

doi:10.11835/j.issn.1008-5831.2015.04.016

欢迎按以下格式引用:余以胜,徐剑彬,陈坤贤,等.人才的网络测评与实证系统研究[J].重庆大学学报:社会科学版,2015(4):123-128.

Citation Format: YU Yisheng, XU Jianbin, CHEN Kunxian, et al. Research on the internet assessment and empirical system of talent assessment[J].

Journal of Chongqing University: Social Science Edition, 2015(4):123-128.

人才的网络测评与实证系统研究

余以胜,徐剑彬,陈坤贤,廖慧玲,苏晓纯,郑若滢

(华南师范大学 经济与管理学院,广东 广州 510006)

摘要:在互联网逐渐普及的今天,人们越来越多地利用网络这个成本低、效率高的平台进行人才测评活动。文章以此为背景,分析了传统人才测评基础理论,介绍了网络人才测评现状,并研发了一套人才测评系统进行实证研究和应用,最后总结了目前网络人才测评存在的问题和未来发展趋势。

关键词:网络测评;人才测评;测评系统

中图分类号:F272.92 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2015)04-0123-06

一、人才测评基础理论

近年来评价或测评在管理领域越来越受到重视,无论是选人用人、效率提升,还是绩效考核,都离不开客观的评价或测评。武汉大学中国科学评价研究中心主任邱均平教授曾在“第四届大学评价与科研评价国际学术研讨会”期间提出:没有科学的评价就没有科学的管理。但是,历史发展到今天,评价依然是一件非常困难的事。在科研和教育领域,评价的政策、标准至今仍是学术界关注的热点,尤其是在“科教兴国”的今天,评价的影响就更加深远。笔者认为,在众多评价应用中,最为核心和重要的还是对人的评价,所有对物或对事的评价或测评最终都要归结为人这一关键要素,因此人才评价或测评是所有评价活动的核心和基础。

人才测评的科学性基于一定的科学理论。从已有研究看,在人才测评领域有四大基本原理,即输入输出原理(黑箱理论)、认识匹配原理(社会角色理论)、实验有效原理(时间标准理论)以及防伪纠偏原理(本质联系理论),这四大原理在具体应用上体现为宏观和微观两个角度。

从宏观角度看,人才测评理论可细分为人性假设、职位差异、个体差异和素质可测四个方面。其中,西方人性假说中如何认识人的本质是管理学的重要问题,也是人才测评的逻辑起点^[1],如通过经济人假设、社会人假设、自我实现人假设考察个人对获得经济报酬、建立人际关系、实现自我价值等的认可程度,人性假设理论被认为是所有人才测评研究工作的立足点和出发点;职位差异和个体差异理论强调职位对人力资源的需求差异以及个性心理倾向性的差异,这两种差异性为人力资源管理提供了客观基础和前提条件;素质可测,即通过量化手段,把素质测评从测评者个体感觉经验的局限中挑出来,使个体的感性测评上升到群体的理性测评,模糊混沌的体验转化为明确清晰的测评,为测评结果提供科学依据。

从微观角度看,人才测评基础理论仅概括了具体技术层面的相关理论,国内测评技术主要建立在吸取、借鉴国外经验和成果的基础上,而国外人才测评的发展伴随着人才测评三大技术的发展,即心理测验、评价中心技术和面试^[2]。心理测验经过了精心设计和科学论证,具有较高的信度和效度,同时在测量内容、实施过程和记分等方面都具有严格要求;基于情境模拟的评价中心技术,综合运用了无领导小组讨论、角色扮

修回日期:2014-12-20

基金项目:2013年华南师范大学“大学生创新创业训练计划”项目“基于网络的大学生职业测评系统研发与运营”(1057413175)

作者简介:余以胜(1975-),男,华南师范大学经济与管理学院讲师,博士,主要从事网络计量学、科学评价、知识管理研究。

演、360°反馈评价法等方法,其严谨的设计流程可以获得有关个体的丰富信息,使测评结果更加客观有效;面试是通过评价者与受评者直接接触实现面对面地观察、交流、互动的测评形式,利用这种方式往往能够得到更多信息。

