



上海市民对公共体育服务满意度的研究

顾雪兰¹, 沈建华¹, 张 颢²

摘要: 政府提供的公共体育服务是否得到居民满意是衡量公共体育服务供给能力的重要标准。在我国体育改革中,公共体育服务表达机制缺失,笔者借助满意度理论,根据上海市现状设计调研问卷,运用层次化结构设定测评指标,并借助专家访谈调整问卷,构建相对合理的公共体育服务满意度测评指标体系,一方面推进建设多层次的绩效指标评价体系,另一方面促进持续的绩效改进,为政府决策提供建议。研究得出:上海市民对公共体育服务的整体满意度处在“一般满意”的水平,对公共体育服务中的硬件设施满意度较低;对健身步道的维护满意度较低;61岁及以上人群对公共体育服务的满意度较低;女性满意度高于男性。

关键词: 上海;公共体育服务;满意度;指标体系

中图分类号:G80-05 文献标志码:A 文章编号:1006-1207(2019)03-0038-10
DOI:10.12064/ssr.20190306

Study on Shanghai Citizens' Satisfaction with Public Sports Services

GU Xuelan¹, SHEN Jianhua¹, ZHANG Hao²

(1. Physical Education Department, Shanghai University of Finance and Economics, Shanghai 200433, China; 2. Changjiang Jupai Asset Management Co., Ltd., Shanghai 200052, China)

Abstract: Whether citizens are satisfied with public sports services provided by the government is an important criterion for measuring the supply capacity of public sports services. In China's sports reform, the expression mechanism of public sports service is missing. Based on the satisfaction theory, this paper designs the questionnaire according to the current situation in Shanghai, and uses the hierarchical structure to set the evaluation indicators. Besides, this paper adjusts the questionnaire according to the expert interviews so as to build a relatively reasonable evaluation system for public service satisfaction. For one thing, it promotes the construction of a multi-level evaluation system of performance indicators; for another, it promotes continuous performance improvement so as to provide advice for government decision-making. The conclusions are as follows. Shanghai citizens are generally satisfied with public sports services with low satisfaction with hardware facilities and the maintenance of fitness trails; people aged over 61 are less satisfied; and females are more satisfied with public sports services than males.

Key Words: Shanghai; public sports service; satisfaction; evaluation system

0 前言

重视公共服务的变革与效率是当今世界范围内的一个普遍性现象,并与市场经济下政府责任的有效履行、公民权利的保障、社会公平的维护以及可持续发展的实现等许多社会经济现实问题的解决联系起来,成为衡量一个国家或地区发展水平和政府效能的最大尺度。纽约、伦敦、巴黎、东京等国际大都市都在制定新的发展战略,将体育作为战略性资源进行营销和运作,发挥体育的独特作用。

近年来越来越多的学者与专家将观察中国体育发展的视角转移到发展公共体育服务上来,学者们从不同角度对公共体育服务的体系和要素进行了比较系统的研究,但对公共体育服务系统结构的研究还是比较宏观且理论支撑不足的,特别是尚未构建公共体育服务的评估指标体系和标准^[1]。对公民在公共服务中满意度问题的研究也是一个倍受关注的重要领域。然而,在我国体育改革中,公共体育服务表达机制缺失,各级政府“替民做主”的做法依然存在,反映了群众利益诉求渠道和表达的缺乏,反映在

收稿日期:2018-10-31

基金项目:2018年度上海市体育社会科学研究课题(TYSKYJ201876)。

论文说明:2018年度上海市体育社会科学研究课题一等奖。

第一作者简介:顾雪兰,女,博士,教授,硕士生导师。主要研究方向:体育管理。E-mail:gu.xuelan@mail.shufe.edu.cn。

作者单位:1.上海财经大学 体育教学部,上海 200433;2.长江钜派(上海)资产管理有限公司,上海 200052。



研究领域对公共体育服务的质量与满意度关系研究还处于初始阶段。随着公民参与理念的兴起,公民满意度调查正成为政府响应公众呼声,公民表达态度的重要渠道。此外,公共体育服务体系的建设过程中,必须要转变以政府为中心的一元思维方式,公民的需要是公共体育服务的发端和归宿^[2]。实践发展已表明,公共服务满意度评价正成为促进我国政府服务成功转型、公共事业管理深化改革、工作绩效有效提升和良好执政的社会形象树立等的关键举措^[3]。

因此,对公共体育服务公众满意度进行研究,检测当前存在哪些差距和问题,探索后续改进与完善策略,一方面可以推进公共体育服务标准化,建设完善、多层次的绩效指标评价体系,从而建立起符合服务型政府行为要求的公共体育服务考评机制;另一方面可以促进持续的绩效改进,选择合理的公共体育服务方式,节约资源提高服务质量,进而满足大众对公共体育产品和服务的需求。

1 研究方法和研究设计

1.1 研究方法

本研究主要采用文献资料法,查阅相关文献、书籍和统计资料,对公共体育服务的概念和内涵进行界定,对上海市公共体育服务的内容、项目等有关方面进行梳理;运用层次化结构分析法,结合专家的意见构建公共体育服务满意度测评指标体系,将与决策有关的元素分解成目标、准则、措施等层次;按照计量经济学的方法通过构造判断矩阵,根据判断矩阵计算各元素的相对权重,并进行一致性检验,从而进行定性和定量分析,同时对上海市民进行问卷调查,对回收的问卷应用 SPSS 统计软件进行分析。

