

城市社区体育公共服务质量评价研究

付思雨 宋志芸

(黄河交通学院 河南 焦作 454950)

摘要: 本文从居民满意度出发,采用问卷调查和专家访谈法。对河南省300名城市居民进行调研分析,认为其供给能力和供给水平仍然较低;健身设施相对滞后,基础设施的相对匮乏,管理体制相对不健全;建设经费紧张。针对问题提出相应的建议:提高体育健身设施使用效率;加大体育健身指导队伍投入;加强宣传工作;拓宽体育经费渠道。建构河南省城市社区体育公共服务居民满意度模型。将居民总体满意度作为一级指标,5个二级指标,21个三级指标,为体育公共服务质量评价提供参考,以期对河南省在此方面的建设提供一定的参考理论价值。

关键词: 城市社区 公共服务 体育公共服务 评价

中图分类号: G8

Study on Evaluation of Public Service Quality of Urban Community Sports

FU Siyu Song Zhiyun

(Huanghe Jiaotong University postal code 454950)

Abstract: The paper mainly use questionnaire survey and expert interview. A research was conducted among 300 urban residents in Henan Province, it is believed that supply capacity and supply level are still low. The fitness facilities are relatively backward, the infrastructure is relatively short, the management system is relatively unsound; Construction costs are tight. In view of the problems, the paper put forward the corresponding suggestions: improve the use efficiency of sports and fitness facilities; Increase the investment in sports and fitness guidance team; Strengthen publicity work; Expand the channels of sports funds. To construct the resident satisfaction model of urban community sports public service in Henan Province. The overall satisfaction of residents is taken as the first-level index, 5 second-level indicators and 21 third-level indicators to provide reference for the evaluation of sports public service quality, in order to provide certain theoretical reference value for the construction of Henan Province.

Key words: urban community ;public service ;sports public service; evaluation

1. 前言

“十三五”时期是全面建成小康社会的决胜阶段,是实现中华民族伟大复兴中国梦的重要时期,同时也是我国体育产业发展的重大机遇,公共服务的质量和水平是衡量一个国家或者地区经济社会发展水平的一个重要标志。河南省地处中国中部地区,经济发展较东部地区相对落后,为进一步缩小地区间的经济水平的差距,国家实行的“中部崛起”战略给河南省的发展带来了新的契机。河南省城市社区体育公共服务体系的建立对社会的发展有着重要的意义。

目前,体育公共服务的地位和作用日益凸显。本研究从体育公共服务体系建设和运行的现状和存在的问题入手,了解居民参加健身活动的现状和需要解决的困难,找出合理的解决办法,增强居民的健身率,满足居民的健身需求。为社区公共服务及相关问题的研究提供事实依据,使得政府能够为不同地区的体育公共服务发展提供相对合理的建议。进一步推动未来的发展。

2. 研究对象与研究方法

2.1 研究对象

以体育公共服务质量为研究对象。

2.2 研究方法

2.2.1 文献法

通过中国知网等网络,收集与此研究相关的论文,深入了解

中国体育公共服务质量研究,包括较多的互联网网站,及时收集有价值资料。

2.2.2 调查法

选择商丘市,郑州市,洛阳市,许昌市,信阳市和安阳市共6个城市的部分社区进行研究。在这六个城市中,选择了300名社区居民作为本研究的调查对象,获得了290份有效样本。运用德尔斐法,请20位专家对问卷的“内容效度和结构效度”分别进行判定,认为整套问卷具有较高的效度。

2.2.3 数学方法

使用Microsoft Excel 2010,统计分析和处理收集的数据,并使用秩和算法计算每个指标的权重。

2.2.4 逻辑分析法

使用SPSS21.0统计软件对数据进行分析总结。

3. 研究结果与分析

3.1 政策支持

要根据当地情况,呈现事实,充分考虑居民选择健身计划的需求。主要从项目种类、场地设施、指导人员和服务经费四个内容进行。以满足居民不同的体育锻炼需求。从1995年国务院颁布了“全民健身计划纲要”,到“全民健身条例”、全民健身计划(2011-2015)再到“河南省全民健身实施计划(2016-2020)”,并将在五年内重

