

# “合村并居”型农村社区公共服务满意度分析

李 琰

重庆大学公共管理学院, 重庆

收稿日期: 2023年7月26日; 录用日期: 2023年8月30日; 发布日期: 2023年9月6日

## 摘 要

农村公共服务是提升农村居民生活水平、维系社会公平公正的重要基石, 推进农村社区公共服务供给高质量发展具有深远意义。社区居民作为公共服务的直接受益者, 居民的满意度情况体现着社区公共服务的质量。本文以山东省东明县兴东社区居民公共服务满意度为研究对象, 基于社区居民人口特征对居民公共服务满意度的群体差异和居民对不同类型公共服务满意度的状况进行统计分析。研究发现, 性别、年龄对公共服务满意度没有显著影响, 而不同职业、文化程度人群对社区公共服务的满意度情况存在显著性差异。同时居民对住房、乡村道路、交通服务、社区治安、社区环境的满意度较高, 但对供暖设施、健身娱乐设施、饮用水设施、文体活动、医疗服务的满意度较低。因此, 政府应以需求为导向, 精准化供给, 满足不同类型群体的需求, 创新治理体系, 构建政府、社会组织 and 社区居民多元共治的格局, 化解服务设施建设和各项服务质量的难题。

## 关键词

合村并居, 农村社区, 公共服务, 满意度

## Analysis of Satisfaction Degree of Public Service in Rural Community of “Combined Village and Residence” Type

Yan Li

School of Public Administration, Chongqing University, Chongqing

Received: Jul. 26<sup>th</sup>, 2023; accepted: Aug. 30<sup>th</sup>, 2023; published: Sep. 6<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

Rural public service is an important cornerstone to improve the living standards of rural residents

and maintain social fairness and justice. It is of far-reaching significance to promote the high-quality development of rural community public service supply. As the direct beneficiaries of public service, the satisfaction of community residents reflects the quality of community public service. This paper takes the public service satisfaction of residents in Xingdong community of Dongming County, Shandong Province as the research object. Based on the population characteristics of community residents, the group differences in the public service satisfaction of residents and the status of residents' satisfaction with different types of public services are statistically analyzed. The study found that gender and age had no significant impact on the satisfaction of public services, while there were significant differences in the satisfaction of people with different occupations and education levels. At the same time, residents' satisfaction with housing, rural roads, traffic services, community security and community environment is high, but their satisfaction with heating facilities, fitness and entertainment facilities, drinking water facilities, cultural and sports activities and medical services is low. Therefore, the government should be demand-oriented, precise supply to meet the needs of different types of groups, innovate the governance system, build a pattern of pluralistic co-governance of the government, social organizations and community residents, and resolve the difficulties in the construction of service facilities and the quality of services.

## Keywords

Co-Living in a Village, Rural Communities, Public Services, Satisfaction

Copyright © 2023 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

近年来,为促进农村地区社会经济发展,多地政府有序开展“合村并居”型农村社区建设工作,“合村并居”后的公共服务高质量发展是农村社区建设中的关键一环。2021年12月,国务院办公厅印发的《十四五城乡社区服务体系建设规划》指出坚持以人民为中心,以强化为民、便民、安民功能为重点,以不断满足人民高品质生活需求为目标,增加服务供给,补齐服务短板,创新服务机制,让人民生活更加美好。2021年10月,习近平在山东东营滩区考察时,强调要统筹推进搬迁安置、产业就业、公共设施和社区服务体系建设,努力把社区建设成人民群众的幸福家园。实现农村社区公共服务的高质量发展是增进农村民生福祉的必然要求,是助推农村社会经济发展的前提,也是推进国家治理体系和治理能力现代化的基础条件和重要保障。

山东省黄河滩区共有782个村,60万人口,其中东明县滩区涉及148个村,人口近12万人。2019年9月,山东省自然资源厅提出,要编制全省村庄布局专项规划,指导各地完成县域村庄布局,稳步推进“合村并居”。同时基于东明县滩区村庄数量多、规模小、布局散、密度高等特点,政府在推进黄河滩区迁建工作中,大力开展农村社区“合村并居”建设。农村社区“合村并居”建设是一项系统而复杂的工程,它不仅关系到农村居民的生活质量,也关系到农村地区的发展。随着人民群众从“村”转到“社区”,公共服务供给问题是“合村并居”型农村社区建设中的关键问题,人民对公共服务需求的不断增长与公共服务供给的缺失和不足之间的矛盾逐渐突出,明确不同类型群体对社区公共服务的满意度状况,探索农村社区公共服务供需平衡的道路,对推动“合村并居”型农村社区发展具有重要意义。基于此,

