

# “美丽社区”建设的居民满意度调查分析

## ——以天津市北辰区社区建设实践为例

刘瑞凡, 宋佳, 李鑫怡

天津师范大学, 天津

收稿日期: 2022年1月26日; 录用日期: 2022年2月28日; 发布日期: 2022年3月7日

### 摘要

“美丽社区”建设是天津市社区治理的重要举措, 北辰区在“美丽社区”建设中走在全市前列。该研究以天津市北辰区政府的“美丽社区”建设的相关政策实施情况为基础, 构建了社区居民对“美丽社区”建设满意度的3个调查维度和6个细化指标, 并设置包含了24个二级指标在内的社区居民满意度评价体系。研究通过采用调查研究的方法, 选取北辰区的美丽社区和非美丽社区进行比较分析, 研究表明, 通过“美丽社区”建设, 有效提升了居民在自治参与、管理服务、环境生活三个维度的生活满意度, 与非美丽社区相比较为显著, 但仍有待改进。该研究有助于为天津市北辰区乃至整个天津市的“美丽社区”建设提供现实依据。

### 关键词

社区治理, 美丽社区, 居民满意度

# Analysis of the Residents' Satisfaction Survey in the Construction of "Beautiful Community"

## —A Case Study of Tianjin Beichen District Community Construction

Ruifan Liu, Jia Song, Xinyi Li

Tianjin Normal University, Tianjin

Received: Jan. 26<sup>th</sup>, 2022; accepted: Feb. 28<sup>th</sup>, 2022; published: Mar. 7<sup>th</sup>, 2022

### Abstract

The construction of "Beautiful Community" is an important movement in Tianjin, and Beichen

District is at the forefront among all the districts in this movement. This study is based on the implementation of the “Beautiful Community” construction under the Government of Beichen District. It determines three survey dimensions, six subdivision indexes, and includes 24 secondary indicators on residents’ satisfaction with “Beautiful Community” construction. This study adopted the social research method and “Beautiful Community” and “Non-Beautiful Community” in Beichen District were selected for comparative analysis. The results of the analysis show that the construction of “Beautiful Community” has effectively improved residents’ satisfaction in the neighborhood at the level of autonomy involvement, services and management, and environmental life, compared to non-beautiful community, but still has room for further improvement. This study could provide a practical basis for constructions of “Beautiful Communities” in the Beichen District, and Tianjin as a city in general.

## Keywords

Community Governance, Beautiful Community, Resident Satisfaction

Copyright © 2022 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

“美丽中国”是党在十八大报告中明确提出的生态文明建设的宏伟目标。进而，十九大中，我国“社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。美丽社区建设是生态文明建设的重要组成部分，美丽社区建设是美丽城市建设的缩影，是贯彻落实十八大以来提出的生态文明建设的必然要求。天津市政府为贯彻中央和市委“加强社区建设的精神”政策出台多项举措，以推动天津市的美丽社区建设再达新高度、再进新水平。2013年8月，天津市人民政府印发《关于进一步加强社区建设的意见》，文件中充分表明了加强社区建设的重要意义，提出了“以服务居民为重点，以居民自治为方向，以维护稳定为基础，以文化活动为载体，以党的领导和党的建设为关键，服务群众，造福群众，努力把社区建设成为各种社会群体和谐相处的社会生活共同体。”天津各部门相继出台了三十余项配套政策，其中北辰区始终把创建“美丽社区”作为加强社区管理、提升社区服务的重要抓手，在日常工作中大力推进组织建设、提升服务的效率和质量、加强环境综合整治力度、丰富志愿服务内容，全面提升“美丽社区”建设水平，提高居民对社区服务的满意度。北辰区将持续推进“精品美丽社区”创建工作，提升街区内涵、底蕴和特质。

## 2. 研究背景

### 2.1. 文献综述

#### 2.1.1. 美丽社区建设相关研究

美丽社区建设是美丽城市建设的重要组成部分，是贯彻生态文明建设的必然要求。基本开始于二十世纪八九十年代，八十年代是单纯的清洁社区口号，九十年代涌现出绿色社区建设浪潮。十八大以来，各地相继提出美丽社区建设的目标，并在实践中进行探索。美丽社区建设成果惠及居民群众，使百姓的幸福指数逐年提升。这是一条从无到有、由简单化到深层次的发展之路。我国各级政府自觉把美丽社区建设作为推进城市各项工作和事业的基础工程，中共天津市委、市政府将美丽社区建设纳入美丽天津建设总体纲要，并出台了《关于开展美丽社区创建工作的实施方案》(2013)，明确了美丽社区

