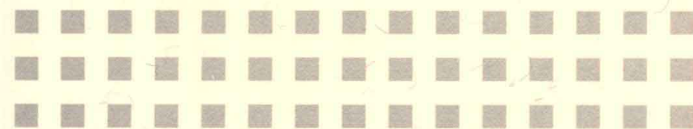


社区体育服务 绩效评价

SHEQU TIYU FUWU JIXIAO PINGJIA

陈 旸◎著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



社区体育服务 绩效评价

SHEQU TIYU FUWU JIXIAO PINGJIA

陈 旻◎著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区体育服务绩效评价/陈旻著. — 北京: 北京师范大学出版社, 2011.6

(国家社科基金后期资助项目)

ISBN 978-7-303-12881-5

I. ①社… II. ①陈… III. ①社区—体育活动—社会服务—研究—中国 IV. ①G812.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第087621号

营销中心电话 010-58802181 58808006
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com.cn>
电子信箱 beishida168@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn
北京新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 北京联兴盛业印刷股份有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 165 mm × 238 mm
印 张: 15
字 数: 330 千字
版 次: 2011 年 6 月第 1 版
印 次: 2011 年 6 月第 1 次印刷
定 价: 38.00 元

策划编辑: 饶 涛 曾忆梦 责任编辑: 李洪波 曾忆梦
美术编辑: 毛 佳 装帧设计: 毛 佳
责任校对: 李 菡 责任印制: 李 啸

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

国家社科基金后期资助项目

出版说明

后期资助项目是国家社科基金设立的一类重要项目，旨在鼓励广大社科研究者潜心治学，扶持基础研究的优秀成果。它是经过严格评审，从接近完成的科研成果中遴选立项的。为扩大后期资助项目的影响，更好地推动学术发展，促进成果转化，全国哲学社会科学规划办公室按照“统一标识、统一版式、符合主题、封面各异”的总体要求，组织出版国家社科基金后期资助项目成果。

全国哲学社会科学规划办公室

目 录

第一章 绪 论	(1)
第二章 社区体育服务及其绩效评价的理论基础	(23)
第一节 社区体育服务概述	(23)
第二节 社区体育服务的运行机制	(34)
第三节 新公共管理思想与社区体育服务	(50)
第四节 社区体育服务绩效评价	(60)
第三章 社区体育服务绩效评价体系的构建研究	(79)
第一节 社区体育服务绩效评价体系构建的基本思路	(79)
第二节 社区体育服务绩效评价指标体系构建的原则与流程	(92)
第三节 基于平衡计分卡的社区体育服务绩效评价指标体系构建	(99)
第四节 社区体育服务绩效评价指标体系的处理	(110)
第四章 社区体育服务居民满意度指数模型构建研究	(129)
第一节 社区体育服务居民满意度的内涵	(130)
第二节 社区体育服务居民满意度模型构建	(131)
第三节 社区体育服务满意度指数模型及其特征分析	(145)
第四节 社区体育服务公众满意度的测评方法	(146)
第五章 社区体育服务绩效评价体系及居民满意度指数模型实证研究	(148)
第一节 基于模糊综合评价的社区体育服务绩效评价实证研究	(148)
第二节 社区体育服务居民满意度测评实证研究	(166)

第六章 新公共管理视野下提升社区体育服务绩效的路径选择	… (176)
第一节 有效实施社区体育服务绩效评价	… (176)
第二节 改善社区体育服务的公众感知质量	… (188)
第三节 建立健全社区体育绩效评价相关制度法规	… (197)
附 录	(201)
附录一 社区服务指南	(201)
附录二 专家调查问卷	(209)
附录三 社区体育服务绩效评价调查问卷	(218)
附录四 社区体育服务居民满意度研究调查问卷	(221)
参考文献	(226)
后 记	(234)