1.2 研究设计

1.2.1 设计调查问卷

本研究的基本框架是以假设、验证为主的逻辑程序,依据《上海市体育改革发展“十三五”规划》(沪府办发[2016]52号)对公共体育服务的要求,结合公共体育服务理论和相关概念,从公共体育服务质量的核心利益相关者——市民为切入点,对上海市各类公共体育服务的满意度进行调查:从公共体育服务硬件设施、公共体育服务的政策和公共体育服务的内容三方面入手,将市民对公共体育服务的满意度分解为具体因素;运用层次分析法来计算满意度,对满意度的评价采用李克特7级量表,“非常满意”“比较满意”“一般满意”“满意”“不太满意”“不满意”“非常不满意”分别记为7、6、5、4、3、2、1,

从而表明被调查者的不同态度及态度的强弱。

1.2.2 指标筛选

本研究借鉴满意度理论,围绕市民满意度这一主题,涉及公共体育服务的硬件设施、公共体育服务的政策、公共体育服务的内容等三个维度,11个大类,共45个指标,通过数理统计分析,指标的重要性和可操作性的专家意见协调系数都接近0.5,经过 χ^2 检验,P值均小于0.5,由此形成最终的满意度调查问卷。经过一致性检验后,使用本研究计算出的权重对于每个问题进行加权计算,得到最终的满意度指数。

1.2.3 问卷发放

本研究以纸质问卷的方式针对全市17个区的人群进行调查。问卷发放由上海市医药学校的学生在各自的小区进行,首先由教师对学生进行培训,每人限发放1~2份问卷,以确保问卷的质量。本研究共发放1000份问卷,回收问卷919份,其中有效问卷891份,回收率91.9%,有效率96.95%。被调查者遍布在上海市17个区,调查对象中男性408人,女性483人,分别占45.8%和54.2%,年龄分布见表1。

表1 研究对象年龄构成比例

Table I Age Composition Ratio of the Subjects under Survey

年龄/岁	18~22	23~30	31~40	41~50	51~60	61及以上
人数	117	128	204	206	136	100
百分比/%	13.1	14.4	22.9	23.1	15.3	11.2

1.2.4 信度、效度检验

问卷的信度和效度分析是研究过程中必不可少的重要环节。本研究根据问卷的区分度计算公式:

$$D = \frac{MH - ML}{N(H - L)}$$

筛掉区分度较低的项。在每一个项目

指标中,先选出前27%和后27%的得分,组成高分组和低分组,来计算区分度。根据心理测量学的原理,区分度 $D \geq 0.4$ 被认为是区分度很好, $0.3 \leq D < 0.4$ 区分度较好, $0.2 \leq D < 0.3$ 区分度尚可, $D < 0.2$ 区分度差^[4]。根据本问卷的规模和问题区分度的分布,本研究选择了 $D \geq 0.35$ 的问题,构成了三层共45个指标。

(1) 信度分析

本问卷利用Cronbach α 信度系数来计算,这种方法常见于态度、意见类的量表,符合本问卷的特征,其公式为:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \sum_{i=1}^n \frac{S_i^2}{S^2} \right)$$



其中 S_i^2 表示第 i 个问题的样本方差, S^2 表示总得分的方差。

计算得到 $\alpha=0.969$, 而内部一致性系数大于 0.7, 表明量表的可靠性较高, 这也就说明了本问卷的信度较高, 结果较为可靠。以下是具体的各部分问卷的 α 系数(表 2)。

表 2 问卷信度分析

Table II Questionnaire Reliability Analysis

指标	信度
公共体育服务的硬件设施	0.913
公共体育服务的政策	0.907
公共体育服务的内容	0.901

(2) 效度分析

采用主成分分析来进行因子分析, 也就是效度检验。本研究在具体操作上, 利用 R 语言中的 `factanal` 函数进行分解^[5]。经过分析, 利用 3 个公共因子可以解释 82.8% 的总体方差, 而且各个原变量的因子载荷均大于 0.35 的最小接受值(表 3)。这说明了问卷具有较好的效度。

表 3 问卷效度分析

Table III Questionnaire Validity Analysis

	Factor1	Factor2	Factor3
SSloadings	13.991	10.491	7.828
ProportionVar	0.359	0.269	0.201
CumulativeVar	0.359	0.628	0.828

1.2.5 正式调研

为使研究结果具有普遍适用性, 需要通过正式调研获得数据。本研究于 2018 年 6 月底开始对上海市各区域的市民发放问卷^[注 1], 主要针对上海市 17 个区的市民进行满意度抽样调查, 同时也对基本信息包含受访者的年龄、性别、受教育水平、收入和体育参与度等问题进行了调查。

2 研究结果和分析

2.1 构建上海市公共体育服务满意度指标体系

构建公共体育服务满意度指标体系是一项系统工程, 既需要充分考虑公共体育服务体系的特殊性, 又要结合市民的实际需求, 需在一定的原则指导下建立一个科学评价指标体系。公共体育服务满意度的指标体系, 应是一系列相互联系的, 能敏感地反映市民满意状态及存在问题的指标有机构成的整体。本研究在明确公共体育服务的概念、上海市公共体育服务内容以及上海市民的需求结构特点的基础上, 遵照科学性、全面性、代表性和引导性原

则, 既充分反映上海市公共体育服务的全貌, 又借助于满意度理论进行客观评价, 将有关的各个因素按照不同属性自上而下地分解成若干层次, 同一层的诸因素从属于上一层的因素或对上层因素有影响, 同时又支配下一层的因素或受到下层因素的作用, 按照递阶层结构最终形成公共体育服务满意度指标体系。目标层为公共体育服务的硬件设施 C1、公共体育服务的政策 C2、公共体育服务的内容 C3; 准则层包含 11 大类, 具体有 45 个指标, 在测评中对准则层用满意度均值进行分析; 由于每项指标在测评体系中的重要性不同, 需要赋予不同的权重, 因此措施层的指标采用了满意度指数来进行分析, 详见表 4。

