

中国居民社会治理满意度 及其问题研究

张成岗

摘 要:在社会治理创新发展中,如何提升其科学化、精确化与专业化水平是社会各界的共同愿望与追求。居民满意度是社会治理创新的出发点与落脚点,在社会治理创新的视角下,通过对我国居民的社会治理满意度进行系统的分析研究,可以发现以下问题:其一,我国目前居民社会治理的满意度水平还有待提高;其二,资源的充足性与方便性是居民最看重的因素;其三,居住地区与居住社区类型均对居民社会治理满意度存在着显著影响,其中农村居民的总体满意度水平相对最高。根据当前社会治理的满意度情况,建议政府逐渐推动社会治理重心下移,提高社会治理智能化与专业化水平,注重多部门合作,提升服务的价值。

关键词:社会治理创新;满意度;居住地区类型;居住社区类型

DOI: 10.16382/j.cnki.1000-5579.2018.06.017

“治理”一词首次出现于1989年世界银行对非洲情形的描述中,随着社会治理实践的不断丰富,治理在世界各国的政府与学术领域均得到了广泛发展与运用。治理并非是由某个人提出的理念,也不是某个专门学科的理念,而是一种集体的产物,或多或少带有协商和混杂的特征。^①社会治理的内涵随着社会不断发展动态变化,在“治理”概念准确界定上学界尚未形成共识。尽管如此,“治理”一词依然在无法准确定义的情况下被广泛使用。^②1995年全球治理委员会将治理描述为一个使相互冲突或不同的利益得以调和并且采取联合行动的持续的过程。洛克斯将治理区分为三类:协同治理(Corporate governance)、网络治理(Network governance)与适应性治理(Adaptive governance)^③,并对其相互关联进行了系统分析。总的来看,西方不少学者已经从国家与社会、政府与公民关系的角度去反思“治理”转型,探讨治理与民主、治理与公共管理关系以及治理艺术等,提出了诸如“多中心治理”、“分权治理”、“合作治理”、“网络治理”等多种理念。^④随着社会经济发展,治理本身已经超越了政府公权力的范围,表现为多层次(全球、区域、国家与地方)的社会互动,变成了具有独特性的行动框架与过程。^⑤一个有效促进公民理性参与的社会网络无疑能够更好地积累社会信任存量,强化协调交流、提高政府公信力,并最终有助

【作者简介】张成岗,清华大学社会科学学院教授、博士生导师(北京,100084)。

【基金项目】国家发改委规划项目“我国社会治理与评估指标体系和年度报告”(项目编号:2018-19);北京市社科基金项目“风险治理中专家信任构建路径及机制研究”(项目编号:15ZXB015)。

① [法]让-皮埃尔·戈丹:《何谓治理》,钟震宇译,北京:社会科学文献出版社,2010年。

② Barclay, A., The political economy of sustainable development: the governance perspective, In: Mudacumura GM, Mebratu D, Haque MS(eds) *Sustainable development policy and administration*, Taylor & Francis, New York, 2006, pp.445-471.

③ Roux, D.(2007), *Governance as a Trialogue: Government-Society-Science in Transition*, Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

④ Nyholm I., Haveri A, 2009, “Between Government and Governance-Local Solutions for Reconciling Representative Government and Network Governance”, *Journal Local Government Studies*, Vol.35, No.1:109-124.

⑤ Nkhata, B., & Breen, C.(2010). A Framework for Exploring Integrated Learning Systems for the Governance and Management of Public Protected Areas, *Environmental Management*, 45(2), 403-413.

