

杭州市社区防疫工作居民满意度调查及研究

钟一珂¹, 朱思倩², 廖灵辰¹, 徐晨雨¹

¹杭州电子科技大学, 浙江 杭州

²上海外国语大学, 上海

收稿日期: 2022年9月19日; 录用日期: 2022年10月9日; 发布日期: 2022年10月25日

摘要

随着新冠肺炎疫情的大面积爆发, 社区迅速成为疫情联防联控第一线。为进一步改善社区防疫工作, 我们调查了杭州市各社区防疫工作的居民满意度, 运用因子分析、多元回归分析等方法深入探究居民对当下防疫工作的态度和意见。结果显示, 居民对于社区防疫工作总体满意; 政策因子、工作因子和效果因子对居民满意度有显著影响。基于上述结论, 针对如何提高居民对社区应对公共紧急卫生事件的满意度, 提升社区管理工作运转效率, 我们提出相应建议。

关键词

社区防疫, 居民满意度, 因子分析, 多元回归分析, 影响因素

Survey and Research on Resident Satisfaction of Community Epidemic Prevention Work in Hangzhou

Yike Zhong¹, Siqian Zhu², Lingchen Liao¹, Chenyu Xu¹

¹Hangzhou Dianzi University, Hangzhou Zhejiang

²Shanghai International Studies University, Shanghai

Received: Sep. 19th, 2022; accepted: Oct. 9th, 2022; published: Oct. 25th, 2022

Abstract

With the widespread outbreak of COVID-19, communities are rapidly becoming the first line of joint prevention and control of the epidemic. To further improve community epidemic prevention work, we investigated the satisfaction of residents with epidemic prevention work in communities

in Hangzhou, and used factor analysis and multiple regression analysis to investigate in depth the residents' attitudes and opinions toward current epidemic prevention work. The results indicate that residents are generally satisfied with community epidemic prevention work; the policy factor, work factor and effectiveness factor have significant effects on citizens' satisfaction. On grounds of the above findings, we offer proposals for increasing residents' satisfaction with the community response to public health emergencies and enhancing the efficiency of community management work.

Keywords

Community Vaccination, Resident Satisfaction, Factor Analysis, Multiple Regression Analysis, Influencing Factors

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

2019 年末, 新冠疫情突如其来, 快速演变为全球公共卫生突发事件。截至 2020 年 1 月底, 中国超过 30 个省市启动了突发公共卫生事件一级响应, 最高感染增长达 64.54% [1]。在此期间, 为遏制疫情滋长, 各地持续摸索社区疫情防控对策, 并获得了显著成效。作为居民保障的“最后一公里” [2], 社区已位于公共卫生防控的最前沿。许多学者对社区疫情防控的重要地位给予了肯定。张天尧和谢婷指出, 新冠肺炎疫情蔓延凸显实施健康社区治理的紧迫性与必要性[3]。容志也认为, 社区在疫情防控中所发挥的作用不容置疑, 社会治理和服务重心向基层下移为其提供了重要支撑和保障[4]。

但是, 进一步审视当前社区防疫工作, 在社区规划、防控行动和治理体系三方面存在一些问题[5]。社区在网络化、信息化建设中仍暴露诸多矛盾与短板, 难以支撑前瞻性、精准性和及时性的社区响应机制[6]。王磊和周婷湘指出, 社区防疫在信息传递和接收方面具有明显的滞后期, 信息误读和信息失真在疫情信息传递过程中也频繁发生, 两者都影响着疫情治理与防控工作[7]。

基于此背景, 本文对杭州市各社区防疫工作的居民满意度进行调查, 分析居民对当下社区防疫各方面工作的态度和意见。最后, 根据调查结果提出针对性建议, 以期为社区防疫工作后续的转型和升级提供参考。