第一章 绪 论

随着中国社会主义市场经济体制的逐步建立和基层社会结构的改革调整,社区的地位和作用显得越来越重要。社区体育服务是社区建设和社区服务的重要组成部分,特别是广大居民追求生活质量和建设“和谐社区”的要求使社区体育服务得到了蓬勃的发展。实践需要理论来指导,社区体育服务也日益成为体育社会学研究的重点之一。近年来,在“没有测量就没有管理”的管理理念带动下,公共部门绩效评价的研究与实践在中国开展得如火如荼,针对社区体育服务的绩效评价也必将成为社区体育服务研究中一个新的焦点。本章主要介绍了本书写作的背景及意义,对目前国内外关于社区体育服务绩效评价的研究现状进行详细的阐述与总结,并对本书的研究方法、内容与创新点进行论述。

体育作为一种社会文化现象、精神文明建设的重要载体和健身娱乐的重要手段,日益成为现代人生活中不可缺少的一部分。随着人类认识水平的提高,人们对体育理性思索逐步深化,现代体育的发展进入了空前繁荣阶段。在中国全面推进城市化和和谐社会建设的进程中,健身体育作为一种新的体育形态得到了政府的高度重视和人民群众的欢迎,呈现出欣欣向荣的景象。公园体育、广场体育及晨晚练活动遍布城市各处。社区的场地、活动、组织以及信息宣传为城市居民日益增长的体育服务需求提供了保障。

随着人民生活水平的提高,社区管理和社区服务质量与居民生活、工作和学习的关系日益密切,尽快建立与经济体制改革相适应的、服务完善的社区管理体制已是众望所归。社区体育服务是社区服务的重要内容,是社区居民日常生活的重要组成部分。发展社区体育服务既能增强居民的体质,也能加强社区的精神文明建设,丰富居民的文化生活,改善生活方式,提高生活质量,密切人际关系,强化社区意识,培养社区感情,增强社区凝聚力和归属感,促进社区的安全、稳定与发展。

纵观世界发达国家的城市建设,莫不是以完善的社区服务为基础,社区体育服务是现代化城市的重要功能之一。社区体育服务是以社区为载体而开展的精神文明建设活动,为培育社区共同意识、创造融洽的人际关系、养成高尚的道德情操等方面做出了重大贡献。由此可见,发展

社区体育服务既是体育事业的需要，也是社区建设、社区管理和社区服务的需要，更是构建和谐社会的内在要求。而以“居民感知”为研究视角、以“居民满意”为导向，对社区体育服务的绩效进行评价，作为一种促进和完善社区体育服务的管理手段，亦显得十分必要。

为社区居民提供高质量的体育服务是社区体育服务的基本宗旨，这已经得到了人们的一致认同。社区体育服务是为了更好地满足社区居民的服务需求，使居民能最大限度地利用社区的相关资源。居民不仅是社区体育服务的受益者，而且是推动社区体育服务发展的动力，居民对社区体育服务的依赖程度直接反映了社区体育服务的发展水平，他们的满意度也是检验社区体育服务绩效的重要标尺。为此，不断适应居民对体育服务需求的动态变化，着力提高社区体育服务质量，是社区体育服务赖以生存和发展的基础。这就需要对社区体育服务做出全面、系统、客观的绩效评价，从而及时了解居民对社区体育服务的感知绩效和满意程度，把握居民新的服务需求，调整社区体育服务的发展目标和战略规划，这是做好社区体育服务工作的前提，也是确立服务重点、合理配置有限资源、提升服务水平、树立社区形象的重要途径。

绩效水平是一个难于计量的主观变量，仅仅通过对投入和产出的相关数据、指标进行统计无法评判其优劣，只有建立科学的绩效评价体系才能全面地对其服务绩效进行评价，促进社区体育服务的全面发展。这就需要构建一套合理的、使用方便的社区体育服务绩效评价体系，该体系能够准确反映居民对社区体育服务的感知绩效和满意程度，从而根据绩效评价结果不断地完善社区体育服务的内容和形式，提高社区体育服务的综合绩效水平。

