

# 特色小镇公共文化服务质量调查研究

——以西樵岭南文旅小镇为例

孙文龙 王伟江\*

广州工商学院 广东广州 510800

**摘要:** 特色小镇的公共文化服务质量取决于小镇居民的感知的公共文化服务水平与其所期盼的公共文化服务水平的差距。为全面了解特色小镇的公共文化服务质量,项目构建了特色小镇的公共文化服务质量评估模型,从“有形性”、“可靠性”、“响应性”、“移情性”、“便捷性”五个方面设计调查问卷,并以西樵岭南文旅小镇居民为调研对象开展实地调查。调查结果显示:居民对西樵岭南文旅小镇公共文化服务的“有形性”、“移情性”的满意度较高,对“可靠性”的满意度稍低,对“便捷性”、“响应性”不太满意。为提升特色小镇的公共文化服务的质量,建议:政府顶层政策支持、创新文化宣传方式、促进产业协同发展、引导社区与居民的共同参与。

**关键词:** 特色小镇;西樵岭南文旅小镇;公共文化服务;质量提升

## 1 调查实施

为获得特色小镇公共文化服务质量的可靠数据,项目基于SERVQUAL模型构建特色小镇公共文化服务质量评价模型,基于模型设计出特色小镇公共文化服务质量评价的调研问卷,并在佛山西樵岭南文旅小镇开展问卷调研。

### 1.1 西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量评价模型

SERVQUAL模型是衡量服务质量的工具,它的五个维度为有形性、可靠性、响应性、移情性和便捷性<sup>[1]</sup>。基于SERVQUAL评价模型中的五个维度,结合特色小镇公共文化服务质量的特征,构建出西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量评价理论模型(如图1),模型共包括五个质量考评维度,对应的各维度的评价指标体系如表1所示。

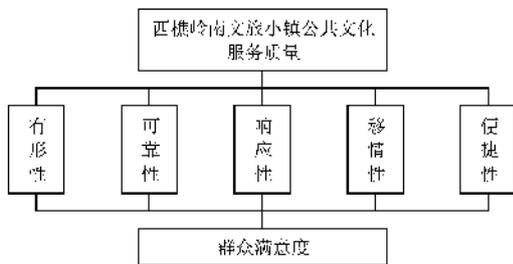


图1 西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量评价理论模型

**基金项目:** 本文是2021年度佛山市社科规划项目“产城人文融合背景下佛山文旅特色小镇公共文化服务提升路径研究”(项目编号:2021-GJ040)的研究成果。

**作者简介:** 孙文龙(2001-),男,本科生在读,安徽合肥人,专业:工商管理。

**通讯作者简介:** 王伟江(1985-),男,广东潮州人,助理研究员,研究方向:公共管理,思想政治教育。

### 1.2 西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量评价的问卷设计

根据SERVQUAL模型的五个维度,西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量调查研究可根据研究内容划分为“有形性”、“可靠性”、“响应性”、“移情性”、“便捷性”五大方面。结合服务质量的影响因素确定出西樵特色小镇的调查问卷的25个条目。

表1 岭南文旅特色小镇公共文化服务质量评价指标体系

一维指标 (权重)	二维指标
有形性 5%	小镇特色的种类丰富(如:建筑本地特色、产业唯一特色)
	能够参加不同的自治性文化社团活动
	有丰富的公共文化场所馆藏资源及相关文化资料
	公共文化服务设施齐全,并及时维修、换新 有设计美观大方,环境舒适整洁的公共文化活动场所 公共文化服务人员仪表整洁大方
可靠性 30%	向群众承诺的文化场馆建设能够按时按质完工
	组织群众性文化活动的频率
	开展的公共文化活动多样化,且活动中的文化氛围浓厚
	公共文化服务活动中心的工作人员的专业知识水平高,服务意识强
响应性 15%	政府在街道/社区/村公告栏,及时发布更新各类公共文化服务信息
	群众的接受相关服务/参加文化活动的过程中,个人信息得到安全保障
	可以通过多种渠道反馈自身的文化需求
	对群众的文化服务需求答复速度

