

淮南市社区微空间改造的居民满意度研究： 基于多元共治与需求响应的分析

王蓝蓝 荀守奎

安徽理工大学 安徽淮南 232000

DOI: 10.32629/ems.v8i2.18489

[摘要] 在存量更新与精细化治理的时代背景下，城市社区微空间改造成为提升居民生活品质与基层治理能力的重要路径。本研究以淮南市为案例，聚焦其社区架空层、停车设施等典型微空间的更新实践，探讨居民满意度的影响机制。研究发现，居民的“显性”与“隐性”需求得到精准响应是满意度提升的直接来源，而由政府引导、社区协调、居民决策、物业执行构成的多元共治闭环，则是实现需求响应的制度保障。满意度不仅源于空间品质的改善，更源于居民在参与式治理中获得的尊重感与主体性。论文最后从公共管理视角，提出构建全过程参与机制、引入精细化需求分析工具、建立动态反馈与长效运维制度等政策建议，以期同类城市的社区微更新提供理论参考与实践镜鉴。

[关键词] 微空间改造；居民满意度；多元共治；需求响应；淮南市

1. 引言

随着中国城市化进程从“增量扩张”转向“存量优化”，以社区为基本单元的空间微更新已成为城市工作的重点。社区微空间，指社区内规模较小、与居民日常生活密切相关的公共空间，如架空层、边角地、闲置绿地、老旧设施等。这些空间虽“微”，却直接承载着居民的社交、休闲、通行等基本需求，其品质深刻影响着居民的幸福感和归属感。

淮南市作为典型的资源型城市，在转型发展与城市更新过程中，面临着老旧社区功能滞后、公共空间不足等普遍性问题。近年来，淮南市在多个社区积极探索微空间改造，取得显著成效并积累了宝贵经验。然而，改造的成功与否，最终评判权在于居民。因此，从公共管理的学术视角，系统研究淮南市微空间改造中居民满意度的生成逻辑、影响因素与提升路径，不仅具有个案总结价值，更能为探索“以人民为中心”的城市治理现代化提供实证依据。

本研究旨在结合实地案例与公共管理理论，回答以下核心问题：第一，影响淮南市社区微空间改造居民满意度的关键因素是什么？第二，居民满意度与治理过程中的公众参与机制有何内在关联？第三，如何构建可持续的、高满意度的社区微空间改造与治理模式？

2. 理论基础与分析框架

2.1 核心概念界定

● **社区微空间改造**：指通过物理环境的有序更新、功能植入与管理优化，对社区内利用率低下、环境品质较差或存在安全隐患的小尺度公共空间进行系统性提升的过程。其核心特征是投资小、周期短、见效快、与居民生活联系紧密。

● **居民满意度**：在本研究中，指居民对微空间改造全过

程（包括需求征集、方案设计、改造实施、后期维护）及其最终成果的综合心理评价。它不仅关注物质空间的改善结果，也涵盖居民在参与过程中的主观感受与价值实现。

2.2 相关理论视角

1. **多元共治理论**：该理论强调，现代社会治理应由政府、市场、社会组织和公民等多元主体共同参与、协商合作。在社区微空间改造中，多元共治体现为打破政府单方主导的传统模式，构建多方协同的治理网络，其有效性是决定项目能否真正回应民意、凝聚共识的关键。

2. **使用后评价（POE）理论**：POE是一种系统性地评估建成环境如何满足其预设使用者的需求的方法。它将居民视为空间最权威的“评价者”，通过问卷调查、访谈、行为观察等手段，收集使用反馈，为空间的优化与管理提供依据。该理论与居民满意度研究高度契合。

3. **Kano 模型需求分析**：该模型将用户需求分为基本型、期望型和魅力型。基本型需求（如安全、整洁）是“必须具备”的，若不满足则满意度急剧下降；期望型需求（如便利、舒适）满足得越多，满意度越高；魅力型需求（如特色文化、惊喜体验）则能带来满意度的大幅跃升。这一模型为精准识别和分级响应居民需求提供了有效工具。

2.3 本文分析框架

综合上述理论，本文构建“治理过程-需求响应-满意度结果”的分析框架。基本逻辑是：一个开放、协同、制度化的多元共治过程，能够更有效地识别、筛选并响应居民不同层次的需求（从基本型到魅力型）；需求的满足程度，直接决定了居民满意度的高低与可持续性。治理过程是“因”，需求响应是“中介”，满意度是“果”。