2. 研究方法

本研究主要采取问卷调查的方式。在前期充分了解社区防疫工作的开展方式和内容之后, 针对社区防疫工作的居民满意度设计了问卷, 将影响社区防疫总体满意度的因素归结成 3 个维度的 8 个因素, 分别为防疫结构维度下的设备物资、措施全面性、措施深入性; 防疫过程维度下的工作程序、工作质量、工作态度; 防疫结果维度下的防疫效果、引导作用。调查采用了较为广泛的五级李克特量表。该表中, 非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意五个等级分别与 5、4、3、2、1 各分值相对应。社区防疫工作的居民满意度评价指标体系如图 1 所示。

为更好地分析不同社区防疫的亮点与痛点, 本研究将随机抽样和典型抽样相结合。首先, 在西湖景区(旅游景点)、高教园区(校区)和钱江监狱片区(第二监狱所在地)进行典型抽样。然后, 采用四阶段分层抽样抽取随机样本。第一阶段以社区数量为分层指标, 将十大城区分为社区数相近的三层, 每层随机抽

取一个大区，并按人口数之比分配样本量。第二阶段，在三个区中随机抽取相应数量的街道或镇，并按该街道或镇数量分配样本量。第三阶段，在每个街道随机抽取对应数量的社区，并将样本量均分至社区。最后，第四阶段，在社区内进行随机拦截调查。

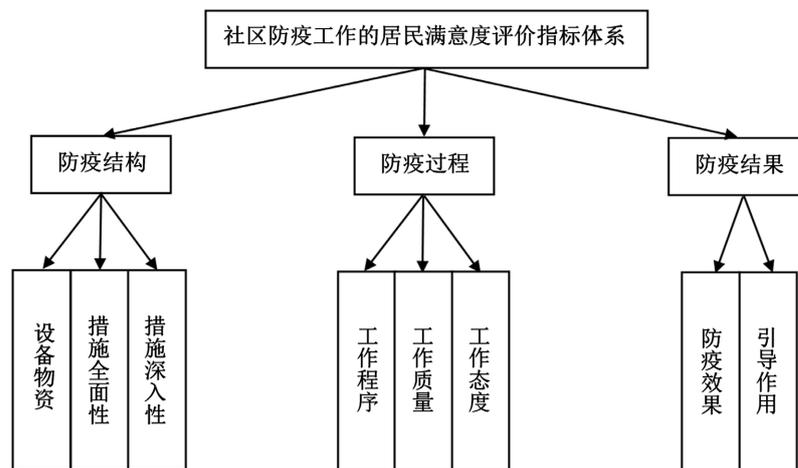


Figure 1. Resident satisfaction evaluation index system of community epidemic prevention work

图 1. 社区防疫工作的居民满意度评价指标体系

最终，本研究涉及余杭区、江干区、拱墅区、西湖区 4 个城区，共对长乐苑社区、景秀社区、清波村等 16 个社区发放问卷 441 份，回收有效问卷 421 份，有效率 98.36%。其中，3 个典型社区发放问卷 90 份，没有无效问卷；分层随机抽样社区发放问卷 351 份，回收有效问卷 331 份。

3. 主要发现

3.1. 因子分析

因子分析时运用主成分法，对 8 个影响满意度的因素进行降维，提取出影响居民满意度的主要因子。

第一，信度效度检验标准化后的数据，计算克伦巴赫系数并使用 KMO 和巴特莱特球形度检验法。标准化后的克伦巴赫系数为 $0.967 > 0.800$ ，说明问卷具有极高的可靠性。KMO 值计算得到是 $0.911 > 0.700$ ，而巴特莱特球形度检验显著性 p 值是 $0.00 < 0.05$ ，即满意度因素适用于因子分析。

将影响满意度的因素浓缩为数个因子，降维分析的目标得以实现。本研究使用主成分分析法提取因子，使用最大方差法对因子载荷进行旋转。表 1 和表 2 分别对应得到的总方差解释表和旋转后的因子载荷矩阵。