除了分为宏观和微观维度的基础理论外,人才测评的开展还依据一些心理学、组织行为学的学科理论。在心理学方面,大多数测验方法和技术建立在经典测验理论基础上,这其中包括能力测试(如能力倾向测验)、职业兴趣测试(如霍兰德的职业倾向测验);在组织行为学方面,人人匹配强调个人在组织中并不是孤立的个体,无论组织结构是职能式还是事业部式,员工在实现组织整体目标的过程中都需要高度协调和配合,而人岗匹配强调按照人适其事、事宜其人的原则,根据个体间的不同素质和岗位的不同要求,将合适的人安排在各自最合适的岗位上,保持个体素质与工作岗位要求的同构性^[3]。

二、网络人才测评现状和发展

(一)传统人才测评现状

人才测评在职业发展、职业咨询和人员安置咨询领域等都有很高的运用频率。人才测评最早兴起于国外,在经历了一百多年的发展后,如今已成功地结合互联网广泛应用于人力资源管理中。在欧美一些经济发达国家,由于市场竞争自由、规制较少、人才测评机构完善,网络人才测评已达到较为发达的程度,同时具有较高的可信度。

相对而言,人才测评在中国起步较晚,但发展非常迅速,主要有三个特点:首先,人才测评逐渐得到广泛实践,主要有职业资格考试制度的确立以及企业内部考核制度的应用,涉及教育考试系统、认识考试系统、职业鉴定系统、专业人才测评系统等方面;其次,中国人才测评还处于不完善和不发达阶段,市场潜力和发展空间巨大;第三,从业机构多、竞争激烈、需求增加的因素促使各种测评服务机构不断增多。通过相关数据搜索发现,目前国内从事人才测评服务的公司有2 000余家,在这些机构中有政府扶持办的,也有民间社会组织办的,还有个人私营性质的,从服务内容看,有专门从事人才测评服务的,也有以人才测评服务为基础的管理咨询公司^[4]。

(二)网络人才测评发展

1. 网络人才测评的现状

网络人才测评有别传统笔试、面试等测试,它充分利用了互联网信息传播速度快、运作成本低、运作方便等特点,克服了传统测试成本高、周期长、数据统计复杂以及信息反馈繁琐等缺点,开辟了人才测评的一个新途径。纵观国内外网络人才测评,大部分都集岗位胜任力分析、性格价值观测试和测评信息反馈功能于一体,服务单位在考量人才的同时,也能让被测评者了解自己,为企业和个人的职业生涯规划提供重要信息。

相比而言,国外网络人才测评有丰富的实践经验和理论基础。有资料显示,在国外人才选拔中,网络人才测评应用率已经高达80%左右。国内推出的网络人才测评大多模仿国外测评的题目、系统,缺乏本土特点,并且还有重复投资建设及多个专业机构不正当竞争的局面出现。

2. 现有网络人才测评的不足

(1)理论研究太少,人们对测评有误解。

受早期落后的人事管理制度的束缚,目前中国人才测评理论尚未形成完整的理论体系。自20世纪90年代以来,研究人才测评的文献逐渐增多,但从相关文献看,大部分文献只是停留在介绍技术操作层面,而人员测评理论的发展相对滞后^[5]。从实践看,人才测评网站大多以广告宣传为主,缺乏针对性的说明,且有一部分人把人才测评与计算机算命等同,甚至过分追求测评指标的客观性。此外,还有部分企业对现代人才测评方法的测量结果过于相信,过分扩大测评的作用,认为测评可以代替一切^[6]。实际上,最终的用人决策必须要有主观判断,人才测评只是降低这种主观判断的失误率而已。

(2)测评技术落后,缺乏行业规范。

人才测评市场仍处于发展初期,其发展方向及服务内容还不明确。市场上真正推出网上在线测试服务的网站很少,做得好的样板几乎没有。大部分企业处于同一个发展水平线上,主要以传统测评模式为主,测评技术落后;大多企业直接使用外来人才测评工具,本土化程度不高,少部分企业使用自己研发的测评工具,但个中优劣无从判断,社会上出现许多滥用、误用测评工具的现象。由此可见,行业相应的法律规章制度还没有建立和健全,行业管理严重滞后于市场发展,对垄断性的测评机构缺乏监督监管机制。

(3)专业人才匮乏,从业人员素质有待提高。

人才测评工作是一项技术含量比较高的工作,这要求从业人员必须具备相对应的知识结构、能力结构和专业技能。从目前中国人才测评从业人员的整体看,人才测评队伍整体素质不高,有些从业人员是从人