本文以兴东社区居民公共服务满意度为研究对象,对社区居民人口特征进行统计分析,探索居民公共服务满意度的群体差异和居民对不同类型公共服务满意度的状况,进一步明晰社区的公共性和异质性,为政府多样化、高质量供给公共服务提供参考和借鉴。

## 2. 文献回顾

“合村并居”型农村社区建设与农村居民的生活质量、农村地区的发展息息相关,在迈入高质量发展的新时代背景下,“合村并居”后的公共服务质量是助推农村社会经济向高质量转型的引擎[1],对实施乡村振兴战略具有重要意义。从20世纪80年代末开始,国内部分地区就对“合村并居”展开了实践探索[2][3]。近年来,学者们对“合村并居”型农村社区的研究聚焦于模式[4]、动力机制[5]、效应[6][7]等方面开展了广泛研究。

“满意度”最早出现在企业管理学领域,用以研究消费者满意度等问题[8]。20世纪中后期,战后西方发达国家政府职能不断扩张,政府公共服务问题随之涌现,公共服务满意度逐渐被引入政治学界[9]。随着经济社会水平的发展,地方政府越来越关注公民对公共服务质量的评价,公民对公共服务满意度情况是监督和完善公共服务供给的重要手段[10]。目前,学者们对公共服务满意度的研究主要集中在测评方法、影响因素两个方面,包括问卷访谈法[11]、锚定场景法[12]、嵌入性调查实验法[13]等方法和在线政务[14]、媒介接触[15]、家庭背景[16]、受教育程度[17]等因素。此外,公共服务满意度研究涵盖基础设施[18]、医疗卫生[19]、教育[20]、文体[21][22]、环境[15]等多种领域。

纵观国内外已有学术成果,已有关于“合村并居”后社区公共服务供给状况及居民公共服务满意度的研究较少,关于公共服务满意度的研究多集中于宏观层面,且多关注理论性研究,对问题的探讨比较宽泛,缺乏对个案的剖析。本文聚焦于具体的“合村并居”型农村社区——山东省东明县兴东社区,探究居民对社区公共服务的群体差异和居民对不同类型公共服务满意度的状况,明晰社区的公共性和异质性,以期在社区公共服务供给提供参考。

## 3. 研究设计

### 3.1. 问卷设计

调查问卷主要包括两个部分:一是调查对象的基本信息,包括性别、年龄、文化程度、职业、月收入五个方面,这些因素是影响居民对农村社区公共服务满意度的基本因素;二是关于“合村并居”型农村社区公共服务的情况,本问卷在查阅相关文献和实地调研的基础上,将公共服务情况分成了“社区设施”和“社区服务”两个方面,其中“社区设施”包括“住房”、“乡村道路”、“供暖设施”、“垃圾处理设施”、“健身娱乐设施”和“饮用水设施”六个维度的指标,“社区服务”包括“医疗服务”、“教育服务”、“交通服务”、“社区治安”、“文体活动”和“社区环境”六个维度的指标,本问卷针对各个维度共设计了12道题目,每道题目以矩阵式设计答题,即“非常满意、比较满意、一般、不太满意、很不满意”构成李克特五分量表,并分别赋予“5、4、3、2、1”分值,便于统计居民对社区公共服务的满意度状况。

### 3.2. 数据收集

本文以山东省东明县兴东社区为例,探究黄河滩区迁建背景下“合村并居”型农村社区公共服务满意度的原因如下:第一,东明县是黄河进入山东省的第一个县,也是山东省黄河滩区迁建项目的重点地区,而兴东社区是东明县进行“合村并居”的试点社区,建设时间较早,已经具有一定的发展基础;第二,兴东社区“合村并居”后各项公共服务已经初具规模,成果显著,多次受到市、县领导的赞扬,具

有一定的代表性；第三，东明县是我的家乡，兴东社区是我的“邻居”社区，在调研上较为便利。

本文通过实地问卷调查的方法对兴东社区居民展开相关调查，共发放 150 份调查问卷，后剔除无效问卷 14 份，得到有效问卷 136 份，问卷有效率 89%，符合社会调查有效性的要求。被调查者的基本特征包括：男性与女性占比分别为 56.6%、43.4%，比例相当；年龄在 21 岁~50 岁的占比 55.9%；文化程度在初中及以上的占比 62.5%；本地务农或务工(县以内)的占比 54.4%；月收入在 3000 元及以上的占比 44.8% (见表 1)。

