

从居民的满意度视角研究 厦门市社区网格化管理

陆 斌

(厦门大学 嘉庚学院, 福建 漳州 363105)

摘 要: 2011 年厦门市海沧区在福建省率先开展网格化建设, 并努力打造“海虹模式”, 随后厦门市在所有城市社区逐步推行网格化管理, 在 2014 年形成社区网格化管理的“厦门模式”。为进一步完善并提升社区网格化管理, 厦门市政府越来越重视完善社区网格化管理制度等方面的建设。本文以厦门市六区域社区网格化管理为研究对象, 从居民满意度的视角进行问卷调查和实地调研, 最后通过调研分析为完善厦门市社区网格化管理提出相应的政策建议。

关键词: 满意度; 社区网格化; 社区网格员; 交叉分析

中图分类号: D669

文献标志码: A

文章编号: 1673-5684 (2015) 06-0009-09

居民参与社区网格化管理的满意程度, 是评价社区网格化管理成效的重要指标。要不断完善社区网格化管理, 就必须提高社区居民的参与程度, 实现不同区域、不同职业、不同受教育水平以及不同收入的居民对社区网格化管理满意度的提升。当前国内学者对我国的公共服务满意度测评已经进行了较多研究, 但社区网格化管理满意度的研究成果还较少, 且大部分研究侧重于概念、理念、原则和基本特征等方面的探讨。为进一步深入了解厦门市社区网格化管理, 笔者所在课题组从居民的满意度这一视角深入厦门市各区域进行问卷调查和实地调研。通过调查研究分析, 一方面可进一步了解具有一定代表性居民有关满意度方面的观点与态度, 为深入研究做好铺垫; 另一方面也可以为完善厦门市社区网格化管理提供一定的政策建议。

一、研究方法和被调查者基本情况

本文使用的数据源于课题组 2015 年 5 月至 2015 年 7 月对厦门市所属的六个区(思明区、湖里区、海沧区、集美区、同安区、翔安区)的党政机关、事业单位、企业以及社区, 按照一定比例所进行的分类随机抽样问卷调查。调查问卷分为两大部分, 第一部分包括人口统计学特征及社会属性信息(包括区域、性别、年龄、职业、政治面貌、受教育程度等), 第二部分为主体内容(包括网格化的制度设计、网格化的成效、网格员工作态度和能力的)。本次调查共计 271 份问卷, 在剔除无效问卷后, 最后有效问卷共计 265 份。被调查人数中男性 113 人, 占 42.6%; 女性 152 人, 占 57.4%; 在厦门居住时间 1 年以下 20 人, 占 7.5%, 1—5 年时间 75 人 占 31.7%, 5—10 年 55 人, 占 20.8%, 10 年及以上 115 人, 占

收稿日期: 2015-10-27

基金项目: 2015 年度厦门市社会科学调研课题一般项目(厦社科研[2015]C17 号)。

作者简介: 陆 斌(1979), 男, 福建宁德人, 厦门大学嘉庚学院副教授, 研究方向: 公共政策、公共行政。

43.4%;受教育程度在初中及以下 13 人,占 4.9%,高中或中专 34 人,占 12.8%,大专 60 人,占 22.6%,大学本科 135 人,占 50.9%,硕士及以上 23 人,占 8.7%;平均月收入在 2000 元及以下 18 人,占 6.8%,2001—4000 元 102 人,占 38.5%,4001—6000 元 70 人,占 26.4%,6001—10000 元 50 人,占 18.9%,10000 元及以上 25 人,占 9.4%,大致呈正态分布。

二、厦门市居民参与社区网格化管理情况调查与结果分析

(一)现状调查分析。要分析厦门市居民对社区网格化管理的满意度,首先就必须调查居民对社区网格化管理的认知与认同程度。居民对社区网格化管理相关问题的了解与认知水平不仅反映了他们对社区网格化的了解程度,是厦门市实行社区自治和实现社会管理方式转变与创新的社会心理基础,也是社区自治与社区网格化管理模式施行的行为动力。在本次调查中,居民对社区网格化管理模式的认知和认同态度可从以下方面得到反映。(见下表 1、表 2)

表 1 您对本社区网格化管理这一创新方式是否满意

		次数	百分比	有效百分比	累计百分比
有效	非常满意	19	7.2	7.2	7.2
	满意	122	46.0	46.0	53.2
	一般	109	41.1	41.1	94.3
	不满意	11	4.2	4.2	98.5
	非常不满意	4	1.5	1.5	100.0
	总计	265	100.0	100.0	

在问及“您对本社区网格化管理这一创新方式是否满意”这一问题上,在表 1 的调查显示,选择“满意”以上(包括满意和非常满意)的选项累计百分比为 53.2%,而选择“不满意”以下(包括不满意和非常不满意)的选项累计百分比分别为 5.7%。同样,在问及“您对社区网格化管理的创新理念是否认同”这一问题上,在表 2 的调查显示,选择“认同”以上(包括认同和非常认同)的

