**THÀNH QUẢ HOẠT ĐỘNG - KHÁI NIỆM VÀ ĐO LƯỜNG**

Ths. Nguyễn Thị Khánh Vân

Khoa Kế toán

*Trong các tài liệu nghiên cứu liên quan, các tác giả đã khẳng định thành quả hoạt động là một khái niệm khó có thể đo lường một cách trọn vẹn và nên được bao trùm cả về mặt chất lượng và số lượng (Andersen và cộng sự, 2016), Bài viết này sẽ tập trung trình bày các quan điểm khác nhau về khái niệm thành quả hoạt động và các các cách tiếp cận đo lường khái niệm này.*

1. **Khái niệm thành quả hoạt động**

Thành quả hoạt động đề cập đến hành vi, qui trình làm việc chứ không phải là kết quả công việc của họ, với quan điểm này, thành quả hoạt động có hai đặc tính là *“đánh giá”* và *“đa chiều”*. Trong đó, *“đánh giá”* nghĩa là giá trị của những hành vi có thể được điều chỉnh dựa trên những đóng góp của chúng để hoàn thành nhiệm vụ cá nhân, đơn vị và tổ chức; *“đa chiều”* nghĩa là có nhiều loại hành vi khác nhau có khả năng thúc đẩy hoặc cản trở việc hoàn thành mục tiêu (Aguinis, 2009)).

Theo Van Dooren và cộng sự (2015) dựa trên mối quan tâm của chủ thể đánh giá, theo tác giả có bốn quan điểm để hiểu về thành quả hoạt động: (1) tập trung sự chú ý vào các nhiệm vụ của các cá nhân, khi đó thành quả hoạt động bao gồm kết quả của tất cả các công việc, (2) chứa đựng sự phán đoán về giá trị, có thể có chất lượng cao hoặc thấp, khi tập trung nhiều đến chất lượng của các hoạt động hơn là chất lượng của các thành tích đạt được thì thành quả hoạt động được khái niệm hóa như khả năng hoặc năng lực, (3) khi quan tâm đến chất lượng của các thành tích đạt được hơn là chất lượng của quá trình hoạt động thì lúc này thành quả hoạt động tương đương với kết quả, (4) khi thành quả tập trung vào cả chất lượng của các hoạt động lẫn các thành tích đạt được thì thành quả hoạt động được khái niệm hóa là kết quả bền vững.

1. **Các cách tiếp cận đo lường thành quả hoạt động**

Boyne và cộng sự (2004) trình bày hai mô hình đánh giá thành quả hoạt động là mô hình 3Es “kinh tế - hiệu suất – hiệu quả” (Economy – Efficiency – Effectiveness) và mô hình IOO “đầu vào – đầu ra – kết quả” (Inputs – Outputs – Outcomes). Đối với mô hình 3Es, kinh tế đề cập đến chi phí mua sắm các yếu tố đầu vào, hiệu suất đề cập đến chi phí trên một đơn vị đầu ra và khả năng đáp ứng dịch vụ cho cộng đồng, hiệu quả được xem là mức độ đạt được các mục tiêu đã đề ra (Boyne và cộng sự, 2004). Đối với mô hình IOO thì thành quả hoạt động được phản ánh thông qua mối liên hệ giữa ba yếu tố đầu vào – đầu ra – kết quả, gồm hai chỉ tiêu hiệu suất và hiệu quả, trong đó hiệu suất là tỷ lệ giữa đầu ra và đầu vào, hiệu quả là tỷ lệ hoàn thành mục tiêu (Boyne và cộng sự, 2004).

Theo quan niệm cổ điển, thành quả hoạt đông nhấn mạnh đến hiệu quả, hiệu suất và thành quả về mặt tài chính, theo thời gian khái niệm này được bổ sung thêm khía cạnh hiệu quả về mặt xã hội và năng lực đáp ứng cho đối tượng sử dụng dịch vụ công (Geogre & cộng sự, 2019).

Đo lường khái niệm này có hai cách tiếp cận:

*Thứ nhất*, đo lường khách quan sử dụng các chỉ số khách quan, độc lập và tách rời khỏi đơn vị, các chỉ số này đánh giá xác thực từng khía cạnh của thành quả hoạt động và liên quan đến một quy trình giám sát bên ngoài để xác minh tính chính xác của nó (Andrews và cộng sự, 2006a). Đo lường khách quan sẽ dựa vào những tiêu chí được thiết kế sẵn cho một đơn vị, một chương trình hay một lĩnh vực, ví dụ như tỷ lệ học sinh tốt nghiệp của một trường học công, số lượng lao động có việc làm sau khi tham gia một khóa đào tạo, năng suất làm việc. Đo lường khách quan được xem là lý tưởng đối với khu vực công vì nó đảm bảo độ tin cậy về những gì thực sự diễn ra trong tổ chức (Meier & Brudney, 2002). Tuy nhiên, trong một số tình huống thì các chỉ tiêu đo lường khách quan cũng được xây dựng trên phương diện xã hội học, tức là xét cho cùng vẫn không tồn tại các thước đo thực sự khách quan về thành quả hoạt động (Brewer, 2006). Bên cạnh đó, dữ liệu đo lường khách quan không phải luôn luôn có sẵn để sử dụng, đặc biệt là đối với khu vực công (Kim, 2004), hoặc chúng chỉ định lượng những khía cạnh dễ đo lường nhất, thể hiện mong muốn của một nhóm các bên liên quan chứ không bao hàm đầy đủ các khía cạnh của thành quả hoạt động (Song & Meier, 2018).

*Thứ hai*, đo lường chủ quan sử dụng cách đánh giá chủ quan dựa trên nhận thức cá nhân về các hoạt động nội bộ, thường được thu thập bằng cách phỏng vấn nhà quản lý, các cơ quan giám sát hay người dùng dịch vụ, Một số thước đo chủ quan có thể thiên vị hoặc thành kiến bởi người được phỏng vấn và chúng thường không được giám sát độc lập (Nitzl và cộng sự, 2019). Mặc dù có nhược điểm này nhưng đa phần lớn các nghiên cứu vẫn sử dụng cách đo lường chủ quan cho thành quả hoạt động

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Andersen, L. B., Boesen, A., & Pedersen, L. H. (2016). Performance in public organizations: Clarifying the conceptual space. *Public administration review*, *76*(6), 852-862.

2. Boyne, G. A., Gould‐Williams, J. S., Law, J., & Walker, R. M. (2004). Toward the Self‐Evaluating Organization? An Empirical Test of the Wildavsky Model. *Public administration review*, *64*(4), 463-473.

3. George, B., Van de Walle, S., & Hammerschmid, G. (2019). Institutions or contingencies? A cross‐country analysis of management tool use by public sector executives. *Public administration review*, *79*(3), 330-342.

4. Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2015). *Performance management in the public sector*. Routledge.