**Table 1.** Statistical table of basic characteristics of samples

**表 1.** 样本基本特征统计表

变量	类别	频率	百分比
性别	男	77	56.6%
	女	59	43.4%
年龄	20 岁及以下	9	6.6%
	21~35 岁	27	19.9%
	36~50 岁	49	36.0%
	51~65 岁	38	27.9%
	66 岁及以上	13	9.6%
职业	务农	37	27.2%
	本地务工(县以内)	37	27.2%
	外出务工(县以外)	44	32.4%
	社区管理人员	2	1.5%
	其他	16	11.8%
文化程度	小学及以下	51	37.5%
	初中	38	27.9%
	高中	13	9.6%
	大专	19	14.0%
	本科及以上	15	11.0%

### 3.3. 信度和效度检验

信度是指策略结果一致性或稳定性的程度。通过将所有相关题项导入 SPSS25.0 进行分析，得出整体满意度的 Cronbach's Alpha 系数为 0.900 (见表 2)，分别将“社区设施”和“社区服务”各题型导入分析，得出社区设施满意度和社区服务满意度的 Cronbach's Alpha 系数分别为 0.823、0.834 (见表 2)，均大于 0.8。Cronbach's Alpha 系数越大，量表信度越高，问卷内部一致性越高。由此，可以进行相关分析。

效度是指测量的有效程度，也就是测量结果与要考察的内容越吻合，则效度越高；反之，则效度越低。将所有相关题项导入 SPSS25.0，进行 KMO 和 Bartlett 球形度检验，得出 KMO 的值为 0.888，Bartlett

球形度检验的卡方统计量为 1044.397，显著性无限接近于 0 (见表 3)，小于 0.05，说明问卷效度较好，可以进行相应分析。

**Table 2.** Reliability test of questionnaire

**表 2.** 调查问卷信度检验

指标	Cronbach's Alpha 系数	项数
整体满意度	0.900	12
社区设施满意度	0.823	6
社区服务满意度	0.834	6

**Table 3.** KMO and Bartlett tests

**表 3.** KMO 和 Bartlett 检验

KMO 取样适切性量数		0.888
Bartlett 球形度检验	近似卡方	1044.397
	自由度	66
	显著性	0.000

## 4. 居民公共服务满意度现状

### 4.1. 居民公共服务满意度的群体差异分析

根据独立样本 t 检验的结果(见表 4)可以看出，社区设施、社区服务两个维度的公共服务满意度在性别上的差异情况。男性群体对社区设施、社区服务满意度的均值分别为 3.182、3.617，女性群体对社区设施、社区服务满意度的均值分别为 3.335、3.754，可见不同性别人群对公共服务满意度的差别较小，且社区设施、社区服务在性别上的差异显著性检验分别为 0.204、0.233，均大于 0.05，不存在显著的统计学差异。

**Table 4.** Comparison of public service satisfaction between different genders

**表 4.** 不同性别人群公共服务满意度比较

维度	性别	平均值	标准偏差	t	sig (双尾)
社区设施	男	3.182	0.7818	-1.277	0.204
	女	3.345	0.6737		
社区服务	男	3.617	0.7633	-1.198	0.233
	女	3.754	0.5735		

根据单因素 ANOVA 检验的结果(见表 5)可以得出，不同年龄人群对公共服务满意度的差异情况。社区设施、社区服务在性别上的差异显著性检验分别为 0.764、0.588，远大于 0.05，均不存在显著的统计学差异。从平均值来看，66 岁及以上人群对社区设施、社区服务两种维度公共服务的满意度均相对较高，36~55 岁人群对公共服务满意度相对较低。

**Table 5.** Comparison of public service satisfaction among different age groups  
**表 5.** 不同年龄人群公共服务满意度比较

维度	年龄	平均值	标准偏差	F	sig
社区设施	20岁及以下	3.315	0.5167	0.461	0.764
	21~35岁	3.352	0.5890		
	36~50岁	3.190	0.7713		
	51~65岁	3.189	0.8491		
	66岁及以上	3.423	0.7221		
社区服务	20岁及以下	3.481	0.2940	0.708	0.588
	21~35岁	3.667	0.5956		
	36~50岁	3.646	0.7969		
	51~65岁	3.675	0.7028		
	66岁及以上	3.949	0.5749		

