 DOI: https://doi.org/10.12345/xdjyjz.v3i9.26549

The influence mechanism of community residents› satisfaction in the future —— Taking 7 prefecture-level cities in Zhejiang Province as an example

Hangjian Ren Tengye Chen Wenyi Tang Chengyuan Zhu

Wenzhou University of Commerce, Wenzhou, Zhejiang, 325035, China

Abstract

The 20th National Congress of the Communist Party of China put forward the goal of «improving the social governance system», and Zhejiang Province, as a demonstration area for common prosperity, will promote the construction of future communities guided by «people-oriented, ecological and digital». In this study, a structural equation model (SEM) was constructed based on SOR theory, and 1020 questionnaires were used to analyze the satisfaction and driving factors of future community residents. The theoretical framework of «external stimulus-organic variables-satisfaction response» was constructed to reveal the effect of community governance factors on residents› satisfaction. The results show that community intelligence, resource sharing and neighborhood mutual assistance form the core mechanism of value co-creation through the intermediary transmission of residents› participation behavior and citizen behavior. The structural equation model confirms that community decision-making transparency and digital integration level have significant moderating effects on the improvement of satisfaction. The study innovatively found that residents› participation behavior had a partial mediating effect between community intelligence and satisfaction, while neighborhood mutual aid showed a completely mediating characteristic. Based on the empirical conclusions, this paper proposes a governance optimization path: improve the closed-loop governance systemof «decision-execution-feedback», build a value co-creation platform for multi-agent collaboration, and strengthen the organic integration of digital technology and humanistic value.

Keywords

Future Communities; resident satisfaction; Structural Equation Modeling

未来社区居民满意度影响机制研究——以浙江省 7 个地级市为例

任航健 陈腾烨 唐文怡 朱诚远

温州商学院，中国 · 浙江 温州 325035

摘 要

党的二十大提出“完善社会治理体系”的目标，浙江省作为共同富裕示范区，以“人本化、生态化、数字化”为导向推进未来社区建设。本研究基于SOR理论构建结构方程模型，通过1020份问卷数据分析未来社区居民满意度及驱动因素。构建»外部刺激-有机变量-满意度反应»理论框架，揭示社区治理要素对居民满意度的作用路径。研究表明：社区智能化、资源共享与邻里互助通过居民参与行为和公民行为的中介传导，形成价值共创的核心机制；结构方程模型证实社区决策透明度与数字融合水平对满意度提升具有显著调节效应。研究创新性地发现居民参与行为在社区智能化与满意度间具有部分中介效应，而邻里互助则呈现完全中介特征。基于实证结论提出治理优化路径：完善»决策-执行-反馈»的闭环治理体系，构建多主体协同的价值共创平台，强化数字技术与人本价值的有机融合。

关键词

未来社区；居民满意度；结构方程模型

1 引言

党的二十大立足新时代我国社会主要矛盾转化，将完善社会治理体系、推动高质量发展与共同富裕作为现代化建设核心任务。浙江省作为全国共同富裕示范区，率先以»人本化、生态化、数字化»三维协同的未来社区建设为实践载体，通过智能技术应用与生态空间重构，着力打造高品质生活单元。当前实践显示，治理机制不健全、资源分配失衡与公共服务供给滞后等问题，制约着美好生活需求的充分满足。本文基于实证分析，建议构建»需求识别 - 资源配置 - 效能评估»治理闭环，深化数字孪生技术赋能社区运营，建立差异化公共服务标准体系。该路径既强化基层治理现代化

【作者简介】任航健（2004–），男，中国浙江金华人，本科，从事区域金融、政策效应研究。

根基，也为破解发展不平衡难题提供制度创新样本，对实现人的全面发展与社会全面进步具有双重示范价值。

2 理论综述与研究假设

2.1 未来社区建设的相关研究

在研究未来社区人本化的过程中，陈四维等（2023）认为要实现人本价值最大化，形成“未来社区命运共同体”[1]。未来社区生态化方面的探寻上，田慧峰等（2023）提出要将未来社区生态化系统架构分为场地生态、建筑生态和资源生态[2]。袁媛等（2018）认为社区规划和建设不能简单地以经济为导向，要将生态学的思想与方法引入到社区中[3]。在未来社区数字化的研究内容中，汪欢欢等（2020）认为信息技术飞速发展后，产生了大规模信息智能处理的新型管理形态社区。其将社区家居、社区物业、社区服务等整合在一个高效的信息系统之中[4]。傅柏勇、沈婷婷（2023）通过聚类分析法指出社区数字化场景建设应依托数字技术，链接家庭小脑、社区中脑和城市大脑，实现社区设施、物业管理、公共服务、居民生活等方面的智能化管理和运营[5]。潘建新、王园佳（2023）发现在互联网时代背景下，一方面社区需要开发数字驾驶舱管理平台与未来社区专属 App；另一方面，未来社区需要将数字化赋能于配套设施，给予居民享受智能化的体验[6]。

