

分类号: C93
密 级: 公开

学校代码: 10363
学 号: 2211120113



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 城市居民社区公民行为构建及
其驱动因素识别研究

论 文 作 者	<u>罗霄</u>
校 内 导 师	<u>张雪峰</u>
校 外 导 师	<u>沈永平</u>
专业学位类别	<u>公共管理</u>
研究方向(领域)	<u>地方政府治理</u>

论文提交日期: 2024 年 5 月 28 日

分类号：C93

密 级：公开

单位代码：10363

学 号：2211120113

题 目 城市居民社区公民行为构建及其驱动因素识别研究

英文并列

题 目 **EXPLORING THE DIMENSIONS OF
COMMUNITY CITIZENSHIP BEHAVIOR IN
CITIES AND ITS DRIVING FACTORS**

学生姓名：	罗霄
校内导师：	张雪峰
校外导师：	沈永平
专 业：	公共管理
研究方向：	地方政府治理
论文答辩日期：	2024年5月28日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：



日期：2024年5月28日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 __ 年解密后适用本版权书。

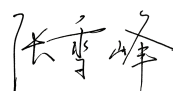
本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：



指导教师签名：



日期：2024 年 5 月 28 日

日期：2024 年 5 月 28 日

城市居民社区公民行为构建及其驱动因素识别研究

摘 要

本研究旨在深入探讨城市居民的社区公民行为及其背后的驱动因素。通过文献综述、扎根理论方法、问卷调查等多种研究手段，对社区公民行为的概念、构建取向、构建维度进行了系统分析，并探讨了其驱动因素。

随着城市化进程的加速，社区作为城市居民生活的重要场所，其内部公民行为的形成与发展日益受到关注。社区公民行为不仅关系到社区居民的日常生活质量，也是社区和谐、稳定与发展的重要保障。因此，本研究不仅有助于理解社区公民行为的本质与特点，还能为提升社区居民的参与意识、促进社区治理现代化提供理论支持和实践指导。

通过组织公民行为与社区公民行为的文献综述，本研究厘清了相关概念，明确了研究范围。在此基础上，对社区公民行为的概念进行了深入解析，探讨了其构建取向和价值。同时，对组织公民行为驱动因素的文献综述也为后续研究提供了有益的参考。

本研究采用了文献研究法、访谈法、扎根理论方法和问卷调查法等多种研究方法。在扎根理论方法的指导下，对研究对象进行了深入探索，形成了理论模型。在问卷调查阶段，通过对不同年龄、职业等背景的社区居民进行调研，获得了丰富的样本数据。

基于扎根理论方法，本研究对社区公民行为进行了维度探索，形成了包括帮助他人行为、维护邻里和谐、保护社区环境、参与社区治理、推荐社区行为在内的五个维度。随后，通过探索性因子分析和验证性因子分析，验证了这些维度的合理性和有效性。这些维度不仅反映了社区公民行为的多元性，也揭示了其背后的深层次结构。

而进一步的驱动因素识别研究分析了不同城市居民的个体差异，总结归纳了驱动城市居民进行社区公民行为的因素。通过访谈和数据分析，本研究归纳了社区居民参与公民行为的驱动因素，并通过居民的打分比较了驱动因素之间的重要性。

综合以上分析，本研究认为社区公民行为的形成与发展受到多种因素的影响，这些因素在不同程度上作用于社区居民，影响其公民行为的形成和表现。未来研究可以进一步探讨这些驱动因素之间的相互作用机制，以及如何通过干预这些因素来促进社区公民行为的发展。同时，本研究也为社区治理提供了有益的启示和建议，如加强社区文化建设、提升社区居民的参与意识等。

关键词 社区公民行为，城市居民，扎根理论，驱动因素，组织公民行为

EXPLORING THE DIMENSIONS OF COMMUNITY CITIZENSHIP BEHAVIOR IN CITIES AND ITS DRIVING FACTORS

ABSTRACT

This study aims to deeply explore the community citizenship behavior of urban residents and the driving factors behind it. Through a variety of research tools such as literature review, rooted theory approach, and questionnaire survey, the concept, construct orientation, and construct dimension of community citizenship behavior are systematically analyzed, and its driving factors are explored.

With the acceleration of urbanization, the formation and development of internal civic behavior in communities, as an important place for urban residents to live, has received increasing attention. Community civic behavior is not only related to the quality of daily life of community residents, but also an important guarantee of community harmony, stability and development. Therefore, this study not only helps to understand the nature and characteristics of community civic behavior, but also provides theoretical

support and practical guidance for enhancing the sense of participation of community residents and promoting the modernization of community governance.

Through the literature review of organizational civic behavior and community civic behavior, this study clarifies the relevant concepts and defines the scope of the study. On this basis, the concept of community citizenship behavior is analyzed in depth, and its construction orientation and value are explored. At the same time, the literature review of the driving factors of organizational citizenship behavior also provides useful references for subsequent research.

This study adopts a variety of research methods, including literature research method, interview method, rooted theory method and questionnaire survey method. Under the guidance of the rooted theory method, the research object was explored in depth and a theoretical model was formed. In the questionnaire survey stage, rich sample data were obtained by researching community residents of different ages, occupations and other backgrounds.

Based on the rooted theory approach, this study explored the dimensions of community citizenship behavior and formed five dimensions including helping others' behavior, maintaining neighborhood harmony, protecting the community environment, participating in community governance, and recommending community behavior. Subsequently, the rationality and validity of these dimensions were verified through exploratory factor analysis and

validation factor analysis. These dimensions not only reflect the plurality of community citizenship behaviors, but also reveal the deep structure behind them.

And further driver identification studies summarize and generalize the driving factors that drive urban residents to engage in community citizenship behaviors. Through interviews and data analysis, this study summarizes the driving factors of community residents' participation in civic behavior and compares the importance among the driving factors through hierarchical analysis.

Taken together, this study concludes that the formation and development of community civic behavior is influenced by a variety of factors, which act to varying degrees to influence the formation and performance of civic behavior by community residents. Future research can further explore the interaction mechanisms among these driving factors and how to promote the development of community citizenship behavior by intervening in these factors. Meanwhile, this study also provides useful insights and suggestions for community governance, such as strengthening community culture and enhancing community residents' sense of participation.

KEY WORDS community citizenship behavior, urban residents, grounded theory, driving factors, organizational citizenship behavior

目录

摘 要	1
ABSTRACT	1
目 录	1
第 1 章 绪论	1
1.1 研究目的和意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究目的及意义	2
1.2 文献综述	3
1.2.1 组织公民行为研究	4
1.2.2 社区公民行为研究	5
1.2.3 组织公民行为驱动因素研究	6
1.3 研究方法及技术路线	7
1.3.1 研究方法	7
1.3.2 技术路线	9
1.4 主要创新点	11
第 2 章 城市居民社区公民行为的界定与特征分析	12
2.1 相关概念界定	12
2.1.1 城市社区居民	12
2.1.2 社区公民行为	12
2.2 社区公民行为的概念解析	13
2.3 社区公民行为构建特征	14
2.3.1 自发性	14
2.3.2 超越性	14
2.3.3 奉献性	14
2.3.4 有效性	15
2.4 社区公民行为的价值分析	15
第 3 章 城市居民社区公民行为维度构建	17
3.1 基于扎根理论的社区公民行为的维度探索	17
3.1.1 扎根理论方法概述	17
3.1.2 访谈数据采集	18
3.1.3 社区公民行为维度探索	19
3.2 社区公民行为的维度验证	25
3.2.1 研究设计	25
3.2.2 社区公民行为的探索性因子分析	28
3.2.3 社区公民行为的验证性因子分析	32
第 4 章 城市居民社区公民行为的驱动因素分析	35
4.1 社区公民行为的个体差异比较	35
4.1.1 不同性别比较	35

4.1.2 不同年龄比较	36
4.1.3 不同职业比较	36
4.1.4 不同收入比较	37
4.1.5 不同受教育程度比较	38
4.1.6 不同居住时长比较	38
4.2 社区公民行为驱动因素的识别	39
4.2.1 数据采集	39
4.2.2 驱动因素的归纳	39
4.3 社区公民行为驱动因素的重要性分析	41
4.3.1 数据采集	41
4.3.2 重要性分析	42
第5章 讨论与政策建议	44
5.1 城市居民社区公民行为	44
5.2 社区公民行为驱动因素	46
5.3 实践与管理建议	47
第6章 结论与展望	49
6.1 结论	49
6.2 展望	50
参考文献	52
附录	56
附录 1: 城市居民社区公民行为访谈提纲	56
附录 2: 城市居民社区公民行为调查问卷	57
致谢	59

第 1 章 绪论

作为本研究的绪论，本章共四节内容：第一节是研究背景、研究目的和意义；第二节是本研究相关文献综述；第三节是研究方法和技术路线的说明；第四节是本研究的主要创新点。

1.1 研究目的和意义

1.1.1 研究背景

社区，这一看似简单的词汇，实则蕴含着深刻的社会意义。它最早被定义为“富有人情味和认同感的传统社会生活共同体”^[1]，这样的定义不仅揭示了社区的本质特征，也反映了人们对于社区生活的美好向往。在传统社会中，社区共同感是维系社区居民之间关系的重要纽带，它建立在社区居民共同的生活经历和传统文化传统之上，使得社区成为一个充满凝聚力和归属感的温暖家园。然而，随着现代化进程的快速推进，尤其是城市化浪潮的席卷，社区的面貌发生了翻天覆地的变化。传统社区正在经历着深刻的转型和重构，其原有的结构和功能也在不断地被重塑和更新。在这个过程中，社区共同感形成的基础逐步消解，社区居民之间的关系也变得越来越疏离和陌生。这种变化不仅使得社区失去了往日的温馨和和谐，也引发了一系列治理难题。

社区作为社会的基本单元，承载着众多社会功能，是政府联系广大人民群众的重要纽带^[2]。社区治理的优劣直接关系到社区居民的生活质量和社会稳定。因此，加强社区治理、提升治理能力成为了当前社会发展的重要任务。社区治理的有效性不仅关系到社区内部的和谐稳定，也直接影响到国家治理现代化的目标实现。

社区治理体系与治理能力的现代化蕴含着社区治理主体的再生、社区治理结构的重塑、社区治理过程的再造等多重含义^[3]。这不仅仅是对传统治理模式的简单更新和升级，更是对社区治理主体的再生、社区治理结构的重塑、社区治理过程的再造等全方位的变革。这样的变革要求我们进一步凸显居民自治主体地位，提升居民的自治能力，激发居民的自治活力。

居民自治是社区治理的核心内容，也是实现社区治理现代化的关键所在。通过加强居民自治意识的培养和自治技能的训练，我们可以让居民更好地参与

到社区治理中来，共同推动社区的发展进步。同时，我们还需要积极搭建居民自治平台，为居民提供参与社区治理的渠道和机会，让他们的声音能够被听到、被重视。除了居民自治外，社区治理还需要政府、社区组织、企业等多方力量的共同参与和协作。政府需要制定科学的社区治理政策，提供必要的支持和保障；社区组织需要发挥桥梁纽带作用，协调各方利益，推动社区和谐稳定；企业需要积极参与社区建设，为社区提供必要的服务和资源。

总之，社区治理是一个复杂而重要的课题，它需要我们不断探索和创新，以适应社会发展的新要求。通过加强社区治理、提升治理能力、激发自治活力，我们可以共同打造一个更加美好、和谐、宜居的社区环境，为推进国家治理体系和治理能力现代化作出积极贡献。

1.1.2 研究目的及意义

本研究目的在于识别和区分城市社区居民的公民行为，进一步研究其驱动因素，对于社区治理和居民自治的推进具有深远的意义。

首先，从总体上看，这一研究有助于我们全面而深入地理解社区公民行为的内涵和外延。社区作为城市居民生活的基本单元，其和谐稳定与否直接关系到居民的生活质量和社会的整体发展^[4]。社区公民行为作为居民参与社区治理、推动社区发展的重要方式，其种类、表现形式以及背后的动因，都是我们需要深入研究和探讨的课题。通过这一研究，我们可以更加清晰地认识到社区公民行为在社区治理中的作用和价值，为制定更加科学、合理的社区治理策略提供理论支持和实践指导。具体来说，识别并区分城市居民社区公民行为的具体类别，是这一研究的基础和前提。社区公民行为种类繁多，包括志愿服务、邻里互助、参与社区决策、维护社区环境等多个方面。通过对这些行为进行细致地分类和区分，我们可以更准确地把握每一种行为的特点和要求，为后续的深入研究提供基础。同时，这也有助于我们更好地理解和评估社区公民行为的整体水平和发展趋势，为社区治理提供有针对性的建议。在研究每类社区公民行为的具体表现方面，我们可以深入了解这些行为在社区生活中的实际运作情况。每一种社区公民行为都有其独特的表现形式和驱动因素，通过对这些具体表现的研究，我们可以更全面地了解这些行为在社区建设和发展中的作用和价值。同时，这也有助于我们发现其中存在的问题和不足，为改进和提升社区公民行

为提供有益的参考。进一步探索驱使居民实施社区公民行为的原因，则是这一研究的核心和关键。居民参与社区公民行为的动因多种多样，包括个人价值追求、社区归属感、社会责任意识等。通过深入研究这些原因，我们可以更准确地把握居民的心理和行为特点，为制定更加符合实际情况的激励措施和政策提供科学依据。这不仅有助于激发居民的自治活力，提升他们的参与意识和能力，还能构建更加和谐、稳定的社区环境奠定坚实基础。

综上所述，识别城市居民社区公民行为，区分这些行为的具体类别，研究每类社区公民行为的具体表现，进一步探索驱使居民实施社区公民行为的原因具有十分重要的意义。它不仅有助于我们深化对社区公民行为的理解和认识，更能为社区治理和居民自治的推进提供有力支持。通过这一研究，我们可以更好地发挥社区公民行为在社区建设和发展中的作用，推动社区的和谐稳定与发展进步，为构建更加美好的社会做出积极贡献。

1.2 文献综述

自 20 世纪 80 年代起，社会心理学家和公共管理学家便深入探索人与组织、集体之间的关系对公民行为的潜在影响。在社区治理领域，越来越多的学者致力于挖掘公民行为背后的普遍动因，以期通过提升良好公民行为来优化社区治理实践，并为此提供切实可行的工具^[5]。关于社区公民行为的前置因素研究，有研究显示，地方满意度与地方依恋是塑造社区层面公民行为的关键因素。例如，M. Lewicka 等的研究表明，对社区怀有深厚依恋的居民往往具备更强的利他精神，较少以自我为中心^[6]；同样，X. L. Jin 等也发现，居民对社区体验的满意度越高，他们越倾向于提供帮助^[7]。此外，F. Langerak 等的研究也证实，当社区成员对社区满意度较高时，他们更乐意积极投身于社区活动^[8]；还有学者指出，对社区的依恋同样可以显著促进社区公民行为的发生^[9-12]。

与此同时，一些学者也探讨了个人道德观念与社区奖励对特定社区公民行为的差异化影响。例如，G. L. Theodori 的研究表明，积极的道德观念对居民的社区参与行为具有积极影响^[13]。C. M. Chiu 等进一步发现，个人道德观和奖励行为均能对社区公民行为做出预测，其中奖励行为对以社区成员利益为导向的行为影响更大，而个人道德观对以社区整体利益为导向的行为影响更为显著^[14]。这些研究为我们深入理解并优化社区公民行为提供了宝贵的视角和启示。

组织公民行为在各个行业的一般管理文献中得到了广泛的研究。组织公民行为的概念最近被引入到居民与社区关系的研究中，主要是为了调查居民对旅游发展的支持，即社区支持^[15-17]。社区公民行为的概念源于组织公民行为，组织公民行为可以定义为居民的自愿行为，而不是社区直接的金钱奖励，并且在总体上促进了社区的有效运作^[14, 18]。与组织公民行为一样，社区公民行为也是一个多维度的概念。一项关于公民行为的文献综述显示，已经确定了近 30 种潜在的不同公民行为形式，如帮助行为、体育精神、组织忠诚度、组织合规性、个人主动性、公民美德和自我发展^[19]。鉴于对社区公民行为的维度缺乏共识，并且许多概念在一定程度上重叠，本研究重点关注识别城市居民社区公民行为，区分这些行为的具体类别，研究每类社区公民行为的具体表现，进一步探索驱使和阻碍居民实施社区公民行为的原因。

本节主要由三部分文献综述构成，分别是组织公民行为、社区公民行为及其驱动因素的文献综述。由于组织公民行为的研究最初起源于企业领域，因此，我们首先简要回顾和评述了国内外关于企业员工组织公民行为的文献，作为间接相关的参考资料。随后，我们将重点转向与本研究直接相关的社区公民行为文献，进行详细的回顾和评述，以便为后续研究提供扎实的理论基础。此外，作为本研究的另一核心内容，本章还对社区公民行为的驱动因素文献进行了梳理，以全面把握该领域的研究现状和发展趋势。

1.2.1 组织公民行为研究

组织公民行为（Organizational Citizenship Behavior, OCB）作为组织行为学中的一个核心概念，自提出以来就受到了国内外学者的广泛关注和研究。以下是对组织公民行为在国内外研究中的文献综述。

在国外，组织公民行为的研究起步较早，并且已经形成了较为丰富的理论体系和实证研究成果。Smith 等人最早提出了组织公民行为的概念，并将其分为利他主义和总体服从两个维度^[20]。随后的研究不断对组织公民行为的维度进行细化和拓展，如 Organ 提出的五个维度模型（利他主义、公民道德、尽责行为、运动员精神和礼貌行为）等^[18]。这些研究不仅深入探讨了组织公民行为的内涵和构成，还关注了其影响因素和功能。一些研究发现，个体特征（如性格、价值观）、组织特征（如组织文化、领导风格）以及工作环境（如工作压力、

