

高校体育设施资源社会服务绩效评价 指标细化研究

罗鹏飞

(太原工业学院 体育系, 太原 030008)

摘要:运用文献资料法和逻辑分析法,对高校体育设施资源社会服务绩效评价指标细化工作进行研究。在解读社会服务绩效评价内涵的基础上,从评价对象、评价过程、评价方法等方面阐述高校体育设施资源社会服务绩效评价工作的程序。指出,在评价指标细化过程中要了解高校体育设施资源社会化的实际状况,注重细化步骤,重视效能评估。为高校更好地开展体育设施资源社会服务提供参考。

关键词:体育设施;社会服务;绩效评价;指标细化

中图分类号: G818

文献标志码: A

文章编号: 1008-3596 (2016) 03-0043-04

1 社会服务绩效评价的内涵解读

社会服务绩效评价属于人力资源评价的内容,是针对具体的服务效果进行的评价。概念内涵包括三个层次:第一,社会服务绩效更强调对“服务”的评价。服务评价不同于生产量等量化指标的评价,评价内容的确立要考虑到服务平台所获得的直接经济效益和间接经济效益。第二,社会服务绩效评价重视服务背后的资源效应。其评价结果应该体现出对优化资源配置、调整社会服务模式、充分发挥社会服务职能等的重要指导意义和参考价值。第三,因为服务工作具有时效性,因此评价结果要全面、规范、及时、有效,确保社会服务规划具有前瞻性与可行性,以便提升服务的实效性和社会影响。概念外延是较为广泛的,包括绩效计划和考核标准的制定,考核、评价的具体实施,乃至信息反馈、总结和改进工作等全部活动的过程^[1]。

2 高校体育设施资源社会服务绩效评价工作的开展

2.1 评价对象

体育设施资源社会服务绩效评价工作对高校体育设施资源的有效利用具有不可替代的重要意义。教育主管部通过积极创造条件、优化体育资源配置促进体育社会服务政策的落实取得了良好的社会效应。通过构建高校体育设施资源的社会服务绩效评价指标体系不仅可以评价已执行的政策绩效,还可以为未落实体育服务的学校提供理论基础和指导^[2]。教育部针对各高校的体育设施资源社会服务情况开展的绩效评价大都是依据高校既有存量进行的绝对评价,重视高校投入或产出的绝对值。这样的评价会在很长时期内发挥其推动高校提高办学实力的作用,但绝对评价的缺陷是非常明显的,它忽视了高校发展的条件和发展效益。因此,开展有效的评价指标细化工作迫在眉睫^[3]。

收稿日期: 2016-02-01

基金项目: 山西省教育科学“十二五”规划2014年度规划课题“山西省高校体育设施资源社会服务绩效评价体系研究”(GH-14036)

作者简介: 罗鹏飞(1975—),男,山西太原人,讲师,硕士,研究方向为体育教育训练学。

2.2 评价过程

2.2.1 确立评价目标

高校体育设施资源社会服务绩效评价目标一般包括：一是“需要改变”的问题目标^[4]。“需要改变”的问题目标就是应该及时改变的内容。例如：现如今体育场馆的社会服务工作开展得是不是合理？很多体育场馆、设施设备的开放无法到达预期目标，这个情况怎样改变？二是“需要实现”的问题目标^[5]。“需要实现”的问题目标就是在计划的基础上，进一步明确服务工作发展的方向。例如：为了更好地提升服务绩效，高校的体育设施管理人员下一步的社会化服务目标是什么？以及专业服务应该达到的程度，专业服务应该实现的资金效益状况，专业服务过程中工作人员应该提炼出来的服务技巧，专业服务过程中应该承担的社会服务责任等等。

2.2.2 设计评价路径

做好高校体育设施资源社会服务绩效评价工作必须要有明确具体的评价路径^[6]。首先，要尽快成立领导小组，领导小组要明确指标细化的相关条目和工作方案，然后对具体的项目内容进行量化。当然，很多工作内容无法形成具体的量化指标，例如工作态度、工作和谐程度和团结协作能力等。这些可以采用模糊化的指标制定方法，然后在具体的指标运用过程中利用评估小组的评估能力形成区分度，进行赋分和权重处理，进而实现指标细化。具体的指标评价内容要能够实现全覆盖，避免出现指标评价死角，影响评价效果。最终，在高校评估领导小组的积极组织和精心策划之下，构建出适宜的评价模式和评价指标体系。

2.2.3 分析查找问题

问题就是某一事物的现状和自我期待值的差值，通过对问题的分析可以查找原因，并依此提出相应的合理可行、具备实效性的对策^[7]。分析查找高校体育设施资源社会服务绩效问题的方法有很多，如可以通过问卷调查；可以参考借鉴其他省市地区高校体育设施社会服务绩效评价的具体做法和有益经验；还可以让工作人员主动同被服务人员交流沟通，在了解其所需的基础上查找问题。