2.2 满意度的分析

2.2.1 公共体育服务的满意度均值及排序

2.2.1.1 总体满意度

通过计算, 本研究得到总体的满意度均值为 5.583, 三个维度中, 公共体育服务的硬件设施满意度为 5.562, 公共体育服务政策的满意度为 5.607, 公共体育服务的内容满意度为 5.586; 男性满意度均值为 5.468, 女性为 5.810。以上指标都是处于“一般满意”和“比较满意”之间。

2.2.1.2 公共体育服务的硬件设施满意度结果和分析

(1) 公共体育服务的硬件设施满意度有待于提高

公共体育服务的硬件设施是发展体育事业和全民健身的重要物质基础, 也是公共体育服务在城市综合功能中的重要载体, 一方面满足居民在开展体育活动, 进行运动休闲等方面的生活需求, 同时也是现代城市建设的闪光点。公共体育设施的规划和建设更是实行全民健身计划, 进一步改善国民体质与健康状况, 提高中华民族整体素质, 促进社会主义物质文明和社会主义精神文明建设所必不可少的保障条件。

近年来上海市加大对公共体育服务设施的投入, 全市积极推进“百姓”系列工程建设(表 5)。2015 年全年建成的 14 个百姓健身房覆盖了上海 6 个区的 3 个街道、10 个镇、1 个园区, 总面积达 6 222 m²; 2 个百姓游泳池分布在 2 个区的 2 个镇, 总面积约 3 800 m²; 2015 年全年建成的 53 条百姓健身步道分布在 14 个区(县)的 19 个街道、33 个镇、1 个园区, 总长 22 500 m^[6]。上海市着力优化体育健身设施布局规划, 提高公共体育场馆的利用率和服务水平, 在节假日及全民健身日期间, 全市公共体育场馆设施向市民公益性或免费开放。



表 4 公共体育服务满意度指标体系及指数
Table IV Satisfaction Indicators and Index of Public Sports Service

目标层	准则层	措施层	满意度指数	组内排序	
公共体育服务 硬件设施 C1 (权重 0.4)	公共体育场地设施 C11	C111 公共体育场地设施的数量满意度	0.5576	9	
		C112 公共体育场地设施的质量满意度	0.5579	8	
		C113 公共体育场地设施的维护满意度	0.5508	11	
		C114 公共体育场地设施的安全性满意度	0.5595	7	
	体育健身指导 C12	C121 社会体育指导员配置的数量满意度	0.5087	14	
		C122 社会体育指导员的素质满意度	0.6784	1	
		C123 社会体育指导员的服务质量满意度	0.5108	13	
		C124 社会体育指导员的服务次数满意度	0.5147	12	
	百姓健身房 C13	C131 百姓健身房覆盖率满意度	0.5625	4	
		C132 百姓健身房项目设置满意度	0.5547	10	
		C133 百姓健身房的使用满意度	0.5646	5	
		C134 百姓健身房维护满意度	0.5596	6	
	健身步道 C14	C141 健身步道的选址满意度	0.6241	3	
		C142 健身步道的标识和环境满意度	0.6249	2	
		C143 健身步道的长度和宽度满意度	0.4963	15	
		C144 健身步道的维护满意度	0.4898	16	
公共体育服务满 意度 C (权重 0.3)	公共体育 政策 C21	C211 公共体育服务供给的公平性满意度	0.3357	10	
		C212 体育服务政策法规执行满意度	0.4521	1	
		C213 政府对于市民意见的听取情况满意度	0.3353	11	
		C214 市民自身体育需求的表达途径满意度	0.2153	13	
		C215 政府对市民建议与意见的回应情况满意度	0.3345	12	
	公共体育服务 政策 C2 (权重 0.3)	公共体育服务体制 C22	C221 公共体育服务的制度化满意度	0.4242	3
			C222 公共体育服务的方式满意度	0.4227	5
			C223 公共体育服务的社会化满意度	0.4236	4
			C224 公共体育服务的规范性满意度	0.4218	7
	公共体育服务 组织 C23	公共体育服务 组织 C23	C231 公共体育服务的政府机构满意度	0.4258	2
			C232 公共体育服务的社会机构满意度	0.4215	6
			C233 公共体育服务社会组织的社会化程度满意度	0.4213	8
			C234 公共体育服务社会组织的产业化程度满意度	0.4203	9
	公共体育服务 内容 C3 (权重 0.3)	公共体育 锻炼服务 C31	C311 开展日常性体育活动的满意度	0.4161	10
			C312 各类体育活动时机选择的满意度	0.4126	13
			C313 公共体育服务中“节日体育服务”满意度	0.4141	12
C314 公共体育服务中“日常体育服务”满意度			0.4270	2	
公共体育竞赛 服务 C32		公共体育竞赛 服务 C32	C321 开展体育竞赛表演活动的满意度	0.5232	1
			C322 体育竞赛表演活动时间选择的满意度	0.3856	16
			C323 体育竞赛表演活动频度的满意度	0.3872	14
			C324 体育竞赛表演活动地点选择的满意度	0.3870	15
国民体质监测 服务 C33		国民体质监测 服务 C33	C331 体质监测站数量满意度	0.4226	5
			C332 体质监测站人员素质满意度	0.4233	4
			C333 体质监测开展次数满意度	0.4224	6
			C334 体质监测涉及人群满意度	0.4191	8
公共体育信息 服务 C34		公共体育信息 服务 C34	C341 体育信息传达平台建设的满意度	0.4186	9
			C342 各类体育信息传递频次满意度	0.4194	7
			C343 各类体育信息传播途径满意度	0.4245	3
			C344 各类体育信息传播方式满意度	0.4147	11