一维指标 (权重)	二维指标
移情性 30%	能够为不同年龄阶段/不同职位的群众提供有针对性的公共文化服务
	能够为特殊群体提供个别关怀
	工作人员会主动询问需求
便捷性 20%	小镇的公共文化服务功能完善
	能够便利地参加各种公共文化服务场所,且附近的配套设施齐全
	文化需求的反馈渠道畅通有效

### 1.3 西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量评价的调研实施

为保障调研效果,本次调研问卷的对象为受服务的直接群体,即佛山市西樵岭南文旅小镇的居民。为确保数据样本地域分布的均匀性和代表性,本团队将通过采用多阶段整体抽样调查的方法在佛山市西樵岭南文旅小镇内随机对当地居民进行问卷调查以广泛获取样本,确保问卷填写的随机性。

## 2 调查结果

### 2.1 西樵岭南文旅小镇的公共文化服务质量评价

通过实地调研的形式发放调研问卷,样本数据的取得来自于被调查者的自愿填写,本次调研共收到问卷213份,其中有效调查问卷197份。利用SPSS24分析调查问题数据数据

#### 2.1.1 信度和效度分析

问卷数据的Cronbach α系数分析结果大于0.8,证明量表信度较高。使用因子分析法计算得到问卷结构的效度KMO值在0.7以上,表明问卷结构效度良好。

#### 2.1.2 服务质量评价指标分析

公共文化服务质量的得分为居民对服务质量的期望值与实际值间的差值,计算公式如下:

$$SQ = \sum_{k=1}^s W_k * \frac{\sum_{i=1}^R (E_i - P_i)}{R}$$

其中:SQ—SERVQUAL中总体感知服务质量数值;W<sub>k</sub>—各维度的权重,以实地调研的评价准则和相关文献资料为基础确定各维度的权重,本研究的维度权重详见表1;R—各维度的问题总量;P<sub>i</sub>—居民对第i问感受方面的平均值;E<sub>i</sub>—居民对第i问期望方面的平均值。

通过问卷收集的数据可分别计算出此次调研的西樵岭南文旅小镇服务质量最终得分,结果如下:

$$SQ = \sum_{k=1}^s W_k * \frac{\sum_{i=1}^R (P_i - E_i)}{R} = -0.21$$

表明在居民满意度的调查中,实际的服务质量与居民的期望值之间还有着一定的差距,西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量没有达到期望。西樵岭南文旅小镇的居民对于西樵岭南文旅小镇的公共文化服务质量整体评

价并不高。表2的维度结果显示,居民对西樵岭南文旅小镇公共文化服务的“有形性”、“移情性”满意度较高,其次为“可靠性”,对于“响应性”、“便捷性”不太态度。说明居民的实际感受低于期望水平的内容有:工作人员能够事先或及时地了解到群众的需要;小镇工作人员对于群众文化服务需求答复速度;文化需求的反馈渠道畅通有效;能针对不同群体提供个性化的服务;组织群众性文化活动的频率;公共文化服务活动中心的工作人员的专业知识水平高,服务意识强等。

表2 西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量评价指标分析结果

一维指标 (权重)	二维指标	期望值E	感知值P	差异值P-E
有形性 5%	小镇特色的种类丰富(如:建筑本地特色、产业唯一特色)	4.07	3.74	0.32
	能够参加不同的自治性文化社团活动	3.96	3.77	0.19
	有丰富的公共文化场所馆藏资源及相关文化资料	4.02	3.78	0.28
	公共文化服务设施齐全,并及时维修、换新	4.07	3.79	0.28
	有设计美观大方,环境舒适整洁的公共文化活动场所 公共文化服务人员仪表整洁大方	4.07	3.81	0.26
可靠性 30%	向群众承诺的文化场馆建设能够按时按质完工	4.03	3.78	0.25
	组织群众性文化活动的频率	3.86	3.62	0.24
	开展的公共文化活动多样化,且活动中的文化氛围浓厚	3.93	3.70	0.23
	公共文化服务活动中心的工作人员的专业知识水平高,服务意识强	3.93	3.67	0.26
响应性 15%	政府在街道/社区/村公告栏,及时发布更新各类公共文化服务信息	3.90	3.75	0.15
	群众的接受相关服务/参加文化活动的过程中,个人信息得到安全保障	3.91	3.73	0.19
	可以通过多种渠道反馈自身的文化需求	3.93	3.71	0.22
	对群众的文化服务需求答复速度	3.54	3.35	0.19
移情性 30%	能够为不同年龄阶段/不同职位的群众提供有针对性的公共文化服务	3.89	3.73	0.17
	能够为特殊群体提供个别关怀	3.97	3.80	0.17
	工作人员会主动询问需求	3.84	3.70	0.14

