

温州市创建“幸福社区”居民满意度调查报告

林松青

(温州市统计调查队, 浙江 温州 325000)

摘要：居民幸福感是指居民对其生活质量的整体性评估。近期，温州市统计局开展创建“幸福社区”民意调查，调查显示，社区居民总体满意度得分为73.83分，但也存在市容管理混乱、卫生保洁差等问题，据此提出优化社区人居环境、健全公共服务体系等建议。

关键词：幸福社区；民意调查；可持续创建

居民幸福感是指居民对其生活质量的整体性评估，是反映社会及个人生活质量的综合性心理指标，而社区是群众生活最基础的平台，是和谐幸福社会的基石，是老百姓满意度和幸福感的源泉。为进一步深化以全国文明城市创建为龙头的“六城联创”活动，加强和创新社会管理，充分发挥社区在“三生融合幸福温州”建设中的基础性作用，切实提高老百姓幸福指数，温州市委市政府在全市深入开展“幸福社区”创建活动。通过半年多来创建活动的深入，为进一步了解和把握社区居民对“幸福社区”创建工作的意见和看法，科学评价各社区创建工作成效，采集“幸福社区”居民满意度量化数据，为市委市政府建设“幸福社区”提供公众评价意见和科学决策依据。近日，温州市统计局利用12340民情民意调查热线，采用计算机辅助电话调查方式，开展温州市创建“幸福社区”民意问卷调查。

一、调查数据基本情况及相关性分析

由于人们在社区这个最小的平台中获得幸福的来源是全方位的，为了更好把握居民幸福程度，具体量化幸福社区建设的内容，使得幸福测量在信度和效度检验下获得更加可靠的信息，本文根据要求从“生态宜居、生活便捷、管理高效、文明和谐、亲坊友邻、守望相助”等方面设计与社区建设相关的可量化的指标进行调查，以获得受访者关于幸福的全面信息。通过对多个指标的调查，并结合居民对幸福社区建设的总指标评价进行相关性分析，结果发现，有11个指标与幸福社区建

设密切相关，包括生活环境、卫生保洁、秩序管理、配套设施、服务效率、活动场所、邻里关系、志愿活动、治安状况、先进评选、节日活动等，各指标与最后总体评价之间均呈现显著相关（表1）。

表1 各测量指标与总体评价之间的相关系数及显著性分析结果

相关系数	生活环境	卫生保洁	秩序管理	配套设施	办事效率	活动场所	邻里关系	志愿活动	治安状况	先进评选	节日活动
Pearson Correlation	.519**	.487**	.416**	.358**	.364**	.334**	.253**	.176**	.474**	.160**	.149**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700

同时，将这11个指标进行分类，分为生态型、服务型、和谐型以及文化型等四个方面分别进行分析。从总体的数据信度分析看，显示Cronbach's Alpha系数为0.793，说明案例所使用数据具有较好的信度。从整项调查结果看，温州市首批申报创建“幸福社区”的居民对社区总体满意度评价得分^①为66.84分，其中社区邻里关系、守望相助、治安状况、先进评选等方面评价得分均在70分以上，而对社区的公共秩序管理、文化娱乐生活的满意度相对较低，均低于65分；对本市在春节、清明节、端午节、中秋节组织开展“我们的节日”主题活动的知晓率仅有三成。

二、居民对“幸福社区”创建评价

从总体情况看，当询问社区居民“您对所在社区总体评

注：①满意度得分按照里克特计分法，满意、比较满意、一般、不太满意和不满

意分别按照100、80、60、40和0分计算总得分。

价如何”，分别有39.4%和15.8%的社区居民表示“满意”和“比较满意”，“一般”占33.0%，而对社区总体印象评价表示“不太满意”或“不满意”的占11.7%，总体满意度得分为73.83分。从生态型、服务型、和谐型、文化型四个方面具体来看：

1.生态型社区建设评价情况：居民对社区卫生保洁状况评价相对较高，而对公共秩序管理方面评价低。社区居民对社区生态宜居方面的评价包括生活环境、卫生保洁、公共秩序以及配套设施等四个方面的评价，平均评价得分为66.56分。从分项看：一是对卫生保洁状况的评价得分为68.05分，略高于其余三项，其中表示“满意”和“比较满意”的分别占36.9%和13.9%；二是公共秩序管理满意度评价落后，仅为63.27分，近三成的居民表示“不太满意”或“不满意”；三是对生活环境和生活设施的满意度评价居中，还有两成多居民对当地的生活环境不满意，认为所在社区的生活配套设施不齐全。

2.服务型社区建设评价情况：党员基本上能发挥积极带头作用，但社区服务效率和办事勤政廉洁方面还有待提高。服务型社区建设评价内容包括社区服务满意度及在社区组织的活动中社区党员和团员是否带头积极参与两方面内容，满意度得分为72.74分。从分项内容看：一是对“社区党员、团员在志愿服务、邻里互助、慈善捐助等活动中积极带头参与”的评价得分为75.63分，其中，有18.2%的社区居民表示所在社区组织的志愿服务、邻里互助、慈善捐助等活动中，社区党员、团员都能带头参加；有41.7%的表示多数人能参加，还有四成居民反映仅有少数人能参加。二是对社区办事效率、服务态度及勤政廉洁方面满意度得分为69.85分，其中表示“满意”、“比较满意”或“基本满意”的占到78.4%，还有两成居民表示不满意，希望社区能继续改善服务态度，提高服务效率，开通一些便民服务。

