

辽宁省全民健身公共服务满意度对城市居民体育生活方式的影响研究

张磊¹, 高启岳², 支晓³

¹大连理工大学体育与健康学院, 辽宁 大连

²河北美术学院体育工作部, 河北 石家庄

³河北美术学院影视艺术学院, 河北 石家庄

收稿日期: 2025年6月23日; 录用日期: 2025年7月24日; 发布日期: 2025年8月5日

摘要

本研究以新公共服务理论、顾客满意度理论和体育生活方式理论为基础, 构建了一个包含中介效应的结构方程模型, 旨在探讨全民健身公共服务满意度如何影响城市居民体育生活方式的形成。基于辽宁省具有代表性的样本数据进行实证分析, 结果表明: 公共服务满意度对居民体育生活方式具有显著的正向直接影响。同时, 公共服务获得感与锻炼投入两个中介变量也构成了显著的间接作用路径, 其中锻炼投入的中介效应更为突出。研究结果验证了“认知-情感-行为”的三阶段转化机制, 为深化对公共服务效能的理解提供了理论支撑, 并为推进全民健身战略、培育健康导向的可持续生活方式提供了一定的实践启示。

关键词

全民健身, 公共服务满意度, 体育生活方式, 获得感, 锻炼投入

Research on the Impact of Public Satisfaction with Fitness Services in Liaoning Province on the Sports Lifestyle of Urban Residents

Lei Zhang¹, Qiyue Gao², Xiao Zhi³

¹School of Kinesiology and Health Promotion, Dalian University of Technology, Dalian Liaoning

²Sports Department of Hebei Academy of Fine Arts, Shijiazhuang Hebei

³School of Film and Television Arts, Hebei Academy of Fine Arts, Shijiazhuang Hebei

Received: Jun. 23rd, 2025; accepted: Jul. 24th, 2025; published: Aug. 5th, 2025

文章引用: 张磊, 高启岳, 支晓. 辽宁省全民健身公共服务满意度对城市居民体育生活方式的影响研究[J]. 体育科学进展, 2025, 13(4): 383-390. DOI: 10.12677/aps.2025.134054

Abstract

This study is grounded in the theoretical frameworks of New Public Service, Customer Satisfaction, and Sports Lifestyle. A structural equation model with mediation effects is developed to investigate how public fitness service satisfaction influences the formation of sports lifestyles among urban residents. Using survey data collected from a representative sample in Liaoning Province, the empirical findings demonstrate that satisfaction with public services exerts a significant positive direct effect on residents' sports lifestyles. Additionally, two mediating variables—perceived benefit of public services and exercise investment—are identified as significant indirect pathways. Among them, exercise investment exhibits a stronger mediating effect. The results support a three-stage transformation mechanism of “cognition-affect-behavior,” offering theoretical contributions to the understanding of public service effectiveness and practical implications for advancing national fitness strategies and fostering sustainable, health-oriented lifestyles.

Keywords

National Fitness, Public Service Satisfaction, Sports Lifestyle, Perceived Benefit, Exercise Investment

Copyright © 2025 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. 引言

随着“健康中国”战略的深入实施，全民健身已从社会倡导走向国家治理的核心议程，成为新时代推进社会健康公平与公共服务现代化的重要抓手之一。国家体育总局在《全民健身计划(2021~2025年)》中明确提出，要构建更高水平的全民健身公共服务体系，推动体育融入国民生活各个方面[1] (国家体育总局, 2021)。在辽宁省这一老工业基地，长期面临人口的老龄化、社会结构转型等挑战，亟需借助优化健身公共服务体系，提升当地居民满意度和主观获得感，从而推动体育生活方式内化为居民的日常行为习惯，实现由“被动参与”向“主动生活”转变[2]。

2. 理论基础与研究现状

本研究主要基于三大理论：新公共服务理论、顾客满意度理论与体育生活方式理论，为研究模型提供理论支持。

2.1. 新公共服务理论

“新公共服务理论”是由登哈特夫妇[3] (Denhardt & Denhardt, 2003)提出的一种公共管理新范式，强调政府应以“服务公民”而非“掌舵治理”为核心理念，突出民主参与、公平正义与公共价值共创。该理论为构建参与式治理模式、提升公共服务满意度提供了重要理论支撑，广泛应用于社区治理、公共服务优化、政务透明等研究领域，在中国背景下也引发了公共服务供给侧改革与满意度测评体系构建的实证探索(丁煌, 2005 [4]; 林昭斌, 2021 [2])。

