



城市社区公共体育服务供给精细化中不同要素对居民获得感的影响:一个有调节的中介模型

Effects of Different Elements in Refinement of Public Sports Service Provision in Urban Communities on Residents' Sense of Access: A Moderated Mediation Model

代争光^{1,2}, 李燕领^{1*}

DAI Zhengguang^{1,2}, LI Yanling^{1*}

摘要:为探索基层体育治理边际效用递减困境的破解方法,基于精细化治理视域审视城市社区公共体育服务供给对居民获得感的影响机制。采用定性分析、问卷调查、多元回归等方法,实证分析城市社区公共体育服务供给精细化中不同要素对居民获得感的具体影响。结果表明:1)城市社区公共体育服务、居民参与均显著正向影响居民获得感,公共体育服务期望对居民获得感有负向影响,并通过居民参与、公共体育服务期望的中介作用间接影响居民获得感;2)城市社区公共体育服务供给对居民获得感的直接效应最大;3)政府形象正向调节居民参与、公共体育服务期望在服务供给和居民获得感之间的中介效应。基于此,应提高服务温度,加深参与深度,赋能治理精度,提升治理效度,以期推动基层体育治理高质量发展。

关键词:城市社区;公共体育服务;居民获得感;精细治理

Abstract: In order to explore the ways to solve the dilemma of diminishing marginal utility of grassroots sports governance, the influence mechanism of urban community public sports service provision on residents' sense of access was examined based on the perspective of refined governance. Qualitative analysis, questionnaire survey, multiple regression and other methods were used to empirically analyze the impact of different elements in the refinement of urban community public sports service provision on residents' sense of access. The results showed that: 1) Urban community public sports service and residents' participation significantly positively affected residents' sense of access, public sports service expectations had a negative effect on residents' sense of access, and indirectly affected residents' sense of access through the mediating role of residents' participation and public sports service expectations; 2) public sports service provision in urban communities had the greatest effect on residents' sense of access; 3) the government image positively moderated the mediating effect of residents' participation and service expectations between service supply and residents' sense of access. Based on this, we should raise the service temperature, deepen participation depth, empower governance precision, and enhance governance effectiveness, with a view to promoting the high-quality development of grassroots sports governance.

Keywords: urban community; public sports service; residents' sense of access; fine governance

中图分类号:G80-05 **文献标识码:**A

基金项目:

国家社会科学基金一般项目(22BTY012);江苏高校哲学社会科学重大项目(2022SJD087)

第一作者简介:

代争光(1997-),男,在读硕士研究生,主要研究方向为体育管理科学,E-mail:512268834@qq.com。

*通信作者简介:

李燕领(1981-),男,教授,博士,博士研究生导师,主要研究方向为体育管理科学,E-mail:Lyl1981006@163.com。

作者单位:

1. 苏州大学,江苏苏州 215021;
2. 无锡市第三高级中学,江苏无锡 214028
1. Soochow University, Suzhou 215021, China;
2. Wuxi NO. 3 Senior High School, Wuxi 214028, China.

2019年,国务院办公厅印发《体育强国建设纲要》,提出要充分发挥体育在全面建设社会主义现代化国家新征程中的重要作用,并不断满足人民群众对美好生活的需要。在构建更高水平的全民健身公共服务体系过程中,社区公共体育服务是其重要内容。获得感作为衡量人民生活质量的重要指标,能反映出基层体育治理在需求端

口的效能水平(邱珍等,2019)。这也是新时代体育治理改革发展的重大变化之一,即由“供给优化”走向“供需联动”(戴健,2023)。基层体育精细化治理强调服务可及、居民参与和个体获得,通过组织改革创新、科技文明进步等推动,基层公共体育服务治理焦点“模糊化”的有效消解,使治理触角愈加精细化(张小沛等,2021)。元治理反向逻辑视角下,向精细化治理逻辑的转变一定程度反映出“基层体育治理效能未有效转化为足量的居民获得感”这一矛盾。目前,城市社区公共体育服务相关研究或基于治理改革,或基于资源效益,多集中于供给侧,而以供需联动的全局视野,同时分析基层体育治理中不同要素对居民获得感影响的研究相对较少。城市社区公共体育服务供给精细化、居民获得感是两个较为独立的领域范围,二者之间的作用机制是一个复杂的函数关系,但对于二者之间结构关系的研究较少,尚存在较大拓展空间。基于此,本研究运用定性分析与定量分析相结合的方法,以精细化治理为视角审视城市社区公共体育服务供给中多种要素对居民获得感的影响,实证检验其效应量大小,并深入分析居民参与、公共体育服务期望在影响路径中的中介作用,以及政府形象的调节作用。

1 定性分析:模型构建和关系阐释

1.1 研究方法

基于Glaser等(1968)提出的扎根理论进行定性分析。为保证研究资料的严谨性和客观性,主要通过深度访谈、直接观察得到原始资料,并进行文本分析。采用半结构化访谈,访谈提纲如表1所示。通过面谈形式进行,访谈时间为0.5~1.0 h。

表1 访谈提纲示例
Table 1 Sample Interview Outline

序号	主要内容
1	在日常生活中,您经常在社区里参加体育活动吗?比较喜欢的体育项目有哪些?
2	您如何评价社区公共体育服务供给水平?
3	与您的自身期望相比,社区公共体育服务的整体服务状况如何?
.....