Table 1. Total variance explained table

表 1. 总方差解释表

组件	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差(%)	累积(%)	总计	方差(%)	累积(%)	总计	方差(%)	累积(%)
1	6.321	79.009	79.009	6.321	79.009	79.009	2.546	31.826	31.826
2	0.570	7.129	86.139	0.570	7.129	86.139	2.513	31.410	63.236
3	0.369	4.614	90.753	0.369	4.614	90.753	2.201	27.517	90.753

Continued

4	0.232	2.904	93.657
5	0.188	2.344	96.001
6	0.150	1.870	97.871
7	0.095	1.184	99.055
8	0.076	0.945	100.000

Table 2. Matrix components after rotation

表 2. 旋转后的成分矩阵表

组件	1	2	3
设备物资	0.793		
措施全面性	0.759		
措施深入性	0.735		
工作态度		0.869	
工作程序		0.722	
工作质量		0.715	
防疫效果			0.867
引导作用			0.794

由表 1 可得, 8 个因子由主成分分析法所提取。可以看到, 前 3 个因子累计百分比为 90.753%, 说明前 3 个因子能够解释所有满意度题项中 90.753% 的信息, 可满足分析需求。由表 2 可知, 第一个公因子 F1 主要解释了防疫前物资准备和措施安排的满意度, 可命名为政策因子。第二个公因子 F2 主要解释了疫情期间相关工作人员的工作过程的满意度, 可命名为工作因子。第三个公因子 F3 主要解释了防疫的整体效果和引导作用, 可命名为效果因子。最终因子模型结果可汇总为如表 3 所示:

Table 3. Factor analysis results summary table

表 3. 因子分析结果汇总表

因子编码	因子名称	因素名称	主因子		
			1	2	3
F1	政策因子	设备物资	0.793		
		措施全面性	0.759		
		措施深入性	0.735		
F2	工作因子	工作态度		0.869	
		工作程序		0.722	
		工作质量		0.715	
F3	效果因子	防疫效果			0.867
		引导作用			0.794
	方差解释率(%)		31.826	31.410	27.517
	累计方差解释率(%)		31.826	63.236	90.753

由表 3 可知, 3 个因子能解释社区防疫工作的满意度影响因素的 90.753% 的原因。其中政策因子解释了 31.826% 的原因, 工作因子解释了 31.410% 的原因, 两者差距很小。这表明两个因子所代表的 6 个因素是解释满意度的重要因素。效果因子解释了 27.517% 的原因, 但也不可忽视其解释作用。

3.2. 多元回归分析

进行因子旋转后, 8 个影响满意度的因素则降维为成 3 个因子。三个因子旋转后, 得到政策因子、工作因子和效果因子 3 个公因子。由此, 可用三个公因子进行回归分析。将 3 个公因子作为自变量、总体满意度作为因变量开展回归分析。用以研究 3 个因子与总体满意度之间的线性关系。

得到模型调整后的 R 方值为 0.810, 拟合优度较高, 这说明回归模型有较优的拟合效果。此外, 显著性检验 p 值为 $0.00 < 0.05$, 模型可通过显著性检验, 说明自变量与因变量之间有显著的线性关系。得到的多元回归模型系数如表 4 所示:

Table 4. Multiple regression model coefficients table

表 4. 多元回归模型系数表

模型	非标准化系数		标准系数	t	显著性	共线性统计	
	B	标准错误	贝塔			容许	VIF
(常量)	4.499	0.015	—	291.463	0.000	—	—
1 政策因子	0.365	0.015	0.503	23.613	0.000	1.000	1.000
工作因子	0.341	0.015	0.470	22.092	0.000	1.000	1.000
效果因子	0.421	0.015	0.580	27.262	0.000	1.000	1.000

根据表 4 中的系数可以得到最终的回归方程:

$$\hat{Y} = 0.365F_1 + 0.341F_2 + 0.421F_3 + 4.499 \quad (1)$$

由上式可知, 效果因子对总体满意度影响最大, 系数达到了 0.421。其次是政策因子, 系数为 0.365。影响最小的是工作因子, 系数为 0.341。因此, 若要提高居民对社区防控的总体满意度, 应重视封锁措施的防疫效果和防疫宣传的引导作用, 从而改善总体满意度。