改造类型	改造案例	居民反馈/满意度表现	需求指向
社区架空层改造	高新区杜鹃路社区将架空层改造为乒乓球室、棋牌室、休闲茶室等。	正面评价：“现在搞得非常好，我们经常聚在这里”。改进建议：居民提出希望加装电扇、门帘等，提升舒适度。	渴望更多公共休闲空间，同时关注细节完善。
停车场与充电设施	同一社区在改造时同步新建了充电棚、大量非机动车停车位。	正面评价：“停车方便多了，充电既安全又便宜”。	切实解决了“停车难、充电难”的刚性需求。
口袋公园与绿道	高新区建设口袋公园，优化交通道口，实施智慧泊车改造。	数据体现：智慧泊车系统使寻位时长缩短 70%，群众满意度达 98%。正面评价：口袋公园“深受群众欢迎”。	关注出行便利与绿色休闲，对智慧化、高品质的公共空间满意度高。
综合性社区“微改造”	凤台县关店乡民和社区修建停车场、更换路灯、维修楼顶等。	正面评价：居民对一系列改造“赞不绝口”，认为解决了实际生活问题。	对系统性地解决“路、灯、水”等基本民生问题感受强烈。

3. 淮南市社区微空间改造的实践案例与满意度分析

淮南市的实践为上述框架提供了生动注脚。以下选取两个典型案例进行分析。

3.1 案例一：高新区杜鹃路社区——“架空层革命”与自治闭环

杜鹃路社区针对架空层普遍存在的电动车乱停乱放、杂物堆积等安全隐患和“脏乱差”问题，发起“空间革命”。

●治理过程与需求响应：

a. 构建多元共治闭环：形成了“社区引导、物管会监督、居民决策、物业执行”的协同治理机制。改造议题、方案设计均通过四方沟通协商确定，实现了“需求共提、方案共商、事务共管”。

b. 精准响应复合需求：

■基本型需求（安全与秩序）：彻底清理安全隐患，消除乱停放。

■期望型需求（功能与便利）：同步增建 7 处充电棚、240 个充电接口及 400 余个非机动车位，解决“停车难、充电难”的民生痛点，居民直言“充电既安全又便宜”。改造后的空间植入乒乓球室、棋牌室、休闲茶室等功能，满足居民社交休闲的期望。

■魅力型需求（情感与创新）：针对居民“舍不得扔的念想”，创新性设立“共享仓库”，提供有管理的存储空间，体现了治理的温度与创造性。

●居民满意度体现：

居民对改造成果给予了“现在搞得非常好，我们经常聚在这里”的积极评价。更有意义的是，居民在表达满意的同时，还主动提出了“夏天装电扇、冬天加皮帘”等进一步优

化建议，而物业负责人现场回应记录，承诺持续改进。这种“肯定+新期待”的反馈模式，表明居民满意度不仅停留在对现有成果的认可，更包含了因深度参与而产生的持续关注和信任感。

3.2 案例二：凤台县民和社区——“系统化微改造”与问题导向

民和社区作为一个大型集中安置社区，其改造更侧重于系统性解决基础民生问题。

●治理过程与需求响应：

a. 问题导向与居民参与：改造从居民“急难愁盼”的停车混乱、路灯昏暗、屋顶漏水、下水道堵塞等问题入手。在停车场建设等项目中，通过征求居民意见，采纳了关于增加标识、设置残疾人车位等合理化建议。

b. 系统响应基础需求：该案例主要集中响应了居民对社区环境的基本型需求和期望型需求。新建 47 处停车场并配以管理规则，解决了秩序与安全这一基本需求；更换 159 盏 LED 路灯、维修楼顶与下水道，显著提升了生活的便利性与舒适度，满足了强烈的期望型需求。

●居民满意度体现：

居民对一系列“微改造”赞不绝口，认为社区“办了一件又一件的好事”。这种高度评价直接源于长期困扰他们的“操心事、烦心事、揪心事”得到了系统性的解决。满意度在这里直接体现为对治理效能和问题解决能力的认可。

3.3 综合分析：满意度影响因素的提炼

基于案例，可将影响淮南市微空间改造居民满意度的关键因素归纳如下：

表 1 居民满意度关键影响因素分析

影响因素	具体内涵	在淮南案例中的体现
需求响应的精准度	改造是否精准对接并解决了居民最迫切、最现实的问题。	杜鹃路社区解决停车充电难；民和社区解决停车、照明、漏水。

公众参与的深度与有效性	居民是否在关键环节有表达渠道和决策权,而非流于形式。	“居民决策”的闭环机制;民和社区采纳居民合理化建议。
治理机制的协同性	政府、社区、物业、居民等多方是否权责清晰、协作顺畅。	“四方沟通协商”机制;社区与物业携手推出“共享仓库”。
改造成效的可见性与感知度	改造成果是否易于被居民日常感知和使用,带来生活品质的直观提升。	从“乱七八糟”到“经常相聚”的架空层;从“无灯可走”到“广场跳舞”的明亮社区。
沟通反馈的持续性与开放性	项目结束后,是否存在持续的反馈渠道和动态优化可能。	居民提出新期待,物业负责人现场回应并记录;社区表示“继续关注居民需求”。