表 5 上海市新增公共体育服务硬件设施

Table V Shanghai New Public Sports Service Hardware Facilities

年度	健身步道 / 条	百姓健身房 / 个	社区健身苑点 / 个	社区公共运动场 / 片	百姓游泳池 / 个	区体质监测站 / 个	灯光运动场 / 片
2014 年	63	21	386	31 处 /100	6	100	-
2015 年	53	14	70	-	2	114	51
2016 年	65	-	-	56	-	-	-
截至 2015 年总数	582	-	10 250	511	-	-	-

注: - 表示本文未查到相关数据。

资料来源:2015—2017 年上海体育年鉴。

截至 2016 年底,上海人均体育场地面积已达到 1.83 m²,比 2013 年 1.72 m²有所增加,与全市人均体育场地面积形成对比的是中心城区人均体育场地面积不足 1 m²的现实,公共体育设施不足的问题仍然突出^[7]。本次调查表明,上海市民对于公共体育服务的硬件设施的满意度均值为 5.562,处于“一般满意”和“比较满意”之间(表 6)。相对而言,百姓健身房和健身步道的满意度高于传统的公共体育健身设施。但同时也显示了上海市民对于体育场地设施的需求与实际体育场地设施供给状况还存在一定的差异,据《2015 年上海市全民健身发展公告》中显示,市民喜爱的羽毛球馆、游泳馆等热门运动场馆设施在体育场地设施供给数量中排名十名以外,因此成为热门稀缺的场馆资源。

表 6 上海市民体育公共服务的满意度均值

Table VI Shanghai Citizens' Average Satisfaction Level of Public Sports Service

目标层指标	均值	准则层指标	均值	排序
公共体育服务	5.562	公共体育场地设施 C11	5.542	10
硬件设施		体育健身指导 C12	5.540	11
		百姓健身房 C13	5.603	4
		健身步道 C14	5.583	6
公共体育服务	5.607	公共体育政策 C21	5.580	7
政策		公共体育服务体制 C22	5.580	7
		公共体育服务组织 C23	5.630	2
		公共体育服务	5.586	公共体育锻炼服务 C31
内容		公共体育竞赛服务 C32	5.597	5
		国民体质监测服务 C33	5.622	3
		公共体育信息服务 C34	5.657	1

(2)对各类“百姓工程”的满意度不一

近年来起上海市推出“亲民、便民、利民”的“百姓工程”,其中“百姓健身房”和“健身步道”成为富有特色的公共体育设施,如黄浦江两岸 45 km 的“漫步道、跑步道、骑行道”和球场等设施让市民健身有了全新的体验。

本次调查表明,市民对百姓健身房和健身步道的满意度指数相对较高,尤其对健身步道的标识和选址的满意度指数最高,但是对健身步道的维护满

意度指数是最低的。对“百姓健身房”的满意度指数相对集中,在 0.5547 和 0.5625 之间,处于“满意”的水平,对“百姓健身房”的覆盖率的满意度指数相对较高,达到 0.5625,位列第 4(表 4)。

(3)体育健身指导满意度相对较低

社会体育指导员是发展我国体育事业,增进公民身心健康,提高生活质量,建设社会主义精神文明的重要力量。这既是对社会体育指导员地位和作用的充分肯定,同时又表明了社会体育指导员对发展我国的社会体育事业负有重要的责任。本次调查表明,市民对体育健身指导的满意度为 5.540(表 6),处于“一般满意”,还有待于提高。

近年来,上海市社会体育指导员工作把培训作为队伍建设的重点,在不断吸收体育健身积极分子加入社会体育指导员队伍的同时,加强对社会体育指导员健身技能、科学健身知识及组织管理的培训。截至 2016 年底,全市共有国家级社会体育指导员 245 人,一级社会体育指导员 1 420 人,二级社会体育指导员 8 782 人,三级社会体育指导员 38 933 人,总人数达 49 380 人^[8],市民对“社会体育指导员的素质”的满意度指数很高,达到 0.6784,处于“比较满意”的水平,也是措施层中最高的。但相对上海市两千余万的常住人口来说,社会体育指导员的数量还远远不足,仍然难以满足市民需求,社会体育指导员缺口较大导致了市民对其服务的“次数和质量”的满意度指数较低,分别为 0.5147 和 0.5108(表 4)。因此应加快社会体育指导员的培训,扩大社会体育指导员的队伍。

2.2.1.3 公共体育服务政策的满意度

市民对公共体育服务的需求决定了公共体育服务的政策、内容与方式。在我国,任何公民均应享有体育活动的权利和义务,依法享有平等的体育运动权利,我国宪法规定:“国家发展体育运动,开展群众性的体育活动,增强人民体质。”《中华人民共和国体育法》也规定:“国家发展体育事业,开展群众性的体育活动,提高全民族素质。”近几年,上海市陆续出台



了有关全民健身、公共体育服务等方面的法规政策,但是上海市公共体育服务的法治化程度仍然较低,完全依赖以政府及事业单位为主体的资源配置的基础性作用,这难以满足市民的需求,需要发挥政府的基础作用和市场的调节作用。