事部门分流出来的低素质冗余人员, 缺乏专业的测评知识^[7]。另外, 目前国内高校尚没有测评这一专业, 后续的人才培养储备也是一个很严峻的问题。

三、实证研究——千里马人才测评系统研发

(一) 研发背景

通过对中国网络人才测评现状的分析和研究, 结合当下互联网发展的实际情况, 为帮助用人单位科学有效地选拔人才、利用人才、培养人才和留住人才, 以及为求职者进行自身定位和实现就业, 我们借鉴了世界先进的心理学与管理学研究成果, 融合职业价值观、性格能力和胜利力等要素, 联合有关企业共同开发出目前广东地区具有较大影响力的人力资源测评工具——千里马校园网。

(二) 系统开发理论依据

根据不同的划分标准, 人才测评有着不同的分类。按测评内容可以划分为职业适应性测评、人格测评、职业兴趣测评、动机测评和职业能力测评等。按测验功能可分为能力测验、学绩测验、人格测验^[8]。按测评目的可分为选拔性测评、诊断性测评、考核性测评和配置型测评等。基于以上分类, 结合高校毕业生这一特定群体, 我们设置了求职者素质评价中心和岗位任职资格测评两大模块, 主要采用心理测验和面对面指导的方式, 针对高中毕业生、在读大中专生、应届大中专毕业生, 以及渴望转行的工作者、需发现和确定自己职业兴趣和能力特长的用户进行测验, 具体模块如表 1。

表 1 千里马人才评价模块

| 千里马人才评价模块 | | | | |
|----------------------|-------------------|-------------------|-------------|---------|
| 求职者素质评价中心 | 动机测试 | 职业价值观测试 职业定位测试 | | |
| | 能力测试 | 创造力测试 | | |
| | | 能力倾向测试 | | |
| 人际沟通风格测试 商务精英人才评价 | | | | |
| 人格测试 | 责任心测试 EPQ 性格测试 | | | |
| 岗位任职资格测评 | T 技术类岗位 | 专业知识和经验素质测评 | 专业能力和技能素质测试 | 职业素质测评 |
| | | SQL Server | 创造性倾向 | 职业价值观 |
| | | C ++ | 适应力倾向 | |
| | UNIX | | | |
| | 产品开发岗位 | JAVA | 创造性倾向 | 16PF 测试 |
| | | UNIX | 适应力倾向 | |
| | | SQL Server | 责任心测试 | |
| | 项目管理岗位 | JAVA | 职业能力测试 | |
| | | SQL Server | | |
| | | MYSQL | | |
| M 管理类岗位 | | 待开发中 | | |
| M 营销类岗位 | | 待开发中 | | |

1. 求职者素质评价中心

选择正确的职业道路是成就人生的关键因素,大学生在择业时主要受三个因素的影响:动机(你想做什么——职业价值观与兴趣倾向)、能力(你能做什么——一般能力与职业能力)和人格(你适合做什么——性格倾向)。以此为依据,素质评价中心模块从动机测试、能力测试和人格测试三方面开发评价系统,分别对测评者的动机、能力和人格特点进行评价。通过对评价结果的分析,可以帮助被测评者发现和确定自己的职业兴趣和特长,使被测评者对与自身性格匹配的职业类别、岗位特质有更为明晰的认识,从而帮助大学生就业、升学、进修或职业转向时做出最佳的选择。

(1) 动机测评模块。

在动机测评模块,我们设计了职业价值观测试和职业定位测试(又称 HLD 职业兴趣倾向测试)两个子模块。职业价值观测试,即测试其在职业选择方面对人生目标和人生态度的具体表现,对职业的认识和态度以及他对职业目标的追求和向往,达到帮助被测试者定位自己职业角色的目的。职业定位也称为职业锚,有技术职能型、管理型、创造型、自主独立型和安全稳定型五种类型,通过职业定位测试及系统反馈,让被测试者发现自己倾向或者适合哪种类型的职业锚。

(2) 能力测试模块。

在能力测试模块,我们设计了创造力测试、能力倾向测试、人际沟通风格测试和商务精英人才评价四个子模块。创造力测试主要测量各种创新思维能力,包括工作方式方法、行为过程等;能力倾向即指经过适当学习、训练或被置于一定条件下时,能完成某种职业活动的可能性或潜力,测试中主要考察思维流畅和原创性、问题敏感性、逻辑思维能力、工作条理性、注意力的集中和分配;人际沟通风格测试利用生活中常见的人际交往的例子设置问题,让被测试者了解自身沟通风格,学习如何利用自己的沟通风格与不同个人、群体进行有效的沟通;商务精英人才评价是专门针对有志于从事营销岗位的人员采取的一种综合能力测试,通过测评答题者的自信心程度、自我激励水平、营销力和性格内外向型这几个营销过程中所必备的心理特质,对其进行科学的分析,最后得出被测评者是否和营销岗位相匹配的结论,并能从中给出有效的建议和意见。

