

城市社区体育公共服务满意度现状及提升对策研究

——以南京市M社区为例

刘 畅

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年4月24日; 录用日期: 2023年6月19日; 发布日期: 2023年6月26日

摘 要

城市社区体育公共服务是社区公共服务的重要组成部分, 在健康中国战略背景下, 加强城市社区体育公共服务, 充分发挥它在改善社区居民健康方面的积极作用, 提高社区居民对社区体育公共服务的满意度, 具有重要的意义。本文以M社区为例, 首先通过文献分析, 系统梳理研究现状, 为本研究奠定必要的理论基础。其次, 运用问卷调查方法, 对M社区居民的体育公共服务满意度现状进行调查, 收集相关数据并对调查结果进行统计分析。回收问卷进行数据分析可以观察出现阶段M社区居民对于社区内现有的体育公共服务满意度总体的评价等级中等, 在此基础上提出该社区体育公共服务发展的对策建议, 进一步对于城市社区如何加强体育公共服务进行了探讨。

关键词

城市社区, 社区体育, 公共服务满意度

Research on the Present Situation and Improvement Countermeasures of Urban Community Sports Public Service Satisfaction

—A Case Study of M Community in Nanjing City

Chang Liu

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Apr. 24th, 2023; accepted: Jun. 19th, 2023; published: Jun. 26th, 2023

Abstract

Urban community sports public service is an important part of community public service. Under the background of healthy China strategy, it is of great significance to strengthen urban community sports public service, give full play to its positive role in improving community residents' health, and improve community residents' satisfaction with community sports public service. This paper takes M community in Nanjing as an example. Firstly, through literature analysis, this paper systematically sorts out the current research status and lays the necessary theoretical foundation for this research. Secondly, the questionnaire survey method was used to investigate the current situation of the residents' satisfaction with sports public service in M community, collect relevant data and make a statistical analysis of the survey results. Data analysis of the collected questionnaire can observe that the residents of the M community have a medium overall rating of satisfaction with the existing sports public services in the community. On the basis of this, the countermeasures and suggestions for the development of community sports public service are put forward, and how to strengthen the community sports public service is discussed.

Keywords

Urban Community, Community Sports, Public Service Satisfaction

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 绪论

(一) 选题背景

社区体育作为社会体育的一个重要组成部分,是由社区的居民自主进行的简单易行,民众喜闻乐见的各式各样的锻炼健身活动,伴随着世界各国经济文化、科学和技术的迅速进步,和人口水平生活的迅速提升,表明了人们对体育运动,包括所有形式的公共体育运动的热情。

习近平总书记在党的二十大报告中指出:“要广泛开展全民健身活动,加快建设体育强国。”这是全面建成小康社会的伟大使命,也是实现中华民族伟大复兴的中国梦的艰巨且光荣的使命。南京市是六朝古都也是江苏省的省会,在当前背景下,这里也成为公共体育设施发展最快的地区之一。M社区经济发展随着地铁的延长线迅猛增长,体育公共设施也逐渐完善。当地社区居民对体育领域公共服务的需求增加,这也有必要提高体育领域公共服务的质量。

(二) 选题意义

城市规划和城市发展引起了更多社区的产生,居民选择所居住社区其中在这方面,一个重要因素是社区体育是否良好。今天,我国体育公共服务管理面临的主要问题,主要是人口对体育运动的需求与国家提供的体育事业和与体育有关的产业缺乏公共服务之间的矛盾。社区公共服务的首要目标是满足当地社区成员的不同生活需求,为生活提供物质和精神安全,从而改善社区成员总体生活质量。民众对社区体育公共服务的满意度是社区公共服务的重要组成部分。充分利用公共体育服务功能,可以有效满足公共社会服务需求,弥合公共社会服务差距,提高公共社会服务质量。意识到发展地方社区体育公共服务的现状及其特点,和向具体人群提供地方社区体育公共服务的需求及其具体看法,有助于确定当地社区

体育总体发展的前景和优先事项，并有助于不断提高体育的普遍性。和实际上使当地社区居民受益的服务。社区体育的公共服务是政府的重要组成部分，由现代政府建立，可以增强当地社区居民的健康，提高他们对公共服务的满意度，并提高他们居住地区和城市的福祉。