根据单因素 *ANOVA* 检验的结果(见表 6)可以得出,公共服务满意度在职业上的差异情况。社区设施、社区服务在职业上的差异显著性检验分别为 0.003、0.001,均小于 0.05,故不同职业对公共服务的满意度存在显著性差异。根据多重比较结果可以看出,务农、外出务工(县以外)、社区管理人员、其他职业人群对社区设施、社区服务两个维度的公共服务满意度均高于本地务工(县以内)人群。同时,本地务工(县以内)人群对于社区设施满意度的均值为 2.860,低于一般水平 3。结合实际调研情况,“合村并居”后,由于本地务工(县以内)人群长期居住在社区内,社区各项公共服务与其生活质量息息相关,对公共服务的要求相较于务农、外出务工(县以外)等其他人群更高,故其满意度相对较低。

**Table 6.** Comparison of public service satisfaction among different occupational groups  
**表 6.** 不同职业人群公共服务满意度比较

维度	职业	平均值	标准偏差	F	sig	多重比较
社区设施	务农	3.419	0.6402	3.899	0.003	1 > 2, 3 > 2, 4 > 2, 5 > 2
	本地务工(县以内)	2.860	0.7228			
	外出务工(县以外)	3.317	0.7789			
	社区管理人员	4.250	0.1179			
	其他	3.438	0.5865			
社区服务	务农	3.847	0.5858	4.702	0.001	1 > 2, 3 > 2, 4 > 2, 5 > 2
	本地务工(县以内)	3.311	0.6505			
	外出务工(县以外)	3.841	0.7592			
	社区管理人员	4.667	0.0000			
	其他	3.521	0.3794			

注:“1”代表“务农”,“2”代表“本地务工(县以内)”,“3”代表“外出务工(县以外)”,“4”代表“社区管理人员”,“5”代表“其他”。



根据单因素 *ANOVA* 检验的结果(见表 7)可以得出, 公共服务满意度在文化程度上的差异情况。社区设施、社区服务在月收入上的差异显著性检验均无限接近于 0, 小于 0.05, 故不同文化程度人群对公共服务的满意度存在显著性差异。根据多重比较结果可以看出, 关于社区设施满意度, 文化程度为小学及以下、初中的人群高于大专、本科及以上学历人群, 高中人群高于大专人群; 关于社区服务满意度, 文化程度为小学及以下人群高于高中、大专、本科及以上学历人群, 高中人群高于大专人群, 初中人群高于大专、本科及以上学历人群。此外, 文化程度为大专、本科及以上学历人群对社区设施满意度的平均值分别为 2.500、2.900, 对社区服务满意度分别为 2.991、3.156, 均低于或接近于一般水平 3, 存在较大的提升空间。总的来看, 居民文化程度越高, 其对公共服务满意度越低, 这是由于文化程度较高的人群对于公共服务的了解和需求相对较高, 对各项公共服务项目的要求更高, 而文化程度较低的任务对于各项公共服务的需求较低, 从而导致了不同文化程度人群对公共服务满意水平的差异。

**Table 7.** Comparison of public service satisfaction among people with different education levels

**表 7.** 不同文化程度人群公共服务满意度比较

维度	文化程度	平均值	标准偏差	F	sig	多重比较
社区设施	小学及以下	3.513	0.6035	9.997	0.000	1 > 4, 1 > 5, 2 > 4, 2 > 5, 3 > 4
	初中	3.425	0.6364			
	高中	3.231	0.9849			
	大专	2.500	0.5611			
	本科及以上学历	2.900	0.6510			
社区服务	小学及以下	3.993	0.5196	13.933	0.000	1 > 3 > 4, 1 > 5, 2 > 4, 2 > 5
	初中	3.829	0.6926			
	高中	3.590	0.7348			
	大专	2.991	0.3908			
	本科及以上学历	3.156	0.5616			

注: “1”代表“小学及以下”, “2”代表“初中”, “3”代表“高中”, “4”代表“大专”, “5”代表“本科及以上学历”。

#### 4.2. 居民对不同类型公共服务的满意度分析

根据单样本 *t* 检验的结果(见表 8)的结果可以得出, 各类公共服务的显著性检验都无限接近于 0, 小于 0.05, 因此样本与总体无显著性差异, 可以根据样本结果推断总体公共服务情况。