一维指标 (权重)	二维指标	期望值E	感知值P	差异值P-E
便捷性 20%	小镇的公共文化服务功能完善	3.93	3.74	0.19
	能够便利地参加各种公共文化服务场所,且附近的配套设施齐全	3.94	3.72	0.22
	文化需求的反馈渠道畅通有效	3.92	3.68	0.24

### 3 调查分析

#### 3.1 西樵岭南文旅小镇公共文化服务建设的契机

##### 3.1.1 政府大力支持特色文化小镇建设

2019年,广东省发布《广东省推进粤港澳大湾区建设三年行动计划》指出:“要大力发展特色城镇,培育一批具有特色优势的魅力城镇”。广东省佛山市南海区秉承着对“文化+旅游+城市”深度融合的模式发展全域旅游,全力推动辖区内西樵镇打造岭南文旅特色小镇<sup>[2]</sup>。西樵岭南文旅小镇以此为契机,抓住发展机会,加强公共文化服务建设,推进岭南文旅小镇的建设。《粤港澳大湾区发展规划纲要》指出:“完善大湾区内公共文化服务体系和文化创意产业体系,培育文化人才,打造文化精品,繁荣文化市场,丰富居民文化生活;推进大湾区旅游发展,构建文化历史、休闲度假、养生保健、邮轮游艇等多元旅游产品体系,丰富粤港澳旅游精品路线”<sup>[3]</sup>。西樵岭南文旅小镇的建设,加强了公共文化内涵发展,将公共文化投入到特色小镇实施。通过西樵岭南文旅小镇的建设,既能促进西樵镇旅游业的发展,又能对当地传统文化进行有效推广和保护,有效地促进乡村振兴的实施。

##### 3.1.2 经济发展决定公共文化服务势在必行

以岭南文旅特色小镇为定位的西樵岭南文旅小镇位于广东省佛山市南海区,地处粤港澳大湾区洲腹地内,是有名的特色文化名镇,但是相关的基础设施未能跟上其发展脚步。这不符合人民日益增长的美好生活的需要的经济发展要求,也不适应提高当地居民经济收入的目标,更不能满足当地村民的文化活动需求。故岭南文旅特色小镇的建设,为西樵镇的公共文化服务体系建设提供实施平台,促使公共文化服务高质量建设,促进了区域公共文化的高速发展。通过特色小镇旅游业的发展带来的经济收入,夯实公共文化服务质量的提升的经济基础。

##### 3.1.3 社会环境突显公共文化服务的重要性

据调查了解,西樵镇是有名的特色文化名镇,当地的文化底蕴浓重,但是宣传力度并不是十分有利,知名度较低,导致外地人员对如此“宝藏”的文化胜地的了解度并不高。当地居民对文化活动的开展意愿相对较强,并且佛山市委市政府积极贯彻国家的战略部署,加快建

设特色小镇,加强公共文化服务体系的建设,特此将目光聚焦到西樵特色小镇的建设。西樵岭南文旅小镇的公共文化服务建设,为当地的农村文化体系建设提供新方向,并且利用当地浓厚的文化底蕴,将特色传统文化融入其中,让西樵让更多的人有所了解。并且西樵岭南文旅小镇的建设,为当地居民的文化活动提供场所,加强公共文化服务参与感,调动居民参与度,深入了解居民的文化需求。

