

# 杭州桐庐县社区公共体育服务满意度问卷调查分析报告

## 摘要

随着人民生活水平的提高，老百姓对于日常健身锻炼的需求日益增长，为满足人民的需求，促进民生建设，必须加快建设社区公共服务体系，不断增强公共服务能力，这同时也是我国由体育大国迈向体育强国的必经之路。综上，调查城市社区公共体育服务满意度现状并展开研究，具有非常重要的意义。

本文以杭州桐庐县城市社区公共体育服务为研究对象，运用问卷调查、案例分析等方法深入到城市社区公共体育服务体系内部，根据社区体育服务的内容，从居民对社区体育活动场地和设施、社区体育活动组织情况、社区体育活动的指导情况以及社区管理人员的素质满意度等方面展开研究，了解杭州城市社区公共体育服务的总体情况、居民对公共体育服务的满意度，找出影响杭州社区公共体育服务满意度的因素，提出提升杭州桐庐县社区体育服务满意度的对策及建议。

**关键词：**桐庐县；城市社区；公共体育服务；满意度

## 目录

摘要 .....	I
1 绪论 .....	1
1.1 研究背景 .....	1
1.2 研究目的与意义 .....	1
1.2.1 研究目的 .....	1
1.2.2 研究意义 .....	2
1.3 文献综述 .....	2
1.3.1 国外文献综述 .....	2

1.3.2 国内文献综述.....	3
1.4 研究方法.....	5
1.4.1 文献研究法.....	5
1.4.2 问卷调查法.....	5
1.4.3 案例分析法.....	5
2 杭州桐庐县城市社区公共体育服务现状.....	6
2.1 相关概念界定.....	6
2.1.1 社区体育.....	6
2.1.2 社区体育公共服务.....	6
2.1.3. 服务满意度.....	6
2.2 杭州桐庐县城市社区公共体育服务总体情况.....	7
2.2.1 杭州桐庐县体育活动场地和设施现状.....	7
2.2.2 杭州桐庐县体育活动组织情况现状.....	8
2.2.3 杭州桐庐县社区体育服务现状.....	9
2.2.3.1 体育活动的指导.....	9
2.2.3.2 社区体育服务质量.....	10
3 杭州桐庐县城市社区公共体育服务满意度调查.....	11
3.1 居民对体育活动场地和设施的满意度.....	11
3.1.1 居民对公共体育活动场地满意度.....	11
3.1.2 居民对体育活动设施满意度.....	12
3.2 居民对社区体育活动组织情况的满意度.....	13
3.2.1 社区基层组织情况满意度.....	13
3.2.2 对体育协会(社团)管理的满意度.....	13
3.3 社区体育服务满意度.....	14
3.3.1 居民对社区体育活动的指导情况的满意度.....	14
3.3.2 社区体育服务人员的服务满意度.....	15
4 影响杭州桐庐县社区公共体育服务满意度的因素分析.....	16
4.1 社会环境因素.....	16
4.2 社区经济因素.....	16
4.3 社区管理因素.....	17

5 提升杭州桐庐县社区体育服务满意度的对策建议 .....	18
5.1 加强对社区体育服务建设的重视.....	18
5.2 完善公共体育设施的建设.....	18
5.3 完善社会体育指导服务 .....	19
5.4 开展多样化的体育活动.....	19
结束语 .....	20
参考文献 .....	24
附录：关于杭州桐庐县城市社区公共体育服务的调查问卷 .....	26

---

# 1 绪论

## 1.1 研究背景

随着居民生活水平的提高，越来越多的城镇居民开始追求体育健身。经过多年的全民健身教育以及长效协调配合机制下，全民健身教育取得了飞速发展，如何发展体育健身产业的格局越来越清晰，和小康社会相匹配的公共服务体系已初现雏形，推广全民健身对促和谐、促团结、促发展具有重要的意义。城市社区公共体育服务作为体育产业的重要一环，是衡量一个城市公共体育发展水平的一个重要指标(张雯欣，李俊豪，王晨曦,2022)。提高杭州城市社区公共体育服务水平，使其居民对公共体育服务的需求得以满足，从而提高居民生活幸福感、满足感，推动城市化进程，增强杭州桐庐县综合文化软实力，具有非常深远意义。

