

全民健身公共服务质量多维评价体系构建与实证分析

——以曲靖市为例

缪冬 黄璐

云南能源职业技术学院 云南曲靖 655000

摘要: 构建科学的全民健身公共服务质量评价体系是推进体育强国建设的重要支撑,也是满足群众多元化健身需求的关键举措。本文以曲靖市为研究区域,依托 SERVQUAL 评价模型,从设施器材、活动项目、科学指导、组织管理、社会参与五个维度构建全民健身公共服务质量多维评价体系。通过问卷调查、实地考察等方法收集数据,运用层次分析法和模糊综合评价法进行实证分析,精准识别曲靖市全民健身公共服务存在的短板,进而提出针对性的优化建议,为曲靖市乃至云南省全民健身事业发展提供参考依据。

关键词: 全民健身; 公共服务质量; 评价体系; 曲靖市; SERVQUAL 模型

引言

健康中国战略的深入推进使全民健身成为提升国民身体素质核心路径,而完善的公共服务体系则是全民健身事业发展的基石。国务院发布的《全民健身计划(2021-2025年)》明确提出要构建更高水平的全民健身公共服务体系,聚焦基层供给与标准化建设。曲靖市作为云南省东北部的重要城市,兼具高原自然资源优势与多民族文化特色,其全民健身公共服务的发展水平直接关系到区域群众的健康福祉,也对周边地区具有示范意义。当前,曲靖市全民健身公共服务在政策推动下取得一定进展,但在服务供给精准度、质量均衡性等方面仍存在提升空间。现有研究多聚焦于全国或省级层面的评价体系构建,针对地市级区域的实证研究相对匮乏,且缺乏结合区域特色的针对性分析。基于此,本文以曲靖市为具体案例,构建贴合区域实际的评价体系并开展实证分析,旨在为地方全民健身事业优化提供科学支撑。

1. 全民健身公共服务质量评价体系构建依据

1.1 政策导向

全民健身公共服务的发展始终以政策为引领。《2021-2025 年全民健身规划》的实施为地方全民健身事业发展设定了明确目标,强调要提升公共服务供给质量与均衡性。中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于构建更高水平的全民健身公共服务体系的意见》进一步指出,公共服务体系建设是体育强国建设的重要基石,也是顺应群众高品质生活

期待的内在要求。这些政策文件为评价体系的构建提供了核心方向,明确评价需聚焦基层服务供给、标准化建设与协同发展等关键维度,确保评价结果与政策落实需求相契合。

1.2 理论支撑

SERVQUAL 评价模型作为服务质量评价的经典工具,从期望质量与感知质量的差值入手评价服务水平,其核心逻辑与全民健身公共服务的评价需求高度匹配。该模型强调从服务的有形性、可靠性、响应性、保证性和移情性五个维度开展评价,为构建多维评价体系提供了成熟的理论框架。同时,结合国内外全民健身公共服务研究成果,现有研究普遍关注设施、活动、指导等核心要素,但针对地市级区域的研究存在评价维度泛化、缺乏区域针对性的问题。因此,本文在 SERVQUAL 模型基础上,融入曲靖市多民族文化、高原体育资源等区域特征,使评价体系既具备理论科学性,又贴合地方实际。

1.3 实践需求

曲靖市全民健身公共服务的实践发展为评价体系构建提供了现实依据。近年来,曲靖市逐步完善健身设施网络,但城乡之间仍存在设施分布不均的问题;民族传统体育活动丰富,但缺乏系统的组织与推广;健身指导人员数量不足,专业水平参差不齐。这些实践中的问题明确了评价体系需重点关注的核心维度,确保评价能够精准识别服务短板,为后续优化措施的制定提供靶向指引。

2. 曲靖市全民健身公共服务质量多维评价体系构建

2.1 评价指标选取原则

评价指标的选取遵循四个核心原则。一是系统性原则,确保指标覆盖全民健身公共服务的全链条,从设施供给到活动组织、从科学指导到社会参与形成完整体系。二是针对性原则,结合曲靖市高原地理特征与多民族文化特色,将民族传统体育活动开展、高原健身设施适配性等区域特色指标纳入体系。三是可操作性原则,选取的指标均能通过问卷调查、实地统计等方式获取数据,保证实证分析的可行性。四是科学性原则,指标内涵清晰、逻辑严谨,避免重复与交叉,确保评价结果的客观性与准确性。

2.2 评价体系框架与指标内容

基于上述依据,本文构建包含 5 个一级指标、18 个二级指标的全民健身公共服务质量评价体系。一级指标聚焦全民健身公共服务的核心环节,二级指标则是对一级指标的细化拆解,形成层次分明的评价框架。