于集体行动困境的解决。

2013 年中共十八届三中全会将“推进国家治理体系和治理能力现代化”作为全面深化改革的总目标,其后党的十九大报告中进一步提出了“建立共建共治共享的社会治理格局”、“提高社会化、法治化、智能化 and 专业化水平”、“实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动”等社会治理创新的新理念与新举措。中国语境下“社会管理”向“社会治理”的转变体现出了由政府单方面提供公共服务向协调社会力量共同参与解决社会问题的转变。^①大数据与人工智能时代为社会治理创新提供了机遇与挑战,提升社会治理的科学化、精确化、专业化水平已经成为社会各界的共同愿望与追求。

居民对社会治理的满意度是衡量政府社会治理质量与服务水平的重要指标,对社会治理进行有效的评价、监测、反馈是实现社会治理现代化的关键环节。社会治理满意度显著影响着居民的幸福感体验,尤其是居住环境、生活便利、社会保障几项指标的满意度对幸福感的影响相对更强。^②本研究拟对我国居民社会治理满意度做深入探讨,基于居住地区类型与居住社区类型两个维度进行差异比较,找出差距、分析原因,并提出相应政策建议。在社会创新语境下对居民社会治理满意度进行实证分析,无疑有助于丰富对居民社会治理满意度的理论认知,并具有重要政策参考价值。

一 社会治理服务满意度描述统计分析

本研究主要关注居民对政府社会治理服务的“总体满意度”与 7 类具体社会治理项目的满意度。这 7 类项目依次为:人口登记与户籍服务、食品药品安全、社会治安、社会矛盾化解、互联网服务管理、经济与社会组织管理与维护市场秩序。本研究采用的数据为 CGSS 2013 数据。CGSS 2013 专门对目前我国社会治理服务满意度进行了调查,受访者人数为 5 772 个,其中包含男性样本 2 921 个,占样本总量的 50.61%;女性样本 2 851 个,占样本总量的 49.39%。^③从城乡来看,城市样本 3 504 个,农村样本 2 268 个,分别占样本总量的 60.71%与 39.29%。各居住地区类型、居住社区类型样本量分布如图 1、图 2 所示。

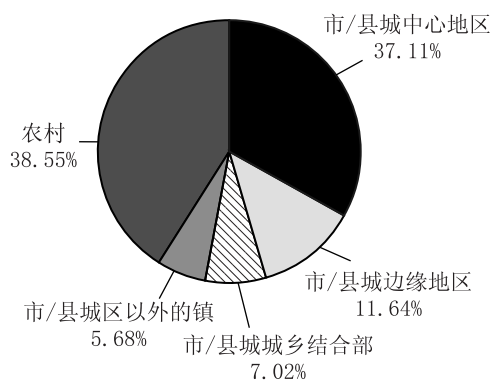


图 1 居住地区类型间样本量分布

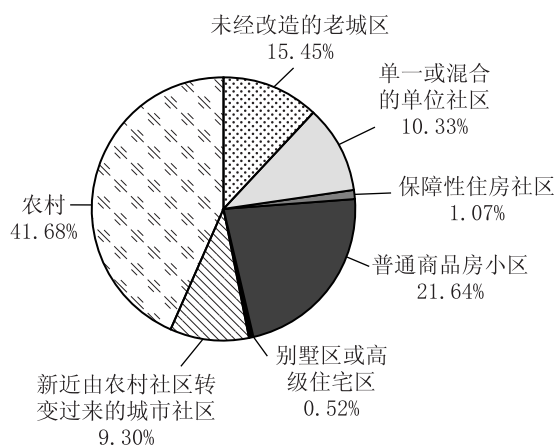


图 2 居住社区类型间样本量分布

① Liu J., 2014, From Social Management to Social Governance: Social Conflict Mediation in China, *Journal of Public Affairs*, Vol.14, No. 2:93—104.

