

全民健身公共服务质量评价研究

——基于改进的SERVQUAL模型

闫静¹, 徐诗视², 温雨竹³, 刘光怡³

(1. 云南师范大学 体育学院, 昆明 650500; 2. 云南师范大学 教育学部, 昆明 650500;
3. 吉林体育学院 研究生处, 长春 130022)

摘要: 提升全民健身公共服务质量是构建更高水平全民健身服务体系的重要内容。运用问卷调查法和数理模型分析法, 基于改进的SERVQUAL模型, 从有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性、透明性6个维度26项指标来评价全民健身公共服务质量, 并提出改进建议: 完善基础设施配置, 优化公众健身参与体验; 健全公共政策体系, 提升公共部门公信力; 畅通民众发声渠道, 增强业务人员服务意识; 打造全民健身品牌, 推动健身服务品质升级; 注重个体运动差异, 推进以人民为中心的健身服务; 提升信息公开程度, 推进全民健身数字化、智慧化建设。

关键词: 全民健身; 服务质量; 体育公共服务; 质量评价; SERVQUAL模型

中图分类号: G80-05

文献标志码: A

文章编号: 1008-3596 (2024) 02-0008-09

1 问题的提出

2022年3月中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于构建更高水平的全民健身公共服务体系的意见》(以下简称《意见》), 提出要坚持以人民为中心, 贯彻新发展理念, 提高全民健康水平。党的十八大以来, 以习近平同志为核心的党中央把促进人民健康摆到更加突出的位置, 在二十大报告中更是将建设体育强国、健康中国列为2035年发展目标, 强调要广泛开展全民健身活动。从全民健身公共服务的推进实践来看, 我国已经取得了重大进展, 但人民日益增长的健身健康需要与体育公共服务发展不平衡不充分之

间的矛盾仍然存在, 二元社会结构的特殊性导致的全民健身公共服务发展速度与服务质量的地区差异等问题, 严重阻碍构建更高水平的全民健身公共服务体系目标的实现^[1]。因此, 准确把握影响全民健身公共服务质量的关键因素, 并据此提出可操作性的质量提升策略, 不仅是构建更高水平全民健身服务体系的重要内容, 更是深入实施全民健身国家战略、全面推进健康中国建设和实现国家治理体系和治理能力现代化亟待回答和解决的重要课题。

通过对近10年全民健身公共服务主题研究文献的梳理发现, 虽然学界已经取得了一些高水平的研究成果, 但对提升全民健身公共服务质量

收稿日期: 2023-09-21

基金项目: 吉林省社会科学基金重点项目(2021A28);

吉林省教育厅“十三五”社会科学重点项目(JJKH20200931SK)

作者简介: 闫静(1979—), 女, 黑龙江哈尔滨人, 教授, 博士, 博士生导师, 研究方向为体育管理学、体育社会学。

文本信息: 闫静, 徐诗视, 温雨竹, 等. 全民健身公共服务质量评价研究[J]. 河北体育学院学报, 2024, 38(2): 8-16.

问题的研究还较缺乏。高质量的全民健身公共服务实质在于全民健身公共服务供给更加符合公众期望, 公众满意度高。因此, 了解公众的期望和感受, 是衡量和改进全民健身公共服务的依据和前提。基于此, 本文运用改进的 SERVQUAL (service quality) 模型对全民健身公共服务质量评价及提升等问题展开探讨, 并结合全民健身公共服务供需实际, 参考共性, 区分特性, 提出更高水平全民健身公共服务体系的建设路径。

2 研究方法与设计

2.1 SERVQUAL 模型及其适用性分析

优质的公共服务意味着公共服务感知值满足甚至超过期望值, 常用且有代表性的公共服务质量评价方法有服务质量评价法 (SERVQUAL)、服务质量差距评价法 (SERVPERF)、加权绩效评价法 (adequacy-importance)、无差异评价法 (non-difference) 等^[2-3]。其中 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry (以下简称 PZB) 研制的 SERVQUAL 量表应用最广泛, 且其他 3 种方法都是在 SEVRQUA 基础上演化而来的。Quester 认为 SERVQUAL 方法要优于其他评价方法^[4], 其作为定量测评模型能对数据进行综合处理, 对期望、感知和差值三者结果的呈现更丰富翔实^[5],