根据研究主题,以社区主体组织(社区居委会、社区党组织)相关负责人员、街道办事处公共体育服务的相关负责人员、参与社区公共体育服务的体育社会组织人员以及社区居民为访谈对象。考虑到实际调研的操作难度以及深度访谈的对象数量有限,运用异质性抽样、目的性抽样与滚雪球式采样结合的抽样方式。样本数量的确定按照理论饱和原则,即抽取至新抽取的样本不再提供新的重要信息,最终访谈了23名受访者(表2)。

表2 样本概况

Table 2 Sample Overview

序号	访谈时间 (2022年7月)	时长/ min	性别	年龄/ 岁	学历	类型
1	上旬	47	女	38	大专	居委会人员
2	上旬	36	男	47	高中	体育组织者
3	上旬	50	男	50	高中	志愿服务者
4	上旬	45	男	42	大专	社区居民
5	上旬	65	女	47	初中	社区居民
6	中旬	50	女	38	大专	居委会人员
7	中旬	45	女	40	初中	社区居民
8	中旬	38	男	43	高中	业委会人员
9	中旬	50	男	54	高中	居委会人员
10	中旬	48	女	43	大专	体育组织者
11	下旬	68	女	48	高中	社区居民
12	下旬	50	男	43	大专	社区居民
13	下旬	45	男	44	初中	志愿服务者
14	下旬	60	女	46	高中	社区居民
15	下旬	35	女	40	高中	体育工作者
16	下旬	50	女	50	初中	居委会人员
17	下旬	45	女	51	大专	居委会人员
18	下旬	38	男	39	本科	社区居民
19	下旬	50	男	28	本科	社区居民
20	下旬	55	女	46	大专	社区居民
21	下旬	65	男	39	高中	体育指导员
22	下旬	58	男	42	高中	居委会人员
23	下旬	50	男	46	初中	社区居民

1.2 资料分析

1)开放式编码。第1步是定义现象,即初步整理访谈资料,对涉及城市社区公共体育服务供给影响居民获得感的语句进行标签化(ax),为资料概念化打下基础。第2步是发展概念,概念化(Ay)是指对标签进行剖析、凝练,涌现概念。第3步是发掘范畴,范畴化(AAz)是指对概念进行分析和再发现,根据相似的属性归纳概念,构成范畴。最终共形成23个概念和11个范畴。

2)主轴编码。在对所有的访谈资料进行开放式编码后,抽取相关的概念与范畴,发现和构建范畴间的关系。主轴编码是对各范畴之间的潜在关系进行构建的过程,此步骤主要按照“因果条件—现象—情景脉络条件—中介条件—行为策略—结果”这一规范运作(图1)。

3)选择性编码。在主范畴系统得以归纳和整理后,范畴之间的相互关系逐渐廓清,理解层次更加深入。在不断比较材料中的语句、概念以及范畴和连接关系的基础上,对核心范畴与有关主范畴和副范畴之间的关系进行分析讨论,形成一个涵盖所有范畴和概念的关系结构(表3),并用一条“故事线”串联和描述材料中的现象和事件。此过程即为选择性编码的过程,即从主范畴挖掘核心范畴,分析范畴之间的关联性,建立实质性的理论。通

通过对访谈资料、概念和范畴进行全面的分析、梳理,将核心研究问题范畴化为基于精细治理的城市社区公共体育

服务供给对居民获得感的影响机制,并以此为基础构建和发展出理论模型(图 2)。

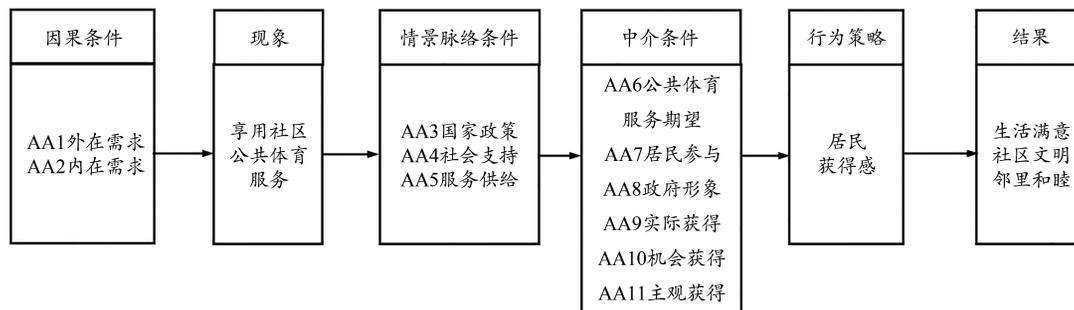


图 1 城市社区公共体育服务供给精细化影响居民获得感的典型范例

Figure 1. Typical Examples of the Effect of Refinement of Public Sports Service Provision in Urban Communities on Residents' Sense of Access