4. 研究结论

我国在不断学习下健全防疫政策, 形成了有温度、有速度、有力度的中国精准科学疫情防控, 但点散发式的疫情仍然频发。对于居民对当下防疫工作的态度和意见的深入了解, 才能确保社区防控措施贯彻, 把社区铸造为防疫的坚固堡垒[8]。

本研究在叶仁道老师的指导下, 采用问卷调查的方式, 对杭州市 331 名随机抽样社区居民和 90 名典型预选区居民展开满意度调查, 应用 SPSS 软件和 Excel 软件对所搜集数据先后开展因子分析、多元回归分析。对社区防疫居民满意度的影响因素进行分析, 包括防疫政策、工作水平、防疫效果方面的因素, 细分有设备物资、措施全面性、措施深入性、工作态度、工作程序、工作质量、防疫效果、引导作用这些方面的因素。

分析结果表明: 效果因子对总体影响最大, 其次是政策因子; 社区的工作质量和工作程序这两个因素的满意度水平相对较低, 同样较低的还有措施的深入性。

综上所述, 虽然杭州市居民对于社区防疫工作大体满意, 但是社区防疫工作没有做到面面俱到、普遍满意的程度。这表现为社区在制度上、战略上、技术上的防疫工作前期、后期的不足, 距离形成社区

治理共同体仍相去甚远[9]。

5. 对策建议

在制度上：权力下沉提升治理能力，标准化制度做出差异化指导。

在战略上：加大人才储备，基层公共卫生防疫队伍建设提上日程。

在技术上：建立社区数字化管理机制，打造社区智慧防疫体系。

基金项目

2021年浙江省大学生科技创新活动暨新苗人才计划立项项目“基于智慧社区视角的浙江省社区防疫体系转型与重构研究 2021R407037”。2021年国家大学生创新创业训练计划立项项目“基于网格化管理维度的浙江省社区防疫体系重构与升级研究 202110336036”。

参考文献

- [1] 蒲韵莎. 疫情爆发以来流传最广的十张数据图[EB/OL]. https://mp.weixin.qq.com/s?_biz=MzUxODk4ODgwMA==&mid=2247488107&idx=1&sn=c362ea5d91fcfde9c37fea997c49128c&chksm=f9812704cef6ae12840e371fdec546e3062d21a3f7923d7e241657c5344640d5cd20de874250&scene=4#wechat_redirect, 2020-02-17.
- [2] 周清. 充分发挥社区在疫情防控中的阻击作用[N]. 光明日报, 2020-2-25(06).
- [3] 张天尧, 谢婷. 公共卫生视角下健康社区治理模式探析: 以新冠肺炎社区防疫为例[J]. 现代城市研究, 2020(10): 38-45.
- [4] 容志. 以基层治理完善夯实社区防疫共同体[J]. 人民论坛, 2020(Z1): 97-99.
- [5] 董世涛, 李虢峰, 杨俊. 智慧社区标准化建设指标与体系研究[J]. 中国标准化, 2020(12): 76-79.
- [6] 刘佳燕. 新型冠状病毒肺炎疫情背景下社区防疫规划和治理体系研究[J]. 规划师, 2020, 36(6): 86-89.
- [7] 王磊, 周婷湘. 重大疫情下地方治理现状分析[J]. 湖南涉外经济学院学报, 2020, 20(1): 53-55+21.
- [8] 汪超. 迈向富有韧性的社区治理研究[J]. 城市发展研究, 2021, 28(12): 32-36.
- [9] 马瑞. 突发公共卫生事件下我国城市社区治理的探索与启示——基于“结构-过程”的分析框架[J]. 陕西行政学院学报, 2022, 36(3): 37-42. <https://doi.org/10.13411/j.cnki.sxx.2022.03.007>