在社区设施方面, 根据样本均值可以发现, 社区居民对于住房、乡村道路的满意度较高, 而对供暖设施、健身娱乐设施、饮用水设施的满意度较低。结合实际调研情况, 一方面, 山东省东明县作为黄河入鲁的第一县, 近 12 万滩区居民长期遭受黄河水患之苦, 为了应对汛期, 滩区居民经常自发地垫土台子或在地基上垒土来预防洪水的侵袭, 但由于牢固性较差, 需要经常翻修, 许多居民几乎把大部分精力和财富都用在垫土、垒土和盖房上, 对此, 当地政府采取就地建筑大型防洪村台的方式, 为滩区居民建设新家园, 社区所有房屋均为重新建造, 房屋有 70 平到 210 平十种户型, 同时所有道路均为柏油路, 有效帮助居民解决了水患、道路泥泞问题, 因此居民们对于住房、乡村道路满意水平较高; 另一方面, 由于天然气管道尚未修成, 已安装的暖气片暂时无法使用, 尽管政府为每户居民免费发放了空气源热风机

和移动电暖气,但仍然难以为居民提供良好的供暖效果,同时饮用水设施数量较少且距离较远,日常饮水较为不便,此外,当前社区的健身娱乐设施相对匮乏,只有少数老年人健身器材,因此,居民对供暖设施、健身娱乐设施、饮用水设施的满意度分别为 2.18、2.77、2.91 (见表 8),都低于一般水平 3。

在社区服务方面,社区居民对交通服务、社区治安、社区环境的满意度较高,分别为 4.01、4.04、4.06 (见表 8),均超过 4,但对文体活动、医疗服务的满意度较低,分别, 2.95、3.08 (见表 8),低于或接近于一般水平 3。据了解,一方面,“合村并居”后,社区每天都有通往县城的公交车,居民在家门口就能乘坐公交车,相较于“合村”前的开放式庭院,现在的铁门式庭院为居民的安全提供了保障,且定期有保安进行巡逻,治安水平较“合村”前显著提升,同时还设有专门的保洁人员负责打扫社区道路,有效保证了社区整体环境,因此居民对社区交通服务、社区治安、社区环境的满意水平较高;另一方面,虽然社区卫生室的建设为社区居民看病带来了便利,但社区医疗水平相较合村之前并未有明显提高,医疗人员仍只有原四个村的医生,同时医用器材和药品较为匮乏,只能为居民提供最基本的医疗服务,同时兴东社区“合村并居”后尚未举办过任何文体活动,居民与日常娱乐活动相对贫乏,与合村前类似,多为打麻将、刷手机等,因此,医疗、文体活动的服务水平仍有待提高。

**Table 8.** Satisfaction with different types of public services

**表 8.** 不同类别公共服务满意度情况

维度	类别	平均值	标准偏差	t	sig (双尾)
社区设施	住房	4.22	0.875	56.245	0.000
	乡村道路	4.18	0.860	56.657	0.000
	供暖设施	2.18	1.108	22.906	0.000
	垃圾处理设施	3.26	0.966	39.321	0.000
	健身娱乐设施	2.77	0.877	36.843	0.000
	饮用水设施	2.91	1.319	25.740	0.000
社区服务	医疗服务	3.08	0.861	41.723	0.000
	教育服务	3.93	1.001	45.745	0.000
	交通服务	4.01	0.985	47.443	0.000
	社区治安	4.04	0.938	50.180	0.000
	文体活动	2.95	0.828	41.509	0.000
	社区环境	4.06	0.964	49.087	0.000

## 5. 结论和启示

### 5.1. 结论

通过对兴东社区“合村并居”后居民公共服务满意度问卷调查的分析研究,可以得出如下结论:一是不同性别、年龄对社区公共服务的满意度情况没有显著性差异,而职业、文化程度均对公共服务满意度有显著影响;二是务农、外出务工(县以外)、社区管理人员等人群对社区设施、社区服务的满意度较高,本地务工(县以内)人群对社区公共服务满意度最低,究其原因,务农人员大多数为年龄较大的人群,对于公共服务的要求较低,外出务工(县以外)人群长期在外,社区居住时间较短,对于公共服务的需求较低,