2.2 社区居民满意度的相关研究

居民满意度是在顾客满意度概念的基础上扩展而来。这一概念源于消费者在购买商品和服务时，他们对产品和服务质量的主观感知与他们的期望之间的对比。随着顾客满意度理论的不断演进，其开始涉及社区管理层面。周悦，王冬年特别强调了居民生活环境的重要性，他认为居民会对他们的居住环境做出主观评估，这将影响他们的满意度水平[7]。赵东霞（2009）强调了居民满意度的概念，她将其定义为居民对满足其生活需求与实际生活体验的比较结果[8]。同样地，陈珊、刘军则认为居民的满意度可以被视为他们对现有生活环境的心理期望与现实生活的实际体验之间的差距[9]。

2.3 研究假设

本文就社区治理行为，以社区决策、志愿服务、资源共享、邻里互助、社区教育、社区智能化为范畴对未来社区居民满意度开展调查研究，并相应提出 6 条假设。

居民参与行为主要包括未来社区居民搜集相关信息、表明期望与目标、配合社区活动以及社区交流优质化。公民行为是指公民解决社区问题、理解社区中遇到的建设问题以及及时反馈居民体验从而提出优化建议。因此提出 2 条假设。

居民社区行为刺激居民参与行为和公民行为从而影响未来社区居民满意度。社区居民参与决策、志愿服务、资源共享等行为也可以通过居民参与行为和公民行为，从而对未来社区居民满意度产生影响，以此提出如下 12 条假设。

3 结果

3.1 调查对象基本特征

本次调查覆盖浙江 7 市，回收有效问卷 981 份。受访者男女比例均衡（52.08% vs 47.92%），以企业职员（34.6%）和 36-50 岁群体（31.6%）为主，家庭年收入多集中于 10-20 万元（37.1%），需求多元。结果显示，未来社区智能化与资源共享成效显著，居民对数字化服务、资源整合的满意度较高，认可其对生活便利性和凝聚力的提升。但教育资源短缺（27% 提及）、设施老化（13%）问题突出，社区教育与志愿服务满意度较低。居民关注度前三为智能环境（20%）、数字化服务（15%）、教育资源（15%）。建议优先优化智能化建设、教育资源均衡配置及数字化服务升级。

3.2 信效度检验

3.2.1 信度检验

信效度检验显示问卷科学可靠：信度方面，所有变量 Cronbach›s α 系数均＞ 0.7（如社区决策 0.826、居民满意度 0.876），内部一致性良好；效度检验中，KMO 值 0.952、Bartlett 检验显著（p ＜ 0.05），适合因子分析。

3.2.2 探索性因子分析

在 KMO 和巴特利特球形度检验的结果符合标准后，采用主成分分析法对数据进行验证性因子分析。首先提取变量中的公共因子，可知 9 个变量的因子载荷量均处于 0.651-0.865 之中，其累积方差贡献率为 86.76%，能够较好地提取原始变量中的绝大多数信息。

3.2.3 结构方程模型构建与分析

基于理论模型和信度效度检验的结果，搭建了如下结构方程模型，包括社区决策、志愿服务和资源共享等因素并分析它们之间的联系。

研究模型的模型适配度检验显示：绝对适配指数（$\chi 2$/df=1.949，RMSEA=0.079）与残差分析（RMR=0.041）均达标，表明模型拟合合理；增值适配指数（CFI=0.980、NFI=0.979、IFI=0.982）均高于 0.9，验证模型稳定性。路径分析中，14 条路径（如社区决策、资源共享、邻里互助、社区智能化与满意度的直接或间接关系）P 值＜ 0.05，呈显著正向作用；仅“志愿服务”“社区教育”与满意度、参与行为、公民行为间的 6 条路径未达显著水平（P ＞ 0.05）。

3.3 中介效应分析

由表可知，社区决策、资源共享、邻里互助、社区智能化对未来社区居民满意度的间接效应的 Bootstrap95% 置信区间说明居民参与行为与公民行为在社区决策、资源共享、邻里互助、社区智能化与未来社区居民满意度之间的中介效应显著，假设 H9、H11、H12、H14、H15、H17、H18、H20 成立。另外，由表可知，居民参与行为在邻里互助与满意度之间起完全中介作用；社区智能化对满意度的直接效应的 Bootstrap95% 置信区间均不包括 0，说明居民参与行为在促社区智能化与满意度之间起部分中介作用。