点实施体育效益项目。这些都显示出政策上的支持。

3.2 体育公共服务质量调查研究

3.2.1 调查对象的基本情况

表1 样本情况分析 (N=290)

		频次	百分比 (%)
性别	男	135	46.55
	女	155	53.45
年龄	18 及以下	42	14.48
	19-24	51	17.59
	25-35	70	24.14
	36-60	85	29.31
	60 以上	42	14.48
文化程度	高中及以下	65	22.41
	专科	81	27.93
	本科	96	33.11
	硕士及以上	48	16.55
人均月收入	500-1000	28	9.66
	1001-2000	38	13.10
	2001-5000	172	59.31
	5001-10000	43	14.83
	10001 以上	9	3.10
周参加体育活动	没有	25	8.62
	1 次	75	25.86
	2-4 次	118	40.69
	4 次以上	72	24.83

首先本次调查对象中男性 135 人, 占 46.55 ; 女性 155 人, 占 53.45, 男女比例较为合适。第二个样本包括相对适度比例的所有年龄段的人。受教育程度: 专科生以上的比例占总数的 77.59, 与我国当前受教育情况基本一致。月收入: 中等收入占大多数, 表明样本在该项中具有很高的代表性。周参加体育活动方面: 其中不运动人数比重相对较小, 说明居民健身意识较强。

3.2.2 居民参加体育活动的项目选择

居民可以切合自身实际情况进行选择运动项目, 调查结果显示, 已选篮球、羽毛球、乒乓球、健步走、太极、广场舞、游泳等项目较多, 分布相对集中, 从侧面也反映了大众体育项目得到了普遍的推行。

3.2.3 居民参加体育活动地点的选择

表2 健身活动地点一览表 (N=290)

健身活动地点	人数	百分比 (%)
公共体育活动场所	49	16.90
公园或广场空白场地	43	14.83
社区的空地	34	11.72
单位或学校	39	13.45
收费体育场所	77	26.55
自家庭院	25	8.62
社区管辖的体育场所	23	7.93
总计	290	100

从活动场所来看主要是收费场馆, 主要原因是受项目制约, 城市社区居民收入较为稳定, 以付费为主的场馆能够提供更优质的服务, 环境舒适、设施配套相对完备。从健身活动地点人数统计中, 除收费场地外, 每个场地人数差距不大, 能够看出可供居民锻炼场所供应的多样化, 同时也发现单位或学校的比例不是很突出。

表3 二级指标重要程度看法一览表 (N=20)

二级指标	非常重要 (5)	比较重要 (4)	一般 (3)	不太重要 (2)	很不重要 (1)	合计得分	满分	比率	备注
	人数	人数	人数	人数	人数				
服务齐全	18	1	1	0	0	97	100	0.97	
便利程度	12	6	2	0	0	90	100	0.9	
服务收费	14	5	1	0	0	93	100	0.93	
健身环境	12	5	3	0	0	89	100	0.89	
服务质量	15	4	1	0	0	94	100	0.94	

3.3 体育公共服务发展现状

3.3.1 健身设施相对滞后

相当一部分居民反映健身设施相对较少, 伴随着人民生活条件的提高, 人们对于健康意识更加强烈, 人人都重视体育锻炼, 健身设施的相对匮乏, 势必会影响居民锻炼的热情。另外, 健身器材的后期维护问题也应引起相关部门的重视。

3.3.2 管理体制相对不健全

在调查中发现, 有大多数体育公共服务做的还是比较到位的, 一些地区在场地和器械上的配置还是比较高的, 在真正使用过程中部分体育资源无法得到有效利用。要求社区管理部门完善相关制度, 确确实实做到服务于人民群众。人人参与监督, 从根本上解决居民对于运动健身的渴求。