本次调查表明,上海市市民对公共体育服务政策的满意度为 5.607,对公共体育政策和公共体育服务体制的满意度为 5.580,对公共体育服务组织的满意度为 5.630,基本处于“一般满意”的水平(表 6)。现代社会将体育视为每一个社会成员的基本权利。体育是社会发展与人类文明进步的一个标志,体育事业发展水平是一个国家综合国力和社会文明程度的重要体现。满足市民对公共体育服务的需要,建立和逐步完善公共体育服务体系是构建和谐社会的重要环节,是保障人们的体育权利,维护人与人之间和谐关系的重要纽带。

(1)市民对公共体育政策的满意度指数

本次调查显示,市民对体育服务政策法规执行满意度指数最高,为 0.4521,而对“市民自身需求的表达途径”“政府对市民建议与意见的回应情况”和“政府对于市民意见的听取情况”满意度指数最低,只有 0.2153、0.3345 和 0.3353,均处于“不太满意”的水平(表 4)。这说明了市民需要合适的途径表达对政策法规等方面的意见,同时也表明了市民有较强烈的意愿参与到政策法规以及公共体育服务的决策当中。

(2)市民对公共体育服务体制的满意度指数

本次调查显示,市民对“公共体育服务的制度

化”“公共体育服务的社会化”“公共体育服务的方式”“公共体育服务的规范性”的满意度相对比较接近,依次为 0.4242、0.4236、0.4227 和 0.4218,都处于“满意”的水平(表 4)。这与近年来上海市大力推行公共体育服务体系的建设,推动全球著名体育城市建设有很大的关系。

(3)市民对公共体育服务组织的满意度指数

本次调查显示,市民对“公共体育服务的政府机构”“公共体育服务的社会机构”“公共体育服务社会组织的社会化程度”“公共体育服务社会组织的产业化程度”的满意度相对比较一致,依次为 0.4258、0.4215、0.4213 和 0.4203,都处于“满意”的水平(表 4)。这与近年来上海市大力推行公共体育服务体系的建设,体育社会组织、社团组织、协会大力组织开展体育服务有一定的关系。

2.2.1.4 公共体育服务内容的满意度

近年来上海在体育公共服务领域进行了大胆的探索,把全民健身和公共体育服务体系纳入经济社会发展规划,有效地提高了公共体育服务供给能力。作为公共体育服务的重要举措,上海市从 2012 年提出“30 分钟体育生活圈”到现在的“15 分钟体育生活圈”,将体育融入人们的日常生活、工作、学习,成为衣食住行以外的“第五基本生活要素”,促进市民身体、心理、社会等多维的健康新型生活方式。上海市实施《上海市基本公共服务体系暨 2013—2015 年建设规划》,不断推进公共体育服务体系的建设,完善顶层设计,开始突出服务的理念(表 7)。

表 7 2013—2015 年上海市各类公共体育活动统计

Table VII Statistics of Various Public Sports Activities in Shanghai from 2013 to 2015

年度	市民运动会				体质监测服务		
	设置项目	比赛场次/场	参加人数/万人	区级体质监测中心/个	抽测人数/人	体质达标率/%	体质综合指数评分
2013 年	10	-	128.1	5	-	-	-
2014 年	-	3 810	148	4	11 900(入户)	-	-
2015 年	50	5 245	238	-	42 400	97.1	107.91
2016 年	67	9 778	788.9	-	150 384	97.1/96.1(中老年/青少年)	-

注:-表示本文未查到相关数据。

资料来源:2014—2017 年上海体育年鉴。

随着我国社会的进步、经济的发展以及人们生活水平的提高,大众体育需求的动机、形式和内容等方面均发生了重大变化,体育逐渐成为人们日常生活中不可缺少的部分,公共体育需求的内容、层次、结构、方式等都会发生相应改变,不仅是硬件设施,还应包括相应的服务体制、机制以及服务内容。因此本次调查关注了市民对公共体育服务体系所涉及的日常体育锻炼服务、参加体育竞赛活动的服务、国民

体质监测、体育信息服务等内容。从本次调查看出,市民对于公共体育服务体系中服务内容的满意度为 5.586(表 6),处于“一般满意”的水平。

伴随着信息化程度的不断提高,上海市体育局加强体育信息化建设,2014 年 3 月 14 日发布了《上海市体育局信息化建设若干规定》(沪体办〔2014〕121 号)文件,并开发手机 APP 软件“体质密码”,提高了信息化服务的质量,因此在本次调查中市民对体育信息服



务的满意度位列准则层的最高,为 5.657(表 6),相对而言对体育锻炼的服务满意度较低,为 5.566。

(1)公共体育锻炼服务的满意度指数

本研究中锻炼服务的内容包括了“开展日常性体育活动”“各类体育活动时机选择”“节日体育活动服务”和“日常体育活动服务”四方面,调查显示,市民对体育锻炼服务的满意度指数处于 0.4126 和 0.4270 之间,接近“不太满意”的上限,说明上海在公共体育服务体系的建设中对日常体育锻炼的服务欠缺(表 4)。

(2)公共体育竞赛服务的满意度指数

本研究中在对竞赛服务内容的调查中设置了“开展体育竞赛表演活动”“体育竞赛表演活动时间的选择”“体育竞赛表演活动频度的选择”和“体育竞赛表演活动地点的选择”四方面内容,调查显示,市民对“开展体育竞赛表演活动”的满意度指数最高,为 0.5232,达到“比较满意”的水平。自 2013 年以来的“市民大联赛”进一步推动了市民参加赛事表演活动的积极性,也激发了市民参与体育竞赛的热情。而上海市民对其他三个选项的满意度水平处在“不太满意”的水平,分别为 0.3856、0.3872 和 0.3870(表 4),说明市民对体育竞赛表演活动的时间安排、频度设置以及地点选择上有意见。要维持市民的积极性,体育竞赛服务在时间、地点的选择上仍需要多多听取市民的意见。

