社区“大脑”问需于民寻找“最热词”

静安昨发布社区分析工具2.0版 提高社区治理精细化程度

□法治报记者 胡蝶飞

谁能想到，刚刚建成 10 年的商品房小区 90%的居民第一需求竟然是“公共设施完善”；而江宁路街道等 5 街道的青年居民需求排名首位的竟然是快递代领服务……

这些让经验丰富的居民区干部大跌眼镜的居民需求“热词”，可不是一拍脑袋想出来的，而是得益于静安区全市首创的“社区分析工具”。

记者昨天从 2018 静安区社区分析工具暨新时期群众工作方法论坛上获悉，这套被称为社区治理“大脑”的分析工具，运行至今成效初显，已正式迎来 2.0 版。

未来，静安将加大互联网和大数据分析技术的运用，计划推出“静安区居民社区需求分析报告”，提供给部门决策。同时从数据中找出居民公共需求的分布规律，探索对居民区的精准服务和分层分类治理。

论坛现场 记者 胡蝶飞 摄

借助分析工具 画出社区肖像

“我们通过社区分析工具，画出了社区肖像。”在昨天下午召开的 2018 静安区社区分析工具暨新时期群众工作方法论坛上，静安区民政局副局长黄蓓华介绍。

何谓社区肖像？“至少包含社区信息、社区资源、社区动员、社区需求与问题等。”黄蓓华表示，要摸清这些，光靠上门闲话家常是不行的，根本摸不清楚这些问题。而社区工具正在帮助基层工作者系统化地认识社区，知道社区是什么、有什么、缺什么，并且在这个基础上开展社区工作。

芷江西路街道的北方佳苑小区是个有着 400 多户居民的商品房小区，建于 2005 年。对这样较新的商品房小区，居委会干部过去往往会觉得，公共服务设施比较齐备，居委会应该朝提升社区文化氛围方向努力。没想到，开展社区分析后，得出的结论完全不是这样。2017 年 5 月，拿着“社区分析工具”中的调研样本，居委会干部挨家挨户走访居民，获得了居民的需求信息数据。

在分析数据时，三兴居委会发现，北方佳苑小区居民对改善公共设施的呼声竟高达 92%，完全超出居委会干部原来的预期。于是，居委会干部按照“社区分析工具”中“方案实施”的要求，多次组织居民访谈，了解到很多小区居民对于小区主门人车混行与门头装饰过于简陋颇有微词，希望能对此进行改善。

根据这个需求，7 月，居委会启动了对小区主门的更新项目，设计方案很快在小区居民中高票通过（效果图获得了 93%的通过率）。“居民对自己提出的需求和问题有了关注的内在动力，从旁观者成为利益相关者，成为社区治理中可依靠的对象。”居委会干部都有了这样的感觉。

11 月中旬，由三兴居委会出资对小区的主门进行了“微更新”：原来人车混行的进出口改为人车分流，简陋的小区门头被重新装修进行了美化。花钱不多，改造难度不大，但居民满意度颇高，大家都说“这才有点商品房小区的味道”。

工程完工后，居委会还特意上门给每户居民送上了感谢信。“以前上门，居民开门第一句话就是‘怎么又来调研’，这次，很多人看到真的开工了，还会主动询问工程进展。”居委会干部普遍觉得，居民的态度明显变好了。

问需于民 形成社区“热词”

“你了解自己的社区吗？了解居民的需求吗？”在彭浦新村街道第三居民区的社工李晶看来，社区分析工具就相当于一个“标准操作流程”。“通过社区分析前期准备、填写调研问卷及数据分析，无论是社区工作的‘老法师’还是‘新手上路’，都可以迅速了解所在社区的基本情况，了解居民的所思所想所求，工作时‘对症下药’。”李晶说。

记者了解到，静安通过“社区分析工具”，在社区开展问卷调研、入户访谈等，充分了解居民需求，再通过对居民需求进行排序、分析，并作出回应。“每个社区的居民需求都不同，自动生成了完全不同的‘热词’。”

黄蓓华举了个例子。“青年人的需求是什么？可能是外卖、相亲、求职、减压。然而，我们借助社区分析工具从全区青年人需求图表来看，包括江宁路街道在内的五个街道，青年居民排名首位的需求是快递代领服务。”