团队氛围)等因素都会对组织公民行为产生影响^[21-23]。同时,组织公民行为也被认为对组织的整体效能、员工满意度和离职率等方面具有积极的影响^[24]。

此外,国外学者还注重将组织公民行为与其他相关概念进行比较和区分,如组织承诺、工作绩效等,以进一步明确其独特性和价值^[25]。同时,他们还基于不同文化和社会背景对组织公民行为进行了本土化研究,探讨了其在不同情境下的表现和影响因素^[26]。

国内对组织公民行为的研究起步较晚,但近年来也取得了显著的进展。国内学者在借鉴国外研究成果的基础上,结合中国文化和组织情境对组织公民行为进行了深入探讨。一方面,国内学者对组织公民行为的维度和测量进行了本土化研究。他们基于中国文化和组织特点,提出了适合中国情境的组织公民行为维度划分和测量工具,为实证研究提供了有力支持,例如,李晓玉和高冬通过实证研究构建了社区公民行为的四维结构,包括维护社区环境、参与社区活动、帮助邻居和遵守社区规范^[27]。周红云则进一步拓展了组织公民行为的维度,提出了五维结构模型。这些研究不仅丰富了组织公民行为的理论体系,也为后续实证研究提供了理论基础^[28]。另一方面,国内研究还关注了组织公民行为在中国文化背景下的特殊表现形式和影响因素。例如,一些研究发现,在中国组织中,关系导向和权力距离等因素对组织公民行为的影响较为显著^[29]。此外,国内学者还探讨了组织公民行为与组织绩效、员工满意度等变量之间的关系^[30, 31],为组织管理和人力资源管理提供了有益的启示。

1.2.2 社区公民行为研究

社区公民行为作为社区研究中的一个重要领域,近年来在国内外都受到了广泛的关注。这一行为不仅关系到社区治理的效能,还反映了社区居民的参与度和责任感。以下是对社区公民行为在国内外研究中的文献综述。

在国外,社区公民行为的研究多与社会学、政治学等学科相结合,强调公民在社区中的积极参与和贡献。学者们普遍认为,社区公民行为是构建和谐社区、促进社区发展的重要因素^[32]。在理论构建方面,Xu.Y提出了多种模型来解释社区公民行为的形成和影响因素。这些模型通常包括个体特征(如年龄、性别、教育背景等)、社区特征(如社区规模、社区凝聚力等)以及外部环境(如政策环境、社会环境等)等多个方面^[32]。在实证研究方面,国外学者采用

了多种方法来探究社区公民行为的实际表现和影响。例如，通过问卷调查、访谈等方式收集数据，分析社区公民行为的现状、问题及其与其他变量（如社区满意度、社区治理效能等）的关系^[33]。此外，国外研究还关注社区公民行为在不同文化和社会背景下的差异。一些研究表明，不同国家和地区的社区公民行为可能存在显著的差异，这可能与文化背景、社会制度等因素有关^[34]。

国内研究主要关注社区公民行为的内涵、特点、影响因素及其在社区治理中的作用。徐越倩从地方满意度的视角出发，研究地方依恋与社区公民行为直接的关系，认为地方依恋对社区公民行为有着更为直接的预测力，能直接驱动文明礼貌行为等社区公民行为^[35]。刘丽杭研究居民参与公共卫生服务的行为和居民的社区公民行为之间的关系，发现信任和满意度在社区公民行为中起中介作用^[36]。此外，国内研究还关注如何促进社区公民行为的发展。龙立荣提出服务型领导可以透过强化心理授权来增加员工社区公民行为^[37]。

综上所述，国内外对社区公民行为的研究已经取得了一定的成果，但仍存在一些不足和需要进一步探讨的问题。未来研究可以进一步关注以下几个方面：一是深化对社区公民行为的理论研究，构建更加完善的理论框架；二是加强跨文化比较研究，探讨不同文化和社会背景下社区公民行为的异同；三是注重实证研究方法的创新，提高研究的准确性和可靠性；四是关注社区公民行为的动态性和变化性，以更好地指导社区治理实践。

1.2.3 组织公民行为驱动因素研究

在国外，学者们普遍认为，个体特征、组织特征、领导风格以及工作环境等因素都会对组织公民行为产生显著影响^[19, 38]。在个体特征方面，国外研究主要关注员工的性格、价值观、工作满意度等因素。例如，一些研究发现，具有积极性格和高度工作满意度的员工更可能表现出组织公民行为^[39]。此外，员工的情绪智力、组织自尊和责任感等也被认为是影响组织公民行为的重要因素。在组织特征方面，国外研究主要关注组织文化、组织结构、组织氛围等因素^[40]。组织文化的积极氛围和强调团队协作的组织结构往往能够促进员工的组织公民行为^[41]。同时，组织的公平性和领导的支持也对员工的组织公民行为产生积极影响^[42]。在领导风格方面，变革型领导、服务型领导等领导风格被认为能够激发员工的组织公民行为^[43]。这些领导风格通过激发员工的内在动机、提供支持

和指导等方式，促进员工表现出更多的组织公民行为^[44]。此外，国外研究还关注工作环境对组织公民行为的影响。工作压力、工作自主性、工作反馈等因素都被认为与员工的组织公民行为密切相关^[45]。

国内研究同样关注个体特征、组织特征、领导风格以及工作环境等因素对组织公民行为的影响。在个体特征方面，国内研究强调了员工的个性特点、价值观和职业道德等因素对组织公民行为的塑造作用^[46]。在组织特征方面，国内研究注重探讨中国特有的组织文化、组织结构以及组织制度等因素对组织公民行为的影响。例如，一些研究发现，强调集体主义精神的组织文化有助于激发员工的组织公民行为^[47]。在领导风格方面，国内研究也关注到了服务型领导、家长式领导等具有中国特色的领导风格对组织公民行为的影响^[48]。这些领导风格通过提供关怀、支持和指导等方式，促进员工的组织公民行为。此外，国内研究还关注到人际关系、权力距离等中国文化背景下的因素对组织公民行为的影响^[49]。这些因素在中国组织中尤为重要，对员工的组织公民行为产生独特的影响。

1.3 研究方法及技术路线

1.3.1 研究方法

(1) 访谈法

本研究旨在深入探索社区公民行为的内涵及其驱动因素，这需要广泛汲取城市居民的生活经验和见解。因此，本研究将访谈法作为主要的研究工具，深入细致地探讨城市居民社区公民行为概念模型的构建。特别是在模型的初步探索阶段，我们采用了广泛且深入的访谈形式，以期获得更为全面和深入的见解。我们针对全国各地不同城市小区的居民进行了个人访谈，以收集各方对社区公民行为的观点和数据资料。这一过程中，我们旨在初步界定社区公民行为的概念范畴，为后续研究奠定坚实基础。在具体的访谈中，我们通过半结构化的问题，邀请城市社区居民自由发表看法，提出自己的意见和建议。在访谈过程中，我们会根据受访者的回答适时补充问题，并进行适当的引导，以确保访谈内容能够深入且全面地涵盖城市居民社区公民行为的相关方面。同时，为了确保访谈内容的准确性和有效性，我们采用了手机录音的方式记录下现场访谈的实况。经过后续的整理和对照笔录，我们初步形成了一份长达 7 万多字的原始资料，

这为后续的数据分析和概念模型的构建提供了宝贵的素材。通过一系列的访谈工作，我们成功地收集了大量关于城市居民社区公民行为的观点和数据，为后续的研究提供了丰富的实证材料和理论支撑。

（2）扎根理论方法

本文运用扎根理论（Grounded Theory）研究方法，对我国城市居民社区公民行为进行深入的探索性分析，以期构建本土化的量表。在明确公民行为的界定和详尽的文献分析之后，我们将邀请城市居民和公共管理学领域的专家学者，共同开展广泛而深入的访谈，以期收集到丰富而真实的相关资料。随后，我们将对这些资料进行细致而系统地编码工作。这一过程包括确定编码单元，进行开放式编码（一级编码），以开放和包容的态度捕捉资料中的每一个重要信息；接着进行关联式编码（二级编码），将不同编码单元之间的关联性和逻辑性揭示出来；最后进行核心式编码（三级编码），提炼出资料中的核心概念和主题。在编码过程中，我们将不断对编码结果进行深入的讨论和反思，以确保编码的准确性和有效性。通过一系列的编码工作，我们将初步构建出社区公民行为概念模型。随后，我们将把初步形成的概念模型反馈到原始资料中，进行模型饱和度的检验。如果发现模型存在不足之处，我们将及时补充相关资料，并再次进行资料整理和理论建构。这一过程将反复进行，直到我们形成经得起检验的城市居民社区公民行为概念模型。通过运用扎根理论研究方法，并结合广泛的访谈和深入的资料分析，我们期望能够揭示出我国社区公民行为的独特性和复杂性，为后续的社区治理和公民行为研究提供有力的理论支撑和实践指导。

（3）问卷调查法

为了深入了解城市居民的社区公民行为，我们通过多种渠道广泛开展了问卷调查。这一研究基于访谈法和扎根理论所构建的初步社区公民行为概念模型，旨在定量分析个体差异对实施社区公民行为的具体影响，并最终形成全面、准确的城市居民社区公民行为概念模型。问卷调查分为预调研和正式调研两个阶段。在预调研阶段，我们精心挑选了身边的同学、亲友等作为首批受访者填写问卷。通过对已填写问卷的初步分析，我们结合实际调查情况对问卷进行了必要的调整和优化，确保调查问卷的科学性和合理性得到不断提升。在正式调研阶段，我们进一步扩大了调查范围，将目标对象锁定为长期居住在城市小区的

居民。通过向他们发放经过优化的调查问卷，我们收集到了更为广泛和具有代表性的数据，为深入研究城市居民社区公民行为提供了坚实的数据支撑。最终，基于这两个阶段的调研数据，我们将定量分析与定性研究相结合，深入剖析了城市居民在实施社区公民行为过程中的个体差异及其驱动因素。这不仅有助于我们更准确地理解城市居民的社区公民行为特征，也为今后相关政策制定和实践干预提供了有价值的参考依据。

（4）归纳法

归纳法，是一种由一系列特殊性的前提概括出一般性的结论的研究方法。它基于观察到的具体事例或个别判断，通过总结、概括这些事例的共同特征或关系，从而得出一般性的结论。这种方法的主要作用在于帮助人们从实践中获取知识、发现真理。在本文有关城市居民社区公民行为的驱动因素研究中，我们采用了归纳法作为主要的研究方法。通过访谈过程，我们收集了居民对于城市居民社区公民行为驱动因素的深入讨论。这些访谈内容为我们提供了丰富的特殊性的前提，即居民们对于社区公民行为的具体看法、经历和感受。我们系统地整理和分析了这些访谈资料，从中提炼出居民们普遍关注的社区公民行为驱动因素。

1.3.2 技术路线

现有的社区公民行为研究虽然大多沿袭自组织公民行为的理论框架，为我们理解社区公民行为提供了一定的基础，但这些研究往往缺乏基于实际情境的深入分析。因此，本研究致力于在借鉴组织公民行为维度的基础上，采用访谈法和扎根理论等定性研究方法，更加深入地识别和分类城市居民社区公民行为，并探究其背后的驱动因素。

为了实现这一目标，本研究采用访谈法，并基于扎根理论来识别并分类城市居民社区公民行为。通过与社区居民的深入交流，我们能够更准确地把握他们在社区生活中的实际行为表现，进而对其进行科学、合理地分类。同时，在访谈中还收集了关于这些行为的驱动因素，为后续的研究提供数据支持。在识别和分类城市居民社区公民行为的基础上，本研究进一步通过文献分析与梳理，初步形成社区公民行为量表。这一量表作为后续大样本调研的测量工具，用于收集更加广泛、更具代表性的数据。通过多种形式，如线上问卷星、线下实地

分发等方式，在国内城市居民中广泛分发量表，获取大量真实、有效的数据。接下来，本研究利用 SPSS 和 AMOS 等统计软件，对收集到的数据进行探索性和验证性因子分析。这一过程旨在检验和修正社区公民行为量表，确保其能够准确地反映城市居民社区公民行为的实际情况。经过深入的检验、修正与细致地分析，我们将最终构建出完整的城市居民社区公民行为量表。在构建出社区公民行为量表之后运用相关研究方法，探究访谈中得到的驱使居民实施社区公民行为的原因。这一研究过程将重点关注访谈中收集到的有关城市居民社区公民行为驱动因素的语料，总结归纳出驱动因素并比较其重要性，为制定更加个性化的社区治理策略提供科学依据。最后，本文对研究得到的社区公民行为量表进行解释和讨论。结合驱动因素的分析结果，针对性地提出施政建议。这些建议旨在通过提升城市居民社区公民行为来加强社区治理，促进社区的和谐稳定与发展进步。

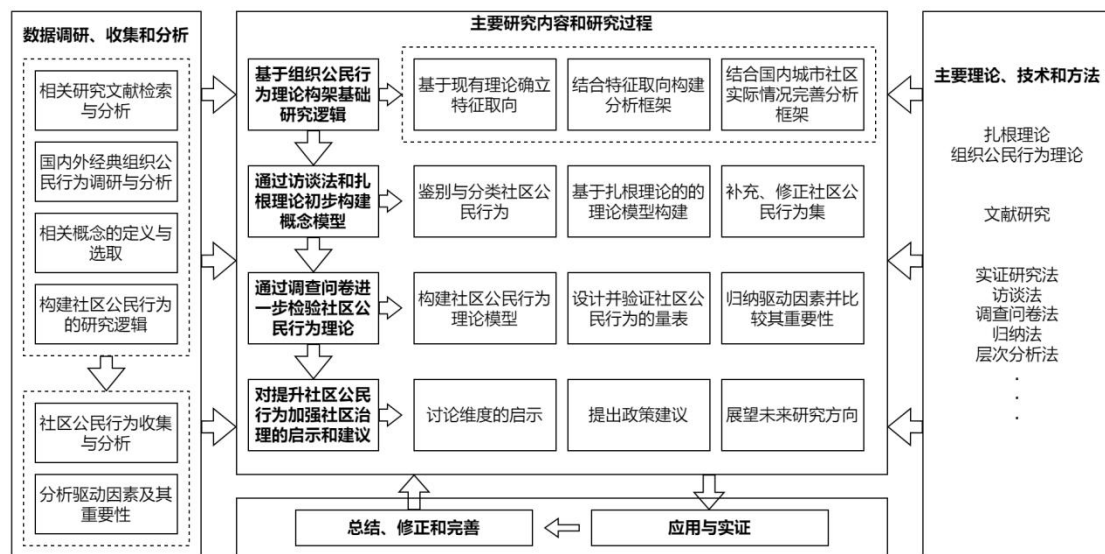


图 1-1 技术路线图

基于上述研究方法和研究思路，本节采用技术路线图展示整体的研究方案。技术路线图作为一种指导性流程框架，其目的在于确保研究过程的顺利、研究目标的实现以及研究问题的科学、合理解决。在公共管理理论的指导下，本研究首先对国内外相关文献进行了系统的整理和分析，分析了城市居民社区公民行为的构建取向，并对其理论价值进行了定位。这一工作不仅丰富了理论内涵，也为我国城市居民社区公民行为的维度构建提供了坚实的理论依据。同时，本研究采用基于扎根理论的访谈与问卷调查方法，收集了大量一手数据。通过对

这些数据的分析，我们成功识别并分类了我国城市居民社区公民行为，并深入剖析了驱动因素及其重要性。最后，我们对研究结论、理论贡献、实践与管理建议以及研究不足进行了说明，并对该领域的未来研究方向进行了简要展望。本文的具体技术路线图（如图 1-1 所示）展示了研究的各个环节和步骤，有助于读者更好地理解本研究的整体框架和思路。

1.4 主要创新点

首先，本研究致力于突破组织公民行为理论研究领域聚焦于企业员工的局限，采取多元化研究方法进行探索。尽管组织公民行为的概念最初是从企业员工的研究中衍生出来，但现代社区中居民的利他行为、帮助行为、礼貌行为等公民行为对社区治理的影响日益显著。因此，组织公民行为与社区居民行为之间呈现出愈发紧密的契合性，从而促使组织公民行为理论向社区公民行为理论的拓展。本研究不仅将研究对象扩展到城市小区的社区公民行为，以拓宽理论边界，同时引入了公共管理学视角，打破了以往主要从组织行为学、心理学角度研究组织公民行为的局限。

其次，本研究通过访谈法和扎根理论，结合实际初步鉴别和分类社区公民行为。在初步概念模型的基础上，我们构建了社区公民行为理论模型，分析了个体差异，并通过演绎归纳了可能得驱动因素，总结了其中的关键要点。这些工作不仅立足于实际情况，为后续的研究实验提供了设计资料，而且有助于我们更深入地理解社区公民行为的本质和运作机制。

最后，本研究提出了城市居民社区公民行为的维度建构模型，并开发了一套结构化、可测量的本国城市居民社区公民行为量表。这在我国社区公民行为研究中是一项全新的尝试。尽管国内外关于组织公民行为的结构模型和量表已经相当丰富，但针对社区组织公民行为的量表却相对缺乏，特别是结合中国情境下的本土化量表开发。因此，本研究的这一举措具有重要的理论意义和实践价值，为后续的社区公民行为研究提供了有力的工具和支持。

第2章 城市居民社区公民行为的界定与特征分析

本章解析了城市居民社区公民行为的概念，力求解答“城市居民社区公民行为是什么”这一问题。随后，从“自发性”、“超越性”、“奉献性”和“有效性”四个特征取向出发，探讨社区公民行为的构建路径。最后，分析了城市居民社区公民行为的价值所在，目的是说明城市居民社区公民行为的重要性。在明确“是什么”和“为什么重要”的基础上，本章初步确定了居民社区公民行为的构建方向，为后续维度建构提供了理论支撑。