(3)公共体育国民体质监测服务的满意度指数

本研究中对国民体质监测服务的调查包括了“体质监测站人员的素质”“体质监测站的数量”“体质监测开展次数”和“体质监测涉及人群”四方面内容,调查显示,上海市民对体质监测服务的满意度指数处于 0.4191 到 0.4233 之间(表 4),接近“满意”的水平。

(4)公共体育信息服务的满意度指数

本研究中对信息服务的调查设置了“体育信息传达平台建设”“各类体育信息传递频次”“各类体育信息传播途径”和“各类体育信息传播方式”四方面

内容,调查显示,上海市民对公共体育信息服务的满意度处于“满意”和“不太满意”之间。在体育信息服务中,上海市民对“各类体育信息传播途径”的满意度指数最高,为 0.4245;对“各类体育信息传播方式”的满意度指数最低,为 0.4147(表 4)。随着社会的发展和进步,信息化程度越来越高,手机 APP 的应用越来越广泛,体育信息服务传播方式的创新也是公共体育服务体系的重要组成部分。

2.2.2 不同人群的满意度分析

2.2.2.1 不同性别和年龄人群的满意度分析

建立满意度指标体系和计算出满意度之后,本研究分析了满意度和受访者个人基本信息之间的关系。首先,对于性别、年龄和职业等变量,由于选项设置属于类别量表,不具有任何数值意义,因此不能直接通过计算相关系数和回归分析来分析其与满意度之间的关系。本研究利用 Kolmogorov-Smirnov 检验、Kruskal-Wallis 检验等方法来检验这些因素对满意度的影响。

对性别,本研究使用 Kruskal-Wallis 检验来计算。由于所得的 P 值为 1.833×10^{-4} ,可以认为性别对于满意度有显著性的影响;再利用 T 检验计算两个类别数据均值的置信区间,其中女性的满意度均值的 95% 置信区间为 [5.695, 5.925];男性的满意度均值的 95% 置信区间为 [5.329, 5.606],由此可很明显地表现出了女性相比于男性对公共体育服务的满意度更高。

各不同年龄人群的满意度的水平均处于“一般满意”,41~50 岁的人群满意度最高为 5.772,见表 8。对年龄进行 Kolmogorov-Smirnov 检验, P 值为 7.389×10^{-8} ,这证实了年龄对满意度有影响。从表 8 中,可以看出,61 岁及以上人群的满意度最低,处于“一般满意”的下限,其原因是公共体育设施的建设未能考虑适合老年人的内容和方式,相应的体育组织、活动以及赛事也较少。

表 8 不同性别和年龄人群的满意度均值

Table VIII Average Satisfaction Level of Different Genders and Age Groups

	性别		年龄 / 岁					
	男性	女性	18~22	23~30	31~40	41~50	51~60	61 及以上
满意度	5.468	5.810	5.457	5.307	5.650	5.772	5.670	5.084
排序	2	1	4	5	3	1	2	6

2.2.2.2 不同收入和支出人群的满意度分析

不同月收入人群的满意度水平都处于“一般满意”,存在差别但差别不大,月收入为 5 500~7 000 元的人群满意度最高,均值为 5.787,月收入为 7 000~10 000 元的人群满意度最低,均值为 5.523。

每月体育支出高的人群满意度也相对较高,每月体育类支出在 1 000 元以上的人群满意度最高,为 5.852,每月体育类支出在 100 元以下的满意度最低,为 5.484(表 9)。

表 9 不同月收入 and 每月体育支出人群的满意度均值
Table IX Average Satisfaction Level of People with Different Monthly Income and Sports Expenditures

月收入 / 元	满意度	排序	每月体育支出 / 元	满意度	排序
< 2 000	5.376	5	< 100	5.484	4
2 000~2 500	5.485	4	100~500	5.665	3
2 500~4 000	5.706	2	500~1 000	5.775	2
4 000~5 500	5.529	6	> 1 000	5.852	1
5 500~7 000	5.787	1			
7 000~10 000	5.523	7			
> 10 000	5.582	3			

2.2.2.3 不同教育水平和职业的人群的满意度分析

不同教育水平人群的满意度水平均处于“一般满意”，本科学历的人群满意度最高，均值为 5.840，硕士及以上学历人群的满意度最低，均值为 5.207。学历高的人群对公共体育服务有着更高的需求，一般来说需求高的人，其对公共体育服务的期望值也越高。

不同职业人群的满意度水平均处于“一般满意”，自由职业者满意度最高 5.772，个体工商户的满意度最低 5.434，见表 10。对职业进行 Kolmogorov-Smirnov 检验，并没有发现不同的职业对于满意度的显著性影响。

表 10 教育水平和职业人群的满意度均值

Table X Average Satisfaction Level of People with Different Education Level and Occupation

教育水平	满意度	排序	职业	满意度	排序
中学或中专	5.531	3	公务员	5.444	4
大专	5.724	2	企业管理人员	5.651	3
本科	5.840	1	职员	5.701	2
硕士及以上	5.207	4	个体工商户	5.434	7
			学生	5.436	6
			自由职业者	5.772	1
			离、退休人员	5.436	5

2.2.2.4 相关性分析

相关分析表明，年龄、月收入、每月体育支出与满意度之间有较强的相关关系(表 11)。本研究利用回归分析检验和计算各变量对满意度的影响，由于性别是一个二元变量，实际上可以看作是特殊的顺序变量，本研究对性别也进行了分析。本研究发现可能无法使用回归分析直接得到结果，因此使用了其他方法探索其中的关系。