能有效规避主观服务评价的模糊性, 并高效有序获取质量评价信息^[6-8]。该量表最初包含有形性、可靠性、保证性、反应性、移情性 5 个维度, 22 个指标, 采用李克特 7 级评价, 以期望和实际感知之差来衡量服务质量。后经修正, 指标增至 23 个, 并采用 9 级评价。结合我国全民健身公共服务的公共性特征, 借鉴现有研究成果, 依据研究需求与特点对 SERVQUAL 模型进行调整和改进, 由原来的 5 个维度扩充为 6 个维度: 有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性、透明性。其中有形性是指公众在接受全民健身公共服务过程中接触到的有形的、可见的部分, 如器材、设施等; 可靠性指确保全民健身公共服务稳步开展的政策保障; 响应性指为公众提供便捷的体育公共服务并及时处理问题的能力; 保证性衡量供给主体的专业程度; 移情性反映关心公众健身需求并为其提供个性化服务的程度。与此同时, 服务质量评价要突出体现政策信息的公开公正, 以便公众充分了解公共服务信息进而充实公众满意度评价内容, 因此增加了透明性维度, 它是指全民健身公共服务信息的开放程度。修正后的六维 SERVQUAL 服务质量评价模型对于全民健身公共服务质量评价而言更具针对性, 基本涵盖了目前评价全民健身公共服务指标的全部内容。

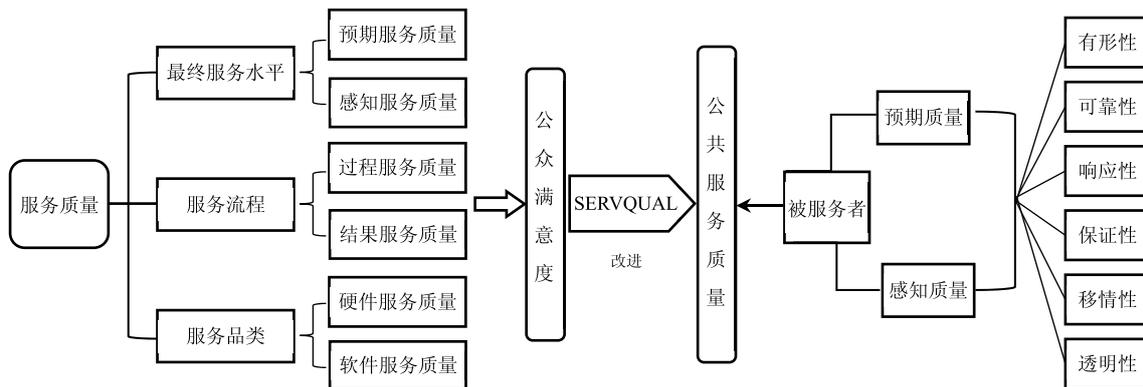


图 1 基于改进的 SERVQUAL 公共服务质量理论模型

2.2 研究设计

2.2.1 研究思路

本研究在全国 32 个省级行政区 (不含香港、澳门) 开展问卷调查, 了解公众对全民健身服务质量的期望与感知情况。问卷是改进的 SERVQUAL 量表 (26 个题项、李克特 7 点评价), 同时采集受访者的性别、年龄和居住地等信息, 以上设计出于 3 点考虑: ①改进后的量表

新增透明性维度, 综合考虑了信息反馈及政务公开、数字化、智慧化服务等情况, 符合数字时代发展要求。②人口统计变量精简至 3 个, 性别、年龄和城乡二元结构的差异能直接反映公众的全民健身公共服务需求及偏好, 有利于减少公众填写问卷的主观误差。③调查对象的选取遵循简单性、完整性和便利性原则, 样本涵盖 32 个省份。研究思路首先厘清服务质量、满意度等相关理

论,建立理论基础;然后具体探究我国全民健身公共服务质量的评价维度、服务质量影响因素以及服务质量评价模型;最后立足公众满意度视角分析服务存在的问题并提出针对性建议与高质量发展路径。

2.2.2 数据来源

综合运用问卷调查法获取全民健身服务质量评价数据。采用专家调查法对指标体系进行筛选,最终确定了6个维度26项指标来评价全民健身公共服务质量。要求受访者根据量表对各项指标的实际感知满意度进行评价,程度从低到高分别为非常不满意、不满意、比较不满意、一般、比较满意、满意和非常满意。2022年7月发放预调查问卷共计160份,信效度检验Cronbach's α 系数为0.952, KMO 取样适切性量数值为0.940, 巴特利特球形度检验显著性 P 值为0.000, 相关数据满足统计学基本要求。正式问卷调查时间为2022年8月,采取简单随机和便利抽样的方式进行,共发放问卷820份,回收问卷658份,有效回收率为80.24%。经一致性检验剔除存在明显问题的问卷后最终保留有效问卷573份,结合Gorsuch的观点^[9],本研究总样本量接近题项20倍,且在95%的置信区间内超过理论样本数量,认为其有效样本数据能满足研究需要,所有数据均采用SPSS进行分析处理。