近年来，许多学术专家对社区体育公共服务相关问题进行了研究，分析和讨论了社区体育公共服务领域中的问题，并总结了一些在这方面具有重要作用的宝贵理论成果。在促进我们社会的体育领域。但是，从对这些具体结果的一般分析中可以明显看出，大多数重点放在问题的整体分析和观点上，例如中国社区体育综合服务中的问题和当前的不足，或者是一系列研究，尤其是区域调查。在一些主要城市，很少针对特定的代表性社会进行深入的研究或对人口满意度的仔细分析。本研究主要通过问卷调查和分析了 M 社区对人口对社区体育服务满意度的程度，这是调查人口对社区体育服务满意度的最有效方法，提出解决方案。

(三) 研究对象

M 社区位于和燕路 454 号，社区面积 1.8 平方公里，原社区有常住居民户 937 户，涉及农户 71 户，常住人口 3013 人。2011 年 10 月 6 日，被区政府批准撤销吉祥村社区居委会，成立 M 社区居民委员会保留原吉祥村。新社区的面积为 2.4 平方公里，由两个社区委员会的 8 名成员、6 名新增工作人员、6 名退休的社区工作人员和 10 个社区住房小组组成。居住在该地区的住户增至 2937 户，其中 73 户为农村住户，居民人口为 8798 人，委员会成员为 45 人，委员会成员为 71 人，社区总人口为小区和分散住房。

(四) 研究方法

1) 文献搜集法

根据本文研究需要，运用各种检索手段广泛收集、阅读了大量有关社区体育、体育公共服务等方面的文章和书籍。对体育公共服务设施的内涵、现状、供给方式、产品类型、均等化和满意度都有一定了解，并尽可能全面系统的总结体育公共服务和满意度理论，为本研究工作提供必要的素材与理论依据。

2) 问卷调查法

在预先设想好通过调查所要获取的信息基础上编制了初始问卷，首先进行了问卷试调查，基于此基础之上，进行了一些有效修改，并最终形成适合本文研究使用度调查问卷。

2. 理论基础与研究现状

(一) 理论基础

1) 体育公共服务

体育公共服务的表称至今为止学界未能统一，一种表述是公共体育服务，一种表述是体育公共服务。程林、肖宇翔认为这两种是同一概念，都是指为了满足人们生活的需求，通过提供不同体育公共产品[1]。

彭萌、田鑫、洪海潇等人认为体育公共服务体系是通过为群众或组织提供公共服务，建立相关的服务、内容、机制、政策等各方面因素，包括供给、需求、保障等。具有系统性、公共性、统筹性、科学性、服务性和保障性等特征[2]。

张霞、蒋婷钰、沙滢等人认为公共体育服务按性质可以分为有形和无形产品，有形产品多是公共体育场地、设施等，无形产品多指公共体育政策、公共体育法规、制度等[3]。

2) 顾客满意度理论

满意度的研究最初是对顾客满意度的研究。顾客满意度是指顾客或客户对企业的某种产品或服务所产生的感受与他们的期望进行对比所产生的一种心理体验结果，这种心理体验结果可能是积极的心理结果，也可能是消极的心理感受。严格地说，顾客满意度往往是顾客的一种心理状态的反映，因而具有较强的主观性特征；由于顾客满意度的这种主观性特征，因此并不具有绝对性的特征，是一个相对的概念；

此外,由于顾客的满意度会因为不同个体、不同情况而有所不同,因而顾客满意度的差异性特征较为明显。

虽然对满意度的研究起始于对顾客满意度的研究,但是对满意度的运用却并不仅限于企业领域,随着 20 世纪 80 年代新公共管理理论逐渐取代传统行政管理理论,政府绩效评估的热潮也随之而掀起。作为政府绩效评估的重要内涵之一,以吸纳公民参与和建立有效的公共管理反馈机制的公共服务满意度也从理论和实践两个方面得到不断发展。公共服务满意度研究以顾客满意度研究为先导性经验,并顺应新公共服务理论而不断改进,以适应公共服务的特点[4]。

3) 公共服务满意度理论

公共服务满意度是源于顾客的满意度研究。公共服务满意度是一种与客户满意度相关的新研究形式,它基于该领域的先驱经验,并结合了新的公共服务理论以适应公共服务的特点。“对体育领域的公共服务的满意度”是一种心理体验的结果,该体验将政府和相关体育部门和商业公司对人口的感受和居民对体育领域的一般福利和服务的期望进行了比较[5]。2006 年 12 月,我国发布了《中华人民共和国国家标准:文化,教育和体育服务》的第三部分将社区体育服务系统定义为:社区体育组织应收集相关信息,包括与其提供的服务类型有关的信息。以各种方式将其提供给当地社区的成员,以便及时分析和总结该信息,并继续改善服务的内容和质量。

