

# 老年人公共服务满意度、社区归属感与幸福感研究

——以天津地区老年人为例

张绍兴

天津行政学院, 天津

收稿日期: 2021年10月16日; 录用日期: 2021年11月25日; 发布日期: 2021年12月2日

## 摘要

根据第七次人口普查数据显示, 中国正在步入老年化社会, 如何实现健康老龄化既是社会问题, 也是学术问题, 更关系到国家战略和国家规划的重大问题。研究以天津市行政区域内的部分老年人为研究对象, 重点探讨老年人公共服务满意度、社区归属感、自我控制及总体幸福感的现状及影响因素。研究结果: 1) 老年人在社区归属感和幸福感上没有表现出性别的差异性, 但男性老年被试和女性老年被试在公共服务满意度存在显著差异, 同时女性老年被试的自我控制更强。2) 市区老年人在公共服务满意度、群体归属感、总体幸福感上高于城镇老年人, 但城镇老年被试的自我控制高于市区老年被试。3) 婚姻状态是影响老年人公共服务满意度的重要因素; 婚姻状态对老年人的自我控制、总体幸福感没有产生显著影响。4) 公共服务满意度是影响老年人总体幸福感的重要因素; 公共服务通过自我控制、社区归属感影响老年人幸福感, 自我控制、社区归属感在公共服务与老年人幸福感之间起中介作用。

## 关键词

老年人, 公共服务满意度社区归属感, 总体幸福感

# Public Service Satisfaction, Community Belonging and Happiness of the Elderly

—Taking the Elderly in Tianjin as an Example

Shaoxing Zhang

Tianjin Administration Institute, Tianjin

Received: Oct. 16<sup>th</sup>, 2021; accepted: Nov. 25<sup>th</sup>, 2021; published: Dec. 2<sup>nd</sup>, 2021

## Abstract

According to the data of the seventh population census, China is entering an aging society. How to realize healthy aging is not only a social and academic issue, but also a major issue related to national strategy and national planning. This study focuses on the current situation and influencing factors of public service satisfaction, community belonging, self-control and overall well-being of the elderly in Tianjin administrative region. Results: 1) There was no gender difference in the sense of community belonging and happiness among the elderly, but there was a significant difference in the satisfaction of public service between the elderly male and female subjects, and the elderly female subjects had stronger self-control. 2) Public service satisfaction, group belonging and overall happiness of the urban elderly are higher than those of the urban elderly, but the self-control of the urban elderly is higher than that of the urban elderly. 3) Marital status is an important factor affecting the satisfaction of the elderly with public service; marital status has no significant influence on self-control and general happiness of the elderly. 4) Public service satisfaction is an important factor affecting the overall happiness of the elderly; public service affects the well-being of the elderly through self-control and community belonging, and self-control and community belonging play an intermediary role in the relationship between public service and well-being of the elderly.

## Keywords

The Elderly, Public Service Satisfaction, Community Belonging, Overall Happiness

Copyright © 2021 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

老年人公共服务是一个范畴广泛的概念和领域,它包括老年人生活的各个方面,如日常生活、居住、生活消费、教育、医疗、社会保障、交通环境、社会治安、社会公平、社会信任和尊重、政府管理等等。老年人公共服务满意度是指老年人对自己生活各个方面的了解、认知及感受的基础上的一种体验、认同及评价。本研究采用城市养老、公共体育、社区阅读、老年教育、民主治理和智慧旅游作为老年人公共服务满意度的评价指标。

归属感是一个文化心理范畴的概念,国内外关于归属感的研究多集中在社区归属感的研究中,国内关于归属感的研究最早出现于 20 世纪。社区归属感是指社区居民把自己归入某一地域人群集合体的心理状态,这种心理状态既有对自己社区身份的确认,也带有个体的感情色彩,主要包括对社区的投入、喜爱和依恋等情感(中国大百科全书出版社编辑部等,1991)。费孝通先生提出组成社区的重要构成方面包括社区意识、社区心理和社区认同感[1]。米庆成认为,可以将城市归属感理解为社区归属感(将城市视为一个大的社区),因为两者有很大的关联性和相似性。他指出,城市归属感可以从社区归属感和群体归属感两个层面来研究,社区归属感包含物质、经济等因素,而群体归属感则包含社会和思想心理、文化观念等因素[2]。老年人归属感是指老年个体对于自己有所隶属的一种心理体验和需要,其中更多时候指的是个体的自我感知,是个体被接纳和认同而产生的感觉。研究从地域归属感、群体归属感和归属感整体评价对老年人社区归属感进行评估。

