

高校网球场馆学生满意度提升路径研究

邓罗平,梁湘琼,院志雄

(湖南科技大学 体育学院,湖南 湘潭 411201)

摘要:运用文献资料、问卷调查、逻辑分析等方法,借鉴田庄等学者构建的网球场馆基于服务质量的满意度评价指标体系,以长株潭8所高校网球场馆为样本,对学生满意度进行调查和分析。研究发现:长株潭高校网球场馆虽多为无偿开放,但整体数量较少,不能满足学生的锻炼需求;学生对网球场馆的满意度调查中,对教师维度的满意度得分最高,其次为网球场馆设施,而对场馆相关配套设施及提供的服务的满意度较低,尤其体现在配套设施不完善、服务项目不全等方面。根据上述结论,提出了相应的提升路径。

关键词:高校;网球场馆;学生满意度;提升路径

中图分类号:G804

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2021)06-0055-07

学生满意度调查是发达国家大学生关系管理的主要工具^[1]。国外从20世纪末开始着手对大学生满意度方面的研究,研究成果主要涉及满意度评价量表的研制、大学教学质量的提升、服务质量的改进及大学生课程参与程度的调查等领域^[2-5]。我国学者自2001年开始关注大学生满意度方面的研究,其成果主要基于国外相关研究,涉及的内容包括国外大学生满意度成果述评、国内大学生满意度测评方法、学生满意度测评内容及测评维度等方面^[6-10]。现有成果主要集中于学生对教师、对学校、对课程等方面的满意度调查以及教师对学生、对学校、对生活等方面的满意度调查。此外,也有学者开始涉及学生对学校体育设施、体育服务等方面的研究,如孙二娟从学生满意的视角构建了高校体育场馆服务于学生的满意度测评模型^[11],雷慧对高校体育设施舒适度的影响因子进行了深入分析,认为影响高校体育设施舒适度的主要因素包括体育设施规模、可达性、体育设施质量、配套设施与设施开放程度^[12]。邓罗平也运用结构方程模型对高校体育活动空间的舒适

度进行了研究,为提升高校体育设施舒适度提供了依据。

网球被称为“贵族运动”,其作为一项小众化的运动项目,在高校中的开展一直处于一种边缘化的状态。究其原因,一方面,由于网球运动项目对场地、器材、师资等软硬件的要求较高,另一方面,由于运动项目的自身特点,其入门的门槛相对较高,导致其开展难以普及。近年来,随着我国网球运动员在各类世界大赛中取得了一系列优异成绩,网球运动在我国的发展掀起了一股高潮,越来越多的大学生加入网球这项时尚而又高雅的运动中来,于是大学生日益增长的网球运动需求与现有的网球运动场馆数量及管理之间的矛盾愈演愈烈,成为制约高校网球运动发展的一个瓶颈。

长株潭城市群作为国家级改革试验区,是衔接我国东西部地区的重要枢纽,对我国中部地区的发展起着至关重要的作用。受历史、文化、教育、理念等多因素影响,湖南网球处于全国中下水平^[13],网球运动在高校中的开展也相对滞后,至2020年才举办了第一届全省大学生网球赛事。

收稿日期:2021-05-17

基金项目:湖南省教育厅一般研究项目(17C0670);湖南省教育厅教改项目(湘教通[2018]436号)

作者简介:邓罗平(1977-),男,湖南湘潭人,副教授,硕士,主要从事体育社会科学研究。

因此,寻找影响高校网球运动开展的因素,对促进长株潭高校网球运动的发展有着重要的现实意义。本研究试图从硬件设施为突破口,分析和探讨大学生对网球场馆的满意度,为长株潭高校网球运动的发展提供参考和借鉴。

1 研究对象与方法

1.1 研究对象

本研究以高校网球场馆的学生满意度为研究对象,选取长沙、株洲和湘潭的8所高校的部分师生为调查样本。

1.2 研究方法

1.2.1 文献资料法

通过在中国知网输入“高校”“体育”“满意度”等关键词,检索到相关文献306篇,其中学位论文22篇,外文期刊202篇。通过对上述文献进行梳理与分类,进一步了解该领域的研究状况,为本研究提供了思路。通过整理被调查高校开设网球课程的相关教学文件,进而获取第一手研究材料。

