

济南市公共体育设施服务质量评价与改善分析

杨健康

玉溪师范学院, 云南 玉溪 653100

摘 要: 本文通过文献法、问卷调查法、实地调研法和 IPA 分析法对济南市的大型公共体育场馆的服务质量指标进行评价和分析, 找出了目前济南市大型公共体育场馆服务质量中存在的问题, 目的在于提升国内二线城市公共体育设施的服务质量, 满足居民锻炼的需求。最终得出以下结论: 1. 不同性别、年龄、教育程度、职业、收入的人群的每周锻炼次数存在一定差异。2. 需重点改进这四个方面: 停车困难的问题、突发事件应对不及时的问题、大型体育文化活动较少以及设施开放时间不合理, 相应的改进策略: 1. 改善停车难的问题; 2. 提高应急响应能力; 3. 定期举办大型体育活动; 4. 合理调整开放时间。

关键词: 济南市; 体育设施; 服务质量

DOI: 10.64649/yh.jydk.issn3080-2660.202610065

0 引言

随着我国经济飞速发展, 人们的生活水平越来越高, 人们不再局限于解决温饱问题, 对于健康的关注度不断提高, 所以参加锻炼的人数不断增长。

前人的研究表明, 运动对身心有益^[1]。例如: 武术锻炼能显著提升 5-6 岁儿童的身体素质, 包括下肢爆发力和平衡能力^[2], 长期参与舞蹈锻炼可以改善中老年妇女肺活量和心血管功能^[3]。随之, 中国公共体育场馆的数量和规模不断扩大。2023 年, 中国拥有 4592.7 万个体育设施, 体育设施总面积首次突破 40 亿平方米, 达到 40.71 亿平方米(中国国家体育总局)。然而, 随着体育设施的快速发展, 也暴露出许多问题, 使体育设施的服务质量成为关注的热点话题。

为了进一步促进体育发展, 研究人员在全国范围内选取了民众开展调查。陈威等人对湛江市体育馆锻炼人员进行调查, 发放 300 份问卷, 运用问卷调查法和 IPA 分析法, 最后得出结论需要对开放时间加以改进, 对运动氛围进行有效提升, 积极维护体育器材, 加大器材购买力度等^[4]。肖皓文等人运用文献资料法、问卷调查法、实地考察法对眉山市东坡区体育公共服务体系进行调查研究, 得出结论: 面临问题: 体育场地设施分布不均、数量不足、种类单一且开放度低; 缺乏适合青少年的项目; 专业健身指导缺失; 体育信息宣传渠道单一、效率低下^[5]。因此, 本研究对济南大型体育设施的服务质量进行了广泛评估, 最终目标是解决二线城市体育设施服务供需失衡的问题, 全面提升此类设施的整体服务质量。

1 研究方法

1.1 研究设计

SERVPERF 理论的服务质量评价指标体系

能够科学、准确地评估服务质量, 具有良好的信效度, 基于 SERVPERF 理论并结合体育设施的实际情况, 本研究构建了一个包含 5 个维度和 24 项指标的评价体系, 可对大型体育设施的服务质量进行科学的评估。

项目	分类
有形性 (A)	A1. 设施配备齐全, 运动器材齐全
	A2. 设施工作人员穿着制服, 整洁。
	A3. 设施中的指导标志得到了改善。
	A4. 运动场空间宽敞, 布局合理
	A5. 设施停车位丰富且方便
可靠性 (B)	B1. 设施能够有效地处理意外问题
	B2. 这些设施承诺会实现更新
	B3. 配备专业合格的健身指导人员
	B4. 设施是安全的, 能够应对紧急情况
	B5. 设施正确记录服务状态
响应性 (C)	C1. 设施服务信息宣传到位
	C2. 设施服务信息及时更新
	C3. 当运动中出现困难时, 设施会积极提供帮助
	C4. 反馈及时且友好
	C5. 体育设施保持最新
保证性 (D)	D1. 设施配备齐全, 并配有安保措施
	D2. 设施系统发达
	D3. 设施系统实施标准化
	D4. 工作人员对别人很有礼貌
	D5. 员工高度专业化
移情性 (E)	E1. 设施努力提供多种服务
	E2. 该设施定期举办群众体育赛事和文化活动
	E3. 设施开放时间合理
	E4. 设施主动了解锻炼者的需求

1.2 研究对象

研究对象为公共体育场所的服务质量评价。
调查对象为济南市公共体育设施的锻炼人群。
本次研究随机选取了两个体育场馆进行调

查,分别为济南奥体和济南体育公园。共有九名团队成员,包括一名团队负责人和八名成员,团队负责人负责问卷设计,四人负责在线问卷,四人负责线下纸质问卷。调查于2025年5月开展,研究对象为上述两个设施内的锻炼者。问卷在体育场馆入口处发放,填问卷可免费得一瓶饮料。为确保受访者的年龄比例合理,采取了两种方式:第一种是通过“问卷星”在体育设施外张贴由“问卷星”自动生成的二维码,或者通过电子邮件、微信、QQ等信息交流平台向受访者发送问卷链接,这种方式更便于数据整理;第二种是采用线下纸质空白问卷,以防不会电子产品老年人。

