

高校教师有效提供社会服务的对策研究*

■李业昆 海 勤

摘 要 高校教师有效提供社会服务是社会经济发展对高校教师提出的新要求。基于高校社会服务双向性、丰富性、针对性和长期性的特点,分析了高校教师提供社会服务存在的缺乏有效组织制度保障、服务途径单一、效率低、服务能力不足、质量低、参与服务的积极性低、缺乏完善的服务绩效评价体系等问题。促进高校教师有效提供社会服务的对策包括:建立相应组织机构加强基础保障,利用现代信息技术拓宽服务途径,提供培训和实践机会提升服务能力,协调教学、科研及社会服务三者之间的关系,以及完善高校教师社会服务绩效评价体系。

关键词 高校教师 社会服务 服务途径 服务能力 绩效评价

中图分类号:G655

文献标识码:A

文章编号:1004-633X(2021)21-0039-04

社会服务作为高校三大职能之一,其重要作用日益凸显。高校教师具备专业知识和能力,可以将高校的优势资源进行转化和传播,是高校社会服务职能的主要承担者和实践者,在高校履行社会服务职能过程中发挥着主体作用。然而,由于我国高校明确把社会服务作为自身一项职能的时间较短,高校教师在提供社会服务过程中还存在着相应的问题,其潜力尚未被充分地挖掘出来,因此,需要根据高校社会服务的特点,针对目前高校教师提供社会服务过程中存在的问题,探讨促进其有效提供社会服务的对策。

一、高校社会服务的内涵及特点

(一)高校社会服务的内涵

高校社会服务是一个动态发展的概念。早期的高校社会服务职能是为当地相关部门提供咨询和指导,帮助解决社会发展过程中遇到的理论和实践问题。随着社会、经济、文化、科技等方面的发展,其具体内涵进一步延伸,出现了广义和狭义的社会服务之分。广义上的社会服务,指高校为社会提供的所有活动,包括教学等间接活动^[1]。狭义的社会服务,则特指高校利用自身资源和人才优势为社会提供的所有直接服务活动。是否直接作用于社会经济发展,是高校社会服务广义和狭义概念的根本区别。广义的高校社会服务职能在

一定程度上包含了教学和科研职能,容易产生混淆。因此,本文将主要采用狭义的高校社会服务概念来展开研究。

(二)高校社会服务的特点

1. 社会服务结果具有双向性

高校社会服务是高校与服务对象相互协作、共同参与对方有关活动,以满足各方面需求的双向性活动,双方在服务过程中各取所需,从而保证高校社会服务活动持续有效进行。高校利用自身优势资源,为企业、政府及社区提供咨询、教育、科技、信息以及文化传播等服务,以提升其经济效益和核心竞争力,为其发展注入活力。在这一过程中,高校可以获得企业和政府的项目、经费以及科研成果应用与推广支持,为教学和科研工作获得物质支持,推动其教学质量和科研能力的提升。双向性使得服务提供者和接受者同时受益,从而更有助于提高双方参与这一活动的积极性和主动性。

2. 社会服务形式具有丰富性

高校通过开展成人教育和技术成果转化与应用、设立咨询中心、开放图书馆等多种形式为经济发展提供服务。21世纪以来,随着高等教育与地方经济发展的联系日益密切,产学研合作逐渐成为高校提供社会服务的重要形式。它是企业、学校以及科研机构之间通

* 本文系全国教育科学规划教育部重点课题“高校教师绩效管理体系研究”(课题编号:DIA170379)的研究成果。

作者简介:李业昆(1963-),男,黑龙江鸡东人,北京工商大学商学院教授、博士,主要从事高等教育、绩效管理研究;海勤(1996-),女,宁夏固原人,北京工商大学商学院硕士研究生,主要从事人力资源管理研究。

过建立科学园区、研发中心等实体化的合作机构,整合生产要素以推动技术创新,实现双方互惠互利的一种合作模式。此外,高校依托互联网和现代信息技术搭建数据平台以实现数据共享,为企业和政府提供更丰富的数据资源,进一步拓宽高校提供社会服务的渠道。