本文通过杭州桐庐县居民公共体育服务的满意度的调查，通过数理统计分析研究，总结杭州桐庐县居民公共体育服务满意度的基本情况，找出影响城区居民的公共体育服务满意度的因素，并根据杭州桐庐县居民公共体育服务满意度情况，提升杭州桐庐县社区体育服务满意度的对策及建议。意为改善杭州桐庐县城市社区公共服务，提升杭州桐庐县城市社区公共体育服务水平，从而让城市社区公共体育得到持续而稳定的发展(刘悦婷，陈思,2023)。更深层次意义在于为杭州桐庐县城市社区公共体育的改革发展的深入研究提供一些参考。

## 1.2 研究目的与意义

### 1.2.1 研究目的

公共体育服务是提高城市社区居民身体素质的重要举措，但在我国实际执行仍然很不到位。相比之下，西方国家在公共体育服务上已经发展得很完善。因此，本文的研究目的就在于要分析当前我国政府在公共体育管理过程中存在的不足，并分析影响公共体育管理的因素，有针对性的解决杭州桐庐县公共体育发展问题，从而促使杭州桐庐县城乡居民积极参与体育锻炼。

### 1.2.2 研究意义

---

当代公共文化服务内涵丰富，公共体育服务是其中重要组成部分之一。现阶段，我国的公共体育服务发展尚处于初步阶段，现状还无法满足人民群众的体育锻炼需求。本文基于对杭州桐庐县公共体育服务现状开展满意度调查结果，结合国内外关于公共体育服务的理论和实践研究，分析影响杭州桐庐县社区公共体育服务满意度的因素，提出提升社区体育服务能力、完善社区体育服务建设的对策，从而为杭州桐庐县的社区公共体育的可持续健康发展提供建议，为城市的文化发展贡献一份力量。

### 1.3 文献综述

#### 1.3.1 国外文献综述

##### (1) 关于公共体育服务的研究

国外文献在公共服务的研究中，Anne Ketelaar 等人认为在一段时间里，对公共服务设施的认识还仅限于公共设施，也就是能够给公民使用的设施和服务，而这些几乎都是政府部门以直接或间接的方式提供(杨子豪，黄紫涵，赵嘉,2021)。

Melvyn Hillsdon 等人表示公共体育服务是融合在城市公共基础设施中的，比如公园、广场或其他公共建筑中的休闲设施也能给居民提供健身锻炼和其他的一些体育服务。

而在参与体育锻炼的人群研究方面，Millar 等人通过调查发现，芬兰人在体育参与方面的热情度、积极性明显高于其他国家的人，这与芬兰良好的公共体育服务建设是分不开的。

##### (2) 关于满意度的研究

满意度的研究多是在客户满意度层面，比较有代表性的研究如下：

Theodore H. Poister 等认为，客户满意度是购买或使用了产品或服务后客户对这些产品或服务的满意程度的心理衡量。

Oliver James 认为，客户满意度是一种情绪的表达，表示产品或服务经历与期望之间的差距(吴志远，徐子轩，孙若,2021)。

在公共满意度层面，Barrie Houlihan 认为，公众满意度是公众基于了解了政府工作内容后，对政府工作的内心量化和测量指标。

Leigh Robinson. 认为政府应该像企业管理看齐，引入竞争机制，把服务对象等同于顾客，树立客户意识。

### 1.3.2 国内文献综述

#### (1) 社区体育公共服务方面的研究

郇昌店等认为体育公共服务的定义是指为居民提供包括体育设施、体育产品在内的所有服务的总和，服务的主导方是地方政府。体育公共服务体系指的是政府组织的多种形式，包括各种公益机构、社会团体等，从而实现广大群众一起参与并且实现运动安全利益需求(马子琪，冯鑫宇，蔡芷)。

邓宇豪，何沛琳，邹文博在其研究中指出，目前我国在社区健身组织管理体系存在的问题包括社区管理人员专业性不高、人员不足、管理水平不高等，未有效开发利用现有的健身资源，社区管理制度不健全，社区管理责任不明晰等等。

潘逸琳，蒋泽宇，陆思等人通过调查发现我国社区健身经费来源存在单一性，很大部分是政府拨款，仅少部分来源于社会组织、企事业单位或私人的投资和赞助。

姜婷婷，唐家辉，戴思有表示，提升社会体育指导员的文化素质和指导水平、不断加强社会体育指导员队伍建设、完善社区健身公共服务管理体制是保证社区健身活动顺利有效地开展的保障。