2.2.4 提出解决对策

高校体育设施资源社会服务绩效评价指标细化的最终目的是解决绩效评价过程中产生的具体问题，因此分析问题之后就要结合服务实际来找出解决问题的对策，对策设计由高校的体育服务部门来组织完成，然后进行公开的意见征集，确保拟定的对策、措施等符合被服务者的需求和学校的实际情况^[8]。

2.3 评价方法

2.3.1 确立评价指标

评价指标是高校服务绩效评价内容的载体，也是绩效评价内容的外在表现。针对高校体育设施的社会服务情况，对绩效评价指标要设立具体的评价标准，包括：数量、质量、成本、时间等。具体来讲：①数量类标准包括：体育设施使用的具体次数、使用频率、有偿使用后的利润率、体育设施使用的周期性保持率等；②质量类标准包括：准确性、满意度、体育设施的安全性、创新性、投诉率等；③成本类标准包括：设施成本节约率、体育设施的折旧率、体育设施维护管理等的费用控制率等；④时间类标准包括：体育设施使用的期限、天数、及时性、服务时间等。

2.3.2 详细赋分

赋分设计就是依据实际情况分门别类给各项考核内容规定出具体分数。高校体育设施资源社会服务绩效评价指标赋予的原则是：第一，要科学设置权重，确保具体评价内容能够突出体育社会资源的服务效果。第二，注重差异化考核，注意突出具体的工作态度、工作效果等方面的内容。第三，要能够重点凸显资金和资源的利用情况等。第四，具体的赋分能够有一定的导向作用，通过绩效评价指明具体的服务方向，让更多的高校能够合理完成体育资源的社会服务工作，实现科学化的发展。高校体育设施资源的指标赋分情况见表1。

2.3.3 确定权重情况

高校体育设施资源社会服务绩效评价指标的具体权重由专家评议小组根据具体的资源配置与使用情况进行确定。研究过程中聘请有关专家，对考核指标体系进行深入研究，由每位专家先独立地对考核指标设置权重，然后对每个考核指标的权重取平均值，作为最终权重。具体的权重值见表2。

表1 高校体育设施资源社会服务绩效评价指标赋分表

项目		赋分	备注
投入指标	有偿服务的资金落实情况 (10分)	资金到位率 (3分) 资金到位及时性 (4分)	根据服务合同实际得到的有偿服务资金落实比重 (0-3分) 及时到位 (4分); 未及时到位 (1分); 未及时到位并影响设施的开放 (0分)
		财政投入乘数 (3分)	高校自己投入的体育设施资金所起作用 (0-3分)
产出指标	体育设施资金实际支出情况 (10分)	资金使用率 (3分) 支出的相符性 (4分) 支出的合规性 (3分)	资金高效率使用 (2分); 使用后反馈 (1分) 资金支出有利于进一步的社会服务 (2分); 资金分配合理 (2分) 支出符合规格 (3分); 虚列 (套取)、支出依据不合规 (2分); 截留、挤占、挪用、超标准开支 (1分)
	设施服务绩效财务管理情况 (10分)	制度的健全性 (3分) 管理的有效性 (4分) 会计信息质量 (3分)	财务制度健全程度 (0-3分) 制度执行严格程度 (0-4分) 会计核算规范程度 (0-3分)
保障指标	体育设施的资产配置与使用 (10分)	制度的健全性 (3分) 制度的有效性 (4分) 固定资产利用率 (3分)	制度健全程度 (0-3分) 严格执行制度情况 (0-4分) 固定资产利用情况 (0-3分)

表2 高校体育设施资源赋分权重值

权重指标	权重值	指标说明
投入指标	0.440	高校投入的设备和资金情况
产出指标	0.222	高校与社会合作后的盈利性收入，有偿服务的效果和获取资金数量
保障指标	0.345	高校体育设施服务的规章制度，以及约束平衡机制等

从表2可以看出，投入指标以当前高校体育设施社会服务开展需要的硬件设施投入和软件设施投入为基础，主要考察资金的保障情况，特别是高校依靠设施资源优势提供的场馆服务也要计入资金投入。投入指标是评价当前高校体育设施资源社会服务的重要指标。

产出指标主要考察当前高校体育设施社会服务之后的资金获取能力，主要体现在盈利性有偿收入方面，这部分的计算还需要考虑到产出指标是否影响了社会效益，是否对周边的经济区域做出了人力资本的贡献。