2.2.2.5 满意度的路径分析

路径分析(path analysis)是一种将观察变量间的关系以模型化的方式进行分析的统计技术，使用这

表 11 相关性分析

Table XI Correlation Analysis

	参数估计值	P 值
截距	5.0110	< 2×10 ⁻¹⁶
年龄	0.0404	0.3082
月收入	0.0431	0.1245
性别(女)	0.3759	3.49×10 ⁻⁵
每月体育支出	0.1078	0.0315

一分析方法，可以检验和计算变量之间的相互作用，以及自变量对因变量影响的具体路径。通过计算变量之间的相关系数，本研究发现每月体育支出和月收入有关系，月收入与性别、年龄有关系。因此本研究根据这两个规律给出模型假设，并进行路径分析检验(表 12)。

表 12 路径分析结果

Table XII Path Analysis Results

	参数估计值	P 值
满意度—年龄	0.040	0.304
满意度—月收入	0.043	0.118
满意度—性别	0.376	0.000
满意度—每月体育支出	0.108	0.030
每月体育支出—月收入	0.120	0.000
月收入—性别	-0.303	0.030
月收入—年龄	0.761	0.000

路径分析表明了一个影响的过程：年龄和性别对月收入有显著的影响，而月收入显著地影响了每月体育支出；每月体育支出和性别又显著地影响了满意度，但月收入对满意度的直接影响并不是十分显著(图 1)。

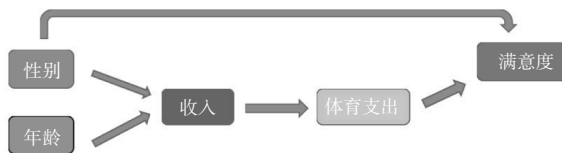


图 1 变量和满意度的关系

Figure 1 Relationship between Variables and Satisfaction

2.2.2.6 上海市不同区域的满意度分析

本次调查覆盖了上海市 17 个区，分为 8 个主城区，9 个郊区。在 8 个主城区中徐汇区人群的满意度最高，均值为 6.398，达到“比较满意”的水平，普陀区最低，均值为 5.175，处于“一般满意”的水平；郊区中嘉定区人群的满意度最高，均值为 6.118，处于“比较满意”的水平，奉贤区最低，均值为 5.277，处于“一般满意”的水平(表 13)。对不同的区域，进行 Kolmogorov-Smirnov 检验，P 值为 9.934×10⁻³，因此可以发现不同区域人群的满意度有显著的差异。



表 13 不同区域的满意度均值

Table XIII Average Satisfaction Level of Different Regions

主城区	满意度	排序	郊区	满意度	排序
徐汇区	6.398	1	嘉定区	6.118	1
杨浦区	5.717	2	青浦区	5.798	2
黄浦区	5.560	3	宝山区	5.718	3
长宁区	5.447	4	松江区	5.607	4
静安区	5.402	5	闵行区	5.604	5
虹口区	5.369	6	金山区	5.597	6
闸北区(新静安)	5.253	7	浦东新区	5.542	7
普陀区	5.175	8	崇明区	5.531	8
			奉贤区	5.277	9

3 结论和建议

3.1 结论

(1)上海市民对上海市公共体育服务的服务体系的总体满意度为 5.583,处于“一般满意”和“比较满意”之间,对公共体育服务政策的满意度高于公共体育服务内容和公共体育服务硬件设施的满意度,其中公共体育场地设施和体育健身指导是市民满意度最低的两大部分。

(2)上海市民对百姓健身房覆盖率和健身步道标识、选址的满意度指数相对较高,但是对健身步道的维护满意度指数是最低的;对社会体育指导员的素质的满意度指数很高,但对其服务的次数和质量的满意度指数较低。

(3)市民对体育服务政策法规执行的满意度指数最高,而对市民意愿的表达、政府对市民意见的听取和回复的满意度指数较低;对公共体育服务的制度化、社会化、规范性等的满意度指数较高;市民对公共体育服务的政府机构、社会机构、社会化程度和产业化程度的满意度指数等都处于“不太满意”水平。

(4)市民对开展体育竞赛表演活动的满意度指数最高,而对体育竞赛表演活动的时间、地点的选择和频度设置上满意度指数较低;对国民体质监测的满意度指数水平接近“满意”的水平;市民对公共体育信息服务传播途径满意度指数最高,对传播方式的满意度指数最低。

(5)上海市民中女性对公共体育服务的满意度高于男性。不同年龄的人群,满意度均处于“一般满意”水平,61岁及以上的人群满意度最低,处于“一般满意”的下限,其原因是公共体育设施的建设中未能考虑适合老年人的内容和方式,相应的体育组织、活动以及赛事也较少,因此在公共体育服务体系的建设中应更多地关爱老年人。

(6)相关性分析表明上海市民年龄、月收入、每月体育支出与满意度之间有比较强的相关关系,路径分析表明年龄和性别对月收入有显著的影响,而月收入显著地影响了每月体育支出,每月体育支出又显著地影响了满意度,月收入对满意度的直接影响并不是十分显著。

(7)上海市 17 个区中,徐汇区和嘉定区居民分别是主城区与郊区中对公共体育服务的满意度均值最高,处于“比较满意”的水平,其他区域居民则处在“一般满意”的水平,其中奉贤区和普陀区居民分别是郊区和主城区中满意度均值最低的。