选项累计百分比为 50.6%,而选择“不认同”以下(包括不认同和非常不认同)的选项累计百分比为 2.7%。

表 2 您对社区网格化管理的创新理念是否认同

		次数	百分比	有效百分比	累计百分比
有效	非常认同	35	13.2	13.2	13.2
	认同	134	50.6	50.6	63.8
	一般	89	33.6	33.6	97.4
	不认同	5	1.9	1.9	99.2
	非常不认同	2	.8	.8	100.0
	总计	265	100.0	100.0	

从以上调查的统计数据进行分析,可以看出厦门市居民对社区网格化管理这一创新模式总体上是满意及认同的。这说明了厦门市居民对政府社会管理模式和社区管理的关注,也反映了厦门市居民社区管理观念与意识的显著增强。

(二)厦门市居民社区网格化管理满意度情况调查的结果分析

课题组对 265 份有效问卷进行汇总统计分析,得出厦门市受调查居民对网格化制度设计、网格化下社区公共服务供给以及网格员工作态度与能力满意程度的总体百分比分布情况(见表 3)。

首先,在对“网格化制度设计”的满意度方面。选择“非常满意”和“满意”两项合计比例最高的是“网格化的创新理念”,其满意度高达 63.8%,这充分说明厦门居民对社区网格化管理这一创新模式总体上是认同及满意的,同时也说明居民对政府社会管理模式以及社区管理的关注,以及城市居民的社区管理观念与意识显著增强。但是,在选择“不满意”和“非常不满意”两项合计比例最高的是“网格化信息公开程度”(9.5%)和“网格化的网络及网络通讯技术应用”(9.5%)。结合调查与实践的情况,我们从两方面分析其出现的原因,一方面在社区网格化管理过程中,由于各方面的原因导致“信息孤岛”的出现,从而使得网格化信息公开成为困难;同时,另一方面社区网格化管理需通过建立网上办事平台、查询平台和互动平台,使得居民能通过网格化管理综合信息平台界面进入居民服务受理平台,完成相关事项。^[1]这些均依赖于

网络及网络通讯技术的应用。但是目前厦门市这方面仍然有待进一步完善与提升。

其次,居民在对“网格化下社区公共服务供给”的满意度方面。选择“非常满意”和“满意”两项合计比例较高的是“网格化管理下,对社区治安状况”,其满意度达 56.2%;以及“网格化管理下,对社区环境美化程度”,其满意度达 53.2%。这说明当前厦门社区网格化管理在一定程度上提升了社区公共服务供给的能力,尤其是社区治安和社区环境方面得到较大的改善和提升。原因在于网格化管理系统可以将城管、公安、环卫、水务、绿化、工商、社保、社区建设等职能工作全部入网进格,既整合了职能部门、政务中心、社区服务中心等管理和服务资源,又整合了政务网、社区服务网、校园网等网络软件资源和 110 联动等管理硬件资源,所有相关社会管理职能部门,均能从系统上获得归属自己管理的信息。^[2]但是,在选择“不满意”和“非常不满意”两项合计比例最高的是“本社区弱势群体的关注程度”(10.2%)。这也从另一方面说明,社区网格管理虽然在一定程度上提升了服务社区居民的能力,但在如何更好地关注并帮助社区的弱势群体仍然是社区网格员的工作重点之一。

最后,在对“网格员工作态度与能力”的满意度方面。选择“非常满意”和“满意”两项合计比例最高是“网格员的服务态度”,其满意度达 48.7%。这说明随着我国服务型政府理念的推行、社区网格员的自身服务意识的提升以及社区治理方式的转变,社区网格员能够以更好的服务理念与态度去服务本辖区的居民。但是,在选择“不满意”和“非常不满意”两项合计比例较高是“网格员发现问题能力”(9.4%)和“网格员在解决突发事件反应与处理能力”(8.7%)。究其原因在于在当前我国社会处于制度转轨、社会转型的剧烈变迁期,社会各层面的矛盾多发,整个社会处于面临风险社会与群体性事件蜂起的现实困境,^[3]加上社区网格员的工作任务有增无减的现实情况,以及部分社区网格员本

身能力的不足,从而导致了社区工作人员无力去发现问题并解决问题,同时在面对突发事件过程中的反应能力与处理能力不足。

表 3 受访者对社区网格化管理的满意度表(单位%)

