

来宾市兴宾区多元主体参与城市社区治理 居民满意度研究

谭振望, 卢梦华, 宰晓娜*

广西民族师范学院政治与公共管理学院, 广西 崇左

收稿日期: 2024年11月21日; 录用日期: 2025年1月19日; 发布日期: 2025年1月28日

摘要

本文探究来宾市兴宾区多元主体参与社区治理的现状, 从中对多元主体参与社区治理的满意度进行研究, 分析来宾市兴宾区多元主体参与社区治理居民满意度的影响因素, 发现其中存在的问题, 以提高社区治理满意度为切入点, 围绕提高城市社区治理能力的目标, 提出相应的对策和建议, 进一步提高居民对社区治理的满意度。

关键词

多元主体, 社区治理, 居民满意度

A Study on Residents' Satisfaction with the Participation of Multiple Subjects in Urban Community Governance in Xingbin District of Laibin City

Zhenwang Tan, Menghua Lu, Xiaona Zai*

School of Politics and Public Administration, Guangxi Minzu Normal University, Chongzuo Guangxi

Received: Nov. 21st, 2024; accepted: Jan. 19th, 2025; published: Jan. 28th, 2025

Abstract

This paper explores the current situation of multiple subjects participating in community governance in Xingbin District, Laibin City, from which the satisfaction of multiple subjects participating

*通讯作者。

文章引用: 谭振望, 卢梦华, 宰晓娜. 来宾市兴宾区多元主体参与城市社区治理居民满意度研究[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(1): 533-541. DOI: 10.12677/ass.2025.141066

in community governance is studied, analyzes the influencing factors of residents' satisfaction with the participation of multiple subjects in community governance in Xingbin District, Laibin City, discovers the problems that exist therein, and puts forward the corresponding countermeasures and suggestions around the goal of improving the governance capacity of the urban community with the aim of improving the satisfaction with the governance of the community as an entry point, to further improve residents' satisfaction with community governance.

Keywords

Multiple Subjects, Community Governance, Resident Satisfaction

Copyright © 2025 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

党的二十大提出完善社会治理体系，聚焦推进国家安全体系和能力现代化。这不仅是市域社会治理现代化的关键，也是实现“中国之治”新辉煌的保障。城市社区治理应坚持习近平新时代中国特色社会主义思想指导，强化党建引领，鼓励多元主体参与，增强综合治理和公共服务能力，提升治理效能，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体[1]。来宾市兴宾区聚焦城市基层治理难点堵点痛点问题，坚持党旗领航，多元共治，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，着力解决社区治理问题，构建城市基层治理新格局。健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能[2]。本文结合城市多元主体参与社区治理满意度调查的实际情况，能够为研究多元主体参与社区治理提供新思路，提高多元主体的服务意识和居民的公共意识，也有利于解决居民在社区生活中遇到的问题，满足居民需求。

2. 多元主体参与城市社区治理居民满意度调查分析

2.1. 多元主体参与城市社区治理居民满意度调查的描述性分析

2.1.1. 基本信息描述性分析

在本研究中，问卷设计主要分为两个部分，第一个部分是针对于社区居民的基本信息进行设计，其中包括性别、年龄等，目的在于了解社区居民的基本情况。在问卷数据收集过程中，通过问卷星软件在网络社交平台上共计发放问卷 150 份，有效问卷为 148 份，问卷的有效率为 98.6%。现在通过对调查问卷第一部分基本信息收集的数据进行初步的描述性分析。

(1) 性别情况

Table 1. Gender statistics table
表 1. 性别统计表

性别	数量(个)	百分比(%)
男	55	37.16
女	93	62.84
总计	148	100

由表 1 可知，在本次调查研究中，男性社区居民的比重占 37.16%，女性社区居民的比重占 62.84%，女性参与调查人数占男性将近半数，由此可以得出参与社区满意度调查的女性参与人数较多，从侧面可以反映出女性对社区方面的事情更感兴趣。

(2) 年龄情况

Table 2. Statistics of age distribution
表 2. 年龄分布统计表

年龄	数量(个)	百分比(%)
25 岁以下	62	41.89
26~35 岁	50	33.78
36~45 岁	28	18.92
45 岁以上	8	5.41
合计	148	100