② 陈志霞、于远航:《城市居民社会治理满意度对居民幸福感的影响》,《城市问题》2017 年第 11 期。

③ 本论文使用的数据部分来自中国国家自然科学基金资助之《中国综合社会调查(CGSS)》项目。该调查由中国人民大学社会学系与香港科技大学社会学部执行,项目主持人为李路路教授、边燕杰教授。作者感谢上述机构及其人员提供数据协助,本论文内容由作者自行负责。

问卷同时还对政府提供社会治理公共服务资源的充足性、社会治理公共服务资源在不同地区间分配的均衡性、目前社会治理公共服务过于重视盈利而忽略公共性的情况是否严重、目前获得社会治理公共服务是否方便4个维度进行了询问。问卷中除“社会治理公共服务总体满意度”问题项是要求受访者以百分制进行打分外,其余各问题答案选项的设置均采用了李克特五分量表的形式,用“1、2、3、4、5”分别代表5个程度。为了分析方便,首先将这些答案选项进行赋值将其转换为百分制连续变量,即基于选项方向性,用“0、25、50、75、100”分别代表相应5个程度。具体转换方式为:“0=非常不满意,25=不太满意,50=说不清满意与不满意,75=比较满意,100=非常满意”、“0=非常不充足,25=不太充足,50=一般,75=比较充足,100=非常充足”、“0=非常不均衡,25=不太均衡,50=一般,75=比较均衡,100=非常均衡”、“0=非常严重,25=比较严重,50=一般,75=不太严重,100=一点也不严重”、“0=非常不方便,25=不太方便,50=一般,75=比较方便,100=非常方便”。

(一) 7类社会治理项目满意度概况

从7类社会治理项目来看,我国居民的满意度水平不高,对人口登记与服务、食品药品安全、社会治安、社会矛盾化解、互联网服务管理、经济与社会组织管理、维护市场秩序的满意度评价均值分别为62.944、42.346、53.906、51.027、52.213、52.970、53.829,其中对“食品药品安全”的评价相对最低,居于“不太满意”与“说不清满意与不满意”之间;对“人口登记与户籍服务”的评价相对最高;对其他5类项目的评价则均处于“说不清满意与不满意”的水平(详细数据统计请见表1)。

表1 7类社会治理项目满意度均值及差异比较

			人口登记与 户籍服务	食品药 品安全	社会治 安	社会矛 盾化解	互联网服 务管理	经济与社会 组织管理	维护市 场秩序
全样本		均值	62.944	42.346	53.906	51.027	52.213	52.970	53.829
		标准差	19.899	25.432	25.570	22.601	18.685	17.255	19.859
居住地区类型间	市/县城 中心地区	均值	62.224	35.289	49.927	46.720	50.980	51.570	51.703
		标准差	0.444	0.556	0.569	0.502	0.452	0.397	0.471
	市/县城 边缘地区	均值	61.074	37.370	50.671	47.441	50.587	51.091	51.470
		标准差	0.841	1.005	1.052	0.907	0.790	0.735	0.861
	市/县城城 乡结合部	均值	64.247	42.473	54.100	53.696	56.250	55.712	56.850
		标准差	1.054	1.309	1.491	1.246	0.984	0.922	1.056
	市/县城区 以外的镇	均值	60.169	42.542	52.797	51.610	51.530	52.290	52.120
		标准差	1.084	1.358	1.403	1.258	1.077	0.947	1.070
	农村	均值	63.770	49.506	57.826	54.992	53.484	54.797	56.149
		标准差	0.444	0.545	0.554	0.503	0.382	0.372	0.406
卡方值		35.171	413.191	183.223	194.192	163.272	99.029	193.972	
渐进显著性(双向)		0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
居住社区类型间	未经改造 的老城区	均值	61.857	39.675	49.479	47.518	51.103	51.134	51.160
		标准差	0.713	0.867	0.913	0.793	0.689	0.640	0.749
	单一或混合的 单位社区	均值	60.417	36.570	46.764	45.700	50.665	51.374	51.463
		标准差	0.838	1.098	1.057	1.000	0.890	0.752	0.888

(续表 1)

