

马拉松赛事选手参赛满意度的调查

——以2017年厦门国际半程马拉松赛为例

乔伟铭,陈建华,吴坤松

(集美大学体育学院,福建 厦门 361021)

摘要:文章运用文献资料法、观察法、访谈法、问卷调查法,对2017厦门国际半程马拉松赛参赛满意度进行了研究。研究表明:参加厦门国际半程马拉松赛的选手参赛满意度较高。其中20个参赛满意度指标中排在前三的是志愿者服务、报名流程和安保服务;相对滞后的三个指标分别为纪念奖品设计、公交接驳服务和赛后恢复保障服务。同时发现,厦门国际半程马拉松赛的赛事政府公共服务指标受到选手的高度肯定,而企业化运作的部分指标有待完善和提升。

关键词:厦门;半程马拉松赛;参赛满意度;选手

中图分类号:G822.8

文献标识码:A

文章编号:1007-7413(2018)01-0022-06

Research on Satisfaction of Marathon Tournament Participants: Take 2017 Xiamen International half-course way Marathon as an example

QIAO Wei-ming, CHEN Jian-hua, WU Kun-song

(College of Physical Education, Jimei University, Xiamen 361021, China)

Abstract: This article uses the literature method, observation method, interview method, questionnaire survey method to study 2017 Xiamen (Haicang) International Half Marathon Competition Satisfaction. The results show that: in the half marathon runners. Among the 20 participating high satisfaction "volunteer service satisfaction index is ranked in the first three the registration process, and security services"; relative lag three indicators were "memorial design prizes, shuttle bus service and after service recovery. At the same time, though the tournament players highly affirmed the government's public service, some indexes of enterprise operation needs to be improved and enhanced.

Key words: Xiamen; Half-course Marathon; race satisfaction; contestant

有关工作满意度的研究最早可追溯到工业社会学的创始人、人际关系理论的代表 G. E. Mayo 做的著名的霍桑实验研究。该研究认为,一个工业组织应该具有两个目标:生产率和工作满意感^[1]。他们发现,高的工作满意感将会导致高的生产率。自 Hoppock 发表了第一篇对员工工作满意度的研究报告至今,工作满意度的研究一直比较活跃。但有关马拉松赛选手参赛满意度的研究相对新颖,尤其目前马拉松赛事作为城市营销和全民健身的重要载体,已成为推动群众体育,丰富城市文化的重要举措^[2]。近年来我国各城市掀起举办马拉松赛的热潮,城市办赛的数量和规模急速递增。虽然参与路跑的人数不断增加,但成

熟选手的增长速度赶不上马拉松赛的规模化发展速度。因此,争夺优秀跑者提升赛事成绩成为赛事组委会策划案里的重要目标,同时,许多成熟选手在诸多赛事中选择哪一场赛事的意向和需求中,也开始从赛事的规范组织管理向人性化服务管理方面转变^[3]。因此,探讨马拉松选手的参赛满意度不仅可以对赛事组委会的赛事资源合理分配提供依据,而且对于职能部门的机构设置,促使赛事效益的最大化都具有较强的现实意义和社会价值。

收稿日期:2017-11-28

基金项目:2017 厦门国际半程马拉松赛评估课题(Hw17042)

第一作者简介:乔伟铭(1994—),男,山西孝义人,在读硕士。研究方向:体育教育训练学。

陈建华(1973—),男,福建莆田人,副教授。研究方向:体育人文社会学、体育统计与评价(通讯作者)。

1 研究对象与方法

1.1 研究对象

文章通过调查 2017 厦门国际半程马拉松赛事的参赛选手,了解他们参赛过程中对组委会提供的各项服务的主观满意情况。

1.2 研究方法

1.2.1 文献资料法

从集美大学嘉庚图书馆、陈延奎图书馆、中国知网和相关书籍(如:中国志愿服务研究等)中获取收集相关资料。

1.2.2 问卷调查法

设计参赛选手调查问卷,运用五级莱科标度,对问卷中的 20 个指标从很满意、满意、一般、不满意和很不满意进行划分,并分别从 5 分到 1 分加以赋值。将电子问卷挂在参赛选手查阅成绩的官方网站上,由本届参赛选手自主参与问卷填写,这些主动填写的选手都非常认真,共从网站上收取有效问卷 111 份。

1.2.3 访谈法

课题组成员在康复区对参与 2017 厦门国际半程马拉松赛的选手进行现场访谈,针对性了解他们对赛会举办过程的主观感知。同时参与了由赛事组委会举办的跑者赛后座谈会,聆听许多资深跑者对本届赛会组织过程的感悟和心声。这些信息为参赛满意度分析提供了更全面的客观资讯。