2.1 相关概念界定

2.1.1 城市社区居民

从居住地的角度看，城市社区居民是指居住在城市社区范围内的人。城市社区通常指的是城市中的居民区或特定区域，这些区域由一定数量的居民组成，具有共同的地理边界、社会互动和文化特征^[50]。其次，从社区参与的角度看，城市社区居民不仅仅是居住在该区域的人，他们还是社区活动的积极参与者。这包括参与社区决策、社区活动、志愿服务等，共同维护社区环境，促进社区的发展和进步。此外，作为社区的一分子，城市居民还需要对社区有一定的认同感和归属感，愿意为社区的和谐稳定做出贡献。

综上所述，“城市社区居民”是指居住在城市社区范围内，积极参与社区活动，对社区有认同感和归属感的人。他们共同构成了城市社区的主体，是社区建设、发展和治理的重要力量。

2.1.2 社区公民行为

本文中的社区公民行为概念，是基于组织公民行为（Organizational Citizenship Behaviors OCB）这一理论框架展开的。在国外学者的研究中，对于这一概念有着不同的界定。其中，VanDyne 等人将组织公民行为描述为一种积极且有益的感知行为，这种行为对组织和其他个体产生的益处，往往超出了行为者自身的范畴^[51]。Borman 则将其视为一种角色外的自主行为，非任务性质且能增进组织成员间的关系，进而提升整体的应变能力、合作能力和竞争能力^[52]。Robbins 则强调组织公民行为是员工在正式工作要求之外，自愿从事的、有助于提升组织绩效的行为^[53]。

本文在理解社区公民行为时，主要参考了 Organ 对组织公民行为的经典界定，即组织公民行为是组织成员自愿采取的个体行动，这些行动并未得到组织正式薪酬体系的直接或显著回报，但却从整体上提升了组织的运作效能^[18]。通过对比，我们不难发现，本文所借鉴的组织公民行为概念与其他学者的定义在内涵上具有诸多共性。首先，它们都强调了行为的自发性，即这些行为是出于个人意愿而非组织强制要求的。其次，这些自发性行为并未被纳入组织的正式薪酬体系，也就是说，它们超出了组织成员原有的应尽义务，同时并非出于物质利益的驱动。最后，这些自发性行为的持续表现对组织的发展具有积极的影响，能够推动组织的进步与提升。

在后续的社区公民行为构建特征取向的讨论中，我们将保留上述组织公民行为的四个基础特性，作为构建和分析社区公民行为框架的重要依据。这些特性不仅有助于我们深入理解社区公民行为的本质，更能为我们提出有效的社区治理策略提供理论支持和实践指导。

2.2 社区公民行为的概念解析

社区公民行为概念的提出，是对社区治理理论和实践的深化与拓展。随着社区建设的深入推进，居民在社区中的角色愈发重要，他们的积极参与和主动作为对社区的和谐发展起到了关键作用。在此背景下，学者和实践者们开始关注并研究居民在社区中的行为表现，进而提出了社区公民行为的概念。这一概念的提出，旨在强调居民作为社区公民，在维护社区秩序、促进社区发展等方面所应承担的责任和义务。

要深入理解社区公民行为的概念，我们首先需要认识到，它不仅仅是一种简单的个体行为，更是一种体现社区责任感和公共精神的社会行为。社区公民行为涵盖了居民在社区生活中的各个方面，包括积极参与社区活动、维护社区环境、关心邻里关系、遵守社区规范等。这些行为不仅反映了居民对社区的认同感和归属感，更体现了他们对社区发展的贡献和付出。进一步理解，社区公民行为还具有互动性、连续性和整体性等特点。互动性指的是居民与社区、居民与居民之间的相互作用和影响；连续性则强调了社区公民行为不是一时之举，而是需要长期坚持和持续发力的过程；整体性则是指社区公民行为需要所有居民的共同参与和努力，才能形成强大的合力，推动社区的整体发展。

在深入理解和研究的基础上，我们可以确定社区公民行为的概念为：社区居民在社区生活中所表现出的积极、主动、负责任的行为，这些行为旨在促进社区的和谐、稳定与发展。这一定义既强调了社区公民行为的主体是社区居民，又明确了其行为的目标和价值取向。同时，这一概念的确定也为后续研究和实践提供了明确的方向和指导。

2.3 社区公民行为构建特征

社区作为居民生活的重要载体，其和谐稳定与发展离不开每一位社区公民的积极参与和贡献。社区公民行为作为衡量社区治理水平和居民参与程度的重要指标，其构建取向显得尤为重要。本文将从“自发性”“超越性”“奉献性”和“有效性”四个特征取向出发，探讨社区公民行为的构建路径^[54]。

2.3.1 自发性

“自发性”取向是社区公民行为构建的基础。它强调的是社区居民出于内在的动机和责任感，积极主动地参与到社区的各项活动中^[55]。这种自发性的行为不仅体现了居民对社区的认同感和归属感，更是推动社区发展的重要动力。

“自发性”取向的社区公民行为，不仅有利于提升社区的凝聚力和向心力，还能够促进社区文化的传承和发展。当居民们自发地参与到社区的文化活动中，他们不仅能够享受到文化带来的乐趣，还能够传承和发扬社区的文化传统，为社区的发展注入新的活力。

2.3.2 超越性

“超越性”取向是社区公民行为构建的重要方向。它要求社区居民在关注个人利益的同时，能够超越个人利益，从社区整体利益出发，积极履行公民责任和义务。这种超越性的行为有助于增强社区的凝聚力和向心力，促进社区的和谐稳定。

“超越性”取向的社区公民行为，体现在居民对社区公共事务的关心与参与。当社区居民能够超越个人利益，关注并参与到社区公共事务中，他们就能够共同解决社区面临的问题，推动社区的发展。这种超越性的行为不仅有利于社区的和谐稳定，还能够提升居民的社区意识和公民素养。

2.3.3 奉献性

“奉献性”取向是社区公民行为构建的高尚品质。它要求社区居民在参与

社区建设的过程中，能够无私奉献自己的时间、精力和资源，为社区的繁荣和发展贡献自己的力量。这种奉献性的行为不仅能够提升社区的整体福祉，还能够增强居民的归属感和满足感。

“奉献性”取向的社区公民行为，在社区生活中随处可见。无论是义务清扫街道、照顾孤寡老人，还是参与社区文化活动的组织和策划，都是居民奉献精神的体现。这些行为不仅提升了社区的整体环境和生活质量，也增强了居民之间的互助和友爱，为社区的和谐发展奠定了坚实的基础。

2.3.4 有效性

“有效性”取向是社区公民行为构建的关键环节。它强调社区居民在参与社区活动时应注重实际效果，确保自己的行为能够对社区的发展产生积极的影响。这种有效性的行为不仅能够提高社区治理的效率和质量，还能够增强居民对社区治理的信任和支持。

“有效性”取向的社区公民行为，要求居民在参与社区活动时不仅要有热情，更要有方法。他们需要关注社区的实际需求，提出切实可行的建议和方案，并通过有效的行动来解决社区面临的问题。这种有效性的行为不仅能够推动社区的发展，还能够提升居民的参与感和成就感。

2.4 社区公民行为的价值分析

社区公民行为，作为社区治理的重要组成部分，其理论价值不仅在于深化我们对社区治理的理解，更在于为社区的实践发展提供有力的理论支撑和指导。在当今社会，随着城市化进程的加速和社区建设的深入推进，社区公民行为的理论价值愈发凸显。

首先，社区公民行为的价值在于丰富了社区治理的理论体系。传统的社区治理往往侧重于政府或社区组织的角色，而忽视了社区居民作为治理主体的作用。社区公民行为概念的提出，将居民作为社区治理的重要参与者纳入其中，从而丰富了社区治理的理论内涵。它强调了居民在社区治理中的主体地位和积极作用，推动了社区治理从单一主体向多元主体的转变，为社区治理的创新和发展提供了新的思路。

其次，社区公民行为的价值在于促进了社区民主和自治的进程。社区公民行为体现了居民对社区事务的积极参与和自主管理，这与民主和自治的理念高

度契合。通过鼓励和引导居民参与社区事务，社区公民行为不仅能够提升居民的民主意识和自治能力，还能够推动社区决策的科学化和民主化，增强社区治理的合法性和有效性。因此，社区公民行为的理论价值在于推动社区民主和自治的进程，促进社区的和谐稳定与发展。

再次，社区公民行为的价值在于提升了社区文化的传承与发展。社区公民行为作为社区居民参与社区活动的重要形式，是社区文化的重要载体和传承者。通过参与社区文化活动，居民不仅能够享受文化带来的乐趣，还能够传承和发扬社区的文化传统，推动社区文化的创新和发展。同时，社区公民行为还能够促进不同文化之间的交流和融合，增强社区的凝聚力和向心力。因此，社区公民行为的理论价值在于推动社区文化的传承与发展，为社区的文明进步提供精神支撑。

此外，社区公民行为的价值还体现在提升社区整体福祉和居民生活质量方面。通过积极参与社区建设和管理，社区公民行为能够推动社区环境的改善、公共设施的完善以及社区服务的提升，从而直接提升居民的生活质量和幸福感。同时，社区公民行为还能够促进社区内部的互助和合作，增强居民之间的信任和友谊，营造和谐宜居的社区氛围。因此，从提升社区整体福祉和居民生活质量的角度来看，社区公民行为的理论价值同样不可忽视。

最后，社区公民行为的价值还在于推动社会文明的进步。社区作为社会的基本单元，其文明程度直接影响着整个社会的文明水平。社区公民行为的普及和实践，能够提升居民的道德素养和公民意识，推动社区形成良好的社会风尚和道德风尚。这种良好的社会风尚和道德风尚不仅能够提升社区的文明程度，还能够对整个社会产生积极的影响，推动社会文明的进步和发展。

综上所述，社区公民行为的理论价值在于丰富社区治理理论体系、促进社区民主和自治进程、提升社区文化传承与发展、提升社区整体福祉和居民生活质量以及推动社会文明进步等多个方面。因此，我们应该深入研究和探讨社区公民行为的理论内涵和实践路径，以更好地发挥其在社区治理和社会发展中的积极作用。

第3章 城市居民社区公民行为维度构建

当前,组织公民行为的维度探索已是国内外学界的热门研究对象,但对城市居民的社区公民行为维度建构研究学界却鲜有涉足。以往的研究中,大部分文献依赖于理论构想或借鉴企业员工组织公民行为的研究成果,来预设社区公民行为的维度构建。然而,社区生活与企业工作有着不同情境,城市居民的社区公民行为与企业员工的组织公民行为有明显的差异。因此,仅通过借鉴企业员工的组织公民行为来构想城市居民社区公民行为的维度,难免存在偏差。本文第2章旨在探究城市居民社区公民行为的内涵、价值及构建取向,回答了城市居民社区公民行为是什么、为什么重要以及如何构建的问题,为城市居民社区公民行为的维度构建指引了研究方向。然而,文献法作为探究维度构建的常用方法也有其局限性。例如,文献资料的准确性、全面性和客观性常受到作者主观意图或偏见的影响,同时,由于缺乏标准化的形式,许多文献资料难以进行有效的编录和分析^[56, 57]。所以,本研究采用了质性研究中常用的“扎根理论”方法,以期更精确地构建城市居民社区公民行为的维度。

3.1 基于扎根理论的社区公民行为的维度探索

3.1.1 扎根理论方法概述

扎根理论方法是一种质性研究方法,旨在从经验资料中建立理论^[58]。它强调从实际观察入手,通过系统地收集和分析资料,来提炼和发展理论。这一方法的核心在于从原始资料中归纳出概念,并通过不断比较和提炼,形成理论框架^[59]。在扎根理论的研究过程中,搜集经验材料是首要任务,主要使用深度访谈法和参与观察法。这些材料不仅限于质性的,量化材料与质性材料有着同等地位。在选取研究对象时,扎根理论并不遵循随机原则,而是运用理论抽样。接下来,对以访谈记录为主的经验材料进行编码,编码包含实质编码和理论编码两个步骤。实质编码又包括开放编码和选择编码两个子步骤。开放编码是对原始资料进行初步的概念化和范畴化,选择编码则是在开放编码的基础上,进一步提炼和整合概念,形成核心范畴。理论编码则是在实质编码的基础上,构建理论框架和模型。总的来说,扎根理论方法是一种从经验资料中归纳和提炼理论的研究方法,它强调对原始资料的深入分析和理解,以及通过不断比较和

提炼来形成理论框架。这种方法在社会科学研究领域具有广泛的应用价值，有助于推动理论的发展和创新。扎根理论应用操作流程如图 3-1 所示。

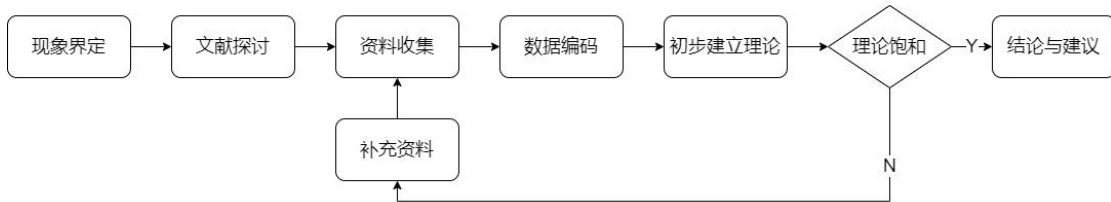


图 3-1 扎根理论操作流程

3.1.2 访谈数据采集

在 2023 年，我们对国内多个地市的 31 名城市居民进行了深入访谈。本研究团队在明晰访谈员职责、掌握标准访谈流程的基础上，采用了半结构化访谈形式。这种访谈方式既遵循了事先准备的访谈提纲，又充分考虑到受访者的个体差异和实际情况，能够灵活调整提问方式，让受访者能够结合个人生活经历，对问题做出详尽回答。

访谈地点主要安排在受访者家中或其他相对安静的环境中，以营造轻松、自然的交流氛围。在征得受访者同意后，我们对所有访谈进行了全程录音，确保访谈内容的完整性和真实性。这一做法也有助于访问员更专注于与受访者的沟通，提升访谈质量。

在访谈开始前，访谈员会向受访者进行自我介绍，并详细解释研究的目的和意义，以消除受访者的疑虑。每次访谈的时间都控制在大约 20 分钟，以确保信息的丰富性和深入性。访谈结束后，我们会立即对录音资料进行整理，转化为文字形式，并进行仔细校对。最终，这些文本资料将按照 01 至 31 的序号进行编排，作为探究城市居民社区公民行为维度建构的重要原始数据，为后续研究提供坚实支撑。

在完成对 31 位城市居民的访谈后，笔者整理出的研究资料共计 7 万余字。为进行扎根理论研究和编码分析，本文随机选取了三分之二的访谈记录（即 20 份）作为研究样本。剩余的三分之一访谈记录（即 11 份）则作为理论饱和度检验的备用样本。此外，本文还提供了基于 31 名城市居民访谈的样本描述性统计表，以呈现样本的基本特征。

通过这一系列严谨的访谈和资料整理工作，本文为探究城市居民社区公民行为结构建构提供了扎实的数据基础，为后续的理论分析和模型建构奠定了坚

实的基础。基于 31 名城市居民访谈的样本描述性统计如表 3-1 所示。

表 3-1 城市居民访谈样本描述性统计 (N=31)

变量特征		频数	百分比
性别	男	16	51.61%
	女	15	48.39%
年龄	25 岁及以下	2	6.45%
	26-35 岁	16	51.61%
	36-60 岁	12	38.71%
	61 岁及以上	1	3.23%
学历	高中及以下	12	38.71%
	大专	6	19.35%
	本科	9	29.03%
	硕士	3	9.68%
	博士	1	3.23%
居住年限	1 年及以下	5	16.13%
	2-3 年	7	22.58%
	4-10 年	9	29.03%
	10 年及以上	10	32.26%

3.1.3 社区公民行为维度探索

(1) 开放性编码

在本章中,我们依据扎根理论的核心原则,着重探讨了“社区公民行为的本质”以及“社区公民行为的主要构成行为”这两个主题。为了确保研究的自由度和开放性,在概念构建、问题探究以及数据分析过程中,我们竭力避免个人偏见和预设的研究立场,转而专注于对原始访谈资料的开放性编码工作^[58]。这一编码过程实质上是对原始资料中的概念进行提炼和萃取,旨在从整理成文的 31 份访谈资料中识别出关键信息,并进行分类、标签化、归纳和编码。

简言之,开放性编码就是将资料转化为概念化的表述,通过不断地提炼、处理、比较和分析,逐步发掘并形成一系列范畴。在此过程中,我们确定了这些范畴的属性和维度,并为它们赋予了恰当的名称。为了遵循开放性编码的规范,我们从 31 份访谈资料中随机选取了 20 份进行数据的详细剖析,从中提炼出 140 条原始事件记录及其对应的概念。

鉴于所有访谈均基于统一的提纲,且城市居民的生活特性表现出诸多共性,我们邀请了相关领域的城市居民和专家共同参与讨论,根据概念出现的频次以及概念间的关联程度进行深入分析。通过反复比较、提炼、甄别和再比较的过