3.3.3 健身指导人员相对不足

随着人民生活条件的提高, 越来越多的人重视健康养生, 公园、社区等, 中老年人人数居多, 其锻炼意识很高, 但就是对科学健身了解不多, 他们渴望有对应的指导员加以指导, 提高健身效率; 在调查走访中发现, 部分社区健身指导人员相对较少, 不能很好地满足体育锻炼人群的需要。另外要拓宽健身指导员的业务技能, 一才多用, 满足不同人群锻炼需求。

3.3.4 建设经费紧张

目前河南省社区体育设施较之前有了明显提高, 但相对于国家的要求还有一段距离, 社区体育要发展就离不开资金的支持, 目前主要依靠政府计划的体育专项基金, 但这远远不够, 要转变供给方式, 一方面是采用社会捐助、引进企业投资等尽可能解决资金问题, 另一方面就是合理利用场地设施, 发挥最大效能, 做好合理规划。

3.4 指标体系构建

3.4.1 指标选取原则

科学性原则: 各指标选取要科学规范, 确定指标的权重系数。全面性原则: 可以全面衡量各级指标, 并满足居民的满意度。代表性原则: 在众多指标中, 选择了最能反映问题的最具代表性的指标, 必须通过科学筛选选择代表性指标。实践指导性原则: 各指标能够全面地反映社区居民公共服务质量, 以及提升体育公共服务质量的指导作用。

3.4.2 指标选取

本文综合访谈结果, 确定将居民的整体满意度作为一级指标, 完整的服务, 便利, 服务费, 健身环境和服务质量作为二级指标, 并将每个指标赋予涵义。首分为“非常重要, 比较重要, 一般, 不太重要和很不重要”五个等级 (5 分到 1 分)。使用调查统计方法计算每个指标得出的分数, 最后把所得的分数与满分进行比较。说明该指标不是很重要, 需要丢弃。

该指标体系基于大量先前的研究, 并已由专家进行讨论和修订, 且客观实用。

3.4.3 评价指标权重的分配

秩和算法也称为专家排序法,是通过问卷调查征得相关专家的意见。从而确定指标权重的一种方法。^[2]其计算过程为:如果有n个评委对m个指标进行重要程度排序,将最重要的记作1,第二重要的记作2,……,以此类推,最不重要的指标记为m。该指标的秩就是每一个指标所排的序号。将n个评委所给出的秩加起来得到的结果作为该指标秩和,一般用R表示。其计算公式如下:

$$W_i = \frac{2[(m+1)n - R_i]}{m(m+1)} (i=1,2,3,\dots,m) \quad (\text{公式1})$$

其中W_i为第i个指标的权重,R_i是第i个指标的秩和,m表示指标个数,n表示专家人数。^[3]

在本论文中,体育公共服务质量评价包括1个一级指标、5个二级指标。将20位专家对该体系中各指标的权重进行排列顺序。其中,m=5,n=20,各位专家的排序如表4所示。

根据公式1,可以计算各指标的权重:

$$W_i = \frac{2[(m+1)n - R_i]}{m(m+1)} (i=1,2,3,\dots,m)$$

$$W_2 = \frac{2[(5+1) \times 20 - 68]}{5 \times 20 \times (5+1)} = 0.173$$

$$W_3 = \frac{2[(5+1) \times 20 - 64]}{5 \times 20 \times (5+1)} = 0.187$$

$$W_4 = \frac{2[(5+1) \times 20 - 90]}{5 \times 20 \times (5+1)} = 0.1$$

$$W_5 = \frac{2[(5+1) \times 20 - 44]}{5 \times 20 \times (5+1)} = 0.25$$

所以五项指标的权重分别为:0.29 0.173 0.187 0.1 0.25
二级、三级指标权重如表4所示。

表4 三级指标权重评定的结果 (N=20)

