孔子学院自我评估办法》主要评估模块的基础上，将评估重点进一步凝炼、整合为“管理运行情况”、“资源配置情况”、“业务质量”、“影响力”和“可持续性”五大模块，按照指标体系构建的指导原则，根据各自侧重方面分别开发业绩指标体系与通用指标体系，并进一步采用三级指标体系作为框架指导。通过综合运用多种指标开发思路，充实完善业绩与通用评估指标库，并采用专家咨询的方法对各指标分别进行重要程度与隶属度分析，进而为指标筛选提供科学依据，最终形成涵盖 5 大评估维度、23 项基本指标以及 65 项具体指标的孔子学院绩效评估指标体系。

关键词：孔子学院；绩效评估；指标体系

Abstract

Having been developing for 10 years, Confucius Institutes have accumulated plenty of experience. In order to guarantee characteristics of running CIs, promote teaching quality, and sustain a long-term stable development, the construction of a rigid quality-monitor system and scientific assessment mechanism is undoubtedly of strategic significance.

Based on the study of relevant researches such as Confucius Institutes' aim position, the function targets, major functions as well as the text basis of performance evaluation, this paper makes an in-depth analysis of the characteristics of Confucius Institutes' performance evaluation from three aspects, including evaluation content, evaluation object and influence factors of evaluation. Hereby, the paper evaluates the value and limitations of current Confucius Institutes' performance evaluation index system in an object and rational way, which puts forward the practical appeals for further constructing a sound, scientific, reasonable and effective evaluation index system of CIs.

Based on the previous discourse, this paper provides a guide of constructing a more scientific and rational Confucius Institutes' performance evaluation index system in both theoretical and practical perspectives. Based on insisting on the value orientation of quality, benefit and response, following the general and specific principles of index design, establishing the methods according to the key performance index, and setting up the theoretical foundation for the construction of the index system according to relevant procedures and steps, this paper also implements a comprehensive and systematic review of all aspects of Confucius Institutes, conducts in-depth interviews with relevant administrative and teaching staffs, thereby setting the basic tone for constructing the Confucius Institute's performance evaluation index system.

Combining the theoretical analyses of relevant aspects of Confucius Institutes' Performance Evaluation with empirical progress of in-depth interviews, this paper

remains largely the main evaluation module of the *Confucius Institute Self-Assessment*, refines and integrates this module into five aspects, namely “management operation”, “resource allocation”, “business quality”, “influence” and “sustainability”. According to the guiding principle of the index system construction, the article develops performance indicator system and general indicator system according to their respective emphasis, and further adopts a three-tier index system as a framework guidance. Through comprehensively employing a variety of index developing methods, the article enriches and develops the performance and general indicator system, further provides scientific grounds for indicator filtering, and ultimately the paper develops a performance evaluation system of Confucius institutes covering five evaluation dimensions, twenty-three basic indicators , and sixty-five specific indicators.

Key Words: Confucius Institute; Performance Evaluation; Index System

目录

一、绪论	1
(一) 研究背景与研究意义	1
(二) 研究综述	3
(三) 研究思路与研究方法	9
二、孔子学院绩效评估的现状分析	11
(一) 孔子学院的基本情况	11
(二) 孔子学院绩效评估的文本依据及特点	16
(三) 现行孔子学院绩效评估指标体系概况	21
三、构建孔子学院绩效评估指标体系的基础准备与实证进程	24
(一) 构建孔子学院绩效评估指标体系的理论基础	24
(二) 基于深度访谈的实证调研	31
四、孔子学院绩效评估指标体系的设计构想	39
(一) 构建孔子学院绩效评估指标体系的总体说明	39
(二) 业绩指标体系的构建与说明	40
(三) 通用指标体系的构建与说明	50
五、结论与展望	52
参考文献	54

Contents

I.Introduction	1
i.Background and Significance	1
ii.Literature Review	3
iii.Approach and Method	9
II.Status analysis of Confucius Institutes' Performance Evaluation .	11
i.Fundamentals of CIs	11
ii.Literature Support and Features.....	16
iii.General Situation of CIs' Performance Evaluation Index System.....	21
III.Preparation and Empirical Process.....	24
i.Theoretical Basis.....	24
ii.In-depth Interview-based Empirical Investigations	31
IV.Ideas and Design of the Index System.....	39
i.General Introduction of the Whole Index System.....	39
ii.Construction and Description of Performance Index System	40
iii.Construction and Description of General Index System.....	50
V.Conclusions and Directions for Future Research.....	52
References	54