老年人幸福感是指老年人个体认识到自己的需要得到满足以及理想得到实现时产生的一种情绪状态,是由需要(包括动机、欲望、兴趣)、认知、情感等心理因素与外部诱因的相互作用形成的一种复杂的、多层次的心理状态。目前,幸福感的研究多从主观幸福感的角度开展研究,主观幸福感是指人们根据内化了的的社会标准对自己的生活质量的整体性、肯定性的评估,是人们对生活的满意度及其各个方面的全面评价,是主体与现实生活情境的协调及自我达到完满统一的自我认同及自我欣赏的感觉,并由此而产生的积极性情感占优势的心理状态[3]。老年人幸福感的研究参照主观幸福感的生活满意、积极情感和消极情感三个维度进行研究。

## 2. 研究对象

以天津市部分老年人为研究对象,发放问卷 196 份,回收问卷 196 份,有效问卷 178 份,有效率为 90.8%;男性 78 人,女性 100 人;已婚 113 人,单身 35 人,恋爱 30 人;市区 90 人,城镇 88 人;最小 60 岁,最大 75 岁,平均年龄 67.88 岁。

## 3. 评估工具及统计方法

### 3.1. 公共服务满意度量表

自编老年人公共服务满意度量表,该量表由城市养老、智慧旅游、民主治理、公共体育、全民阅读和老年教育六个维度构成,共计 19 个条目,采用李克特 5 点计分法,各维度越高,该维度满意度越高,六个维度相加之和,即为公共服务满意度总分。该问卷克伦巴赫系数为 0.88。

### 3.2. 社区归属感量表

自编社区归属感量表,量表从地域归属感、群体归属感和归属感的整体评价三个维度评估老年人社区归属感,共计 21 个条目,采用李克特 5 点计分法,各维度评估分值越高,该维度归属感越高,三个维度之和,即为老年人社区归属感总分,该问卷克伦巴赫系数为 0.816。

### 3.3. 自我控制量表

自我控制量表,该量表由 36 个条目构成,采用从+3~-3 的 6 级计分法,相关研究显示:自我控制测试的得分是在-108 到+108 分之间。该问卷的克伦巴赫系数为: 0.85。

### 3.4. 幸福感量表

总体幸福感量表对老年人幸福感进行评价,总体幸福感量表用来评价受试对幸福的陈述。1996 年国内段建华对该量表进行修订,修订后的量表包括 18 个条目,相关研究显示:单个项目得分与总分的相关在 0.49 和 0.78 之间,分量表与总表的相关为 0.56 与 0.88 之间。

### 3.5. 统计方法

运用 SPSS22、AMOS23 对数据进行 T 检验、方差分析、回归及结构方程统计分析,探讨性别、区域、婚姻、公共服务满意度、社区归属感及总体幸福感之间的关系。

## 4. 结果与分析

### 4.1. 不同性别的老年人公共服务满意度、社区归属感及幸福感统计分析

不同性别的老年人被试在智慧旅游、全民阅读、老年教育及公共服务满意度评价上存在显著差异( $P < 0.05$ ),除全民阅读外,智慧旅游、老年教育及公共服务满意度评价,女性老年被试平均分均高于男性老

年被试,这在一定程度上反映出两性老年人生活方式的差异;在自我控制评估上,两性老年人被试存在显著差异( $P < 0.05$ ),女性老年被试在自我控制评估高于男性老年被试;在社区归属感评估上,老年被试在地域归属感、群体归属感及归属感整体评价上均不存在显著差异;在幸福感评估上,两性老年被试不存在显著差异(见表 1)。

**Table 1.** Statistical analysis of public service satisfaction, community belonging and overall happiness of the elderly with different genders