(3) 人格测试模块。

在人格测试模块,我们设计了 EPQ 性格测试和责任心测试。常见的人格测试方法有明尼苏达多项人格测验(MMPI)、卡特尔 16 种人格因素问卷(16PF)、艾森克人格问卷(EPQ)、爱德华个人偏好测试(EPPS)、加州心理问卷(CPI)等。其中 EPQ 性格测试是基于英国心理学教授艾森克在人格基础上研究发展而来的,有成人和少年两种形式,各包括 4 个量表:E——内外向;N——神经质,又称情绪性;P——精神质,又称倔强、讲求实际;L——谎造或自身隐蔽。EPQ 心理测量量表所涉及的概念较少、施测方便,有较好的信度和效度,是世界上最具有影响力的心理量表之一,因而该系统采用了这一测量量表。同时,由于责任心是求职者做好工作、成就事业的前提,是战胜工作中诸多困难的强大精神力量,因此,系统也设置了这一测评板块。

2. 岗位任职资格测评

我们设计的岗位任职资格测评系统是根据企事业单位岗位胜任力模型,以人职匹配理论及胜任特征理论为参考依据所制订的,其包括 IT 技术类、管理类、销售类、客户服务类和国家职员类五类岗位的胜任力评价,覆盖 80% 以上的常见招聘岗位。同时,对各类中相应岗位项目测评素质与相应岗位的测评安排了专家面对面指导。岗位的胜任力表现为工作中优秀者与一般员工区分开来的个人更深层次的一些特征。

例如,在技术类岗位任职资格评价模块中,除了包括以上的基本测试外,还设计了 LINUX、Java、C++、UNIX、JavaScript、Android、PHP、HTML 相关的测试题等。目前,IT 技术类岗位任职资格测试(图 1)已开放,其他岗位的测试网站还在建设中,我们后续将完善此功能。

(三) 系统人才测评结果分析

测评结果分析是该系统对于测评者的价值体现。针对求职者所做的每一项测试,该系统会生成一个评价报告,报告包括评价项目概述、评价得分说明、评价结果分析、评价项目发展建议四大部分。

评价项目概述部分主要介绍了测评因素对求职者的意义作用,以及提高测评者对该因素的认知。根据素质可测原理,评价得分部分采用了量化指标技术,即对每一项测评的得分进行量化,反映个人的某一性格能力。评价得分说明部分是根据评价设置的分值,说明分数高低与某项素质高低程度之间的相关联系,让被测评者有针对性地考虑这些方面的因素。评价结果分析部分根据相关人才测评理论、心理学理论以及测

评者所得分数,分析被测评者在工作中表现的优点和不足,做出一个总体评价。评价项目发展建议部分是通过利用前面三部分的内容,结合该因素的重要性和测评者的不足,对被测评者在工作中的行为提出建议和意见。



图1 技术研发岗位的岗位胜任力评价

目前,该系统主要运用了明尼苏达多项人格测验、卡特尔16种人格因素问卷、艾森克人格问卷、爱德华个人偏好测试、加州心理问卷和美国“一般能力倾向成套测验”等人才测评方法,这些人才测评的方法在国外人才测评中广泛使用并较为成熟,得到普遍的认可。通过对实际测评情况的了解,整个评价中心系统的理论依据有较高的权威性。同时,测评充分考虑了不同职位的特点要求,结合胜任力模型方法,从不同角度对测试者进行较为全面的测评,有利于提高测评的效度和信度。此外,测评结果采用了量化指标的技术,即对每一项测评的得分进行量化,因此提出的评价和建议相对客观、具体。通过实际情况的验证和测评者的反馈,整套测评体系相对实用,评价结果较为客观,有实际的指导意义。

四、网络人才测评发展对策与建议

随着信息技术的发展,测评行业逐渐向网络化、信息化靠拢,有助于节省人力物力,同时可以提升测评的效度和保护被测评者在测评中的隐私。但是,针对目前网络环境下人才测评遇到的种种问题,结合课题组系统开发的思考,我们提出以下几方面的对策与建议。