2.2. 顾客满意度理论

源于营销学领域，Cardozo [5]提出满意度是消费者期望与感知之间差距的情感反应。Fornell [6]等构

建了多个国家满意度测评模型，用于解释“期望－感知－忠诚”之间的因果关系，成为衡量政策绩效与行为反应的重要工具。

2.3. 体育生活方式理论

体育生活方式作为生活方式的一个重要分支，强调体育参与在个体日常生活中的稳定表达[7]。国外学者更重视体育活动对健康行为的干预作用，国内学者则提出体育生活包括认知、行为、精神与效果等多维度。

2.4. 研究现状

学界对“全民健身公共服务满意度”的研究正逐渐深入。李正栓指出，满意度涵盖设施完善性、响应性、专业性与政策支持度，显著影响居民的体育参与行为[8]。潘璠等则将满意度细分为整体、项目及流程满意度，强调服务互动体验的重要性[9]。Crust 与 Clough 认为，满意度不仅源于供给质量，也深受个体对公平性与可及性的主观评价影响[10]。体育生活方式研究则从社会行为模式角度出发，关注个体在日常生活中稳定的体育参与形态。张凯等指出其受社会阶层、教育、制度保障等因素影响，呈现分化特征[11]。国外多采用健康行为理论解释其形成机制，重视动机与社会支持的互动[12]。

“获得感”作为衡量公共服务体验的主观变量。刘雪珍提出其本质是居民对“实效性”与“感知度”的心理综合反馈[13]；Van de Walle 等认为，公民感知更能反映治理绩效优劣[14]。锻炼投入作为连接认知与行为的重要中介变量，主要衡量个体在时间、精力、持续性方面的体育投入。许婧将其划分为“持续性”与“目标导向型”两类，并强调社会环境与认同的作用[15]。Dishman 等则从自我决定理论出发，验证其对锻炼行为坚持的正向作用[16]。

辽宁省全民健身公共服务体系正在不断完善，现有研究多侧重变量间的线性关系，缺乏从满意度－获得感－行为路径的系统模型构建，且对东北老工业基地的研究相对不足，忽视了居民主观体验机制性实证分析。

3. 研究设计

3.1. 问卷数据采集

为确保测量工具的可靠性与有效性，本研究对问卷进行了预调查与正式调查的分阶段设计。在预调研阶段，邀请专家对各量表条目进行内容的效度评审，在小样本中进行初测，基于反馈优化语言表述与维度结构。正式调查时采用线上与线下相结合的方式发放问卷。包括沈阳、大连、鞍山、本溪、营口五大地区不同场所，现场发放纸质问卷并由研究团队统一回收与整理。

3.2. 模型构建

研究围绕“全民健身公共服务满意度”(自变量)、“公共服务获得感”与“锻炼投入”(中介变量)、“体育生活方式”(因变量)四个核心变量展开测量设计。全民健身公共服务满意度主要包括三个维度：设施便利性、服务响应性与政策支持度；公共服务获得感：衡量居民对服务体验的主观评价，包括实用性、公平性、透明度等方面；锻炼投入：结合运动行为研究中的频率、持续时间、参与意愿等维度；体育生活方式：主要测量居民体育行为的日常化水平，包括体育参与频率、消费行为和体育社交三个方面，模型具备良好的测量效度。

本研究在理论基础与前人研究的启发下，构建中介效应结构方程模型(SEM)，包括三条主要路径：依据研究内容构建三条研究假设模型：即满意度影响体育生活方式的直接路径；满意度基于获得感中介作

用影响体育生活方式的间接路径；满意度基于锻炼投入的中介作用影响体育生活方式的间接路径。使用 SPSS、AMOS、Process 对问卷数据进行整理分析。

4. 研究结果

4.1. 描述性统计

Table 1. Distribution ratio of sample regions
表 1. 样本地区分布比例

城市	常住人口(万)	问卷数量	占比
沈阳	907.4	234	28%
大连	746.5	192	23%
鞍山	333.7	83	10%
营口	224.0	58	7%
本溪	142.1	34	4%
总计	2353.7	835	100%