程，我们最终形成了涵盖这 20 份访谈资料的 40 个范畴，表 3-2 对开放性编码所形成的范畴进行了列示。

表 3-2 开放性编码所形成的范畴

A 范畴	原始事件记录
A1 帮助邻居	隔壁邻居家钥匙忘了拔，提醒他们把钥匙妥善保管一下
A2 提供力所能及的帮助	遇到停电主动为邻居提供蜡烛，提出检修计划方案
A3 帮助新邻居	我会帮助新搬来的邻居，看到新来的邻居告诉他一些小区基本信息，比如垃圾站在哪，在哪买药
A4 在业主群分享信息	在群里边，群里别人分享一些消息
A5 在业主群提供信息帮助	帮助大家，谁家的狗啊猫丢了呀就群里面发布一下
A6 分享工具	邻居找我借过工具/食物
A7 分享医疗物资	之前小区封锁时期给邻居分享过医疗物资
A8 帮助新居民融入社区	看到邻居是新搬来的会主动打招呼，认识一下
A9 配合工作人员	积极配合社区工作者的工作
A10 协助社区工作	老小区，电费一栋楼一收，我们楼会轮流抄表计算每家电费
A11 主动道谢	遇到电梯间别人给我留门会主动说谢谢
A12 表示感谢	对帮助过我的邻居表示感谢
A13 保持邻里关系	我家有新生儿吵闹，会主动上门和周围邻居道歉并送上耳塞和喜糖
A14 避免制造噪音	我在休息时间不会在家里演奏乐器
A15 避免影响他人	遛狗拉绳
A16 不污染公共场合	不在电梯间抽烟
A17 积极沟通避免矛盾	如果一定会打扰到邻居我会上门道歉寻求原谅
A18 包容邻居吵闹	邻居家新生儿吵闹，我会理解他们家
A19 包容拾荒者	社区的环卫工会捡破烂，我会收集一些瓶子纸壳给他
A20 不乱扔垃圾	我在小区内不会乱扔垃圾
A21 保持社区环境	收拾宠物狗粪便
A22 清洁居住环境	有人占用公共楼道的话我会联系物业清理
A23 垃圾分类	我会就在丢生活垃圾前进行分类
A24 保护社区集体利益	我在小区内会规范停车、不阻碍消防通道
A25 防止环境被破坏	看到有小孩采摘小区花坛的花会制止他
A26 制止占用公共设施	有人占用公共楼道的话我会联系物业清理
A27 阻止践踏草坪	我会制止乱踩草坪等不文明行为
A28 防止设施被破坏	我制止过社区居民错误使用健身器材
A29 关心社区发展	我经常在居委会了解相关社区治理政策
A30 参加社区志愿活动	参加社区组织的植树活动
A31 参加社区活动	带自家小孩参加社区居委会组织的读书活动
A32 参加社区交流活动	我会参加社区的广场舞
A33 参加管理会议	参加社区居民大会
A34 参与社区治理工作	我在居委会工作，参加社区居委会的管理
A35 社区治理	下雪天我会自发的下楼铲雪
A36 反馈遇到的问题	电梯坏了我会找物业报修
A37 推荐社区优点	告诉来看邻居房子的人，我居住的小区有什么优点
A38 指出小区特色	向别人介绍小区配套、介绍小区的人工湖
A39 推荐来买房	我会推荐我的亲戚来我居住的小区购房
A40 带领参观	我主动带看房客参观过我的住所和小区

（2）关联性编码

关联性编码旨在依据过往访谈中探讨的事件脉络，逐步发展主范畴，其核心目标在于探寻或构建范畴间潜在的关联，诸如相似性、因果性等。随着分析的逐步深入，关联性编码发挥着对原始资料的更新与整合作用，使得各类属之间的联系以更为清晰的方式展现出来。这一过程不仅有助于将各类属具象化，更能进一步揭示副范畴与主范畴之间可能存在的相互关联。然而，值得注意的是，并非开放性编码阶段生成的所有概念类属都能直接应用于关联性编码中。那些独特且无法与其他概念类属形成有效组范畴的概念，在关联性编码阶段将被剔除，以确保分析的准确性和有效性。

在本章中，我们根据不同范畴在概念层次上的相互关联与逻辑关系，对开放性编码阶段提取的概念与范畴进行了持续、深入的对比与分析。通过这一过程，我们对保留的概念进行了分类和整合。在关联性编码的进一步处理下，最终形成了更为精炼的 24 个副范畴和 5 个主范畴，详情如表 3-3 所示。

（3）选择性编码

选择性编码是一个精心设计的系统分析过程，其核心任务是从众多已有的概念类属中挑选或融合出一个能够统领全局的“核心范畴”。为了实现这一目标，我们通常需要仔细核对文本资料中的主范畴、副范畴以及它们之间的关系，确保对整体结构有清晰的认识。同时，对于那些不完整或尚未构建完整的范畴，我们也将进行必要的补充和完善。这一“核心范畴”应展现出强大的统领性和全面性，能够有效涵盖并整合众多宽泛的概念。它既可以源自既有的范畴体系，也可以根据研究的具体需求进行提炼或概括，从而更好地适应更大范围的社会分析^[60]。

选择性编码的精髓在于辨识并明确现有范畴之间的主次关系，进而以“核心范畴”为基石，对研究资料进行详尽的描述与整合。通过这一过程，我们能够构建出与主题紧密相扣的实质性理论框架，从而深化对研究主题的理解。然而，值得注意的是，在运用扎根理论进行选择编码时，不同学者对其最终成果的标准存在差异。在我国，众多学者倾向于以“核心范畴”为轴心，构建出图示性的理论框架，以此来清晰地呈现研究过程及主要成果，从而更直观、更系统地展示研究成果。

表 3-3 关联性编码分析

开放性编码提取范畴	关联性编码提取范畴	
	副范畴	主范畴
A1 帮助邻居		
A2 提供力所能及的帮助	B1 伸出援手	
A3 帮助新邻居		
A4 在业主群分享信息	B2 分享信息	
A5 在业主群提供信息帮助		C1 帮助他人行为
A6 分享工具	B3 分享资源	
A7 分享医疗物资		
A8 帮助新居民融入社区	B4 帮助新居民融入社区	
A9 配合工作人员	B5 协助开展工作	
A10 协助社区工作		
A11 主动道谢	B6 保持客气礼貌	
A12 表示感谢	B7 维护邻里关系	
A13 保持邻里关系		
A14 避免制造噪音	B8 避免给他人制造麻烦	C2 维护邻里和谐
A15 避免影响他人		
A16 不污染公共场合	B9 积极沟通避免矛盾	
A17 积极沟通避免矛盾	B10 包容影响到自己的行为	
A18 包容邻居吵闹		
A19 包容拾荒者		
A20 不乱扔垃圾		
A21 保持社区环境	B11 维护居住环境整洁	
A22 清洁居住环境		
A23 垃圾分类	B12 垃圾分类	
A24 保护社区集体利益	B13 保护集体利益	C3 保护社区环境
A25 防止环境被破坏		
A26 制止占用公共设施	B14 不挪用公共设施	
A27 组织践踏草坪	B15 保护公共设施	
A28 防止设施被破坏		
A29 关心社区发展	B16 关心社区发展	
A30 参加社区志愿活动		
A31 参加社区活动	B17 参加社区活动	
A32 参加社区交流活动		
A33 参加管理会议	B18 参加社区会议	C4 参与社区治理
A34 参与社区治理工作	B19 参与社区治理工作	
A35 社区治理		
A36 反馈遇到的问题	B20 反馈问题提出建议	
A37 推荐社区优点	B21 赞美社区	
A38 指出小区特色	B22 宣传特色	
A39 推荐来买房	B23 鼓励购房	C5 推荐社区行为
A40 带领参观	B24 带领参观	

陈向明详尽地阐释了选择性编码的五个核心步骤^[61]。首先，他强调要清晰描绘出资料中的故事线，以揭示其内在逻辑和发展脉络。其次，对主范畴、副范畴以及各概念进行详尽描述，以明确它们在理论体系中的位置和关系。接着，

他提出要通过实证检验初步假设，补充或发展必要的概念类属，以确保理论体系的完整性和准确性。随后，从众多范畴中精心挑选出具有统领性的“核心范畴”，作为理论构建的核心。最后，他强调在核心范畴与其他范畴之间建立逻辑严密、系统完整的联系，从而构建一个完整且富有解释力的理论框架^[61]。

基于扎根理论的研究范式，并结合深入的探讨与分析，本文确定了“社区公民行为”作为选择性编码的核心范畴。围绕这一核心范畴的“故事线”可以概括为：城市居民的社区公民行为起始于自发行为，他们积极主动地展现出利他行为。鉴于现代城市居民的“原子化”特征，利他行为应具有超越性，即超越个人责任，同时有益于社区及其居民。因此，“帮助他人行为”“维护邻里和谐”“保护社区环境”“参与社区治理”和“推荐社区行为”这五个主范畴，对于解释城市居民社区公民行为的受益对象具有显著的力度。

遵循这一“故事线”的逻辑推演，本文通过“社区公民行为”这一核心范畴，将主范畴、副范畴和范畴紧密地结合在一起，初步构建了一个范畴和概念之间的关联体系，并呈现出清晰的选择性编码图（如图 3-2 所示）。

（4）理论模型饱和度检验

为确保扎根理论研究过程的科学严谨性与研究结果的准确可信，本研究特意选取了剩余的 11 份访谈记录，对它们进行了理论模型饱和度检验。我们秉持着与前期相同的编码和分析原则，对这部分访谈资料进行了深入细致的编码与分析。经过严格的比对和验证，我们发现选择性编码的内容丰富且完备，对剩余访谈资料的分析结果与之前的分析脉络和关系高度一致。换句话说，基于先前 20 份访谈记录所提炼出的五个主范畴，在后续的分析中并未涌现出新的范畴或关系。因此，我们有充分的理由相信，初步构建的选择性编码在理论模型层面已达到饱和状态，这为研究的可靠性提供了强有力的支撑。



图 3-2 选择性编码图

3.2 社区公民行为的维度验证

前文通过扎根理论初步界定了城市居民社区公民行为的概念范畴，并基于此概念，初步构建了包含“帮助他人行为”“维护邻里和谐”“保护社区环境”“参与社区治理”和“推荐社区行为”五个维度的多维度结构。然而，这一结构尚未得到定量数据的支撑和实证检验。因此，本章将在前文对城市居民社区公民行为结构探索的基础上，结合以往文献研究成果，进一步研发针对城市居民社区公民行为的测量问卷，并对行为维度进行严谨的检验。

具体而言，本章的研究工作将按照以下步骤逐步展开：首先，我们将梳理城市居民社区公民行为的相关理论文献，并紧密结合扎根理论的研究成果，以编制一份初步的测量问卷。其次，我们将采用探索性因子分析的方法，对城市居民社区公民行为的维度结构进行初步界定，从而揭示其行为背后的多维结构特征。最后，为验证初步界定结构的稳定性和可靠性，我们将进一步采用验证性因子分析，对城市居民社区公民行为的特征结构进行验证。这将有助于我们判断测量工具是否能够准确区分不同维度的社区公民行为，从而确保测量结果的准确性和有效性。

3.2.1 研究设计

（1）城市居民社区公民行为预试问卷的编制

为确保城市居民社区公民行为测量问卷的信度和内容效度，本章在问卷编制过程中，特别参考了已有成熟量表的内容。在充分考虑扎根理论所得出的社区公民行为分析结论的同时，结合相关文献资料，我们初步设计了一份包含 24 个题项的测量问卷（如表 3-4 所示），旨在为准确测量城市居民的社区公民行为提供有效工具。

为进一步提升问卷的精炼度和内容效度，我们特邀了三位公共管理领域的专家（一位副教授和两位硕士生）参与问卷题项的筛选和优化工作。在他们的专业指导下，我们将原问卷中的两组四个题项进行了合并（题项 21 和 22，题项 23 和 24），最终形成了包含 22 个题项的测量问卷。在修改过程中，我们充分听取了专家们对问卷题项设计、语言表达等方面的宝贵意见，对问卷初稿进行了全面细致的修订，以确保问卷的准确性和易读性。

表 3-4 城市居民社区公民行为测量问卷

编号	测量题项	来源
1	我会对需要帮助的邻居伸出援手。	Organ, 1988 ^[18]
2	我会向其他居民分享信息（停电停水信息、社会新闻等；途径包括但不限于口耳相传、微信群等）。	扎根理论
3	我会向其他居民分享生活物资、工具等资源。	扎根理论
4	我会帮助新居民融入社区。	Xu 等, 2022 ^[32]
5	我会协助社区居委会、业主委员会、小区物业等相关组织的工作人员开展工作。	扎根理论
6	我会对小区其他居民保持客气礼貌。	Organ, 1988 ^[18]
7	我会主动维护邻里关系。	扎根理论
8	我会避免给他人造成麻烦。	Organ, 1988 ^[18]
9	我会与邻居积极沟通以避免产生矛盾。	扎根理论
10	我会包容影响到自己的行为（如拾荒者、小孩吵闹等）。	扎根理论
11	我会主动清洁自己的居所。	Ying 等, 2015 ^[15]
12	我会对生活垃圾进行分类并丢弃在指定场所。	Ying 等, 2022 ^[62]
13	我会积极保护公共设施。	Ying 等, 2015 ^[15]
14	我不会将小区内的公共设施挪作私用（在健身器材上晒被子等）。	Ying 等, 2022 ^[62]
15	我会积极维护社区环境、保护集体利益。	Organ, 1988 ^[18]
16	我会关心社区的发展、主动了解社区治理规划。	扎根理论
17	我会积极参加社区里的活动（广场舞、植树、铲雪等）。	扎根理论
18	我会积极参加社区治理相关会议。	扎根理论
19	我会积极投身社区治理的实际工作中。	扎根理论
20	我会积极向社区治理的相关组织反馈问题、提出建议。	扎根理论
21	我会有依据的向他人赞美我所居住的小区。	Zhang 等, 2019 ^[16]
22	我会向别人宣传我所居住的小区特色。	Zhang 等, 2019 ^[16]
23	我会鼓励我的亲戚朋友来我居住的小区购房。	扎根理论
24	我会带领有意购房者参观我的小区。	Zhang 等, 2019 ^[16]

此外，为确保问卷内容能够真实反映我国当前城市居民社区公民行为的实际情况，我们还邀请了安徽工程大学的部分公共管理学员参与问卷的试填工作。通过他们的实际填写体验，我们进一步验证了问卷的清晰度和可理解性。这些试填学员的反馈为我们提供了宝贵的实践经验，有助于我们不断完善问卷设计。

经过以上步骤的精心打磨，本章最终形成了包含 22 个题项的城市居民社区公民行为问卷（见附录 2）。这份问卷不仅具有较高的信度和效度，而且能够真实反映我国城市居民社区公民行为的实际情况。它的成功编制为后续的数据收集和分析工作奠定了坚实的基础，为深入研究城市居民社区公民行为提供了有力的工具支持。

（2）研究样本

鉴于城市居民社区公民行为预试问卷涵盖了 22 个题项，为确保统计分析的精确性和可靠性，本研究对样本量的需求较大。在探索性因子分析和验证性因

子分析中，通常建议样本数量至少为测项数量的 5 倍^[63]，甚至达到 10 倍效果更佳^[64]。由于本章分析涉及 22 个指标变量，为确保分析的准确性和可靠性，我们至少需要收集 220 份问卷作为研究基础。为了全面揭示城市居民社区公民行为的结构及其驱动因素，我们有必要进行大样本统计研究。这样做不仅能使研究结果更加精确可信，还能确保其具有更广泛的适用性。

本研究具体问卷收集时间在 2023 年 12 月至 2024 年 2 月之间。本研究通过现场分发、电子问卷等方式进行问卷的收集。由于得到调研对象的配合与支持，本次研究的问卷收集较为顺利。本研究通过多种途径发放了 600 份调研问卷，成功回收了 523 份。经过仔细筛选，我们排除了 27 份无效问卷，这些问卷由于漏填、错填或全部填写极端选项等原因而无法用于统计分析。最终，我们获得了 496 份有效问卷，问卷有效率达到了 82.7%，这一比例完全符合抽样原则。

就样本概况而言，男性被访者居多，共 256 人，女性被访者共 240 人，男性与女性分别占样本数量的 51.61%和 48.39%。就年龄分布来看，样本主要 41-20 岁和 51-60 岁的城市居民为主，分别占样本总数的 20.77%和 25.81%。总体上，样本的年龄分布基本反映出现阶段我国城市居民的年龄结构状况。从样本从事职业来看，工作为工人的最多，共有 116 人，占样本总数的 23.39%；就月收入来看，3 千元以下的有 26 人，占样本总数的 5.24%；3 千到 5 千元的有 108 人，占样本总数的 21.77%；5 千到 8 千元的有 271 人，占样本总数的 54.64%；8 千元到 1.5 万元的有 56 人，占样本总数的 11.29%；1.5 万元以上的有 35 人，占样本总数的 7.06%；而在学历分布上，初中及以下学历的有 80 人，占样本总数的 16.13%；高中或中专学历的有 128 人，占样本总数的 25.81%；大专学历的有 108 人，占样本总数的 21.77%；大学本科学历的有 120 人，占样本总数的 24.19%；硕士学历的有 49 人，占样本总数的 9.88%；博士研究生学历的有 11 人，占样本总数的 2.22%。就样本在所在小区的居住时长来看，调查对象多以长期居住为主，常住人口（5 年以上）共计 359 人，占样本总数的 72.38%。其中，小于 1 年的新住户有 24 人，占到样本总数的 4.84%；居住 1 到 2 年的共 25 人，占到样本总数的 5.04%；居住 2 到 5 年的共 88 人，占到样本总数的 17.74%；居住 5 到 10 年的，共 140 人，占到样本总数的 28.23%；居住 11 年以上的共 219 人，占到样本总数的 44.15%。具体人口描述性统计见表 3-5。

表 3-5 总样本的人口描述性统计 (N=496)