2.3 评价模型构建

鉴于全民健身公共服务的非排他性和非竞争性特征,改进后的SERVQUAL模型在商业服务质量评价维度上进行了微调,评价语句由顾客转向公众。从公众角度突出公共服务质量的移情性、可靠性和保证性,从服务提供部门、服务人员角度突出响应性,从基础设施角度突出有形性,并增加了透明性维度,设计出全民健身公共服务质量评价的最终指标体系。结合服务质量差距模型测度公众的服务期望(E)、实际感知满意度(S),并计算出最终服务质量(Q),计算公式为:

$$Q = \sum_{i=1}^n (S_i - E_i) \quad (1)$$

(1) 有形性。具体条目4项:现代化的全民健身服务设施与技术,全民健身服务场地设施具有吸引力,健身服务人员仪容仪表整齐、得体、大方,健身设施与政府所提供的服务相匹配。

(2) 可靠性。具体条目5项:公共服务部门向公众的健身承诺能及时兑现,公众遇到健身困

难时相关部门能表现出关心并及时给予帮助,公共服务部门的政策法规合情合理,公共服务部门能准时提供健身服务,公共服务部门准确记录并保留所提供的服务内容。

(3) 响应性。具体条目4项:公共服务部门能告知公众提供健身服务的准确时间,期望公共服务部门提供便捷的健身服务是现实的,健身服务人员的服务态度友好,健身服务人员提供的健身服务能满足公众需求。

(4) 保证性。具体条目4项:健身服务人员信守承诺、值得信赖,公开公正的制度让公众参与健身活动时心情舒畅,健身服务人员廉洁奉公、态度礼貌,公共服务部门可以为公众提供一定健身服务支持。

(5) 移情性。具体条目5项:公共服务部门会针对公众提供个别健身服务,健身服务人员能对特殊群体的健身需求给予特殊对待,健身服务人员了解公众的健身需求和意愿,公共服务部门优先考虑公众利益,公共服务部门提供的健身服务时间符合公众基本需求。

(6) 透明性。具体条目4项:公共服务部门网站可以方便查找及登录,公众意见能迅速准确传递到公共服务部门,公共服务部门办理业务手续简便,公共服务部门能提供健身信息线上服务。

3 研究结果与分析

3.1 信效度检验

在SPSS中采用Cronbach's α 系数对改进的SERVQUAL量表进行可靠性分析,检验内在一致性信度。结果显示,总体样本量 α 为0.963,此外,组合信度CR为0.82,表明量表可信度高。具体来看,6个维度的信度系数依次为0.874、0.916、0.882、0.872、0.899和0.865,均大于0.85,说明调查结果可信度高。

表1 数据结果信效度分析

| 项目 | 指标数 | 信度(α 系数) | 效度(KMO值) |
|-------|-----|------------------|----------|
| 总体样本量 | 29 | 0.963 | 0.975** |
| 有形性 | 4 | 0.874 | 0.826** |
| 可靠性 | 5 | 0.916 | 0.892** |
| 响应性 | 4 | 0.882 | 0.822** |
| 保证性 | 4 | 0.872 | 0.827** |
| 移情性 | 5 | 0.899 | 0.872** |
| 透明性 | 4 | 0.865 | 0.818** |

注:**表示在0.01水平上显著。

效度检验方面,首先进行内容效度分析,量表问题设计与思路与原始量表保持一致,同时进行了预测试,增补透明性维度后,问卷由7位专家进行效度评价,其中有6位专家认为问卷内容“非常合理”,1位专家认为“合理”,内容合理有效率为100%。其次,采用因素分析法进行结构效度分析,结果显示,总体样本量KMO取样适切性数值为0.975,巴特利特球形度检验显著性P值为0.000,通过主成分提取法得到特征值大于1的公因子方差总解释率为65%,大于0.6,证实结构效度良好,适合做因子分析。因子载荷系数结果显示,各载荷系数均超过了0.7,CFA中卡方自由度比为2.652,处于[1,3]范围内,NFI、CFI、IFI、RFI、TLI分别为0.940、0.961、0.962、0.931和0.956,均大于0.9;RMSEA为0.054,小于0.08;SRMR为0.031,小于0.05,各类变量及其指标均符合验证性因子分析规范。最后,进行效标效度检验,效标关联有效度分析全部显著性水平P值为0.000,计算Pearson相关系数在0.413~0.749之间,表明量表的效标效度较好。6个维度的显著性水平均为0.000,KMO值依次是0.826、0.892、0.822、0.827、0.872和0.818,说明测量工具效度较好,有利于对各维度数据的深入挖掘与分析。