1.2.2 问卷调查法

借助田庄等学者构建的“网球场馆基于服务质量的满意度评价指标体系”^[14]作为研究工具,该模型分为教师、场馆配套设施、场馆基础设施、服务四个维度,具体由33个测度指标构成。将该量表设计成问卷的形式,采用李科特(LIKERT)量表计分法,共分为7个等级,7分代表“十分满意”,以此类推,1分代表“非常不满意”,要求被调查者根据自己的真实感受进行评分。问卷发放前,运用重测法对问卷进行了信度检验,结果为0.81,表明问卷具有良好的信度,适合作为本研究的调查工具。于2020年10月19日~23日在长沙、株洲、湘潭共8所高校采用网络调查的形式发放问卷,发放的对象为学校网球社团的成员以及体育学院网球专业班学生等。借助微信小程序,由网球社团负责人和网球专业班老师以网络问卷的形式进行发放,一周后,回收有效问卷882份。

1.2.3 实地考察法

对8所高校(湖南师范大学、湖南工商大学、湖南第一师范学院、中南林业科技大学、长沙理工大学、湖南科技大学、湘潭大学、湖南工业大学)

的网球场馆进行实地走访,通过拍照、摄像等方式获取原始资料;通过与学校网球教师及主管教学的副院长、副主任等进行面对面访谈,为本研究提供思路;通过对参加湖南省第一届大学生网球比赛的各代表队进行面对面访谈,获取研究所需资料。

1.2.4 逻辑分析法

通过文献研究,厘清满意度与舒适度的概念及其相互之间的联系和区别,为合理选取评价量表提供参考,通过对所得数据的分析,对研究结果进行逻辑思辨和逻辑论证。

1.2.5 数理统计法

将所得数据录入SPSS17.0,对数据进行整理和分析。

2 结果与分析

2.1 长株潭高校网球场馆的基本现状

通过查阅文献发现,长株潭地区共计有22所高校建有网球场馆,合计网球场馆87片,其中长沙理工大学、湖南工商大学等学校合计7片风雨棚球场(见表1)。现有网球场馆均为硬地和沙地,无草地和红土地。有学者指出,网球场地和网球人口的配比为1:1000^[15],如按这个比例计算,湖南省除湖南体育职业学院外,其余高校网球场馆均不能满足学生运动需要。当然,这里需要明确学生人数并不等于网球人口,访谈得知,8所高校常年进行网球运动(这里包括体育课、网球社团、业余爱好者等)的人数大致为800~1000人,由于网球场馆日常安排的教学任务较多,所以空余时间能够提供给学生练习的机会并不多,因此,网球场馆数量不足是访谈中师生一致反馈的主要问题。

在场地使用方面,有研究表明,有偿使用的占比27.3%,无偿使用的占比72.7%^[16]。场地的管理模式一般采取承包制,涉及收费的主要包括场地使用费和器材租赁两个方面,有偿使用的时间一般都在完成学校正常教学任务以外的时间段。随着社会的发展和人们物质生活水平的提升,网球场馆的有偿开放程度可能会越来越高,但这有可能会影响到学生对网球场馆的满意度。

表 1 长株潭高校场地数量与学生数量及其比例

高校名称	场地数量/片	在校生数量/人	比例
湘潭大学	1	37 057	1 : 37 057
长沙涉外经济学院	2	27 233	1 : 13 617
长沙医学院	2	24 451	1 : 12 226
中南林业科技大学	3	30 127	1 : 10 042
湖南女子学院	1	10 396	1 : 10 396
长沙师范学院	2	16 012	1 : 8 006
湖南工业大学	9	31 192	1 : 3 466
湖南师范大学	5	39 867	1 : 7 973
长沙学院	2	14 333	1 : 7 167
湖南中医药大学	3	21 213	1 : 7 071
湖南工商大学	3	19 104	1 : 6 368
湖南财政经济学院	2	16 218	1 : 8 109
长沙民政职业技术学院	3	18 013	1 : 6 004
湖南大学	7	35 419	1 : 5 060
湖南生物机电职业技术学院	2	10 021	1 : 5 010
中南大学	12	56 832	1 : 4 736
长沙安全职业技术学院	1	7 802	1 : 7 802
长沙理工大学	7	40 026	1 : 5 718
湖南第一师范学院	4	20 012	1 : 5 003
湖南科技大学	5	27 838	1 : 5 568
湖南农业大学	7	27 570	1 : 3 939
湖南体育职业学院	4	5 310	1 : 1 327