变量特征		频数	百分比	变量特征		频数	百分比
性别	男	256	51.61%	收入	3 千元及以下	26	5.24%
	女	240	48.39%		3-5 千元	108	21.77%
年龄	18 岁及以下	27	5.44%		5-8 千元	271	54.64%
	19-25 岁	44	8.87%		8-15 千元	56	11.29%
	26-30 岁	76	15.32%		15 千元及以上	35	7.06%
	31-40 岁	95	19.15%	学历	初中及以下	80	16.13%
	41-50 岁	103	20.77%		高中/中专	128	25.81%
	51-60 岁	128	25.81%		大专	108	21.77%
	61 岁及以上	23	4.64%		本科	120	24.19%
职业	公职人员	36	7.26%		硕士	49	9.88%
	企业管理人员	33	6.65%	居住时长	博士	11	2.22%
	工人	116	23.39%		1 年及以下	24	4.84%
	专业人士	95	19.15%		1-2 年	25	5.04%
	服务业人员	113	22.78%		2-5 年	88	17.74%
	学生	66	13.31%		5-10 年	140	28.23%
	退休人员	25	5.04%		11 年及以上	219	44.15%
	其他	12	2.42%				

(3) 数据统计分析

Anderson 等提出, 为确保量表所测特质的准确性、可靠性及稳定性, 研究过程中最佳实践是使用两个独立的样本对开发模型进行交叉性证实^[65]。该方法的核心步骤在于, 首先在一个样本组中实施探索性因子分析, 旨在揭示潜在的因子结构。紧接着, 我们会在另一个独立的样本组中运用验证性因子分析, 以确保先前识别出的因子结构在新的样本中依然成立, 从而验证其稳定性和可靠性。

因此, 本研究对总样本进行随机分组, 将正式调查收集到的 496 份城市居民有效样本数据均分为两个各包括了 248 份研究样本的独立样本组。我们将对两组独立样本分别进行探索性因子分析和验证性因子分析。通过这样的双重验证过程, 我们尽可能确保所开发的测量量表既符合理论预期, 又具备实证支持, 从而更准确地揭示城市居民社区公民行为的内在结构。

3.2.2 社区公民行为的探索性因子分析

探索性因子分析 (EFA) 是一种在没有预先设定因子结构的情况下, 根据样本数据, 利用统计软件 (如 SPSS) 进行分析, 从而得出因子结构的方法。在本研究中, 我们基于扎根理论初步确定了城市居民社区公民行为的五个维度 (详

见本章第一节和第二节)。然而,为了更精确、科学地揭示城市居民社区公民行为的潜在构成因子数量以及各因子之间的相关程度,我们还需要进一步运用探索性因子分析这一严谨的定量分析方法。通过探索性因子分析,我们能够深入挖掘数据,确保最终得出的城市居民社区公民行为结构既符合理论预期,又具备实证支持。

(1) 样本说明

关于样本容量, Gorsuch 提出了两个关键要求: 首先, 样本数量应至少达到 100 个^[63]; 其次, 样本数量应至少是变量数的 5 倍, 而理想的样本量应为变量数的 10 倍以上^[64]。在本研究中, 城市居民社区公民行为的问卷共包含 22 个题目, 实际收集到的样本数量为 248 个, 这意味着样本数是变量数的 11 倍之多。因此, 此次调查的样本量 (N=248) 相当理想, 完全满足进行探索性因子分析的要求。至于样本的人口统计特征, 前文已经对 496 份研究样本的概况进行了详尽的阐述。为了更清晰地展示样本特征, 表 3-6 详细列出了用于探索性因子分析的独立样本组的性别、年龄等人口统计信息。这些信息将有助于我们更深入地理解样本结构, 并为后续的分析提供有力的支持。

表 3-6 EFA 样本组的人口描述性统计 (N=248)

变量特征	频数	百分比	变量特征	频数	百分比
性别			收入		
男	130	52.42%	3 千元及以下	13	5.24%
女	118	47.58%	3-5 千元	54	21.77%
年龄			5-8 千元	136	54.84%
18 岁及以下	14	5.65%	8-15 千元	28	11.29%
19-25 岁	22	8.87%	15 千元及以上	17	6.85%
26-30 岁	38	15.32%	学历		
31-40 岁	48	19.35%	初中及以下	40	16.13%
41-50 岁	51	20.56%	高中/中专	64	25.81%
51-60 岁	64	25.81%	大专	54	21.77%
61 岁及以上	11	4.44%	本科	60	24.19%
职业			硕士	25	10.08%
公职人员	18	7.26%	博士	5	2.02%
企业管理人员	16	6.45%	居住时长		
工人	58	23.39%	1 年及以下	12	4.84%
专业人士	48	19.35%	1-2 年	13	5.24%
服务业人员	56	22.58%	2-5 年	44	17.74%
学生	33	13.31%	5-10 年	70	28.23%
退休人员	13	5.24%	11 年及以上	109	43.95%
其他	6	2.42%			

(2) 探索性因子分析

在 22 个题项中, 有 21 个题项 (占 95.45%) 的平均值超过了中值 3, 这表明受访者大多在社区生活中实施了表述中的社区公民行为。在 Harman 单因子检验中, 结果表明没有一个因子能够解释超过 50% 的方差, 因此, 共同方法偏差 (common method variance) 并不对本研究造成影响^[19]。

为了探究城市居民社区公民行为的潜在维度, 我们采用成分分析和最大方差旋转法进行了探索性因子分析。KMO 和 Bartlett 的检验中 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 检验结果为 0.948、在 Bartlett 球形度检验中, 近似卡方为 4960.12, df 为 351, p 为 0。探索性因子分析的结果展示了一个包含 22 个题项的五维度模型, 该模型解释了总方差的 72.09%。五个维度的 Cronbach's α 值均超过 0.80, 表明内部一致性良好, 旋转后因子载荷系数的结果见表 3-7。

表 3-7 旋转后因子载荷系数

题项	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5	共同度 (公因子方差)
1	0.799	0.151	0.147	0.128	0.119	0.747
2	0.79	0.148	0.156	0.082	0.128	0.749
3	0.829	0.173	0.089	0.085	0.087	0.763
4	0.783	0.224	0.124	0.163	0.04	0.731
5	0.2	0.169	0.146	0.759	0.177	0.783
6	0.152	0.824	0.003	0.063	0.052	0.737
7	0.133	0.791	0.097	0.093	0.061	0.7
8	0.204	0.779	0.137	0.088	0.075	0.732
9	0.152	0.75	0.151	0.178	0.056	0.705
10	0.168	0.797	0.048	0.089	0.105	0.739
11	0.151	0.038	0.789	0.13	0.126	0.723
12	0.171	0.073	0.813	0.071	0.034	0.734
13	0.072	0.082	0.84	0.053	0.019	0.746
14	0.172	0.194	0.758	0.191	0.132	0.738
15	0.195	0.192	0.805	0.149	0.083	0.779
16	0.122	0.095	0.134	0.794	0.141	0.759
17	0.142	0.21	0.076	0.808	0.125	0.761
18	0.139	0.17	0.192	0.772	0.118	0.777
19	0.175	0.207	0.223	0.784	0.043	0.774
20	0.122	0.139	0.129	0.81	0.093	0.778
21	0.075	0.049	0.064	0.049	0.839	0.74
22	0.187	0.21	0.088	0.159	0.775	0.752

表 3-8 展示了城市居民社区公民行为的五维度模型。第一个因子是帮助他人行为，包括了四个题项，这些题项评估了城市居民在社区生活中帮助他人的行为。第二个因子是维护邻里和谐行为，包含五个题项，评估了城市居民为维护邻里和谐而采取的自愿行为。第三个因子是保护社区环境行为，包括五个题项，评估了居民在日常生活中保护社区卫生环境，维护集体利益的行为。第四个因子是参与社区治理行为，包含六个题项，评估了居民对社区建设与治理以及参与社区日常工作的积极行为。根据旋转后因子载荷的结果，最初设计用来测量居民帮助行为的题项 5 被重新归类为参与社区治理行为因子，这是有意义的，因为居民这样做是为了积极投身社区的管理工作。第五个因子是推荐社区行为，由两个题项组成，评估了居民向外界做出的关于他们社区的积极推荐。需要说明的是，有文献表明单个因子仅包含两个题项是可行的^[66]。

表 3-8 探索性因子分析结果 (N=248)

项目	因子载荷	特征值	方差	Cronbach's α
因子 1: 帮助他人行为		3.836	15.227	0.832
题项 1	0.799			
题项 2	0.790			
题项 3	0.829			
题项 4	0.783			
因子 2: 维护邻里和谐		3.716	14.813	0.870
题项 6	0.824			
题项 7	0.791			
题项 8	0.779			
题项 9	0.750			
题项 10	0.797			
因子 3: 保护社区环境		3.007	14.369	0.861
题项 11	0.789			
题项 12	0.813			
题项 13	0.84			
题项 14	0.758			
题项 15	0.805			
因子 4: 社区治理行为		2.288	13.888	0.820
题项 5	0.759			
题项 16	0.794			
题项 17	0.808			
题项 18	0.772			
题项 19	0.784			
题项 20	0.810			
因子 5: 推荐社区行为		2.260	13.792	0.821
题项 21	0.839			
题项 22	0.775			

3.2.3 社区公民行为的验证性因子分析

验证性因子分析（Confirmatory Factor Analysis, CFA）是一种统计分析方法，主要用于检验和验证一个已经构建的多维量表的因子结构和因子载荷是否与预测一致。其基本原理是在预设的因子结构前提下，通过对观察数据进行分析，确定相关因子的因子载荷是否显著，从而确定因子结构的准确性。为了对探索性因子分析中得到的城市居民社区公民行为五维结构做进一步的验证，本文使用第二组独立样本（N=248），并采用统计软件 AMOS 进行城市居民社区公民行为测量量表的验证性因子分析。

（1）样本说明

在本章中，我们运用验证性因子分析，将前文探索性因子分析所得到的 22 个关于城市居民社区公民行为题项作为观测变量，同时将 5 个维度设定为潜在变量，从而构建了一个验证性因子分析模型。同上文探索性因子分析样本说明所述，本章使用的独立样本组样本数满足进行验证性因子分析的要求。为了清晰地展示样本特征，表 3-9 详细列出了用于验证性因子分析的独立样本组的性别、年龄等人口统计信息。

表 3-9 CFA 样本组的人口描述性统计（N=248）

变量特征	频数	百分比	变量特征	频数	百分比
性别			收入		
男	126	50.81%	3 千元及以下	13	5.24%
女	122	49.19%	3-5 千元	54	21.77%
年龄			5-8 千元	135	54.44%
18 岁及以下	13	5.24%	8-15 千元	28	11.29%
19-25 岁	22	8.87%	15 千元及以上	18	7.26%
26-30 岁	38	15.32%	学历		
31-40 岁	47	18.95%	初中及以下	40	16.13%
41-50 岁	52	20.97%	高中/中专	64	25.81%
51-60 岁	64	25.81%	大专	54	21.77%
61 岁及以上	12	4.84%	本科	60	24.19%
职业			硕士	24	9.68%
公职人员	18	7.26%	博士	6	2.42%
企业管理人员	17	6.85%	居住时长		
工人	58	23.39%	1 年及以下	12	4.84%
专业人士	47	18.95%	1-2 年	12	4.84%
服务业人员	57	22.98%	2-5 年	44	17.74%
学生	33	13.31%	5-10 年	70	28.23%
退休人员	12	4.84%	11 年及以上	110	44.35%
其他	6	2.42%			

(2) 验证性因子分析

在进行验证性因子分析之前，我们进行了 Harman 单因子检验，以检查是否存在潜在的共同方法偏差。结果表明，没有单一因子能解释数据的大部分方差；因此，在本研究中，共同方法偏差不会影响到本研究^[19]。

我们使用统计软件程序 AMOS 来计算 CFA 结果。包含 22 个题项的五维量表显示出良好的模型拟合度 ($\chi^2=841.356$, RMSEA=0.075, CFI=0.931, IFI=0.931, TLI=0.913)。如表 3-10 所示，22 个题项的因子载荷在 0.672 至 0.910 之间，且均在 $p<0.01$ 水平上显著。城市居民社区公民行为五个因子的组合信度 (CR) 得分介于 0.864 和 0.939 之间，平均方差提取 (AVE) 值在 0.602 至 0.735 之间，均超过了 Judd 等建议的 0.70 和 0.50 的阈值^[67]。这些结果表明该量表具有令人满意的收敛效度。

表 3-10 验证性因子分析结果 (N=248)

项目	因子载荷	CR	AVE
因子 1: 帮助他人行为		0.939	0.689
题项 1	.839		
题项 2	.850		
题项 3	.910		
题项 4	.760		
因子 2: 维护邻里和谐		0.920	0.659
题项 6	.834		
题项 7	.861		
题项 8	.872		
题项 9	.876		
题项 10	.901		
因子 3: 保护社区环境		0.882	0.602
题项 11	.892		
题项 12	.871		
题项 13	.847		
题项 14	.859		
题项 15	.809		
因子 4: 社区治理行为		0.933	0.735
题项 5	.887		
题项 16	.827		
题项 17	.814		
题项 18	.791		
题项 19	.782		
题项 20	.812		
因子 5: 推荐社区行为		0.864	0.615
题项 21	.602		
题项 22	.772		

我们还评估了城市居民社区公民行为五因子模型的区分效度。如表 3-11 所示，每个因子的 AVE 平方根高于该因子与其他任何因子的最高相关性，这提供了区分效度的充分证据。

表 3-11 区分效度分析结果

项目	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5
因子 1：帮助他人行为	0.819				
因子 2：维护邻里和谐	0.644	0.803			
因子 3：保护社区环境	0.652	0.702	0.765		
因子 4：社区治理行为	0.724	0.668	0.675	0.846	
因子 5：推荐社区行为	0.698	0.771	0.745	0.636	0.773

注：对角线上为该因子 AVE 平方根

第 4 章 城市居民社区公民行为的驱动因素分析

在深入探讨了城市居民社区公民行为的维度构建与测量工具之后，本章将聚焦于城市居民社区公民行为的驱动因素，旨在揭示不同个体在社区公民行为表现上的差异性，并通过访谈内容归纳城市居民在社区公民行为上的驱动因素，并分析驱动因素的重要性区别。

4.1 社区公民行为的个体差异比较

由于城市居民的社区公民行为尚属新的概念，目前只有极少的研究涉及相关概念和其驱动因素的研究，因此，本节对城市居民社区公民行为的人口统计学差异做分析，将分析居民的性别、年龄、职业、收入、受教育程度和在所居住小区的居住时长对居民实施社区公民行为的影响。

本章在研究城市居民社区公民行为的人口统计学差异时，使用第 3 章研究中得到的 496 份问卷作为样本，将城市居民实施社区公民行为的各维度作为因变量，将城市居民的个体差异作为自变量。对于只有两种类别的性别分类，本研究将使用独立样本 T 检验的方法进行差异性检验，对于年龄、职业、收入、受教育程度和居住时间这些有多个类别的人口统计学差异，本研究将运用单因素方差分析的方法比较不同类型的城市居民在社区公民行为的五个维度上是否存在显著差异。

4.1.1 不同性别比较

本研究使用单独样本 T 检验分析性别在“帮助他人行为”“维护邻里和谐”“保护社区环境”“参与社区治理”和“推荐社区行为”五个维度上的差异。

表 4-1 性别与社区公民行为

	性别(平均值±标准差)		<i>t</i>	<i>p</i>
	男(n=256)	女(n=240)		
帮助他人行为	3.87±0.51	3.78±0.54	1.766	0.078
维护邻里和谐	3.87±0.48	3.85±0.47	0.605	0.546
保护社区环境	3.75±0.55	3.88±0.52	-2.782	0.006**
社区治理行为	3.71±0.50	3.76±0.53	-0.983	0.326
推荐社区行为	3.51±0.75	4.05±0.73	-8.076	0.000**

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

研究发现如表 4-1 所示，性别在保护社区环境维度和推荐社区行为维度存在差异，在这两个维度上，女性的社区公民行为高于男性，可能的原因是我国文化中女性持家的传统。

4.1.2 不同年龄比较

表 4-2 年龄与社区公民行为

	年龄(平均值±标准差)							<i>F</i>	<i>p</i>
	≤18 岁 (n=27)	19-25 岁 (n=44)	26-30 岁 (n=76)	31-40 岁 (n=95)	41-50 岁 (n=103)	51-60 岁 (n=128)	≥61 岁 (n=23)		
帮助他人行为	3.85±0.58	3.84±0.54	3.88±0.55	3.83±0.52	3.82±0.50	3.81±0.53	3.70±0.59	0.373	0.896
维护邻里和谐	3.96±0.49	3.90±0.60	3.82±0.48	3.83±0.47	3.86±0.48	3.88±0.45	3.79±0.38	0.504	0.805
保护社区环境	3.94±0.56	3.80±0.54	3.86±0.59	3.77±0.49	3.78±0.53	3.83±0.56	3.76±0.38	0.578	0.748
社区治理行为	3.81±0.52	3.89±0.43	3.72±0.50	3.70±0.51	3.69±0.56	3.70±0.53	3.95±0.37	1.69	0.121
推荐社区行为	3.91±0.72	3.97±0.75	3.78±0.77	3.81±0.72	3.66±0.86	3.70±0.83	3.98±0.61	1.403	0.212