3.2 样本描述性统计分析

表2 样本描述性统计分析

| 人口统计特征 | 分类 | 数量/人 | 百分比/% |
|--------|--------|------|-------|
| 性别 | 男 | 258 | 45.0 |
| | 女 | 315 | 55.0 |
| 年龄段 | 18岁以下 | 6 | 1.0 |
| | 18~24岁 | 163 | 28.4 |
| | 25~30岁 | 86 | 15.0 |
| | 31~40岁 | 95 | 16.6 |
| | 41~50岁 | 75 | 13.1 |
| | 51~60岁 | 74 | 12.9 |
| 居住地 | 60岁以上 | 74 | 12.9 |
| | 城市 | 314 | 54.8 |
| | 农村 | 259 | 45.2 |
| 合计 | | 573 | 100 |

对573份有效问卷的人口统计学变量进行描述性分析(表2)。在性别上,受访者中男女比例为45:55。年龄结构上,遵照全生命周期理论细分了各年龄段受访群体,依据便利性原则,问卷发放对象以18~24岁为主,25岁及以上细分的5个年龄段受访者数量较为均匀。居住地方方面,受访者中居住城市人口比例略高于农村。

3.3 更高水平全民健身公共服务质量评价

表3 二级指标的均值与差值

| 维度 | 指标 | 平均感知 | 标准偏差 | 平均期望 | 服务质量 |
|-----|----------------------------|------|-------|------|-------|
| 有形性 | 现代化的全民健身服务设施与技术 | 5.36 | 1.520 | 6.09 | -0.73 |
| | 全民健身服务场地设施具有吸引力 | 5.23 | 1.368 | 5.93 | -0.70 |
| | 健身服务人员仪容仪表整齐、得体、大方 | 5.26 | 1.459 | 5.96 | -0.70 |
| | 健身设施与政府所提供的服务相匹配 | 5.27 | 1.406 | 5.93 | -0.66 |
| 可靠性 | 公共服务部门向公众的健身承诺能及时兑现 | 5.29 | 1.481 | 5.83 | -0.54 |
| | 公众遇到健身困难时相关部门能表现出关心并及时给予帮助 | 5.22 | 1.500 | 6.00 | -0.78 |
| | 公共服务部门的政策法规合情合理 | 5.18 | 1.465 | 5.96 | -0.78 |
| | 公共服务部门能准时提供健身服务 | 5.22 | 1.465 | 5.93 | -0.71 |
| 响应性 | 公共服务部门准确记录并保留所提供的服务内容 | 5.13 | 1.432 | 5.90 | -0.77 |
| | 公共服务部门能告知公众提供健身服务的准确时间 | 5.14 | 1.562 | 6.05 | -0.91 |
| | 期望公共服务部门提供便捷的健身服务是现实的 | 5.16 | 1.513 | 5.97 | -0.81 |
| | 健身服务人员的服务态度友好 | 5.06 | 1.554 | 5.98 | -0.92 |
| 保证性 | 健身服务人员提供的健身服务能满足公众需求 | 5.08 | 1.504 | 5.97 | -0.89 |
| | 健身服务人员信守承诺、值得信赖 | 5.25 | 1.377 | 5.96 | -0.71 |
| | 公开公正的制度让公众参与健身活动时心情舒畅 | 5.20 | 1.347 | 5.93 | -0.73 |
| | 健身服务人员廉洁奉公、态度礼貌 | 5.29 | 1.403 | 5.91 | -0.62 |
| | 公共服务部门可以为公众提供一定健身服务支持 | 5.26 | 1.366 | 5.93 | -0.67 |

续表

| 维度 | 指标 | 平均感知 | 标准偏差 | 平均期望 | 服务质量 |
|-----|-------------------------|------|-------|------|-------|
| 移情性 | 公共服务部门会针对公众提供个别健身服务 | 5.20 | 1.452 | 5.95 | -0.75 |
| | 健身服务人员能对特殊群体的健身需求给予特殊对待 | 5.04 | 1.527 | 5.98 | -0.94 |
| | 健身服务人员了解公众的健身需求和意愿 | 5.04 | 1.509 | 5.87 | -0.83 |
| | 公共服务部门优先考虑公众利益 | 5.02 | 1.472 | 5.87 | -0.85 |
| | 公共服务部门提供的健身服务时间符合公众基本需求 | 5.22 | 1.497 | 6.01 | -0.79 |
| 透明性 | 公共服务部门网站可以方便查找及登录 | 5.15 | 1.432 | 5.86 | -0.71 |
| | 公众意见能迅速准确传递到公共服务部门 | 5.14 | 1.542 | 5.96 | -0.82 |
| | 公共服务部门办理业务手续简便 | 5.10 | 1.420 | 5.88 | -0.78 |
| | 公共服务部门能提供健身信息线上服务 | 5.22 | 1.400 | 5.89 | -0.67 |