创建工作的指导思想、基本原则、总体目标、主要任务和方法步骤。同时政府制定和细化了美丽社区建设的标准,将美丽社区建设的指标规范为6大类,包括:1) 民主自治规范化。2) 管理手段现代化。3) 办事服务便捷化。4) 人文环境宜居化。5) 生活方式文明化。6) 群众参与广泛化。天津市《关于进一步加强美丽社区的指导意见》(2017)中指出,“发挥党建引领作用、提升精细化管理水平、完善基层群众自治制度、加强社区环境综合治理、构建多元共治格局、提高社区社会工作专业化水平、推动社区法律和服务安全、加强社区信息化建设”作为美丽社区建设的八项重点任务。由此康之国(2018)总结出美丽社区是指以追求自然生态之美、人居环境之美、人文行为之美、生活幸福之美为目的,实现居住环境生态化、生活方式文明化、社区参与广泛化、邻里关系和谐化,且管理有序、服务完善、安全稳定的生活共同体[1]。同时现阶段国内各地美丽社区发展建设的现状特点各有不同,高曼(2017)指出,有以苏州为代表的创新社区治理模式,香港重视社区服务的专业化、台湾则重视社区改造,都对国内美丽社区建设有借鉴意义[2]。

### 2.1.2. 社区建设的居民满意度研究

基于新时期人们对美好生活有了更高的追求,本着以人为本,满足人民的期望与需求,探究人民群众的满意度评价工作变得更为重要。关于满意度的相关研究,我国学者在此前多围绕对城市满意度评价的研究,对于社区满意度的研究起步较晚。社区满意度是指城市居民对社区的总体满意度是一个综合性的指标,是多方面、多层次的,是人们长期以来各种微观感受的累积结果[3]。学界对于社区满意度的相关研究,主要围绕社区管理服务与建设[4]、社区环境质量[5]、社区居民情感需求[6]等方面分析社区居民满意度的影响因素。随着相关研究的深入,对于影响社区居民满意度的研究不断细化,引申出社区公共文化服务[7]、社区公共卫生服务[8]、社区居委会工作[9]等更加微观层面的影响因素,并拓展探索居住主体的性别、年龄、学历、职业[10]等人口统计学信息对社区满意度的影响。

## 2.2. 案例概况

天津市北辰区始终把创建“美丽社区”作为加强社区管理、提升社区服务的重要抓手,在日常工作中大力推进组织建设、提升服务的效率和质量、加强环境综合整治力度、丰富志愿服务内容,全面提升“美丽社区”建设水平,提高居民对社区服务的满意度。

《天津市北辰区国民经济和社会发展第十个五年规划和二〇三五远景目标纲要》的决议中指出,对照党的十九届五中全会提出的基本实现社会主义现代化的远景目标,以及市委十一届九次全会提出的基本建成社会主义现代化大都市的远景目标,展望2035年,北辰要成为落实新发展理念的示范区,基本建成繁荣富裕、文明和谐、宜居美丽的社会主义现代化强区。持续加大市容环境综合整治力度,开展社区环境、交通秩序、重点区域等专项治理,截止到2021年北辰区已打造无违建社区81个,创建美丽社区43个、精品美丽社区2个,新建公共停车场5个。北辰区将持续推进“精品美丽社区”创建工作,提升街区内涵、底蕴和特质。宣传动员群众广泛参与到人居环境综合治理,建立长效保洁机制。加强景观照明管理,打造都市景观灯光亮点。规范作业服务流程、合理配置工艺,不断提升道路机械化保洁水平。

## 3. 研究设计

天津市北辰区在“美丽社区”建设中走在天津市前列,“美丽社区”建设已经取得了良好成效。本研究尝试在实地调查的基础上,对天津市北辰区“美丽社区”建设的实际情况进行实证分析,并在此基础上提出相关的政策建议。具体研究设计思路如图1所示。