陶逸杰，何思颖，谷嘉俊等人认为，浙江社区体育公共服务中有五个方面的内容：提供体育设施让居民可以进行体育锻炼；从这些分析中看出让居民能随时了解体育相关信息；这样能使整体系统运转更加牢固，如此便能够向着更好的目标前进。提供体育指导服务，这在一定层面上传递了让居民能够获知科学的体育锻炼方法(熊晨宇，余悦然，叶昕,2022)；做好引导工作，让居民有序开展健身活动；组织体育活动，提高群众参与到体育锻炼的兴趣。以上内容之间不是独立存在、自成一派的，而是相辅相成的。

韩紫霜，黎鹏飞，邱舒婷等认为，在为人民服务这一点上，虽然体育公共服务不如其他社会公共服务一样直接，但它在促进人们身心健康等层面有着其他社会公共服务无法代替的功效。

#### (2) 关于社区公共体育服务公众满意度方面的研究

国内关于公共体育服务公众满意度有以下研究：

冯彦杰，曾昭涵，莫志

---

等认为，公共体育服务公众满意度是供给主体以理性或感性的态度在获得了实际的体育服务后，与原有期望进行比较后因两者之间差距产生的一种主观感受与评价；或者说是公众在接受了多次的城市社区公共体育服务后，对体育产品、功能、特征等一系列服务能够满足自身需求的程度的一种累积的心理反映。

施昕怡，任若轩，薛艺铭等通过调研发现，城市社区公共体育服务满意度的不同心理反应主要是根据供给与需求之间匹配程度决定，也就是说，这在一定层面上传递了当供给满足不了公众需求，公众实际感知达不到接受服务之前的期望值，然后公众就会感到失望、沮丧等不良心理，对应感到比较不满意或非常不满意(钟轩冉，阮智宇，吕一涵,2021)；当实际感知与期望值相匹配，则公众就会获得满足感，对应产生一般满意的心理反应；而当实际感知超过期望值，则公众就会感到身心舒畅，从而感到比较满意或非常满意。

龚宏伟，姚语轩，程嘉通过调研发现老年体育公共服务的满意度最高的是体育设施服务，其次是体育活动服务和体质监测服务，满意度较低的分别是体育指导服务和体育信息服务。

方珮琳，鲍子豪，高悦彤在2020年通过对扬州市宋夹城体育休闲公园的体育公园公共体育服务治理满意度调查，从这些分析中看出认为公共体育服务要以参与者需求为导向，增加体育设施，增加健身指导。而体育社会组织之间应该要增强协同工作以及组织能力、管理水平，对体育社会组织的改善要考虑年龄、教育背景等。

## 1.4 研究方法

### 1.4.1 文献研究法

本文以“社区服务满意度”为关键词，在中国知网、万方网、校园图书馆等文献查询渠道上查询相关文献，认真研读期刊、论文、书籍等，了解国内外相关研究理论，认真对比分析，以此创建了该论文的主体架构。

### 1.4.2 问卷调查法

本次采取的调查方式是实地发放调查问卷，调查区域分别为桐庐县荆胡社区、湖光苑社区、江南镇中心社区、江南镇林锦店社区、领航社区、候寨社区、聂楼社区、东风电厂社区，每个社区分别发放问卷20份，共计发放200份问卷，然后对这些问卷进行回收，回收问卷195份，其中有效问卷为190份。问卷的有效率

---

为 95%。对问卷的数据进行处理，绘制成图表，为论文的撰写与分析提供依据。





---

### 1.4.3 案例分析法

以杭州桐庐县荆胡社区、湖光苑社区、郭店镇中心社区、林锦店社区、领航社区、候寨社区、聂楼社区、东风电厂社区的社区居民对社区体育公共服务的满意度为研究对象，并对影响社区体育公共服务的满意度因素进行分析，提出相应的提升满意度的对策，以此类推杭州其他城市社区服务，并为其提供可行性建议。

## 2 杭州桐庐县城市社区公共体育服务现状

### 2.1 相关概念界定

#### 2.1.1 社区体育

关于社区体育的概念不同的专家有不同的界定，综合各方观点，笔者对社区体育的概念解读是：在政府的支持和鼓励下，在街道管辖范围内，以满足辖区居民体育需求、促进居民身心健康为目的，服务于辖区居民的，通过设置环境、场地、设置作为基础所进行的区块性的大众体育活动。社区体育是一定的区域范围内的自发性的体育锻炼，能够丰富社区文化，促进社会美好和谐，加速社区社会化(魏晨曦，谢欣怡，丁子骞,2023)。

