

壹、緒論

一、研究背景

(一) 大學運動設施可發揮社區休閒服務功效

近年來健康養生意識的覺醒，民眾多能利用閒暇來從事各項運動健身，因此，良好的運動設施與環境就顯得格外重要，不僅可以鼓勵民眾就近多多參與運動，亦可發揮運動場館設施多元化休閒服務之功效。根據陳鴻雁（2003）針對我國國民運動意識之調查顯示，民眾從事運動的地點大都以「公園」及「學校運動場館」為主，研究同時也發現，民眾認為政府首先應該「增加體育場館設施」，才能提高其參與興趣、頻率和固定參與運動的習慣。Lei、Phillips 與 Reed（2005）研究亦發現，住家附近的運動環境充足與否與其運動參與行為間有顯著正向關係。因此，行政部門有計劃地在適當區位建置適合民眾運動的場館，相信在提升參與運動的人口上，會有相當大的助益。田芳華（2007）在私立大學與社區互動關係之探究亦指出，各校社區居民在資源的需求上多數希望學校開放體育館等運動空間。湯堯與蘇建州（2008）針對私立大學績效評估指標之探討中也提出「社會服務」之重要性。管理大師許士軍（2011）更明確指出，大學應應用服務業的經營理念和模式辦理專業學院的教育，呼籲大學走向產業化乃時勢所趨。

環視政府機關所可能提供的運動場館設施，當屬大學運動設施之軟、硬體設備最為健全，就硬體而言，為配合學校體育課程教學、賽會訓練、活動舉辦之需，理當有充裕的場館設備；另就軟體而言，大學體育師資之結構較為完備，促使師資兼具學術科之專長，較可提供符合民眾需求之休閒指導與服務。

(二) 大學之經營管理漸趨企業化，績效評估提供革新發展

蔡培村（1996）即指出，學校經營管理新趨勢已由事務性的靜態管理，轉變為結合人際、資源與技術的動態經營。因此，鄭志富（1999）倡言：建立有效率的經營管理制度，善用組織資源，配合變革的契機及時代脈動，並以績效評估制度充分掌握人、事、物之成效，對於創造建物附加價值及體育理想的實現，應可達到雙軌並行，共享效益的願景；另定期實施績效評估，掌握營運成果，也能讓運動場館之經營邁向另一個里程碑。鄭志富與蔡秀華（2005）實證研究指出，目前臺灣地區公立大學體育設施，在校務發展企業化過程中，及早建立營運績效衡量方法已是必然的趨勢。蔡秀華（2006）提出學校運動場館的營運除應關注預算核銷及基礎維護外，更要確立經營願景，以建立內部資源與外在環境的互動機會。就此經營管理概念之變革，即是將大學運動場館之營運視為一個事業體，在企業化政府革新的過程中，積極主動的與社會發展同步變革，學習民間重視經營績效的經驗，以作為革新經營管理制度的

典範。處於現今知識創新時代，各大學校院為求提高競爭力、取得優勢地位，追求創新已成為致勝的關鍵，而「不創新，就滅亡」(innovate or die) (吳清山，2004) 將是未來大學生存競爭的自然法則。因此，正視主動積極的經營管理概念，才能創造學校永續發展的前景，這正是公立大學迫切轉變革新的發展。

(三) 運動休閒時代提供符合社區民衆需求之專業服務

行政院研究發展考核委員會 (2004) 提出健康臺灣年的規劃構想，針對促進國民身心健康方面以提升規律運動及觀賞運動人口、營造健康校園、生活教育及健康生活為施政重點。同時並將運動休閒服務業列為「服務業發展綱領及行動方案」的重點發展項目之一，藉此，等同宣告休閒時代的來臨，則運動休閒服務產業應醞而蓬勃發展。Hopkinson 與 Pujari (1999) 曾就休閒服務提及，顧客需求將因休閒服務的核心價值與特質之不同而有別於其他產業，休閒服務的顧客較傾向於高層次的需求，偏重在心理和社會層面需求的滿足，重視快樂消費 (Hedonic Consumption) 的體驗。張景弘與張孝銘 (2004) 在〈以顧客需求為基礎的服務創新在休閒服務上的應用〉一文中，更強調「休閒、服務、創新」三大構面之整合與關聯，尤其在以顧客需求為基礎的創新服務概念下，應該注重每一構面與實際市場機能之關聯，讓休閒服務創新作為提升顧客滿意水準的一個過程。高俊雄 (2002) 提及運動休閒服務依其發展的關聯性可以歸納為兩大類，一是實地運動所需要的服務，一是觀賞運動賽會所需要的服務。就大學之運動設施而言，配合所屬的資源提供，可能發展的運動休閒服務重點，應在於實地運動需要的服務中有關環境設施的提供與維護、技術及指導等。

針對國內運動場館經營管理之相關實證研究文獻發現 (何曉瑛，2001；郭文仁，2004；蔡秀華，2002；鄭志富、蔡秀華，2005；鄭志富、呂宛蓁、曹校章，2006；戴文隆，1998；謝文偉，2001)，實施有效的績效評估對於體育運動設施的經營有其必要性，尤其可提供負責經營管理的組織單位以下幾點效益：1.組織營運的願景；2.規劃明確的經營方針，活用人力資源，凝聚組織內部的向心力；3.提升顧客對服務品質滿意度等。

綜觀以上過往的研究，皆針對單一研究對象，獲取單面向資料的調查蒐集，未能在環環相扣的決策影響因子上，諸如專家學者之學術理論層面、學校體育主管提供服務之實務操作層面及社區民眾以消費者的需求觀點層面等，共同統整概念並針對全面性資訊加以評論分析。本研究為求客觀公正的瞭解大學運動設施提供社區休閒服務之績效，首先排除私立學校財團法人制有較佳的經費運作彈性，僅擇取臺灣地區公立大學作為研究對象，冀能在校務基金、經費自籌與自負盈虧等經營管理壓力下一探運動設施可能的多元經營模式。藉由評估指標類目編製成「大學運動設施社區化休閒服務績效評估研究問卷」，針對研究對象進行績效評估之實證研究，期能在學術研究上，作為學校提供社區之休閒服務績效制度的理論依據；在實務應用上，則能提供公立大學運動設施營運管理策略之參考。