**表 1.** 不同性别的老年人公共服务满意度、社区归属感及总体幸福感统计分析

	性别	N	平均数	标准偏差	T	df	Sig.																																																																																																																																
城市养老	男	78	9.8077	2.29091	-1.299	176	0.196																																																																																																																																
	女	100	10.2200	1.94147				智慧旅游	男	78	6.4103	1.28362	-4.376	176	0.000	女	100	7.4600	1.78897	民主治理	男	78	10.1667	2.40895	-0.068	176	0.946	女	100	10.1900	2.13530	公共体育	男	78	12.2179	1.55127	-0.523	176	0.602	女	100	12.3400	1.53886	全民阅读	男	78	5.6923	1.03582	2.826	176	0.005	女	100	5.2300	1.11785	老年教育	男	78	8.2692	2.28304	-2.480	176	0.014	女	100	9.1900	2.58471	公共服务满意度	男	78	52.5641	4.95588	-2.514	176	0.013	女	100	54.6300	5.78863	自我控制	男	78	31.7308	11.55751	-3.197	176	0.002	女	100	37.9000	13.64374	地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972	女	100	11.6800	2.34361	群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757
智慧旅游	男	78	6.4103	1.28362	-4.376	176	0.000																																																																																																																																
	女	100	7.4600	1.78897				民主治理	男	78	10.1667	2.40895	-0.068	176	0.946	女	100	10.1900	2.13530	公共体育	男	78	12.2179	1.55127	-0.523	176	0.602	女	100	12.3400	1.53886	全民阅读	男	78	5.6923	1.03582	2.826	176	0.005	女	100	5.2300	1.11785	老年教育	男	78	8.2692	2.28304	-2.480	176	0.014	女	100	9.1900	2.58471	公共服务满意度	男	78	52.5641	4.95588	-2.514	176	0.013	女	100	54.6300	5.78863	自我控制	男	78	31.7308	11.55751	-3.197	176	0.002	女	100	37.9000	13.64374	地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972	女	100	11.6800	2.34361	群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254								
民主治理	男	78	10.1667	2.40895	-0.068	176	0.946																																																																																																																																
	女	100	10.1900	2.13530				公共体育	男	78	12.2179	1.55127	-0.523	176	0.602	女	100	12.3400	1.53886	全民阅读	男	78	5.6923	1.03582	2.826	176	0.005	女	100	5.2300	1.11785	老年教育	男	78	8.2692	2.28304	-2.480	176	0.014	女	100	9.1900	2.58471	公共服务满意度	男	78	52.5641	4.95588	-2.514	176	0.013	女	100	54.6300	5.78863	自我控制	男	78	31.7308	11.55751	-3.197	176	0.002	女	100	37.9000	13.64374	地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972	女	100	11.6800	2.34361	群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																				
公共体育	男	78	12.2179	1.55127	-0.523	176	0.602																																																																																																																																
	女	100	12.3400	1.53886				全民阅读	男	78	5.6923	1.03582	2.826	176	0.005	女	100	5.2300	1.11785	老年教育	男	78	8.2692	2.28304	-2.480	176	0.014	女	100	9.1900	2.58471	公共服务满意度	男	78	52.5641	4.95588	-2.514	176	0.013	女	100	54.6300	5.78863	自我控制	男	78	31.7308	11.55751	-3.197	176	0.002	女	100	37.9000	13.64374	地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972	女	100	11.6800	2.34361	群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																																
全民阅读	男	78	5.6923	1.03582	2.826	176	0.005																																																																																																																																
	女	100	5.2300	1.11785				老年教育	男	78	8.2692	2.28304	-2.480	176	0.014	女	100	9.1900	2.58471	公共服务满意度	男	78	52.5641	4.95588	-2.514	176	0.013	女	100	54.6300	5.78863	自我控制	男	78	31.7308	11.55751	-3.197	176	0.002	女	100	37.9000	13.64374	地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972	女	100	11.6800	2.34361	群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																																												
老年教育	男	78	8.2692	2.28304	-2.480	176	0.014																																																																																																																																
	女	100	9.1900	2.58471				公共服务满意度	男	78	52.5641	4.95588	-2.514	176	0.013	女	100	54.6300	5.78863	自我控制	男	78	31.7308	11.55751	-3.197	176	0.002	女	100	37.9000	13.64374	地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972	女	100	11.6800	2.34361	群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																																																								
公共服务满意度	男	78	52.5641	4.95588	-2.514	176	0.013																																																																																																																																
	女	100	54.6300	5.78863				自我控制	男	78	31.7308	11.55751	-3.197	176	0.002	女	100	37.9000	13.64374	地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972	女	100	11.6800	2.34361	群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																																																																				
自我控制	男	78	31.7308	11.55751	-3.197	176	0.002																																																																																																																																
	女	100	37.9000	13.64374				地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972	女	100	11.6800	2.34361	群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																																																																																
地域归属感	男	78	11.6667	2.69037	-0.035	176	0.972																																																																																																																																
	女	100	11.6800	2.34361				群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615	女	100	15.4600	2.06177	归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																																																																																												
群体归属感	男	78	15.6154	2.01443	0.504	176	0.615																																																																																																																																
	女	100	15.4600	2.06177				归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757	女	100	27.1400	2.73038	总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																																																																																																								
归属感整体评价	男	78	27.2821	3.38406	0.310	176	0.757																																																																																																																																
	女	100	27.1400	2.73038				总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757	女	100	83.9500	29.60254																																																																																																																				
总体幸福感	男	78	74.7692	28.02222	0.310	176	0.757																																																																																																																																
	女	100	83.9500	29.60254																																																																																																																																			