			人口登记与 户籍服务	食品药 品安全	社会治 安	社会矛 盾化解	互联网服 务管理	经济与社会 组织管理	维护市 场秩序
居住社区类型间	保障性 住房社区	均值	61.667	38.333	56.667	53.333	50.830	56.250	60.000
		标准差	2.817	2.688	3.458	2.554	2.588	2.026	2.535
	普通商品房 小区	均值	63.000	33.213	51.574	47.234	51.447	52.723	52.128
		标准差	0.579	0.725	0.770	0.665	0.603	0.521	0.633
	别墅区或 高级住宅区	均值	64.286	31.250	41.964	48.214	53.571	48.214	56.250
		标准差	3.948	5.840	4.989	3.842	4.008	4.251	3.989
	新近由农村 社区转变过来 的城市社区	均值	60.823	42.378	52.439	50.508	53.150	51.880	53.201
		标准差	0.942	1.025	1.146	0.978	0.762	0.758	0.828
	农村	均值	63.790	48.950	58.007	55.110	53.460	54.730	56.112
		标准差	0.425	0.534	0.535	0.488	0.372	0.361	0.396
	卡方值		62.128	459.094	195.435	183.066	184.528	106.557	225.469
	渐进显著性(双向)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

居住地区与居住社区均会对居民的社会治理满意度产生影响。不同居住地区间的居民与不同居住社区间的居民的 7 类社会治理项目的满意度分布之间均存在着统计学意义上的显著差异,卡方检验结果均在 0.01 水平上表现出显著。

从居住在不同地区的居民来看,居住在“市/县城城乡接合部”与农村的居民对各类项目的满意度相对较高,例如在“人口登记与户籍服务”、“互联网服务管理”、“经济与社会组织管理”与“维护市场秩序”4 类满意度方面,市/县城城乡接合部居民的满意度最高,农村居民次之;在“食品药品安全”、“社会治安”与“社会矛盾化解”3 类满意度方面,农村居民的满意度最高,市/县城城乡接合部居民的满意度次之。居住在“市/县城中心地区”与“市/县城边缘地区”居民对各类项目的满意度相对较低,例如在“人口登记与户籍服务”、“互联网服务管理”、“经济与社会组织管理”与“维护市场秩序”4 类项目的满意度方面,市/县城边缘地区居民的满意度最低,市/县城中心地区居民的满意度次之;在“食品药品安全”、“社会治安”与“社会矛盾化解”3 类项目方面,市/县城中心地区居民的满意度最低,市/县城边缘地区的满意度次之。

从居住在不同社区的居民来看,居住在农村的居民对“人口登记与户籍服务”、“食品药品安全”、“社会治安”、“社会矛盾化解”与“互联网服务管理”5 类项目的满意度相对最高,居住在保障性住房社区的居民对“经济与社会组织管理”与“维护市场秩序”2 类项目的满意度相对最高。单一或混合的单位社区居民对“人口登记与户籍服务”、“社会矛盾化解”与“互联网服务管理”3 类项目最为不满意,别墅区或高级住宅区居民对“食品药品安全”、“社会治安”与“经济与社会组织管理”3 类项目最为不满意,未经改造的老城区居民对“维护市场秩序”项目最为不满意。

图 3 与图 4 用柱状图的形式对 7 类项目的满意度差异进行了进一步呈现。

(二) 4 个社会治理维度满意度概况

首先从全样本来,我国居民对社会治理总体满意度评分均值为 65.487 分,居于“说不清满意不满意”与“比较满意”之间。从居住地区类型来看,农村居民的总体满意度水平最高;其次依次为“市/县城区以外的镇”与“市/县城城乡接合部”居民;“市/县城边缘地区”与“市/县城中心地区”居民的满意度最低,评分均值分别为 64.153 与 64.149。从居住社区类型来看,“农村”居民的总体满意