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

结果显示不同年龄的城市居民的社区公民行为没有显著差异，说明城市居民的年龄对社区公民行为没有影响。

4.1.3 不同职业比较

表 4-3 职业与社区公民行为

	职业(平均值±标准差)								<i>F</i>	<i>p</i>
	公职人员 (n=36)	企业管理人员 (n=33)	工人 (n=116)	专业人士 (n=95)	服务业人员 (n=113)	学生 (n=66)	退休人员 (n=25)	其他 (n=12)		
帮助他人行为	3.94±0.50	3.86±0.56	3.75±0.49	3.82±0.52	3.83±0.55	3.91±0.56	3.85±0.54	3.67±0.57	1	0.431
维护邻里和谐	3.79±0.44	3.94±0.48	3.84±0.47	3.89±0.53	3.84±0.49	3.82±0.45	3.99±0.37	3.93±0.39	0.709	0.665
保护社区环境	3.86±0.47	3.71±0.51	3.85±0.54	3.76±0.58	3.84±0.50	3.95±0.59	3.61±0.36	3.48±0.54	2.242	0.030*
社区治理行为	3.82±0.56	3.84±0.58	3.77±0.50	3.73±0.51	3.59±0.48	3.94±0.48	3.55±0.57	3.57±0.38	3.94	0.000**
推荐社区行为	3.90±0.74	3.62±0.75	3.88±0.79	3.68±0.89	3.67±0.76	4.00±0.72	3.54±0.78	3.63±0.48	2.293	0.026*

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

如表 4-3 所示，不同职业对城市居民的社区公民行为有显著影响，为了比较各个职业在社区公民行为上的差异性，本研究使用事后检验（也称多重比较）具体研究具体两两职业间的差异情况。从上表可知，不同职业对于帮助他人行为和维护邻里和谐这两个维度表现出一致性，并没有差异，不需要进行事后检验分析。除此之外，职业对于保护社区环境,社区治理行为和推荐社区行为这三个维度呈现出显著性($p<0.05$)，意味着不同职业在这三个维度上的社区公民行

为有着差异性，则可以具体进行事后检验分析。事后检验分析结果如下：

不同职业对于保护社区环境维度，有着较为明显差异的组别对比结果为公职人员>其它职业；学生>企业管理人员；工人>退休人员；工人>其它职业；学生>专业人员；服务业人员>其它职业；学生>退休人员；学生>其它职业。

不同职业对于社区治理行为维度，有着较为明显差异的组别对比结果为公职人员>服务业人员；公职人员>退休人员；企业管理人员>服务业人员；企业管理人员>退休人员；工人>服务业人员；学生>工人；专业人员>服务业人员；学生>专业人员；学生>服务业人员；学生>退休人员；学生>其它职业。

不同职业对于推荐社区行为维度，有着较为明显差异的组别对比结果为学生>企业管理人员；工人>服务业人员；工人>退休人员；学生>专业人员；学生>服务业人员；学生>退休人员。

学生在保护社区环境，社区治理行为和推荐社区行为上显著高于其他职业，原因可能是学生相对精力更加充沛，有足够的时间和精力参与保护社区环境、社区治理和推荐社区。退休人员在保护社区环境，社区治理行为和推荐社区行为三个维度上普遍低于其他职业，也可能是因为精力不济。服务业人员在参与社区治理维度上低于其他职业，可能的原因是工作时间的影响。公职人员和工人在推荐社区行为上高于其他职业，可能是因为这两个职业有着更多的社区认同，这一现象需要未来进一步的研究。

4.1.4 不同收入比较

表 4-4 收入与社区公民行为

	收入(平均值±标准差)					<i>F</i>	<i>p</i>
	≤3 千元 (n=26)	3-5 千元 (n=108)	5-8 千元 (n=271)	8-15 千元 (n=56)	15 千元 (n=35)		
帮助他人行为	3.82±0.60	3.81±0.54	3.83±0.53	3.83±0.56	3.84±0.45	0.052	0.995
维护邻里和谐	4.01±0.32	3.87±0.49	3.85±0.49	3.82±0.44	3.91±0.47	0.925	0.449
保护社区环境	3.68±0.49	3.71±0.57	3.84±0.52	3.89±0.57	3.89±0.50	1.974	0.097
社区治理行为	3.81±0.48	3.74±0.49	3.70±0.52	3.77±0.59	3.91±0.43	1.601	0.173
推荐社区行为	3.75±0.92	3.72±0.77	3.75±0.78	3.85±0.84	3.99±0.76	0.947	0.436

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

如表 4-4 所示，不同收入的城市居民的社区公民行为没有显著差异，说明

城市居民的收入对社区公民行为没有影响。

4.1.5 不同受教育程度比较

表 4-5 受教育程度与社区公民行为

	受教育程度(平均值±标准差)						<i>F</i>	<i>p</i>
	初中及以下 (n=80)	高中/中专 (n=128)	大专 (n=108)	本科 (n=120)	硕士 (n=49)	博士 (n=11)		
帮助他人行为	3.82±0.50	3.79±0.53	3.86±0.53	3.83±0.53	3.87±0.58	3.70±0.58	0.412	0.841
维护邻里和谐	3.88±0.57	3.85±0.48	3.91±0.46	3.84±0.43	3.83±0.49	3.82±0.36	0.378	0.864
保护社区环境	3.80±0.53	3.77±0.58	3.79±0.52	3.93±0.52	3.78±0.51	3.53±0.52	1.934	0.087
社区治理行为	3.73±0.51	3.72±0.49	3.69±0.54	3.81±0.56	3.73±0.40	3.67±0.49	0.673	0.644
推荐社区行为	3.84±0.77	3.70±0.73	3.77±0.78	3.90±0.81	3.49±0.84	3.95±0.91	2.324	0.042*

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

如表 4-5 所示,不同受教育程度的城市居民在推荐社区行为维度上有差异,通过事后检验分析发现,有着较为明显差异的组别对比结果为初中及以下学历>硕士学历;大专学历>硕士学历;本科学历>硕士学历,这一现象的原因需要未来进一步的研究。

4.1.6 不同居住时长比较

表 4-6 居住时长与社区公民行为

	居住时长(平均值±标准差)					<i>F</i>	<i>p</i>
	≤1 年 (n=24)	1-2 年 (n=25)	2-5 年 (n=88)	5-10 年 (n=140)	≥11 年 (n=219)		
帮助他人行为	3.84±0.43	3.75±0.56	3.91±0.50	3.79±0.57	3.83±0.52	0.861	0.487
维护邻里和谐	3.99±0.35	3.89±0.53	3.82±0.49	3.86±0.44	3.86±0.50	0.633	0.639
保护社区环境	3.98±0.57	3.79±0.46	3.86±0.48	3.83±0.54	3.77±0.56	1.047	0.382
社区治理行为	3.83±0.44	3.83±0.44	3.77±0.55	3.67±0.53	3.74±0.50	1.034	0.389
推荐社区行为	3.58±0.93	3.88±0.98	3.94±0.72	3.76±0.77	3.72±0.78	1.688	0.151

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

如表 4-6 所示,不同居住时长的城市居民的社区公民行为没有显著差异,说明城市居民的居住时长对社区公民行为没有影响。

4.2 社区公民行为驱动因素的识别

在本研究的第 3 章第 1 节基于扎根理论的社区公民行为的维度探索研究中，我们在半结构化访谈过程中，向受访者延伸了关于社区公民行为的驱动因素，这一部分资料为本节基于归纳法来探究城市居民社区公民行为驱动因素提供了基础。

4.2.1 数据采集

在 2023 年，我们针对国内多个地市的 31 名城市居民进行了深入访谈。随后，为确保通过访谈生成的条目足够充分，我们对受访者关于社区公民行为驱动因素的讨论内容实施了归纳法。31 名城市居民访谈的样本描述性统计见上文表 3-1 所示。

关于社区公民行为驱动因素的访谈延伸自社区公民行为访谈，具体的访谈细节详见本文第 3 章第 1 节。经过对 31 位城市居民的访谈，我们整理出的研究资料总计达到 7 万余字，其中涉及社区公民行为驱动因素的讨论内容约 4000 字。通过这一系列严谨而细致的访谈和资料整理工作，本文为深入探讨城市居民社区公民行为的驱动因素提供了坚实的数据支撑。

4.2.2 驱动因素的归纳

通过归纳法分析访谈资料，我们系统地整理了受访者关于城市居民社区公民行为驱动因素的讨论内容。这些驱动因素不仅反映了受访者参与社区公民行为的动机，也揭示了社区发展的内在动力和外部条件。经过对访谈资料的深入剖析，我们归纳出以下主要驱动因素，并对其进行了详细的阐述。

首先，物质奖励的吸引是受访者普遍提及的驱动因素之一。他们表示，参与社区公民行为有时能够获得物质上的奖励，如礼品、奖金或优惠券等。这些奖励虽然可能不是非常丰厚，但能够作为对他们付出的一种直接回报，从而激发他们参与社区活动的积极性。这种奖励机制在一定程度上体现了社区对公民行为的认可和鼓励，有助于形成良性的社区互动。

其次，邻里关系的建立与维护也是受访者提及的重要驱动因素。他们认为，通过参与社区公民行为，如帮助邻居、参与社区活动等，能够增进彼此之间的了解和信任，从而建立起更加紧密的邻里关系。这种关系的建立不仅有助于提升社区的凝聚力，还能够为居民提供更加和谐、宜居的生活环境。同时，受访

者还表示，通过参与社区公民行为，他们能够更好地了解社区的动态和需求，从而更加积极地参与到社区建设中来。

第三，情感上的愉悦与满足也是受访者参与社区公民行为的重要驱动力。许多受访者表示，参与社区公民行为能够带给他们一种内心的愉悦和满足感。这种情感上的回报可能来自于对社区贡献的自豪感、与邻居交流的愉悦感或参与活动的成就感等。这种愉悦和满足感能够激发他们持续参与社区公民行为的意愿，形成良性的循环。

第四，道德观念与价值观的契合是受访者参与社区公民行为的内在动力。他们强调，自己的行为往往符合自己的道德观念和价值观，如助人为乐、关爱他人、尊重规则等。这些道德观念和价值观的契合感使得他们在参与社区公民行为时更加坚定和自信，同时也能够为他们赢得他人的尊重和认可。

第五，亲友的支持与鼓励是受访者参与社区公民行为的重要外部因素。受访者提到，家人和朋友的鼓励和支持是他们参与社区公民行为的重要动力来源。他们表示，家人的理解和支持能够让他们更加坚定地参与到社区活动中来，而朋友的参与和陪伴则能够增加他们的参与乐趣和归属感。

第六，社区组织与制度的引导也是受访者参与社区公民行为的重要推动力量。居委会等社区组织通过制定和执行相关规章制度，为居民提供了参与社区公民行为的明确方向和规范。同时，这些组织还通过举办各类活动、提供资源和支持等方式，鼓励和引导居民积极参与社区建设。这种引导力量不仅有助于提升居民的参与意愿和能力，还能够促进社区公民行为的规范化和常态化。

第七，社区环境的改善需求也是受访者参与社区公民行为的重要动力之一。他们普遍认为，通过参与社区公民行为，如清理环境、植树造林、维护公共设施等，能够共同打造更加美好的社区环境。这种对美好生活的追求和向往使得他们在参与社区公民行为时更加积极和主动。

第八，个人能力的自我认知也是受访者参与社区公民行为的重要基础。他们表示，相信自己具备做好社区公民行为的能力，这种自信心能够让他们更加勇敢地面对挑战和困难，积极参与社区建设。同时，通过参与社区公民行为，他们还能够不断提升自己的能力和素质，为社区的发展贡献更多的力量。

最后，社区建设参与感的提升也是受访者参与社区公民行为的重要驱动力

之一。通过参与社区公民行为，他们能够更加深入地了解社区的需求和问题，提出有针对性的建议和解决方案。这种参与感和成就感能够激发他们更加积极地投入到社区建设中来，为社区的繁荣和发展贡献自己的力量。

在归纳过程中，我们注意确保每个驱动因素都是基于访谈资料的真实反映，并尽可能保持其原始性和完整性。同时，我们也对归纳出的驱动因素进行了进一步的整理和分类，以便更好地理解和分析它们之间的关系及其对城市居民和社区公民行为的影响。通过深入分析这些驱动因素，我们可以更加全面地了解城市居民参与社区公民行为的动机和机制，为社区治理和发展提供有益的参考和借鉴。综上所述，城市居民参与社区公民行为的驱动因素是多方面的，既有物质奖励的吸引、邻里关系的建立与维护等外部因素，也有情感上的愉悦与满足、道德观念与价值观的契合等内在动力。归纳得到的驱动因素如表 4-7 所示。

表 4-7 归纳访谈资料得到的驱动因素

驱动因素
①可以获得物质奖励。
②可以培养更好的邻里（人际）关系。
③可以使我感到心情愉悦。
④符合我的道德观念和价值观。
⑤亲人或朋友鼓励我做上述行为。
⑥居委会等组织及社区制度倡导做上述行为。
⑦可以打造更好的社区环境。
⑧我有能做好上述行为的能力。
⑨能提高我在社区建设中的参与感。

4.3 社区公民行为驱动因素的重要性分析

前文通过归纳法初步识别了城市居民社区公民行为的 9 个驱动因素。然而，这一结论尚未得到定量数据的支撑。因此，在本文的第 3 章第 2 节社区公民行为的维度验证研究中，我们将 9 个驱动因素附在问卷结尾，作为题项 23 至题项 31（详见附录 2），测量了城市居民对社区公民行为 9 个驱动因素的打分，旨在分析它们对社区公民行为影响的大小，以区别它们的重要性。

4.3.1 数据采集

在根据归纳法总结得出的社区公民行为驱动因素的同时，结合相关文献资料，我们初步设计了一份包含 9 个题项的测量问卷（如表 4-8 所示）。我们采用李克特量表来设定题项对应的分值，分值从 1 分至 5 分，分别代表了从“非常小”到“非常大”的五个逐级递增的影响效果。通过这种方式，我们可以对

调查结果进行直观且精确的反馈输出，从而确保调查结果的准确性和有效性。

表 4-8 城市居民社区公民行为驱动因素测量问卷

编号	测量题项
1	可以获得物质奖励。
2	可以培养更好的邻里（人际）关系。
3	可以使我感到心情愉悦。
4	符合我的道德观念和价值观。
5	亲人或朋友鼓励我做上述行为。
6	居委会等组织及社区制度倡导做上述行为。
7	可以打造更好的社区环境。
8	我有能做好上述行为的能力。
9	能提高我在社区建设中的参与感。

为进一步提升问卷的精炼度和内容效度，我们邀请了一位公共管理领域学者（一位副教授和一位硕士生）参与问卷题项的筛选和优化工作。在修改过程中，我们充分听取了专家们对问卷题项设计、语言表达等方面的宝贵意见，对问卷初稿进行了全面细致的修订，以确保问卷的准确性和易读性。

城市居民社区公民行为驱动因素的题项共计 9 个，相关题项编撰在本文第 3 章基于扎根理论研究得到的城市居民社区公民行为的题项之后。调查问卷的发放和收集的具体情况详见本文的第 3 章第 2 节，共收集到 496 份有效问卷，人口描述性统计见表 3-5。

4.3.2 重要性分析

本研究的社区公民行为驱动因素由访谈资料归纳而成，调查问卷收集到的是城市居民关于社区公民行为驱动因素的打分，数值的大小体现了居民主观上认为驱动因素对他的影响强弱，故驱动因素的得分平均值一定程度上体现了它的重要性，这是我们对驱动因素重要性比较的基础。

表 4-9 驱动因素打分表（N=496）

项	最小值	最大值	平均值	标准差
DF1	1	5	3.935	1.193
DF2	1	5	4.196	0.945
DF3	1	5	4.085	0.945
DF4	1	5	4.246	0.728
DF5	1	5	3.758	1.214
DF6	1	5	3.617	1.159
DF7	1	5	4.520	0.806
DF8	1	5	4.016	1.151
DF9	1	5	3.290	1.312

我们对调查问卷收集到的数据进行整理，得到了城市居民社区公民行为驱动因素打分表详见表 4-9，在打分表中，我们将驱动因素 1 至 9 标记为 DF1 到 D

F9。

在驱动因素打分表中，平均值为每个驱动因素在所有样本（N=496）所获打分的均值，一定程度上反映了驱动因素对城市居民影响。由此我们可以得到城市居民社区公民行为驱动因素的平均值对比图，如图 4-1 所示。其中，标记为 DF7 的驱动因素，即“可以打造更好的社区环境”拥有最高的平均值，说明与其它驱动因素相比，这条因素在城市居民主观上更能影响其社区公民行为，重要性不言而喻。其它驱动因素的排序依次为 DF4（符合我的道德观念和价值观）、DF2（可以培养更好的邻里人际关系）、DF3（可以使我感到心情愉悦）、DF8（我有能做好上述行为的能力）、DF1（可以获得物质奖励）、DF5（亲人或朋友鼓励我做上述行为）、DF6（居委会等组织及社区制度倡导做上述行为）和 DF9（做上述行为能提高我在社区建设中的参与感）。

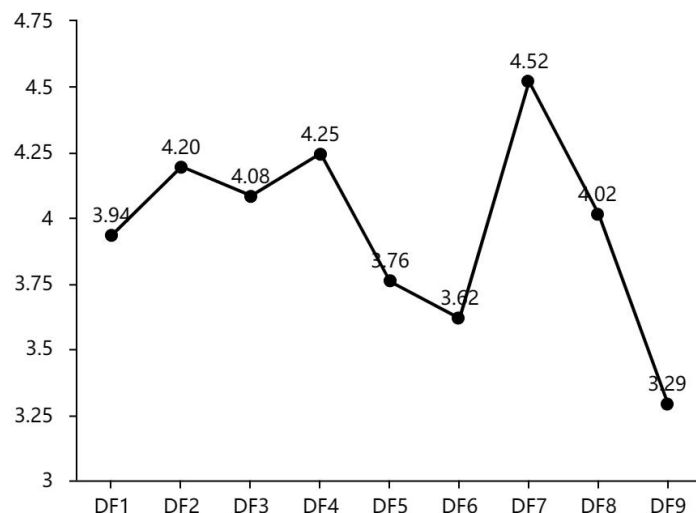


图 4-1 驱动因素平均值对比图

第 5 章 讨论与政策建议

本章旨在讨论我们在城市居民社区公民行为研究上得到的维度构建以及驱动因素识别两个方面的主要结果，并通过社区公民行为的构建特征，结合本研究得到的五个主要维度和驱动因素，我们提出了一系列切实可行的建议，以期为推动社区治理的持续发展贡献力量。