3. 社会服务内容具有针对性

高校围绕企业和政府需求推进科技成果的转化和应用,提供有针对性的咨询、培训以及信息服务,并且适时调整专业和学科设置,以保证人才培养满足社会发展需求。当前,信息技术领域的快速发展,对高校社会服务提出了更高的要求,促使高校撤销部分传统专业,并且新增人工智能等富有挑战性和创新性的学科和专业。此外,高校也会根据社会需要对课程内容和形式进行调整,增加最新社会经济热点的讨论和实践课程的安排,以提升教师和学生的理论和实践能力。

4. 社会服务周期具有长期性

高校通常需要参与地方或者企业的中长期发展战略,为其提供长期的服务活动,从而保证双方合作的正规化和长期性,规避合作中的投机主义^[2]。除此之外,高校所提供的服务内容也需要较长周期才可以达到预期效果。技术成果的转化需要较长时间的研究和反复实验才可以真正应用于经济建设当中,成人教育一般需要三年左右的时间才可以完成全部课程,专家提供的咨询意见也需要有效实施才会有实质性的效果。

二、当前高校教师提供社会服务面临的问题

(一) 高校内部缺乏有效的组织制度保障

目前,大部分高校内部尚未建立相应的组织机构,仅仅是由教务处、学生处等职能部门兼管。各部门职责划分不明确,互相推诿,严重影响社会服务工作的有效开展。即使个别大学建立了社会服务部门,但在运行过程中,其主要职责也只是负责签字、经费划拨等基本管理工作,并未履行搭建平台、建立合作双方沟通机制、提升教师服务能力等更高层次的职能。此外,由于缺乏有效的组织管理和制度保障,高校社会服务职能仅在学校层面受到重视,尚未深入学校基层,学院及教师个体的重视程度并不高,教师参与社会服务的比例仅为3.29%^[3]。高校内部组织管理和支持手段的缺位,无法为教师参与社会服务工作提供强有力的后勤保障,从而大大降低了高校教师提供社会服务的热情。

(二) 服务途径单一,服务效率低

高校教师社会服务可采取的形式多样,但在实际应用中却比较单一,大多数高校仍然主要通过召开宣讲会、开展成人教育、设立咨询中心等线下途径进

行服务交流活动。因此,受时间、场地、距离以及客观环境因素的限制较多,无形中增加了教师提供社会服务的成本和压力,导致社会服务效率低下。随着高校教师队伍逐渐年轻化,对现代信息技术的应用与依赖程度越来越高,不适应高校传统的线下服务途径,甚至出现排斥、抗拒等情况,影响其参与社会服务的积极性和主动性。此外,单一的线下社会服务途径还会影响高校教师社会服务形式和内容的拓展,阻碍高校社会服务职能的发挥。如何拓宽高校教师社会服务途径,自然成为新时期高校教师提供社会服务亟需解决的问题。

(三) 社会服务能力不足,服务质量低

高校所提供的社会服务有层次之分。低层次的社会服务主要以学生为主体,教师则是高层次社会服务工作的主要承担者。教师需要完成科研成果转化,为政府、企业提供咨询、培训、信息等服务,这些工作要求教师具备专业的知识素养和能力素养。目前,高校很大一部分教师由于自身工作及学习经历有限,缺乏提供社会服务的专业能力。首先,缺乏良好的服务意识、沟通交流、学习合作以及信息处理等基本通用能力,难以顺利开展相关活动。其次,缺乏发现、理解以及解决问题的能力,在服务过程中无法应对突发问题。最后,预测、信息捕捉以及成果转化等能力的不足,是目前大多数教师无法满足社会服务对象高层次需求的主要原因。高校教师受自身服务能力的限制,即使花费大量时间和精力完成相应工作,服务质量仍得不到有效提升,极大地降低了服务对象的认可度,影响双方的长期合作。

(四) 教学及科研任务重,参与社会服务的积极性低

高校教师的工作主要包括教学、科研及社会服务三部分,其中,教学和科研工作占据了高校教师大部分的精力和时间。调查显示,高校教师会将约80%的工作时间用于教学和科研工作,而包括社会服务在内的其他工作仅占20%^[4]。首先,科研工作任务量大。科研实力是衡量高校竞争力的重要指标,教师作为高校的主体,必然承受着科研指标的压力^[5]。除此之外,高校教师聘任制度的改革,使容易量化的科研指标成为教师晋升、聘任以及工资福利的重要依据,教师需要花费大量时间和精力来完成论文、专著和课题等科研任务。其次,教学工作量大。近年来,随着高校的扩招,高校师生比明显下降,高校教师数量与学生人数的比例失衡,导致教师教学工作量日益加重。繁重的教学和科研工作,导致高校教师提供社会服务变得心有余而力不足。长此以往,会影响教师提供社会服务的主动性。