(二) 研究现状

1) 国内研究现状

近年来,我国体育服务的发展越来越受到国家的重视。国家体育总局局长刘鹏在 2005 年指出,从最高水平的公共政策出发,解决公共体育服务体系的薄弱环节和重大问题,是创建一支新的体育队伍的途径。政府的公共体育服务政策首先旨在通过将体育纳入机构中以实现社会公共利益来实现最佳的社会福利水平,同时在公共价值方向上自上而下地达到最佳水平,以符合强者的发展道路。

首先是对一般体育服务的理论研究。根据樊炳(2009),普通体育服务分为行政系统,财务系统,计划系统,服务提供系统和评估系统。杨明(2017)建立公共服务标准体系的决定性因素包括加强我国体育总局的建设,为多样化的公共体育服务需求,供应方式创造环境,和加快实现公共体育服务均等的环境[6]。

二是公共体育服务会的社会调查与实证研究。郑家鲲(2009)一些人认为,必须加强监管平台的建设,必须在实践中解决体育产品和服务的总体数量问题,必须提高服务市场的质量,加强公共协会的作用,必须逐步改善公共体育支持系统。更好地针对后期提供服务等问题[1]。吴树斌(2009)考虑到各种健身服务应考虑当地的流行,并采用能更好地满足人口需求的社会管理模式[7]。

三是城市基本公共体育服务问题上。陈粮(2009)等考虑到城市地区基本公共体育服务的发展需要采取合理的综合政策,制定适合不同受众的多方面和优惠战略,完善与公共体育服务有关的法律,法规和保障,鼓励建立自治的民间组织,并提高民众自愿参加的热情;李艳考虑到坚持创造一个公平的体育环境可以有效地改善人们获得公共体育服务的稳定性,在公共体育服务的公平与效率之间取得平衡,提供相对和一致的服务环境,促进人口的精神文明建设,促进经济稳定增长社会稳定[8]。

2) 国外研究现状

尽管外国在体育领域的研究非常丰富,但许多外国研究尚未包括对体育领域公共服务的明确概念定义。与国外信心有关的大多数研究或类似研究都集中于政治领导对体育发展的影响,或政府管理对体育总体管理的影响。

一是西班牙学者 Alberto Nuviala (2012)等人发表的研究当中,研究人员使用调查问卷收集了 2027 位用户的有效数据,对西班牙公共和私营部门专业体育服务的可感知质量、服务满意度和可感知价值进行了评估,并开发了可预测满意程度和可感知价值的模型。研究发现,总体而言,西班牙客户对公共体育服务机构提供的服务质量有更好的了解,特别是在服务技术和个人服务质量方面。然而,在提供体育领

域的公共服务信息方面, 用户评估仍然存在一些不足, 因为这些领域的价值观念和客户满意度低于这些领域[9]。

二是体育公共政策的双重目标。英国学者 Mick Green (2006), 他详细讨论了将英国体育政策从一个目标转变为双重目标的过程, 并详细介绍了与体育政策有关的两个目标[10]。

三是公共体育服务的供给机制。Urritia (2007)认为, 独立的私人组织在提供所有相关公共体育服务方面在美国所有公共体育设施中起着领导作用, 而它们提供的公共体育服务既高效又优质, 并且能够更好地满足人们的需求[11]。Nip (2009)她在论文中还指出, 城市公共体育设施的设计不能与人口隔离, 只有通过增加公众参与, 并准备适合当地特色并满足当地居民需求的公共体育设施, 同时加强模式, 才能提高公众对服务提供的参与度[12]。

3) 研究述评

综上所述, 我国有许多关于城市社会体育公共服务的研究, 但是关于特定地方社区对体育公共服务满意度的研究相对较少。在中国, 体育是公共服务的主要职能之一, 但对民众满意度的研究没有引起足够的重视。目前, 许多研究人员正在研究公众对体育的满意度, 但大部分来自体育领域的研究人员, 从公共管理角度研究相对较少且不够深入, 仍然需要进行更全面的研究。就体育公共服务研究而言, 国外研究主要集中在关于体育运动与社会发展之间的关系, 体育公共政策和服务供给等, 具体应用和实证的研究较少, 特别是关于城市社区体育服务居民满意度、居民期望的研究。