厦门大学博硕士学位论文摘要库

一、绪论

（一）研究背景与研究意义

1. 研究背景

从2004年11月全球第一所孔子学院成立至今，孔子学院已走过十余年的发展历程，截至2016年初，已在137个国家和地区建立502所孔子学院和1013个孔子课堂，注册学员140万人^①，办学规模不断扩大，全球布局初步形成。经过十多年的发展建设，孔子学院在教学推广、师资培训、教材编写、项目开发、信息咨询、社区带动、战略合作、日常管理等方面均取得了长足进步，运行模式日益健全，办学质量和水平持续提升。

在全球化的大背景下，世界各国利益交融、兴衰相伴、安危与共，成为你中有我、我中有你的利益共同体和命运共同体^②，伴随着国家和地区间交往的不断深入密切，孔子学院在国际舞台上所扮演角色与所发挥作用亦愈加得到凸显，不仅成为世界各国（地区）人民学习汉语、了解中国文化、认识中国的重要场所，成为推动汉语国际推广事业、展示中国文化软实力的重要平台，更成为推进中国同世界各国（地区）沟通联系、促进世界文明交流互鉴的重要窗口，成为增进理解深化友谊、加强国家和地区间合作发展共赢的重要纽带。

回望过去十年，孔子学院的大发展及其成功实践令世界瞩目。与此同时，孔子学院的发展还不能完全适应全球汉语学习需求、高素质的专业教师数量不足、适用教材短缺、办学质量有待提高、资源整合亟待加强等问题同样突出^③，一些孔子学院（课堂）甚至出现“水土不服”、成效渐微、面临停办危机等关乎生存与发展的深层次问题亦亟待解决。在新的历史起点上，文明交流互鉴的大趋势、中国与各国合作共赢的大潮流，为孔子学院未来的发展赋予了新的使命；而面对发展过程中存在的种种问题，亦对孔子学院提出了新的要求。《孔子学院发展规划（2012-2020年）》在指导思想中明确提出：“要以提高质量为核心”^④。国务

^① 孔子学院总部/国家汉办. 新春贺词[EB/OL]. 孔子学院总部/国家汉办官网, http://www.hanban.edu.cn/article/2016-02/06/content_631215.htm, 2016-02-06.

^② 刘延东: 携手迈向孔子学院新的十年[EB/OL]. 新华网, http://news.xinhuanet.com/politics/2014-12/07/c_1113550855.htm, 2014-12-07.

^③ 孔子学院总部/国家汉办. 孔子学院发展规划（2012-2020年）[EB/OL]. 教育部门户网站, <http://www.moe.edu.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s5987/201302/148061.html>, 2013-02-28.

^④ 孔子学院总部/国家汉办. 孔子学院发展规划（2012-2020年）[EB/OL]. 教育部门户网站, <http://www.moe.edu.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s5987/201302/148061.html>,

院副总理、孔子学院总部理事会主席刘延东则指出：“质量是孔子学院的生命线”^①。孔子学院总部总干事、国家汉办主任许琳亦强调：“未来 10 年，要切实提升质量与水平”^②。不难发现，重视加强质量建设已经上升到指导孔子学院未来发展的战略高度，同时，亦是对破解当前发展困境的积极回应；由此，加强质量评估与监管即显得更为关键和迫切，成为其发展过程中的重要关切。

2. 研究意义

加强质量评估与监管作为孔子学院质量建设中的关键环节，亦是强化质量管理的基础前提，需要依托严格的质量监控体系和科学的评估机制，绩效评估则为此提供了一种有效的工具和方法。早在 20 世纪初，绩效评估的思想即已开始运用于工商企业管理领域并取得成功，促进了生产效率的提高和企业成本的降低，而后，逐渐在其它组织中推广开来；进入 70、80 年代以后，绩效评估则在西方发达国家的政府绩效管理实践中得到广泛运用，通过一系列绩效评估机制的推行，有效减少了资源浪费、提高了行政效率、改善了服务质量；直至今日，无论是在公共部门抑或私人领域，绩效评估仍然作为组织绩效管理中最为重要的工具手段之一，广受组织领导者的亲睐与重视。在经过无数的实践论证后，绩效评估对于组织管理绩效的重要促进与提升作用在业界、学界已取得普遍共识。