1.2.4 数理统计法

对电子问卷收集的数据进行统计处理。

2 结果与分析

2.1 参赛满意度概述和调查指标确定的依据

对于参赛满意度的认知可以由新手、有经验者和熟手三种参赛角色分别从赛前、赛中和终点不同环节的满意度影响因素上进行考察,主要有以下三种途径。

第一种是一般性考虑:“参赛满意度是源自选手对赛前取得参赛资格以及参赛过程的一种快乐、积极的情绪状态”。这种理解认为选手满意是单一的概念,是对参赛本身及参赛环境因素所感受的一种态度。调查中发现,这种认识常见于新手群体中,主要涉及赛前的“宣传报道、获得报名资格、赛事咨询服务、公交接驳服务和移动厕所设置”等;赛中的“补

给、医疗站点的服务和赛道风光”等;赛后“完赛包发放和志愿者服务情况”等指标^[4]。

第二种是期望型界定为:“选手参赛满意度取决于个体期望与实际取得相吻合的程度,只有赛中的实际感受大于他的预期期望时,才会产生参赛满意感”^[5]。这是选手通过对比其他地方马拉松赛事与本届赛事在组织管理、赛道环境等方面实际得到的服务后,得出的对参赛满意度的评价。这种评价的人群主要由多次参加这类赛事,并获得一定参赛经验的选手为主。他们对赛前参赛包领取、赛前检录、物料存贮和准备活动引导等组织过程的流畅性较为重视;赛中对赛道整洁、能量补给和志愿者服务等较为关注;赛后终点得到尊重和康复区的增值服务等指标较为关注。

第三种途径是通过资深跑者认为,“参赛满意度是个人根据其主体参考模型对于参赛特征加以解释后所得到的结果,其中某种参考环境能否影响参赛满意度涉及许多因素”^[6]。他们认为,赛事组织或参赛环境中的客观特征,并不是影响选手态度及其行为的最重要因素,选手对这些客观特征的主观感受与解释才是最重要的因素。这些主要由比较成熟的选手的主观感知方式,包括对区域文化和赛事的服务品质等方面。这些选手以获取较好成绩和自我实现为主要目标取向,因此,主要涉及赛前参赛包和赛后纪念品的质量和珍藏价值极为期待,他们对赛道坡度的技术标准、公里数的精准标识、途中的配套活动和观众激励氛围,以及安保等指标也较为关注。

根据对以上三种不同概念的分析,一般型定义可以较好地了解选手的总体参赛满意度如何,但无法找出影响选手满意度的关键因素;期望型定义无论是需要的满足还是预期的实现都是决定选手满意度高低的重要因素;而参考型定义强调的是一些资深选手对这些客观特征的主观感受。结合马拉松赛事的主要流程,以及选手个性特征和参赛体验的特点,本研究认为:选手参赛满意度是指选手在赛事宣传中得知办赛信息后报名开始到赛会结束返程整个流程所获得体验和感受到的满意程度,是赛事组委会提供的具体服务与选手参赛过程的主观感受这一特殊层面的情感反应。本研究总共筛选 20 个调查指标对参赛选手的具体感知的满意程度进行调查。

2.2 参赛选手总体满意度调查及各项指标排序

参赛选手总体满意度主要包括赛前、赛中和赛后三部分:赛前又分为赛前宣传效应、报名流程简洁和

报名费合理情况、健康体检引导、赛事咨询服务、公交接驳服务便捷周到情况、包裹存取服务、检录过程、移动厕所情况、准备活动引领服务等 9 个指标。(1)赛前宣传主要包括赛事信息宣传、安全教育宣传、赛事主体渲染和赛事氛围营造等相关内容,赛前宣传对赛事的顺利举办起着重要的作用。(2)报名流程过于繁琐,对于一些文化水平不高的运动员来说有一定难度,而且会造成他们烦躁的心情,影响报名率。报名流程过于简单,则对运动员的筛选和检查环节造成一定的麻烦,并会产生一定的安全隐患。所以报名流程的功能建设是一个重要环节。(3)健康体检是运动员筛选和风险防范的重要手段,提交健康体检报告的目的就在于对一些不适合跑马拉松的参赛者进行劝退和禁止,倡导理性参赛,确保选手的安全。(4)赛前咨询服务是运动员准确获取赛事信息的重要渠道,对于一些新手来说是不可缺少的,不容忽视。(5)公交接驳是赛事当天顺利进行的重要环节,也是运动员赛事体验的开始,其流畅性和安全性是运动员能否提前到达现场的重要保障。(6)包裹存取是工作量比较大的一个环节,有序的组织管理,能够快速进行物料寄存并及时取物,有助于运动员有充足的热身和恢复时间。(7)严格的检录过程是赛事安全进行的第二道关卡,也是比较重要的一步,这能防止因替跑等现象引起的安全事故。(8)移动厕所的数量和方位设置是运动员顺利如厕的重要因素,目前,厕所的功能设置也成为运动员满意度的一个主要指标。(9)赛前准备是各项运动的必要步骤,能很好地防止运动损伤,尤其是在天气寒冷的情况下。在如此大规模的情况下进行有效的准备活动一直是马拉松赛事的一个难题。