(一) 加强理论研究,转变观念,正确看待人才测评

人才测评的持续发展必须要有坚实的理论基础,要把握好人才测评的原则:普遍性与特殊性相结合,定性测评与定量测评相结合,精确测评和模糊测评相结合,科学性与易操作性相结合,从而形成和不断完善人才测评理论体系,为人才测评实践打好基础。

人才测评就好比一张PH试纸,相对性地帮助决策人员测出适合的人,然后将其安排在适合的岗位上。人才测评不是绝对测量,只是相对测量,我们要对人才测评有辩证的认识,既不能全盘否定其在人员筛选、开发和配置中的作用,也不能过度夸大其功能^[9]。人才测评只能为人力资源管理提供一些参考信息,在一定程度上降低用人决策主观判断的失误率,对此要有理性认识,要正确对待和使用人才测评技术^[10]。

(二) 大力发展人才测评技术和工具

人才测评网络化,要求测评中心有一个强大的中心数据库服务器。被测者在客户端作出选择反应后,需要后台通过网络将其所有信息输送到此客户端中,测评人员从数据库中调用被试者的信息进行分析,最后通过网络服务将其测评的结果反馈给客户。这不仅降低了测评的人力物力成本,同时也节省了时间,且不受空间限制。

另外,人才测评机构要树立起为企业服务的市场意识,针对不同的测评企业或个人制定较为统一的职业标准和岗位规范;同时针对测评对象特有的心理特征和素质结构,要开发出适合企业文化背景的测评工具。其中,不采用外包方式的企业亦可联合具有相似性质的企业共同开发人才测评软件系统,从而达到共赢。

(三) 加强专业人员的培养, 促进人才测评专业化

人才测评队伍素质的高低直接影响测评结果的准确度, 是人才测评事业发展的基础。人才测评工作对从业人员的要求比较高, 测评者需要有深厚的理论基础、丰富的实践经验和良好的职业道德, 才能很好地对结果进行准确分析。高校在培养人力资源相关人才上应该承担起培养测评方面专业人才的责任, 为人才测评行业的发展储备人才。网络化环境下的人才测评对从业人员的专业有复合型要求, 该类人才不仅要有有人力资源和人才测评理论知识的储备, 同时也要求掌握一定的网络信息操作技术和应用技术。

参考文献:

- [1] 李文. 浅析人才测评的理论基础[J]. 网络财富, 2009(8): 140-141.
- [2] 李明, 吴薇莉. 国内外人才测评的发展与研究[J]. 决策咨询通讯, 2010(7): 68-70.
- [3] 付海宾, 陈英. 浅析人才测评体系的理论基础[J]. 管理科学文摘, 2007(7): 83-84.
- [4] 邱树彦, 沈平. 我国人才测评的发展现状[J]. 经济师, 2003(4): 57-58.
- [5] 赵丽, 于柏林. 我国人才测评现状及对策研究[J]. 商业经济, 2008(7): 60-62.
- [6] 王邵娜. 我国人才测评现存的问题与对策[J]. 天津市财贸管理干部学院学报, 2012(12): 59-61.
- [7] 陶畅. 现代企业人才测评分析与研究[D]. 天津: 天津大学, 2005.
- [8] 梁建春, 李志, 吴绍琪, 彭建国. 人才测评的内容、方法及存在的问题[J]. 重庆大学学报: 社会科学版, 2002(8): 73-75.
- [9] 曹水莲. 企业信息化人才测评的研究[D]. 长沙: 中南大学, 2009.
- [10] 邢乃愈. 当前阻碍我国人才测评发展的几个因素及应对策略[J]. 人才开发, 2010(11): 45-46.

Research on the Internet assessment and empirical system of talent assessment

YU Yisheng, XU Jianbin, CHEN Kunxian, LIAO Huiling, SU Xiaochun, ZHENG Ruoying

(School of Economics and Management, South China Normal University, Guangzhou 510006, P. R. China)

Abstract: As the Internet gains popularity for its low cost and great convenience, more and more people are using it for talent assessment. Given this background, firstly, this paper analyzes the traditional theory of talent assessment and the current situation of Internet talent assessment. Secondly, a talent assessment system is empirically developed. Finally, problems and possible future development trends are discussed.

Key words: Internet assessment; talent assessment; assessment system

(责任编辑 胡 玥)