设施器材维度作为服务供给的有形载体,涵盖健身设施覆盖率、器材完好率、设施适配性、设施开放时长四个二级指标。其中设施适配性重点关注健身设施是否贴合曲靖市高原气候特征与老年、青少年等不同群体的需求,体现区域与群体针对性。

活动项目维度反映服务供给的丰富性,包含活动种类多样性、民族传统活动开展频次、活动参与门槛、活动宣传力度四个二级指标。结合曲靖市彝族、苗族等多民族聚居的特点,将民族传统体育活动开展情况作为核心指标,突出区域文化特色。

科学指导维度关乎服务供给的专业性,设置指导人员数量、指导专业水平、指导服务便捷性、个性化指导能力四个二级指标。针对曲靖市农村地区指导资源匮乏的问题,将指导服务便捷性作为重点评价内容,关注指导服务的城乡覆盖情况。

组织管理维度体现服务供给的规范性,包括管理机制完善性、服务响应效率、经费保障力度、意见反馈渠道四个二级指标,重点评价政府部门在全民健身服务中的统筹协调与保障能力。

社会参与维度反映服务供给的协同性,涵盖企业参与度、社会组织活力、公众参与热情三个二级指标,评价政府、企业、社会三方在全民健身事业中的协同作用,契合政策提

出的“协同融合发展”要求。

2.3 指标权重确定

采用层次分析法确定各指标权重,确保权重分配的科学性。邀请体育管理领域专家、曲靖市体育行政部门工作人员、健身行业从业者共 15 人组成专家组,通过发放权重判断矩阵问卷收集意见,经一致性检验后确定最终权重。其中,设施器材维度权重最高,体现其作为基础保障的核心地位;科学指导与活动项目维度权重次之,反映群众对专业服务与丰富活动的迫切需求;组织管理与社会参与维度权重相对均衡,凸显其在服务保障与协同发展中的重要作用。

3. 曲靖市全民健身公共服务质量实证分析

3.1 数据收集方法

结合评价体系指标内容,采用问卷调查与实地考察相结合的方式收集数据。问卷调查选取曲靖市麒麟区、宣威市、会泽县等 6 个县(市、区)的居民作为调查对象,涵盖不同年龄、职业、学历层次,共发放问卷 800 份,回收有效问卷 726 份,有效回收率为 90.75%。实地考察选取全市 40 个健身场地,包括城市公园健身点、社区健身中心、农村健身广场、民族体育活动基地等,对设施状况、活动开展情况进行现场记录。同时,通过访谈曲靖市教育体育局相关负责人,获取全民健身服务管理机制、经费投入等官方信息,确保数据来源的全面性与真实性。

3.2 实证分析结果

运用模糊综合评价法对收集的数据进行分析,将群众对各指标的评价分为“非常满意”“满意”“一般”“不满意”“非常不满意”五个等级,结合指标权重计算最终评价得分。结果显示,曲靖市全民健身公共服务质量综合得分为 3.28 分(满分 5 分),处于“一般”与“满意”之间,整体呈现“基础有保障、提升有空间”的特点。

从一级指标来看,设施器材维度得分 3.42 分,其中城市社区健身设施覆盖率与完好率表现较好,但农村地区设施覆盖率不足 30%,且部分高原地区健身设施缺乏针对性设计,适配性得分较低。活动项目维度得分 3.35 分,彝族火把节体育活动、苗族芦笙舞健身活动等民族传统项目参与度高,但面向青少年、老年人的专项活动种类单一,活动宣传多依赖线下通知,线上宣传力度不足。科学指导维度得分 2.98 分,是五个维度中最低的,城市社区指导人员相对充足,但农村地区平均每万人仅拥有 1.2 名专业指导人员,且指导服务多

集中于基础健身动作，缺乏针对慢性病患者等特殊群体的个性化指导。

组织管理维度得分 3.31 分，市级层面已建立全民健身工作协调机制，但基层管理部门响应群众需求的效率较低，意见反馈渠道以线下为主，处理周期平均超过 7 个工作日。社会参与维度得分 3.15 分，本地企业多集中于健身器材捐赠等浅层参与，缺乏长期合作机制；体育社会组织数量不足，活力有待提升，但群众参与健身的热情较高，近 60% 的受访者每周参与健身活动 2 次以上。