5.1 城市居民社区公民行为

在第 2 章所确立的维度建构取向的指导下，本文采用定性与定量研究相结合的方法，对城市居民社区公民行为的维度建构进行了深入的探讨。通过与城市居民的访谈，并结合扎根理论的分析，我们初步识别了城市居民社区公民行为的五个核心维度，包括“帮助他人行为”“维护邻里和谐”“保护社区环境”“参与社区治理”以及“推荐社区行为”。这些主范畴与副范畴相互支撑、相互补充，共同构成了一个结构完整、内容充实的城市居民社区公民行为理论框架。这一研究成果不仅为未来的驱动因素研究提供了有价值的参考，也为深入理解城市居民和社区公民行为提供了更为全面的视角。

值得注意的是，本文提出的城市居民社区公民行为五维度与现有研究成果存在一定的差异^[32-37]，这在一定程度上丰富了我们对于这一领域的认识，具体来说：

（1）帮助他人行为

城市居民社区公民行为中的帮助他人行为，是指社区居民在日常生活和社区活动中，积极主动地为他人提供援助、支持和关心的行为表现。这种行为体现了社区成员之间的互助精神和团结意识，是构建和谐社区的重要基石。具体而言，帮助他人行为可能表现为邻里间的相互照应，如协助老人上下楼梯、帮忙照看孩子等；也可能是在社区活动中主动承担义务，为活动提供必要的支持和协助；此外，还包括在紧急情况下，如自然灾害或突发事件中，积极参与救援和救助工作，为受灾居民提供必要的帮助和安慰。通过帮助他人行为，社区居民不仅能够解决他人的实际问题，还能够增进彼此之间的了解和信任，营造出温馨、和谐的社区氛围。同时，这种行为也有助于提升个人的社会责任感和公民意识，促进社区的整体进步和发展。

（2）维护邻里和谐

城市居民社区公民行为中的维护邻里和谐，是指社区居民在日常生活和交往中，积极营造和维护邻里间友好、和睦的关系，共同构建和谐社区环境。具体来说，维护邻里和谐的行为包括主动与邻居沟通交流，增进相互了解和信任；在邻里间发生矛盾或纠纷时，能够理性对待，积极寻求妥善解决的方式，避免冲突升级；积极参与社区活动，加强邻里间的互动和合作，共同维护社区公共利益；以及尊重他人的生活习惯和权益，避免产生不必要的摩擦和冲突。通过维护邻里和谐，社区居民能够建立更加紧密的社交网络，增进彼此的认同感和归属感，提高社区凝聚力和向心力。同时，这也是建设文明、和谐社区的重要保障，有助于提升整个社区的生活品质和居民的幸福感。

（3）保护社区环境

城市居民社区公民行为中的保护社区环境，是指社区居民积极参与并致力于维护社区环境的整洁、美观和可持续性。具体而言，保护社区环境的行为涵盖了多个方面。首先，居民们会自觉遵守环境卫生规定，不乱扔垃圾、不随意破坏公共设施，保持公共区域的整洁和美观。其次，他们还会积极参与社区绿化和美化工作，如植树造林、种花种草等，提升社区的整体环境品质。此外，保护社区环境还包括节能减排、资源循环利用等环保行为的推广和实践，以减少对环境的负面影响。通过保护社区环境的行为，居民们不仅能够享受到更加宜居的生活空间，还能够培养自身的环保意识和责任感，为社区的可持续发展做出贡献。

（4）参与社区治理

城市居民社区公民行为中的参与社区治理，是指社区居民积极投身于社区公共事务的管理和决策过程，通过自身行动推动社区的发展和进步。参与社区治理的公民会关注社区内的各种问题，包括环境卫生、公共服务、文化活动等，并主动提出改进意见和建议。他们会积极参与社区组织的各类活动，如居民大会、听证会等，为社区决策贡献智慧和力量。此外，他们还会通过志愿服务、义务劳动等方式，为社区提供实际帮助，促进社区的和谐与稳定。参与社区治理不仅有助于提升社区居民的自治能力和民主意识，还能够增强社区的凝聚力和向心力。通过共同参与社区治理，居民们能够共同创造一个更加美好、宜居

的社区环境。

（5）推荐社区行为

城市居民社区公民行为中的推荐社区行为，是指社区居民积极向外界宣传和推广自己所在社区的优势和特色，以吸引更多人关注 and 参与社区建设与发展。推荐社区行为的具体表现可以多种多样。居民们可以通过社交媒体、网络平台等渠道，分享社区的美景、文化、活动等信息，让更多人了解并喜欢上自己的社区。他们还可以邀请亲朋好友来社区参观、交流，通过亲身体验来感受社区的魅力和活力。此外，在社区内部，居民们也可以积极向邻居、新朋友等介绍社区的优点和特色，增强他们对社区的认同感和归属感。通过推荐社区行为，居民们不仅能够提升社区的知名度和影响力，还能够吸引更多资源和力量参与到社区建设中来，共同推动社区的繁荣和发展。

5.2 社区公民行为驱动因素

本文在第 4 章探讨了城市居民社区公民行为的个体差异，重点分析了城市居民社区公民行为的驱动因素。在探讨驱动因素的过程中，本文特别分析比较了驱动因素的重要性。具体来说，本研究通过对访谈资料的总结归纳，整理出 9 条社区公民行为的驱动因素，并通过调查问卷研究了城市居民对驱动因素的打分，比较了驱动因素的重要性。

本文通过访谈和归纳演绎的方法，对城市居民社区公民行为的驱动因素进行了初步的探索和归纳。这种方法使得我们能够深入理解社区公民行为背后的动机和驱动因素，从而构建出一个初步的驱动因素框架。通过数据分析，本文最终得出了关于城市居民社区公民行为驱动因素的研究结果。研究发现，存在多个重要的驱动因素，它们共同作用于社区公民行为，并影响其表现。这些驱动因素可能包括个人价值观、社区归属感、社会责任感、政府政策引导等。这些因素不仅影响个体是否愿意参与社区公民行为，还影响其参与的程度和方式。

同时，通过问卷调查的方法，我们收集了大量关于城市居民社区公民行为的数据，通过城市居民对驱动因素的打分，我们对驱动因素的重要性进行了比较。研究发现，“可以打造更好的社区环境”是最为重要的驱动因素，说明这条因素在城市居民主观上更能影响其社区公民行为，排名前三的驱动因素还有“符合我的道德观念和价值观”和“可以培养更好的邻里人际关系”。这些因

素积极影响着城市居民的社区公民行为，为社区治理中的政策和资源倾斜提供了数据支撑。

5.3 实践与管理建议

为有效提升社区公民行为，我们根据“自发性”“超越性”“奉献性”和“有效性”这四个特征，提出以下关于提升社区公民行为的实践与管理建议：

在培养“自发性”特征的社区公民行为时，社区可以营造积极参与的文化氛围，通过社区活动、宣传和教育，营造一种积极参与、共同建设社区的文化氛围，激发居民的自发性和主动性；同时提供便利的参与途径，简化参与流程，利用线上平台等方式，为居民提供便捷的参与社区事务的途径，降低参与门槛；最后，社区应树立榜样，发挥引领作用，即表彰和宣传积极参与社区公民行为的居民，树立榜样，以他们的行为来影响和带动其他居民。

在鼓励具有“超越性”的社区公民行为，社区可以支持居民在社区公民行为中尝试新的方法、新的思路，鼓励创新思维，超越传统的行为模式；同时提供学习和培训机会，定期组织社区公民行为相关的培训和学习活动，提升居民的专业知识和能力，使其能够超越个人局限，更好地为社区做贡献；最后应建立激励机制，对于在社区公民行为中表现出超越性的居民，给予适当的奖励和认可，以鼓励更多的居民追求超越。

在倡导“奉献性”特征的社区公民行为方面，社区可以强化社区共同体意识，通过各种方式强化居民的社区共同体意识，使其认识到个人行为对社区的重要性，从而更加愿意为社区奉献；其次是开展志愿服务活动，组织各种志愿服务活动，如环保、助老、扶幼等，让居民通过实际行动来体现奉献精神；最后建立公平公正的公益机制，即确保社区公益活动的公平性和公正性，让每一个居民的奉献都能得到应有的回报和认可。

在提升“有效性”的社区公民行为时，社区可以建立定期评估与反馈机制，对社区公民行为进行定期评估，对居民的行为进行反馈，指出其优点和不足，帮助居民改进和提升；同时优化资源配置，根据社区公民行为的需求和实际情况，优化资源配置，确保各项活动的顺利开展和有效实施；最后定期分享社区公民行为的成功案例和经验，让居民了解哪些行为是有效的，哪些方法值得借鉴，从而提高整个社区公民行为的效率和质量。

同时，基于居民的“可以打造更好的社区环境”，“符合我的道德观念和价值观”和“可以培养更好的邻里人际关系”这三点主要动因，社区也可以采取一系列措施来提升社区治理。可以实施包括加大环境整治力度，完善公共设施，推广环保理念等措施改善社区环境。可以实施包括制定社区道德规范，开展道德教育活动，树立道德榜样等措施增强居民的认同感，还能引导居民自觉遵守社区规则，共同维护社区秩序。可以举办多样的社区活动，建立邻里互助平台和加强社区沟通来增进居民之间的信任和合作，形成紧密的社区网络。

通过实施以上建议，我们相信能够有效提升社区公民行为，推动社区治理体系和治理能力现代化，为构建和谐宜居的社区环境奠定坚实基础。

第 6 章 结论与展望

本章旨在总结全文提出结论，同时展望未来社区公民行为的研究方向。

6.1 结论

本文首先梳理了大量国内外有关组织公民行为和社区公民行为的文献资料，通过这一步骤，研究者深入了解了社区公民行为的特征和构建取向，为之后的基于扎根理论的维度构建奠定基础。然后通过深度访谈与扎根理论的结合，对城市居民社区公民行为的维度进行了探索性的研究，根据扎根理论的三级编码原则，成功构建了契合中国城市居民行为特性的社区公民行为理论模型。在此基础上，我们设计了城市居民社区公民行为的初始量表，并进一步运用探索性和验证性因子分析，对城市居民社区公民行为的量表进行了严谨的验证，以求开发出更加精准、有效的城市居民社区公民行为测量工具，从而为我国社区公民行为研究提供有力的工具和支持。最后，本文还针对城市居民社区公民行为的个体差异和驱动因素进行了初步的探索，分析比较了驱动因素的重要性。

由此，本文得到以下主要结论：社区公民行为主要包含了“帮助他人行为”“维护邻里和谐”“保护社区环境”“参与社区治理”以及“推荐社区行为”五个维度，这些维度与其包含的社区公民行为共同构成了一个结构完整、内容充实的城市居民社区公民行为理论框架；本研究开发了一套包含 22 个题项的城市居民社区公民行为量表（详见表 3-4、附录 2），这些题项涵盖了城市居民社区公民行为的主要方面，能够反映其行为特征和表现；本研究分析了人口统计学差异对城市居民社区公民行为的影响，并基于访谈资料总结归纳得到了 9 个城市居民社区公民行为驱动因素，这些驱动因素在居民的主观认识上有着重要性差异，按照重要性高低，这些驱动因素分别为可以打造更好的社区环境、符合居民的道德观念和价值观、可以培养更好的邻里人际关系、可以使居民感到心情愉悦、“我有能做好上述行为的能力”、可以获得物质奖励、亲人或朋友的鼓励、居委会等组织及社区制度倡导做上述行为和做上述行为能提高居民在社区建设中的参与感。

同时，我们结合城市居民社区公民行为的特征、构建取向及其不同维度，提出了针对性的建议来提升社区公民行为。在此过程中，我们也充分考虑了居

民行为背后的主要动因，并据此给出了相应的实践与管理方面的建议。

6.2 展望

本研究聚焦于城市居民这一特定群体，深入探究其组织公民行为的结构与影响机理。鉴于我国城市居民数量众多、分布广泛的特点，我们在研究过程中致力于全面、丰富地收集和整理相关文献与资料，以确保对城市居民社区公民行为维度的建构具备高度的逻辑性和学术严谨性。为实现研究目的并体现其意义，本研究在多个关键环节均采用了严格的标准和方法。在理论支持方面，我们精心挑选了适用于城市居民组织公民行为建构取向的理论框架；在样本甄选上，我们确保了样本的多样性和代表性；在问卷量表的设计上，我们既沿用了经典量表，又结合实际情况进行了创新；在访谈对象的甄别和内容分析来源的选择上，我们也力求精准和全面。此外，我们还充分利用了 SPSS 和 AMOS 等数据处理工具，以确保研究结论的信度和效度。然而，必须指出的是，任何研究都不可避免地存在一定的局限性。本研究在研究对象、研究方法、研究时间以及个人能力等方面也难免存在一些不足和缺憾。

本研究在选择研究样本时，主要依托了作者的社会资源和人脉关系。虽然成功回收的 496 份有效问卷覆盖了我国主要省份和直辖市，但遗憾的是，样本并未涵盖西藏、新疆等自治区以及香港、澳门特别行政区以及台湾省。从样本分布情况来看并未涵盖全国。例如，青海、宁夏等中西部地区的样本数量相对较少，而江浙沪皖的样本则相对较多。考虑到城市居民的生活水平与其所在地区的文化、经济、社会发展水平等因素密切相关，这种地域差异无疑会对研究结果的普适性产生一定影响。因此，本研究的结论可能更多地反映了某些地区的特定情况，其外部效度有待进一步验证。此外，尽管我们在问卷设计中纳入了年龄、性别、职业、收入等常规人口变量，但从回收的有效问卷来看，参与者的年龄主要集中在 50 岁以下，老年人群的比例相对较小。这可能与问卷的发放形式有关，未来可考虑采用更多元化的方式以吸引更多广泛的参与者。在确保内容效度和概念效度的基础上，我们仍需努力提升结论效度和外部效度的统计水平。这将有助于增强研究的科学性和准确性，为相关政策制定和实践提供更为可靠的依据。

在城市居民社区公民行为驱动因素的研究上，本文归纳得到的驱动因素并

通过城市居民对驱动因素的打分来比较重要性，未来的研究，无疑可以进一步深入探索这些驱动因素之间的相互作用机制。每一个因素都可能单独或共同作用于社区公民行为，但如何产生联动效应，如何相互制约或促进，这些都是值得深入探讨的课题。通过揭示这些机制，我们不仅能够更好地理解社区公民行为的形成与发展，还能为提升社区公民行为提供更为精准的策略。

参考文献

- [1] 斐迪南·滕尼斯. 共同体与社会[M]. 张蔚卓, 译. 北京: 商务印书馆, 2019.
- [2] 李培. 社区工作是社会和谐的基础[J]. 社会主义论坛, 2011(2): 24-25.
- [3] 宋道雷. 转型中国的社区治理: 国家治理的基石[J]. 复旦学报(社会科学版), 2017, 59(3): 172-179.
- [4] 吴志强, 王凯, 陈韦, 等. “社区空间精细化治理的创新思考学术笔谈”[J]. 城市规划学刊, 2020, (03): 1-14.
- [5] 李燕琴. 基于地方依恋与社区感的边疆民族旅游社区研究构想[J]. 地域研究与开发, 2013, 32(4): 90-93.
- [6] Lewicka M. Place attachment: How far have we come in the last 40 years?[J]. Journal of Environmental Psychology, 2011, 31(3): 207-230.
- [7] Jin X, Lee O K M, Cheung K M C. Predicting continuance in online communities: model development and empirical test. [J]. Behaviour IT, 2010, 29(4): 383-394.
- [8] Langerak F, Verhoef P C, Verlegh P W J, et al. Satisfaction and Participation in Virtual Communities[J]. Advances in Consumer Research, 2004, 31(1): 56-57.
- [9] 王学婷, 张俊飏, 童庆蒙. 地方依恋有助于提高农户村庄环境治理参与意愿吗? ——基于湖北省调查数据的分析[J]. 中国人口·资源与环境, 2020, 30(4): 136-148.
- [10] 段正梁, 彭振, 贺小荣. 旅游者生态价值观对其环境责任行为的影响——以岳麓山风景区为例[J]. 地域研究与开发, 2021, 40(1): 132-137.
- [11] 吴蓉, 黄旭, 等. 地方依恋对城市居民社区参与的影响研究——以广州为例[J]. 地理科学, 2019, 39(5): 734-741.
- [12] 唐文跃, 龚晶晶, 童巧珍, 等. 国家公园建设背景下庐山社区管治模式研究——基于居民地方依恋的视角[J]. 地域研究与开发, 2018, 37(6): 104-109.
- [13] THEODORI G L. Community Attachment, Satisfaction, and Action[J]. Community Development, 2004, 35(2): 73-86.
- [14] CHIU C M, FANG Y H, WANG E T G. Building Community Citizenship Behaviors: The Relative Role of Attachment and Satisfaction[J]. Journal of the Association for Information Systems, 2015, 16(11): 948-980.
- [15] Ying T, Jiang J, Zhou Y. Networks, citizenship behaviours and destination effectiveness: a comparative study of two Chinese rural tourism destinations[J]. Journal of Sustainable Tourism, 2015, 23(8-9): 1318-1340.
- [16] Zhang H, Xu H. Impact of destination psychological ownership on residents' "place citizenship behavior"[J]. Journal of Destination Marketing Management, 2019, 14(C): 100391.
- [17] Zenker S, Natascha Rütter. Is satisfaction the key? The role of citizen satisfaction, place attachment and place brand attitude on positive citizenship behavior[J]. Cities, 2014, 38(4): 11-17.
- [18] Organ D W. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome[M]. Lexington books/DC heath and com, 1988.
- [19] Podsakoff P M, MacKenzie S B, Paine J B, et al. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature

- and suggestions for future research[J]. *Journal of management*, 2000, 26(3): 513-563.
- [20] Smith C A, Organ D W, Near J P. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1983, 68(4): 653-663.
- [21] Sferrazzo R. The 'Agapic Behaviors': Reconciling Organizational Citizenship Behavior with the Reward System[J]. *Humanistic Management Journal*, 2019, 6(1): 1-17.
- [22] Mustafa S, Murat B, Jeanne B E. Effects of Distributed Leadership on Teachers' Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship[J]. *Pedagogical Research*, 2019, 5(2): em0052.
- [23] Shaoping Q, M L D, Ruidi D, et al. Does Ethical Leadership Boost Nurses' Patient-Oriented Organizational Citizenship Behaviors? A cross-sectional study. [J]. *Journal of advanced nursing*, 2020, 76(7): 1603-1613.
- [24] Jufrizen J, Farisi S, Azhar E M, et al. Model Empiris Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta Di Medan[J]. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2020, 4(2): 145-165.
- [25] Erum H, Abid G, Contreras F, et al. Role of Family Motivation, Workplace Civility and Self-Efficacy in Developing Affective Commitment and Organizational Citizenship Behavior[J]. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 2020, 10(1): 358-374.
- [26] Lu C, Fan L, Xiaomei Z, et al. Inclusive Leadership Promotes Challenge-Oriented Organizational Citizenship Behavior Through the Mediation of Work Engagement and Moderation of Organizational Innovative Atmosphere[J]. *Frontiers in Psychology*, 2020, 11: 560594.
- [27] 李晓玉, 高冬东, 高峰. 党政干部组织公民行为、离职意向、自我效能感、工作绩效关系[J]. *中国健康心理学杂志*, 2009, 17(01): 85-87.
- [28] 周红云. 中国公务员组织公民行为的结构模型研究[J]. *统计与决策*, 2009, (24): 53-54.
- [29] 李敏. 员工关系对组织公民行为的影响研究[J]. *科技管理研究*, 2010, 30(11): 206-208.
- [30] 王淑红, 郑佩. 领导者情绪智力与员工的组织公民行为和任务绩效的关系——以组织气氛为中介变量[J]. *技术经济*, 2015, 34(03): 33-37.
- [31] 王成利. 员工感知视角下的培训与员工绩效关系研究——以组织公民行为为中介变量[J]. *制度经济研究*, 2016, (04): 181-198.
- [32] Xu Y, Wu D, Chen N C. Here I belong!: Understanding immigrant descendants' place attachment and its impact on their community citizenship behaviors in China[J]. *Journal of Environmental Psychology*, 2022, 79: 101743.
- [33] Hsu L C, Chih W H, Liou D K. Understanding community citizenship behavior in social networking sites: An extension of the social identification theory[J]. *Industrial Management & Data Systems*, 2015, 115(9): 1752-1772.
- [34] Easterly L, Miesing P. NGOs, Social Venturing, and Community Citizenship Behavior[J]. *Business & Society*, 2009, 48(4): 538-564.
- [35] 徐越倩, 吴丹阳, 陈宁. 地方满意度、地方依恋与社区公民行为关系研究——基于浙

- 江省湖州市长兴县 6 个移民村的调查[J]. 地域研究与开发, 2021, 40(03): 175-180.
- [36] 刘丽杭, 张昱, 龙娟. 居民参与社区卫生服务对公民行为影响的实证研究[J]. 中南大学学报(社会科学版), 2015, 21(04): 157-163.
- [37] 龙立荣, 陈琇霖. 服务型领导对员工社区公民行为的影响: 心理授权的作用[J]. 华南师范大学学报(社会科学版), 2020(06): 117-126+191.
- [38] Nazeri A, Nosratpour M, Rashidi S. The Impact of Human Resource Management and Organizational Behavior on Individual Performance[C]//International Conference on Trends in Mechanical & Industrial Engineering. 2012: 4.
- [39] William, H, Turnley, et al. The Impact of Psychological Contract Fulfillment on the Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors[J]. Journal of Management, 2003, 29(2): 187-206.
- [40] Bolino M C. Citizenship and Impression Management: Good Soldiers or Good Actors?[J]. The Academy of Management Review, 1999, 24(1): 82-98.
- [41] Hui C, Lam S S, Law K K. . Instrumental values of organizational citizenship behavior for promotion: a field quasi-experiment. [J]. The Journal of applied psychology, 2000, 85(5): 822-828.
- [42] Rioux S M, Penner L A. The causes of organizational citizenship behavior: a motivational analysis. [J]. Journal of Applied Psychology, 2001, 86(6): 1306-1314.
- [43] Rastegar A, Talebi S, Nadi Z, et al. The Relationship between Authentic Leadership and Teachers: 'Organizational Citizenship Behavior. [J]. Journal of Management and Planning In Educational System, 2017, 10(1): 49-62.
- [44] Chayomchai A. Leadership and organizational structure affecting employees' behaviors: A study on job satisfaction, work engagement, and organizational citizenship behavior of Y-generation Thais[J]. International Journal of Management, 2020, 11(4): 44-53.
- [45] Rachman M M. The Influence of the Work Environment, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance and Motivation as Intervening[J]. European Journal of Business and Management, 2019, 11: 60-68.
- [46] 郭晓薇. 两种价值观对组织公民行为的预测及调节作用探析[J]. 南京师大学报(社会科学版), 2006, (02): 110-115.
- [47] 吴隆增, 刘军, 许浚. 职场排斥与员工组织公民行为: 组织认同与集体主义倾向的作用[J]. 南开管理评论, 2010, 13(03): 36-44.
- [48] 田启涛. 服务型领导对员工顾客导向组织公民行为的影响机制——责任知觉的中介与领导权力感知的调节效应[J]. 经济经纬, 2017, 34(01): 112-117.
- [49] 魏钧, 张德. 中国传统文化影响下的个人与组织契合度研究[J]. 管理科学学报, 2006, (06): 87-96.
- [50] 江海松. 关于城市社区自治的思考[J]. 重庆行政, 2004, (01): 104-105.
- [51] Vandyne L, Cummings L L, Parks J M. Extra-role behaviors-in pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters)[J]. Research in Organizational Behavior, 1995, 17: 215-285.
- [52] Borman C W. The Concept of Organizational Citizenship[J]. Current

- Directions in Psychological Science, 2004, 13(6): 238-241.
- [53] Robbins S P, Judge T A, Millett B. OB: The Essentials[M]. Pearson Higher Education AU, 2010.
- [54] 孙立新. 组织公民行为是竞争优势的一个来源[J]. 集团经济研究, 2006(12X): 314-315.
- [55] 张晶晶. 社区建设中居民参与的现状及其问题分析[D]. 东北财经大学, 2019.
- [56] 袁方. 社会研究方法教程[M]. 北京大学出版社, 1997.
- [57] 范伟达, 范冰. 社会调查研究方法[M]. 复旦大学出版社, 2010.
- [58] Gleaser. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research[M]. Aldine Publishing Company, 1967.
- [59] Grinnell R M, Unrau Y A. Social work research and evaluation: quantitative and qualitative approaches[M]. Oxford University Press, 2005.
- [60] Service R W. Review of Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (3rd ed.). [J]. Organizational Research Methods, 2009, 12(3): 614-617.
- [61] 陈向明. 质的研究方法与社会科学研究[M]. 教育科学出版社, 2000.
- [62] Ying M W, Xinfang W, Cheng Q L, et al. Justice and community citizenship behavior for the environment: small tourism business entrepreneurs' perspectives[J]. Journal of Sustainable Tourism, 2023, 31(12): 2839-2856.
- [63] Gorsuch R L. Factor analysis: Classic edition[M]. Routledge, 2014.
- [64] 黄芳铭. 结构方程模式: 理论与应用[M]. 中国税务出版社, 2005.
- [65] Anderson J C, Gerbing D W. Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. [J]. Psychological Bulletin, 1988, 103(3): 411-423.
- [66] Eisinga R, Grotenhuis M T, Pelzer B. The reliability of a two-item scale: Pearson, Cronbach, or Spearman-Brown?. [J]. International journal of public health, 2013, 58:637-642.
- [67] Judd C M, McClelland G H, Ryan C S. Data Analysis: A Model Comparison Approach to Regression, Anova, and Beyond[M]. Routledge, 2017.

附录

附录 1：城市居民社区公民行为访谈提纲

访谈编号：第____号

基 本 信 息	姓名		访谈日期	
	年龄		开始结束时间	
	性别		居住省市	
	学历		小区居住时长	
访 谈 说 明	步骤一：自我介绍 首先感谢受访者能够接受本次访谈，随后访谈员作简要的自我介绍。			
	步骤二：访谈目的和形式说明 本次访谈意在详尽探究我国社区公民行为的有关状况。我们衷心期盼您能根据自身的切实经历和感受，对后续提出的访谈问题提供确切、中立的答复。请安心，您的言谈内容将严格限制在学术研究范畴内，同时我们会采用不记名的方式进行处理。我们保证，言谈内容不会对您、您所居住的社区或任何其他个体带来不良影响。非常感谢您的大力支持。为了方便我们整理谈话内容，我们希望能够得到您的许可，对访谈过程进行录音。			
正 式 访 谈	1. 您听说过社区公民行为这个概念吗？您本人对社区公民行为的理解是什么？如特点？ 2. 您在社区生活中时常会做出对社区或者邻居有利的行为吗？包括哪些行为？ 3. 您居住的社区或楼栋有业主（微信等）群吗？您有加入其中吗？您觉得业主群中哪些发言是社区公民行为？ 4. 通过之前对社区公民行为的说明，您认为城市居民应怎么样表现出社区公民行为？ 5. 您觉得社区居委会会组织居民实施社区公民行为吗？您会参加哪些社区居委会组织的活动？ 6. 您本人和邻居是否经常积极主动地表现出社区公民行为？如果是，那么出于什么原因？ 7. 您希望您的邻居尽可能地表现出哪些行为？ 8. 您所在的社区是否会对实施社区公民行为的居民进行一些奖励？物质层面还是精神层面？ 9. 您觉得具有社区公民行为的居民和不具备这种行为的居民在社区生活中表现出的主要差异有哪些？请举例。 10. 您认为什么样的精神或道德理念是您实施社区公民行为的根本原因？ 11. 您觉得还有哪些因素驱使您去做社区公民行为？。 12. 请您再分享几个您自己或您的邻居做了对社区和他人有利的的事情。			
访 谈 结 束	向受访者表示感谢并道别。			

附录 2：城市居民社区公民行为调查问卷

个人基本信息：

1. 性别：①. 男 ②. 女；
2. 年龄：①. 18 岁及以下 ②. 19-25 岁 ③. 26-30 岁 ④. 31-40 岁 ⑤. 41-50 岁 ⑥. 51-60 岁 ⑦. 61 岁及以上；
3. 职业：①. 政府/事业单位工作人员 ②. 企业管理人员 ③. 工人（工厂工人/建筑工人/城市环卫工人） ④. 专业人士（如教师/医生/律师等） ⑤. 服务业人员（如餐饮服务人员/司机/售货员等） ⑥. 学生 ⑦. 退休人员 ⑧. 其他；
4. 月收入：①. 3 千元及以下 ②. 3-5 千元 ③. 5-8 千元 ④. 8-15 千元 ⑤. 15 千元及以上；
5. 学历：①. 初中及以下 ②. 高中/中专 ③. 大专 ④. 本科 ⑤. 硕士 ⑥. 博士；
6. 所在小区的居住时间：①. 小于 1 年 ②. 1-2 年 ③. 2-5 年 ④. 5-10 年 ⑤. 11 年及以上；

以下题目评估了在生活中您的社区公民行为。请根据符合程度，在相应的方格中打“√”。	非常不符合	不符合	一般	符合	非常符合
1. 我会对需要帮助的邻居伸出援手。					
2. 我会向其他居民分享信息（停电停水信息、社会新闻等；途径包括但不限于口耳相传、微信群等）。					
3. 我会向其他居民分享生活物资、工具等资源。					
4. 我会帮助新居民融入社区/小区。					
5. 我会协助社区居委会、业主委员会或小区物业等相关组织的工作人员开展工作。					
6. 我会对小区其他居民保持客气礼貌。					
7. 我会主动维护邻里关系。					
8. 我会避免给他人造成麻烦。					
9. 我会与邻居积极沟通以避免产生矛盾。					
10. 我会包容影响到自己的行为（如拾荒者、小孩吵闹等）。					
11. 我会主动清洁社区/小区的卫生。					

12. 我会对生活垃圾进行分类并丢弃在指定场所。					
13. 我会积极保护公共设施。					
14. 我不会将小区内的公共设施挪作私用（在健身器材上晒被子等）。					
15. 我会积极维护社区的集体利益。					
16. 我会关心社区的发展、主动了解社区治理规划。					
17. 我会积极参加社区里的活动（广场舞、植树、铲雪等）。					
18. 我会积极参加社区/小区治理相关会议和讨论。					
19. 我会积极投身社区/小区治理的实际工作中。					
20. 我会积极向居委会、业委会、物业等社区管理组织反馈问题、提出建议。					
21. 我会有依据的向他人赞美我所居住的小区、宣传小区特色。					
22. 我会鼓励他人来我居住的小区购房。					
驱动因素：请评价以下九个因素对你实施上述行为的促进作用。请根据促进程度，在相应的方格中打“√”。	非常小	较小	一般	较大	非常大
23. 可以获得物质奖励。					
24. 可以培养更好的邻里（人际）关系。					
25. 可以使我感到心情愉悦。					
26. 符合我的道德观念和价值观。					
27. 亲人或朋友鼓励我做上述行为。					
28. 居委会等组织及社区制度倡导做上述行为。					
29. 可以打造更好的社区环境。					
30. 我有能做好上述行为的能力。					
31. 做上述行为能提高我在社区建设中的参与感。					

致谢

走笔至此，竟感觉致谢或许是这篇论文最难写的一部分，因为这是完全属于我个人的一部分，想说的有很多，临了时却觉得怎么说都说不明白，既然如此不如先按惯例感谢读研期间对我有帮助的人和事吧。

“桃李不言，下自成蹊。”首先，我由衷的感谢我的导师张雪峰老师对我的悉心指导和栽培。张老师专业知识渊博，为学严谨认真，待人和蔼可亲，是我的良师益友。在撰写这篇论文的过程中，每一步的推进都离不开张老师的悉心指导和鼎力支持。愿来日之路璀璨光明，不断努力，不负韶华，不负师恩。

“尚德敏学，唯实惟新。”我有幸在 2021 年考入了安徽工程大学人文学院成为了公共管理硕士研究生，时光荏苒，白驹过隙，回顾三年的求学经历，仿佛昨日之事历历在目。那些日子，我沉浸在知识的海洋中，感受着学术的严谨与深邃。课堂上，老师们深入浅出的讲解，让我对公共管理领域有了更为深刻的理解，每一门课程都让我受益匪浅。在此，我怀揣无尽的感激，向安徽工程大学、人文学院及每一位老师和同学致以敬意，感谢他们如诗如画般铺展了一片追求知识的广阔天地。

“父兮生我，母兮鞠我。抚我畜我，长我育我，顾我复我，出入腹我。”父母之恩无以言表，感谢父母的话也许是最难写的，小儿嘴拙，唯恭敬于心。

感谢凯丽同学！读研的日子，是一穷二白的日子，没钱、没时间、没情调，而她却选择了陪伴。陪伴，大概是最深情的告白吧。我虽早已习惯了有她的陪伴，却又把深情期期艾艾，想来，只好笑着对她说一声：“感谢！抱歉！”

“浮云一别后，流水十年间。”感谢读研期间对我帮助颇多的室友王星鑫，同学杨媛媛，同门杜林、黄叶琳、洪勇，我的发小潘宇、解益晨，还有经常一起嬉戏的朋友余非凡、王鹏、魏永胜。读研之路坎坷难行，你们的帮助催人奋进，愿我们前路漫漫亦灿灿。

“追风赶月莫停留，平芜尽处是春山。”感谢一直坚持的自己。

最后，写点自己想说的，想说些什么却迟迟无法落笔，谄于“盛年不重来，一日难再晨”，我开始患得患失起来。我自认为读书生涯是人生中最幸福的一段时光，不会有之一。这个世界有着无数值得我们去探索的未知领域，孕育了无数伟大的思想瑰宝。然而，穷尽一生，我也可能只是触及这浩瀚知识海洋的

冰山一角，这本身就是人生的一种遗憾之美。而毕业后，我将再也没有这样充沛的时间和精力，投入一个毫无物质产出的精神活动里面；周围也将不会再有这么多优秀的师长供你请教追随，指引你的思想方向；也不会再有这么多志同道合的同龄人，可以高谈人生的价值与真理所在。

我明白，我所留恋的这种学生生涯，其实是一种对现实生活的逃避。当我们以学生的身份自居时，仿佛能够暂时屏蔽掉生活中的种种问题和压力。我可以假装自己永远不会老去，永远充满活力与朝气；我的父母也似乎能够永远年轻，为我提供坚实的后盾。婚姻、生育、金钱、养老等这些世俗的现实问题，仿佛都被我们抛诸脑后。

大部分成年人都需要面对越来越多的生活重压和人生责任。我们的世界将不可避免地变得越来越狭窄，似乎只有永远停留在年轻的时光里，才能逃避这种困境。人的生命中总有一种逃避的渴望，渴望逃离日常经验的平庸，逃离时间的单向流逝，以及无法抗拒的衰老和死亡。然而，我们终究需要勇敢面对生活，接受自己的成长和变化，因为这才是真正的人生。