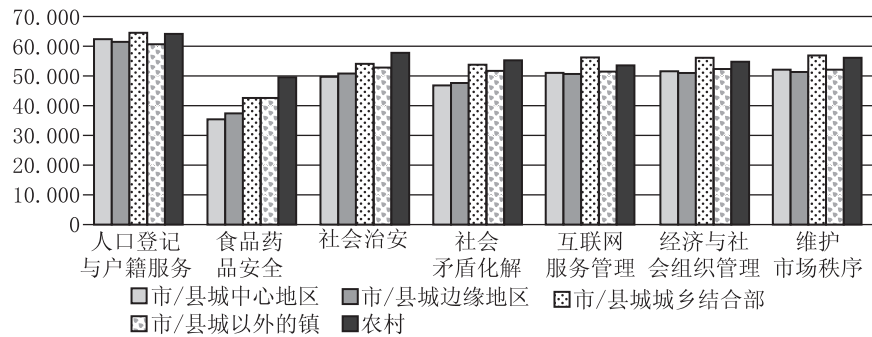


图3 7类社会治理项目满意度均值差异——居住地区类型间

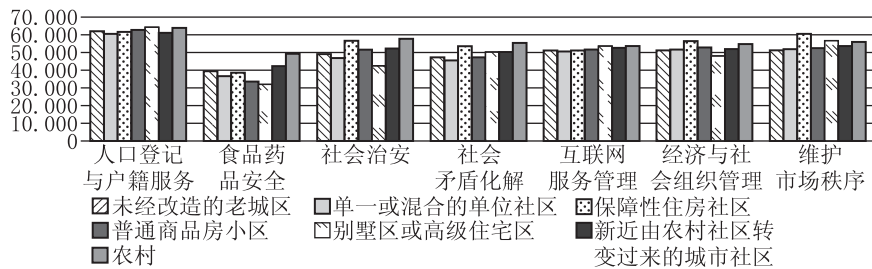


图4 7类社会治理项目满意度均值差异——居住社区类型间

度水平最高,接下来依次为“新近由农村社区转变过来的城市社区”、“保障性住房社区”、“普通商品房小区”、“未经改造的老城区”、“别墅区或高级住宅区”居民,“单一或混合的单位社区”居民的总体满意度水平最低。再给予全样本结合充足性、均衡性、公共性与方便性4个维度来看,我国居民对方便性、充足性、均衡性、公共性的评分均值依次降低,分别为53.788、53.599、44.774、44.182分。表2对相关数据做出了详细的统计。

表2 4个社会治理公共服务维度满意度均值及差异比较

			政府提供社会治理公共服务资源的充足性	社会治理公共服务资源在不同地区间分配的均衡性	目前社会治理公共服务过于重视盈利而忽略公共性的情况是否严重	获得社会治理公共服务是否方便	总体满意度
全样本		均值	53.599	44.774	44.182	53.788	65.487
		标准差	19.624	21.024	20.323	20.745	14.712
居住地区类型间	市/县城中心地区	均值	52.756	44.108	41.780	53.720	64.153
		标准差	0.438	0.477	0.467	0.452	0.326
	市/县城边缘地区	均值	53.482	44.300	43.500	54.404	64.149
		标准差	0.826	0.876	0.810	0.869	0.596
	市/县城城乡接合部	均值	54.973	46.237	45.228	53.226	65.159
		标准差	0.959	1.067	1.037	1.059	0.716
	市/县城区以外的镇	均值	51.102	42.710	44.920	53.810	65.251
		标准差	1.159	1.191	1.119	1.189	0.880

(续表 2)

			政府提供社会治理公共服务资源的充足性	社会治理公共服务资源在不同地区间分配的均衡性	目前社会治理公共服务过于重视盈利而忽略公共性的情况是否严重	获得社会治理公共服务是否方便	总体满意度
居住地区类型间	农村	均值	54.602	45.980	46.724	53.480	67.228
		标准差	0.440	0.471	0.442	0.479	0.330
	卡方值		32.672	34.265	83.508	21.386	350.575
	渐进显著性(双向)		0.008	0.005	0.000	0.164	0.000
居住社区类型间	未经改造的老城区	均值	52.910	45.159	44.880	53.278	63.880
		标准差	0.698	0.774	0.744	0.730	0.547
	单一或混合的单位社区	均值	49.690	41.933	40.780	50.931	61.709
		标准差	0.866	0.906	0.866	0.874	0.641
	保障性住房社区	均值	54.167	50.000	44.167	52.917	66.700
		标准差	2.602	2.787	2.547	2.729	1.436
	普通商品房小区	均值	53.596	44.191	41.468	54.890	64.557
		标准差	0.569	0.614	0.607	0.588	0.406
	别墅区或高级住宅区	均值	51.786	38.390	42.857	53.571	63.571
		标准差	3.385	4.893	4.037	4.401	2.768
	新近由农村社区转变过来的城市社区	均值	55.285	45.380	44.715	56.098	66.850
		标准差	0.851	0.927	0.854	0.933	0.590
	农村	均值	54.511	45.870	46.455	53.289	67.157
		标准差	0.425	0.454	0.428	0.462	0.322
卡方值		64.025	70.499	95.917	60.656	721.619	
渐进显著性(双向)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	