(五) 缺乏完善的社会服务绩效评价体系

完善的高校教师绩效评价体系,对提升教师的工作能力和积极性至关重要。然而,目前高校教师绩效评价主要以教学和科研工作为主,社会服务工作的绩效评价体系仍存在许多问题。一是评价流于形式,评价体系未发挥其对教师社会服务工作的激励和引导作用。二是评价指标不完善。缺乏定性指标的设置,指标内容缺乏全面性、评价标准缺乏统一性,大大降低了客观性。三是评价主体单一。领导和管理者的意见在评价过程中占主要地位,服务对象等其他主体未参与其中。四是评价结果应用不充分。以评价结果作为薪资和职位晋升的主要依据,忽视了评价结果在提升高校教师社会服务能力方面的重要作用。五是缺乏有效沟通。教师对评价内容、流程缺乏正确的认识,参与评价的积极性往往较低。总之,缺乏完善的社会服务绩效评价体系,高校教师为提供社会服务所做的工作和努力得不到科学、公正的评价和认可,进而导致提供社会服务的动力大大降低,这也是目前高校教师提供社会服务所面临的主要问题之一。

三、促进高校教师有效提供社会服务的对策

(一) 成立相应的组织机构,加强基础保障

高校内部应建立相应的组织机构,贯彻落实国家出台的相关政策,为高校教师社会服务活动提供基础保障和支持。首先,高校内部应设立社会服务部门,发挥管理作用,专门负责教师社会服务工作的开展,主要履行搭建服务项目平台、与服务对象对接以及日常活动宣传等工作。明确划分部门和岗位职责,在为教师参与社会服务提供便利的同时,提升高校内部的管理效率。其次,加大经费支持,为教师社会服务提供物质支持。目前,大多数高校对社会服务的经费投入远远低于教学和科研。高校可以通过调整经费支出结构,加大对教师社会服务工作的经费支持,帮助其解决提供社会服务过程中所遇到的经费困难问题。最后,高校内部应加强制度建设和组织管理,明确社会服务的具体内容,并出台相应的配套措施辅助教师社会服务工作的开展,减少工作中的不确定性。

(二) 利用现代信息技术,拓宽教师服务途径

互联网的普及和现代信息技术的广泛应用,已成为当今社会经济快速发展的一大标志。我国拥有庞大的网民规模和完善的基础设施,为现代信息技术的发展和应用奠定了良好的用户基础和设施保障。目前,互联网和现代信息技术具有成本低、受时间和空间限制小等优点,很好地满足了当今社会快节奏的生活需求,

因此,在我国的应用十分广泛,从基本的衣食住行到更高层次的教育、文化传播等均有涉及。2020年初,受新冠疫情的影响,许多人不能回到学校和工作岗位进行学习和工作,而在线课堂和网上办公很好地解决了这一问题,这进一步体现了现代信息技术的优越性。高校可以充分利用现代信息技术,通过线上服务平台为企业、政府和社会提供咨询、培训等服务。此外,还可以通过搭建数据共享平台,实现各方数据资源的整合和利用,共享数据红利。

(三) 提供培训与实践机会,提升高校教师社会服务能力

高校教师的社会服务能力主要包括通用、可转移以及独特能力三种。其中,通用能力是大多数教师都具备的能力,不受学科专业等客观因素的影响;可转移能力是指教师将教学和科研能力应用于社会服务工作的能力,主要是解决问题和创新思考的能力;独特能力则是教师提供高层次社会服务活动所必须的独特素质,主要包括信息捕捉、成果转化等高层次能力^[6]。提升高校教师社会服务能力需要高校及社会的共同努力。在高校层面,一方面,通过线上线下多种途径组织相关讲座和培训,增强教师社会服务意识等通用能力;另一方面,可以组织相关讲座和培训,为教师提供多种形式的职后培训,推动形成常态化培训机制,不断更新高校教师知识储备。除此之外,还可以通过组织和鼓励教师参与或主持各类项目和课题,在实践中将教学和科研能力转移到社会服务中,提升其解决、发现、处理问题的能力。在社会层面,首先,要改变社会对教师社会服务的片面认识,不过分夸大高校教师社会服务能力和效果;其次,加大社会支持力度,给予教师实践的机会和平台,让他们在实践中不断提升自身服务能力。