3.和谐型社区建设评价情况：社区居民邻里关系和谐，社会治安相对稳定，但社区评选的各类活动还不太普遍。和谐型社区建设评价内容包括邻里关系、社会治安、先进评选等三项内容，总体满意度得分为75.59分。从分项看：一是邻里关系满意度最高，达到84.20分，一半以上的社区居民对邻里关系表示“很满意”，而认为“不满意”或“不太满意”的仅占4.7%。二是社会治安状况满意度得分为71.50分，其中，四成以上的社区居民对所在社区治安状况表示“满意”，16.9%的表示“比较满意”，还有17.9%的居民表示“不满意”。三是对社区每年组织各类先进评选的满意度评价为71.06分，只有13.5%的社区每年组织身边的好人、文明家庭、孝子、孝媳等先进评选，而这些社区主要集中在老社区；有58.2%的居民表示不经常评选。

4.文化型社区建设评价情况：居民对所在社区文化娱乐活动满意度一般，对“我们的节日”的知晓率偏低。文化型社

区评价内容包括社区居民文化娱乐生活满意度和“我们的节日”主题活动的知晓率两方面内容，总体满意度得分为43.13分。从分项看：一是对“我们的节日”的知晓率偏低是影响文化型社区建设的主要原因。社区居民对于温州在春节、清明节、端午节以及中秋节组织开展“我们的节日”的知晓率仅为22.13分，仅4.9%的社区居民表示“知道”，28.7%的居民表示“了解一些”，还有66.4%的居民表示“不了解”。二是对文化娱乐生活状况的满意度为64.14分，其中，对所在社区娱乐活动表示“满意”或“比较满意”的占48.1%，表示不太满意或不满意的占27.8%。

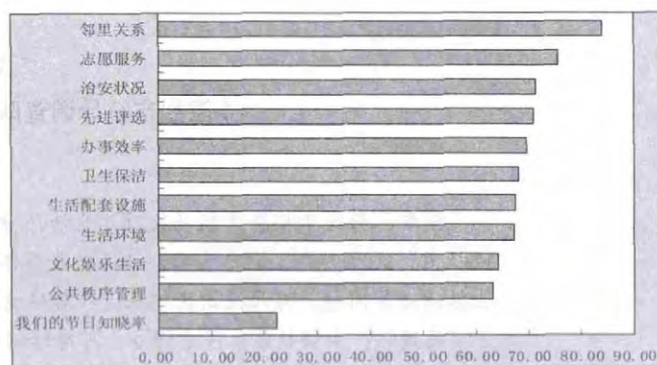


图1 社区居民对幸福社区建设主要方面的评价得分

三、“幸福社区”创建中存在的主要问题

通过电话调查和实地调研发现，社区居民对幸福社区创建的支持率很高，希望通过幸福社区创建，能让居民感到安全、便捷、富足、认同和文明，提升社区居民的幸福感，但也有不少市民反映，当前“幸福社区”创建中还存在不少问题。

1.市容管理混乱、卫生保洁差、商家店铺卫生堪忧以及饭摊的苍蝇密度超标等是生态型社区建设存在的主要问题。一是温州多数社区存在商店门前无三包责任书、楼道和电线杆上等乱贴广告、无证饲养宠物、低空管线杂乱、各类指示牌等设置不得当、公共设施遭破坏等影响小区整体形象的问题。在第三方民意调查中，对于公共秩序的管理方面，市民的评价也是最低，得分仅为63.27分，为生态型社区建设中满意度最低的一项。二是垃圾没有分类、一些地方未放置垃圾桶等问题。三是辖区内商家店铺无证经营以及从业人员无健康证等。温州申报创建的社区中，几乎每个社区周边的商家店铺都存在无卫生管理制度、从业人员无健康证等问题。同时社区饭摊苍蝇密度超标、防蝇防蚊的设施不完善、餐具卫生消毒不到位等都是生态型社区建设的问题所在。

2.志愿者服务不完善、未实行分类建档管理及对社区居家养老未实现“七有”等是服务型社区建设存在的主要问题。一是志愿者服务发展缓慢。目前申报社区中，有一半以上未

建立社区志愿者服务站,一半左右的社区未定期举行各类志愿服务培训,社区的整体志愿服务氛围不浓,还有多个社区未建立志愿者花名册、志愿者数量不多、未配备统一志愿服装等问题。事实上,当前,温州社区的资源活动中,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。二是未实行分类建档管理,有一半的社区未对社区残疾人、失业人员、困难群体等建立分类台账,做好有针对性的帮扶。三是社区居家养老未实现“七有”。