实践证明，绩效评价是一种有效的管理手段和方式，实施居民对社区体育服务工作的绩效评价，则是社区体育改进完善服务策略、提高服务质量的重要举措。通过对社区体育服务绩效进行评价，有利于发现的问题，从而为进一步完善社区体育服务体系、促进社区建设和发展提供政策建议。这不仅是社区体育工作的重要方面，关系到社区体育服务功能的落实，而且是社区体育服务能否成功跨越“瓶颈”、走向纵深发展的关键。

就本书写作的意义而言，随着中国社会主义市场经济体制的逐步建立和基层社会结构的改革调整，社区的地位和作用显得越来越重要，“社会社区化，社区社会化”将成为今后中国社会发展的必然趋势。这个问题的落实很大程度上依赖于社区的建设与发展。如今，社区体育服务已逐

渐成为学者们研究的重点。和谐社会建设背景下社区体育服务在其内容、方式和模式等方面的转变过程中,面对居民多样化的服务需求,如何建立并完善评价体系标准来提升社区体育服务的绩效成为新的研究课题。从理论上来看,社区体育服务绩效评价研究能够消除目前评价体系指标选取的随意性,形成科学系统的评价方案,为促进和谐社会建设中社区体育服务的发展提供思路。研究社区体育服务绩效评价,不仅拓宽了绩效评价理论的应用范围,也为社区体育服务的研究领域注入了新的血液,在理论上有着拾遗补阙的意义。

如前所述,一套科学合理的社区体育服务绩效评价体系,能够为社区体育服务的开展提供更准确、更可靠的依据,评价结果更能科学客观地反映真实情况。通过对社区体育服务绩效情况的了解,可以拓宽社区体育服务的领域,完善社区体育服务的内容,提高社区体育服务水平,推动社区体育服务的全面发展,反映、监测、预测、计划、比较和评价社区体育服务工作的状态和完成情况,并找出令社区居民不满意的原因,有针对性地改进工作,进一步提高社区体育服务的质量,使社区体育服务的发展进入良性循环。^①

从实践上来看,社区体育服务是居民日常生活的重要组成部分,对于提高社区居民的生活质量有着不可替代的作用。通过社区体育服务绩效评价,能够发现社区体育服务实践中的缺陷与不足,提高社区体育服务的综合质量从而提高社区居民对社区体育服务的满意度,改善了社区居民的生活质量,促进了和谐社区的建设,也体现了和谐社会建设中“以人为本”的理念。

国外的社区体育研究始于第二次世界大战之后,兴起于20世纪60、70年代的西方发达国家。美国政府在“二战”以后的不同时期都制定了相关的政策,颁布了相关的法律以保证在城市更新过程中社区体育配套设施的建设。并在1965年,建立了土地与水资源保护基金,该基金向各州与地方社区建立户外运动场地与设施提供财政支持。日本在“二战”结束以后的20世纪50年代就制定了社区体育配套设施建设的基本标准,并于1961年颁布《体育运动振兴法》,开放学校场地和公园,为居民参加体育活动提供方便。其后,在1972年和1989年又分别颁布了社区体育配套设施的建设标准,此外,又相继出台了《城市公园法》和《自然公园法》,

① 何颖、徐明:《城市社区体育服务满意度测评模型的理论和实证研究》,《武汉体育学院学报》2007年第11卷第11期,第40~42页。

对日本公园体育设施及户外体育设施进行了规范。1960年起,德国连续实施了两个推动大众体育发展的十年“黄金计划”,加强社区体育场地设施建设。英国从1961年开始推行“体育与地方社会”活动。此外,许多国家还颁布了一些体育法案。如加拿大国会在1961年通过的C-131法案,法国的体育发展法案(马佐法案,1975),美国的“业余体育法”(1978)等。这些法规主要在国家层面,通过政府制定和主导实施,以社区体育设施为社区体育发展的重点。西方发达国家部分社区体育设施发展计划见表1-1。