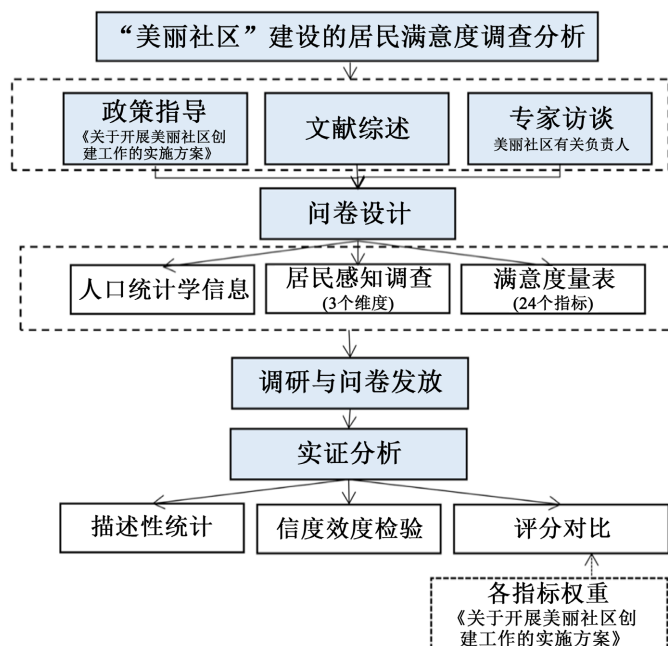


Figure 1. Design ideas of research

图 1. 研究设计思路

### 3.1. 问卷设计

基于前期大量的文献阅读以及与有关负责人的谈话, 拟定出针对天津市“美丽社区”相关政策推行下所调研社区居民对社区建设的居住满意度评估体系, 并设计问卷。问卷设计主要包括三个部分。第一部分是居民的基本信息, 包括年龄、性别、文化程度和居住信息等。第二部分是从自治参与、管理服务和环境生活三个维度对居民感受的大致情况调查。第三部分是在以上三个维度下, 根据《关于开展美丽社区创建工作的实施方案》对于“美丽社区”建设的具体评估指标, 下设 6 个核心指标并归纳出 24 个二级指标结合居民满意度评价设计问卷, 得到居民“满意度”的感知量表。此部分选项采用李克特 5 点量表法, 选项 1~5 分别是“非常不满意”“比较不满意”“一般”“比较满意”“非常满意”。

### 3.2. 调研情况与方法

本项目团队于 2021 年 10 月前往北辰区进行调研, 深入实地走访调研, 涉及的实地调研地点包括佳荣里、富锦华庭社区、虎林里等美丽社区, 也包括龙腾里、安达里、香榭园等非美丽社区。团队成员实地发放问卷, 对社区居民进行访谈。调研预计在美丽社区和非美丽社区共发放回收问卷 120 份, 调研过程中实际共发放回收问卷 113 份, 剔除无效问卷后, 得到有效问卷 101 份, 其中美丽社区 49 份, 非美丽社区 52 份, 此次问卷有效回收率为 89.4%。

### 3.3. 数据分析方案

在剔除无效问卷后, 本研究运用 SPSS 26.0 统计软件对已获取数据进行统计分析。首先, 对问卷进行信度与效度分析, 以确保数据的科学性, 并对问卷结果进行描述性分析。其次, 将所调查维度和指标, 计算出美丽社区和非美丽社区各指标的均值结果, 依据《关于开展美丽社区创建工作的实施方案》所规定美丽社区建设指标的分值比例标配权重(见表 1), 后依托权重计算美丽社区和非美丽社区问卷的百分制满意度得分。最后, 对比美丽社区和非美丽社区居民满意度均值结果和总得分情况, 提供建议与可行性方案。

**Table 1.** Indicator weights of the questionnaire**表 1.** 问卷指标权重

维度	一级指标	权重
自治参与	民主自治规范化满意度	0.13
	群众参与广泛化满意度	0.11
管理服务	管理手段现代化满意度	0.17
	办事服务便捷化满意度	0.25
环境生活	人文环境宜居化满意度	0.18
	生活方式文明化满意度	0.16

## 4. 调查结果分析

### 4.1. 信度与效度分析

将筛选出的有效的调查问卷导入 SPSS 进行分析, 利用 SPSS 对问卷的信度和效度进行分析, 一般而言,  $\alpha$  值高于 0.8, 代表信度较高, 本次问卷中 24 个题总体信度  $\alpha$  系数值为 0.967 (见表 2), 说明问卷信度很高, 数据设置科学合理、高度可信, 可以用于分析。

**Table 2.** Reliability analysis of statistical results**表 2.** 信度检验统计结果

可靠性统计	
克隆巴赫 Alpha	项数
0.967	24

使用 KMO 和巴特利特检验进行效度验证后(见表 3), KMO 值为 0.938, 介于 0.9~1.0 之间, 说明研究数据效度较好。同时巴特利特检验的对应 P 值为 0.00, 小于 0.05, 即说明根据巴特利特检验的要求, 本问卷在设计上是合理的。

