

## 摘要

获得感是中国特色社会主义新时代衡量全面深化改革成效和政府施政效果的重要标尺。获得感既有看得见摸得着的收入增长、住房有保障、优质教育资源供给、全方位全周期医疗保障；也有润物细无声的人民群众对美好生活的向往和实现人生理想的信念，对生活稳定和社会秩序的信心。城市公共服务既包括满足个体基本生理需求的公共服务，也包括满足个体安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求的公共服务。由于各地区之间经济发展不平衡，而城市公共服务又与地方公共财政挂钩，这就导致不同城市的收入、医疗、教育和公共交通存在较大差异，公共服务地域属性明显。

城市公共服务满意度是城市居民对基本公共服务项目的满意度、总体满意度评价。城市公共服务满意度不仅是监测公共服务质量的重要指标，也是评估城市治理水平的关键一环。获得感作为推动城市高质量发展和激发社会创造力发展活力的重要价值导向，体现了中国共产党以人民为中心的发展思想，是健全基本公共服务体系的核心要义。然而，学界现有关公共服务与获得感的研究，聚焦于公共服务政策、基本公共服务供给、公共服务质量等宏观层面的因素对获得感的影响。因此，本研究基于微观个体对城市公共服务的主观评价和认知体现——城市居民的公共服务满意度，探究城市公共服务满意度对城市居民的获得感的影响。从获得感的研究领域分析，获得感的生成逻辑、理论内涵、结构维度、评估指标体系构建、影响因素及其由获得感衍生出的新概念，例如：数字获得感、思想政治教育获得感，是目前学术界的研究热点。获得感影响因素的相关研究大部分集中于探讨收入、公共政策、社会保障、公共服务供给、人口统计学变量等的作用。对于城市公共服务满意度与居民获得感之间的具体关系及其作用机制仍缺乏深入探讨。

鉴于此，本研究采用理论与实证分析相结合的方法，通过文献综述和理论分析，利用问卷调查数据，运用结构方程模型进行实证分析，以检验研究假设。研究发现，城市公共服务满意度与居民获得感之间存在显著正相关关系，社会资本在城市公共服务满意度对居民获得感影响过程中发挥中介作用。据此，在未来

的城市治理实践中，优化城市发展水平，推动公共服务高质量发展，培育社会资本，增强人民群众的获得感。

**关键词：**公共服务满意度；城市公共服务；社会资本；获得感

## Abstract

In the new era of socialism with Chinese characteristics, the sense of gain is an important yardstick to measure the effectiveness of comprehensively deepening reform and the effectiveness of government administration. The sense of gain includes tangible income growth, housing security, supply of high-quality educational resources, and comprehensive full-cycle medical insurance; There are also the silent people's yearning for a better life and the belief in realizing the ideal of life, and their confidence in the stability of life and social order. Urban public services include not only the public services that meet the basic physiological needs of individuals, but also the public services that meet the security needs, social needs, respect needs and self-realization needs of individuals. Due to the unbalanced economic development among different regions and the link between urban public services and local public finance, there are great differences in income, medical care, education and public transportation in different cities, and the regional attributes of public services are obvious.

Urban public service satisfaction is urban residents' satisfaction with basic public service projects and overall satisfaction evaluation. Urban public service satisfaction is not only an important indicator to monitor the quality of public service, but also a key link to evaluate the level of urban governance. As an important value orientation for promoting high-quality urban development and stimulating the development vitality of social creativity, the sense of gain reflects the CPC's people-centered development thought and is the core of improving the basic public service system. However, the current research on public service and sense of gain focuses on the influence of macro-level factors such as public service policy, basic public service supply and public service quality on sense of gain. Therefore, this study explores the impact of urban public service satisfaction on urban residents' sense of gain based on the subjective evaluation and cognitive reflection of micro-individuals on urban public service -- urban residents' satisfaction with public service. From the analysis of the research field of the sense of gain, the generative logic, theoretical connotation, structural dimension, evaluation index system construction, influencing factors and the new concepts derived

from the sense of gain, such as the sense of digital gain and the sense of ideological and political education gain, are the current research hotspots in the academic circle. Most of the relevant researches on the influencing factors of the sense of acquisition focus on the role of income, public policy, social security, public service supply and demographic variables. The specific relationship between urban public service satisfaction and residents' sense of acquisition and its mechanism are still lacking.