3. M 社区体育公共服务现状调查及分析

(一) 社区基本情况

M 新社区办公用房 686 平方米, 其中近 70% 用于社区公共设施的需要, 设置了社区图书室、信息室、党员活动室、健身室等一系列文化活动配套设施。为了更好更周到的服务于我们的居民, 社区采取了一系列管理措施: 设立一站式服务大厅, 下设 5 个窗口, 居民来办事在一个大厅内就能把要办的事全部办好, 划分网格, 打造社区文化建设, 开办社区讲堂, 举办健康、法律、电脑培训等讲座, 开放免费居民阅览室, 通过学习, 居民的知识面得到了拓展, 素质得到了提高, 对社区的满意度也不断攀升。

随着《全民健身计划》的实施, 体育在人们的意识中已变得越来越重要, 而和社区体育设施的改善构成了社区销售的重要联系点。为了加快建筑物价值的提高过程, 该社区正在积极建设当地社区可用的体育设施, 并扩大广告范围, 尽管一些体育建筑物实际上是有偿使用的。关于其他体育场所, 当地社区的篮球, 网球和羽毛球场所分布在居民区的大片区域, 为当地居民提供了合理的打篮球场所。

(二) 调查内容说明

为了详细分析研究 M 社区居民对社区体育公共服务满意度的情况, 所设计问卷共分为以下部分:

1) 调查样本基本信息

该部分主要是采集调查对象的性别、年龄、受教育程度、婚姻状况。问卷具体将年龄分为四个阶段, 分别是 18 岁以下(不含 18)、40~18 岁(含 18)、59~41 岁(含 41)、60 岁以上(含 60); 文化程度分为六类, 分别是研究生、大学(含大专)、高中(含中专)、初中、小学、小学以下; 婚姻状况是已婚还是未婚这四个方面。

2) 调查样本参与锻炼体育项目

根据 M 社区实际所具备的设施情况, 以及多数居民参与锻炼的情况, 调查问卷主要总结出五点社区居民可能参与锻炼的项目, 分别是篮球、羽毛球等球类、太极、气功等、广场舞、交谊舞等、跑(走)步、其他。

3) 问卷的发放和回收

2019 年 10 月 20 日至 2019 年 11 月 20 日, 在锻炼人群较为集中的早晚时间, 向 M 社区锻炼的居民

进行问卷发放，现场填答。共发出问卷 150 份，回收问卷 150 份。去掉无效问卷 18 份，回收有效问卷 132 份，问卷回收有效率为 88%，具体可见下表 1。

Table 1. Questionnaire recovery statistics table (N = 132)

表 1. 问卷回收统计表(N = 132)

地区	发放份数	百分比	有效份数	百分比
东区	50	100%	42	31.8%
西区	50	100%	42	31.8%
北区	50	100%	48	36.4%
总数	150	100%	132	

(三) 调查结果及分析

从对体育活动集中在 M 社区人口的身体活动的基本信息的研究和分析中可以得出结论，社区从事体育活动的男女比例几乎相等；已婚运动的人数多于未婚运动的人数。从事体育运动的未婚人士；这个年龄段的大多数人群集中在 18~40 岁的年龄段，并且在 41~59 岁年龄段的人群中参与程度很高；这些大学学位(包括大专学历)中的大多数，见下表 2。其参与项目主要为跑(走)步，其次为广场舞、球类运动和交谊舞，可见，M 社区参与调查的人，大多是较高学历的人群。并且他们对体育锻炼的参与程度也较高，这表明了可靠性调查结果与当地社区体育领域公共服务的满意度有关，见下表 3。

Table 2. M Basic analysis of physical exercise of community residents (N = 132)

表 2. M 社区居民体育锻炼的基本情况分析(N = 132)

		频次	百分比
性别	男	64	48.5%
	女	68	51.5%
年龄	18 岁以下(不含 18)	7	5.3%
	40~18 岁(含 18)	73	55.3%
	59~41 岁(含 41)	41	31.1%
	60 岁以上(含 60)	11	8.3%
文化程度	研究生	8	6.1%
	大学(含大专)	85	64.4%
	高中(含中专)	30	22.7%
	初中	6	4.5%
	小学	2	1.5%
	小学以下	1	0.8%
婚姻状况	未婚	48	36.3%
	已婚	84	63.6%

Table 3. M Analysis of community residents' participation in exercise and sports (N = 132)
表 3. M 社区居民参与锻炼体育项目情况分析(N = 132)

体育运动项目	频次	百分比
篮球、羽毛球等球类	18	13.6%
太极、气功等	5	3.8%
广场舞、交谊舞等	62	47%
跑(走)步	37	28%
其他	10	7.6%