根据 573 份有效问卷数据,整理计算出 6 个维度 26 项指标的公众平均感知值 (S)、平均期望值 (E) 以及最终服务质量 (Q) 数据。表 3 显示,受访者对现代化的全民健身服务设施及技术期望度最高 (期望值为 6.09),且满意度也最高 (感知值为 5.36),可知有形性是公众对全民健身公共服务质量提升较为关注和期待的一大部分,也是公众对目前全民健身公共服务较为满意的部分。相比,移情性则是全民健身公共服务亟待优化的部分,其多个二级指标的感知值最低,反映出全民健身个性化服务理念和关照性服务态度未能与公众期望匹配。感知值能反映公众对目前全民健身公共服务的满意度,挖掘出公众满意度低的指标及维度能精准锚定全民健身公共服务质量的症结,高满意度指标则有助于有效预测未来更高水平的全民健身公共服务需求。整体来讲,量化评价能有效确定公众期望及其感知的关键因素,判断事态轻重缓急以采取正确行动,控制好全民健身公共服务全过程。

表 4 各维度的均值与差值

| 维度 | 平均感知值 | 平均期望值 | 最终服务质量 |
|-----|-------|-------|--------|
| 有形性 | 5.28 | 5.98 | -0.69 |
| 可靠性 | 5.21 | 5.92 | -0.72 |
| 响应性 | 5.11 | 5.99 | -0.88 |
| 保证性 | 5.25 | 5.93 | -0.68 |
| 移情性 | 5.10 | 5.94 | -0.83 |
| 透明性 | 5.15 | 5.90 | -0.75 |

按照算术平均法,将 26 项二级指标值转化为 6 个维度的评价价值 (表 4)。结果显示,公众对有形性层面满意度较高,而对移情性层面满意度较低;对响应性层面期望度较高,而对透明性

层面期望度较低;公众认为有形性服务质量较好,而响应性等无形服务仍有较大改进空间。结果与二级指标反馈内容基本吻合。

最后,对 6 个维度做了配对样本差异性检验,结合 LSD 法进行两两分析比较,结果表明仅有有形性与透明性之间存在显著性差异,显著性水平为 0.05,鉴于数据的有效性保证可忽略不计。其余 14 组数据中两两维度之间均不存在显著性差异,同时研究证实全民健身公共服务各维度之间不存在多重共线性,各维度缺一不可,都是全民健身公共服务质量的重要组成部分。

结合 SERVQUAL 模型根据加权平均法得出全民健身公共服务质量得分为 -0.76。结合乘积标度法,最终根据重要性原则,重要性最小的维度标度为 1,重要性稍大的维度标度为 1.354,从需求角度和以人民为中心理念出发,计算 6 个维度的权重。最终将响应性、移情性和透明性标度为 1,权重均为 14.16%;将有形性、可靠性和保证性标度为 1.354,权重为 19.17%。结合回归方程法,得到各维度全民健身公共服务质量的 Logit 回归模型的线性表达式。其中 YQ_i 是不同维度全民健身公共服务接受者 i 的服务质量评价的虚拟变量;自变量记为 $X1$ 、 $X2$ 、 $X3$ 、 $X4$ 、 $X5$ 、 $X6$,分别代表了有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性和透明性; f_i 是一组影响全民健身公共服务质量的控制变量; E_i 为残差项。具体表达式如下:

$$YQ_i = \alpha_0 + \alpha_1 X1 + \sum_{i=1}^n \alpha_2 f_i + E_i \quad (2)$$

$$YQ_i = \alpha_0 + \alpha_1 X2 + \sum_{i=1}^n \alpha_2 f_i + E_i \quad (3)$$

$$YQ_i = \beta_0 + \beta_1 X3 + \sum_{i=1}^n \beta_2 f_i + E_i \quad (4)$$

$$YQ_i = \alpha_0 + \alpha_1 X4 + \sum_{i=1}^n \alpha_2 f_i + E_i \quad (5)$$

$$YQ_i = \beta_0 + \beta_1 X5 + \sum_{i=1}^n \beta_2 f_i + E_i \quad (6)$$

$$YQ_i = \beta_0 + \beta_1 X_6 + \sum_{i=1}^n \beta_2 f_i + E_i \quad (7)$$

修正后,根据乘积标度法得出全民健身公共服务质量得分为-0.749。综合来看,公众更加关注的是供给者能提供哪些有形服务,这些服务能否满足他们的需求以及服务是否具有可靠性和可信性。从供给者角度出发,供给者需要持续提供高质量的全民健身公共服务,但从各维度和指标的感知值可知,公众对全民健身公共服务的质量并不满意。供给者提供的服务与其所设定的服务标准之间存在差距,公众期望与实际接受的服务水平、感受到的服务者的态度行为之间存在差距,共同造成全民健身公共服务质量的负向口碑。