而本地务工(县以内)人员作为社区公共服务的长期需求者,公共服务水平直接关系到其生活质量,因此对各项服务的要求和需求均更高,导致满意度相对较低,且除了社区管理人员公共服务满意度超过4分,其他均在4分以下,表明兴东社区“合村并居”后公共服务质量仍有待进一步提升;三是文化程度为小学及以下、初中人群对社区公共服务的满意度较高,大专、本科及以上学历人群对公共服务的满意度相对较低,文化程度与公共服务满意度表现出负相关的特点,根据调研情况,文化程度越高的人群,大多为家庭主要收入来源,工作压力较大,同时对于国家政策、地方政府服务供给等内容了解更多,对于公共服务的需求和要求相对较高,导致满意度相对较低;四是社区居民对住房、乡村道路、交通服务、社区治安、社区环境的满意度较高,对供暖设施、健身娱乐设施、饮用水设施、文体活动、医疗服务的满意度较低,地方政府应有针对性地提升社区公共服务水平,提高居民生活质量。

## 5.2. 启示

### 5.2.1. 以需求为导向, 促进供需平衡

居民作为社区各项公共服务的直接受益者,其满意度情况对于社区公共服务发展方向具有重要意义,是衡量当地政府公共服务供给水平和治理能力现代化的重要标准。地方政府应坚持以需求为导向,充分了解不同职业、不同文化程度、不同年龄段人群对于公共服务的需求,精准化供给公共服务,满足不同群体的个性化需求。从社区公共服务具体类别分析,地方政府应重点关注供暖设施、健身娱乐设施、饮用水设施等基础设施和文体活动、医疗服务等居民评价较低的公共服务类别,采取有针对性的措施提升服务效果。此外,借鉴其他地区的成功案例,结合社区居民实际生活状况,促进公共服务供给多样化、高质量发展,为居民提供良好的生活环境和全面的生活保障;以提升居民满意度、增强居民生活幸福感为社区公共服务的出发点和落脚点,合理整合和优化社区资源配置,力求实现公共服务供需平衡的状态。

### 5.2.2. 创新治理体系, 构建共治网络

基层政府、社会组织和社区居民应协调合作助力社区公共服务水平的提升,努力形成多元共治的格局。在基层政府方面,应出台财政奖励和补贴政策,为社会组织提供必要的政策和资金支持,吸引社会组织参与,并深入社区居民内部,做好宣传引导工作,定期与居民进行沟通交流,充分汲取居民意见和建议,积极探索和创新居民参与渠道,如引入互联网参政等,实现政府、社会组织、社区居民多主体共建共治;在社会组织方面,由于政府提供公共服务的能力有限,难以触及社会生活的各个方面,作为治理主体之一的社会组织应积极承担起一定的社会责任,自觉响应政府相关政策,丰富社区服务内容,整合社区资源,弥补政府在公共服务供给中的不足;在社区居民方面,在兴东社区公共服务供给过程中,社区居民应充分意识到自己的主人翁地位,积极自觉表达自身诉求,为提供社区公共服务水平建言献策。

### 5.2.3. 引入社会力量, 共建服务设施

在社区公共服务供给过程中,面对基础设施建设资金投入、技术水平问题,基层政府应努力做到有为政府和有效市场并重,从而实现公共服务设施建设中的资金及技术的自平衡。一方面,重点关注顶层设计、统筹规划、政策引导、分布推进,积极拓宽资金投入渠道;为社会组织提供一定的资金和制度支持充分调动市场主体、投资主体的积极性;基层政府和社会组织协调合作,共同健全社区的各种公共服务设施。另一方面,注重激发社会活力,出台关于人才的奖励、补贴政策,吸引优秀人才的参与;定期对社区工作者进行培训,提高社区工作者的基本素质和工作能力;由党员带头成立社区志愿服务队,为社区居民提供更加具有针对性的服务。此外,丰富社区文体活动内容和形式,如定期举办法律讲座、读书交流会、篮球赛、广场舞大赛等,从而满足不同年龄段居民的娱乐需求。基层政府与社会组织的协同合作,可以有效化解项目基础设施建设和各项服务质量的难题,提升兴东社区居民公共服务满意度。