由表 2 可知，按照问卷数据中的年龄结构划分，25 岁以下的社区居民占 41.89%，26~35 岁的社区居民占 33.78%，36~45 岁的社区居民占 18.92%，45 岁以下的社区居民占 5.41%。由此可见，25 岁以下和 26~35 岁的社区居民占比最多，45 岁以下的社区居民占比明显最少，也就说明参与社区满意度调查的居民年龄基本集中在 35 岁以下，明显 35 岁以下的社区居民对于社区的建设更为关心。由于在思想和行为上与其他年龄段的居民存在一定的差异，也更注重于社区的生活体验，因此表现出他们与社区公共事务的发展更为密切。

(3) 学历分布情况

Table 3. Statistical table of academic degree distribution
表 3. 学历分布统计表

学历	数量(个)	百分比(%)
初中及以下	6	4.05
高中/中专	18	12.16
大学专科	34	22.97
大学本科	80	54.05
研究生及以上	10	6.76
合计	148	100

由表 3 可知，本次参与调查的社区居民中，4.05%的人数学历为初中及以下，12.16%的人数学历为高中，22.97%的人数学历为大学专科，54.05%的人数学历为大学本科，6.76%的人数学历为研究生及以上。其中占人数较多的学历为本科及以上，反映出社区居民的文化程度较高。不同文化背景的居民对社区的期望和评价标准可能存在差异，从而会影响到居民对社区的满意度。

(4) 居住时间情况

由表 4 可知，在社区居住时间为 1 年以下的居民人数占 10.81%，居住时间为 1~5 年的居民人数占 38.51%，居住时间为 6~10 年的居民人数占 32.43%，居住时间为 10 年以上的居民人数占 18.24%。说明了大部分居民都是社区常住居民，居住时间的长短可以反映出居民对社区变化的了解程度。

Table 4. Time of residence statistics table
表 4. 居住时间统计表

居住时间	数量(个)	百分比(%)
1 年以下	16	10.81
1~5 年	57	38.51
6~10 年	48	32.43
10 年以上	27	18.24
合计	148	100

2.1.2. 社区居民对社区治理满意情况描述性分析

在问卷的第二部分内容的设计中，主要围绕着社区居民对社区各方面的建设和服务的满意程度以及多元主体参与治理的满意情况进行调查，以社区居民的角度切入，收集居民对多元主体参与社区治理的满意度情况。通过收集到的数据可以得到居民对社区各方面的评价。关于社区居民对社区治理的满意度情况如表 5 所示：

Table 5. Statistical table of community residents' satisfaction with community governance
表 5. 社区居民对社区治理满意情况统计表

类别	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
对社区公共基础设施的满意度	13.51%	56.76%	21.62%	5.41%	2.7%
对社区公共服务的满意度	18.24%	50%	19.59%	8.78%	3.38%
对社区环境卫生的满意度	15.54%	50%	21.62%	8.78%	4.05%
对社区治安管理的满意度	18.24%	52.03%	18.92%	8.78%	2.03%
对社区举办的活动总体满意度	16.22%	52.03%	22.3%	6.76%	2.7%
对社区治理的总体效果满意度	16.22%	56.76%	20.27%	2.7%	4.05%

可以由表看出，对于社区的公共基础设施建设、公共服务质量、环境卫生、治安管理和活动举办等方面，让大部分社区居民能够接受并支持，在一定程度上满足了居民的生活需求。对于社区各方面的治理满意度，大多数居民持比较满意的态度，占比基本在 50%~60%之间。并且社区居民对社区治理总体效果的评价较高，其中有 16.22%的社区居民对社区治理总体效果表示非常满意，56.76%的社区居民对社区治理总体效果表示比较满意，仅有 2.7%和 4.05%的居民表示不太满意和非常不满意。总体上看，社区治理的总体效果得到了较多居民的认可。

2.1.3. 社区居民对不同主体参与社区治理的满意度结果分析

社区居民参与社区治理的意愿与满意度正相关。调查显示，多数居民通过社区公告了解活动，并愿意参与公共事务，增强了对社区的满意度。居民参与加强了多元主体间的理解和沟通，有效反映居民需求，提升治理效果。

社区管理部门的工作成效直接影响居民满意度。66.22%的居民对管理部门表示满意，认可其在安全、环境和矛盾调解方面的工作。社区管理部门通过完善政策、加强设施、深入沟通，为居民提供优质服务，提高满意度。