资料来源:各校官网

2.2 长株潭高校网球场馆学生满意度的现状

由于每个维度的测度题目数量不同,因此计算每个维度的总得分并不能反映每个维度的真实情况,所以对每个维度的得分采取平均得分的方式进行计算。通过对四个维度的最高平均分、最低平均分和整体平均分进行统计发现(详见表 2),长株潭高校学生对网球场馆的满意度方面,得分相对较低的是网球场馆配套设施和服务两个维度,说明学校在今后的网球运动发展规划中,要着重对网球场馆配套设施及相关服务进行

提升。而得分最高的为“教师”维度,这有可能是网球教师得到广大学生的认可,也有可能是学生在完成问卷过程中,受各种因素(如人情关系或怕自己的问卷被反馈到老师那里)干扰,人为将该维度数据拉高,具体原因有待今后进一步探讨。要进行说明的是,研究虽然是对网球场馆的学生满意度进行探讨,但并非只对硬件条件进行分析,学生对网球场馆的满意度不仅包括场馆、配套等硬件设施,同样也包括教师、教练等软件条件^[15]。

表 2 长株潭高校网球场馆学生整体满意度描述性统计分析

N	Minnimum	Maximum	Mean	N
教师	4.38	6.80	5.876	882
网球场馆设施	2.56	6.24	4.172	882
网球场馆配套设施	1.85	5.55	2.835	882
服务	2.24	5.76	3.818	882
Valid N(listwise)				882

表 3 表明:四个维度的各指标平均得分中,在教师维度方面,得分最高的和最低的分别是 A₈(既是教师又是朋友)和 A₇(有私教、学习班等网球项目可供选择)。通过对 2020 年湖南省大学生

网球比赛参赛选手进行访谈发现,学生对教师的评价很高,可谓亦师亦友。研究认为,网球运动在我国高校中广泛开展的时间还不长,目前高校的网球教师以年轻教师为主,与学生不存在年龄上

的代沟,师生关系融洽,这是长株潭甚至全国高校网球运动发展的一个普遍现象,也是促进我国网球运动发展的一个重要支撑^[17]。受到体制上的制约,很多学校都没有开设网球兴趣班、私教等课外课程,学生只能在学校安排的网球课上得到教师的指导,课外时间很难得到教师的专业指导,部分学生只能通过观看网球视频教学来提升自己的网球水平。

在网球场馆设施维度,得分最高的和最低的分别是 B₆(场馆设施安全且舒适)和 B₇(网球场数量)。网球场馆配套设施维度,得分最高的和最低的分别是 C₄(等待休息区)和 C₂(更衣室)。结合问卷调查与现场访谈发现,几乎所有师生共同指向的问题为网球场馆数量不足。由于一片网球场地的占地面积远远超过一片篮球场的占地面积,而能参与运动的人数却远远低于篮球场,鉴于多种原因,学校倾向于建设“性价比”更高的篮球场,而网球场被作为学校体育运动场所

锦上添花的配置,场馆整体数量不足。此外,高校网球场馆主要用于教学和训练,不同于社会开放式的网球场馆,需要吸引顾客,学校相关部门对网球场馆的建设大都以满足基本教育教学为标准,因此,被调查学生普遍对现有场馆相关的配套设施满意度不高。在今后高校网球运动的发展中,应该重视对这两个维度的建设。

服务维度方面,得分最高的和最低的分别是 D₃(工作人员的着装)和 D₄(拥有全面的服务项目)。当前学校体育后勤工作主要有两类模式,一类为学校自行管理,一类为聘请物业进行管理。被调查学校均属于这两类,无论是哪类模式,学校都要求相关工作人员统一着装,规范管理。因此,在服务维度方面,学生对工作人员的着装满意度较高。而学校网球场馆的管理人员一般只从事网球场开放、卫生、收放器材等工作,服务项目较社会上的网球场馆较少,因此该项得分相对较低。