调查项目		非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	其它
网格化制度设计	网格化的创新方式	7.2	46.0	41.1	4.2	1.5	0
	网格化的创新理念	13.2	50.6	33.6	1.9	0.8	0
	网格化信息公开程度	6.4	38.1	46.0	7.2	2.3	0
	网络及网络通讯技术应用	7.2	35.8	47.5	7.2	2.3	0
网格化下社区公共服务供给	对社区治安状况	7.5	48.7	38.9	3.8	1.1	0
	对社区环境美化程度	7.2	46.0	40.0	6.0	0.8	0
	对社区基础设施建设	6.4	43.4	43.4	5.7	1.1	0
	对本社区办证效率	4.9	41.5	43.4	7.2	3.0	0
	弱势群体的关注程度	4.5	31.7	42.6	8.7	1.5	0
网格员工作态度与能力	网格员的服务态度	5.3	43.4	47.2	2.6	1.5	0
	网格员在办事效率	6.0	36.2	52.1	3.8	1.9	0
	突发事件反应与处理能力	3.8	24.5	44.2	6.4	2.3	18.9
	网格员发现问题能力	5.3	27.5	46.8	7.5	1.9	10.9

1. “网格化制度设计”的满意度情况分析

在分析“网格化制度设计”的满意度方面,我们主要通过厦门市不同区域居民和不同职业群体两个重要因素与“您对本社区网格化管理这一创新方式是否满意?”和“您对社区网格化管理的创新理念是否认同?”这两项调查项目进行交叉分析以反映厦门市居民的满意度情况。

① 满意度的计算方法:根据国际统一的 5 分量表“非常满意”为 10 分,“满意”为 7.5 分,“一般”为 5 分,“不满意”为 2.5 分,“非常不满意”为 0 分。以厦门市社区网格化管理的满意程度的频次为基础,进行加权平均。

(1) 不同区域居民与“网格化制度设计”满意度交叉分析

在分析“网格化制度设计”的满意程度方面,我们主要通过厦门市不同区域居民在对“网格化的创新方式”和“网格化的创新理念”这两项满意度的调查情况分析(见表4)

表4 厦门六区域居民网格化制度的创新方式与网格化成效的满意度表(单位分)

区域/满意度	网格化制度创新方式	网格化的成效	平均值
思明区	6.13	6.06	6.10
湖里区	6.36	6.20	6.23
海沧区	6.59	6.45	6.52
集美区	5.82	5.71	5.77
同安区	5.90	5.82	5.86
翔安区	5.83	5.61	5.72

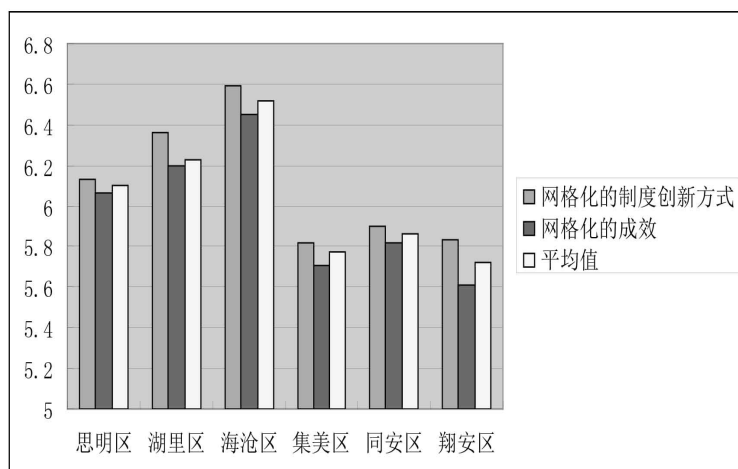


图1 厦门六区域居民网格化制度的创新方式与网格化成效的理的满意度图(单位分)

从表4和图1可以看出,在对“网格化制度设计”的满意度方面,厦门市的六个区有着不同的满意度,从调查样本统计的结果看,厦门市海沧区居民对“网格化制度设计(含创新方式和创新理念两项)”的满意度最高,分别达6.59和6.45;紧跟其后是厦门市湖里区和思明区,而满意度相对较低的是集美区和翔安区。这个调查结果恰合了厦门市社区网格化的实践推进行程。2011年底,海沧区成为海西首个“全国社区管理和服务创新实验区”,海虹社区则是在全省率先开展网格化建设,并努力打造“海虹模式”;2012年,海沧区进一步完善社区网

格化,通过发动社区志愿者等协助网格员,并向各社区推广海虹模式的成果经验;2014年,海沧区推进社区网格化管理标准化试点工作。在湖里区,2012年出台《关于全面推进网格化、信息化、精细化建设,不断提升和谐社区创建水平的实施意见》,以“三先两网三服务”为核心,全面推动社区网格化、信息化、精细化建设。同时,通过多举措做好网格化管理工作,如加快网格化和信息化两个平台建设,努力促进两网融合;加强畅通民意表达渠道、走访调查机制的制度建设。在思明区,2012年4月,思明正式启动社区网格化试点工作,各街道和试点社区在运行中总结规律,在发展中积累经验,做出了许多有益的探索与尝试。这些做法都不断完善了社区网格化管理,并增强了社区服务居民的能力,从而提升了区域居民的满意度。