本研究采用分层等比例抽样法，对问卷样本在沈阳、大连、鞍山、营口、本溪五个城市根据第七次全国人口普查(2020 年)数据显示(表 1)，五市常住人口总计约为 2353.7 万人，分别占辽宁省总人口的主要比例。其中沈阳(907.4 万人，占比 28%)与大连(746.5 万人，占比 23%)为人口大市，鞍山(333.7 万人)、营口(224.0 万人)和本溪(142.1 万人)为中小城市。为保证不同区域在样本分布中的代表性，本研究按此比例进行问卷的调查与发放 1000 份，共回收有效问卷 835 份，有效率为 83.5%。

Table 2. Core latent variable scores
表 2. 核心潜变量得分

变量	均值(M)	标准差(SD)	备注
公共服务满意度	3.68	0.75	包括设施、服务、活动维度
公共服务获得感	3.52	0.81	主观感知服务“有感”程度
锻炼投入	3.10	0.70	包括频率与时长
体育生活方式	3.34	0.66	参与频率 + 体育消费

核心潜变量得分如表 2 所示。自变量全民健身公共服务满意度的平均得分为 3.68 ± 0.75 ，表明多数居民对当前健身服务的整体质量持较积极评价，对政府在场设施、服务效率和资源投入等方面表示肯定。

中介变量方面，公共服务获得感的平均得分为 3.52 ± 0.81 ，处于中等偏上水平，说明大部分居民能够主观感受到全民健身政策的实施效果与现实收益，获得感初步建立；而锻炼投入的得分为 3.10 ± 0.70 ，略低于满意度和获得感，显示居民的健身行为虽有参与意愿，但在时间、频率与持续性方面仍有待进一步提升。

因变量体育生活方式的得分为 3.34 ± 0.66 ，亦为中等偏上水平，反映出居民在体育参与行为、锻炼习惯及生活方式融合等方面已初步形成积极趋势。

4.2. 相关性检验

采用 Pearson 相关分析方法，对四个核心潜变量之间的相关性进行了检验(表 3)。各变量之间均呈现

出显著正相关关系($p < 0.01$), 且相关系数达到中等或以上水平, 这些良好的线性结构关系为后续的结构方程建模提供了理论与统计基础。

Table 3. Correlations among core latent variables
表 3. 核心潜变量间的相关性

	公共服务满意度	公共服务获得感	锻炼投入	体育生活方式
公共服务满意度	1			
公共服务获得感	0.61**	1		
锻炼投入	0.56**	0.63**	1	
体育生活方式	0.53**	0.58**	0.70**	1

注: “**” $P < 0.01$, 结果差异性非常显著。

全民健身公共服务满意度与公共服务获得感之间的相关系数为 0.61, 表明满意度越高的居民, 越容易在主观上感受到政策带来的实际成效, 显示出服务评价与情感认同之间具有显著耦合关系; 满意度与锻炼投入之间的相关系数为 0.56, 说明居民对健身服务的正面评价能够显著激发其参与体育锻炼的动机和行为, 体现出“认知-行为”之间的联动作用; 满意度与体育生活方式之间的相关系数为 0.53, 亦达到中等正相关水平。

4.3. 结构方程模型拟合与路径检验

4.3.1. 模型拟合优度分析

Table 4. Model fitting index results
表 4. 模型拟合指标结果

拟合指标	数值	判断标准	是否达标
χ^2/df	2.13	3	是
CFI	0.94	>0.9	是
RMSEA	0.045	<0.08	是
SRMR	0.041	<0.08	是

各项拟合指数如表 4, 均在公认的评价标准范围内, 表明模型结构合理, 与样本数据具有良好的拟合效果。其中, $\chi^2/df = 2.13$, 低于 3, CFI 值为 0.94, 超过 0.90 的推荐标准, 表示模型解释力强; RMSEA 为 0.045, SRMR 为 0.041, 均小于 0.08, 说明残差较小, 模型误差在可接受范围内。综上, 模型整体拟合良好, 适合用于进一步的路径系数与中介效应分析。

4.3.2. 路径系数与中介效应检验

本研究基于 AMOS 软件构建结构方程模型(SEM), 采用 Bootstrap 方法(重复抽样 5000 次)对中介效应进行检验(表 5)。

满意度→获得感→体育生活方式: 该间接路径的标准化系数为 0.22, $p < 0.001$, 表明公共服务获得感在两者之间发挥显著的部分中介作用。当居民对健身服务表示满意时, 会增强其主观获得感, 从而更倾向于形成积极的体育参与行为和生活方式。

