

城市社区体育公共服务公众满意度指数模型的构建

杨 琰¹, 张 霁², 闫琳琳²

(1. 天津城建大学 体育部, 天津 300384; 2. 河北工业大学 体育部, 天津 300401)

摘 要: 为提高城市社区体育公共服务公众的满意度, 运用文献资料法、问卷调查法、专家访谈法和数理统计法, 从公众服务的视角构建社区体育服务的理论框架, 根据公众满意度的形成机理构建了包括9个潜在变量和25个可测变量的社区体育公共服务公众满意度测评模型, 并进一步阐释了该测评模型的内涵, 探讨了其影响因素。

关键词: 城市社区; 体育服务; 公众满意度; 指数模型

中图分类号: G80-051

文献标志码: A

文章编号: 1008-3596 (2015) 03-0005-04

城市社区体育公共服务公众满意度测评是公众在经验积累基础上形成的期望社区体育公共服务产生绩效与实际产生绩效对比后的可感知效果的一种水平测度。可以说, 公众对社区体育公共服务的满意并不停留在直观层面, 而是更深层次的可感知到的服务与期望得到的服务之间吻合程度的对比结果^[1]。本研究以此为着眼点建立社区体育公共服务公众满意度指数模型, 旨在用于社区体育公共服务公众满意度测评。

1 研究对象与方法

1.1 研究对象

本文以天津市和平区、河东区、河西区、西青区、红桥区、河北区市内六区为研究对象, 以随机抽样的方式每区抽取2个社区, 共12个社区, 将所选社区中居民、社区体育管理者、社区体育指导员共36人, 作为本研究的调查对象。

1.2 研究方法

1.2.1 文献资料法

根据研究内容通过中国知网数据库查阅相关文献, 通过阅读甄选出有代表性和说服力的文献, 并对这些文献进行总结、分析和思考, 初步筛选出城市社区体育公共服务公众满意度的评价指标, 为后期研究打下基础。

1.2.2 访谈法

通过走访面谈、电话访谈及电子邮件咨询等形式, 与所选社区的街道、居委会管理人员和部分居民进行了交流, 就本课题的相关内容进行了调查。

1.2.3 问卷调查法

在前人研究成果的基础上, 设计了《城市社区体育公共服务公众满意度评价指标体系指标偏好度调查问卷Ⅰ(潜在变量的选取)》和《城市社区体育公共服务公众满意

度评价指标体系指标偏好度调查问卷Ⅱ(可测变量的选取)》两份问卷, 并向从事体育公共服务研究的5位专家、学者征求意见、建议, 专家认为问卷的总体效度较高, 内容和结构较合理, 符合本课题的研究要求。问卷调查进入实施阶段, 对所选社区的社区体育管理者、社区体育指导员、社区居民发放并回收调查问卷36份, 问卷有效率为100%。

1.2.4 数理统计法

运用 excel 对调查数据进行统计, 根据研究需要进行分析和处理, 确保研究的科学性。

2 结果与分析

2.1 城市社区体育公共服务公众满意度指数模型潜在变量的选取

城市社区体育公共服务公众满意度指数模型包括描述潜在变量之间关系的结构模型和基于准确把握潜在变量内涵的可直接测量的测量模型^[2]。

本文潜在变量的选取主要借鉴当前公共管理领域公众满意度测评的相关研究成果, 以居民是否满意为主要目标, 在此基础上需要考虑到社区的居住条件、居民的性别、年龄、文化程度、收入、家庭结构等因素。

2.1.1 公众期望

本文的公众期望是指个体在接受社区体育公共服务之前, 根据以往的经验对此服务的过程和结果的一种预期, 这一预期是希望需求得以满足、获得满意期望的一种心理活动, 即希望社区体育所提供的服务是理想的、称心如意的^[3]。公众对社区体育公共服务满意度相当程度上取决于公众对社区体育公共服务的期望值。鉴于此, 把“公众预期”作为一个潜在变量。

收稿日期: 2015-02-11

基金项目: 天津市哲学社会科学规划课题 (TJTY13-013)

作者简介: 杨 琰 (1983—), 女, 内蒙古巴彦淖尔人, 讲师, 硕士, 研究方向为体育心理学。

2.1.2 感知质量及其可测的外显变量因子

感知质量是公众按自己对社区体育公共服务的实际需求状况和享用目的,结合一些由正式途径和非正式途径获得的与社区体育公共服务相关的信息,对当前所享有的社区体育公共服务做出的评价。因为公众做出这一评价时主要是通过视觉、听觉、感觉以及分析所了解的并没有被量化的信息来判断的,所以,这种评价是主观的、抽象的、不全面的。鉴于此,为了能够更为准确的测量,本文进一步将社区体育公共服务构成要素、社区体育公共服务方式、公众参与和社区体育公共服务获取途径四个因素作为影响社区体育公共服务感知质量的关键因素,并将其作为社区体育公共服务感知质量的前因变量。