表 3 主范畴的典型关系结构

Table 3 Typical Relational Structure of Main Categories

主范畴	范畴	范畴内涵
需要	外在需求	居民参与的外在动机,包括运动技能增长、娱乐身心、他人认可
	内在需求	居民参与的内在动机,包括获得自我效能、促进健康信念、情感和谐需求
需要	服务供给	城市社区公共体育服务高效递送到居民的行动策略,包括公共价值、多元主体、需求导向、技术创新
满足	公共体育服务期望	居民对公共体育服务的心理预期,以及实际感知与预期的对比,包括服务期望、服务感知
	居民参与	居民在公共体育服务供给过程中所承担的角色及责任,包括服务享用、参与供给、建言献策
获得感	政府形象	居民对政府工作人员公共体育服务态度、服务能力等方面的综合评价
	实际获得	居民在公共体育服务供给过程中实际享受的服务质量,包括服务有效性、服务便捷性
	机会获得	全体居民们大体可以获得较为满意的服务和权利,包括回应有效性、服务可及性
	主观获得	居民在享用社区公共体育服务供给过程中的心理感受,包括心理满意、自我效能感等

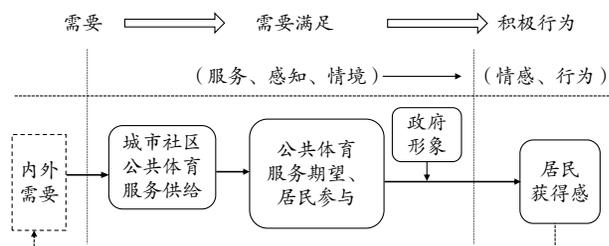


图 2 城市社区公共体育服务供给精细化影响居民获得感的理论模型

Figure 2. Theoretical Model of the Effect of Refinement of Public Sports Service Provision in Urban Communities on Residents' Sense of Access

4) 饱和度检验。当基本不再生成新的范畴或关系时,使用另外 5 份访谈记录检验理论饱和度。结果显示,未再形成新的重要范畴和关系,主范畴内部也未涌现新概念,因此可以认为该模型达到理论饱和。

1.3 模型构建

本研究将城市社区公共体育服务供给精细化作为影响社区居民的共同情感事件,以社区居民对城市社区公共体育服务供给精细化的积极反应为切入口,探究城市社区公共体育服务供给精细化对居民获得感的影响机

制。社区居民在享用城市社区公共体育服务前都带着基于自身需要的各种期望,当城市社区公共体育服务通过组织支持、权利保护、资源配置等手段使社区居民感受到所提供的服务满足了自身需求,基于社会心理契约交换和互惠原则,居民会对社区体育表现出更大的满意度和认可,实践非正式协议,如自觉维护社区活动环境。社区居民对健康水平、娱乐活动丰富性、社群交往、运动增强和自我发展都有外部和内部需求,当这些需求得到满足时,居民便感觉到社区行为符合自身的心理契约,并从社区体育发展中得到较高水平的获得感。

2 定量分析:实证分析和假设检验

2.1 理论假设

1) 城市社区公共体育服务供给对居民获得感的影响。城市社区公共体育服务是指政府、体育社会组织、社区居委会、企业或市场组织等多元主体为回应、满足城市社区广大居民的体育健康需要,整合利用一定区域范围内的资源要素,为其提供各种公共体育服务或产品(姚绩伟等,2016)。获得感是个体自身感知和客观获得的有机统一,是度量广大群众需求满足程度的关键指标。成会

君等(2021)研究表明,公共体育服务供给对农民健身获得感有直接正向影响,且不同指标的影响效力有差异性,效应量最大的是场地设施。陈元欣等(2020)提出,体育场馆公共服务居民获得感包括个人实现、服务保障、服务内容、场地设施、居民参与和场馆氛围6个维度。吕诗蒙等(2018)认为,公共体育服务改革应以获得感提升为核心坐标,主动适应人民群众的健康需求。获得感是满意度的重要前置条件,国内外学者对满意度关注甚多,相关理论体系较为完善。在顾客满意度指数模型中,感知质量和感知价值都会显著影响满意度(Fornell et al., 1996)。综上,城市社区公共体育服务供给是社区居民获得感提升的重要来源,据此提出假设H1:城市社区公共体育服务供给对居民获得感存在正向影响。

2)社区居民参与对居民获得感的影响。社区居民体育健康需求的复杂化发展态势,以及公共体育服务供给能力的有限性,导致“供限制需”的结构性失衡困境。在治理视角下,如何与社区居民良性互动,促进公共体育服务供需协调,提高社区居民在公共体育服务治理体系中的参与深度及治理能力至关重要(代争光等,2022)。有研究基于自我决定理论和需求层次理论分析发现,公共服务供给过程中的个体参与对提升参与者的获得感具有显著作用(郑建君等,2022)。此外,加深公众在公共体育服务治理过程中的参与程度,能够提升公众满意度(程志理等,2016)。而相比于满意度的主观倾向性,居民获得感的生成更加强调居民参与带来的实际效度。据此提出假设H2:居民参与对居民获得感存在正向影响。