表 1-1 西方发达国家部分社区体育设施发展计划^①

国家	计划名称	负责部门	内容与目标	推广时间
德国	金色计划	本国政府	针对国内体育设施不足,为社会各个阶层建设体育设施	1960
	发展社区专项	本国政府	针对社区体育人口结构及体育项目热点,设立体育设施计划专项体育设施	1990
美国	关于增强健康与预防疾病的国家目标	国家卫生部	在强调开展群众体育运动的同时,对社区体育设施提出具体规定	1980
	健康国民2000计划	国家健康中心	对居住社区的体育设施提出了明确的硬件要求及目标,并号召和鼓励所有政府部门包括军事部门无偿支持此计划	2000
	AUU 身体健康计划	国家健康中心	对社会各个阶层的体育锻炼提出要求,并提出体育设施配套要求	2000
英国	社区体育中心发展计划	体育理事会	对居住社区提出了建设体育中心的要求,并制定相关标准	1985
	1998 ~ 2000 英国体育发展战略	本国政府	鼓励居民参与体育锻炼,对社区体育设施提出具体要求	1997
澳大利亚	活跃澳大利亚计划	健康部、国土部等	动员国民参与体育运动的全国性纲要,由相关部门负责社区体育设施建设	1996
	澳式体育计划	体育委员会	建立不同学科领域组成的体育顾问团,并对群众体育设施进行指导建设	2000

^① 郑皓、怀钱锋:《国外社区体育设施的发展建设初探》,《建筑学报》2008年第1期,第41~45页。

续表

国家	计划名称	负责部门	内容与目标	推广时间
日本	体育运动振兴法	法务省	开放学校场地和公园，为居民参加体育活动提供方便	1961
	关于普及振兴体育运动的基本计划	文部省体育局	以完善社会体育环境为核心思想，以社区体育设施建设为重点	1972
	关于面向 21 世纪体育振兴计划	文部省体育局	进一步完善社区体育中心建设标准，对不同社区体育中心提出不同要求	1989
	振兴体育基本计划	文部省体育局	将群众体育政策的重心由完善体育设施转移到体育活动组织上来	2000

由于西方国家没有“单位体制”现象，大众体育主要以社区为依托，研究多采用城镇大社区的概念，与中国基层社区体育概念有较大差异。国内引入的社区体育研究文献也较少，主要的研究成果有：L. 亨利 (L. Henry) 的《发展社区体育和娱乐的政策》，藤原 (Fujiwara) 的《社区体育运动的人数调查》，P. 罗森 (P. Lawson) 的《社区体育领导决策方案的评估》，R. 奎恩 (R. Quain) 的《社区体育基础》，Y. S. 汉 (Y. S. Han) 的《发展社区体育对于回归奥林匹克最初目标的影响》等。纵观国外的社区体育研究成果，可以发现西方社区体育的微观研究主要集中在体育俱乐部、体育协会等社区体育组织以及社区体育设施等方面。

随着社区体育的兴起以及城市化进程的开展，国外学者于 20 世纪 60、70 年代开始了针对社区体育服务的研究，其背景与经济高速增长和社会变革有着紧密的联系，特别是社区体育服务已成为社会控制的一种重要形式，受到了社会各界的高度重视而引发学术界研究。社区体育服务研究是社区服务研究的一个分支，多为应用性研究。从欧、美、日近年来的研究情况看，运用社会行动理论，对社区体育服务参与、社区体育服务组织、社区体育服务模式、社区体育服务方法等方面的研究较为多见。^①

① 魏争光、杨建设：《中国社区体育研究综述》，《西安体育学院学报》2002 年第 19 卷第 3 期，第 33～34 页。

1. 社区体育服务参与研究

社区体育服务参与来源于“社区参与”。美国的 B. L. 贝内特等认为,社区体育服务参与使居民对社区体育及其它的服务内容有所了解,社区活动和事务对居民有吸引力,居民自然地对其产生“同类认同”,愿意进行“社区参与”^①。多伊奇曾指出,社会动员对于社会体育的发展,既是基本的准备,又是重要的推动。^② 总结而言,国外的社区体育服务参与研究多为体育人口调查和体育服务活动状况评价。其中体育人口研究不仅就年龄、性别、健康状况等进行研究,近年来更多是采用多层(频度、强度、时间等)研究,不仅针对参与者,更注重潜在人口、特殊人群的研究。日本学者提出的“参与”理论更是指出:“现代社会由于传媒和体育组织的发达,几乎 100% 的人口都与体育有关系,只是参与方式不同而已。”目前,研究者在体育活动状况评价研究中已经逐步摒弃就事论事的现状分析方法,更多地从生活角度研究社区体育服务活动与居民生活的关系。^③