In view of this, this study adopts the method of combining theoretical research and empirical analysis, through literature review and theoretical analysis, using questionnaire survey data, and using structural equation model for empirical analysis to test the research hypothesis. It is found that there is a significant positive correlation between urban public service satisfaction and residents' sense of access, and social capital plays an intermediary role in the process of urban public service satisfaction affecting residents' sense of access. Therefore, in the future urban governance practice, optimize the level of urban development, promote the high-quality development of public services, cultivate social capital, and enhance the people's sense of gain.

**Keywords:** Urban Public Service; Urban Public Service Satisfaction; Social Capital; and Sense of Gain

# 目录

摘要.....	I
ABSTRACT .....	III
<b>第一章 绪论.....</b>	<b>10</b>
第一节 选题背景.....	10
第二节 研究意义.....	12
一、理论意义.....	12
二、现实意义.....	12
第三节 文献综述.....	13
一、公共服务满意度研究综述.....	13
二、获得感研究综述.....	16
三、社会资本研究综述.....	21
四、研究述评.....	25
第四节 研究思路与研究方法.....	26
一、研究思路.....	26
二、理论分析框架.....	27
三、研究方法.....	28
第五节 研究内容.....	29
第六节 研究创新点.....	30
<b>第二章 核心概念与理论基础.....</b>	<b>32</b>
第一节 核心概念.....	32
一、公共服务满意度.....	32
二、获得感.....	33
三、社会资本.....	34
第二节 理论基础.....	36
一、马斯洛需求层次理论.....	36
二、治理理论.....	37

---

三、社会资本理论 .....	40
<b>第三章 城市公共服务满意度对居民获得感影响的理论假设 .....</b>	<b>42</b>
第一节 城市公共服务满意度对居民获得感的直接效应 .....	42
第二节 社会资本在城市公共服务满意度对居民获得感影响过程的中介效应 .....	44
一、城市公共服务满意度与社会资本 .....	44
二、社会资本与获得感 .....	45
第三节 理论假设汇总与研究模型 .....	46
<b>第四章 城市公共服务满意度对居民获得感影响的研究设计 .....</b>	<b>48</b>
第一节 研究变量测量 .....	48
一、城市公共服务满意度测量 .....	48
二、社会资本测量 .....	49
三、获得感测量 .....	50
第二节 数据分析工具及方法 .....	51
第三节 数据收集及处理 .....	52
<b>第五章 城市公共服务满意度对居民获得感影响的实证分析 .....</b>	<b>56</b>
第一节 量表质量分析 .....	56
一、信度分析 .....	56
二、效度分析 .....	56
第二节 描述性统计 .....	63
第三节 差异性检验 .....	65
一、性别差异检验 .....	65
二、年龄差异检验 .....	65
三、学历差异检验 .....	65
四、职业差异检验 .....	66
五、婚姻状态差异检验 .....	67
六、收入差异检验 .....	68
七、户籍差异检验 .....	68
八、社区类型差异检验 .....	69
九、居住时长差异检验 .....	69

---

十、房屋性质差异检验 .....	70
第四节 相关性分析 .....	70
第五节 理论假设检验 .....	71
一、城市公共服务满意度对居民获得感的直接效应检验.....	71
二、社会资本的中介效应检验 .....	72
三、研究假设汇总 .....	74
<b>第六章 研究结论与对策建议 .....</b>	<b>75</b>
第一节 研究结论 .....	75
一、城市公共服务满意度对居民获得感的直接效应.....	75
二、社会资本的中介效应 .....	76
第二节 对策建议 .....	77
一、提升城市公共服务水平 .....	77
二、培育社会资本 .....	80
<b>参考文献 .....</b>	<b>83</b>
<b>附录：调查问卷 .....</b>	<b>92</b>
<b>致谢 .....</b>	<b>99</b>
<b>本人在读期间完成的研究成果 .....</b>	<b>100</b>