**Table 3.** Validity analysis of statistical results**表 3.** 效度检验统计结果

KMO 取样适切性量数	0.938	
巴特利特球形度检验	近似卡方	2165.507
	自由度	276
	显著性	0.000

### 4.2. 样本的描述性统计

从表 4 中可以看出, 101 份有效问卷的人口统计学特征如下: 从性别结构上看, 男性占比 50.5%, 女性占比 49.5%, 男女比例平衡。从年龄分布来看, 18 岁以下占比 20.8%, 18~30 岁占比 35.6%, 31~50 岁占比 22.8%, 51 岁以上占比 20.8%, 年龄分布较为均匀, 说明样本选取广泛, 涵盖各个年龄段人群, 从学历分布来看, 高中及以下占比为 55%, 本专科及以上占比 43.6%, 填写问卷的居民以大学本科(26.7%)和高中(26.7%)学历为主, 这体现了样本社区居民的普遍学历程度。

**Table 4.** Results of demographic characteristics of community residents**表 4.** 社区居民人口统计特征结果

名称	选项	频数	百分比(%)
性别	男	51	50.5
	女	50	49.5
年龄	18 岁以下	21	20.8
	18~30	36	35.6
	31~40	15	14.9
	41~50	8	7.9
	51~60	10	9.9
	60 岁以上	11	10.9
学历	高中及以下	57	56.4
	专科	14	13.9
	本科	27	26.7
	硕士及以上	3	3.0

#### 4.3. 美丽社区与非美丽社区均值结果与得分情况

为了比较美丽社区和非美丽社区居民的满意度评价,本研究计算了 6 个一级指标下的 24 个二级指标的均值(见表 5)目的是将满意度评价结果细化,进一步微观具体地探究影响社区居民满意度的相关因素。本研究各项二级指标的满意度满分为 5 分,从调查问卷的均值得分结果可以看出无论是美丽社区还是非美丽社区,对绝大部分指标的评价得分超过满分的 60%,并且大部分二级指标中美丽社区均值结果高于非美丽社区,但仍有少部分均值结果未超过非美丽社区。

**Table 5.** Mean results of “Beautiful Community” and “Non-Beautiful Community” secondary indicators**表 5.** 美丽社区与非美丽社区二级指标均值结果

维度	一级指标	二级指标	美丽社区均值	非美丽社区均值
自治参与	民主自治 规范化 满意度	社区民主选举	3.33	3.29
		社区民主决策	3.18	3.38
		社区民主管理	3.51	3.33
		社区民主监督	3.73	3.56
	群众参与 广泛化 满意度	社会组织功能	3.51	3.27
		党建工作	3.39	3.38
		评价机制	3.22	3.31
		社会组织组建	3.16	3.27
管理服务	管理手段 现代化 满意度	居委会队伍建设	3.63	3.42
		工作人员责任意识	3.61	3.37
		物业多方共管	3.33	3.29
		网格化管理	3.59	3.38

Continued

管理服务	办事服务 便捷化 满意度	公共服务设施建设	3.71	3.31
		服务项目	3.55	3.33
		服务组织机制建设	3.63	3.33
		办事便捷度	3.73	3.29
环境生活	人文环境 宜居化 满意度	卫生情况	3.82	3.46
		绿化水平	3.86	3.56
		应急管理	3.53	3.40
	生活方式 文明化 满意度	宠物豢养	2.98	3.19
		精神文明建设	3.49	3.42
		人际关系	3.90	3.56
		文娱活动	3.53	3.44
		学习氛围	2.98	3.19

为了比较“美丽社区”建设的实际成效，笔者计算出各项一级指标的总均值和依据表 1 配权重后的总均值(见表 6)。表 6 显示美丽社区居民满意度在各一级指标中较普遍高于非美丽社区，可以看出“美丽社区”建设成效，说明从居民满意度角度分析，非美丽社区在社区建设中仍有要向已成为美丽社区的社区学习借鉴的地方。但仍有部分一级指标的满意度美丽社区不如非美丽社区，这说明即便是已被评选为“美丽社区”的社区仍然存在不足和缺陷，需要在今后的社区治理中不断回应社区居民的诉求，不断提升社区治理的水平。最后，本项目团队得出样本社区居民满意度的百分制得分，结果表明，样本社区中美丽社区居民满意度的总得分为 70.46，而非美丽社区居民满意度的总得分为 67.24，可以看出美丽社区居民满意度整体上高于非美丽社区。

**Table 6.** Results of the mean value before and after assigning weights to “Beautiful Community” and “Non-Beautiful Community” first indicators

**表 6.** 美丽社区与非美丽社区一级指标赋权前后均值结果

维度	一级指标	美丽社区均值	非美丽社区均值	美丽社区赋权均值	非美丽社区赋权均值
自治参与	民主自治 规范化满意度	3.44	3.39	1.79	1.76
	群众参与 广泛化满意度	3.32	3.31	1.46	1.46
管理服务	管理手段 现代化满意度	3.54	3.37	2.41	2.29
	办事服务 便捷化满意度	3.66	3.31	3.66	3.31
环境生活	人文环境 宜居化满意度	3.55	3.40	2.55	2.45
	生活方式 文明化满意度	3.47	3.40	2.22	2.19