从表 2 中的统计结果可以看出不同居住地区居民、不同居住社区居民在 4 个维度上的评分之间均存在着显著的差异,卡方检验结果均在 0.01 水平上表现出显著。首先从居住地区类型来看,市/县城城乡接合部居民对充足性、均衡性的满意度最高,农村居民对公共性的满意度最高,市/县城边缘地区居民

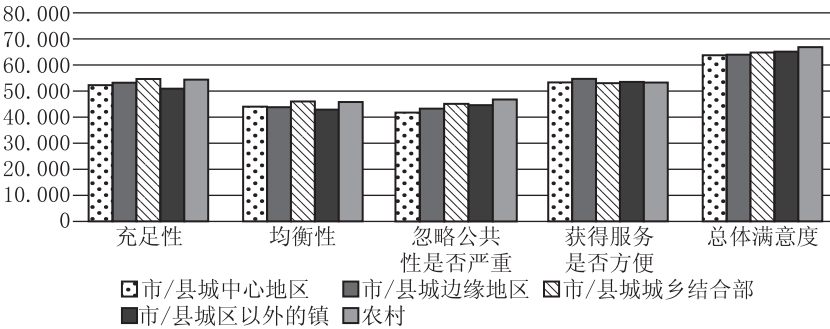


图 5 4 个维度社会治理满意度均值差异——居住地区类型间

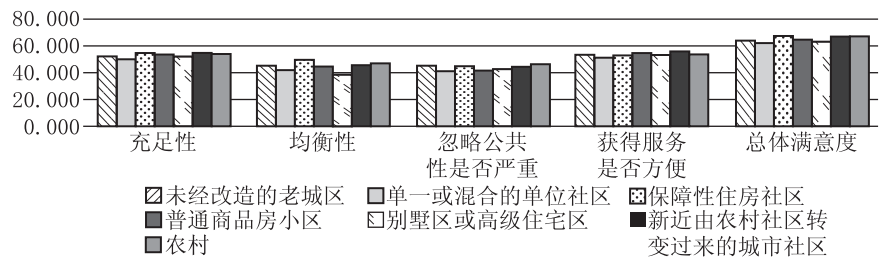


图 6 4 个维度社会治理满意度均值差异—居住社区类型间

对方便性的满意度最高;市/县城以外的镇居民对充足性、均衡性的满意度最低,市/县城中心地区居民对公共性的满意度最低,市/县城城乡接合部居民对方便性的满意度最低。从居住社区类型来看,农村居民对充足性、公共性的满意度最高,保障性住房社区居民对均衡性的满意度最高,新近由农村社区转变过来的城市社区居民对方便性的满意度最高;单一或混合的单位社区居民对充足性、公共性、方便性的评价最低,别墅区或高级住宅区居民对均衡性的评价最低。图 5 与图 6 对差异性做出了更清晰的展示。