3.教育覆盖面不足、报刊不足、宣传栏内容缺乏等是文化型社区建设存在的主要问题。一是教育覆盖面不足,当前所申报的社区教育覆盖面未达到60%的及格线。二是报刊数不足,一半以上的社区阅览室中报刊数不足,同时不少社区还存在电脑无法上网、图书室面积不足、体育设施缺乏等问题。三是宣传栏相关内容缺乏。一半以上的社区宣传栏上没有道德模范等公益宣传,“五个一”道德讲堂缺乏等。当前,温州社区对“我们的节日”的知晓率严重偏低,仅为33.6%。

4.慈善捐款覆盖率不足、警务室硬件不达标和调解室无人等是和谐型社区建设存在的主要问题。一是捐款覆盖率不足,幸福社区创建中,要求慈善捐款参与人员覆盖率在60%以上,几乎所有申报的社区的捐款覆盖率都不足。二是社区警务室硬件不达标。警务已进社区,但警务室硬件设施不达标,一些社区警务室没有报警点;同时部分社区建于20世纪90年代,防盗设施不全,部分社区视频监控系统老化或尚未安装监控,缺乏维护,且保安着装不到位等。三是调解室无人,社区的调解室基本成摆设,未发挥排查纠纷、化解矛盾等功能。

四、对提升“幸福社区”创建居民满意度的几点思考

如何找准“幸福社区”建设的切入点,彰显“幸福社区”的品位和特点,创建工作能否提高社区居民的幸福感知,一切均取决于前期对社区基本情况的摸查和对社区居民的生活满意度和幸福感受情况的调查,建立社区基本情况、社区资源数据库,合理利用社区资源,将居民急需解决的、满意度较差的项目作为主要切入口,才能实现建设幸福社区的科学决策。调查中,当询问社区居民“您觉得所在社区在创建‘幸福社区’过程中还有哪些方面需要改进”时,社区公共秩序的管理、卫生保洁、生态环境是社区居民普遍反映的三大问题,认同率分别为25.5%、25.1%和22.4%,其次认为社区治安状况、生活设施配套及文化娱乐生活等方面需要改进,认同率分别为18.6%、13.6%和9.7%。因此,要提升幸福社区创建居民的满意度,必须从以下几个方面入手:

1.现代信息化是“幸福社区”建设、管理和服务提升的重

要手段。现代化数字社区已成为现代化新型社区发展的必然趋势,也将成为幸福社区建设、管理和服务的重要手段。一是提升社区的现代化管理水平,推进社区网络平台和社区电子政务建设,建立社区综合数据库,整合资源,资源共享。二是建立信息化服务网络平台,拓展社区服务内涵、丰富社区服务方式,通过网络渠道将社区服务送达千家万户。三是创新社区服务的发展思路,开设网上超市、网上顾问服务和虚拟老人院等多样化、高层次的服务项目,开创全新服务领域,这也是未来幸福社区创建的方向和目标。

2.优化社区人居环境,提高生活质量是建设“幸福社区”的关键环节。开展社区环境综合整治,创建“绿色生态社区”,改善社区居住环境是创建的基础。一是整合资源,完善配套项目的建设,提高社区宜居和便捷程度。二是维护社区安全环境,推进社区安全服务。三是提升社区经济环境,增强政府对居民服务的主动性,提高服务水平,营造良好温馨的环境。四是完善社区人文环境,加强社区先进文化建设,大力开展社区文化、体育活动,完善休憩游乐和社会交往空间的建设,促进形成诚信友爱的人际关系,营造文明健康、积极向上的社区人文环境。

3.健全公共服务体系,实施全方位服务是建设“幸福社区”的必要条件。公共文化服务体系方面,应推进社区文化、体育服务,建设和整合社区内方便社区居民读书、阅读、健身、开展文艺活动的场所,培育群众文艺团队,开展社区文化活动,打造社区文化品牌;培育群众性体育组织,建设社区健康路径,开展各种体育竞赛活动,不断增强居民体质。公共卫生体系方面,应推进社区卫生和计划生育服务,为社区居民提供预防保健、健康教育、康复、计划生育技术服务和一般常见病、多发病、慢性病的诊疗服务,解决社区居民就近就医的问题,努力实现人人享有初级卫生保健的目标。社会保障体系方面,应帮助社区失业人员、失地农民实现再就业,扶持有创业愿望的人实现创业梦想,帮助符合国家政策的社区居民办理低保手续,帮助社区居民办理城镇居民医疗保险和居民养老保险,为老年人发放生活保障补贴,建立社区“爱心超市”。

4.创新社区工作机制,扩大居民民主自治参与度是建设“幸福社区”的必然途径。幸福的创造不仅要满足人们生存、安全的基本需要,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,弘扬居民的主体意识,保障人们民主权利,满足人们的精神需要是打造幸福社区的更高境界。可以通过创新社区工作机制,理顺社区党组织领导层、社区居委会执行层和社区居民议事、决策、监督层之间的关系,完善社区各项制度,以推进社区居民民主自治、社区志愿者服务和活跃群众文化为载体,搭建让居民参与的平台,不断满足社区居民的精神需求。(jckysj)

(责任编辑:张巧燕)