# 图表目录

## 表目录

表 1.1 国内公共服务满意度的测量	14
表 1.2 获得感维度划分	18
表 1.3 获得感评估指标体系构建	19
表 1.4 社会资本的测量	23
表 2.1 公共服务满意度概念	33
表 2.2 获得感概念	34
表 2.3 国外社会资本概念	35
表 2.4 国内社会资本概念	36
表 2.5 城市治理理论演变	38
表 2.6 城市治理相关理论内容	39
表 2.7 社会资本理论代表观点	41
表 3.1 理论假设汇总表	46
表 4.1 本研究城市公共服务满意度测量	48
表 4.1 本研究城市公共服务满意度测量	49
表 4.2 本研究社会资本测量	50
表 4.3 本研究获得感测量	51
表 4.4 样本特征	54
表 5.1 信度分析表	56
表 5.2 KMO 检验和 Bartlett 球形检验结果	56
表 5.3 城市公共服务满意度量表的整体拟合系数	57
表 5.4 城市公共服务满意度量表的因子载荷	58
表 5.5 城市公共服务满意度量表的区分效度	59
表 5.6 社会资本量表的整体拟合系数	59
表 5.7 社会资本量表的因子载荷	60
表 5.8 社会资本量表的区分效度	61
表 5.9 获得感量表的整体拟合系数	62
表 5.10 获得感量表的因子载荷	62
表 5.11 获得感量表的区分效度	63
表 5.12 变量描述性统计	64
表 5.13 性别与城市公共服务满意度、社会资本和获得感差异检验结果	65
表 5.14 年龄与城市公共服务满意度、社会资本和获得感差异检验结果	65
表 5.15 学历与城市公共服务满意度、社会资本和获得感的差异检验结果	66
表 5.16 职业与城市公共服务满意度、社会资本和获得感的差异检验结果	67
表 5.17 婚姻状态与城市公共服务满意度、社会资本和获得感的差异检验结果	68
表 5.18 收入与城市公共服务满意度、社会资本和获得感的差异检验结果	68
表 5.19 户籍与城市公共服务满意度、社会资本和获得感的差异检验结果	69
表 5.20 社区类型与城市公共服务满意度、社会资本和获得感的差异检验结果	69



---

表 5.21 居住时长与城市公共服务满意度、社会资本和获得感的差异检验结果 .....	70
表 5.22 房屋性质与城市公共服务满意度、社会资本和获得感的差异检验结果 .....	70
表 5.23 主要研究变量间的相关性分析 .....	71
表 5.24 结构方法模型的配适度指标值 .....	71
表 5.25 结构方程模型路径系数表 .....	74
表 5.26 社会资本中介效应检验 Bootstrap 结果表 .....	74
表 5.27 研究假设检验结果汇总表 .....	74

## 图目录

图 1.1 研究思路 .....	27
图 1.2 理论分析框架 .....	28
图 1.3 技术路线图 .....	30
图 2.1 马斯洛需求金字塔 .....	37
图 3.1 假设模型图 .....	47
图 5.1 城市公共服务满意度对居民获得感直接效应的结构方程模型图 .....	72
图 5.2 社会资本中介效应的结构方程模型图 .....	73

## 第一章 绪论

### 第一节 选题背景

2015年2月27日习近平总书记在中央全面深化改革领导小组第十次会议上首次提出：“让人民群众有更多获得感。”作为诞生于中国本土的学术概念，“获得感”一词一经提出，就引起社会各界的广泛关注，并成为学术研究的热点议题。2016年2月中央全面深化改革领导小组第二十一次会议指出，“把是否促进经济社会发展、是否给人民群众带来实实在在的获得感，作为改革成效的评价标准。”2017年中央全面深化改革领导小组第三十三次会议文件指出，“深入推进增强人民群众获得感的改革，建立健全科学合理的改革评价机制，把改革举措效益充分发挥出来，不断增强人民群众获得感”。2017年“十三五”规划指出：“必须坚持发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，作出更有效的制度安排，使全体人民在共建共享发展中有更多获得感，增强发展动力，增进人民团结，朝着共同富裕方向稳步前进。”2017年党的十九大报告指出：“完善公共服务体系，保障群众基本生活，不断满足人民日益增长的美好生活需要，不断促进社会公平正义，形成有效的社会治理、良好的社会秩序，使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。”2020年党的十九届五中全会指出：“坚持把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为发展的出发点和落脚点，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。”同年，“十四五”规划明确指出：“健全基本公共服务体系，让发展成果更多更公平惠及全体人民，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。”2022年党的二十大报告指出：“我们深入贯彻以人民为中心的发展思想，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上持续用力，人民生活全方位改善。人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续，共同富裕取得新成效。”

加拿大城市研究学者 Harold Chorney（哈罗德·乔尼）在《梦想之城》中曾这样描绘城市：“城市召唤着我们心里潜藏的梦想……城市不仅是一个地方，也是一个变化之地，一座梦想之城。”“我们”既是世代扎根于此的土著，也是进

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/888002026025007010>