赛中有出发起跑的裁判服务、赛道路况、标识牌引导、志愿者服务、补给点服务、医疗配套服务、全程安保服务等 7 个指标。(1)马拉松赛事的裁判工作主要集中在起点和终点,其工作服务的态度和成绩的准确性是运动员满意度的重点。(2)专业运动员对赛道的标准比较在意,这涉及到他们的比赛成绩,而一般的参赛者更注重的是赛道的环境和体验。(3)大规模赛事不可能做到逐个人工引导,必须要通过标识牌进行导向,因此,标识牌的清晰度和准确度很重要,尤其是专业选手将路牌公里数的标识作为判断自己的成绩和体力分配的依据,这个环节非常重要。(4)大型体育赛事需要庞大的人力资源,志愿者正是其中的重要组成部分,其服务的质量是运动员参赛体

验的关键,也是赛事品牌打造的重要举措。(5)补给站服务主要体现在站点数量、站点的位置、站点的组织管理以及补给品的种类,这几个方面直接影响运动员选择的满意度。(6)医疗配套服务一直是赛事的重要保障之一,大型体育赛事在医疗保障上一般会投入巨大的资源,因此,医疗服务的质量就成为运动员对整个赛事满意度的重要安全指标。(7)安保服务是赛事另一项大投入的保障项目,是确保赛事有序、安全进行的重要因素,因此,他们的服务态度也是满意度不可或缺的重要指标。

赛后有终点服务、纪念奖品获得过程和质量、赛后恢复保障服务、本次成绩的预期结果等 4 个指标。(1)运动员冲过终点后最先的体会和需要是一种荣誉感和关注感,所以终点的有序组织和服务是赛后满意度提升的一个细节。(2)纪念品不仅仅是对运动员的一种奖赏,更是赛事永久性宣传的一种重要手段,一个精致的纪念品将凝结马拉松文化品牌,能时常引起拥有者或是他人的关注,并铭记于心。(3)赛后恢复保障服务曾一度被办赛方忽视,但这是给满意度加分的重要区域,在经过超负荷运动所获得荣耀和关注的满足感后,他们最需要的就是放松和身心恢复,这是赛后增值服务的环节。(4)对于一般跑者来说更关注过程体验,但对于成熟或专业的跑者来说,成绩的好坏已经成为他们参赛的目标追求,这也成为分枪发令、分区起跑的重要依据。

表 1 统计结果表明,赛前的宣传(4.39 分)、报名流程(4.58 分)、健康体检引导(4.28 分)、赛事咨询服务(4.24 分)、公交接驳服务(4.0 分)、包裹存取服务(4.32 分)、检录过程(4.39 分)、移动厕所情况(4.11 分)、准备活动引领服务(4.14 分);赛中的起终点的裁判服务(4.41 分)、赛道路况(4.44 分)、标识牌引导(4.49 分)、志愿者服务(4.67 分)、补给点服务(4.32 分)、医疗配套服务(4.35 分)、全程安保服务(4.55 分);赛后终点服务(4.27 分)、纪念奖品质量(4.00 分)、赛后恢复保障服务(3.95 分)、本次成绩的预期结果(4.32 分)。

表 1 显示,参赛选手对本届赛事 20 个指标中的 17 个评价都在 4 分以上,说明总体上都比较满意;而 4 分及以下的介于满意与一般之间的服务项目主要体现在纪念奖品、公交接驳服务、赛后恢复保障服务这 3 个选项,说明这 3 项服务品质需要进一步提升。