4. 曲靖市全民健身公共服务质量优化建议

4.1 优化设施供给布局，强化区域适配性

针对城乡设施分布不均的问题，加大对农村地区的设施投入，结合乡村振兴战略，在乡镇建设标准化健身广场，在行政村配置基础健身器材，实现健身设施全覆盖。同时，立足曲靖市高原气候特征，引入适合高原环境的健身器材，在海拔较高区域增设健身强度监测设备，提升设施适配性。建立健身设施长效维护机制，明确管理责任主体，定期开展器材检修与更新，确保设施完好率维持在 95% 以上。

4.2 丰富活动供给内容，突出民族特色

依托多民族文化资源，系统整理彝族、苗族等民族传统体育项目，将其纳入全民健身活动体系，定期举办民族体育运动会、传统健身展示等活动。针对不同群体需求，开发青少年体育夏令营、老年人健身操培训班、职场人士减压健身课程等专项活动，降低参与门槛，实现活动供给的精准化。构建“线上+线下”宣传矩阵，通过本地生活平台、短视频账号等渠道宣传活动信息，提升活动知晓度与参与度。

4.3 加强指导队伍建设，提升服务专业性

建立健身指导人员培养与引进机制，与本地高校体育专业合作开展定向培养，邀请省内外专家开展专业培训，提升现有指导人员的专业水平。推行“城市指导人员下沉”制度，组织城市社区专业指导人员定期到农村地区开展巡回指导，缓解农村地区指导资源匮乏问题。针对慢性病患者、残疾人等特殊群体，开展专项指导培训，培养具备个性化指导能力的专业人才，满足不同群体的健身需求。

4.4 完善管理机制，提升服务效率

健全市、县、乡三级全民健身管理机制，明确各层级职责分工，加强部门协同合作。搭建线上服务平台，整合活动报名、设施查询、意见反馈等功能，实现群众需求“一键

响应”，将意见处理周期缩短至 3 个工作日以内。加大经费保障力度，建立“政府主导+社会参与”的经费投入机制，明确财政资金投向基层服务与薄弱环节，提高资金使用效率。

4.5 激发社会活力，构建协同格局

制定优惠政策吸引企业参与全民健身事业，鼓励企业通过冠名活动、建设健身场馆、开发健身产品等方式深度参与，建立长期合作机制。培育和扶持体育社会组织发展，为其提供场地支持、经费补贴等保障，引导社会组织承接健身指导、活动组织等服务职能。搭建群众参与平台，设立全民健身志愿者队伍，鼓励群众参与服务管理与监督，形成政府主导、企业参与、社会协同、公众共建的良好格局。

结论

本文以曲靖市为研究对象，构建了包含设施器材、活动项目、科学指导、组织管理、社会参与五个维度的全民健身公共服务质量评价体系，通过实证分析明确了曲靖市全民健身公共服务的整体水平与核心短板。研究发现，曲靖市全民健身公共服务基础保障较为扎实，但在农村设施供给、专业指导服务、活动精准化等方面仍存在不足。基于此提出的优化建议，旨在通过补齐短板、强化特色、提升效率，推动曲靖市全民健身公共服务质量提升。

未来研究可进一步扩大样本范围，纳入曲靖市更多县（市、区）开展对比分析，细化区域差异特征；同时，可结合大数据技术，构建动态评价体系，实现对全民健身公共服务质量的实时监测与动态优化。此外，可将曲靖市的实践经验与云南省其他地州市进行对比，提炼可复制、可推广的发展模式，为全省全民健身事业发展贡献力量。

参考文献

- [1] 徐梦毅. 城市社区全民健身公共服务质量评价与提升策略研究 [D]. 广州体育学院, 2025.
- [2] 邓雁方. 数据驱动提升全民健身公共服务质量的基本内涵、现实困境与优化路径研究 [J]. 体育科技文献通报, 2024, 32 (07): 74-77.
- [3] 闫静, 徐诗视, 温雨竹, 刘光怡. 全民健身公共服务质量评价研究——基于改进的 SERVQUAL 模型 [J]. 河北体育学院学报, 2024, 38 (02): 8-16.
- [4] 毕天杨. 基于 SERVQUAL 模型的我国城市全民健身公共服务质量评价研究 [D]. 北京体育大学, 2021.
- [5] 章世梁. 基于服务质量的宁波市全民健身基本公共

服务质量评价体系构建与研究 [J]. 广州体育学院学报, 2021, 41 (02): 32-36.

作者简介: 缪冬 (1991.11), 男, 汉, 云南人, 硕士, 初级, 研究方向: 体育教育、运动训练、社会体育、体育人文。

基金项目: 2024 年度云南能源职业技术学院科学研究基金项目“全民健身公共服务质量多维评价体系构建与实证分析—以曲靖市为例” (项目编号: 2024RW29)