3)公共体育服务期望对居民获得感的影响。社区居民是社区公共体育服务治理效果的亲历者、评判者,公共体育服务供给必须反映居民的要求和期望(吴旭红,2020)。公众期望是人民对地方政府提供公共服务的一种预期要求(高学德,2022)。感知服务质量和自身期望共同决定被服务者满意度水平(查金祥等,2006)。有研究表明,公众期望与民族体育公共服务存在显著负相关,要充分了解、满足群众期望(陈世香等,2022)。据此提出假设H3:公共体育服务期望对居民获得感存在负向影响。

4)居民参与的中介效应。公共体育服务均等化是指政府在提供大体相等的公共体育服务过程中,尊重社会个体需求,赋予社会个体选择公共体育服务内容、方式等自由权限(王家宏,2016)。赵贇(2021)认为,从治理体系设计上看,城市社区公共体育服务治理应注重居民的参与效果,不断满足民众对美好生活的向往,以此提升居民满意度。现阶段,社区居民希望能够在公共事务治理中表达意见、了解信息和增强身份认同以及维护自身权益。而在参与城市社区公共体育服务治理的过程中,这些需求能够得到一定程度上的满足,从而增加社区居民积极的心理感受,有助于提升居民获得感。同时,居民自身主

体角色的回归有利于提高公共体育服务决策准确率,增强治理效能,进而增强居民获得感。据此提出假设H4:居民参与在城市社区公共体育服务供给与居民获得感之间具有中介效应。

5)公共体育服务期望的中介效应。期望理论认为,满意度生成于顾客购买产品前后的持续比较过程。顾客购买产品前,会对服务即将产生的整体效用产生主观期望;购买后,顾客会对实际感知效果和购买前的期望值进行比较,根据比较差值形成相应的满意度(陈世平等,2001)。同样,在城市社区公共体育服务供给过程中,居民对于城市社区公共体育服务的期望也会对居民获得感产生影响。根据情感事件理论,居民在接受城市社区公共体育服务前都会抱有自身期望。城市社区公共体育服务治理体系为社区居民提供有效支持,使其便捷获得实际服务,有利于满足居民需求。根据社会心理契约交换与互惠的原则,居民便会对城市社区公共体育服务给予满意评价,并履行社区对其的心理契约要求,表现出更高水平的获得感。因此,当城市社区公共体育服务供给水平较高时,居民的公共体育服务期望可能更易得到满足,进而提升居民获得感。据此提出假设H5:公共体育服务期望在城市社区公共体育服务供给与居民获得感之间具有中介效应。

6)政府形象的调节效应。从国家-社会的公共管理视角看,政府是行政管理方,与居民的关系是管理与被管理的行为互动关系。体育治理现代化过程既是行政管理的民主化、透明化过程,又是服务观念转变的过程,在此过程中,人民群众以主人翁的姿态参与社会治理。这种行为变化既提高了政府的服务信念,也提高了居民的参与意识。公共服务感知绩效是公众对所接受的服务与期望之间的权衡,很大程度上受到“群众情绪”和政府形象的影响。在“供限制需”的现实困境和治理现代化进程推动下,提升公共体育服务效能的紧迫感加强,服务型政府建设越来越重视对居民主观评价的追踪分析,实践研究逐渐关注到公共体育服务过程中所表现的政府形象(如廉洁度、公正性、透明度等)对公共体育服务感知效果的影响力度。据此提出假设H6.1:政府形象调节居民参与在城市社区公共体育服务供给与居民获得感之间的中介效应;H6.2:政府形象调节公共体育服务期望在城市社区公共体育服务供给与居民获得感之间的中介效应。

2.2 问卷编制

调查问卷分为两部分:第一部分为社区居民样本的人口统计学特征,包括性别、年龄、教育程度、职业、体育活动频率、社区类型、月均收入,其中职业分为在校学生、个体工商户人员、事业单位人员、企业人员、离退休人员和其他,社区类型分为老旧小区、单位制社区和新型商品房社区;第二部分为模型主要变量的测量。为确保量表的信度、效度,借鉴现有成熟量表或参考相关研究构建的指标体系设计量表,

采用 Likert 5 级量度,并结合城市社区公共体育服务特点、专家意见等,对部分题目或询问方式进行适当修改。其中,城市社区公共体育服务供给量表主要参考袁新锋等(2020)、张伟(2011)、章世梁(2021)的研究成果,从体育活动、体育设施、组织管理 3 个维度进行测量,公共体育服务期望对应城市社区公共体育服务供给测量维度,从体育活动期望满足、体育设施期望满足、组织管理期望满足 3 个维度进行测量。居民参与量表主要参考付冷冷(2018)、马亮等(2019)的研究成果,从顾客、公民、伙伴 3 个维度进行测量。政府形象量表主要参考廖为建(2001)、俞可平(2004)的研究成果,从责任、效率、诚信、廉洁 4 个维度进行测量。居民获得感量表主要借鉴李锋等(2017)、陈元欣等(2020)的测量题项,从供给有效性、实际效用性、服务便利性、平等公正性、心理满意度和回应及时性 6 个维度进行测量。