表3 四个维度中各项因子得分情况一览

指标	Minnimum	Maximum	Mean	N
A ₁ (网球技术水平)	4.12	6.85	5.96	882
A ₂ (网球教学时的态度)	4.18	6.82	5.88	882
A ₃ (网球教学时的方法)	4.17	6.75	5.72	882
A ₄ (教学时的动作示范)	5.06	6.96	6.12	882
A ₅ (教学时的语言表达清晰程度)	4.17	6.84	5.74	882
A ₆ (教练收取的费用)	5.02	6.76	6.02	882
A ₇ (有私教、学习班等网球项目可供选择)	3.17	6.52	5.39	882
A ₈ (既是教师又是朋友)	5.16	6.92	6.18	882
B ₁ (场馆温度)	1.96	6.18	3.95	882
B ₂ (场地收费价格)	4.21	6.03	4.08	882
B ₃ (场地设施质量)	3.23	6.35	4.36	882
B ₄ (卫生情况)	2.31	6.26	4.38	882
B ₅ (网球场光线、灯光合适度)	2.51	6.41	4.26	882
B ₆ (场馆设施安全且舒适)	3.16	6.68	4.86	882
B ₇ (网球场数量)	1.83	5.01	3.23	882
B ₈ (场馆所处地理位置的便利情况)	2.33	6.14	4.31	882
B ₉ (场馆提供多样的饮品)	2.46	6.83	4.15	882
B ₁₀ (等候区的消遣产品)	1.73	6.13	4.12	882
B ₁₁ (场馆的运动氛围)	2.56	6.65	4.20	882
C ₁ (停车场)	2.75	5.84	3.04	882
C ₂ (更衣室)	0.83	4.98	2.26	882
C ₃ (浴室)	0.95	4.82	2.74	882

续表 3

指标	Minnimum	Maximum	Mean	N
C ₄ (等待休息区)	2.87	6.56	3.30	882
D ₁ (工作人员的态度)	2.94	5.98	4.16	882
D ₂ (提供优质的服务)	2.28	5.37	4.02	882
D ₃ (工作人员的着装)	3.26	6.82	4.24	882
D ₄ (拥有全面的服务项目)	2.16	5.08	3.12	882
D ₅ (场馆服务程序的合理性)	2.42	5.53	3.43	882
D ₆ (安排您准时进行运动)	3.16	5.83	4.15	882
D ₇ (工作人员提供服务的速度和工作效率)	2.47	5.26	3.95	882
D ₈ (工作人员出现失误时的应变处理能力)	2.24	5.96	4.02	882
D ₉ (工作人员能认识并处理会员的特殊需求)	2.63	5.22	3.53	882
D ₁₀ (场馆的营业时间对我来说很合适)	2.72	6.35	4.15	882
Valid N(listwise)				882

2.3 长株潭高校网球场馆学生满意度的提升路径

2.3.1 重视网球场馆及配套设施等硬件条件的建设

网球在我国虽然尚属小众项目,但随着网球运动的不断普及,我国网球运动的发展还有很大的空间,尤其是高校网球运动,还有巨大的发展潜力。从调查情况分析,当前长株潭高校的网球场馆整体数量还很少,有的学校三万多学生才1片网球场,这种现状严重制约了学校网球运动的开展。相关领导应用发展的眼光审视网球运动,结合学校现状和学生需求,有计划地新建网球场馆,为学校网球运动的发展创造条件。受经费、用地等条件限制的学校可以建设网球墙,打墙练习是掌握网球运动技能不可或缺的一个重要途径。其次,网球运动开展得比较好的学校,应逐步建设风雨棚或室内网球馆,尤其是拥有体育专业网球专项的学校,要为学生提供良好的硬件条件,改变以往网球教学训练“靠天吃饭”的尴尬境地,网球专业学生的运动技能水平提升了,才能为社会提供更多更优秀的基层网球教师教练,为全国网球特色学校提供更优秀的师资力量,更好地促进全国网球运动的发展。网球场馆的建设离不开经费投入,除学校行政拨款解决部分经费,还可以吸引更多的社会资源加以补充,如通过校企合作的形式、通过优秀校友的赞助、争取当地政府相关部门全民健身经费的拨款等。社会力量的支持将对学校的网球运动发展提供强有力的支持,而学校的优质网球资源又可以更大限度地服务于社会,达到互惠互利,共同发展。