表 1 路径分析表（自绘）

X	→	Y	非标准化路径系数	SE	Z（CR 值）	P	标准化路径系数
社区决策	→	满意度	0.001	0.055	0.308	0.039	0.023
志愿服务	→	满意度	0.077	0.049	-1.119	0.157	0.102
资源共享	→	满意度	0.132	0.056	2.107	0.023	0.203
邻里互助	→	满意度	0.104	0.063	-1.568	0.008	0.161
社区教育	→	满意度	0.025	0.053	-0.234	0.062	0.034
社区智能化	→	满意度	0.399	0.096	3.826	0.011	0.299
社区决策	→	参与行为	0.021	0.066	0.319	0.029	0.034
志愿服务	→	参与行为	0.166	0.060	-1.108	0.268	-0.109
资源共享	→	参与行为	0.143	0.067	2.118	0.034	0.214
邻里互助	→	参与行为	0.115	0.074	-1.557	0.019	-0.150
社区教育	→	参与行为	0.014	0.064	-0.223	0.823	-0.023
社区智能化	→	参与行为	0.410	0.107	3.837	0.000	0.310
社区决策	→	公民行为	0.061	0.049	1.234	0.017	0.119
志愿服务	→	公民行为	0.072	0.044	-1.616	0.106	-0.145
资源共享	→	公民行为	0.043	0.050	0.849	0.013	0.078
邻里互助	→	公民行为	0.012	0.055	-0.227	0.020	-0.020
社区教育	→	公民行为	0.043	0.047	-0.910	0.363	-0.084
社区智能化	→	公民行为	0.536	0.080	6.744	0.000	0.498
参与行为	→	满意度	0.327	0.045	7.273	0.000	0.466
公民行为	→	满意度	0.357	0.055	6.482	0.000	0.415