(2) 不同职业群体与“网格化制度设计”的满意度交叉分析

从表5和图2的统计数据可以看出,当前厦门市不同职业对社区网格化的制度设计,在对“网格化管理的创新方式”上,个体经营人员和党政企事业单位一般工作人员满意度处于最高水平,分别达6.72和6.58,而党政企事业单位负责人的满意度则处于较低水平,仅为5.50;同样,对于“网格化管理的成效”上,个体经营人员和党政企事业单位一般工作人员满意度仍然处于最高水平,分别达6.13和6.73,而生产、运输工人和有关人员及党政企事业单位负责人的满意度处于较低水平,分别为5.63和5.38。从调研的结果可以看出在网格化管理这一政策上不同的政策主体和客体对该制度的政策预期是不同的,对于政策的制定者或政策制定的直接参与者——党政企事业单位负责人来说,他们对于政策效果预期是比较高的。然而随着政策的推行,发现在现实的政策施行过程中由于存在各种的阻力与障碍,导致了部分政策失效,没有达到预期的政策效果,因而在调查中表现出较低的满意度;然而对于政策的执行者(如党政企事业单位一般工作人员)来说,该政策的执行确实在一定程度上优于原先社区管理模式,如在环境卫生管理、突发事件的处理等方面,因此在调查中表现就出对该政策较高的满意度。

表 5 不同职业“网格化管理的创新方式”和“网格化成效”满意度值表(单位分)

职业类别	网格化管理的创新方式	网格化成效
生产、运输工人和有关人员	6.19	5.38
党政企事业单位负责人	5.50	5.63
党政企事业单位一般工作人员	6.58	6.73
各类专业技术人员	6.21	6.06
商业人员	6.38	6.07
服务业人员	5.92	5.84
个体经营人员	6.72	6.13
离退休人员	6.13	5.71

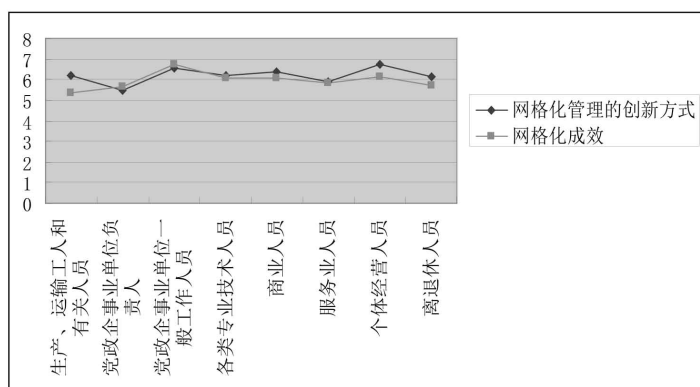


图 2 不同职业“网格化管理的创新方式”和“网格化成效”满意度值图(单位分)

2. “网格化下社区公共服务供给”的满意度情况分析

我们主要通过厦门六区域居民和不同受教育程度居民两个要素与“在社区网格化管理下,您对本社区治安状况的满意程度”“在社区网格化管理下,您对本社区环境美化程度的满意程度”“在社区网格化管理下,您对本社区基础设施建设的满意程度”“在社区网格化管理下,您对本社区办证效率(如计生证明等)满意程度”以及“您对本社区弱势群体的关注程度是否满意?”五个调查项目进行交叉来分析“网格化下社区公共服务供给”的满意情况。

(1) 不同区域居民与“网格化下社区公共服务供给”满意度交叉分析

首先,从表 5 和图 3 的统计数据可以看出,当前厦门市六区域对“网格化下社区公共服务供给”的满意度情况,海沧区的满意度处于最高水平,满

意度平均值达 6.41;其次,湖里区、同安区、思明区紧跟其后,分别为 6.14、6.12、6.02;而集美区和翔安区的满意度则处于较低水平,分别为 5.69 与 5.71。从以上调研数据进行如下分析:其一,海沧区在社区网格化管理的实践上凸显成果,不仅在政策创新上得到市民的认同,而且还能提供满足社区居民需求的社区公共物品与服务;其二,湖里区、同安区与思明区三区的满意度相对较高,这在一定程度上不仅与这三个区域施行相对到位的社区网格化管理有关,而且也与这三个区域配套相对完善齐全的市政设施有关;其三,集美区与翔安区不但应将社区网格化管理进一步深入推行,而且更需加大供给本区域内公共物品与服务的力度。

其次,从提供的具体社区公共服务项目看,虽然各个区域有着不同的满意度,但在提供“办证效率”和“弱势群体”这两项公共服务上,各区居民表现出一致的较低满意度(除同安区的“弱势群体”这个指标外),其满意度指标值不仅低于各区的平均水平,而且还是各区的最低满意度值。究其原因在于,随着整个社会经济的发展,一方面居民的各种需求(如办证需求)不断提升,另一方面社会的弱势群体的数量也在不断的攀升;再者,社区网格员在工作任务不减反增的情况下,由于服务群体的数量不断提升,导致了社区网格员在面对提供的“办证效率”和“弱势群体”这两项公共服务上,表现出较低的满意度。