2.1.3 感知价值

价值是个性化的、因人而异的,不同的个体对同一服务所感知到的价值是不同的。感知价值包含了“给定价格下对质量的感受”和“给定质量下对价格的感受”两个可测变量^[4]。在本研究中指公众在享用社区体育公共服务时同以往所享用过的社区体育公共服务质量进行对比(社区体育公共服务成熟深度)和公众在享用社区体育公共服务时同其他社区的体育公共服务质量进行对比(社区体育公共服务成熟广度)两个方面。

2.1.4 公众满意

公众满意是以公众感受为评价标准的概念,公众满意的程度取决于公众接受社区体育公共服务后的感知与公众在接受该服务之前的期望相比较后的体验,是期望和事后感知相比较的结果,而不是感知本身,对于一个评价对象,不同的评价者由于对评价对象有不同的期望而产生不同的满意度分值。

2.1.5 社区形象

社区形象是建立在享用社区体育公共服务基础之上的,是公众享用社区所提供的体育公共服务之后对该社区的看法。也可以理解为公众对社区所提供的体育公共服务满足其需求程度及服务态度、水平的态度。本研究中主要以公众日常监督社区体育公共服务来体现,反映公众对社区体育公共服务的认同感和信任度。

2.1.6 公众信任

我国城市社区一般是以街道行政机构为责任主体来进行划分的。目前,我国的城市社区体育公共服务是一种以街道及其行政组织为主要运行主体,以行政手段为运行方式的垄断性活动。之所以说是垄断性活动,是因为社区为居民提供的服务是居民不能够通过其他途径所得到的,也不能够跨区获得,可以说社区服务是没有竞争者的“独家经营”,因此公众对所在社区的体育服务的忠诚度和信任度并不能很明显的表现出来,鉴于此,本文将公众信任作为一个潜在变量。

2.2 城市社区体育公共服务公众满意度指数模型可测变量的选取

城市社区体育公共服务公众满意度指数模型中的潜在变量是不能够直接测量的,必须选择一些可测量的变量来度量这些潜在变量,这就是建立指标体系的过程。对于可测变量

的选择是建立在准确把握潜在变量内涵和测量过程中可操作性的难易程度的基础上进行的^[5]。

2.2.1 公众期望的可测变量

期望是指人根据以往的经验对事物提前勾画一种标准,并在一定时间里希望达到这种标准的一种心理活动。根据期望一词的定义和经典的顾客满意度模型选取公众对社区体育公共服务的可靠性期望、整体期望及个性化需求期望三个可测因子组成该潜在变量。

2.2.2 感知质量的可测变量

前文我们已经将这一潜在变量划分为四个潜在变量——社区体育服务构成要素、社区体育公共服务方式、公众参与、社区体育公共服务获取途径来进行描述,下面分别对该四个潜在变量的可测变量进行选取。

从社区体育公共服务实施过程的构成要素划分的角度来看,社区体育公共服务构成要素的可测变量可选取社区体育公共服务设施、社区体育公共服务内容、社区体育公共服务队伍、社区体育公共服务机构四个因子。

社区体育公共服务方式在本文主要是指在开展体育公共服务时组织、管理、推进活动的运行机制和社区对公众所提出的服务需求响应的效率,因此选取“社区体育公共服务运行机制”和“社区体育公共服务响应效率”两个因子作为该潜在变量的可测因子。

城市社区体育开展和发展的意义和动力主要在于公众参与,怎样让公众自愿、主动、积极地参与到社区体育活动中来是社区体育公共服务工作必须要考虑的问题,因此公众参与的意愿、参与的形式、参与的效果等都应该考虑在内,鉴于此,本文选取“社区体育公共服务与公众的交互性”“社区体育公共服务的个性化程度”“社区体育公共服务提供公众参与的完善程度”三个因子来测量该潜在变量。

一些调研报告显示,居民对一些社区服务的需求很高,比如医疗保健、家政服务、就业辅导等,但却对其使用程度并不高,造成这一现象的原因有可能就是公众对社区服务的获取途径不合理或者过于单一^[6-7]。因此公众对社区体育公共服务的知晓程度、使用便利程度和利用频度将成为城市“社区体育公共服务获取途径”的测量因子。