4 结论与建议

4.1 研究结论

遵循“理论逻辑—现状成因—提升策略”的思维路径,运用改进后的SERVQUAL模型将我国全民健身公共服务质量细分为6个维度26项指标,并对不同维度进行分析,得到以下结论:①在优化全民健身公共服务的过程中有形性的感知及期望评价较高,折射出硬件设施的实际需求及完善程度是全民健身公共服务质量提升首先要考虑的问题,现实中部分地区正是缺乏对硬件设施重要性的认识而使公共服务提升过程受到较大阻滞,从而导致公众满意度不高。②地方政府对公共体育服务公共政策制定和相关服务部门现代化建设的投入与公众预期差距较大,且服务部门质量意识较弱,致使公众感知到的服务质量较低。③现阶段全民健身公共服务人员服务意识淡薄,未能做到快速应答、精准帮助,直接影响公众满意度。④公众对全民健身公共服务的信任度与对政府的权威感知度成正比,提高公众信任度可避免服务供给者与公众之间的矛盾。⑤全民健身公共服务人员往往只是满足于完成服务任务而未能完全感知公众的现实需求,忽略了公众对于健身活动的个性化需求。⑥全民健身公共服务政务公开、信息透明是服务良性运行的必备条件,也是政府自身提升治理能力和水平的应然之举。

4.2 提升全民健身公共服务质量的建议

4.2.1 有形性:完善基础设施配置,优化公众健身参与体验

研究显示,有形性服务的公众期望和感知水

平都很高。具体来看,公众对“现代化的全民健身服务设施与技术”感知值和期望值均处于最高水平,服务质量得分却最低。而“全民健身服务场地设施具有吸引力”“健身服务人员仪容仪表整齐、得体、大方”“健身设施与政府所提供的服务相匹配”的标准偏差均处于1.5以下,使得有形性的最终服务质量较高,但这并不能说明现有的有形性服务质量较高。体育公共服务设施是全民健身服务质量提升的关键。首先,在硬件设施优化方面要由国土、建设、规划、自然资源和体育多部门联合主导^[10],在确保绿色低碳发展基础之上盘活、用好各社区、居民点的空闲土地和公益性用地,落实好复合用地计划,建设便民健身圈。例如,成都市2021年实施《家门口运动空间设置导则》,推动利用空置用地、城市“金边银角”等布局多样化、便民化运动空间^[11]。其次,健身器材配置要兼顾幼儿、青少年、中老年等不同人群以及农村、城镇等不同地域人群的健身需求,特别需要加强对特殊人群健身器材的设计和供给,真正实现健身“全民化”^[12]。再次,提供更多融入传统元素且具有地方特色的运动器具,定期做好健身器材维护维修工作,保障公众健身安全性。最后,在健身环境中可更多地融入体育文化内涵,潜移默化提升大众的体育素养。

4.2.2 可靠性:健全公共政策体系,提升公共部门公信力

可靠性的感知值排第3,期望值排第5,最终服务质量排第3,表明公众对于该维度期望普遍较低。结果显示,该维度中“公共服务部门向公众的健身承诺能及时兑现”的感知水平最高,服务质量也最高;公众对于“公众遇到健身困难时相关部门能表现出关心并及时给予帮助”的期望值最高,而标准偏差也最大;公众对于“公共服务部门的政策法规合情合理”和“公共服务部门准确记录并保留所提供的服务内容”的感知水平均较低。因此,服务部门应进一步优化现有政策法规,准时、准确地提供健身服务并保留完整记录,及时解决公众健身难题。地方政府对于政策制定和相关部门现代化建设的投入与本地全民健身公共服务质量密切相关。中央经济工作会议也提出,要坚持尽力而为、量力而行,完善公共服务政策制度体系,在人民群众最关心的领域精准提供基本公共服务。为适应这一趋势要求,要

将强化政府公共服务职能摆在突出位置,深化行政体制改革。政策制定既要确保政策符合理论科学性、发展规律性、结构健全性和服务规范性,又要因地制宜、彰显地域特色^[13]。做好政策所涉单位之间和政策实施工具之间的整体性协同设计,提高政策文本质量。从村落、居民点、社区等最小单位抓服务质量,构建可量化考核指标,制定科学全面的评价体系,注重全民健身公共服务矛盾协调,将目标和计划落到实处^[14]。