表 1 选手参赛满意度统计表

	很满意 (5 分)	满意 (4 分)	一般 (3 分)	不满意 (2 分)	很不满意 (1 分)	总得 分	平均值	排序
志愿者服务	78	29	4	0	0	518	4.67	1
报名流程	68	39	3	0	1	508	4.58	2
安保服务	68	37	5	1	0	505	4.55	3
标识牌引导	65	37	7	2	0	498	4.49	4
赛道路况	61	42	6	0	2	493	4.44	5
裁判服务	57	43	11	0	0	490	4.41	6
赛前宣传	61	37	10	1	2	487	4.39	7
检录过程	62	32	15	1	1	486	4.39	8
医疗配套服务	56	43	9	1	2	483	4.35	9
包裹存取服务	63	31	10	4	3	480	4.32	10
补给点服务	60	34	13	1	3	480	4.32	11
成绩的预期结果	58	34	17	0	2	479	4.32	12
健康体检引导	53	42	12	2	2	475	4.28	13
终点服务	55	38	14	1	3	474	4.27	14
赛事咨询服务	51	41	16	1	2	471	4.24	15
准备活动引领服务	54	32	17	3	5	460	4.14	16
移动厕所情况	47	38	21	3	2	456	4.11	17
纪念奖品	47	34	22	1	7	446	4.01	18
公交接驳服务	49	31	19	7	5	445	4.0	19
赛后恢复保障服务	45	33	22	4	7	438	3.95	20
合计	1 158	727	253	33	49	9 572	4.31(平均)	

备注:受访人数为 111 人

2.3 满意的主要指标分析

2.3.1 志愿者服务

志愿者服务方面得分值 4.67 分,表明该项目受到参赛选手的高度肯定、满意度较高,说明志愿者的服务质量有保证。调查了解到本届赛会的志愿者多数来自各行业、协会和高校,他们自愿参与并有一定的志愿者经验,在本届赛事中发挥了重要的作用。他们不仅在雨天环境里能够坚持岗位,而且敬业态度和业务熟练性等方面都表现突出,这说明办赛方对志愿者服务环节的重视,也与赛前对志愿者的选拔和培训的严格要求密不可分。因此,志愿者服务既是赛事过程的主要利益相关者,也是赛事品牌建设的关键因素。

2.3.2 安保服务

参赛者对安保服务的满意评价与办赛方对这方面的大力投入成正比。赛前组委会针对赛事安全问题,多次召开专题会议,颁布相关安全保障文件,体现

了组委会对赛事安全服务的重视。本次赛会虽然出现雨天,但从接驳到站后的道路交通管理、衣物存贮、检录和 A、B 区域选手的集结都在安保人员引导下有条不紊地进行着,赛中、赛后终点的人流控制都井井有条。反映了赛前组委会的精心筹划和组织管理落实到安保具体执行过程的有效性,体现了整个赛会计划、组织、指挥和控制的流畅性和成熟度。因此,本届赛会虽然天气突变,仍然能够让参赛选手留下安全有序的整体观感实在难能可贵。

其他另外 15 个指标也都得到诸多选手的认可,他们都选择很满意和满意之间,说明这些选手对于厦门国际半程马拉松的办赛质量总体上是满意的,并给予高度肯定。

2.4 有待完善的指标分析

2.4.1 赛后恢复保障服务

本次比赛设置 6 个医疗点、1 个康复点,以及在

主会场设置 120 医疗指挥中心(图 1、图 2)。赛道沿线部署 6 个医疗救护站点(分别分布在起终点、2.7 公里、5.4 公里、7 公里、10 公里折返、14 公里),投入 13 组 AED 移动保障自行车(共 26 人)、11 辆 120 急救车。每个医疗点、康复点均配备志愿者,以确保相关医疗康复工作的顺利进行。本次比赛共招募 35 名医师跑者、25 名急救员,多层次、全方位地保障跑者安全完赛。可以看出赛会在赛事医疗保障上投入了大量的资源,确保赛事安全顺利进行。

但是赛后恢复服务作为赛事增值环节,相对赛道来说比较落后,这次主要是受到天气和场地的制约,存在一些问题。



图1 厦门国际半程马拉松赛医疗点



图2 厦门国际半程马拉松赛康复点

评估成员通过走访调查发现,恢复区的医疗资源与选手的恢复需求的配比严重失调。一方面,恢复区的场地设施简陋,服务人员较少且专业性不强,服务

态度及积极性较弱,参赛者赛后得到的只是简易的放松;另一方,赛会应对恶劣天气,康复区域没有做好充分地准备,场地设施严重缺乏。总的来说赛事组委会对于恢复区的重视程度不高,而且选手也在问卷中充分的表达出来,这是值得关注的重要环节。

2.4.2 公交接驳服务

赛前,赛会共安排 12 条公交线路绕行、3 条公交线路暂停运营,赛事期间设置 9 条马拉松专线,共计 113 辆公交车,并配有 50 辆应急车待命,每条专线预备 10 块“马拉松专线”牌,用于及时从其他线路调车救急(图 3)。在第一码头、岳阳小区、湖里公交场站、红星美凯龙总站、会展中心、海沧房产、同安小西门车站、翔安公交站、华侨大学等地设点,进行对跑者的接驳。赛后,岛内保留 3 条专线,岛外保留 3 条专线,根据客流情况适时调整班次。此外,相关部门还制定了赛事交通管制范围公交接驳调整方案。