## 5. 讨论与总结

### 5.1. 自治参与维度

党员基本上能发挥积极带头作用,但仍然存在不足。一方面,社区在民主自治规范化中,民主选举、民主决策水平还有待提高。另一方面,群众参与广泛化过程中,社区评价机制还有待完善,社会组织覆盖有待提高。

#### 5.1.1. 民主自治层面

问卷涉及的四个二级指标调查结果显示美丽社区居民满意度均值得分在民主选举、民主决策上有0.1~0.2左右的均值差距,在民主自治规范化指标上差距不大,其均值得分与其他两个维度下的得分相比略低。而社区民主监督得分高于民主自制规范化层面中的其他三个二级指标,并且在其他维度中也处于较高地位。整体而言,民主自治规范化水平与其他指标层面相比,水平较低,存在不足。从社区居民满意度的角度可以看出现阶段美丽社区建设满意度略高于非美丽社区满意度,非美丽社区在民主决策上高于美丽社区,美丽社区自治建设仍有不足之处需要改进完善。其中,美丽社区的社区民主决策满意度得分为3.18,非美丽社区的民主决策满意度得分为3.38,在整体指标得分中处于较低地位。

在实地调研中,有居民指出对于社区民主选举与社区民主决策不太了解。事实上,当前美丽社区的自治活动中,主要还是社区党员、团员在其中起到带头作用,多数社区居民尚未积极参与其中。居民对于民主自治的满意度亦较低,可以在未来更新改造时,多多参考居民的意见,进行方案公示,鼓励公众参与。完善了社区事务听证会、民事协商会等议事制度,扩大居民民主自治参与度,弘扬居民的主体意识,保障人们民主权利,明确社区党组织、社区居委会和社区居民在议事、决策、监督等方面的关系,完善社区各项制度,以推进社区居民民主自治。在实地调研中,有遇到租户表示自己在社区没有民主权利,居民的民主活动尚未覆盖社区流动人口之中,社区还应该推动流动人口由“旁观者”向“参与者”角色的转换,做到不落一人。美丽社区的建设不仅要满足人们基本的生存需要,也要满足人们体现主体意识、实现自我价值的发展需要。因此,推进社区居民民主自治十分重要,是不断满足社区居民的美好生活需要的良好途径。

#### 5.1.2. 群众参与层面

在问卷涉及的四个二级指标调查结果中,评价机制、社会组织建设的美丽社区居民满意度均值得分低,满意度低,位于所有满意度排行的倒数位置。其中,在评价机制、社会组织建设中非美丽社区的满意度略高于美丽社区,美丽社区在此方面存在不足。

在实地调研期间,居民表示对居民委员会的工作认可,但不了解党群工作,不知道评价与投诉的通道,不清楚社会组织存在。社区中评价机制不到位,居民找不到提出建议的渠道。由此可知,社会组织覆盖率不足、评价机制不到位等是美丽社区建设存在的主要问题。首先,社区党群服务中心是基层党组织,应拉近党群关系,完成服务居民的目的。并且,社区居委会定期进行换届选举工作,更新居委会的成员,实现将政治素质好、带头能力强、热心服务居民的人入选社区居委会成员。入选后,居委会成员需要定期参与培训,不断加强居委会队伍建设。其次,社区应该通过完善评价机制,使居民的建议及时、畅通地反映上去,再由此得到回应与落实,达成良性的循环。最后,社区社会组织的作用尚未发挥。社会组织参与美丽社区建设的能力和水平不足,缺少建设美丽社区的实际行动。一方面,社区社会组织具有改善居民在建设美丽社区的其他维度的满意度的作用,其可以通过在社区范围内开展活动,满足社区居民不同需求,由此在美丽社区建设中发挥重要的积极作用。社区社会组织应以多种形式参与社区建设,为美化社区贡献力量。例如,以板报等为平台,向社区居民宣传美丽社区建设的指标,推动社区居



民对各种权利的认识。同时,通过举办专题讲座等活动,对社区居民进行民主意识、环保意识教育等。另一方面,社区社会组织的成员也应该不断加强培训,强化社区工作者的职业化、专业化建设,由此提升其参与美丽社区建设的能力和水平,提升社区治理能力。社区应该发挥社会组织的作用,通过建立一支专职社区工作者队伍,开展行政管理和服务,保证社区居民的诉求有专人受理和服务,为居民开展行政性服务、福利性服务、社会化服务。加强社区治理体系建设,实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。