在线问卷发放顺利,但部分受访者对某些问题的理解存在疑问,在回答问题后,受访者均成功完成了问卷,所有分发的问卷均被回收,共390份问卷,使用SPSS 27.0及其他统计软件工具删除无效数据,最终获得有效问卷379份,有效回收率为97.2%。

1.3 研究内容

在调查问卷的分析中,使用SPSS 27对体育场馆服务品质评价问卷进行了信效度分析,进行信度分析,克朗巴赫 α 系数为0.901,表明该量表具有较高的信度,问卷内部一致性良好,且可靠性和稳定性较高。进行效度分析,对调查数据进行了KMO和Bartlett检验。KMO检验结果系数为0.896,Bartlett检验的卡方值为37149.430($P=0.000$, $P<0.01$),表明问卷整体具有良好的有效性。

2 研究结果

本部分主要涵盖济南市人口特征的分析 and IPA分析。

人口特征分析:从性别来看,济南市共有278名男性在公共体育设施锻炼,占71.28%;女性为112人,占28.72%。因此,参与公共体育设施锻炼的人数中,男性多于女性。

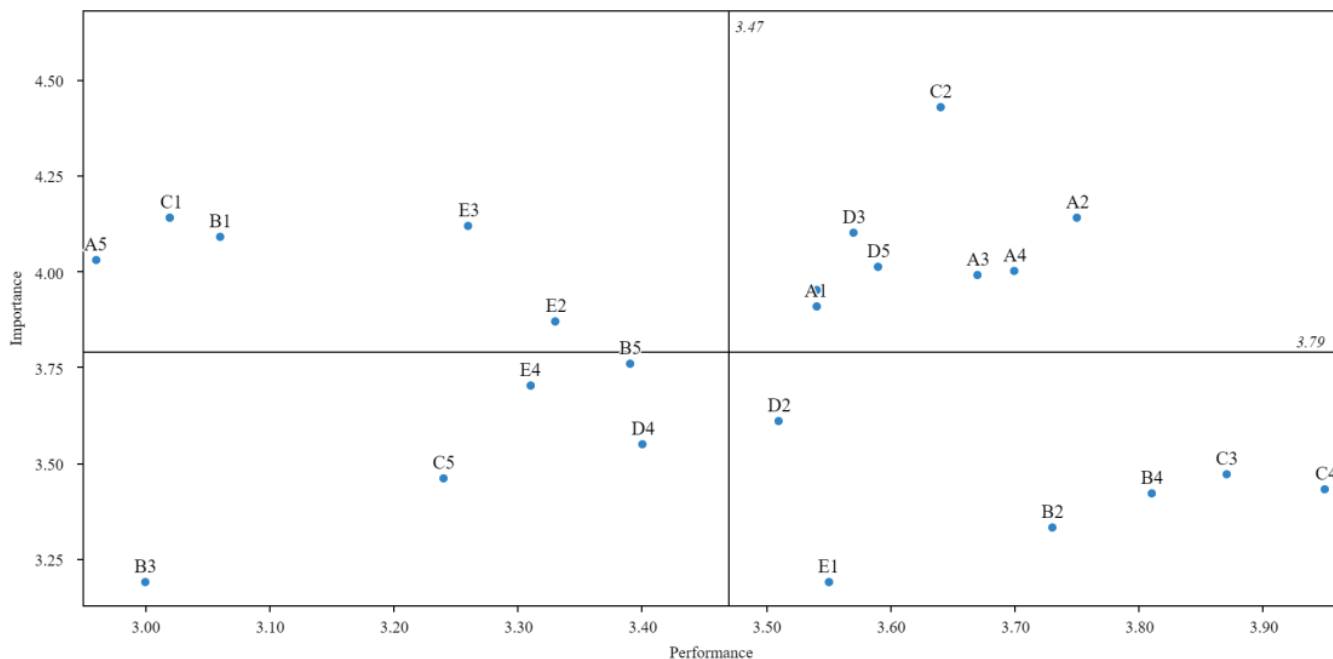
从年龄来看,参加公共体育设施锻炼的人群中,88人年龄在18岁以下,占22.56%;107人年龄在18至40岁之间,占22.82%;89人年龄在40至60岁之间;106人年龄超过60岁,占比27.18%。由此可见,济南市40至60岁人群是参与公共体育设施锻炼人数最多的群体,而18岁以下人群则是最少的。