#### 4.2. 不同区域的老年人公共服务满意度、社区归属感及幸福感统计分析

市区老年人在公共服务满意度、全民阅读、公共体育、智慧旅游及城市养老等评估指标均高于城镇老年人,在民主治理评估低于城镇老年被试,这些评估指标的差异均达到显著水平( $P < 0.05$ );在自我控制评估指标上,市区老年人和城镇老年人存在显著差异( $P < 0.05$ ),城镇老年人自我控制分值高于市区老

年被试；在归属感整体评价、地域归属感上，城镇老年被试高于市区老年被试，市区老年人群体归属感高于城镇老年被试，差异均达到显著水平( $P < 0.05$ )；在总体幸福感上，市区老年被试高于城镇老年被试，且差异达到显著水平( $P < 0.05$ ) (见表 2)。

**Table 2.** Statistical analysis of public service satisfaction, community belonging and happiness of the elderly in different regions

**表 2.** 不同区域的老年人公共服务满意度、社区归属感及幸福感统计分析

	区域	N	平均数	标准偏差	T	df	Sig.																																																																																																																																
城市养老	市区	90	10.4889	1.88575	2.942	176	0.004																																																																																																																																
	城镇	88	9.5795	2.22691				智慧旅游	市区	90	7.3444	1.74923	2.843	176	0.005	城镇	88	6.6477	1.50890	民主治理	市区	90	9.3000	2.25583	-5.722	176	0.000	城镇	88	11.0795	1.87065	公共体育	市区	90	12.9222	1.20138	6.110	176	0.000	城镇	88	11.6364	1.58427	全民阅读	市区	90	5.6444	1.13485	2.632	176	0.009	城镇	88	5.2159	1.03334	老年教育	市区	90	9.1444	2.16489	1.953	176	0.052	城镇	88	8.4205	2.75314	公共服务满意度	市区	90	54.8444	4.91709	2.788	176	0.006	城镇	88	52.5795	5.88730	自我控制	市区	90	37.7222	12.31153	2.645	176	0.009	城镇	88	32.6136	13.44673	地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000	城镇	88	13.0795	1.87065	群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003
智慧旅游	市区	90	7.3444	1.74923	2.843	176	0.005																																																																																																																																
	城镇	88	6.6477	1.50890				民主治理	市区	90	9.3000	2.25583	-5.722	176	0.000	城镇	88	11.0795	1.87065	公共体育	市区	90	12.9222	1.20138	6.110	176	0.000	城镇	88	11.6364	1.58427	全民阅读	市区	90	5.6444	1.13485	2.632	176	0.009	城镇	88	5.2159	1.03334	老年教育	市区	90	9.1444	2.16489	1.953	176	0.052	城镇	88	8.4205	2.75314	公共服务满意度	市区	90	54.8444	4.91709	2.788	176	0.006	城镇	88	52.5795	5.88730	自我控制	市区	90	37.7222	12.31153	2.645	176	0.009	城镇	88	32.6136	13.44673	地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000	城镇	88	13.0795	1.87065	群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863								
民主治理	市区	90	9.3000	2.25583	-5.722	176	0.000																																																																																																																																
	城镇	88	11.0795	1.87065				公共体育	市区	90	12.9222	1.20138	6.110	176	0.000	城镇	88	11.6364	1.58427	全民阅读	市区	90	5.6444	1.13485	2.632	176	0.009	城镇	88	5.2159	1.03334	老年教育	市区	90	9.1444	2.16489	1.953	176	0.052	城镇	88	8.4205	2.75314	公共服务满意度	市区	90	54.8444	4.91709	2.788	176	0.006	城镇	88	52.5795	5.88730	自我控制	市区	90	37.7222	12.31153	2.645	176	0.009	城镇	88	32.6136	13.44673	地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000	城镇	88	13.0795	1.87065	群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																				
公共体育	市区	90	12.9222	1.20138	6.110	176	0.000																																																																																																																																
	城镇	88	11.6364	1.58427				全民阅读	市区	90	5.6444	1.13485	2.632	176	0.009	城镇	88	5.2159	1.03334	老年教育	市区	90	9.1444	2.16489	1.953	176	0.052	城镇	88	8.4205	2.75314	公共服务满意度	市区	90	54.8444	4.91709	2.788	176	0.006	城镇	88	52.5795	5.88730	自我控制	市区	90	37.7222	12.31153	2.645	176	0.009	城镇	88	32.6136	13.44673	地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000	城镇	88	13.0795	1.87065	群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																																
全民阅读	市区	90	5.6444	1.13485	2.632	176	0.009																																																																																																																																