社会组织在社区治理中作用显著，72.3%的居民认为其重要。社会组织凭借专业能力和资源，为社区提供高质量服务和多样化活动，满足居民需求，74.32%的居民对其活动表示满意。社会组织在满足居民

期望和需求中提升居民满意度。

2.2. 多元主体参与城市社区治理居民满意度调查的线性回归分析

2.2.1. 线性回归分析结果

本次研究来宾市兴宾区多元主体参与城市社区治理影响居民满意度的因素所使用的统计学方法为回归分析。在研究中，社区治理总体效果满意度作为因变量，并且鉴于其为连续数值型变量，所以此次研究决定采用线性回归分析，运用 SPSS 软件构建回归模型进行检验。回归模型的建立将公共基础设施满意度、公共服务满意度、环境卫生满意度、治安管理满意度、社区举办的活动总体满意度、社区居民委员会的工作满意度作为研究的自变量，而社区治理总体效果满意度作为因变量，以此进行线性回归分析，分析结果如表 6 所示：

Table 6. Results of the linear regression analysis
表 6. 线性回归分析结果

	未标准化系数		标准化系数	T	显著性	
	B	标准错误	Beta			VIF
常量	0.315	0.193		1.626	0.106	
公共基础设施满意度	0.239	0.09	0.23	2.651	0.009	1.888
公共服务满意度	0.017	0.084	0.019	0.204	0.839	2.098
环境卫生满意度	0.053	0.078	0.058	0.682	0.496	1.832
治安管理满意度	0.142	0.083	0.146	1.697	0.092	1.86
社区举办的活动总体满意度	0.231	0.084	0.236	2.747	0.007	1.842
社区居民委员会的工作满意度	0.156	0.084	0.15	1.853	0.066	1.629
调整后 R ²				0.685		
F				18.135		
p				<0.001		

由以上的运算结果可以得出：
本次线性回归模型拟合度较好，调整 R² 为 0.685。R² 是一种衡量模型拟合程度的指标，值越接近 1，说明模型对数据的拟合越好。此外还可以得出，参与线性回归分析的自变量对因变量的影响程度达到了 68.5%，也就说明因变量产生的变化有 68.5%是因 6 个自变量而影响的。通常情况下，当自变量对因变量的影响程度达到 20%以上时，可以将其认为是较好的。因此本次所构建的线性回归模型，可以有效地揭示影响社区治理总体效果满意度的因素。

本次线性回归模型较为显著，F = 18.135，P < 0.001。在回归分析中，P 值是用来检验自变量是否对因变量产生显著影响的统计量，如果 P 值小于某个阈值(通常为 0.05)，那么可以认为该自变量对因变量有显著的影响，进而认为整个回归模型是显著的。根据模型的显著性可以判断出在 6 个自变量之中有能够显著影响因变量的因素。通过对 6 个自变量的回归系数检验，最终得到：社区居民对公共基础设施的满意度可显著影响着社区治理总体效果满意度，影响的系数为 0.23 (T = 2.651, P ≤ 0.05)，即居民对社区公共基础设施满意度越高，那么他们对社区治理总体效果满意度就越高；社区举办的活动总体满意度可以显著正向影响社区治理总体效果满意度，影响系数为 0.236 (T = 2.747, P ≤ 0.05)，即居民对社区举办的活动总体满意度越高，那么他们对社区治理总体效果满意度就越高；此外，公共服务满意度、环境卫生

满意度、治安管理满意度、社区居民委员会的工作满意度 4 个自变量对社区治理总体效果满意度并不会形成较大影响。因为这些自变量的回归系数在 0.05 的显著性水平下, T 检验结果不显著, 所以在这些方面不能够成为影响社区治理总体效果满意度的重要因素。由以上结果得知, 社区的公共基础设施建设和社区所举办的活动是影响社区治理总体效果满意度的重要因素。

2.2.2. 线性回归分析模型诊断分析

为了保证线性回归分析数据结果的准确性与可信度, 对上述的回归模型进行深入的诊断分析十分重要。线性回归分析的有效性是建立在一系列重要前提之上, 要确信回归分析模型的结果是否准确可信, 则需要满足回归模型不存在共线性问题、残差需要服从正态分布, 并且不出现序列相关。