在基层社区治理中，如何提高青年居民的参与度一直是“难题”。青年人真的不关心社区吗？“其实不是。”黄蓓华说，从社区分析工具的统计数据来看，静安区青年人自我管理项目需求参与率平均达到 56%，最高是静安寺街道达到 9 成。“青年人参与社区自我管理服务，参与社区治理的需求还是有，接下来要看我们怎么发动，怎么形成让他们参与、支持他们参与以及受他们欢迎的参与方式。”

对于这一点，大宁路街道宝华居委会书记李华深有感触。宝华现代城超过 80%的居民是中青年，而中青年的工作通常被认为是最难做的，大家都觉得年轻人不吃居委会那一套。

但社区分析却有不同的发现——年轻住户并不排斥居委会干部上门走访，而且很愿意表达需求，“困扰年轻人的事情太多了，快递代收、子女晚托、亲子服务，还有我们没想到的便民服务，这年头没有磨刀摊，居民上哪儿磨刀去啊？”

“对 80%的中青年白领家庭而言，大家有可能认定他们是通过手机软件寻求各种上门维修服务，然而，从我们上门做的调查问卷来看，他们的疑问集中于不知道服务设施在哪儿。而且，他们并非拒人于千里之外，相反，他们提出了‘社区融入’的需求。”李华表示。

经过首轮走访，很多居委会在制定 2018 年的工作计划和项目预算时，已经把社区分析结果作为依据。居委会书记主任们说：“过去做预算，大家主要通过内部会议、骨干会议收集建议，‘老面孔’提的建议总是差不多。今后的社区服务应该更加精细，更能触及社区痛感。碰触真正的痛感，是调查研究的目的和意义所在。”

回应需求 补齐社区治理短板

“光打雷不下雨”没意思，社区分析是“有下文”的操作。问卷和访谈只是起点，后面紧跟着“社区回应”和“社区评价”环节。

问需于民，下一步就是精准服务。

据介绍，通过社区分析工具“浮出书面”的居民需求，静安区一般采用三种方式回应。首先是居委会自行消化。凡是居委会有能力回应和解决的，鼓励居委会快速回应和解决。除此之外，街镇层面还将对数据作二次梳理。

以彭浦新村街道为例，人口密集度高，老龄化程度高，街道通过社区分析也看到了这一点。于是，从 2017 年底开始，彭浦新村街道扩大了老年志愿者结对项目，从 498 人扩大到 868 人。

“对彭浦新村街道 33 个居民区数据进行分析以后，发现很多需求高度集中，这些高度集中的需求，难道还需要我们居民区一个一个解决吗？不，我们街道可以作为实时项目解决，大大提升了治理效率。”黄蓓华说。

2018 年第一季度，彭浦新村街道针对高度集中的“老人紧急救助”、“小区垃圾分类”等居民需求，为 1200 名老人安装了老年人服务电话，为老年人解决紧急问题找到了有效的途径，同时在 67 个小区推行居住区生活垃圾分类服务。

记者在采访中了解到，2017 年至今，静安寺街道先后两次运用“社区分析”的工具收集居民群众的需求，收集汇总了不少居民的意见和需求，而都以“物业管理”等方面的需求和意见居于首位。

为了更有针对性地满足居民群众的需求，提高社区治理精细化程度，街道于今年出台了包括“物业管理改革”、“市容环境管理改革”等在内的深化改革创新提升精细化管理的“十项改革”，从制度机制层面对街道的社区治理工作进行改革，进一步对接居民的需求。

此外，在区一级层面，还将对数据进行全面分析。

绘制最全社区“图谱”并形成分析报告

在昨天的论坛上，静安区发布社区分析工具 2.0 版。

“未来，我们将采取电子问卷与纸质问卷相结合的方式调研，每个居民区生成信息采集二维码，居民可以选择二维码扫码的方式，在线填写调查问卷，数据直接进入系统汇总、分析、生成。”静安区民政局相关负责人表示，社区分析工具 2.0 将继续在静安区各居委会深入推广实行，同时加强社区分析工具的完善和调研的覆盖面，预计到 2018 年底，实现社区分析覆盖率达到全区居民实有户数的 50%以上。让更多社区居民参与到发现问题、解决问题的过程中来。

目前，静安区正绘制最全社区“图谱”。从目前调研结果来看，部分公共需求和政策层面需要重视的倾向性指标和服务已初步浮出水面。下一步，静安还计划推出“静安区居民社区需求分析报告”，提供给部门决策。同时充分运用大数据分析技术，从数据中找出居民公共需求的分布规律，探索对居民区的精准服务和分层分类治理。

广告 传真 遗失注销减资公告 021-59741361
13764257378(微信同号)