2.3 前测优化

1)初始数据收集。为了保证测量数据的可靠性和实证检验结果的准确性,于 2022 年 8 月在苏州市姑苏区双塔街道桂花三区、工业园区星湾社区、相城区康桥花园社区进行预调研。共发放问卷 350 份,回收 298 份,回收率为 85.14%。剔除缺失作答超过 5 个题项、连续 6 次勾选同一选项、规律性作答等情况异常的问卷,共获得 271 份有效问卷,有效回收率为 90.93%,达到发放质量要求。

2)信度分析和题项纯化。发生以下两种情况时剔除该题项:测量条目 CITC<0.3;可测变量 CITC<0.5,但删除此条目后潜变量 Cronbach's α 增大(>0.7)。分析发现,居民获得感的测量条目“享用的社区体育服务提升了您的主观感受”的 CITC=0.349,其余均大于 0.5,在删除后 Cronbach's α 系数明显增大,故予以删除。

3)探索性因子分析。分析发现,各构念 KMO>0.7, Bartlett 球形检验显著($P<0.05$),可以进行因子分析。采用主成分分析法,通过旋转提取特征根大于 1 的因子,最大方差法旋转后,各构念的所有测量指标均集中在共性因子上,且各研究变量的收敛效度达到良好(负荷均>0.5),说明共性因子和可测变量群之间的关系符合预期。累积方差解释率为 76.4%,达到理论设计要求。

2.4 正式调研

正式调研于 2022 年 8—9 月开展。以苏州市社区居民为调研对象,采用随机抽样方法,通过纸质问卷收集数据。问卷均为现场填写、现场回收,以确保数据真实可靠。共发放问卷 600 份,回收 523 份,无效问卷剔除标准与预调研时一致,最终得到有效问卷 478 份,有效率为 91.39%。

2.5 数据分析

如表 4 所示,模型 1 以性别、年龄、教育程度、职业、体育活动频率、社区类型、月收入 7 个人口统计学变量为控制变量,以居民获得感为因变量进行回归分析;在模型 1 的基础上,模型 2 以城市社区公共体育服务供给为自变

量,以居民获得感为因变量进行回归分析。在模型 1 中,体育活动频率、月收入达到显著($P<0.01$),其他人口统计学变量均不显著。从模型的解释力来看,模型 1 的调整判定系数 $R^2_{adj}=0.068$,表明人口统计学特征对居民获得感的解释力仅为 6.8%;模型 2 的 $R^2_{adj}=0.293$,与模型 1 相比提高了 22.5%,说明相对于人口统计学因素,城市社区公共体育服务供给对居民获得感的解释力更强。模型 2 显示,城市社区公共体育服务供给 $\beta=0.513(P<0.001)$,表明城市社区公共体育服务供给对居民获得感存在显著正向影响,H1 得到验证。

表 4 城市社区公共体育服务供给对居民获得感的分层多元线性回归分析结果

Table 4 Results of Stratified Multiple Linear Regression Analysis of Public Sports Service Provision in Urban Communities on Residents' Sense of Access

变量	β (模型 1)	β (模型 2)	VIF
性别	0.016	0.026	1.627
年龄	-0.032	-0.038	1.261
教育程度	0.014	0.130	1.029
职业	-0.039	-0.027	1.032
体育活动频率	0.052**	0.077**	1.722
社区类型	0.023	0.041	1.023
月收入	0.230**	0.251**	1.038
城市社区公共体育服务供给		0.513***	1.372
R^2	0.073	0.308	
R^2_{adj}	0.068	0.293	
ΔR^2		0.225	
F	6.137*	23.372*	

注: β 为标准化回归系数;***表示 $P<0.001$,**表示 $P<0.01$,*表示 $P<0.05$;下同。

如表 5 所示,模型 3 中,居民参与 $\beta=0.394(P<0.001)$,对模型的总解释力提高了 22.3%,表明在城市社区公共体育服务治理中,有效、积极的居民参与行为会促进居民获得感提升,H2 得到验证。

如表 6 所示,在模型 1 的基础上,模型 4 加入公共体育服务期望,再次以居民获得感为因变量进行回归分析。结果显示,模型 4 公共体育服务期望 $\beta=-0.141(P<0.05)$,路径关系显著,对模型的总解释力提高了 9.7%,说明公共体育服务期望对于居民获得感存在预测作用,H3 得到验证。

如表 7 所示,以居民获得感为因变量,以性别、年龄、教育程度、职业、体育活动频率、社区类型、月收入为控制变量进行回归分析发现,城市社区公共体育服务供给对居民获得感($\beta=0.513, P<0.001$;模型 2)、居民参与有显著正向影响($\beta=0.601; P<0.01$;模型 5)。在居民参与进入回归方程后(模型 6),居民参与对居民获得感有显著正向影响($\beta=0.360, P<0.001$),城市社区公共体育服务供给对