(1) 线性回归模型共线性诊断

在表 6 线性回归分析结果中可知, 参与研究的 6 个自变量的 VIF 值均小于 5, 达到了共线性诊断的标准, 说明它们之间并不存在多重共线性。因此, 对于该回归模型, 其自变量可以通过共线性诊断。

(2) 线性回归模型残差正态性诊断

通过绘制线性回归模型的残差直方图, 得出结果如图 1 所示:

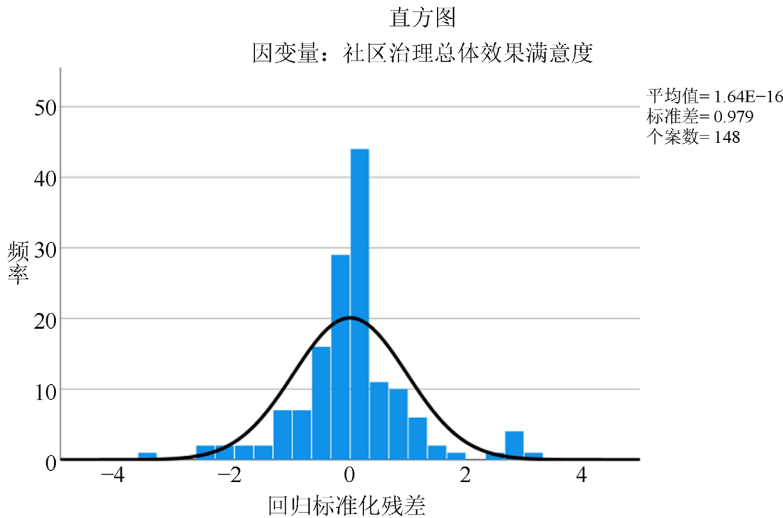


Figure 1. Residuals are plotted as histograms
图 1. 残差绘制成直方图

观察图 1 可得, 残差直方图的形状与正态分布的曲线基本吻合, 为回归模型残差正态性诊断提供了有力的依据, 从而可以推断出回归模型的残差确实遵循正态分布。

基于上述结果, 可以确信本次回归模型已经成功通过了以上两个关键的诊断, 这意味着该回归模型得出的结论具有高度的真实性和可靠性, 为研究提供了准确且深入的洞察, 能够更好地理解变量之间的相互影响, 同时也有效地揭示了自变量与因变量之间存在的深层因果关系。

2.3. 多元主体参与城市社区治理居民满意度调查的结果分析与讨论

2.3.1. 社区居民对多元主体参与城市社区治理的整体满意度结果分析

居民对多元主体参与城市社区治理的整体满意程度是一个能反映出社区治理效果的重要指标。由调查结果显示, 大部分居民对社区治理的整体满意度呈现出非常满意或比较满意的态度, 占比达到 72.98%, 这表明多元主体参与社区治理得到了大部分居民的认可和支持, 居民满意度越高, 则说明社区的治理方

式越有成效。

社区公共基础设施满意度显著影响着社区治理的整体满意度。为了提高居民对多元主体参与社区治理的整体满意度,多元主体需要共同完善社区公共基础设施建设,制定合理的社区公共基础设施规划,增加公共基础设施的种类、数量,并且后续加强设施的维护和管理,从而提升社区居民的生活质量、满足居民基本生活需求。由调查数据得知,大部分社区居民对社区公共基础设施满意度表示非常满意或比较满意,占比达到 70.27%,这说明多元主体在社区公共基础设施建设方面取得较好的成效。

社区居民对社区举办的活动总体满意度显著影响着社区治理的整体满意度。多元主体在社区开展各类活动,要了解社区居民的需求和兴趣,为居民提供多样化的活动,其中可以包括文化娱乐、志愿公益、邻里互动、健康咨询等活动,尽可能的贴近居民点生活需求,以提高居民的满意度。由调查数据显示,大部分社区居民对社区举办的活动总体满意度的评价为非常满意或比较满意,占比达到 68.25%,这说明多元主体在社区举办的活动满足了居民的期待。

社区公共服务满意度、社区环境卫生满意度和社区治安满意度对社区治理的整体满意度影响并不显著,但这些方面共同构成了居民生活品质的重要组成部分。由调查数据看出,大部分社区居民对社区公共服务满意度、社区环境卫生满意度和社区治安满意度表示非常满意或比较满意,占比分别达到 68.24%、65.54%、70.27%,这说明多元主体在以上的工作方面满足了大多数居民的需求,为居民提供了良好的生活环境。