## 致谢

感谢研究过程中山东省东明县兴东社区的书记、村民等人员提供的支持与帮助, 为本研究提供了重要的参考资料, 促使本研究可以顺利完成。

## 参考文献

- [1] 陈浩, 王皓月. 农村公共服务高质量发展的内涵阐释与策略演化[J]. 中国人口·资源与环境, 2022, 32(10): 183-196.
- [2] Kong, X.S., Liu, Y.L., Jiang, P., Tian, Y.S. and Zou, Y.F. (2018) A Novel Framework for Rural Homestead Land Transfer under Collective Ownership in China. *Land Use Policy*, **78**, 138-146. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2018.06.046>
- [3] 王文龙. 中国合村并居政策的异化及其矫正[J]. 经济体制改革, 2020(3): 66-72.
- [4] 李增元, 张兴佳. 城乡土地增减挂钩政策下的合村并居及其内在逻辑[J]. 社会主义研究, 2021(6): 124-132.
- [5] 李增元, 杨健. 新世纪以来乡村治理现代化进程中的合村并居动力机制及内在逻辑[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2022, 51(2): 36-54.
- [6] 宁静, 殷浩栋, 汪三贵, 王琼. 易地扶贫搬迁减少了贫困脆弱性吗?——基于 8 省 16 县易地扶贫搬迁准实验研究的 PSM-DID 分析[J]. 中国人口·资源与环境, 2018, 28(11): 20-28.
- [7] Li, L., Li, X.J., Hai, B.B., Wang, X.F. and Xu, J.W. (2020) Evolution of Rural Settlement in an Inland Nonmetropolitan Region of China at a Time of Rapid Urbanisation: The Case of Gongyi. *Journal of Rural Studies*, **79**, 45-56. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.08.003>
- [8] Hallowell, R. (1996) The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*, **7**, 27-42. <https://doi.org/10.1108/09564239610129931>
- [9] Goodsell, C. (2003) *The Case for Bureaucracy: A Public Administration Polemic*. CQ Press, Washington DC.
- [10] 王鸿儒. 政民互动下的公共服务满意度研究——公民行政负担感知的个体差异及影响[J]. 社会科学家, 2020(5): 156-160.
- [11] 马秀玲, 张宾. 县级政府公共服务公民满意度研究——基于广东、河南、甘肃三县问卷调查的比较分析[J]. 兰州大学学报(社会科学版), 2016, 44(1): 149-159. <https://doi.org/10.13885/j.issn.1000-2804.2016.01.022>
- [12] 孙宗锋. 城市公共服务满意度影响因素再探究——锚定场景法的应用[J]. 公共行政评论, 2018, 11(5): 1-27.
- [13] 王思琦, 郭金云. 公共服务满意度测量的问题顺序效应: 来自一项嵌入性调查实验的证据[J]. 公共管理评论, 2020, 2(1): 92-115.
- [14] 张龙鹏, 汤志伟, 曾志敏. 技术与民生: 在线政务服务影响公共服务满意度的经验研究[J]. 中国行政管理, 2020(2): 45-53.
- [15] 孟子龙. 媒介接触如何影响农村环境公共服务满意度——基于全国经验性数据的考察[J]. 湖南农业大学学报(社会科学版), 2022, 23(5): 76-83.
- [16] 刘中起, 瞿栋. 社会阶层、家庭背景与公共服务满意度——基于 CGSS2015 数据的实证分析[J]. 北京行政学院学报, 2020(4): 93-100.
- [17] 王伟同, 汤雨萌, 魏胜广. 基于民生满意度视角的基本公共服务绩效评价——来自中国家庭动态跟踪调查数据的分析[J]. 地方财政研究, 2016(3): 51-56.
- [18] 杨胜利, 吕红平. 城市居民公共服务满意度及其影响因素——源于河北省的调查[J]. 河北大学学报(哲学社会科学版), 2020, 45(4): 127-136.
- [19] 范静波. 当前居民医疗卫生公共服务满意度感知结构研究[J]. 华东师范大学学报(哲学社会科学版), 2018, 50(6): 163-171, 177.
- [20] 薛军, 王胜男, 柳佳丽. 参照点理论下的财政支出与城乡义务教育满意度——基于 CGSS2015 的数据分析[J]. 教育与经济, 2020, 36(5): 61-70.
- [21] 丘大为. 公共体育服务满意度的影响因素分析[J]. 云南行政学院学报, 2018, 20(4): 113-118.
- [22] 何昀, 刘希琼. 城乡公共文化服务满意度影响因素差异——基于 CGSS2015 数据的实证分析[J]. 消费经济, 2018, 34(4): 26-33.