基于此，通过构建一套科学、合理、高效的孔子学院绩效评估指标体系，定期开展对孔子学院的绩效评估工作、实施质量认证，无疑对进一步保障孔子学院的办学特色、提升建设质量、推动孔子学院取得稳步长足发展具有重要的战略意义。具体而言，通过实施绩效评估，一方面，能够更为客观、全面地了解孔子学院每个个体的运行状况，为加强质量监管提供依据，以便及时发现问题，调试目标导向，采取针对性改进措施，更加凸显绩效管理的价值取向；另一方面，通过不同孔子学院的评估反馈，可以树立典型，形成标杆参照，为推动质量管理形成引领与约束机制，在一定的竞争环境中促进孔子学院不断提升优化，从整体上帮助提高办学成效，最终达到以评促建促发展的目的。

2013-02-28.

^① 陈雨，王芳，杨晓因. 第九届孔子学院大会召开 未来十年将注重质量建设[EB/OL]. 新浪网, http://news.sina.com.cn/o/2014-12-08/000431256948.shtml?5Z9fx_foodgz.com_caiye.html, 2014-12-08.

^② 赵婀娜，魏哲哲. 孔子学院迈向新十年：助力中国文化“自信出海”[EB/OL]. 人民网, <http://culture.people.com.cn/n/2014/1211/c87423-26187453.html>, 2014-12-11.

(二) 研究综述

1. 国内外相关研究综述

笔者通过关键词检索的方式对国内外期刊、专著、学位论文等相关文献、孔子学院总部/国家汉办和各孔子学院官方网站及其出版物、全球孔子学院大会和相关专题研讨会会议资料、论文集等就本选题的相关研究进行全面搜集,检索的关键词主要包括:“孔子学院”、“评估”、“评价”、“绩效”、“指标”、“标准”、“体系”、“维度”、“Confucius Institute”、“performance evaluation”、“performance assessment”、“measure of performance”、“performance review”、“index system”、“indicator”、“standard”、“dimension”等。通过对相关资料进行分类整理、归纳梳理,可以发现,近年来,随着孔子学院的不断发展,关于孔子学院的评估问题已逐渐引起业界和学界的共同关注。

(1) 业界相关研究

业界关于孔子学院评估问题的讨论主要集中于全球孔子学院大会、孔子学院有关专项工作会议以及主题研讨会上。

早在2008年12月召开的第九届国际汉语教学研讨会上,即有与会者就海外孔子学院的评估机制提交论文,评估问题开始受到关注。2010年12月,第五届孔子学院大会召开,“孔子学院的合格标准与评估办法”作为“孔子学院可持续发展”大会主题下校长论坛的议题之一,成为大会讨论的热点问题。2012年2月,孔子学院总部/国家汉办召开孔子学院承办工作评估研讨会,会议就建立孔子学院办学质量评估体系展开讨论,据报道,该会议系我国首次探索建立孔子学院承办院校工作评估体系。同年6月,欧洲孔子学院召开2012年联席会议,会议围绕孔子学院未来可持续发展的核心议题,就孔子学院的办学质量评估、长期发展规划等主题进行深入交流与探讨,与会各方还对质量评估的具体方案进行了讨论。12月,第七届孔子学院大会召开,“孔子学院质量评估与示范孔子学院建设”成为分论坛议题之一,关于孔子学院的质量评估问题再度引发了与会者的广泛讨论。2014年12月,在孔子学院走过十周年之际,“示范孔子学院的评选标准”成为第九届孔子学院大会校长论坛关于“迎接孔子学院新十年”主题的新思考。到2015年12月,第十届孔子学院大会召开,关于孔子学院评估问题的热度持续不减,“如何评价孔子学院质量”作为校长论坛的议题之一,再次吸引了众