一级指标	二级指标	三级指标	权重
居民整体满意度 (1)	服务齐全 (0.29)	公共体育场所设施多,健身时有充分的选择	0.081
		对体育组织管理工作非常满意	0.078
		社区体育指导员配备多	0.043
		体质监测频率高	0.036
		体育公共服务财政拨款多	0.052
	便利程度 (0.173)	居民能很快到达最近的体育设施	0.036
		场地设施位置明显,容易找	0.032
		体育场馆内部表示清楚	0.041
		到达运动地方交通便利	0.035
		社区体育信息获取便利	0.029
	服务收费 (0.187)	部分场地场馆收应该收取费用	0.084
		收取费用合理	0.103
	便利环境 (0.1)	场馆对外开放程度高	0.018
		能与社区体育指导员充分结合	0.015
		使用健身场地设施很放心安全	0.035
		体育指导员专业素质高	0.026
		健身设施干净,整洁	0.024
	服务质量 (0.25)	指导员耐心指导	0.053
		能很好的提供健康知识的信息	0.062
		锻炼过程中及时提供安全防护知识	0.079
		能设计好的健身活动方案	0.056

关于河南省城市社区体育公共服务质量评价模型构建,其中,1级指标是1个,二级指标是5个,三级指标是21个,并分别算出它们的权重系数。

4. 结论与建议

4.1 结论

河南省城市社区体育公共服务供给能力和供给水平仍然较低;健身设施相对滞后;健身指导人员相对不足;管理体制不健全、建设经费紧张。河南省城市社区体育公共服务质量评价指标包括居民满意度作为一级指标和5个二级指标21个三级指标。编制的评估量表可以更准确地反映体育公共服务质量评价模型。

4.2 建议

提高居民健身锻炼设施的使用效率,扩大公共体育服务资源规模。社会公共体育设施和各级各类学校等单位的体育设施要对社会公众开放,并不断扩大免费开放范围;加强对社会体育指导员队伍的建设,引入相应激励、培训和就业制度。

改善居民体质测量,体育健身指导中心站的服务能力和服务规模,定期对市民进行体质测量和运动健身指导。加强全民健身宣传工作,普及体育知识,要通过各种方式进行广泛宣传,从健身的场地设施、维护、健身的重要性、科学性、指导性等等内容,报纸、网络、融媒体、直播等方式不断将内容推送给居民,逐步提高居民的健身意识、积极性。

拓宽体育经费渠道,国家和政府机构要有选择性的扩大对财政的支出,加强对各个社区的管理和监督。支持和加强对流行的营利性体育健身场所和体育健身旅游的发展。

参考文献:

[1] 邓绩,蒋曙东.顾客满意的测量分析与改进[M].北京:中国标准出版社,2009.

[2] 张守真,温德成等.质量行动力:顾客满意调查(第2版)[M].北京:中国质检出版社,2013.

[3] 中华人民共和国中央人民政府网.中国共产党第十八届中央委员会第三次全体会议公报[EB/OL].http://www.gov.cn/.

[4]http://www.henantiyu.com/sitesources/hnстыj/page_pc/zcfg/zcfg/articlee91f33cafb0a4a86a0f6dd636315cbac.html

[5] 高奎亭,殷志栋,温志伟.高校承接政府购买体育公共服务的制度保障[J].体育研究与教育,2017,32(5):45-48.

[6] 高奎亭,李勇勤,孙庆祝,殷志栋.地方政府购买体育公共服务的经验、启示与选择[J].首都体育学院学报,2018,30(2):122-127.

基金项目:

2023年度河南省高校人文社会科学研究一般项目:2023-ZDJH-564;

河南省社会科学届联合会调研课题 SKL-2018-2758.

作者简介:

付思雨(1989年10月-),女,汉族,硕士研究生,讲师,主要研究方向:体育人文社会学。