表 6 不同区域“网格化下社区公共服务供给”的满意度值表(单位分)

区域/满意度	治安状况	环境美化	基础设施	办证效率	弱势群体	平均值
思明区	6.18	6.29	6.06	6.00	5.56	6.02
湖里区	6.50	6.30	6.20	5.44	5.78	5.14
海沧区	6.63	6.84	6.73	6.12	5.74	6.41
集美区	6.25	5.94	5.78	5.47	5.00	5.69
同安区	6.48	6.09	6.02	5.78	6.25	6.12
翔安区	5.61	5.60	5.91	5.76	5.68	5.71

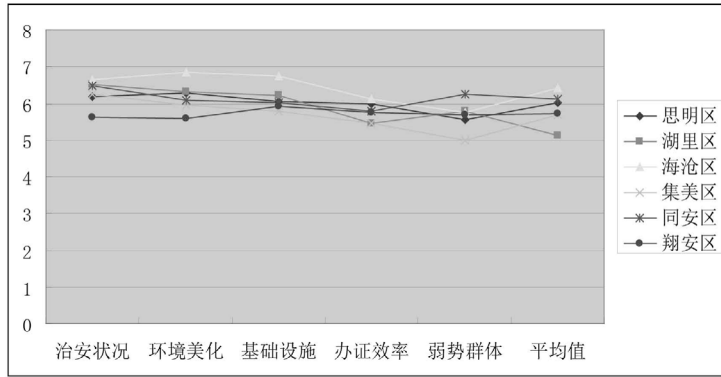


图 3 不同区域“网格化下社区公共服务供给”的满意度值图（单位分）

（2）不同受教育程度居民“网格化下社区公共服务供给”满意度交叉分析

从不同受教育程度看“网格化下社区公共服务供给”的满意度。首先，从调查统计的数据分析看，不同受教育程度居民对网格化下社区提供的公共服务的满意度都较高。在调查初中及以下的对象时，其满意度平均值最高达 6.53；其次，硕士及以上的满意度紧跟其后，满意度平均值达 6.30；最后，其他三类受教育程度居民（高中或中专、大专、大学本科）的满意度则相差不大，分别为 5.97、6.12、5.99。从这组调查数据可以说明，虽然受教育水平与“网格化下社区公共服务供给”满意度之间的关系并不明显，但是从满意度值可以看出不同受教育程度的居民对社区网格化下提供的公共服务是比较满意；从另一方面也可看出，在当前社区网格化管理下，社区管理是比较重视公共物品与服务的供给。

其次，在“网格化下社区公共服务供给”的各个调查项目可以看出，不同受教育水平居民对“治安状况”“环境美化”与“基础设施”的满意度值都比较高，分别为 6.43、6.51 与 6.38，都大大高于其他两项目。这说明厦门市在网格化下社区公共服务供给方面，更加重视城市治安状况的改进，城市环境美化的提升以及基础设施建设的投入。但是，在“弱势群体”的满意度调查中，不同受教育程度居民对其满意度都比较低，其满意度平均值为 5.60。这也说明在当前社区网格化管理下，政府应更加重视并采取有效的措施去关注并帮扶社会的弱势群体。

表 7 不同受教育程度居民“网格化下社区公共服务供给”的满意度值表（单位分）

教育程度/满意度	治安状况	环境美化	基础设施	办证效率	弱势群体	平均值
初中及以下	6.54	6.92	6.92	6.35	5.94	6.53
高中或中专	6.32	6.40	6.10	5.44	5.58	5.97
大 专	6.42	6.17	6.29	6.00	5.72	6.12
大学本科	6.48	6.22	6.17	5.96	5.31	5.99
硕士及以上	6.41	6.85	6.41	6.30	5.43	6.30
平 均 值	6.43	6.51	6.38	6.01	5.60	