##### 3.1.4 科学技术为公共文化服务发展提供便利

随着物联网、大数据、云计算的发展,飞速发展的科学技术为公共文化服务建设起到了重要作用,有效提高了西樵岭南文旅小镇公共文化服务质量的发展速度,使特色小镇可以与科学技术相融合,并且加强对外界特色小镇建设进行了解,加强联系,达到资源共享,吸取宝贵经验等作用,促进资源利用最大化。科学技术的发展为西樵岭南文旅小镇建设提供了基础支持,让更多公共文化服务的构想拥有了更多可能性,也促进乡村振兴背景下的公共文化服务平台的现代化,保障居民享受到更好的公共文化服务。

#### 3.2 西樵岭南文旅小镇公共文化服务存在的问题

##### 3.2.1 宣传工作不到位,品牌知名度不高

在调研过程中,我们发现当地存在宣传信息不通畅的情况,不是当地居民较少有人对西樵特色小镇有一个概括性的了解,甚至第一次听到此地区名字。更多的人会选择著名旅游地区,忽视这样的传统文化特色小镇。西樵特色小镇有利用网络进行宣传,但是宣传力度不够,并无法实现全面覆盖宣传。

##### 3.2.2 文化服务模式单一,居民参与度较低

在进行调研中,我们发现西樵镇虽然是一个著名的文化镇,但是开展的相关活动,并没有让广大居民群众了解到,所以会影响到居民参与度,并且在现阶段,无论是西樵山上还是山下的旅游项目和旅游管理等,还未能很好的满足新时代旅游产业发展的需求,并且优质生态资源还需要进一步发掘,旅游模式还需更新,文化产业的带动能力还需要进一步提高。

### 4 特色小镇公共文化服务提升的对策建议

#### 4.1 政府制定政策推动特色小镇公共文化服务的发展

改革开放40年来,我国经济迅速发展,自然科学领域的发展也取得显著成效,文化建设自然不能落后。新时代新的建设方向是文化建设,现在是文化建设的春天,政府可以为特色小镇提供政策上的大力帮扶:一是从土地政策上建议在土地地方对特色小镇的公共文化服务场所建设进行倾斜。只要特色小镇对文化建设提出合理规划,进行充分的调研和论证,能够做到文化项目的创新性、发展性足够,政府就可以提供相应的土地支持,保证公共文化服务的可持续发展;二是从资金支持上。需要成

立特色小镇公共文化服务专项资金，专款专用。资金的使用和审计上，要设置相关的监管机构，严守把关，保证的有的款项都用于特色小镇的公共文化服务发展；三是设施建设上。完善的公共文化服务设施可以彰显城市经济实力和体现和城市影响力。因此，要对公共文化服务设施进行完善，高标准建设出高质量的公共文化活动室、群众健身场馆和智慧图书馆等公共文化服务基础设施，实现文化场馆等在镇、村、社区公共文化服务设施的分级全覆盖。

#### 4.2 共同参与，聚力特色小镇共建共享共治

社会组织是除去政府和企业外为社会中某领域无偿提供社会服务，并集志愿性、公益性、自治性等特性为一体的组织机构，它由社会团体、基金会和社会服务机构三种主体构成<sup>[4]</sup>，是共建共享共治的社会治理格局中不可或缺的依托力量。因此，要积极发挥社会组织在提供公共文化服务产品和推动公共文化服务建设方面的积极作用。一是用新发展理念引领社会组织参与特色小镇公共文化服务高质量发展。不同类型、特点的特色小镇，积极发挥社会组织自身优势，在基础文化设施建设完善的前提下，从心理健康建设、文化活动供给、文化队伍培育、乡村文化振兴等出发点提高社会组织在小镇公共文化服务建设中的参与度；二是政府完善政策，推动各地积极培育、扶持社会组织参与特色小镇公共文服务。政府通过出台登记备案制度，创新社会引导机制，推动公益性社会组织向社会企业转型，促进社会组织积极参与特色小镇公共文化服务；三是为社会组织参与特色小镇公共文化服务高质量发展提供人才支撑。要加强社会组织相关人员培训力度、加强社会组织专业人才模范宣传力度、加强社会组织专业人才保障力度等，提升社会组织人才队伍专业化程度。