社区居民对社区体育公共服务满意度的情况，测评内容大体可以分为三个方面，对社区体育设施的满意度，社区体育活动的组织和社区体育公共服务部门的满意度。

1) 社区体育设施的满意度

所做的调查问卷关于 M 社区居民对社区体育设施满意度中，具体可以细分为社区体育公共服务设施的使用情况、社区体育设施维护的更新频率情况、社区体育设施的安全系数、社区体育锻炼场地使用情况的满意度。

2) 社区体育活动的组织满意度

M 社区居民对社区体育活动的组织满意度中，具体可以细分为社区定期开展的体育活动项目情况、社区开展体育活动的数量、社区开展体育活动的质量的满意度。

3) 社区体育公共服务部门的满意度

M 社区居民对社区体育公共服务部门的满意度中，具体可以细分为社区及时更新实施体育公共服务政策情况、社区关于体育锻炼安全知识促进健康知识方面的宣传情况、社区的体育公共服务部门服务情况、社区的体育公共服务指导人员数量、服务的情况的满意度，见下表 4。

Table 4. M Community residents' satisfaction with community sports public services (N = 132)
表 4. M 社区居民对社区体育公共服务满意度情况(N = 132)

	不满意	一般	未接触	满意	很满意
1) 社区体育锻炼场地使用情况	3 (2.3%)	30 (22.7%)	10 (7.6%)	54 (40.9%)	35 (26.5%)
2) 社区体育公共服务设施的使用情况	2 (1.5%)	8 (6.1%)	40 (30.3%)	76 (57.6%)	6 (4.5%)
3) 社区体育设施维护的更新频率情况	5 (3.8%)	67 (50.8%)	42 (31.8%)	14 (10.6%)	4 (3.0%)
4) 社区体育设施的安全系数	4 (3.0%)	73 (55.3%)	22 (16.7%)	28 (21.2%)	5 (3.8%)
5) 社区定期开展的体育活动项目情况	0 (0%)	55 (41.7%)	40 (30.3%)	30 (22.7%)	7 (5.3%)
6) 社区开展体育活动的数量	6 (4.5%)	64 (48.5%)	20 (15.2%)	32 (24.2%)	10 (7.6%)

Continued

7) 社区开展体育活动的质量	3 (2.3%)	10 (7.6%)	22 (16.7%)	65 (49.2%)	32 (24.2%)
8) 社区及时更新实施体育公共服务政策情况	1 (0.8%)	56 (42.4%)	19 (14.4%)	44 (33.3%)	12 (9.1%)
9) 社区关于体育锻炼安全知识促进健康知识方面的宣传情况	2 (1.5%)	30 (22.7%)	21 (15.9%)	62 (47.0%)	17 (12.9%)
10) 社区的体育公共服务部门服务情况	2 (1.5%)	72 (54.5%)	16 (12.1%)	30 (22.7%)	12 (9.1%)
11) 社区的体育公共服务指导人员数量、服务的情况	3 (2.3%)	40 (30.3%)	84 (63.6%)	3 (2.3%)	2 (1.5%)

通过发放问卷,回收问卷进行数据分析可以观察出现阶段 M 社区居民对于社区内现有的体育公共服务满意度总体的评价等级中等。

1) 社区体育设施的满意度调查结果分析

社区居民对体育锻炼场地的使用情况接近于满意,对社区体育公共服务设施的使用情况接近满意的标准,对于社区体育设施维护的更新频率情况一般居民保持一般的态度,社区体育设施的安全系数大多看法是一般。根据上述分析可以观察到 M 社区居民对于社区的设施更新频率以及安全系数并不是太了解,说明社区对于体育公共服务设施情况说明宣传力度不够,社区体育公共服务信息服务建设还未完善。对于设施使用情况不尽理想的原因也有很大部分是因为社区对体育公共服务设施资金投入的问题,合理统筹资金投入就成为提高居民满意度的重要前提。

2) 社区体育活动的组织满意度调查结果分析

社区居民对社区定期开展的体育活动项目情况持有一般和未接触的比例较大,社区居民对于社区开展的活动数量感觉一般,对于开展活动质量有一半接近于满意,社区体育经费投入对不同人群之间均等多数居民处于未接触状态。在 M 社区中很大比例的居民对于社区组织的体育活动并不了解,可见对于社区体育活动的宣传力度不够,也能反映在活动策划过程中居民较少参与其中,因此需要加强居民对社区体育公共服务活动参与度。同时需要完善社区公共服务部门的管理层,做到管理人员能真正从居民角度出发,为居民提供丰富的娱乐健身活动,从而提升居民对公共服务的满意度。