多业界人士的关注与聚焦。

根据目前已公开发布的会议资料^{①②}，经整理归纳，业界关于孔子学院评估问题的发言主要围绕以下四个焦点：

一是关于评估的原则和方法，匈牙利罗兰大学前校长、孔子学院总部高级顾问费伦茨·胡德茨（2010）指出：合格标准在不同孔子学院之间存在差异，故制定评估方案时必须考虑孔子学院的多元性；评估的第一步要对孔子学院进行分类，区分不同类别的评估原则与标准；第二步则要对评估指标下定义，并分别运用定量指标和定性指标两个方面。意大利罗马大学副校长马西尼（2010）认为：评估标准应该因国家、地区、发展阶段而异，因此，不能以绝对的汉语学习人数作为硬性衡量标准；中外双方合作关系是否良好为关键；此外，经济效益与社会效益的平衡、投入与产出的关系、是否有辐射作用都应在评估中加以考虑。德国杜塞尔多夫大学前校长、杜塞尔多夫大学孔子学院理事会主席阿尔方斯·拉毕希（2010）与马西尼持有相似观点，并进一步指出评估应转变发展思路，从关注规模更多向关注质量转变，特别是对孔子学院自身建设成本、投入产出比例的考量，且应在保证多样性的同时关注一致性。2012年6月召开的欧洲孔子学院联席会议亦形成共识：在进行质量评估时要注意孔子学院间的多样性和差异性，可采用自评估、实地考察等多种方式进行^③。浙江师范大学校长吴锋民（2012）则在进一步明确孔子学院评估需要重点考虑的影响因素基础上提出了设计思路：评估体系需要建立四维立体评价指标，即从孔子学院建立时间、所处阶段，孔子学院所在地区区情校情及当地需求，孔子学院各阶段所做工作、举办活动，国内承办高校支持、管理力度等四个方面进行横纵向比较，进而对孔子学院承办工作进行全面立体化评估^④。此外，美国肯尼索州立大学副校长 Barry J. Morris 教授（2010）则认为评估要基于目标、远景、任务三点，并从实际运作的机构、方式层面提出建议，可设立一个全球性孔子学院评估委员会，通过建立数据库进行评估。而澳大利亚墨尔本大学副校长 Susan Leigh Elliott（2010）则就评估方式提出了“对

^① 论坛三（上半场）：孔子学院的合格标准与评估办法[EB/OL]. 网络孔子学院官网, http://www.chinese.cn/conference10/article/2010-12/11/content_207781.htm.

^② 论坛三（下半场）：孔子学院的合格标准与评估办法[EB/OL]. 网络孔子学院官网, http://www.chinese.cn/conference10/article/2010-12/11/content_207780.htm.

^③ 欧洲孔子学院提出质量评估 公布新汉学研修计划[EB/OL]. 中国新闻网, <http://www.chinanews.com/hr/2012/06-11/3952101.shtml>, 2012-06-11.

^④ 校长吴锋民应邀出席国家汉办/孔子学院总部评估工作会[EB/OL]. 浙江师范大学官网, http://www.zjnu.edu.cn/news/common/article_show.aspx?article_id=14381, 2012-02-21.

标”这一创新思路。

二是关于评估的维度和具体方面，泰国孔敬大学校长 Sumon Sakolchai (2010) 认为应围绕中文教学、管理、文化推广项目、学术教学、与社区联系等几大职能分别设定评估维度。武汉大学校长顾海良 (2010) 提出：作为合格的孔子学院，理想状况是规模、质量、结构、效益达到高度统一；目前来讲，应主要满足具备基本办学条件、有良好的教学质量两个方面，在此基础上提出了教点、教师、教材、教法“四教”作为质量评价的基本条件。英国驻华大使馆文化教育处教育参赞、英国文化协会中国区项目总监田虎 (2010) 从类似机构的经验切入，认为应重点关注机构的活动范围和规模、质量以及宣传力度三大方面，并提出应注重对长期回报的评估。美国华美协进社社长江芷若 (2010) 重点谈及了对于可持续性与创新性的关注。日本北陆大学专务理事周航 (2010) 则着重从可持续性的维度提出了评估的四个方面：运作的模式和管理的方、人力资源、基础设施以及财务。澳大利亚墨尔本大学副校长 Susan Leigh Elliott (2010) 则将合格评估的标准分为几类：一类是共性的，一类是经营规划、战略增长等，另外是职能类的指标，包括财力、营销配置、人员推广，最后是以结果为导向的，包括教学项目的质量以及落实情况等。