2.3.2. 社区居民对多元主体参与社区治理的整体满意度结果讨论

对于社区居民对多元主体参与社区治理的整体满意度程度,确实能够反映出社区治理的实际效果。从所给调查结果来看,大部分居民持有满意的态度,这无疑是对多元主体参与社区治理模式的肯定。这样的满意度不仅彰显了社区治理的成效,也反映了居民对于社区治理方式的高度认可和支持。

社区公共基础设施作为居民日常生活的重要支撑,其完善程度自然成为影响社区治理整体满意度的关键因素。结果分析显示,大部分居民对社区公共基础设施表示满意,这充分说明了多元主体在公共基础设施建设方面所付出的努力得到了居民的认可。公共基础设施的建设和完善是衡量一个社区发展水平的重要标志。一个拥有现代化、高标准公共基础设施的社区,往往能够吸引更多的居民和投资,促进社区的经济发展和进步。这样的社区往往能够提供更好的公共服务,满足居民多样化的需求,从而进一步提高居民的满意度。

社区活动作为增进居民间交流、提升社区凝聚力的重要手段,其举办的质量和多样性同样影响着居民的满意度。从调查结果来看,大部分居民对社区举办的活动表示满意,这反映了多元主体在活动策划和执行上的有效性。社区活动作为促进居民交流、增进邻里关系、丰富居民生活的重要手段,其在提高居民满意度方面发挥重要的作用。多元主体通过精心策划和组织多样化的活动,可以促进居民之间的交流、满足居民需求、提升居民生活质量,进而增强居民对社区的认同感和满意度。

尽管社区公共服务、环境卫生和治安管理的满意度对整体满意度的影响并不显著,但这些方面同样是社区治理不可或缺的部分。多元主体应通过优化社区公共服务,建立健全社区公共服务机制,利用多种渠道及时了解社区居民的服务需求,并及时的优化服务内容,为社区居民提供高质量和高效率的服务,同时对社区环境卫生进行整治以及对社区治安进行管理,为社区居民打造优美、宜居、整洁有序的生活环境,进而提高居民的满意程度。

3. 提高居民对多元主体参与城市社区治理满意度的对策建议

3.1. 加大社区宣传力度增强居民参与意识

在社区治理中,居民参与社区治理具有积极的作用,对促进社区建设和社区服务有良好的促进作用,

社区其他的参与主体也可以根据居民参与情况,满足居民的需求,进而提高居民的满意度。为了提高居民参与程度与意识,通过网络、报纸等媒体公开社区信息,引导居民关心社区公共事务,拓宽居民参与社区决策的渠道,建立同时具备激励和约束功能的居民公约,全面提升社区居民的主人翁意识,牢固树立社区认同感和责任感[3]。鼓励居民参与社区规划、实施、监督等环节,确保居民参与的实效性,深化对社区工作的认识。政府相关部门应逐步完善居民群众参与社区治理的机制,畅通居民反映个体诉求和对社区治理建言献策的渠道,让居民从切身问题的解决中感受参与社区治理的成效,从而调动其深化参与的积极性和主动性[4]。此外,通过建立激励机制,对积极参与社区事务、为社区建设做出贡献的居民给予表彰和奖励,激发居民参与社区治理的热情。

3.2. 完善多元主体参与社区治理的政策法规

完善多元主体参与社区治理的政策法规是推动社区治理的重要保障和支撑,及时对政策法规进行调整和创新,以适应新时代下的治理需求和发展趋势。根据研究分析,居民认为在多元主体参与社区治理的过程中存在相关的法律法规不完善,从而导致在对社区进行管理时规范不标准,管理效率不高。改善社区服务流程,建立制度和标准,能够让更多的居民参与到社区建设中来,从而帮助社区进行更好的提升[5]。因此在城市社区治理中,应当鼓励和支持地方政府进行政策创新,完善多元主体参与社区治理的政策法规,加大政策和资金的投入来促进多元主体在社区的发展,提升各多元主体的服务质量和效率。明确规定多元主体在社区治理中的地位、作用和职责,各自发挥其作用,共同完成社区治理的各项任务,推动社区发展。以明确的法律法规确定城市社区治理的工作的开展方法,可以保证社区基层工作的有效开展,保证社区治理工作规范化、管理方法多样化,在社区治理中做到依法管理与一定的自主管理[6]。