2. 社区体育服务组织研究

国外社区体育服务组织研究主要集中在组织结构和体育俱乐部研究两个方面,其中组织结构研究多为组织构成、成员关系、关键人物等方面。俱乐部研究多为形态类型研究和俱乐部经营研究,体育俱乐部研究占据了国外社区体育服务研究的大半部分。在美国、英国、德国和日本,社区体育俱乐部是大众体育开展最基本最有效的组织单位,它对体育人口稳定和发展有着很大的影响。社区体育俱乐部的基本特征是不以营利为目的、活动的自愿性和大众性、自主经营和政府的扶持。其存在和发展依赖于政府的财政支援、政策和法律的保障。^{④⑤} 随着国外社区体育服务的兴起与发展,体育俱乐部已成为美、德、英、日等部分发达国家社区体育的基本组织形式,成为社区、学校体育一体化的桥梁,它是人们有组织参加体育活动最方便、最有效的途径,是社区体育服务的主要载

① 参见[美]B. L. 贝内特等:《比较体育与运动》,张争鸣等译,上海,华东师大出版社,1991。

② 参见[美]格林斯坦、[美]波尔斯比编:《政治学手册精选》下卷,储复耘译,北京,商务印书馆,1996。

③ 参见本书编写组编:《体育科学学科发展现状与未来》,北京,北京体育大学出版社,2000。

④ 唐建军、孟涛等:《英、德、日社区体育俱乐部基本状况和存在的问题》,《体育与科学》2001年第3期,第8~11页。

⑤ 董立红、虞重干:《美、德、日社区体育俱乐部的管理体系及运行机制》,《体育成人教育》2007年第23卷第1期,第10~11页。

体。社区体育俱乐部的研究则主要集中在俱乐部的组织结构构成、资金来源、成员关系、服务内容以及整个运行机制等。

3. 社区体育服务模式研究

国外社区体育服务模式主要集中在体制研究方面,以个案研究为主。其中美国的“社区公园”、欧洲的“社区俱乐部”、日本的“社区公民馆”等都具有典型意义。社区体育俱乐部在西方发达国家有着比较悠久的历史,日本也在近40年间有了较快的发展,在俱乐部管理和运作方面有着相对成熟的经验和模式。日本综合型社区体育俱乐部是日本社会经济发展的产物。它以体育活动的生活化和交流化为特征,由政府行政、财政的积极支持和民间参与形成了其发展的模式。^①美国城市社区体育服务的组织形式以非营利组织的俱乐部形式出现,在发展模式上是以运动项目构成为主,在运动项目服务方面基本采用非经营性的方式进行。^②英国体育学者凯特·坎贝尔(Kit Campbell)从社区体育设施的发展模式角度提出社区体育公共设施的“混合使用”观念;国外的社区体育规划往往同城市规划结合起来,在德国和法国,社区体育场(馆)的规划往往同城市绿地和公园建设相结合,实现场(馆)与公园一体化发展,被称为是继场(馆)功能多元化之后的“体育场(馆)建设的第二次革命”^③。

4. 社区体育服务方法研究

国外社区体育服务方法研究主要包括社区体育服务保障体系(如社区体育设施服务、指导服务研究)、社区体育服务推广运动(如德国的“家庭奖章制度”、日本的“挑战日”活动)等。其中社区体育服务保障体系研究近年来在强调志愿者作用的同时,更注重对社会(含政府)援助的研究,以及为特殊群体提供服务(如残疾人的体育参与)。^④社区体育服务设施方面,如美国的“第六十六号令”、德国的《黄金计划》及正在实施的《东德黄金计划》、新加坡的《体育设施蓝图计划》和《利达体育计划》等的实施,为其国民体育设施服务提供了保障。