#### 2.1.2 社区体育公共服务

按照服务类型，可以将体育公共服务分成五个类型，包括：（1）设施服务、（2）信息服务、（3）指导服务、（4）组织服务、（5）体育活动服务。社区体育公共服务是为了满足群众的运动需求，让群众更好地开展健身活动去设立一些体育场地、体育器材（包括社会及学校的体育设施）等。另外，社区体育公共服务还包括对体育设施的建设、维护和管理(龙智浩，童紫萱,胡嘉)。

#### 2.1.3 服务满意度

服务满意度最早是社会学的内容，主要是对产品全生命周期进行措施控制服务水平从而使得顾客满意的程度衡量指标。服务满意度延伸到公共体育服务领域，指的是政府作为服务供给方，应该以群众的体育需求出发，提供能够满足群众需求并且让其满意的公共体育服务或产品(杨子豪，黄紫涵，赵嘉,2021)。并且建议把这个指标作为政府工作绩效的衡量标准之一，这样一来，能够让政府积极主动

---

地承担责任，不断地提高服务质量。



## 2.2 杭州桐庐县城市社区公共体育服务总体情况

### 2.2.1 杭州桐庐县体育活动场地和设施现状

近年来，随着居民生活水平的不断提高，人们也越来越关注健康的问题，越来越多的人开始热衷于体育运动，这一点从第6次全国体育设施可见一斑。从图2-1看出，从这些分析中看出本次普查中大城市的体育设施面积较高，全国的人均体育设施面积为1.23平方米，而桐庐县人均体育设施面积也仅0.63平方米，远远不如北京、上海、广州等经济发达城市，说明杭州地区体育场地和设施建设程度不高。

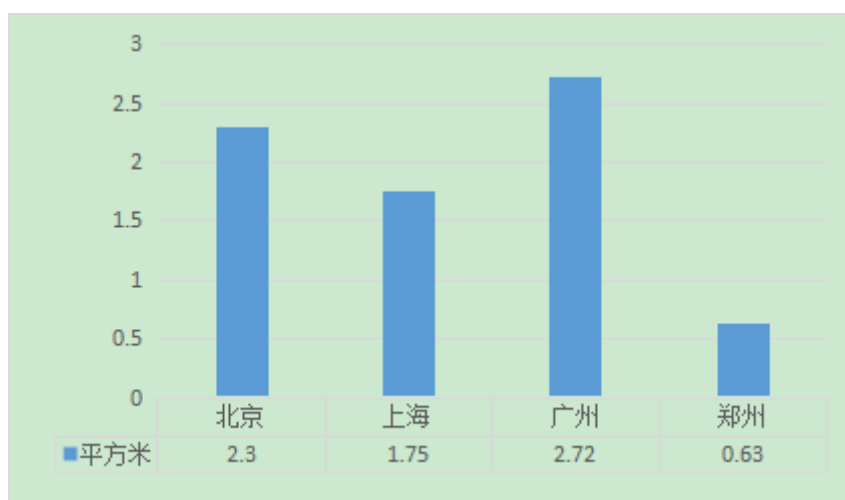


图 2-1 杭州桐庐县与其他国内城市的人均体育设施面积对比（平方米）

数据来源：第六次全国体育场地普查

基于此背景，笔者针对杭州桐庐县的社区居民展开了问卷调查。从图2-2和图2-3可以看出，当前杭州桐庐县社区居民对社区体育场地和设施的情况不太乐观，分别有57.43%和62.23%的社区居民表示，无法满足自己平日的体育活动所需。