	城镇	88	5.2159	1.03334				老年教育	市区	90	9.1444	2.16489	1.953	176	0.052	城镇	88	8.4205	2.75314	公共服务满意度	市区	90	54.8444	4.91709	2.788	176	0.006	城镇	88	52.5795	5.88730	自我控制	市区	90	37.7222	12.31153	2.645	176	0.009	城镇	88	32.6136	13.44673	地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000	城镇	88	13.0795	1.87065	群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																																												
老年教育	市区	90	9.1444	2.16489	1.953	176	0.052																																																																																																																																
	城镇	88	8.4205	2.75314				公共服务满意度	市区	90	54.8444	4.91709	2.788	176	0.006	城镇	88	52.5795	5.88730	自我控制	市区	90	37.7222	12.31153	2.645	176	0.009	城镇	88	32.6136	13.44673	地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000	城镇	88	13.0795	1.87065	群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																																																								
公共服务满意度	市区	90	54.8444	4.91709	2.788	176	0.006																																																																																																																																
	城镇	88	52.5795	5.88730				自我控制	市区	90	37.7222	12.31153	2.645	176	0.009	城镇	88	32.6136	13.44673	地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000	城镇	88	13.0795	1.87065	群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																																																																				
自我控制	市区	90	37.7222	12.31153	2.645	176	0.009																																																																																																																																
	城镇	88	32.6136	13.44673				地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000	城镇	88	13.0795	1.87065	群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																																																																																
地域归属感	市区	90	10.3000	2.25583	-8.938	176	0.000																																																																																																																																
	城镇	88	13.0795	1.87065				群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003	城镇	88	15.0682	2.07777	归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																																																																																												
群体归属感	市区	90	15.9778	1.90197	3.048	176	0.003																																																																																																																																
	城镇	88	15.0682	2.07777				归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000	城镇	88	28.1477	2.64592	总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																																																																																																								
归属感整体评价	市区	90	26.2778	3.10139	-4.323	176	0.000																																																																																																																																
	城镇	88	28.1477	2.64592				总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003	城镇	88	73.3977	30.00863																																																																																																																				
总体幸福感	市区	90	86.3111	27.05535	3.017	176	0.003																																																																																																																																
	城镇	88	73.3977	30.00863																																																																																																																																			

#### 4.3. 不同婚姻状态的老年人公共服务满意度、社区归属感及幸福感统计分析

不同婚姻状态的老年人对公共服务满意度评估及智慧旅游、公共体育、老年教育存在显著差异( $P < 0.05$ )，恋爱的老年被试评估分值最低；在自我控制、总体幸福感上，不同婚姻状态的老年被试不存在显著差异；在归属感上，单身的老年被试在群体归属感、归属感整体评价均低于已婚和恋爱的老年被试(见表 3)。

**Table 3.** Statistical analysis of public service satisfaction, community belonging and happiness of the elderly with different marital status**表 3.** 不同婚姻状态的老年人公共服务满意度、社区归属感及幸福感统计分析