三是关于评估的具体指标，匈牙利罗兰大学前校长、孔子学院总部高级顾问费伦茨·胡德茨 (2010) 认为：在定量指标方面，“每年招收学生人数、到学校学习人数，举行文化活动场次，出版图书、杂志、DVD，组织、参与的学术会议，学生交流数字”是较有价值的指标，此外，利益有关方的意见、内容分析以及项目计划的执行情况都可作为定性指标。津巴布韦大学校长 Levi M. Nyagura (2010) 重点就作为一个以学术研究为主的孔子学院的评估指标提出了观点：包括反映在职业上、政治上、行政上的目标宗旨、工作要点、合作方支持政策的指标，以及教学质量、领导人远见、与其它教学机构比较方面的指标等，在指标类型方面同样应包括定量和定性指标两类；总体而言，评估应突出其作为学术机构的自治性。美国肯尼索州立大学副校长 Barry J. Morris (2010) 指出：评估要考虑到实际工作活动开展情况，如学生人数、中国文化交流项目、培训师资人数、增长百分比、语言教学、文化活动开展等方面；同时，在质量方面，要关注满意度、人员培训、项目实施情况等；此外，与其它机构间的合作也可作为评估内容

之一。泰国孔敬大学校长 Sumon Sakolchai (2010) 则提出：对孔子学院进行绩效评估应包括大学内外活动的表现以及管理的绩效，关键绩效指标包括教师和学生满意度、项目数目和质量、项目产生的效果、社会责任的履行情况、与其它组织的联系和合作等等。

四是关于质量评估方面的具体要点，业界专家分别提出了各自不同观点。意大利马切拉塔大学校长 Luigi Lacché (2015) 认为应加强对满意度的调查，通过利用使用者和客户对于孔子学院的满意度评价不断改善办学质量^①。美国肯塔基大学教务长兼常务副校长 Tim Tracy (2015) 结合其所在孔子学院与外单位的合作实践，强调质量评估应重点关注孔子学院服务范围的拓展情况^②。意大利佛罗伦萨大学副校长 Giorgia Giovannetti (2015) 明确指出质量评估应从以下两个方面进行：一是吸引外部资金的能力；二是产出和教育能力^③。美国俄勒冈大学副教务长 Dennis Charles Galvan (2015) 则认为应更加关注“可持续的孔子学院融合”，不断深化合作伙伴关系与当地融合^④。澳大利亚皇家墨尔本理工大学副校长 Peter Coloe (2015) 具体结合其所在孔子学院的中医药特色教学活动提出了鲜明观点：评价质量首先要基于对核心活动的选择，并且需要对各项活动进行优先排序；此外，对于活动项目的评估应加强在前中后各阶段的反馈，以更好地确保质量^⑤。美国乔治梅森大学副校长 Solon J. Simmons (2015) 则站位于更高层面，提出对于质量评估重视“是否真正通过孔子学院办学以提高全球化视野，帮助培育真正的世界公民，消弭文化误解，加强相互信任”的深层关切^⑥。

(2) 学界相关研究

孔子学院评估问题在业界形成的热议同时亦引起了学界的探讨，部分学者还进行了一些探索性设计，从总体上看，主要围绕学理与实操两条路径展开研究。

^① 第十届孔子学院大会校长论坛[EB/OL]. 孔子学院总部/国家汉办官网, <http://conference.hanban.org/?q=node/586>.

^② 第十届孔子学院大会校长论坛[EB/OL]. 孔子学院总部/国家汉办官网, <http://conference.hanban.org/?q=node/598>.

^③ 第十届孔子学院大会校长论坛[EB/OL]. 孔子学院总部/国家汉办官网, <http://conference.hanban.org/?q=node/599>.

^④ 第十届孔子学院大会校长论坛[EB/OL]. 孔子学院总部/国家汉办官网, <http://conference.hanban.org/?q=node/602>.

^⑤ 第十届孔子学院大会校长论坛[EB/OL]. 孔子学院总部/国家汉办官网, <http://conference.hanban.org/?q=node/591>.

^⑥ 第十届孔子学院大会校长论坛[EB/OL]. 孔子学院总部/国家汉办官网, <http://conference.hanban.org/?q=node/605>.

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.