## 5.2. 管理服务维度

在整体满意度调查中,此维度权重占比较大,特别是“办事服务便捷化满意度”这一指标,说明其在“美丽社区”建设中占有重要的地位。而在本次调查所选择美丽社区和非美丽社区的样本社区中,管理手段层面和办事服务层面也是居民满意度评价中相差最大的。总的来说,美丽社区的居民满意度在该维度中普遍高于非美丽社区的居民满意度,体现了美丽社区在管理服务方面的优势,同时这也指出非美丽社区需要重点加强建设的这一部分。

### 5.2.1. 管理手段层面

问卷涉及的四个二级指标调查结果表明,美丽社区居民满意度均值得分在居委会队伍建设、工作人员责任意识以及网格化管理上有0.2~0.3左右的均值差距,而物业多方管理的指标间差距不大,但其均值得分与其他三个二级指标相比较低。所以从社区居民满意度的角度可以看出,现阶段非美丽社区建设较美丽社区建设确有差距,同时美丽社区建设仍有不足之处需要改进完善。

非美丽社区在向着建设美丽社区的目标迈进时,要进一步完善居委会队伍建设,调整年龄结构,注入新鲜血液,让队伍更加拥有活力;加强队伍培训,提高整体文化水平和思维能力。同时社区工作人员应该强化自身的责任意识和服务意识,要对工作负责,对社区居民的生活负责。强化责任意识就应该让工作人员知道小区的规章制度,时刻提醒自己为居民服务的重要性。在落实工作职责的同时,进一步推动网格化管理,精准定位、全面管理,实现管理服务全覆盖,充分发挥网格员的作用,使管理服务覆盖到社区中的每一家每一户。另外,无论是美丽社区还是非美丽社区,仍需要完善物业的多方管理。在实地走访调研中,不少居民反映物业管理服务不到位,社区生活上的大小事得不到及时解决。因此要进一步加强物业管理,可增设物业管理专员,张贴物业管理公示板,并及时解决居民向物业投诉反应的相关社区生活问题,做到快速行动,主动帮助。同时,社区居民遇到的问题,是社区共同的问题,很多居民的疑难问题都需要多方相互配合解决,而不是相互推卸责任。由此更需要加强物业多方管理建设。在社区党委的领导下,物业部门应与居委会、业委会等融合服务,多方联动配合才能更好地解决居民问题,建设美丽社区。

### 5.2.2. 办事服务层面

四个二级指标的均值得分低,与管理手段现代化满意度这一指标相比更为明显。而同时该指标在美丽社区建设评定标准中所占权重是最高的,因此更能说明美丽社区建设过程中要把握好办事服务便捷化建设。

抓好社区公共服务建设就要落实政府、社区居委会等各个方面力量对社区在基础设施、文化、卫生等方面的服务。要满足人民更高质量的生活需求,解决相关社会问题,化解社会矛盾,促进人的全面发展。在社区建设中首先应注重公共服务设施建设,健全相应配套设施,完善社区综合服务站建设,建设居民活动房、阅览室,让社区居民在本社区内部就可以享受到相关服务资源,为社区居民的生活提供设施保障。进一步推动建设社区托儿所、幼儿园,以保障婴幼儿托育及落实学龄前儿童的普惠教育。加强

老年服务站,推动社区养老建设。从婴幼儿到中老年人,实现全年龄服务覆盖。此外,社区卫生服务建设是社区公共服务建设的重点,为社区居民开展健康教育及相关咨询服务,提供保健、康复、急救等相应服务,改善社区的卫生条件。同时,建设美丽社区也要进一步落实社区服务项目,例如养老服务、社会保障服务、优抚服务、残疾人服务等。关爱社区居民,提供公共服务,就是要把居民当作社区的主人,同时也是彼此的家人。而完善社区公共服务设施以及服务项目最重要的是要打造社区办事服务的便捷化,建设一站式服务平台,推动社区公共服务全覆盖,这同时需要社区公共信息平台的建立与完善,依托互联网技术的普及与发展,建立社区信息服务平台,让社区居民在家就可以寻求帮助、提交反馈、办理服务,也可以由此建成居民与社区管理服务者的沟通交往平台,获取社区信息,了解居民需要。

### 5.3. 环境生活维度

通过实地调研发现,美丽社区的构建能提高社区居民在人文环境宜居化和生活方式文明化上的满意度,生活在美丽社区的居民普遍比生活在非美丽社区的居民对社区内卫生情况、绿化水平、应急管理;精神文明建设、人际关系、文娱活动等方面有更高程度的满意感和幸福感,但是很多社区居民反映,当前的“美丽社区”建设中还存在着诸多问题。