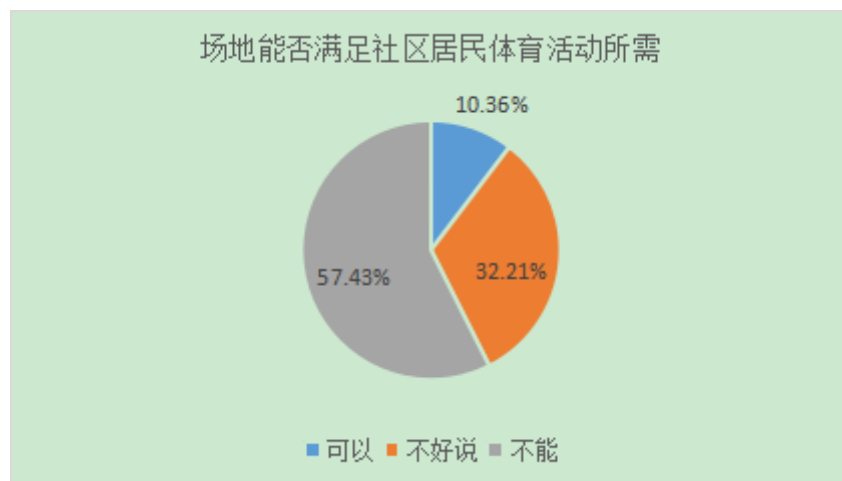


图 2-2 场地是否能够满足桐庐县社区居民体育活动所需图

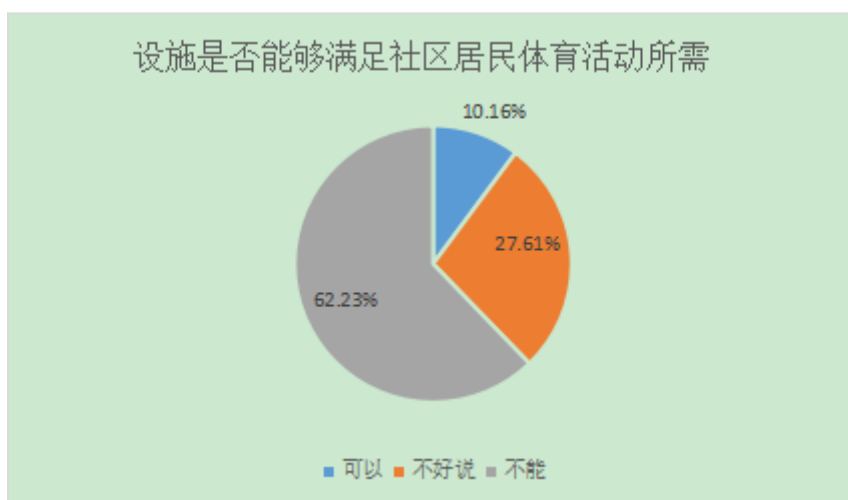


图 2-3 场地是否能够满足桐庐县社区居民体育活动所需

## 2.2.2 杭州桐庐县体育活动组织情况现状

### (1) 组织构建

通过本次调查发现，杭州桐庐县的体育活动组织还是主要由杭州桐庐县体育局这个体育主管部门来负责，同时接受省体育局的监督。每个市辖区都有自己的体育主管部门，但存在一个共同点，就是这些主管部门和教育部门同属一个部门，统称教育体育局(吴志远，徐子轩，孙若)。通过走访调查发现，杭州桐庐县内负责辖区公共体育服务的部门称为“群众体育处”，从这些分析中看出这在一定层面上传递了这个部门主要是负责制订桐庐县内公共体育发展计划和相关政策并且负责监督执行、推动公共体育体系和健身服务体系建设，指导辖区内体育活动的，联合其他部门一起举办群众性体育活动，将国家体育政策因地制宜地发展成具有地方特色的政策，推行国民体质监测、体育指导员队伍建设等等。这样能使整个系统运转更加牢固，如此便能够向着更好的目标前进。但市辖区内的公共体育服务部门的职责还是存在着一些差异性的(马子琪，冯鑫宇，蔡芷,2021)。

### (2) 人员构成

通过杭州桐庐县地区走访及调查发现(表 2-1)，可以看出，不管是在杭州桐庐县体育局还是其他各市辖区的体育部门，部门人数还是偏少，并且部门的职责分工方面都不是很清晰。甚至在杭州桐庐县一些辖区的体育主管部门内还发现存在对公共体育服务这块职责“扯皮”的现象。

表 2-1 杭州桐庐县及各市辖区体育主管部门人数一览表

	主管部门	公共体育服务负责	部门人数
杭州桐庐县	体育局	群众体育处	5
社区	教育体育局	体卫艺管理科	4
二七区	教育体育局	体卫艺管理科	4
金水区	教育体育局	体卫艺管理科	3
惠济区	教育体育局	群众体育管理科	3
管城区	教育体育局	群众体育管理科	3
上街区	教育体育局	体卫艺管理科	3