备注：→表示路径影响关系

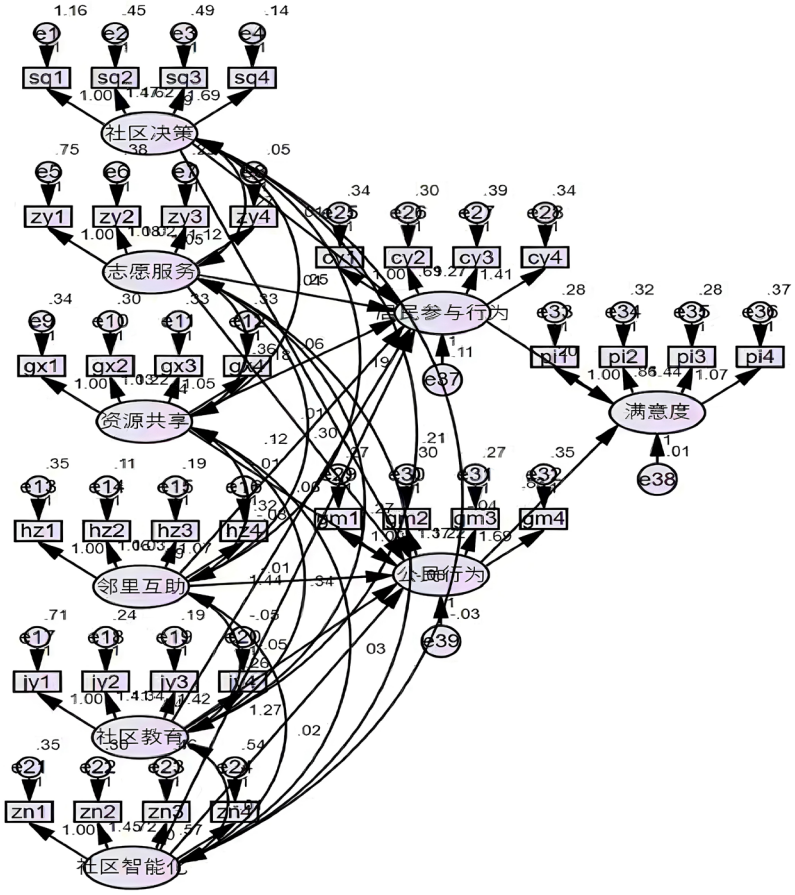

图 1 结构方程模型结果图（自绘）

表 2 中介作用检验结果表（自绘）

项	c 总效应	a*b 中介效应值	a*b(95%BootCI)	c’直接效应	检验结论
社区智能化 = ＞公民行为 = ＞满意度	0.490	0.109	0.016~0.224	0.235	部分中介
社区智能化 = ＞参与行为 = ＞满意度	0.490	0.146	0.058~0.244	0.235	部分中介
社区教育 = ＞公民行为 = ＞满意度	-0.079*	-0.009	-0.077~0.024	-0.065	中介作用不显著
社区教育 = ＞参与行为 = ＞满意度	-0.079*	-0.005	-0.100~0.093	-0.065	中介作用不显著
邻里互助 = ＞公民行为 = ＞满意度	0.019	-0.003	0.064~0.043	0.012	完全中介
邻里互助 = ＞参与行为 = ＞满意度	0.019	-0.041	0.160~0.012	0.002	完全中介
资源共享 = ＞公民行为 = ＞满意度	0.073	0.009	0.018~0.069	0.004	完全中介
资源共享 = ＞参与行为 = ＞满意度	0.073	0.051	0.009~0.231	0.014	完全中介
志愿服务 = ＞公民行为 = ＞满意度	-0.062	-0.015	-0.101~0.006	-0.024	中介作用不显著
志愿服务 = ＞参与行为 = ＞满意度	-0.062	-0.023	-0.150~0.039	-0.024	中介作用不显著
社区决策 = ＞公民行为 = ＞满意度	0.027	0.012	0.017~0.098	0.047	完全中介
社区决策 = ＞参与行为 = ＞满意度	0.027	0.007	0.100~0.130	0.007	完全中介

4 结论与建议

4.1 结论

未来社区建设成果显著。在宣传与决策机制方面，依靠多元传播渠道、常态化意见征询、分层听证程序及数字化反馈平台，形成参与式治理模式，既提升决策合法性，又强化社区自治能力。全域推进中，空间规划、基础设施与公共服务供给取得结构性突破，但社区教育共同体与志愿参与机制存在政策执行短板。数字融合成效突出，“孪生社区”模式深度融合实体与数字建设，提升居民满意度，智能化服务成亮点。治理重心下移推动参与与公民行为强化，整合社会力量与资源，构建多元主体互动网络，初步形成价值共创体系。不过，仍需解决资源配置不均、志愿服务参与度低、数字技术应用与人文关怀平衡等挑战，优化治理闭环、强化制度协同，实现 “人本化、生态化、数字化” 目标有机统一。

4.2 建议

4.2.1 政府深化一统三化九场景，助力社区展新貌

政府需强化政治权威与资源整合能力，避免资源分散，通过制度赋权回应“保障并引导居民参与”的双重需求。应建立跨部门协作机制，打破壁垒，系统推进未来社区建设；完善社区教育、志愿服务参与机制，搭建多元化平台，提升居民参与积极性。

4.2.2 社区干部胸怀广阔纳民意，尊重社区促和谐

社区干部需立足实际，聚焦“三化”目标与“九场景”建设，总结成果经验、精准研判问题与发展趋势，发挥政府与居民的桥梁作用。应通过座谈、问卷、走访等方式深入倾听居民教育、志愿服务等需求，广泛收集意见。

4.2.3 社区居民集思广益献良策，共谋社区绘蓝图

社区需健全民意收集反馈机制，通过线上平台、意见箱等渠道广泛吸纳居民建议，形成“收集 - 处理 - 反馈”闭环，确保民意融入决策。同时鼓励居民参与讲座、志愿服务等活动，主动学习社区服务理念，将个人技能转化为公共服务实效。

4.2.4 借鉴新时代“枫桥经验”，助力社区智能建设

未来社区建设可借鉴“枫桥经验”，以数字化手段优化治理模式：搭建线上议事平台促进居民互动参与，构建智能矛盾调解系统精准识别需求，提升调解效率。需完善数字基建保障技术覆盖，拓展数字化场景应用创新，同时加强居民数字工具培训与数据安全防护，实现智慧治理与人文关怀的有机融合。

参考文献

[1] 陈四维,陈伟军,陈细辉.基于“139”理念的杭州瓜沥七彩未来社区规划设计研究[J].建设监理,2023.

[2] 田慧峰,张圣红.未来社区生态化建设技术路径及监管评价要点[J].建设科技,2023.

[3] 袁媛,丁凯丽,曹新宇,武心怡.社区满意度及影响因素研究方法综述[J].城市发展研究,2018,25(10):105-111.

[4] 汪欢欢,姚南.未来社区:社区建设的未来图景[J].宏观经济管理,2020.

[5] 傅柏勇,沈婷婷.基于未来社区理念的社区数字化场景建设研究[J].建设科技,2023.

[6] 潘建新,王园佳.数字化转型视角下未来社区建设模式初探--以杭州瓜山社区为例[J].建筑与文化,2023.

[7] 周悦,王冬年.基础设施建设满意度、环保投资与居民主观幸福感[D].河北经贸大学,2021.

[8] 赵东霞,卢小君,柳中权.影响城市居民社区满意度因素的实证研究[J].大连理工大学学报(社会科学版),2009,30(02):66-71.

[9] 陈珊,刘军,张玲.基于模糊综合评价的深圳公共租赁住房居住环境满意度研究[J].住区,2022,(03):57