2.3.2 建立无偿开放机制,延长开放时间

学校体育资源无偿开放机制是近年来许多学校探讨较多的问题,为促进学校体育的发展,很多学校建立和完善了体育资源无偿开放机制,为学生的体育锻炼提供良好条件。由于网球场馆数量少、每个场地可供参与的人数少等客观因素,部分学校采取了限时开放(如教学期间开放,放假期间关闭)的政策或有偿开放政策(课外时间需要收取一定的费用),无论是哪种方式,都将在一定程度上限制学生网球运动的参与程度。要推进校园网球的发展,在学校普及网球运动,建立网球场馆的无偿开放机制显得尤为重要。以湖南科技大学为例,该校网球场全年全天候无偿开放,非上课时间,学生或网球爱好者均可进入参与运动,这为该校网球运动的普及与发展奠定了基础。

有研究表明,大学生的体育锻炼主要集中在下午课后和晚上两个时段^[18]。受经费等条件限制,长株潭高校现有网球场馆中具有灯光的场馆不到三分之一,使网球场馆的利用率大幅下降。有条件的学校可以在球场配备灯光,利用晚上时间段安排网球课程、组织社团活动、进行网球比赛等。通过延长网球场的开放时间,以最大限度利用球场,缓解因球场数量不足而导致的学生满意度不高的问题。

2.3.3 丰富课程模式,为学生学网球创建平台

当前高校网球课程教学一般分为两大类,一类为体育院系的网球专业课程,主要培养具有一定网球专业技能和教学水平的基层网球教师或教练;另一类为大学体育公共课,主要提高学生身体素质,使学生初步掌握网球基本的技术技能。现

有的课程设置虽然能满足部分学生的网球运动需求,但受到场地、器材、师资等多因素的影响,开设程度不高,受益学生人数较少。要进一步发展网球运动,除建设场地、引进师资等以外,还需进一步完善课程模式。如开设了大学网球选项课的学校,除开设基础班以外,还可增设提高班和竞赛班,完成基础班课程的学生方可进入提高班,完成提高班课程的学生继而可以进入竞赛班,为大学生网球比赛(阳光组)提供后备人才。除此之外,学校还可以开设公共选修课程,为全校更多的学生提供网球课程学习机会。在网球课程内容方面,除传统的网球教学课程外,还可以增设网球运动赏析等课程内容,帮助学生进一步了解网球运动,学会欣赏网球赛事,发展网球文化。传统网球教学中,一片球场最多可供6~8人进行网球运动。丰富课程模式后,可以通过开设短式网球、使用减压网球,将每片球场的使用人数提升2~3倍,且短式网球由于场地缩小,球速降低,大幅降低了网球运动的入学门槛,是促进高校网球课程发展的重要手段。

2.3.4 充分挖掘网球社团功能,为学生提供专业的课外指导

网球社团作为学校网球运动开展的一个重要平台,可以为网球爱好者提供更多的机会参与网球锻炼。然而,网球社团由于受到经费、管理等多方面的影响,其作用和功能还有待进一步提升^[19]。调查发现,部分学校网球社团每学期固定组织的活动较少,且参与人数不多,由于受到经费等客观因素的影响,许多器材需要学员自行购买,无形中增加了学生的经济负担。另外,社团的指导老师对社团活动的专业指导还有待加强,学校团委可适当提升对各社团的经费支持,在一定程度上缓解学生的经济压力,同时,可以给予社团指导老师一定的补助,切实提升指导老师的工作积极性。在社团的管理上,应制定严格的规章制度,计划好社团每学期开展活动的次数、统计好开展比赛的数据等,并提供图文附件,要求每次活动指导老师必须到场进行专业指导,深入挖掘网球社团的作用和功能。

3 结论

(1)长株潭高校网球场馆虽多为无偿开放,但整体数量较少,不能满足学生的锻炼需求,学校

应加大力度建设网球场馆,为学生提供硬件支撑。

(2)学生对网球场馆的满意度调查中,对教师维度的满意度得分最高,其次为网球场馆设施,而对场馆的相关配套设施及提供的服务的满意度较低,尤其体现在服务不全面、配套设施不完善等方面。