居民获得感依然有显著正向影响($\beta=0.125, P<0.001$),但 β 值有所下降。表明城市社区公共体育服务供给不仅对居民获得感有直接正向效应,也可通过居民参与的中介效应间接影响居民获得感,中介效应占总效应的比例为42.2%,H4得到验证。

表5 居民参与对居民获得感的分层多元线性回归分析结果

变量	β (模型1)	β (模型3)	VIF
性别	0.016	0.016	1.347
年龄	-0.032	-0.032	1.261
教育程度	0.014	0.015	1.072
职业	-0.039	-0.027	1.132
体育活动频率	0.052**	0.087**	1.722
社区类型	0.023	0.031	1.043
月均收入	0.230**	0.250*	1.038
居民参与		0.394***	1.372
R^2	0.073	0.307	
R^2_{adj}	0.068	0.291	
ΔR^2		0.223	
F	6.137*	21.632*	

表6 公共体育服务期望对居民获得感的分层多元线性回归分析结果

变量	β (模型1)	β (模型4)	VIF
性别	0.016	0.017	1.227
年龄	-0.032	-0.031	1.161
教育程度	0.014	0.013	1.029
职业	-0.039	-0.027	1.032
体育活动频率	0.052**	0.074**	1.722
社区类型	0.023	0.041	1.023
月均收入	0.230**	0.250**	1.038
公共体育服务期望		-0.141*	1.121
R^2	0.073	0.178	
R^2_{adj}	0.068	0.165	
ΔR^2		0.097	
F	6.137*	11.312*	

如表8所示,城市社区公共体育服务供给对公共体育服务期望有显著正向影响($\beta=0.407, P<0.01$;模型7)。以城市社区公共体育服务供给、公共体育服务期望为自变量,以居民获得感为因变量得到模型8,公共体育服务期望对居民获得感有显著正向影响($\beta=0.179, P<0.01$);而城市社区公共体育服务供给对居民获得感依然有显著正向影响($\beta=0.326, P<0.001$),且 β 值下降。这表明,城市社区公共体育服务供给不仅对居民获得感有直接正向影响,也可通过公共体育服务期望的中介效应间接影响居民获得感,中介效应占总效应的比例为14.2%,H5得到验证。

表7 城市社区公共体育服务供给、居民参与对居民获得感的回归分析结果

Table 7 Results of Regression Analysis of Public Sports Service Provision and Residents' Participation on Residents' Sense of Access in Urban Communities

变量	β (模型2)	β (模型5)	β (模型6)
性别	0.026	-0.016	0.021
年龄	-0.038	-0.032	-0.031
教育程度	0.130	0.240	0.210
职业	-0.027	-0.032	-0.023
体育活动频率	0.077**	0.068*	0.072**
社区类型	0.041	0.052	0.039
月均收入	0.251**	0.292*	0.321*
城市社区公共体育服务供给	0.513***	0.601**	0.125***
居民参与			0.360***
R^2	0.308	0.131	0.314
R^2_{adj}			0.302

注:模型2、6以居民获得感为因变量,模型5以居民参与为因变量。

表8 公共体育服务期望对城市社区公共体育服务供给与居民获得感关系的中介作用

Table 8 Mediating Effects of Public Sports Service Expectations on the Relationship between Public Sports Service Provision and Residents' Sense of Access in Urban Communities

变量	β (模型2)	β (模型7)	β (模型8)
性别	0.026	0.016	-0.006
年龄	-0.038	-0.032	-0.034
教育程度	0.130	0.121	0.133
职业	-0.027	-0.031	-0.037
体育活动频率	0.077**	0.067**	0.037**
社区类型	0.041	0.039	0.041
月均收入	0.251**	0.261*	0.272*
城市社区公共体育服务供给	0.513***	0.407**	0.326***
公共体育服务期望			0.179**
R^2	0.308	0.127	0.256
R^2_{adj}			0.231

注:模型7以公共体育服务期望为因变量,模型8以居民获得感为因变量。

在检验调节效应之前,对自变量与调节变量的交互项、中介变量与调节变量的交互项进行中心化处理,以降低多重共线性的影响。如表9所示,模型9以居民获得感为因变量,以城市社区公共体育服务供给为自变量,城市社区公共体育服务供给与政府形象的交互项 $\beta=0.076(P>0.05)$,达到检验要求;模型10以居民参与为因变量,以城市社区公共体育服务供给、政府形象及两者的交互项为自变量,城市社区公共体育服务供给 $\beta=0.621(P<0.001)$,达到检验要求;模型11以居民获得感为因变量,以城市社区公共体育服务供给、政府形象、居民参与及城市社区公共体育

服务供给与政府形象的交互项、居民参与与政府形象的交互项为自变量,居民参与与政府形象交互作用 $\beta=0.313$ ($P<0.01$),表明政府形象调节了居民参与在城市社区公共体育服务供给与居民获得感之间的中介效应,假设 H6.1 得到验证。

表 9 政府形象对居民参与中介效应的调节作用

Table 9 Moderating Effect of Government Image on the Mediating Effect of Residents' Participation