#### 4.3 创新宣传方式，强化文化服务的宣传工作

利用公共媒体扩大公共文化服务的社会影响，公共媒体可以及时将公共文化服务社会化的信息传递给社会，帮助人民群众、文化组织了解相关的政策规划、活动等；其次，公共媒体充分发挥自身优势，能够及时将小镇居民对公共文化服务的建议和意见向相关部门反馈，充当着政府部门和小镇居民之间的桥梁和纽带。营造出健康阳光的舆论环境，鼓励媒体进行客观公正的正面报道。抓好线上线下两方面宣传工作。线上宣传方面，把握新需求、对接新话题，培育热门话题、粉丝群体，提升精致化文旅人气；线下宣传方面，要强运营、强维护，运用好新营销理念、新营销方式，提升宣传工作档次与精准度。

#### 4.4 鼓励社区参与，加强社区交流合作

在公共文化建设过程中，社区起着重要的基础性作用。一是要鼓励、促进社区间的交流合作，推动小镇文

化资源的持续深入发掘，使特色小镇的文化根基不断夯实；二是以社区为着力点进行基层综合文化服务中心建设与实践，使得居民在基层的公共文化服务实践中切身感受到文化服务的触手可及，切实得到文化普及的实惠，在实践中不断丰富宏观层面的公共文化服务体系，以达到共同推动特色小镇公共文化服务体系建设的目的；三是对各社区内综合性文化服务中心的文化服务功能进行完善，如志愿服务、国学普及、影视鉴赏、非遗展示、游泳健身、电子阅览等。在顺应社区居民需求的前提下开展参与面广、受众者多的活动，以确保实现公共文化服务常态化。

#### 4.5 呵护小镇产业，加强小镇资源循环

一是要积极对接新市场形势变化，要强化小镇内部资源流动、共享能力，着力突出龙头项目、龙头企业、龙头园区的带头作用与带头地位，培育一批增长点、燃爆点。同时探索新型的信息共享、风险共担、资源公共关系，降低龙头资金投入风险，延长龙头产业链，驱动小镇内的产业再造、群众增收；二是转换企业思维，精准跟进双招双引政策，做实做好招商引资、产业服务工作，以优质营商创业环境，吸引更多优质创新创业资源聚拢，强化文化品牌推介，扩大发展优势。三是要精准服务集聚小镇发展主体平台建设，服务外来创客，积极组建集“对接、活动、研学、服务”功能为一体的人才服务平台与人才干事创业平台，强化人才队伍的组织、管理、使用、服务能力。

### 5 结束语

近几年，国家发改委等部门先后出台了《关于加快美丽特色小（城）镇建设的指导意见》、《关于规范推进特色小镇和特色小城镇建设的若干意见》等政策文件以支持特色小镇建设，特色小城镇的建设有了阶段性的成效。但随着乡村振兴和新型城镇化工作的稳步推进，特色小镇作为乡村振兴和城镇发展的重要融合区，要在充分尊重区域经济发展、社会发展、自然环境等客观规律下因地制宜地做好公共文化服务工作，以挖掘地方文化特色，打造区域特色产业，促进区域民生与经济的发展。

#### 参考文献：

- [1] 汤慧莹. 基于SERVQUAL模型的公共文化服务满意度研究——以长沙市居民为例[J]. 文化创新比较研究, 2019, 3(18): 144-147.
- [2] 车孟杰, 何丽明. 粤港澳大湾区全域旅游下的地方文旅资源开发——以佛山市南海区西樵镇为例[J]. 文化月刊, 2021(07): 34-36.
- [3] 中共中央. 粤港澳大湾区发展规划纲要[M]. 人民出版社, 2019.
- [4] 胡甜甜. 从缺位到到归位: 社会组织在国家治理现代化中的角色研究[J]. 智富时代, 2015(08): 94+96.