#### 5.3.1. 人文环境层面

宠物豢养是人文环境宜居程度中面临的主要问题,很多居民表示,由于社区内许多居民饲养宠物,社区公共区域宠物粪便清理问题成为影响居民对其社区满意度的主要问题。在实地调查问卷中,在二级指标人文环境宜居化满意度中居民对宠物豢养方面满意程度最低,美丽社区的满意度甚至在此方面低于非美丽社区,得分仅为 2.98,公共区域内宠物粪便清理不当导致社区人居环境情况较差,笔者认为可能存在以下几点原因并相应的提出一些建议:

社区居民层面,豢养宠物居民清理宠物粪便的意识不足,文明豢养宠物意识淡薄,社区能否实现环境的宜居很大程度上取决于居民自身意识,豢养宠物居民的意识会影响到其行为的选择,从而间接的影响了社区内环境卫生状况。因此,要解决社区公共区域宠物粪便清理不当问题,需要养宠社区居民自身树立正确的意识,提高自身素质,使居民主动参与到宠物粪便的治理活动当中。可以通过社区居民成立志愿服务团队的方式,在尽清理宠物粪便义务的同时培养社区居民自身的责任意识和公共意识,从而从源头上解决宠物粪便问题。

社区层面,关于宠物粪便处理不当问题,与社区管理方式有极大的相关性。社区作为构建美丽社区,创建宜居环境的主体,未能为居民创造更加便利的条件,在管理和服务上未能满足居民的需求,从调查问卷反馈的信息来看,豢养宠物的居民表示,如果携带纸巾等清理工具,会及时对宠物粪便进行清理,反之则会选择忽视,亦或是宠物主人清理完粪便之后不能就近找到集便箱,从而选择忽视宠物粪便。社区并未能够为居民提供便利的宠物粪便收集工具,在调研的 6 个社区中,只发现了 1 个社区配备集便箱,由此可见其配备率很低。因此,社区应该保证社区内硬件设施的完备,在配备集便箱的基础上使居民了解其作用,从而提高集便箱的利用率。同时社区可以为居民发放粪便清理器,以便养宠居民可以及时清理宠物粪便,维护社区的环境。在提升服务的同时还应加强管理,由于不文明养宠的行为随处可见,影响了社区和谐文明稳定,社区应加强对社区养宠行为的管理,加大文明养宠的宣传力度,开展活动,张贴标语,呼吁居民文明养宠,着力提升居民的公共意识,营造和谐美丽的社区氛围。

政府层面,根据《天津市文明行为促进条例》第二章第二十二条规定,“饲养犬只应当遵守相关法律法规,文明养犬……(二)及时清理犬只在公共区域排泄的粪便”,可见,政府有关于饲养宠物的相关规定,在落实规定的同时,应提高执行能力,加强政府各部门之间的协作,提高执行效率,完善现有的规章制度,建立健全的监管系统,从而提升居民的守法意识,培养居民维护社区卫生的意识。

### 5.3.2. 生活方式层面

居民对生活方式文明化的打分较低,社区学习氛围成为社区居民生活方式文明话满意度方面的短板。社区居民对社区学习氛围的满意程度较低,美丽社区得分仅为 2.98 分,社区居民表示,社区内普遍缺乏学习的条件,学习型社区构建尚未形成。党的十九大报告指出“没有高度的文化自信,没有文化的繁荣兴盛,就没有中华民族伟大复兴。要坚持中国特色社会主义文化发展道路,激发全民族文化创新创造活力,建设社会主义文化强国[11]。”而良好的学习氛围的构建是社区建设的发展方向,学习型社区是建设社会主义文化强国的重要途径,为我国文化繁荣昌盛创造出新的活力。