变量	β (模型 9)	β (模型 10)	β (模型 11)
自变量:城市社区公共体育服务供给	0.509***	0.621***	0.503
调节变量:政府形象	0.411***	0.392***	0.246
自变量 \times 调节变量:城市社区公共体育服务供给 \times 政府形象	0.076	0.096	0.048
中介变量:居民参与			0.060
中介变量 \times 调节变量:居民参与 \times 政府形象			0.313**
R^2	0.330	0.396	0.332
ΔR^2			0.003

注:模型 9、11 以居民获得感为因变量,模型 10 以居民参与为因变量。

同理,通过上述方法检验 H6.2。如表 10 所示,模型 12 以公共体育服务期望为因变量,以城市社区公共体育服务供给、政府形象及两者的交互项为自变量,城市社区公共体育服务供给 $\beta=0.407$ ($P<0.01$),达到检验要求;模型 13 以居民获得感为因变量,以城市社区公共体育服务供给、公共体育服务期望、政府形象及城市社区公共体育服务供给与政府形象的交互项、公共体育服务期望与政府形象的交互项为自变量,公共体育服务期望与政府形象交互作用 $\beta=0.186$ ($P<0.01$),即政府形象对公共体育服务期望在城市社区公共体育服务供给与居民获得感间的中介作用存在调节效应,假设 H6.2 得到验证。

3 结论与建议

3.1 结论

1)城市社区公共体育服务供给对居民获得感存在正向影响,即提高城市社区公共体育服务供给水平可以增加社区居民对政府满足其需要的感知,进而表现出高获得感。2)居民参与对居民获得感存在正向影响。对社区居民而言,通过城市社区公共体育服务供给中的组织管理,构筑“表达—反馈—改进—再反馈—再表达”的公共服务信息链式传递机制,提高居民获得感。3)公共体育服务期望对居民获得感存在负向影响。对于公共体育服务而言,居民不仅根据已经享用过的服务水平对公共体育服务进行评价,还会根据服务质量同先前期待的比较进行评价,内含较大的主观意志作用力(感知力、期望度

等),即居民个体感知、期望会作用到基于城市社区公共体育服务产生的居民获得感。4)城市社区公共体育服务供给通过影响社区居民的参与水平、公共体育服务期望进而影响居民获得感。于社区居民而言,当其内外需要得到满足时,则会感知到供给方已履行了自己的心理协议,即心理需要在实践中得到满足,便会表现出高居民获得感。5)公共体育服务期望在城市社区公共体育服务供给与居民获得感之间的中介作用显著。社区居民是理性的个体,遵循实践理念。在社区体育服务供给过程中居民心理行为会发生变化;当其感知到城市社区公共体育服务供给达到或超出自身预期时,其心理满意度得到提高。6)社区居民可通过享受城市社区公共体育服务改善生活品质,进而提升其获得感水平。政府作为公共服务的重要话事人,其诉求回应、服务态度等行为会深刻影响公共体育服务的最终效果。

表 10 政府形象对公共体育服务期望中介效应的调节作用

Table 10 Moderating Effect of Government Image on the Mediating Effect of Public Sports Services Expectations

变量	β (模型 9)	β (模型 12)	β (模型 13)
自变量:城市社区公共体育服务供给	0.509***	0.407**	0.316***
调节变量:政府形象	0.411***	0.335**	0.269***
自变量 \times 调节变量:城市社区公共体育服务供给 \times 政府形象	0.076	0.052	0.045***
中介变量:公共体育服务期望			0.243*
中介变量 \times 调节变量:公共体育服务期望 \times 政府形象			0.186**
R^2	0.330	0.630	0.339
ΔR^2			0.009

注:模型 12 以公共体育服务期望为因变量,模型 13 以居民获得感为因变量。

3.2 建议

1)创新治理理念,提高服务温度。首先,坚持以人民为中心。政府可以进一步深化“放管服”改革为核心,以优化服务供给侧结构和提供方便快捷的服务渠道为落脚点,为体育社会组织、企业和居民提供高效便捷的服务,提高居民获得感。其次,突出人文情感,注重软性调适。在服务供给过程中,基层政府通过深入基层社区,倾听居民心声,在对社区居民个体的综合情况进行充分调研的基础上,更多地运用真诚的宣传沟通、理性的矛盾化解等方式,以更加亲民、平等、有情感温度的组织管理,满足基层社会公众更高层次的需求,这也能够更多激发居民积极的、正向的情感回应,增加对服务供给和组织管理的内在认同,不断增进对政府、社区的信任。

2)推进协商民主,加深居民参与深度。一方面,可以面向不同群体,多平台联动递送以培养爱好和运动能力为主的新颖内容,如借鉴上海市部分社区推出的“健身学堂”“线上全民健身活动”等线上线下体验活动,引导群众积极参与,加强用户黏度。信息的充分性和共享性也有利于提升群众对公共体育服务治理的关注度,提高居民参与的积极性。另一方面,因地制宜,因势利导,探索发展社区体育的途径。体育服务供给要充分整合和利用居民的碎片化时间,降低锻炼门槛,丰富体育活动内容,使居民能够根据自身条件和兴趣选择运动项目,在不同季节选择适合自己的体育项目,推动体育生活化、大众化。