4.2.3 响应性:畅通民众发声渠道,增强业务人员服务意识

响应性在6个维度中公众期望值最高,但感知值却排在第5位,导致最终服务质量最低。结合4个二级指标的期望值可以看出,公众希望得到准确、便捷、友好的健身服务响应。搭建公众服务感知反映渠道是提高服务供给质量、增强服务时效性、快速解决健身问题的关键。有利于满足民众健身需求,做到健身服务供需精准匹配。一方面,地方政府应充分发挥调控作用,强化与人民群众的联系,汇集民情民意民需并融入相关全民健身政策^[15]。结合地方全民健身开展实际情况,借助互联网、电视频道、政府公众号等媒介建立本级全民健身信息化服务平台,开设投诉提议频道,缩短传达周期,开展全民健身场地查询预订、全民健身赛事宣传普及,促进服务供给者与公众之间的良性沟通。另一方面,相关部门要持续深化社会体育指导员管理制度,重视对服务人员的培训,提高其专业素养,强化其服务意识,适度降低准入门槛以提高社会体育指导服务率,进一步明确工作职责与岗位要求,创新绩效考核办法,引入民众打分,落实奖惩制度。如浙江省组织开展“优秀社会体育指导员”评选工作,以服务时长、服务次数、服务效果等为主要评价指标逐级推选,建立起优秀社会体育指导员激励回馈的良好机制。

4.2.4 保证性:打造全民健身品牌,推动健身服务品质升级

保证性的公众感知值仅次于有形性,期望值位列第4,最终服务质量满意度最高。研究显示,该维度4条指标的公众感知值均在5.20及以上,标准偏差在1.5以下,与其他5个维度相比,该维度偏差均较小。表明目前政府在保证性方面基本可以满足公众需求,但仍有可改进之处。一是加强全民健身公共服务品牌建设,建立

服务者与健身者间的互信关系。打造以服务为核心的品牌模式,切实了解居民健身意图并提供高品质健身服务。如晋城市基于“品牌+品质”的服务思路,以“一广场一品牌”活动为抓手,将体育等现代公共服务进一步普惠于民^[16]。二是要划分品牌层级,实现品牌类型多元化发展。要针对不同类型健身者需求划分服务类型,以提供个性化服务项目;同时从需求侧出发强化服务品牌自我革新能力,通过信访、留言等方式及时获取民众意见建议,促进品牌改进,提升民众对全民健身公共服务的信赖感。三是加大品牌服务渠道整合力度,重构服务评估反馈体系。可以联合全民健身官方网站、公众号、小程序及App等在线服务渠道,加强“线上+线下”服务联系,鼓励用户参与讨论、推荐、分享以促进品牌服务二次传播。还可以通过建立服务接受者介入机制和服务提供方信任机制^[17],完善全民健身服务评估反馈体系,从单个服务机构内部评估入手,重视评估标准与方式的适用性,及时更新指标内容。

4.2.5 移情性:注重个体运动差异,推进以人民为中心的健身服务

移情性的公众平均感知值是6个维度中最低的,平均期望值排在第3,最终服务质量位列第5。可以看出,公众对服务有较强的移情性需求,然而服务提供者往往忽视这一点。优质服务的前提是用心了解民众健身需求以及健身难点、痛点,将“公众健身需求至上”作为核心服务理念,这是不断创新提升全民健身公共服务满意度的根本所在^[18]。服务过程中更加注重人性化设计,加大调研的频度和广度,从年龄、阶层、学历、职业等方面对服务对象进行细致划分、深入了解,实施科学服务。在健身方案设计上,根据不同个体身体状况、运动能力、健身目标进行专门化设计,强化健康思想的引领作用。例如,将健身方案按入门级、初级、中级、高级进行划分,或者按运动效果分为上班族舒缓运动、青少年活力运动、爱美人士瘦身塑形运动等方案,供不同民众选择。

4.2.6 透明性:提升信息公开程度,推进全民健身数字化、智慧化建设

透明性的公众期望值最低,感知值位列第4,最终服务质量也排第4。研究显示,服务部门基本能够为公众提供健身信息的线上服务,并

有专门网站可以方便公众查询信息及登录,但公众更希望自己的意见能迅速准确地传递给服务部门。因此服务部门还需进一步优化网络平台,使信息查询、意见反馈、业务办理更加透明快捷。第一,依托数字技术的快速发展,借助电视、网络、手机等渠道,规范发布相关信息,加强对线上高质量健身服务的开发推广,推动服务供给方业务改革,提升服务供给质量。第二,通过线上渠道收集公众健身需求^[19],多维度、多层次了解公众服务期望,实现政务信息公开与健身数据共享,拉近服务供给者与公众的距离。第三,加强数据精细化管理,记录好用户个人每次运动时间、时长、项目、能量消耗等数据,以便个人查看和整体感知自身运动情况,进而激发公众健身积极性。

5 结束语

通过实证分析构建全民健身公共服务质量评价模型,有助于认识和掌握全民健身公共服务质量提升的特点和规律。现阶段构建更高水平的全民健身公共服务体系仍需聚焦标准不健全、品质待提升等现实问题,当务之急是推动全民健身工作提质增效,进而丰富全民健身理论与实践,优化公共体育服务体系,完善实践路径,促进全民健身公共服务高质量发展,为加快建设体育强国和健康中国夯实基础。