(四) 协调教学、科研以及社会服务三者之间的关系

高校三大职能之间是相辅相成、相互促进的关系。其中,教学是基础,科研是关键,社会服务是重要环节,协调好三者之间的关系是推动高校教师社会服务工作有序开展的重要途径。首先,要确保教学的基础地位。高校教师在提供社会服务时不仅要保证基本的教学工作和质量,还要发挥社会服务对教学工作的促进作用,始终坚持高校传道授业解惑的办学原则。其次,保证科研工作的关键地位,发挥其承上启下的作用。科研工作检验和完善教学内容的有效途径。此外,高校教师开展社会服务活动,在很大程度上也是依赖其科研工作和成果所进行的。最后,重视社会服务的输出作用。高校教师的教学及科研成果需要通过社会服务这一重要途

径对社会经济发展和科技进步产生影响。由此,高校可以通过优化教师结构、提高教师综合素质以提升教师的工作能力和效率,鼓励并支持教师提供社会服务。

(五)完善高校教师社会服务绩效评价体系

作为一种有效的管理工具,绩效评价被大多数高校所采用。完善的高校教师绩效评价体系对调动教师工作积极性十分有效。完善高校教师社会服务绩效评价体系需要从评价指标、主体以及结果应用等多方面入手。目前,部分高校在实际操作过程中为了方便核算,大多采用与服务能力相关的量化指标,忽视了与服务态度相关的定性指标。态度和能力的教师工作必不可少两大要素。基于此,高校在设计社会服务绩效评价指标时,要注重定量指标与定性指标相结合,确保评价指标全面、客观和有效。在实际操作过程中,还需要听取多元评价主体的意见,尤其是服务对象和服务主体的评价意见,运用科学评价方法,保证评价结果真实有效。此外,在评价过程中注重与被评价者的沟通和交流,充分了解其需求,不断完善评价体系,并建立评价

结果反馈和申诉机制,保证评价体系的公正性,充分发挥绩效评价体系在提高教师积极性方面的实质作用。

参考文献:

- [1]成丙炎,朱红.对高校社会服务职能内涵的思考[J].教育与职业,2008,(5):35-37.
- [2]刘晓光,郭霞,董维春.日本高校社会服务:形式、特点及启示[J].现代教育管理,2011,(10):128-131.
- [3]刘彦军.新建本科院校社会服务转型的发展路径[J].中国高教研究,2017,(2):54-59.
- [4]陆根书.大学教师的学术工作:类型、特征及影响因素分析[J].复旦教育论坛,2010,8(6):38-44.
- [5]刘贝妮.高校教师工作时间研究[J].开放教育研究,2015,(2):58-64.
- [6]曹如军.高校教师社会服务能力:内涵与生成逻辑[J].江苏高教,2013,(2):86-88.

作者单位:北京工商大学商学院,北京 邮编 100048

Research on the Countermeasures of Effective Social Service Provided by University Teachers

LI Ye-kun, HAI Qin
(Business College of Beijing Technology and Business University)

Abstract: The effective provision of social services by university teachers is a new requirement of social and economic development for university teachers. Based on the two-way, rich, targeted and long-term characteristics of social service from universities, this paper analyzes the problems existing in the social service provided by university teachers, such as lack of effective organizational system guarantee, low efficiency by single service approach, low quality by insufficient service ability, low enthusiasm to participate in service, and shortage of perfect service performance evaluation system. The countermeasures to promote the effective provision of social services by university teachers include the establishment of corresponding organizations to strengthen the basic guarantee, the use of modern information technology to broaden service channels, the provision of training and practice opportunities to enhance service ability, the coordination of the relationship between teaching, scientific research and social services, and the improvement of university teachers' social service performance evaluation system.

Key words: university teachers; social service; service approach; service ability; performance evaluation