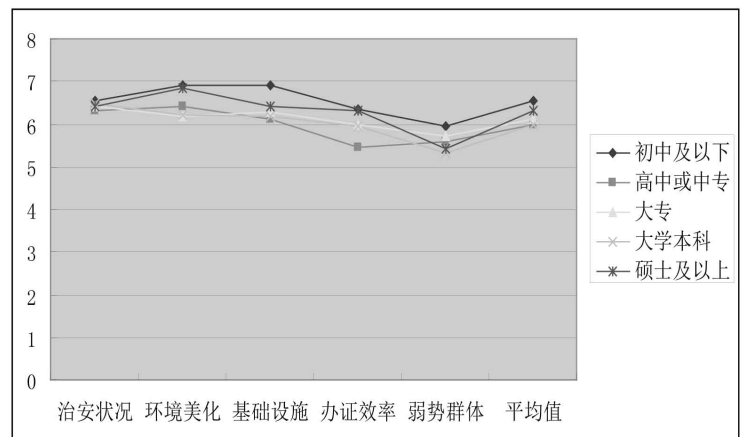


图 4 不同受教育程度居民“网格化下社区公共服务供给”的满意度值图（单位分）

3. “网格员工作态度与能力”的满意度情况分析

在该项调查中，我们主要通过不同区域居民和不同收入群体这两个要素与“据您亲身经历或了解，您对网格员（社区工作者）的服务态度是如何评价？”“据您了解，您对网格员（社区工作者）在办事效率上的评价是什么？”“根据您所知道或了解到的，您对网格员（社区工作者）在解决突发事件反应与处理能力是否满意？”及“根据您所知道或了解到的，您对网格员（社区工作者）在问题的发现能力方面是否满意？”四项进行交叉以分析厦门居民对“网格员工作态度与能力”满意度的具体情况。

（1）不同区域居民与“网格员工作态度与能力”满意度交叉分析

从表 8 和图 5 的统计数据，可以看出当前厦门市不同区域对“网格员的工作态度与能力”的满意

度情况,湖里区、海沧区处于较高水平,分别达 6.13、6.10;其次,同安区、翔安区紧跟其后,分别为 5.93 与 5.87;而思明区和集美区的满意度分别为 5.59 与 5.52。根据以上调研数据我们进行如下分析结论:首先,不同区域居民对“网格员工作态度与能力”满意度与对“网格化下社区公共服务供给”满意度总体上具有一致性;其次,各区域居民(除海沧区的“发现问题”这个指标外)对社区网格员的“解决突发事件的能力”和“发现问题能力”方面表现出较低的满意度,其满意度指标值不仅低于各区的平均水平,而且还处在各区的满意度最低值;最后,海沧区社区网格员表现出较高的发现问题能力,这不仅与该区域网格员本身的能力有关,而且也与该区不断完善的社区网格化管理做法相关。

表 8 不同区域居民“网格员工作态度与能力”的满意度值表(单位分)

区域/满意度值	服务态度	办事效率	解决突发事件能力	发现问题能力	平均值
思明区	6.03	5.91	5.15	5.26	5.59
湖里区	6.45	6.10	5.89	6.08	6.13
海沧区	6.22	6.12	5.83	6.22	6.10
集美区	5.94	5.78	5.36	5.00	5.52
同安区	6.17	5.86	5.87	5.83	5.93
翔安区	6.06	6.06	5.54	5.85	5.87

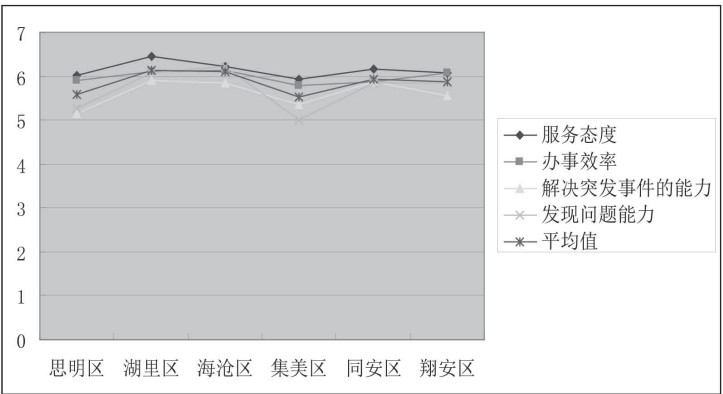


图 5 不同区域居民“网格员工作态度与能力”的满意度值图(单位分)

(2)不同收入群体与“网格员工作态度与能力”满意度交叉分析

从表 9 和图 6 的数据,可以看出当前厦门市不同收入群体对“网格员的工作态度与能力”的满意

度情况,2000 元及以下和 2001—4000 元两类的收入群体处于较高水平,平均值分别达 6.29 与 6.06;而其他三类收入群体的满意度水平则相当且处于较低水平。通过分析厦门市不同收入群体对“网格员的工作态度与能力”的满意度情况看,可以得出如下结论:首先,居民收入情况与对“网格员工作态度与能力”的满意度成负相关。从数据可以看出随着厦门市居民的收入增加,居民对社区网格员的工作态度与能力的满意度总体上呈下降趋势,其满意度由最高的 6.29,减到最低的 5.54,满意度下降达 12%;其次,不同的收入居民对社区网格员有关“解决突发事件的能力”和“发现问题能力”同样表现出较低的满意度,其满意度指标值不仅低于各收入群体的平均水平,而且还处在各收入群体的满意度最低值。

表 9 不同收入群体“网格员工作态度与能力”的满意度值表(单位分)