3) 社区体育公共服务部门的满意度调查结果分析

社区居民对社区及时更新实施体育公共服务政策情况将近一半觉得一般,社区居民对社区关于体育锻炼安全知识促进健康知识方面的宣传情况接近一半觉得满意,对于社区的体育公共服务部门服务情况保持一般的态度,对社区的体育指导人员数量、服务的情况基本接近于未接触或者不了解的状态。根据上述分析可以观察到 M 社区部分居民本身对这些安全宣传不感兴趣,这就需要居民参与宣传过程中,参与各项活动策划以及决策制定中。大多数居民对于社区的体育公共服务部门服务情况持有一般态度,要提高居民对社区公共服务部门的满意度就需要加强公共服务部门的管理。

4. M 社区体育公共服务满意度提升对策建议

(一) 完善、加快体育公共服务基础设施建设

南京市处在快速发展中,栖霞区的经济、文化、政治也处于高速发展当中,体育事业也在加速发展。人们对自身的健康也越来越重视,对公共体育设施的需求也越来越多,场地设施不足也是现在需要解决

的问题。硬件设施是人们体育锻炼必不可少的条件，是社区体育公共服务的物质保障，据调查分析，M社区居民对场地设施的满意度一般，并且社区内用来进行体育锻炼的场地器材较少，所以，区政府应根据每个社区不同的情况和居民锻炼的情况，建设合理的配套体育器材。还有一个重要的问题就是器材设施维修问题，据调查结果显示，很多居民都反映了情况，器材设施坏了没人维修，而且还有一部分维护不到位，造成了资源浪费的情况，居民不能利用设施进行锻炼。因此，区政府要加大有关部门对器材设施的管理、维修和维护的手段，让居民保护器材的意识，对于一些器材轻微的损坏及时的维修，而对于一些损坏过于严重的设施必须要及时的处理。

(二) 强化社区体育公共服务的信息建设

传播有关社区体育公共服务的信息有助于及时向当地社区的普通民众信息，并增强他们对体育运动的认识，也可能影响社区体育公共服务系统的发展。M社区发布体育信息的主要方式是在每个苑的每个区域的广告牌上放置宣传材料，在那里居民只能在广告牌上获得新的体育信息。除了这一途径之外，大多数人无法获得与体育有关的信息，从而无法传达有关当地社区开展的体育活动的信息。为了充分利用当地社区内可用的通信工具，可以通过社区电梯，雇主网站，微型电子邮件平台等中的印刷媒体访问体育领域的现代信息和政策。社区体育服务部门的员工可以定期组织体育讲座，并邀请一群体育领域的知名人士来广泛推广体育，并回答人们在体育和体育实践中面临的问题。居委会部门还可以在公共体育服务中为体育媒体建立专门的社区服务，同时发布有关当地社区开展的体育活动的信息，并确定当地居民参与体育活动的方式和居民尚未满足的体育需求。

(三) 加强对社区体育公共服务部门的管理

M社区组织部门由物业和业委会组成。至于社区体育的一般服务，它们属于居委会管理，但它们也需要物业和业委会的支持才能实现发展。M社区这两个主要组织部门的工作方法和服务观念不同，导致社区体育公共服务无法全面发展。调查发现，在M社区的体育公共服务体系在很大程度上取决于物业和业委会之间的相互支持，物业公司仅提供实施项目的场所，居民自己筹集资金或依靠专门的资金。区政府不参与系统管理的情况下对系统进行监督。

加强社区体育公共服务的管理应着重于提高服务质量，加强对员工的职业培训，提高服务质量和改善该部门的组织和管理，以提供更多适合当地社区居民的综合体育服务和产品。在社区居委会的帮助下，还可以创建良好的渠道来表达大众体育意见，认真收集社区居民的反馈并制定解决方案。社区还应在协调当地社区与体育有关的活动中发挥充分作用，并积极参与管理社区体育组织的建设并与其合作。关于发展体育领域的公共服务，房屋委员会积极鼓励与房地产拥有委员会和业主的三方合作，以开辟一条新的道路，以发展当地社区体育领域的公共服务。

(四) 加大对社区体育公共服务的经费投入

社区体育公共服务体系执行缓慢的主要原因是体育资金不足。以下是缓解此问题的相关对策，首先确定体育领域公共服务筹资的主要渠道。目前，我国城市社区的体育公共服务主要由政府资助，这导致存在单一的资金来源，并且政府和企业社会捐赠之间缺乏有效的机制。