3.3. 建立健全有效的监督和问责机制

多元主体参与社区治理应尽职尽责,全力推动社区发展。同时,各主体需公开透明开展工作,确保居民知情权,并接受居民合法监督,共同促进社区治理的民主化、规范化。为确保社区的有效治理,对多元主体的治理进行标准化规定,应建立监督评价平台,专门负责监督社区治理工作。形成监督评价平台,有助于各治理主体在参与治理过程中更加规范的发挥权力[7]。为能有效实现监督,定期组织开展社区治理绩效评估,由监督机构人员参与评估并对外公布评估结果,以便接受公众监督。根据时代发展新需求和社区发展新情况,实时转变多元主体社区治理考核标准,从社区居民满意度出发,将社区公职人员社区治理能力和服务态度纳入考核体系,对社区治理考核监督程序和考核结果进行公示,接受群众的意见和监督[8]。为了规范多元主体的治理行为,需建立问责机制,及时对未达到要求的治理行为进行追查,并对相关未能履行职责或造成不良影响的主体进行追责。

3.4. 强化社区治理的资源整合

社区治理工作的内容繁杂,为了能够提升社区治理的效能,必须要强化社区治理的资源整合,有效利用社区的各种资源。现如今社会在高速发展,居民的生活需求也逐渐多元化,需要科学地进行资源整合,保证各类资源能够针对性地满足社区和居民的需求,实现资源的最优配置。政府要兼顾各主体的利益需求,聚焦其关注的核心问题,发挥政府配置职能,整合社区内外资源,营造共同治理的良好环境[9]。强化社区治理的资源整合,解决资源不足、分配不合理等难题,统筹治理资源,切实提升社区治理的效能和水平。另外,多元主体要善于利用社区现有的资源。搭建资源统筹平台,根据社区治理活动需求规范社区的人、财、物、智等资源的统筹流程和配置方式,对资源进行整合共享[10]。社区汇聚了社会中各领域人才,应鼓励和引导其参与社区治理,发挥各自优势,共同为社区治理贡献力量。加强整合社区的各种资源,可以增强社区治理的内生动力,有效提高社区治理效能。

基金项目

广西民族师范学院 2024 年度中国边疆学科科研项目：广西沿边地区社会治理助力铸牢中华民族共同体意识路径研究(2024ZGBJX098)；广西民族师范学院 2022 年校级课题：广西边疆民族地区构建社会治理共同体的嵌合机制与路径创新研究(2022YB056)；2024 年广西哲学社会科学研究年度课题：铸牢中华民族共同体意识下广西民族互嵌式社区治理绩效提升研究(24SHC002)；2023 年度教育部人文社会科学研究青年项目“党建引领城市社区治理共同体的实践模式、影响因素及路径研究”(23YJC840032)广西民族师范学院(国家级)大学生创新创业训练计划项目“广西多民族互嵌式社区治理共同体意识建设路径研究”(项目编号：202410604014)。

参考文献

- [1] 孟凡璞. 社区治理中的多元主体参与研究[D]: [硕士学位论文]. 石家庄: 河北师范大学, 2023.
- [2] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[J]. 中国人大, 2022(21): 6-21.
- [3] 华旻. 城市社区治理多元参与及其方法研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 东华大学, 2021.
- [4] 陈红爱. 推动多元主体参与的城市基层治理对策研究[J]. 三晋基层治理, 2020(2): 45-48.
- [5] 李迪雅. 社区治理多元主体行为与居民满意度关系研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨师范大学, 2019.
- [6] 张彤. 多元主体参与下的城市社区治理[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东师范大学, 2018.
- [7] 孙欢欢. 我国城市社区多元共治现状及对策研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西华大学, 2022.
- [8] 戴亚胜. 多元主体参与社区治理存在的问题及对策研究[D]: [硕士学位论文]. 湘潭: 湘潭大学, 2020.
- [9] 韩思雨. 治理现代化视域下社区多元治理路径研究[J]. 中国市场, 2024(8): 32-35.
- [10] 王梦. 城市社区治理中的多元主体互动问题研究[D]: [硕士学位论文]. 天津: 南开大学, 2022.