收入群体/满意度值	服务态度	办事效率	解决突发事件能力	发现问题能力	平均值
2000 元及以下	6.67	6.39	6.09	6.09	6.29
2001—4000	6.30	6.10	5.79	6.06	6.06
4001—6000	6.18	6.14	5.54	5.54	5.85
6001—10000	5.95	5.60	5.50	5.47	5.54
10001 元及以上	6.10	5.90	5.45	5.50	5.76

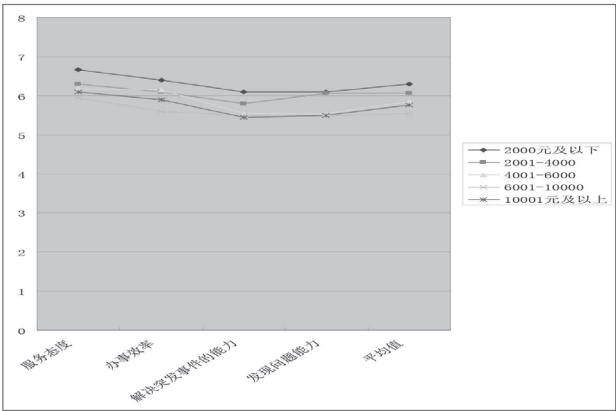


图 6 不同收入群体“网格员工作态度与能力”的满意度值图(单位分)

三、完善厦门市社区网格化管理的政策建议

(一)建立并完善信息管理系统,全面推进厦

门社区网格化管理数字化

实现社区网格化的良性管理,提升社区居民对社区网格化管理的满意度,离不开社区居民的积极参与,但在调查中社区居民的参与渠道却受到限制,社区居民无法畅通地表达自己的意见和想法。^[5]为此,为拓宽厦门市居民参与社区网格化的渠道,提升居民的满意度,逐步实现社区管理网格与电子技术网格的无缝衔接,以实现现代化的“数字管理”替代传统的“手工管理”,我们需从以下四方面进行:一是建立街道/社区服务信息化综合平台系统。厦门市应充分依托“智慧厦门”和打造“智慧城市”的发展战略,专门设计具有街道和社区工作和环境特点的社区服务集成信息化平台,将社区服务信息系统集成在两个社区管理综合服务平台上,即社区网格化管理系统和综合服务网站,实现社区信息资源高效整合,解决社区信息化建设短板的服务困境。二是建立完善信息采集甄别系统,社区组建专业信息采集员队伍,通过详细的社会调查掌握详细有效的信息,建立基础信息数据库并经常进行更新,及时删除无效过时的信息,避免提供错误的管理信息,积极采用新的科学技术和工具加强对信息的甄别和采集工作。三是完善信息沟通传播系统。要充分利用街道门户网站、社区QQ群、微信短信、电子邮箱等信息平台,拓宽沟通的渠道,使得居民和网格员等能进行良性的交流与互动。四是将网格化管理应用于社区信息公开。社区网格化管理结合了现实世界与虚拟世界的优势,实现了各层级和各部门间的信息与资源的整合,这些信息与资源来于并服务于社区居民,所以更加应该及时公开社区信息,更好为社区居民提供高效优质的服务。

(二)更加重视社区公共物品与服务的供给,尤其加大力度对社会弱势群体的扶持力度

在对“网格化下社区公共服务供给”的满意度方面调查。选择“非常满意”和“满意”两项合计比例较高的是“网格化管理下,对社区治安状况”(56.2%)和“网格化管理下,对社区环境美化程度”(53.2%)。这说明当前的社区网格化管理下社区公共服务供给某些方面的能力得到有效的提升,尤其

是社区治安和社区环境方面得到到较大的改善和提升。但是,在厦门市六个区域的满意度层面对比上看,满意程度悬殊较大,尤其是岛外的集美区(5.69)和翔安区(5.71)的满意度较低。因此,在随着厦门市社区网格化管理不断深入推进,当前务必要把提供优质高效的公共服务作为重点。一方面可以利用网格化管理的高效特质保障优势区域的社区公共服务供给的数量和质量;另一方面市政府也应在制定政策制度时向岛外倾斜,进一步完善岛外基本的公共物品与服务供给体系,提升岛外居民的满意度。其次,应加大力度对社会弱势群体的关注与扶持力度。从提供具体的社区公共服务项目看,虽然各个区域有着不同的满意度,但在公共服务提升情况的满意度调查中选择“不满意”和“非常不满意”两项合计比例最高的是“本社区弱势群体的关注程度”(10.2%),各区居民表现出一致的较低满意度(除同安区的“弱势群体”这个指标外),其满意度指标值不仅低于各区的平均水平,而且还是各区的最低的满意度值。这也从另一方面说明,厦门市社区网格化管理虽然在一定程度上提升了服务社区居民的能力,但在如何更好的关注并帮扶社区的弱势群体仍然是社区工作的重点之一。