为了解决融资问题，我们可以通过吸引企业采用这种方式来组合融资，这在很大程度上归因于非营利性公共服务提供模式。通过社区活动吸引商业支持，并充分利用M社区所享有的社会利益，以便通过以商人的名义进行的比赛来筹集资金，而剩余的资金可以用于一般体育服务其他；此外，可以通过向居民支付特定费用来减轻对当地社区的财务压力。社区居委会应提高社区居民对体育消费的认识，并通过各种形式的宣传来灌输这种意识。为社区体育服务的一般工作者可以采取各种适合当地社区实际情况的措施，例如组织大型舞蹈比赛，篮球比赛等，以获得报名费，这是不促进社区居民积极参与实践的步骤。体育不仅可以缓解经济问题，同时还为当地社区的体育消费创造了良好的氛围。

通过充分利用当地社区资源, 社会资源和政府财政支持, 建立多源资金模型, 以确保资金满足当地人口对体育领域公共服务的需求。

(五) 提高社区居民对体育公共服务决策的参与度

总体而言, 在 M 社区发展的背景下, 生活基础设施完备, 但对体育公共服务的兴趣却减少了。建立服务型政府, 增强公民对城市公共服务的参与, 是现代政府的基本理念。这一概念反映在参与公共服务满意度有关的调查中, 和在制定政策之前与公民和社会进行磋商。近年来, 随着一系列国家文件的发布, 包括全民健身计划, 国家体育健身计划和国家体育锻炼的国家标准, 人们越来越认识到在当地社区发展体育运动的重要性, 特别是发展国家体育健身公共服务系统的重要性。因此, 在与体育领域的公共服务政策有关的决策过程中, 应适当考虑当地社区居民的意见, 这些社区的代表应充分参与决策过程, 并充分意识到体育领域的公共服务项目人口希望获得体育领域公共服务领域中最迫切的问题, 这将导致调动有限的资源或增加体育领域对公共服务的投资, 并在当地社区重新配置体育领域的公共服务项目不在供应上。这对于改善 M 社区的体育公共服务现状, 提高民众对公共体育服务的满意度非常重要。

5. 研究结论及启示

城市社会的体育公共服务是一种影响人们日常生活的公共社会服务, 因为它是建立城市公共服务体系的重要组成部分, 因为它在促进民族体育, 改善当地社区居民的生活质量, 创造幸福与和解方面起着重要作用。当地社区体育的一般服务是为社区所有成员提供的体育服务和产品, 以满足他们的体育需求。随着人们对改善生活质量, 尤其是在身体健康等方面的需求日益增加, 与城市体育领域的公共服务满意度相关的研究的重要性正在增加。因此, 这项对一般体育服务的满意度及其在 M 社区中的期望的深入研究得出以下结论:

1) 本研究确定了 M 社区体育公共服务满意度的具体内容框架, 为三个方面, 对社区体育设施的满意度, 社区体育活动的组织和社区体育公共服务部门。

2) M 社区居民进行体育运动的男女比例基本不平等, 因为大多数已婚人士年龄在 41 至 59 岁之间, 并且具有较高学历的人是体育运动的主要参与者, 主要的项目为跑(走)步, 其次是广场舞、球类运动。

3) 现阶段 M 社区居民对于社区内现有的体育公共服务满意度总体的评价等级不高, 对社区体育设施的使用情况等方面接近满意, 但是, 社区的体育指导人员数量、服务的情况基本接近于未接触状态。

4) 总体来说, M 社区的生活基础设施在发展进程中有所改善, 但是对体育公共服务的发展影响不大; 主要是对于社区体育基础设施的规划不够重视、未出台相应的健全的社区体育公共服务管理制度等。

5) 针对 M 社区体育公共服务存在的不足和问题, 提出完善、加快体育公共服务基础设施建设, 建立公共信息服务, 加强社区体育公共服务管理, 提高社区居民对体育公共服务决策的参与度, 加大对社区体育公共服务的经费投入五点建议。

本文以研究 M 社区体育公共服务满意度为例, 得到关于城市社区体育公共服务未来发展的一些启示, 城市社区体育公共服务作为社区公共服务的一个重要组成部分, 需要得到足够的重视来满足社区居民生活的需要。通过完善、加快体育公共服务基础设施建设, 建立公共信息服务, 加强社区体育公共服务管理, 提高社区居民对体育公共服务决策的参与度, 加大对于社区体育公共服务的经费投入来不断完善社区体育公共服务的满意度。

参考文献

- [1] 程林, 肖宇翔. 国家治理视域下体育公共服务治理能力现代化的现实困境与路径选择[J]. 广州体育学院学报, 2020, 40(2): 10-14.