资料来源：杭州桐庐县文体局

### 2.2.3 杭州桐庐县社区体育服务现状

#### 2.2.3.1 体育活动的指导

体育活动是需要专业的社会体育指导员来做出正确引导的，有社会体育指导员的指导更能切实满足群众的体育需求，同时还能让群众在锻炼的同时提高对体育专业知识的认识(邓宇豪，何沛琳，邹文博,2018)。但是从调查结果来看，杭州桐庐县的社会体育活动指导方面的工作尚有很多需要改善的地方，并且体育活动指导服务水平也亟需提高。从调查结果可以看出，从这些分析中看出这在一定层面上传递了很大比例的社区居民都没有接受过社区体育活动指导，达到了 54.21%，这导致杭州桐庐县居民对社会体育活动指导的认知很少，只是接受过一些有经验的人指导占比 27.37%，仅有 18.42%的居民接收过公共社会体育活动指导，占比很低，也就是说很少居民能够接受专业的体育活动指导。具体如表 2-2 所示(潘逸琳，蒋泽宇，陆思)。

表 2-2 杭州桐庐县社区居民接受社会体育活动指导的情况调查

	样本数量	百分比
经常接受	35	18.42%
偶尔接受	52	27.37%
没有接受过	103	54.21%

数据来源：调查问卷

### 2.2.3.2 社区体育服务质量

目前，杭州桐庐县的社区体育服务质量不佳，普遍存在管理职责不明、人员配备少、人员管理水平不高、管理人员与居民之间沟通不畅等问题，另一方面，非盈利性的社会体育组织少，无法匹配居民的体育锻炼需求。根据表 2-3 所示，杭州桐庐县大部分社区的工作人员工作年龄都偏大，30 岁及以下的仅有 13.41%、31-44 岁的有 23.61%、45-64 岁法人有 50.6%，65 岁以上的有 12.38%。主要工作人员的年龄都集中在 45-64 岁以上，整体缺乏活力，而且在服务方面缺乏创新。

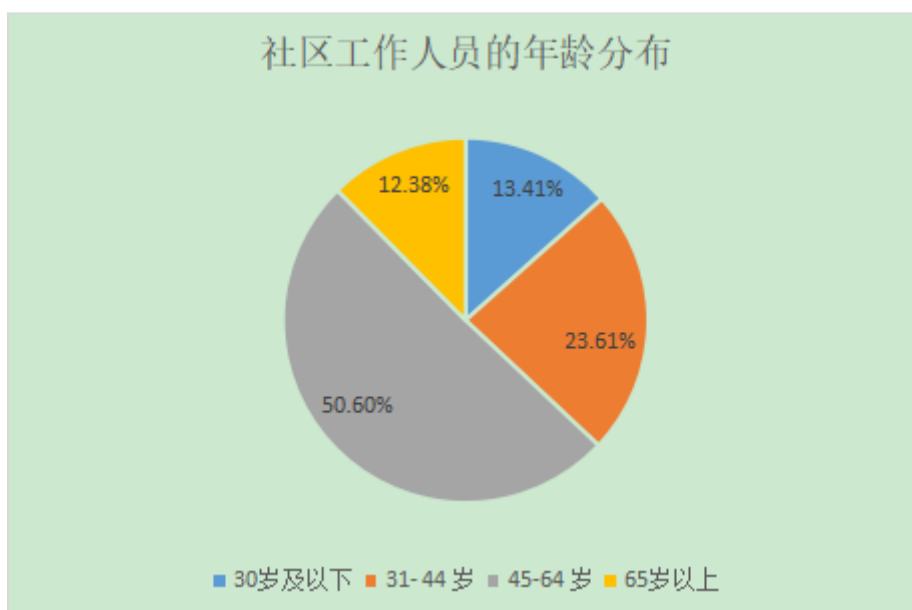


图 2-4 杭州桐庐县社区工作人员的年龄分布

数据来源：调查问卷

## 3 杭州桐庐县城市社区公共体育服务满意度调查

### 3.1 居民对体育活动场地和设施的满意度

在杭州桐庐县社区，影响杭州桐庐县社区居民对公共体育服务满意度的直接因素包括社区体育健身场地设施及场地不足、对外开放使用程度较低、现有场地优化利用程度不高、场地设施专业性不强等等。



---

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/995131331014012010>