自绩效评价(performance appraisal)研究伊始,至今已有80年左右

① 唐建军、胡永全:《日本综合型社区体育俱乐部基本特征、发展模式和面临的问题》,《体育与科学》2002年第23卷第1期,第28、29、30、66页。

② 王晓露、尚志强、唐建军:《美国城市社区体育的组织、发展模式及其启示——以BELLEVUE市公园与社区服务机构为例》,《中国体育科技》2005年第41卷第1期,第65~68页。

③ Richard B. Flynn, Bernie Goldfine, Thomas H. Sawyer(Editor): *Facility Planning for Physical Education, Recreation, and Athletics*, AAALF Staff, 1999.

④ 参见王凯珍、李相如:《社区体育指导》,桂林,广西师范大学出版社,2005。

的历史,取得了丰硕的研究成果。尤其是近十年来,绩效管理成为企业管理和公共部门管理的焦点,绩效评价也一直是管理学家研究的热门领域,产生了大量的研究著作和实验报告。中国学者对西方的绩效评价研究做了综述和归纳,将绩效评价的研究成果分为四个类别:绩效评价建议、绩效评价框架、绩效评价体以及跨组织的绩效评价。^①这里,主要对绩效评价框架和绩效评价体系进行介绍。

绩效评价框架来源于绩效评价建议,当一系列建议集中在一起时,就形成了一个绩效评价框架。目前,绩效评价框架主要有两大类:结构式框架和程序式框架。其中,前者详细说明绩效评价管理的框架,后者则从战略的角度提出发展绩效评价的渐进式过程。在这两类绩效评价框架中,具有代表性的学者及框架主要有:卡普兰(Kaplan)和诺顿(Norton)的平衡计分卡提出了一套“平衡的”评价理念^②;AMBITE绩效评价立方体提出三轴式立方体的观念^③;尼利(Neely)等提出了包括利益相关者满意度、战略、流程、能力、利益相关者贡献五个方面的绩效棱柱^④。

绩效评价体系是绩效评价理论研究的重点和核心。目前具有代表性的绩效评价体系有:平衡计分卡(BSC)绩效评价体系、商业流程再造(BPR)绩效评价体系、梅多莉(Medori)和斯迪伯尔(Steeple)的绩效评价体系。

平衡计分卡(The Balanced Score Card,简称BSC)绩效评价体系于1992年由美国的罗伯特·S.卡普兰(Robert S. Kaplan)和大卫·P.诺顿(David P. Norton)创建,该体系建立在围绕公司战略的四个视角的基础上:①财务视角:从股东角度来看,企业增长、利润率以及风险战略;②顾客视角:从顾客角度来看,企业创造价值和差异化的战略;③内部运作流程视角:使各种业务流程满足顾客和股东需求的战略;④学习和成长:创造一种支持公司变化、革新和成长的战略。平衡计分卡绩效评价体系建立在高水准的战略角度和客观的评价方法的基础上,绩效评价框架关注客观、标准、目标和主动。它没有事先确定任何评价方法,只

① 徐永虎、洪威友、郭亮:《西方绩效评价研究综述》,《科技管理研究》2007年第4期,第89~91页。

② Kaplan R, Norton D: "Putting the balanced scorecard to work", *Harvard Business Review*, 1993, 71(5): 134-147.

③ Browne J, Jackson S: "AMBITE: Advanced Manufacturing Business Implementation Tool for Europe", *AMBITE 12 Monthly Report*, 1995.