因此,提高社区的学习氛围不仅有利于美丽社区的构建,而且有利于提升社区居民的思想认识水平以及科学文化素养,进而维护社会的稳定,促进整个国家社会的进步和经济发展。而社区内学习氛围的提升有赖于每一个人的积极参与。首先,社区管理者尤其是社区中的党员同志要发挥先锋模范作用,带动整个社区的学习氛围,大力培育和践行社会主义核心价值观,调动社区居民学习的主体性与积极性,社区内学习氛围的构建不同于学校教育,学校教育体现为一种外力上学习的机会与可能,而社区内的学习则是以社区居民为中心,是内生力的使然,因此要加强社区居民对学习理念的理解与认同,使居民自觉将学习纳入到平时的工作和生活中,调动居民主动地参与学习,通过社区管理者和广大中共党员的带动下推动社区内居民的进步与社区的发展。其次,社区要注意开展各种学习活动,动员居民自觉参与到学习活动中,例如通过开展“读书会”“分享会”等方式,激励社区居民相互学习,交流学习成果,提高社区居民参与学习的积极性。社区要重视开展活动的途径的多元化,随着科学技术的发展,网络逐渐成为一种重要的学习资源,通过适当增加线上的活动推动学习型社区的建设,例如通过社区公众号发布一些线上的趣味活动,既满足了社区居民对学习的需求,又更加有利于营造社区学习氛围。除了学习途径的丰富之外,学习内容的多元性也尤为重要,社区内的老人是社区中最缺少学习渠道的群体,因此要重视老年人对学习的渴望,开展丰富多彩的适合老年人的教育和活动,使得老年人能够获得不同方面例如智力、体力以及技能方面的收获,丰富社区文化生活,使社区居民形成崇尚知识,热爱知识,追求文明的健康的的生活观念,创造更加美丽的社区环境。通过社区内学习氛围的不断建设与提升,有助于构建美丽社区,创造更加宜人的生活环境。社区内人文环境的宜居化和生活方式的文明化是美丽社区建设的基本要求,美丽社区的根本是人的发展,是以人民为中心,提升社区居民的归属感与满意度。因此,着力提高社区内学习氛围与公共环境建设对于激发社区活力与创造力,打造和谐的美丽社区具有重要意义。

总而言之,美丽社区的构建不仅有利于新时代下做好社区服务管理工作,推进天津市社区建设,更加落实了习近平总书记的讲话精神,是基层社会管理的一项重要创新举措。本文基于社区居民视角,对天津市北辰区美丽社区建设进行调研分析,以社区为单位,从社区居民满意度出发,尊重社区居民的主体性。研究依据调查数据对美丽社区和非美丽社区“自治参与”、“管理服务”、“环境生活”三个维度的居民满意度展开对比分析,发现非美丽社区较美丽社区仍有一定差距,而美丽社区较之存在着显著优势,尤其是“管理手段现代化”“办事服务便捷化”以及“人文环境宜居化”总体成果显著,居民的满意度较高。但是美丽社区建设仍然存在一些短板与不足,主要体现在“社区民主决策”“评价机制”“社会组织组建”“宠物豢养”和“学习氛围”等二级指标上,居民对其实际满意度较低。对此,本文着重将居民对这些方面满意度评分低的可能原因进行剖析,并根据调研数据所体现的美丽社区建设中存在的“缺点”与“困境”提出了一些改进措施,希望能够为天津市“美丽社区”建设提供一定的借鉴和参考,形成具有一定推广价值的有关“美丽社区”建设的调查分析指标和相关政策建议。

## 基金项目

本文系大学生创新创业训练计划项目天津市级项目“新时代背景下‘美丽社区’建设的居民满意度调查研究——以天津市北辰区为例”(项目编号: 202110065107)的阶段性研究成果。

## 参考文献

- [1] 康之国. 美丽社区建设的实践模式与完善路径研究——以天津市为例[J]. 天津行政学院学报, 2018, 20(1): 55-60.
- [2] 高曼. 滨海新区美丽社区评价及建设对策研究[D]: [硕士学位论文]. 天津: 天津大学, 2017.
- [3] 单菁菁. 社区归属感与社区满意度[J]. 城市问题, 2008(3): 58-64.
- [4] 张晨, 陈嘉俐. 新型都市商住小区社区居民满意度影响因素分析——基于苏州工业园区若干社区的调查[J]. 中国名城, 2013(2): 24-30.
- [5] 申悦, 傅行行. 社区主客观特征对社区满意度的影响机理——以上海市郊区为例[J]. 地理科学进展, 2019, 38(5): 686-697.
- [6] 邓元媛, 操小晋, 冯姗姗. 基于 HLM 模型的单位社区居民满意度影响因素研究——以徐州市为例[J]. 西北师范大学学报(自然科学版), 2021, 57(1): 118-125.
- [7] 陆玉莹, 柏晗, 殷亚丽. 苏南地区城镇居民对社区公共文化服务体系的满意度研究[J]. 山西档案, 2017(1): 186-188.
- [8] 佟欢, 蒋虹丽, 汪澜, 贾健, 陈文. 基于 CCSI 模型的公共卫生服务居民满意度分析[J]. 中国卫生资源, 2013, 16(3): 212-214.
- [9] 闻英. 郑州市社区建设居民满意度的调查与分析[J]. 中国统计, 2011(6): 55-57.
- [10] 李德智, 杨茜, 谷甜甜, 樊舒舒. 保障房社区公共服务满意度及影响因素研究——以南京市岱山保障房社区为例[J]. 现代城市研究, 2021(3): 127-132.
- [11] 习近平. 坚定文化自信 推动社会主义文化繁荣兴盛——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[R]. 北京: 人民出版社, 2017.