		N	平均数	标准偏差	F	Sig.
城市养老	已婚	113	9.8142	1.97099	1.971	0.142
	单身	35	10.2857	2.33353		
	恋爱	30	10.6000	2.25297		
	总计	178	10.0393	2.10558		
智慧旅游	已婚	113	7.1416	1.78719	5.211	0.006
	单身	35	7.2857	1.31890		
	恋爱	30	6.1333	1.27937		
	总计	178	7.0000	1.66723		
民主治理	已婚	113	10.4336	2.06534	2.408	0.093
	单身	35	9.9714	2.43124		
	恋爱	30	9.4667	2.59620		
	总计	178	10.1798	2.25274		
公共体育	已婚	113	12.5133	1.46455	4.525	0.012
	单身	35	12.1429	1.41718		
	恋爱	30	11.6000	1.77337		
	总计	178	12.2865	1.54113		
全民阅读	已婚	113	5.4248	1.16347	1.913	0.151
	单身	35	5.2000	.99410		
	恋爱	30	5.7333	.94443		
	总计	178	5.4326	1.10390		
老年教育	已婚	113	9.0177	2.48201	3.992	0.020
	单身	35	9.0286	2.60639		
	恋爱	30	7.6333	2.12511		
	总计	178	8.7865	2.49280		
公共服务满意度	已婚	113	54.3451	5.37150	4.092	0.018
	单身	35	53.9143	5.70537		
	恋爱	30	51.1667	5.30506		
	总计	178	53.7247	5.52115		
自我控制	已婚	113	36.5929	12.82411	2.720	0.069
	单身	35	34.8000	12.86537		
	恋爱	30	30.4000	13.67000		
	总计	178	35.1966	13.10154		

## Continued

地域归属感	已婚	113	11.9823	2.29511	2.596	0.077
	单身	35	11.3143	2.62086		
	恋爱	30	10.9333	2.91173		
	总计	178	11.6742	2.49418		
群体归属感	已婚	113	16.5133	1.46455	73.255	0.000
	单身	35	13.1429	1.41718		
	恋爱	30	14.6000	1.77337		
	总计	178	15.5281	2.03689		
归属感整体评价	已婚	113	28.4956	2.33040	43.275	0.000
	单身	35	24.4571	2.99355		
	恋爱	30	25.5333	2.43159		
	总计	178	27.2022	3.02599		
总体幸福感	已婚	113	83.1239	28.46399	3.036	0.051
	单身	35	79.3714	28.44508		
	恋爱	30	68.5333	30.84973		
	总计	178	79.9270	29.19949		

#### 4.4. 老年人公共服务满意度、社区归属感、自我控制与幸福感回归分析

对老年人公共服务满意度、社区归属感、自我控制及总体幸福感进行回归分析,结果显示:自我控制和公共服务满意度纳入回归方程,对老年被试的总体幸福感解释达到 95.6%,即自我控制和公共服务对老年人幸福感具有很强的预测作用(见表 4)。

**Table 4.** Regression analysis of public service satisfaction, community belonging, self-control and overall well-being of the elderly

**表 4.** 老年人公共服务满意度、社区归属感、自我控制与总体幸福感回归分析

模型		非标准化系数		标准化系数	T	显著性
		B	标准错误	Beta		
1	(常数)	3.532	1.432		2.467	0.015
	自我控制	2.171	0.038	0.974	56.907	0.000
2	(常数)	-59.291	11.349		-5.224	0.000
	自我控制	1.531	0.120	0.687	12.743	0.000
	公共服务满意度	1.589	0.285	0.300	5.574	0.000

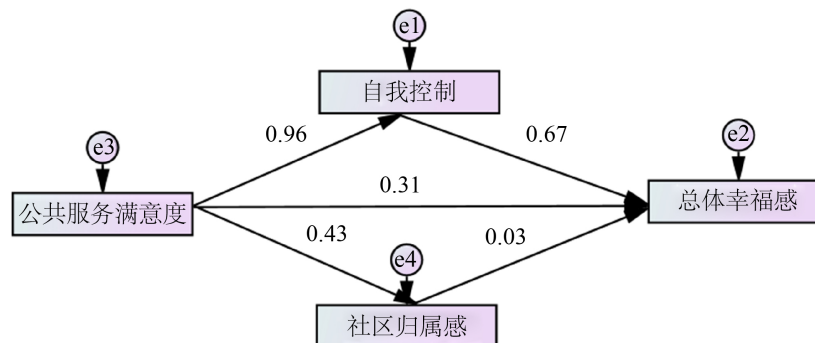
a. 应变数: 总体幸福感。

#### 4.5. 老年人公共服务满意度、社区归属感、自我控制与总体幸福感的中介效应分析

为了进一步探讨影响老年人幸福感的影响因素,以公共服务满意度、归属感(社区归属感)、自我控制为自变量,以幸福感为因变量,讨论归属感、自我控制的中介效应,结果如图 1。模型的各项具体拟合