保障指标主要考察高校体育设施社会服务过程中是否建立起了与社会环境的平衡机制，能否对政府与社会环境发挥支撑与保障作用^[9]。

3 高校体育设施资源社会服务绩效评价指标细化过程需要注意的问题

3.1 了解高校体育设施资源社会服务的实际状况

社会服务更加注重服务本身，要做的是提供

好的服务，形成集公共服务体系和群众自我服务体系于一体的综合性服务系统。高校体育设施资源社会服务绩效评价工作的开展和细化，前提和关键是了解高校体育设施资源要服务社会的实际状况。高校体育设施资源的社会服务过程是一个螺旋式上升的过程，此过程中会伴生众多的事件和关系，这些都是需要明确了解和掌握的情况。了解服务事实的渠道有很多，如可以通过问卷调查或者面对面访谈等形式，寻求被服务人员的真正需求。例如：通过交流，很多服务对象表示“篮球体育场馆的开放让我们获得了最大的心理满足感，但是我们迫切希望能够更为有效、快速地使用体育场馆，让我们的体育运动更为自由，所以我们希望篮球场馆的开放时间更长。”通过这样的交流不难发现，服务绩效工作与具体的服务需求之间还存在着差距，每个部门虽然都很努力，但是从整体来看，各部门并没有在统一的方向上集体发力。因此，必须要了解实际情况，明确努力方向，才能让服务工作更有效。

3.2 注重细化步骤

要有效评价高校体育设施资源社会服务绩效必须要对评价步骤进行细化。首先，尽可能地对各个步骤都采取内容的量化处理。体育设施的服务过程是较为简单的，主要包括开放体育场馆、人员登记、事后进行物品的整理规范、体育场馆维护等。要对其中能量化评价的指标进行量化，保证评价的客观准确。但对于体育设施开放过程

中具体的服务衔接等问题，就不便于量化，这就要尽量细化，对具体的工作程序进行全面的盘点和梳理，明确各岗位职责和责任人，然后再针对工作时间、效率等进行量化。其次，要让评价的整体过程实现流程化。具体的流程要设置绩效观察点，对整体的服务效果进行考核，同时对个人的表现也要进行考核。如可以针对篮球场馆的社会化服务效果进行绩效评价；而具体到篮球场馆的工作项目，包括篮球设备等的服务、场馆开放时间设计等，则对具体负责人员进行评价。

3.3 重视效能评估

根据高校体育设施资源社会服务的具体情况，服务效能评估可以包括五个维度：①执行度：服务效率与执行力评估；②标准度：服务质量与管理规范评估；③持续发展度：核心能力与软环境评估；④合作度：共享与协作评估；⑤公众权益实现度：公益性与公众权益评估。以上五个维度的评估能够保证具体细化指标的执行更为精准有力，当然为了确保具体工作的有效开展，在进行评估的过程中还需要与员工进行面谈，让员工了解自身存在的问题和优势，这样才能在以后的工作过程中扬长避短。通过五个维度的评估还能够对体育设施服务工作的共性问题进行分类整理，号召每个人都对照共性问题检查自己的工

作，这样更有利于服务工作落实到位，取得更好的服务绩效。

参考文献：

- [1] 程艺. 抓住关键全面提高地方高等教育人才培养质量[J]. 中国高等教育, 2012(17):7-9.
- [2] 春潮. 高校体育场馆开放大众健身影响因素的实证分析[J]. 河北体育学院学报, 2013, 28(2):32-36.
- [3] 李良桃, 李欣, 李改, 等. 中小学体育教师工作绩效评价研究综述[J]. 湖北体育科技, 2012, 31(2): 245-250 .
- [4] 程卓蕾, 胡振华, 刘文斌. 利益相关者理论在高校绩效管理中的应用研究[J]. 湖南大学学报:社会科学版, 2011, 25(2):63-67.
- [5] 汪敏. 基于三螺旋理论的产学研合作模式及绩效评价研究[D]. 武汉:华中科技大学, 2010.
- [6] 韩桂明. 福建省高危险性体育项目开展现状与风险管理对策研究[D]. 福州:福建师范大学, 2015.
- [7] 温朋飞. 我国中小学学校体育工作的实效性研究[D]. 石家庄:河北师范大学, 2015 .
- [8] 屈宏强. 学校体育均衡发展评价指标体系的构建与实证研究[D]. 福州:福建师范大学, 2012.
- [9] 丁红娜, 于善旭, 王润, 等. 地方立法保障学校体育场馆对外开放的思考[J]. 河北体育学院学报, 2014, 29(1):22-25.

Evaluation Index Refinement of the Social Services Performance of University Sports Facilities Resources

LUO Peng-fei

(Department of Physical Education, Taiyuan Institute of Technology, Taiyuan 030008, China)

Abstract: By methods of literature and logical analysis, the article studies evaluation index refinement of the social services performance of university sports facilities resources. On the basis of interpreting the connotation of social services performance evaluation, and in terms of evaluation object, process and methods this article elaborates the procedure of social service performance evaluation of university sports facility resources. And it points out that in the evaluation index refinement, the actual situation of university sports facility resources should be clearly understood, refined steps should be focused on, and effectiveness of evaluation should be given enough attention. It aims to provide reference for a better implementation of social services of university sports facility resources.

Key words: sports facilities; social services; performance evaluation; refinement index