图3 厦门国际半程马拉松赛选手接驳

本次接驳车辆充足,道路通畅,但是问题主要集中在几个方面:

(1)同条线路上的公交车早在前几个接驳点就已经坐满,导致后面几个接驳点的参赛选手无法及时上车,这是导致部分选手迟到的原因之一。

(2)接驳点现场缺乏排队通道设施,志愿者、安保人数较少,队伍组织困难,秩序混乱,有争抢座位的现象。

(3)赛后现场缺乏明确的接驳时间提示,志愿者对此也不清楚,导致完赛后运动员在停止接驳的情况下还冒雨等待。

因此,需要加强接驳点的组织管理,增加志愿者的数量,设置排队通道,维持现场秩序,并协助调度接驳车辆,满足滞留站点选手的接送需要。

2.4.3 纪念奖品

无论是访谈还是问卷,以及赛后承办方组织的资深跑者赛后座谈会上,绝大多数选手都对纪念品的质量和纪念价值寄予厚望。因此,承办方在纪念品方面要给予高度重视,在现场的观察中我们发现,完赛之后许多选手领取完赛包时十分关注纪念品款式和质量,一旦发现纪念品有差错就一定会要求更换,经常会逆流而上,造成队伍堵塞。

通过以上数据分析和排序过程发现,赛事服务过程的各项指标中,属于政府公共服务部分的指标都得到参赛选手的高度认可,并在很满意和满意之间选项,而排序较后的几个选项基本上是企业运作行为;说明政府不但重视该赛事,而且在资源投入和组织管理过程都有所体现,尤其在天气不好的情况下都能得到选手的高度认可,展示了马拉松主办方和承办方的成熟运作水平以及赛事管控能力和指挥水平。但在企业化运营投入方面有待进一步完善,才能有助于向品牌化发展。

3 结论与建议

3.1 结论

(1)研究认为选手参赛满意度是指选手在赛事宣传中得知办赛信息后报名开始到赛会结束返程整个流程所获得体验和感受到的满意程度,是组委会提供具体的服务与选手参赛过程的主观感受这一特殊层面的情感反应。

(2)参赛选手对于2017年厦门国际半程马拉松赛所提供的服务总体上感到很满意和满意之间(总得分均值为4.31),说明这些选手对办赛质量是满意的。这些指标中尤其是志愿者服务、安保服务和组织管理等方面受到高度肯定。而在公交接驳、纪念品质量和终点康复区服务还需要完善。

(3)以上数据分析和排序结果发现,赛事组织过

程政府公共投入的服务指标领先于企业化运作行为指标。说明参赛选手能够感受到主办方和海沧区政府的高度重视,并在很满意和满意之间做出选项,认可政府对赛事的重视,以及对本届赛会在气候异常情况下所提供的赛事服务感到满意。

3.2 建议

本届赛事的志愿者服务方面得到选手的高度认可,今后厦门国际半程马拉松赛可以在这一重要环节继续深入探讨,从服务品牌上入手并做出特色。同时,康复区方面要在注意安全的基础上,提高对参赛运动员赛后恢复放松环节的重视程度。组委会可建立恢复区竞标准入机制,提高恢复区服务质量。另外,企业化运营投入方面需要进一步完善和提高,服务管理是赛事走向品牌化发展的方向。

参考文献

- [1]冯缙,秦启文.工作满意度研究述评[J].心理科学,2009,32(4):899-902.
- [2]吴燕丽.马拉松参赛者服务需求的实证研究[D].福州:福建师范大学,2013.
- [3]张辉,李骥,刘洪深.顾客参与及其对顾客满意的影响[J].孝感学院学报,2011,31(5):103-108.
- [4]王秀香,李旭,鲁勇学,肖蕊.基于公民满意度的公共体育服务绩效评价体系构建[J].南京体育学院学报(社会科学版),2014,28(4):41-47.
- [5]依慧琴.应用因子分析对成教体育专业学生学习满意度的研究[J].南京体育学院学报(社科版),2009,23(5):116-118.
- [6]王欣.后金融危机语境下中产阶层人群运动休闲范式、身体自尊与生活满意度研究——以上海、南京、杭州中产阶层人群为例[J].南京体育学院学报(社会科学版),2011,25(5):56.

[责任编辑 江国平]