- [2] 彭萌, 田鑫, 洪海潇. 新时代我国体育公共服务体系发展策略研究[J]. 广州体育学院学报, 2020, 40(2): 15-19.
- [3] 张霞, 蒋婷钰, 沙滢. 城市社区体育公共服务的理论及实践探究[J]. 运动, 2018(7): 143-144.
- [4] 梁景翔. 城市基本公共体育服务设施配置及居民满意度研究[D]: [硕士学位论文]. 西安: 西安体育学院, 2017.
- [5] 姚绩伟, 许文鑫. 城市社区体育公共服务公众满意度测评思路与原则[J]. 湖南科技大学学报(社会科学版), 2016, 19(2): 179-184.
- [6] 姚绩伟, 杨涛, 丁秀诗, 许文鑫, 陈华伟. 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.
- [7] 蒋媛. 上海市公共体育场馆服务的居民满意度与需求研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海体育学院, 2015.
- [8] 肖彦俊. 山东省城市社区体育健身公共服务满意度研究[D]: [硕士学位论文]. 曲阜: 曲阜师范大学, 2015.
- [9] 王秀香, 李旭, 鲁永学, 肖蕊. 基于公民满意度的公共体育服务绩效评价体系构建[J]. 南京体育学院学报(社会科学版), 2014, 28(4): 41-47.
- [10] 沈晓莲. 社区体育公共服务居民满意度的评价指标体系构建研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京师范大学, 2014.
- [11] 王梦阳, 张林. 上海市城区居民公共体育服务满意度研究[J]. 体育文化导刊, 2014(2): 9-12.
- [12] 卢跃东. 基于公众满意度的公共体育服务绩效实际测评、影响因素及优化路径研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海体育学院, 2013.

附件

M 社区体育公共服务满意度调查问卷

尊敬的女生/先生：

您好！

为了解 M 将调查当地居民对公共体育服务的基本满意度，以鼓励更好地发展社区体育服务，改善当地居民的身心健康，重点放在三个主要的社区体育设施上。请给几分钟时间认真回答问题，并提供宝贵的反馈。所收集的信息也是科学研究，不会侵犯您的隐私。十分感谢！

本问卷采用单项选择形式，请在相应的题号下打“√”。

1) 您的个人基本资料：

A. 性别：① 男 ② 女

B. 年龄：① 60 岁以上(含 60 岁) ② 59~41 岁(含 41 岁) ③ 40~18 岁(含 18 岁)
④ 18 岁以下(不含 18 岁)

C. 文化程度：① 研究生 ② 大学(含大专) ③ 中专(含高中) ④ 初中 ⑤ 小学 ⑥ 小学以下

D. 婚姻状况：① 已婚 ② 未婚

E. 您的职业(或退休前的职业)：① 机关事业单位人员 ② 公司白领 ③ 企业人员 ④ 学生 ⑤ 自由职业者 ⑥ 其他

F. 您所锻炼场地区域是：① 东区 ② 西区 ③ 北区

G. 您一周进行体育活动、健身的次数是：① 每周 1~2 次 ② 每周 3~4 次 ③ 每周 5~6 次 ④ 每天

H. 您经常参加锻炼的体育项目是：① 篮球、网球等球类 ② 太极、气功等 ③ 广场舞
④ 跑(走)步 ⑤ 其他

2) 请您根据实际情况对下面的题目进行评定，从 1 到 5 表示您对所描述情况的赞成程度，请在相应的数字上划“√”。

题目	不满意	一般	未接触	满意	很满意
1) 社区体育锻炼场地使用情况	1	2	3	4	5
2) 社区体育公共服务设施的使用情况	1	2	3	4	5
3) 社区体育设施维护的更新频率情况	1	2	3	4	5
4) 社区体育设施的安全系数	1	2	3	4	5
5) 社区定期开展的体育活动项目情况	1	2	3	4	5
6) 社区开展体育活动的数量	1	2	3	4	5
7) 社区开展体育活动的质量	1	2	3	4	5
8) 社区及时更新实施体育公共服务政策情况	1	2	3	4	5
9) 社区关于体育锻炼安全知识促进健康知识方面的宣传情况	1	2	3	4	5
10) 社区的体育公共服务部门服务情况	1	2	3	4	5
11) 社区的体育公共服务指导人员数量、服务的情况	1	2	3	4	5

感谢您的配合，祝您身体健康！