从教育背景来看,在济南公共体育设施锻炼的人群中,124人学历低于高中,占31.79%;112人具有大学学历,占28.72%;87人拥有大学本科及以上学历,占26.15%;52人拥有硕士或博士学位。其中,学历低于高中的人数最多,而拥有硕士或博士学位的人数最少。

就职业而言,政府和公共部门的工作人员共有68人,占17.44%;私营企业员工为196人,占50.26%;退休人员为118人,占22.31%;学生为39人,占10%。因此,私营企业员工人数最多,学生参与锻炼人数最少。

从月收入角度来看,参加公共体育设施锻炼的人群中,月收入低于5000元的有161人,占41.28%;月收入在5000至10000元之间的有105人,占26.92%;月收入在10000至20000元之间的有88人,占22.56%;月收入超过20000元的有36人,占9.23%。因此,月收入低于5000元的人数最多,月收入高于20000元的人数最少。

评估济南市体育场馆服务质量的重要性和表现性如图:



本文采用SPSSAU在线软件进行IPA分析。根据统计数据的结果,以公共服务设施服务质量的重要性与绩效平均值为交点,将绩效平均值3.79作为X轴,重要性平均值3.47作为Y轴,绘制出IPA矩阵图,第二象限为关键改进区域。

第一象限是“继续保持区域”。该象限代表重要性和表现性均高于平均值,包含八个指标:A1.设施配备齐全;A2.设施工作人员着装整齐、规范;A3.设施内设有完善的导视标识;A4.游乐场地宽敞,布局合理;D1.设施安全措施非常完善;D3.设施管理制度执行标准高;D5.人员专业素质高,其重要性和表现性表现优异,这些服务能够满足人们的需求,可作为后续工作的目标和方向。

第二象限是“重点改进区域”。该区域为重要性高于平均值,表现性低于平均值,包含五个指标:A5.设施内停车位充足且方便;C1.设施的服务信息在场所内公布;B1.设施能有效应对突发问题;E2.设施定期举办群众性体育和文化活动;E3.设施开放时间合理,以上的指标需要重点改进。

第三象限为维持区域。该区域为表现性低于均值,重要性也低于均值,包括5个指标:B3.配备专业且合格的健身教练;B5.设施的服务状态记录准确;C3.当运动中遇到困难时,场馆会主动提供帮助;C5.体育设施保持更新;D4.工作人员对他人非常有礼貌;E4.设施主动

了解锻炼者的需求,这些指标的表现性较低,但重要性也不高,影响程度不大,同时也不能完全忽视这些因素。

第四象限为低改进区域。该区域的表现性高于均值,重要性低于均值,包括六个指标:B2.设施承诺将得到兑现;B4.设施安全且配备应急设施;C2.设施服务信息及时更新;C4.设施反馈及时且友好;D2.设施系统完善;E1.设施致力于提供多样化服务。人民对于这些因素并不重视,因此不需要改进。

3 研究结论

济南市作为二线城市,具有一定代表性,公共体育场馆的服务质量对于其他二线城市具有一定的指导意义,通过上面的研究得出以下结论:1.不同性别、年龄、教育程度、职业、收入的人群的每周锻炼次数存在一定差异。2.需重点改进这四个方面:停车困难的问题、突发事件应对不及时的问题、大型体育文化活动较少以及设施开放时间不合理的问题。所以,国内其他二线城市应该多关注这些问题。

4 建议

通过上面服务质量发现的问题,应该从这几个方面进行改进:

1.改善停车难问题;2.提高应急响应能力;3.定期举办大型体育活动;4.合理调整开放时间。

参考文献:

- [1] 于金龙,刘善云,王亚慧.核心力量与太极拳练习对中老年女性跌倒风险干预效果[J].四川体育科学,2026,45(4):48-52. DOI:10.13932/j.cnki.sctyx.2026.04.09.
- [2] 李瑞.武术操提升5-6岁儿童下肢爆发力和平衡能力的实证研究[D].上海体育大学,2025. DOI:10.27315/d.cnki.gstyx.2025.000418.
- [3] 郭嫻,罗婕丹.12周华尔兹舞蹈锻炼对脂代谢异常中老年女性心肺耐力的影响[C]//中国体育科学学会.第十二届全国体育科学大会论文摘要汇编——墙报交流(体质与健康分会).2022:87-89. DOI:10.26914/c.cnkihy.2022.011224.
- [4] 陈威,彭金.基于IPA分析湛江市体育场馆设施服务质量评价与改进研究[J].当代体育科技,2020,10(23):174-176. DOI:10.16655/j.cnki.2095-2813.2001-5053-0904.
- [5] 肖皓文,倪贵林.眉山市东坡区体育公共服务体系现状与发展对策研究[J].文体用品与科技,2026,(15):156-159.

作者简介:杨健康(1993.10—),女,汉族,山东人,博士,研究方向:体育学。