4. 从“满意”到“可持续满意”:基于公共管理的路径优化
为使微空间改造获得更高、更可持续的居民满意度,基于淮南经验与理论视角,提出以下优化路径:

1. 推动参与机制从前端“征询”向全过程“赋能”深化。借鉴多元共治理论,不仅要在方案设计阶段征求民意,更应在项目立项、设计、施工、运维全周期搭建制度化的参与平台。可以探索建立由多元主体代表的“社区微更新理事会”,赋予其对小微项目的评议、监督权,使“居民决策”落到实处。

2. 引入精细化需求分析工具,实现需求分级与精准供给。在需求调研阶段,可引入 Kano 模型等工具,对收集到的居民意见进行科学分类。优先保障所有居民的“基本型需求”(安全、卫生),重点投入资源满足大多数人的“期望型需求”(功能、便利),并尝试在有条件的项目中创造“魅力型需求”(文化、美学),从而实现有限资源下的满意度最大化。

3. 建立基于 POE 的动态反馈与长效运维制度。将“使用后评价 (POE)”作为微空间改造的强制性管理环节。在项目投入使用半年至一年后,由第三方或社区组织牵头,系统评估空间使用效果和居民满意度,并将评价结果作为支付尾款、考核物业、申请后续维护资金的重要依据。这能将居民满意度与项目管理方的利益直接挂钩,确保空间活力持久。

4. 培育社区内生力量,构建“共治”与“善治”的社会资本。政府与社区应有意识地发掘和培育社区规划师、热心居民、退休专业人士等“社区领袖”,赋能他们参与微空间的设计与管理。通过微空间改造这一公共议题,激活邻里关系,积累社会资本,为社区应对未来各类公共事务培养可持续的自治能力。

5. 结论与展望

本研究通过对淮南市社区微空间改造案例的分析表明,居民满意度并非单纯源于物质空间的翻新,而是一个根植于良好治理过程的综合性社会产品。以杜鹃路社区和民和社区为代表的实践揭示了一条有效路径:通过构建多元共治的参与式治理架构,精准识别并响应居民多层次的需求,最终实现了高水平的居民满意度和社区认同感。

对于公共管理实践而言,淮南的经验启示在于,基层治理者需要完成从“空间管理者”到“过程协调者”与“平台搭建者”的角色转变。成功的微空间改造,其最终成果既是一个个美观实用的“民生亮点”,更是一套套被验证有效的“治理机制”。未来的研究可以进一步通过大样本的问卷调查和更长期的跟踪研究,量化分析各满意度影响因素的具体权重,并比较不同类型社区(如老旧小区、商品房小区、混合型社区)微空间改造满意度驱动模式的差异,使相关理论和对策更具普适性和精确性。

[参考文献]

[1] 李江琼, 霍正刚, 庞涛. 基于居民满意度的老旧小区改造项目内容优先级研究——以徐州市黄河新村小区为例[J]. 项目管理技术, 2025, 23 (11): 108-113.

[2] 刘修岩, 张蕊, 倪克金. 从增量扩张到存量优化:小城市高质量发展的转型路径研究[J]. 浙江学刊, 2025, (06): 182-191+236. DOI: 10.16235/j.cnki.33-1005/c.2025.06.021.

[3] 邱能捷, 吴家炜. 城市公园居民游憩感知满意度及影响因素分析——以茂名市露天矿生态公园为例[J]. 广东石油化工学院学报, 2025, 35 (04): 108-113. DOI: 10.26962/j.cnki.1991.2025.0021.

[4] 宋希戎, 苏毅, 梁时嘉, 等. 活态保护理论视角下的“社区共建”体系搭建——以河南张公巷汝瓷遗址为例[J]. 住区, 2025, (04): 117-122. DOI: 10.26952/j.cnki.ISSN1674-9073.202504014.

[5] 陈文佳, 刘博, 王统领, 等. 旧城区全民健身“微空间”适老化更新研究——基于杭州市上城区闸弄口街道改造案例[J]. 体育学研究, 2024, 38 (06): 100-117. DOI: 10.15877/j.cnki.nsic.20241118.001.

[6] 以微空间提质增效为抓手解决群众急难愁盼问题——北京市西城区大栅栏街道厂甸11号院适老化改造项目[J]. 城乡建设, 2024, (01): 30-32.

作者简介: 王蓝蓝, 1998年2月, 安徽省淮南市, 女, 学历是大学本科。