满意度→锻炼投入→体育生活方式: 该路径的标准化系数为 0.27, $p < 0.001$, 显著高于获得感路径, 说明锻炼投入在该作用链条中具有更强的中介效应。也就是说, 满意度的提升不仅增强认知情感, 也进

一步激发实际锻炼行为，促使体育生活方式的转化更为直接和持续。

满意度→体育生活方式(直接路径)：标准化系数为 0.18， $p < 0.01$ ，显著性保留，说明即使在控制中介变量的情况下，满意度对体育生活方式仍具有直接影响力。这一结果表明模型呈现为部分中介结构，中介路径虽显著，但不能完全解释满意度与行为间的关系。

Table 5. Structural equation model path analysis and mediation effect results
表 5. 结构方程模型路径分析与中介效应结果

路径	效应值	SE	p	95%CI (Boot)	效应类型	相对效应
满意度→获得感→体育生活方式	0.22	0.04	<0.001**	[0.15, 0.30]	间接效应	32.84%
满意度→锻炼投入→体育生活方式	0.27	0.03	<0.001**	[0.21, 0.33]	间接效应(强)	40.30%
满意度→体育生活方式	0.18	0.05	0.004**	[0.08, 0.26]	直接效应	26.81%

注：“**” $P < 0.01$ ，结果差异性非常显著。

进一步分析路径效应的相对贡献可见，满意度对体育生活方式的总效应为 0.67，其中直接效应占比 26.87%，通过获得感的间接路径占比 32.84%，通过锻炼投入的间接路径占比最高，达 40.30%。结果表明，行为层面的锻炼投入是满意度影响体育生活方式的主要中介通道。

5. 分析讨论

5.1. 全民健身公共服务满意度整体特征

本研究核心潜变量得分反映出辽宁省居民对全民健身公共服务的评价整体较积极，但行为转化仍有提升空间。满意度得分为表明居民普遍认可政府在设施完善与服务供给方面的努力，与张健和朱永兴(2020)提出的“满意度是体育参与起点”观点相符[17]。公共服务获得感表明政策效应已被居民初步感知，公共服务“看得见、用得上”的实用性提升了居民主观认同[13]。然而，锻炼投入得分相对较低，表明居民尽管认可服务，但在实际参与上存在“意愿-行动脱节”现象。Schwarzer(2008)提出的 HAPA 模型认为，锻炼行为的形成需要情境动机支持和执行意向推动[12]。体育生活方式得分为 3.34 ± 0.66 ，说明多数居民已形成初步锻炼习惯，但体育消费意愿不强，体育行为尚未常态化。提升居民体育生活方式，需要政府进一步整合公共服务效能、心理激励与社会支持网络，实现认知、情感到行为的全面转化。

5.2. 全民健身满意度与体育生活方式的相关性

Person 相关分析显示，全民健身公共服务满意度与居民体育行为之间存在密切的正向关系，并通过获得感与锻炼投入形成了系统性的认知—情感—行为链条。满意度作为居民对服务系统综合评价的体现，在主观层面能够显著提升居民对政策的认同感和信任度，增强其对健身公共资源的接受度和使用意愿。已有研究亦指出，公共服务质量的感知提升可有效增强居民的政策获得感和心理回报，从而推动更积极的社会行为。

与此同时，公共服务满意度对锻炼行为的激发作用同样显著。服务的便利性、实用性与响应性，往往能增强个体的运动动机和实际参与意愿。这一机制体现了从服务体验到锻炼投入的转化路径，符合行为心理学中强调的“外在支持驱动内动机”的理论逻辑。在体育生活方式的形成过程中，满意度不仅通过情感与行为中介路径发挥作用，也在认知引导层面起到重要推动作用，促进体育行为的常态化与生活化[18]。