2.2.3 感知价值的可测变量

根据前文所述,选取社区体育公共服务成熟的广度和深度来作为感知价值的可测变量。

2.2.4 公众满意的可测变量

根据公众满意的内涵,本文选取“实际质量同理想质量的比较感受”“实际感受同预期质量的差距”“总体满意程度”作为公众满意的可测变量。

2.2.5 社区形象的可测变量

本文的社区形象是指多年以来社区体育公共服务在公众心中积淀下来的感觉和印象,体现了公众对该社区服务的承认和接纳程度。本文从“社区体育公共服务被监督的通畅程度”“社区体育公共服务对公众意见的反馈满意度”“社区体育公共服务效率”三方面度量社区形象这一潜在变量。

2.2.6 公众信任的可测变量

在本文中，公众信任主要体现在公众对社区体育公共服务的信任程度和对社区体育公共服务的支持度，因此选取“对社区开展体育公共服务的信任程度”“对社区体育公共服务的支持程度（重复享用）”为公众信任的可测变量。

2.3 可测变量指标体系的完备性检验

首先，根据对相关文献的归纳与分析建立了初始的指标体系，然后运用电话访谈、邮寄等方式请该领域专家进行审核，主要对初始指标体系的科学性、效用性进行检查，专家修改完善后，印制并发放调查问卷进行预测试，

测试对象来自不同层次（由当地房价划分层次）的社区，旨在了解社区居委会、体育主管部门、公众对问卷指标的理解和认可程度，并对回收问卷进行统计分析，主要目的在于删减公众认为不重要的指标，留下相对重要的指标^[8]。进一步发现问题、修正问题，完善指标体系，保障其可操作性和科学性。

2.4 社区体育公共服务公众满意度指数模型

根据前文对城市社区体育公共服务公众满意度测评模型中潜在变量和可测变量的分析和选取，建立了城市社区体育公共服务公众满意度指数模型的指标体系，见表 1。

表 1 城市社区体育公共服务公众满意度指数测评模型指标体系

内在潜在变量	外在可测变量
公众期望	公众对社区体育公共服务的可靠性期望(X_1)
	公众对社区体育公共服务的整体期望(X_2)
	公众对社区体育公共服务的个性化需求期望(X_3)
社区体育公共服务构成要素	社区体育公共服务设施(X_4)
	社区体育公共服务内容(X_5)
	社区体育公共服务队伍(X_6)
	社区体育公共服务机构(X_7)
社区体育公共服务方式	社区体育公共服务运行机制(X_8)
	社区体育公共服务响应效率(X_9)
公众参与	社区体育公共服务与公众的交互性(X_{10})
	社区体育公共服务的个性化程度(X_{11})
	社区体育公共服务提供公众参的完善程度(X_{12})
社区体育公共服务获取途径	公众对社区体育公共服务的认知程度(X_{13})
	公众使用社区体育公共服务的方便程度(X_{14})
	公众对社区体育公共服务的利用频度(X_{15})
感知价值	社区体育公共服务成熟广度(Y_1)
	社区体育公共服务成熟深度(Y_2)
公众满意	公众对社区体育公共服务的总体满意程度(Y_3)
	与预期质量相比的满意程度(Y_4)
	与理想质量相比的满意程度(Y_5)
社区形象	社区体育公共服务被监督的畅通程度(Y_6)
	社区体育公共服务对公众意见的反馈满意度(Y_7)
	社区体育公共服务效率(Y_8)
公众信任	对社区体育公共服务的信任程度(Y_9)
	对社区体育公共服务的支持程度(重复享受)(Y_{10})