④ 参见〔英〕尼利、〔美〕亚当斯、〔美〕肯尼尔利:《战略绩效管理:超越平衡计分卡》,李剑锋等译,北京,电子工业出版社,2004。

是根据体系运行过程中的需要来确定评价方法。自平衡计分卡诞生以后,得到了许多学者的关注,并得以不断的拓展完善。

布拉德利(Bradley)在 AMBITE 绩效评价立方体框架的基础上,提出了专门从事商业流程再造研究的绩效评价体系。AMBITE 绩效评价立方体由 3 轴构成,包含三个维度:商业流程(顾客订单履行,卖方管理,制造,协同设计,统合作业);竞争优先原则(时间,质量,成本,弹性,环境);制造环境(按库存生产,按订单装配,按订单制造,按订单设计)。

梅多莉(Medori)和斯迪伯尔(Steeple)提出包含绩效评价体系设计和审核的框架,框架分六步:①确定制造企业的战略和战略需求(包括消费者需求);②战略需求与竞争优先原则相匹配;③从一系列评价方法中选定一个方法;④对现有的和拟选用的评价方法进行审核;⑤评价方法的执行,提供了八步骤计划来实施新的评价方法;⑥定期的维护,对企业的绩效评价体系进行周期性回顾。^①

多年来,绩效评价研究一直致力于减少评估误差和提高评估精确度,研究者们探讨评价工具、评价者的认知加工过程、评价者的角色等对绩效评价的影响,建立各种个人、总体绩效评价的因果模型。在对主管人员总体评价的影响因素进行分析的过程中,提出了与传统任务绩效不一样,却独立地影响上级评价的绩效成分——关系绩效,对绩效成分的这样一种划分,改变人们传统上把任务绩效以外影响绩效评价的因素当作误差来处理的思路,并引出了大量的研究,进一步探讨绩效本身的结构。^②总的来说,研究现状可以概括为以下几个方面:

第一,绩效评价中的多研究范式正在整合,出现了现场调查中研究评价过程的新方向;第二,深入探讨各种影响绩效评价的因素,并提出了各种绩效评价的因果模型;第三,重新审视绩效的内涵,对绩效本身的结构进行探讨;第四,分析对绩效的影响因素,区分出决定因素和前提因素。

总之,绩效评价研究已取得了巨大的进展,无论在研究方法上,还是在研究内容上,现有的绩效评价越来越复杂,越来越接近实际。与此同时,随着统计方法的发展,研究者们也开始逐步对已有的研究结论进

① Medori, Steeple D: "A framework for auditing and enhancing performance measurement systems", *International Journal of Operations and Production Management*, 2000, 20 (5): 520-533.

② 蔡永红、林崇德:《绩效评估研究的现状及其反思》,《北京师范大学学报(人文社会科学版)》2001年第4期,第119~126页。

行整合,提出绩效评价因果模型、个人绩效模型。对绩效本身结构的探讨也增进了人们对绩效的认识。近年来,这三个方面的研究都相当引人注目,尤其是对任务绩效及关系绩效的区分,已得到相当多的实证研究支持。而这些关于绩效评价的研究也为将之应用到社区体育服务评价中提供了充分的理论基础。

目前,在体育领域的研究中,绩效评价在竞技体育中得到了较为广泛的应用,主要用于评价体育中心的综合服务质量,A.帕拉苏拉曼(A. Parasuraman)等学者提出的服务质量 Gap 模型也极大地促进了这方面的研究^①。

在文献综述和实际调研的基础上,金姆(Kim)等提出了用 45 个指标评估了韩国运动中心的服务质量。他们衡量了这些指标所对应的需求以及服务的效果(也即感知绩效),并且获得了一个命名为 Quality Excellence of Sports Centres (QUESC)的由 11 个因素 33 个小指标构成的衡量方法。这 11 个因素分别是:周围环境、职工态度、可靠性、信息、规划、职工报酬、待遇、价格、思维放松、激励和舒适感。^②

霍华(Howat)等开发出一个环境与休闲管理中心—顾客服务质量用来衡量体育休闲中心服务的四个维度:核心服务,包括项目信息、活动范围、设备舒适性、设备质量等;人员质量,包括人员响应度、人员知识结构等;通用设施,包括安全停车与设施清洁度;次要服务,包括食物和饮料。^③