3.2 建议

(1)随着全民健身上升为国家工程和上海市公共体育服务体系建设的不断推进,建立公共体育服务体系的质量标准迫在眉睫,应以标准来规范硬件设施和服务内容,提升政府职能效率,实现公共体育服务标准化,明确公共服务体系的范围标准、资源配置、管理运行、供给方式、评估办法等有关内容,规范和提高公共体育服务的建设与管理水平,从而提高公众满意度。

(2)近年来上海加快了公共体育场地和设施的建设力度,“百姓工程”受到了上海市民的欢迎,“百姓健身房”“健身步道”的便捷、实用使其成为上海市民参加体育锻炼的主要场所,但是大多数“健身步道”的设计采用的是一条跑道的宽度,在居民运动高峰期进行锻炼时难免会显得拥挤,因此,在今后健身步道的建设中应对此予以考虑,适当加宽步道,避免拥挤和伤害事故的发生。“百姓健身房”的建设要考虑市民对热门运动项目的需求,特别是中青年人群的要求。

(3)为市民提供公共服务,保障其最基本的生存和发展权利,是政府的基本职责。公共体育服务体系的建设要紧紧围绕着全体市民的需求,体育场馆与设施、体育指导服务、体育信息获得、体育竞赛活动等的提供应该是无差别的、稳定的、公平的,因此在进行基本公共体育服务建设时必须倾听市民的基本体育需求,应通过热线电话、网络咨询、服务信箱等多种渠道,实现“政务公开”,建立倾听民声的工作机制,使政府的公共体育服务供给符合市民的需求,有效地解决供需矛盾,有效提升公共体育服务内容选择和制定的科学性、民主性、有效性和合理性,从而提高市民对政府工作的满意度。

(4)公共体育服务体系实施中,虽然上海市的体育健身场地设施已有所改善,达到了一定的规模,但



仍不能满足市民的需求,在公共体育建设资源(如土地资源)稀缺情况下,可考虑采用共享体育的形式,构建体育场地数据共享大平台,完善基本公共体育设施网络,形成覆盖全市、统筹利用的融合大系统,提升现有各类公共体育设施的利用率以及管理、运营、服务的水平,强化公共体育服务的保障,努力提升市民的获得感、公平感和满意度。

(5)上海市近年来不断进行改革,推动和完善群众体育赛事活动,“市民大联赛”等系列赛事,深入人心,但是市民对赛事时间和地点的选择还不满意,认为赛事的频度设置上与市民的需求也存在差异,针对此问题,建议将“市民大联赛”重心下移,构建以市级赛事为引领、区级赛事为主导、社区赛事为载体的群众体育赛事活动体系,培养市民运动习惯,展现市民团结奋发、昂扬向上的精神面貌,突出活动特色,营造全民健身的良好氛围。在继续加强“大联赛”的运行机制——政府购买服务的同时,积极引导机关事业单位、社会组织承办各类赛事活动,加大对各体育项目协会的扶持力度,通过体育项目协会的服务不断提高市民的运动技能和运动习惯,使市民具备良好的体育素质,扩大全民健身运动的参与面。

(6)随着老龄化社会进程的日益加快,老年人对公共体育服务设施的需求日益上升,并逐渐成为人们关注的热点。然而在本次调查中发现,61岁及以上人群对公共体育服务的满意度非常低,说明上海在公共体育服务体系建设中缺少对老年人需求的考量,包括硬件设施和服务方面。建议政府财政部门加大对社区养老服务设施建设的支持力度,包括适合老年人使用的公共体育场地设施,为老年人提供体育指导,促进老年人的健康水平,提升其生活的满意度和幸福感。政府一方面要转变投资方式,改变公共设施单一的投资主体,吸引社会资金和社会组织的参与,另一方面尽快开展政府购买服务,解决老年人参与体育锻炼的服务难题,进一步满足老龄化社会的需求。

(7)利用各类渠道,做好宣传和舆论引导工作,营造有利于公共体育服务体系建设的的良好氛围。应充分利用媒体资源,增加宣传舆论工作投入,提高群众对公共体育服务和全民健身的知晓率和参与率。使市民“想健身”,增强其体育意识,能够主动利用公共体育服务并进一步向身边人宣传区域内的公共体育服务。

注释:

【注1】本研究问卷的数据收集、整理是由上海财经大学暑期社会实践小组成员胡逸尘、胡致远、李亚兰、罗方愉、金怡扬、张瑜等协助完成。

参考文献:

- [1] 陈斌,韩会君.公共体育服务研究进展与述评[J].广州体育学院学报,2014,34(2):18-22.
- [2] 肖林鹏,李宗浩,杨晓晨.我国公共体育服务体系概念开发及其结构探讨[J].天津体育学院学报,2007(6):472-475.
- [3] 姚绩伟,杨涛,丁秀诗,等.城市社区体育公共服务公众满意度的概念溯源、概念界定及含义分析[J].西安体育学院学报,2016,33(1):48-56.
- [4] 漆书青,戴海崎,丁树良.现代教育与心理测量学原理[M].南昌:江西教育出版社,1998:12-13.
- [5] 范卢明,梁桂仙.调查问卷信度和效度的R软件实现[J].全科护理,2015,13(23):2316-2317.
- [6] 上海市体育局编.2015上海体育年鉴[M].上海:上海科学技术文献出版社,2016.
- [7] 上海市体育局编.2016上海体育年鉴[M].上海:上海科学技术文献出版社,2017.
- [8] 上海体育.2017上海体育年鉴[EB/OL].(2019-03-01)[2019-03-01].<http://tyj.sh.gov.cn/General/YearBookWordDetail/fa21fc7d-cf58-4927-801a-540450343a6d>.

(责任编辑:晏慧)