3)推动数字化转型,赋能治理触角精度。一方面,借助公共体育服务智慧平台拓展、走好新时代群众路线,打造双向互动的参与式供给体系,制定相关法律法规,明确界定“数据开放共享清单”。另一方面,依托公共体育服务智慧平台,以网站界面为服务窗口,采用各种激励机制与协调方式,吸纳、授权与鼓励体育社会指导员、体育社会组织、企业、居民等各类社会性主体参与平台治理,构建功能集成、多元互动的服务平台,实现公共体育服务“一站式”服务。

4)推动重心下移,提升基层治理效率。一方面,平衡与调适治理共同体的结构关系。加强基层党组织建设,健全基层党组织领导、基层政府主导、多方参与的城市社区体育治理体系,将城市社区内外的多方力量聚合起来,对多方利益结构进行整合。另一方面,整合与优化社区体育资源配置,有机融合“指令-服从”科层优势和“协商-契约”市场竞合机制,构建多元共治格局。

参考文献:

- 陈世平,乐国安,2001.城市居民生活满意度及其影响因素研究[J].心理科学,24(6):664-666.
- 陈世香,宋广强,郭璐,2022.少数民族传统体育公共服务满意度研究:以黔东南苗族侗族自治州为例[J].原生态民族文化学刊,14(2):133-145.
- 陈元欣,邱茜,2020.我国体育场馆公共服务居民获得感的时代意蕴、内涵特征、评价维度及其应用[J].体育科学,40(9):14-25.
- 成会君,李拓键,徐阳,2021.体育公共服务对农民健身获得感的影响机制研究:兼论均等化认知的中介效应[J].沈阳体育学院学报,40(4):50-58.
- 程志理,刘米娜,刘雪冰,等,2016.公共体育资源、体育参与与公共体育服务满意度研究[J].体育与科学,37(4):77-87.
- 戴健,2023.走中国式体育现代化发展之路[J].体育学研究,37(2):115.

- 代争光,张峰瑞,2022.城市社区公共体育服务走向合作治理:价值、困境与进路[J].湖北体育科技,41(11):1003-1008.
- 付冷冷,2018.中国公共服务供给改革的价值追求及实现策略:基于公共价值管理的视角[J].东岳论丛,39(12):116-123.
- 官永彬,2015.民主与民生:民主参与影响公共服务满意度的实证研究[J].中国经济问题(2):26-37.
- 李锋,程启迪,2017.经济新常态下民生政策体系的价值调适[J].长春教育学院学报,33(9):8-11.
- 廖为建,2001.论政府形象的构成与传播[J].中国行政管理(3):35-36.
- 马亮,杨媛,2019.公众参与如何影响公众满意度?面向中国地级市政府绩效评估的实证研究[J].行政论坛,26(2):86-94.
- 邱珍,李红霞,2019.人民主体性:新时代体育强国建设的基本原则与价值指向[J].北京体育大学学报,42(4):1-7.
- 盛明科,李林,2006.地方政府公共事业管理绩效评价的因子分析:对湖南省11个地级市政府的实证研究[J].理论与改革(2):71-74.
- 王家宏,2016.我国公共体育服务体系研究[M].苏州:苏州大学出版社:54.
- 吴金鹏,2022.公民共同生产行为:文献评述、研究框架与未来展望[J].公共管理与政策评论,11(6):156-168.
- 吴旭红,2020.智慧社区建设何以可能?基于整合性行动框架的分析[J].公共管理学报,17(4):110-125.
- 姚绩伟,杨涛,丁秀诗,等,2016.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,33(1):48-56.
- 俞可平,2004.善政:走向善治的关键[J].当代中国政治研究报告(1):8.
- 袁新锋,张瑞林,王飞,2020.基于IPA的公共体育服务质量评价模式设计与实证检验[J].成都体育学院学报,46(1):60-66.
- 查金祥,王立生,2006.网络购物顾客满意度影响因素的实证研究[J].管理科学,19(1):50-58.
- 章世梁,2021.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,41(2):32-36.
- 张伟,2011.全民健身公共服务满意度测评与对策研究[J].武汉体育学院学报,45(3):22-26.
- 张小沛,戴健,张瑞林,2021.社区公共体育服务精细化治理:科学内涵、创新动力与现实路向[J].体育学刊,28(5):23-29.
- 赵贇,2021.社区体育公共服务供给主体对供给满意度的影响:内容与效应的链式多重中介[J].沈阳体育学院学报,40(1):55-63.
- 郑建君,马璇,刘丝嘉,2022.公共服务参与会增加个体的获得感吗?基于政府透明度与信任的调节作用分析[J].公共行政评论,15(2):42-59.
- FORNELL C, JOHNSON M D, ANDERSON E W, et al., 1996. The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings[J]. J Marketing, 60(4):7-18.
- GLASER B G, STRAUSS A L, STRUTZEL E, 1968. The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research[J]. Nurs Res, 17(4):364.
- (收稿日期:2023-03-31; 修订日期:2023-10-26; 编辑:高天艾)