参考文献:

- [1] 彭飞. 着力提升全民健身公共服务质量[N]. 人民日报, 2022-04-28(5).
- [2] 梁彦明. 服务营销管理[M]. 广州:暨南大学出版社, 2004:171.
- [3] DAHAN S M, TAIB M Y, ZAINUDIN N M, et al. Surveying users' perception of academic library services quality: a case study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) library[J]. The Journal of Academic Librarianship, 2016, 42(1): 38.
- [4] PLEWA C, QUESTER P. Satisfaction with university-industry relationships: the impact of commitment, trust and championship [J]. International Journal of Technology Transfer and Commercialisation, 2006, 5(1/2): 79.
- [5] POLLITT C. Editorial: public service quality: between everything and nothing? [J]. International Review of Administrative Sciences, 2009, 75(3): 379.
- [6] 檀祝平,杨劲松. 优质校建设的轴心:提升社会服务能力[J]. 职教论坛, 2016(35):1.
- [7] GRÖNROOS C. A service quality model and its marketing implications [J]. European Journal of Marketing, 1984, 18(4): 36.
- [8] 韦福祥. 服务质量评价与管理[M]. 北京:人民邮电出版社, 2005:48-76.
- [9] GORSUCH R L. Factor analysis [M]. 2nd ed. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 1983: 37.
- [10] 傅钢强,魏歆媚,刘东锋. 我国公共体育设施发展短板及补齐策略[J]. 体育文化导刊, 2021(8):41.
- [11] 徐丽萍,孙铭珠,尹志华. 中国式现代化进程中全民健身高质量发展的诉求与推进路径[J]. 河北体育学院学报, 2023, 37(5):10.
- [12] 金梅. 国外残疾人公共体育服务实践的经验与启示[J]. 西安体育学院学报, 2019, 36(1):10.
- [13] 中国共产党中央委员会. 中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定 [EB/OL]. (2019-11-05)[2023-09-27]. http://www.gov.cn/zhengce/2019-11/05/content_5449023.htm.
- [14] 尤传豹,刘红建,周杨,等. 推动全民健身与全民健康深度融合的政策路径研究[J]. 沈阳体育学院学报, 2022, 41(3):56.
- [15] 肖伟,田媛,马永明. 新时代我国全民健身服务国民健康的意义、困境与策略[J]. 河北体育学院学报, 2021, 35(2):32.
- [16] 晋城市文化和旅游局. “品牌+品质”:现代公共文化服务体系建设普惠于民[EB/OL]. (2022-09-28)[2023-06-16]. https://xxgk.jcgov.gov.cn/szfg-zbm/jcswhhlyj/fdzdgknr_31403/gzdt_31409/202209/t20220928_1674122.shtml.
- [17] 闫静,徐诗视,温雨竹. 共同富裕视角下构建更高水平全民健身公共服务体系的内涵阐释、现实挑战与路径推进[J/OL]. 体育学刊, 1-9[2023-11-27] <https://doi.org/10.16237/j.cnki.cn44-1404/g8.20231113.001>.
- [18] 陈丛刊,王思贝. 习近平关于全民健身重要论述的逻辑旨归、时代意蕴与实践引领[J]. 体育科学, 2021, 41(12):39.
- [19] 徐诗视,闫静. 论全民健身与全民健康深度融合:基于“主动健康”视域[J]. 体育文化导刊, 2023(2):1.

Research on the Evaluation of Public Service Quality of National Fitness

—Based on the Improved SERVQUAL Model

YAN Jing¹, XU Shijian², WEN Yuzhu³, LIU Guangyi³

(1. School of Physical Education, Yunnan Normal University, Kunming 650500, China;

2. Faculty of Education, Yunnan Normal University, Kunming 650500, China;

3. Graduate School, Jilin Sport University, Changchun 130022, China)

Abstract: Improving the quality of public services for national fitness is an important part of building a higher-level national fitness service system. Using the questionnaire survey method and mathematical model analysis method, based on the improved SERVQUAL model, from the six dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy and transparency, 26 indicators are used to evaluate the public service quality of national fitness, and suggestions for improvement are put forward: improve the infrastructure configuration, optimize the public fitness participation experience; improve the public policy system and enhance the credibility of the public sector; unblock the channels of public voice and enhance the service awareness of business personnel; build a national fitness brand and promote the upgrading of fitness service quality; pay attention to individual sports differences and promote people-centered fitness services; improve the degree of information disclosure and promote the digital and intelligent construction of national fitness.

Key words: national fitness; service quality; sports public service; quality evaluation; SERVQUAL model