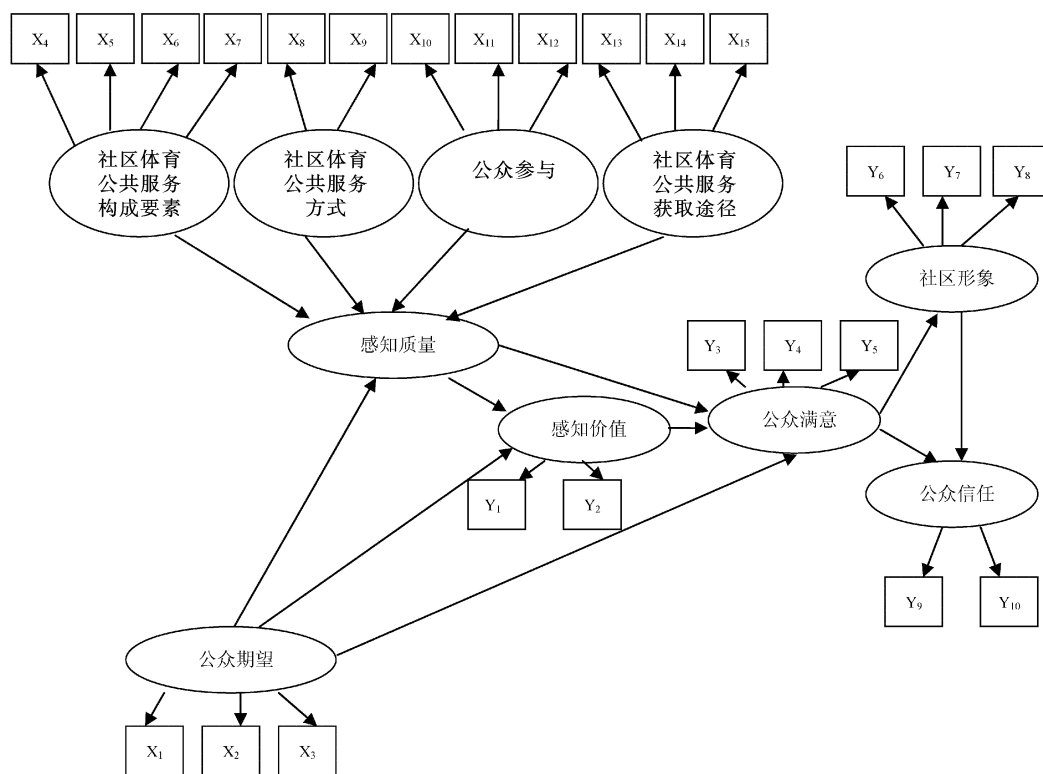
社区体育公共服务公众满意度指数模型不仅包含了潜在变量之间的关系，而且包含了潜在变量与可测变量之间的关系，见图 1。

4 结论

城市社区体育公共服务公众满意度指数模型是以公众满意度为导向、以城市社区体育服务为核心、以方便评估城市社区体育公共服务为目的建立的。虽然我国的社区体育服务都是政府主导，但鉴于其服务对象为社区居民，所以“公众参与”极为重要；另一方面，根据不同类型的社区居民（如不同性别、收入水平、年龄段、文化程度等）对城市社区体

育公共服务的偏好不同，社区体育服务的“个性化服务”也很重要。该指数模型的研究可以直接运用于城市社区体育公共服务公众满意度的评估，具有较强的操作性与一定的实践价值。

该模型是以本研究所选社区为对象研究得出的成果，暂时适用于与之类似的区一级的街道社区。目前，我国现有社区发展模式和地区差异较大，不同社区体育公众满意度的测评应根据当地的社会发展情况、经济发展情况、社区体育发展情况做出调整，不能脱离实际盲目照搬，这样才能使模型测评结果更客观科学。



注：该图借鉴邹凯《社区服务公众满意度测评理论、方法及应用研究》中的“社区服务公众满意度指数模型”加以修改而来。

图1 城市社区体育公共服务公众满意度指数模型

参考文献：

- [1] 姚绩伟,叶春晖,刘彬华,等.文化软实力视域下我国城市社区体育公共服务质量提升路径分析[J].河北体育学院学报,2014(6):9-13.
- [2] 孙丽辉.顾客满意理论研究[J].东北师大学报:哲学社会科学版,2003(4):18-23.
- [3] 邹凯.社区服务公众满意度测评理论、方法及应用研究[D].长沙:国防科学技术大学,2008.
- [4] 肖林鹏,李宗浩,杨晓晨.公共体育服务概念及其理论分析[J].天津体育学院学报,2007(5):97-101.
- [5] 肖春霞.体育公共服务评价模型选择的SWOT分析[J].河北体育学院学报,2013(6):45-49.
- [6] 范冬云.我国体育公共服务研究中几个问题的探讨[J].成都体育学院学报,2010(6):6-9.
- [7] 孙苑芳.对城市社区服务现存问题的思考[J].城市问题,2002(3):54-57.
- [8] 郑家鲲,沈建华,张晓龙.上海体育公共服务现状调查与分析[J].体育学刊,2009(8):35-39.

The Construction of Index Model of Public Satisfaction with Sports Public Service in Urban Community

YANG Yan¹, ZHANG Pei², YAN Lin-lin²

(1. Department of Physical Education, Tianjin University of Urban Construction, Tianjin 300384, China;

2. Department of Physical Education, Hebei University of Technology, Tianjin 300401, China)

Abstract: In order to improve the public sports service satisfaction in urban community, this paper uses methods of literature review, questionnaire, expert interview and mathematical statistics, constructs a theoretical framework of community sports service from the viewpoint of public service, and then proposes a test model of the public sports service satisfaction in urban community, which includes nine potential variables and twenty five testable variables according to the forming mechanism of public satisfaction, and further expounds the connotation of the test model, discusses the influencing factors.

Key words: urban community; sports service; public satisfaction; index model