张康龙(Chang Kyungro)与查尔迪朗(Chelladurai)基于系统观点,提出一个针对健身俱乐部的质量分析框架,输入阶段主要由三维变量组成:服务质量的管理承诺、开发服务环境以及设计核心服务;生产阶段由五维变量组成:职员之间任务交互、物理环境、同其他客户之间的交流、服务失败和服务恢复;输出阶段有一个变量:感知服务质量。

在考虑运动休闲服务时,张康龙(Chang Kyungro)和查尔迪朗(Chelladurai)认为空间结构的可变性也是显而易见的。^④ 希尔(Hill)和格林(Green)

① Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L L: "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *J Mark (Fall)*, 1985, 49: 41-50.

② Kim D, Kim S Y: "QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea", *Journal of Sport Management*, 1995, 9: 208-220.

③ Howat G, Absher J, Crilley G, Milne I: "Measuring customer service quality in sports and leisure centres", *Managing Leisure*, 1996, 1: 77-89.

④ Chelladurai P, Chang K: "Targets and standards of quality in sport services", *Sport Management Review*, 2000(3): 1-22.

在他们的研究中使用了四组服务质量属性将未来棒球联盟比赛的观众出席意图同对运动景观的感知相联系。^①此外,霍华(Howat)等在一份关于澳大利亚30个运动休闲中心的研究中,获得一个17种服务质量属性的三因素解决方案,分别是人员因素(员工安置功能)、核心因素(如清洁设备等主要角色功能)和外围设备(如食物和饮料设施等次要服务)。^②霍华(Howat)等的三因素解决方案与菲利普(Philip)、哈兹莱特(Hazlett)以及诺曼(Norman)所提出的强调核心和外围设备服务在服务质量的空間模型上是保持一致的。但是,麦克杜格尔(McDougall)与列维斯克(Levesque)提出了一个更加普及化的方法,他们认为,服务质量由核心服务(也即服务中被提供的)和相关性服务(服务如何被提供)两个维度组成。^③霍华(Howat)等为休闲服务所提出的三因素模型与这种方法一致。

随着满意度理论研究的不断深入和广泛应用,人们将服务受众的满意度作为衡量评价对象绩效水平的重要表征。在社区体育服务绩效评价中,研究居民的满意度也成为一个新穎构思。根据顾客满意理论,顾客在被服务过程中每一次特定的经历给他的感知服务质量与顾客对价格的评价一起决定了他对这一环节的满意程度。因此,感知服务质量的好坏导致了顾客满意度的高低。当服务结束后,顾客对服务经历的每一过程都有了满意方面的判断后,就形成了顾客对整体服务质量的评价。在社区体育服务的绩效评价研究中,顾客满意度即是社区服务中的居民满意度,主要通过指数模型进行测评研究。一般来说,顾客满意度指数模型由顾客期望(Customer Expectation)、质量感知(Quality Perception)、价值感知(Value Perception)、顾客满意、顾客抱怨(Customer Complaint)、顾客忠诚等基本指标组成。在此,对目前具有代表性的顾客满意度指数模型进行介绍。

瑞典于1989年构建了瑞典顾客满意度晴雨表(Swedish Customer Satisfaction Barometer,简称SCSB)模型,SCSB模型包括顾客期望、感知表现(价值感知)、顾客满意、顾客抱怨、顾客忠诚五个指标。SCSB模型是瑞典统计局于1989年在美国密西根大学国家质量研究中心帮助下构

-
- ① Hill B, Green B C: "Repeat attendance as a function of involvement, loyalty, and the sports cape across three football contexts", *Sport Management Review*, 2000, 3: 145-162.
 - ② Howat G, Murray J, Crilley G: "The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public sports and leisure center customers", *Journal of Park and Recreation Administration*, 1999, 17(2): 42-64.
 - ③ McDougal G H G, Levesque T: "Customer satisfaction with services: Putting perceived value into the equation", *Journal of Services Marketing*, 2000, 14: 392-409.