(3)长株潭高校网球场馆学生满意度的提升路径主要有重视网球场馆及配套设施等硬件条件的建设;建立无偿开放机制,为学生提供优质服务;丰富课程模式,为学生学球创建平台;充分挖掘网球社团功能,为学生提供专业的课外指导。

参考文献:

- [1] 张男星,黄海军.全国高等教育满意度调查:理论模型、工具方法与假设验证[J].大学(研究版),2017(9):59-71.
- [2] CLAIRE CALLENDER, PAUL RAMSDEN, JALIA GRIGGS. Review of the National Student Survey[EB/OL]. (2005-10-17)[2021-05-17].<http://www.hefce.ac.uk/lt/nss/Research>.
- [3] RICHARDSON, JOHN T E. Instruments for Obtaining Student Feedback: a Review of Literature[J]. Assessment & Evaluation in Higher Education, 2005(4):409.
- [4] GOLD J, GOLD M. Olympic Cities-City Arenas, Planning, and the World's Games; 1896—2012 [M]. London: Routledge, 2007.
- [5] BECCA L, MILENA M. Risk Management Issues in Large-scale Sporting Events: a Stakeholder Perspective European Sport Management Quarterly[J]. Journal of International, 2009(2):35-38.
- [6] 韩玉志.美国大学生满意度调查方法评介[J].比较教育研究,2006(6):60-64.
- [7] 韩玉志.大学生满意度调查应重视的问题:基于美国大学生满意度调查的思考[J].教育发展研究,2008(11):84-87.
- [8] 王婷.学生“满意度”:大学评估的一个尺度[J].教育发展研究,2012(6):54-56.
- [9] 刘慧.基于PLS-SEM的中国高等教育学生满意度测评研究[D].镇江:江苏大学,2011.
- [10] 马宏斌.大学生体育教学满意度模型及实证研究[J].体育学刊,2015(5):98-103.
- [11] 孙二娟,钟秉枢.高校体育场馆服务学生满意度模型研究[J].中国学校体育,2018(12):19-26.
- [12] 雷慧,邓罗平.高校体育设施舒适度影响因子分析[J].体育成人教育学报. 2018(5):30-33.
- [13] 刘杨.网球职业技能型人才的素质培养研究——以湖南省为例[D].长沙:湖南师范大学,2017.

- [14] 田庄,陶志翔.我国城市网球消费者满意度的实证研究——以北京市网球场馆为例[J].北京体育大学学报,2011(12):32-35.
- [15] 潘微.长株潭高校网球资源现状及优化对策研究[D].长沙:湖南师范大学,2019.
- [16] 邱智鸿.厦门市网球场馆顾客满意度及影响因素研究[D].武汉:华中师范大学,2019.
- [17] 谢欣池.湖南省普通高校网球运动发展现状及影响因素研究[D].长沙:湖南师范大学,2009.
- [18] 陈双庆.生态学视角下长沙市大学生课外体育锻炼行为研究[D].长沙:湖南农业大学,2019.
- [19] 肖红艳.湖南省高校网球社团研究[D].长沙:湖南师范大学,2015.

Research on the Improvement Path of Student Satisfaction in Tennis Venues of Colleges and Universities

DENG Luoping, LIANG Xiangqiong, YUAN Zhixiong

(School of Physical Education, Hunan University of Science and Technology, Xiangtan 411201, China)

Abstract: With the methods of literature review, questionnaire survey, logical analysis, and the references to the satisfaction evaluation index system of tennis venues based on service quality constructed by scholars such as Tian Zhuang, this paper investigates and analyzes the satisfaction of students in tennis venues of eight colleges and universities in Changsha, Zhuzhou and Xiangtan, and finds that most tennis venues in these places are open for free but with less overall quantity, which cannot meet the needs of students. In the survey of students' satisfaction with tennis venues, the score of satisfaction with teachers is the highest, followed by tennis venues facilities, while the satisfaction with supporting facilities and services is low, especially in the aspects of imperfect supporting facilities and incomplete service items. According to the above conclusions, the corresponding improvement path is proposed.

Keywords: colleges and universities; tennis venues; student satisfaction; improvement path

(责任校对 游星雅)