(三)建立社区共同利益引导机制,提升社区居民情感归属及心理依恋程度

随着我国城镇化与城市化进程的力度不断加快,大量新的“移民”不断涌进城市,导致了同一社区居民有着不同的风俗习惯与文化信仰,以及不同的价值判断,从而很难对共同生活的社区形成一定的心理归属感和共同行动使命感,导致居民对社区责任意识、心理情感缺失,这对于激发居民的整体参与意识和调动参与行为的积极性在深层次上产生阻力。^[6]再者,随着社会职业分工的进一步加强,居民“单位人”性质不断增强,他们的利益与“单位”更加直接紧密相连,更多从“单位”中位获取各种资源,从而对“单位”形成了强烈的依赖性和归属感,而对社区则缺乏认同感和归属感,因而削弱了居民参与的意识与热情。为此,我们需要建立一套社区共同利益引导机制,提升社区居民情感归

属以及心理依恋程度,降低社区居民异质化程度,以提高厦门市居民对社区网格化管理的满意度。首先,推动厦门市社区所在单位的服务功能向社区转移,以努力实现社区居民利益的社区化,同时还要增强社区所在单位的参与意识,使社区成为关乎单位生存或形象的重要因素之一;其次,建立健全社区相关配套的硬件设施与软件服务措施,尤其对网格内在配备的资源必须满足网格内居民的需求与偏好,并根据其数量和需求,提供公共物品与服务,以逐步实现社区居民利益保障的本地化,从而提升居民对社区网格化管理的满意度。

(四)进一步提升网格员的工作能力,尤其是发现解决问题与处理突发事件的能力

在通过对不同区域和不同收入群体与“网格员工作态度与能力”满意度交叉分析,居民对“网格员工作态度与能力”满意度与对“网格化下社区公共服务供给”满意度总体上具有一致性;这说明在当前社区网格化的管理过程中网格员工作态度与能力在一定程度上影响着社区内公共服务的供给状况。同时在调查中发现厦门各区域对社区网格员有关“解决突发事件的能力”和“发现问题能力”,各区居民表现出一致较低的满意度(除海沧区的“发现问题”这个指标外)。这也充分说明在当前社区网格化管理过程中,必须进一步通过提高网格员的工作态度与能力以提升居民的满意度。为此,我们需加强以下三个方面的工作。首先,应进一步提升网格员的发现解决问题与处理突发事件的能力。目前我国社会处于制度转轨、社会转型的剧烈变迁期,社会各层面的矛盾多发,整个社会处于面临风险社会与群体性事件蜂起的现实困境,加上社区工作人员的工作任务有增无减,以及部分人员的能力不足,从而导致了社区网格员无力去发现问题、解决问题,尤其在面对突发事件过程中的反应能力与处理能力明显不足。因此,为了更好推行社区网格化管理,务必要培养一批素质高、能力强、职业化、专业化的工作队伍来推动社区网格管理的施行,提升服务的效率与能力,充分激发出社区网格化管理这一制度的优势。其次,适当减轻网格员的工作强度。

从调研的情况以及从厦门市城市社区网格化建设考核细则与社区网格员的工作职责中我们可以看出,目前网格员的工作属于一岗多责,其工作任务较重,网格员不仅要掌握网格内居民的基本情况等,要做到“三知”“三清”“三掌握”,并且还得面临上级各部门布置的任务与考核。网格员绝大多数时间忙于该付这些事务,精力被消耗殆尽,无暇顾及其他方面。因此,为了更好地推进网格化管理,提高服务能力,提升服务质量,就必须在一定程度上减轻网格员的工作强度。最后,目前网格员在处理社会事务过程只有协调权,而无实质性的行政权或执法权,从而导致网格员无法在第一时间内快速解决问题与处理突发事件,进而导致居民对其满意度的下降。因此,如何赋予网格员一定的行政权或执法权也是进一步提升社区网格化管理过程中需要考虑的一个重要因素。

参考文献:

- [1] 饶晶.城市社区网格化服务管理研究——以湖北省H市为例[J].重庆广播电视大学学报,2014(5):42-47.
- [2] 陈兆文.城市社区网格化管理经验及提升路径研究——以福建省莆田市荔城区社区网格化管理试点为例[J].福建法学,2013(4):12-19.
- [3] 朱仁显,邬文英.从网格管理到合作共治——转型期我国社区治理模式路径演进分析[J].厦门大学学报(哲学社会科学版),2014(1):102-109.
- [4] 李名峰,代文毅.湖北农村基本公共服务供给的满意度研究——基于鄂州、洪湖和崇阳的调研[J].农村经济与科技,2012(2):46-48.
- [5] 何军.网格化管理中的公共参与——基于北京市东城区的分析[J].北京行政学院学报,2009(5):89-92.
- [6] 程玮.社区自治居民参与度调查与心理影响因素分析——以广东城市社区为例[J].湖北经济学院学报(人文社会科学版),2010(3):20-23.

(责任编辑:王 华)