5.3. 全民健身满意度对体育生活方式的影响机制

结构方程模型结果显示, 全民健身公共服务满意度不仅通过认知层面的公共服务获得感影响居民体育生活方式, 更通过行为驱动机制——锻炼投入, 构建出较强的中介路径。这一机制说明, 仅有正向认知尚不足以转化为稳定的行为方式, 实际参与与行为投入才是推动体育生活方式形成的关键, 动机转化阶段中意向形成与行为执行之间需有桥梁变量支撑。此外, 满意度对体育生活方式的直接影响依然显著, 表明认知评价本身亦具备一定的行为引导功能。王健(2022)指出, 体育行为受认知评价、情感态度与行为意愿三重因素联动影响, 满足感可有效降低行为决策成本, 提升行动转化效率^[19]。综合来看, 提升健身服务满意度, 不仅要关注服务供给本身, 更应从激励机制与行为持续性的角度设计系统性支持路径。

6. 结论

(1) 辽宁省城市居民对全民健身公共服务的满意度整体处于中等偏上水平, 体育行为的持续性和参与度仍有待进一步提升。

(2) 全民健身公共服务满意度与居民体育生活方式之间存在显著的正相关关系。较高的服务质量和便利的设施条件有效激发了居民参与体育活动的积极性, 促进了体育锻炼向日常生活方式的转化。

(3) 全民健身公共服务满意度不仅对体育生活方式产生直接影响, 还通过公共服务获得感和锻炼投入两个中介变量间接影响体育生活方式。其中, 锻炼投入的中介效应最为显著, 成为促进体育行为转化的核心路径。

基金项目

2024 年度辽宁省体育科学学会规划课题重点项目(项目编号: NO. 2024LTXH008)。

参考文献

- [1] 国家体育总局. 全民健身计划(2021-2025 年) [EB/OL]. <https://www.sport.gov.cn/n20001280/n20001265/n20067533/c23846002/content.html>, 2021-12-22.
- [2] 林昭斌. 全民健身公共服务的供给侧改革与获得感提升机制[J]. 体育与科学, 2021, 42(5): 30-37.
- [3] Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B. (2003) The New Public Service: An Approach to Reform. M.E. Sharpe, 45-46.
- [4] 丁煌. 公共行政学导论[M]. 北京: 北京大学出版社, 2005: 59-62.
- [5] Cardozo, R.N. (1965) An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249. <https://doi.org/10.1177/002224376500200303>
- [6] Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J. and Bryant, B.E. (1996) The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60, 7-18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
- [7] Gordon, B. (2005) Sport and Lifestyle: The Construction of Sporting Identities. *Leisure Studies*, 24, 155-170. <https://doi.org/10.4135/9781446220696.n24>
- [8] 李正栓. 全民健身公共服务满意度测评体系构建研究[J]. 体育与科学, 2021(1): 56-62.
- [9] 潘璠, 张磊. 全民健身视域下公共体育服务供给侧结构优化研究[J]. 体育科研, 2020(4): 17-23.
- [10] Crust, L. and Clough, P.J. (2011) Public Service Satisfaction and Physical Activity Participation. *Journal of Sport Behavior*, 34, 75-90.
- [11] 张凯, 刘志远. 社会阶层与体育生活方式关系研究[J]. 体育文化导刊, 2019(10): 91-95.
- [12] Schwarzer, R. (2008) Modeling Health Behavior Change: How to Predict and Modify the Adoption and Maintenance of Health Behaviors. *Applied Psychology*, 57, 1-29. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00325.x>
- [13] 刘雪珍. 获得感视角下的公共服务供给效能研究[J]. 中国行政管理, 2020(9): 36-42.
- [14] Van de Walle, S. and Bouckaert, G. (2003) Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26, 891-913. <https://doi.org/10.1081/pad-120019352>
- [15] 许婧. 健康中国背景下居民锻炼投入行为研究[J]. 体育学刊, 2021(2): 103-108.

-
- [16] Dishman, R.K., Sallis, J.F. and Orenstein, D.R. (2005) Motivation and Adherence in Exercise and Physical Activity: Using Self-Determination Theory. *American Journal of Lifestyle Medicine*, **5**, 191-199.
 - [17] 张健. 城市健身环境与居民体育活动的研究[M]. 北京: 北京体育大学出版社, 2023: 12-15.
 - [18] 王建玲. 健康导向下城市居民体育生活方式结构建构[J]. 体育科学研究, 2021, 25(3): 88-93.
 - [19] 王健. 健康行为视角下城市居民体育锻炼影响因素研究[J]. 体育科技, 2022, 43(6): 82-86.