指数为:  $X^2/df = 9.186$  ( $P = 0.002$ ),  $RMSEA = 0.215$ ,  $AGFI = 0.753$ ,  $GFI = 0.975$ ,  $CFI = 0.992$ ,  $IFI = 0.992$ , 表明该模型拟合可以接受。

从图 1 可以看出: 1) 自我控制、公共服务满意度、社区归属感对总体幸福感的直接效应分别是: 0.67、0.31、0.03; 2) 自我控制在公共服务满意度和总体幸福感的中介效应为:  $0.96 \times 0.67 = 0.6432$ 、社区归属感在公共服务满意度和总体幸福感的中介效应为:  $0.43 \times 0.03 = 0.129$ , 公共服务满意度对总体幸福感的直接效应为 0.31, 公共服务满意度对总体幸福感的总效应为:  $0.129 + 0.6432 + 0.31 = 1.0822$ 。中介效应占总效应的比值为 71.35%。



**Figure 1.** Mediating effect analysis of public service satisfaction, self-control, community belonging and general well-being

**图 1.** 公共服务满意度、自我控制、社区归属感与总体幸福感的中介效应分析

## 5. 结论与建议

### 5.1. 结论

第一, 男性老年被试和女性老年被试在公共服务满意度存在显著差异, 这凸显出两性老年人生活方式的差异性, 如男性老年被试对阅读更为关注, 而女性老年被试对智慧旅游、老年教育更为关注; 两性老年被试在自我控制上表现出很大的差异性, 女性老年被试的自我控制更强; 在归属感和幸福感上, 没有表现出性别的差异性。第二, 市区老年人在公共服务满意度、群体归属感、总体幸福感上高于城镇老年人, 但城镇老年被试的自我控制高于市区老年被试。公共服务满意度差异可能源于城市与城镇公共服务体系建设的差异性; 自我控制的差异性。第三, 婚姻状态是影响老年人公共服务满意度的重要因素; 婚姻状态对老年人的自我控制、总体幸福感没有产生差异性影响, 婚姻状态没有提升老年人的幸福感。第四, 老年教育、公共体育、民主治理、城市养老、智慧旅游、全民阅读等公共服务指标是影响老年人总体幸福感的重要因素; 但公共服务满意度通过自我控制、社区归属感影响老年人幸福感, 自我控制、社区归属感在公共服务满意度与总体幸福感之间具有中介作用。

### 5.2. 建议

第一, 关注老年男性。相关数据显示: 两性平均寿命相差大约 5 岁, 女性寿命长于男性, 当然影响因素是多方面的。本调查虽然发现: 两性在归属感和总体幸福感上不存在差异。但我们必须清醒地意识到男性被试的自我控制低于女性, 自我控制是健康的重要预测指标, 老年男性的生活方式、休闲方式及身心调节手段等与老年女性存在差异, 这些都应引起老年男性群体的关注。第二, 加强城镇的老年公共服务体系建设, 提升城乡地区老年人生活保障水平, 引导单身老年人构建和谐婚恋或家庭关系, 完善相关法律政策, 排除老年人婚恋的后顾之忧, 不断发挥家庭在促进老年人身心健康、幸福感、安全感的作



用。第三，加大公共服务投入、提升政府职能。各区政府要在行政管理、执行能力等方面不断改进和完善，在公共服务体系硬件建设加大投入，增强街道社区的文化、休闲、养老、心理等服务功能，构建完善的保障体系，提升老年人的认同感、归属感、自豪感和幸福感。

### 参考文献

- [1] 吴亦明. 现代社区工作[M]. 上海: 上海人民出版社, 2003.
- [2] 米庆成. 进城农民工的城市归属感问题探析[J]. 青年研究, 2004(3): 25-32.
- [3] 苗元江. 心理学视野中的幸福[M]. 天津: 天津人民出版社, 2009.