二 社会治理服务满意度回归分析

接下来将总体满意度作为因变量,将 7 类项目与 4 个维度作为自变量建立多元回归模型来探讨各自变量对因变量的影响程度;并加入性别、居住地区类型、居住社区类型作为控制变量来进一步探讨差异。其中性别、居住地区类型与居住社区类型 3 个变量为分类变量,因此将其作为虚拟变量引入。表 3 对各自变量及虚拟变量参照组的类别做出了详细的整理。回归结果显示调整的 R^2 为 0.315, F 检验估计值为 110.246,显著性概率值远低于 0.01,说明模型对数据进行了较好的拟合,模型整体表现出统计学意义上的显著,显著拒绝总体回归系数为 0 的原假设。各自变量的共线性诊断统计量 VIF 值均低于 5,说明自变量之间不存在多重共线性。

表 3 自变量设置及回归结果统计

自变量		β 值	显著性	容差	VIF
(常量)		32.588	0.000		
性别	男性——参照组为女性	0.000	1.000	0.994	1.006
居住地区类型	市/县城的中心地区——参照组为农村	1.088	0.251	0.131	4.624
	市/县城的边缘地区——参照组为农村	0.247	0.808	0.269	3.714
	市/县城的城乡接合部——参照组为农村	-1.372	0.070	0.426	2.349
	市/县城以外的镇——参照组为农村	0.309	0.746	0.579	1.727
居住社区类型	未经改造的老城区——参照组为农村	-2.123	0.029	0.226	4.431
	单一或混合的单位社区——参照组为农村	-2.711	0.006	0.296	3.373
	保障性住房社区——参照组为农村	-0.361	0.840	0.779	1.283
	普通商品房小区——参照组为农村	-1.457	0.125	0.179	4.596
	别墅区或高级住宅区——参照组为农村	-1.666	0.496	0.878	1.138
	新近由农村社区转变过来的城市社区——参照组为农村	0.871	0.364	0.357	2.800

(续表 3)

自变量	β 值	显著性	容差	VIF
人口登记与户籍服务	0.081	0.000	0.845	1.184
食品药品安全	0.049	0.000	0.737	1.358
社会治安	0.036	0.000	0.614	1.628
社会矛盾化解	0.052	0.000	0.562	1.780
互联网服务管理	0.041	0.000	0.829	1.206
经济与社会组织管理	0.039	0.002	0.587	1.703
维护市场秩序	0.014	0.202	0.561	1.783
政府提供社会治理公共服务资源的充足性	0.109	0.000	0.579	1.729
社会治理公共服务资源在不同地区间分配的均衡性	0.042	0.000	0.666	1.502
目前社会治理公共服务过于重视盈利而忽略公共性的情况是否严重	0.065	0.000	0.816	1.225
获得社会治理公共服务是否方便	0.114	0.000	0.689	1.451

从回归系数的 β 值估计结果来看,在 7 类项目与 4 个维度中,除“维护市场秩序”外,其余自变量均表现出 0.01 水平上的显著。从系数估计值的大小来看,方便性与充足性对总体满意度的影响相对较大,分别为 0.114 与 0.109;说明居民最看重社会治理服务资源的充足性与方便性,充足性或方便性满意度的取值每提高 1 个单位,总体满意度的取值均提高 0.1 以上。其次是人口登记与户籍服务、公共性、社会矛盾化解、食品药品安全、均衡性、互联网服务管理、经济与社会组织管理与社会治安。性别变量对总体满意度没有显著的影响,说明男性与女性在社会治理总体满意度评价方面不存在显著的差距。在控制其他变量的基础上,居住地区类型、居住社区类型变量依然对总体满意度存在显著的影响。从居住地区类型来看,市/县城的城乡接合部居民与农村居民的总体满意度差距最大,显著低于农村居民。从居住社区类型来看,单一或混合的单位社区、未经改造的老城区居民与农村居民的总体满意度差距最大,均显著低于农村居民。

三 相关问题与进一步讨论

当前,我国社会治理模式一直面临着快速发展和不断涌现的新社会事实及社会问题的挑战,在一个高度复杂性和高度不确定性的“新技术社会”时代,社会治理的变革和创新不仅是对历史发展的逻辑回应,更是紧迫的时代主题。新中国的社会治理经历了从政府管制到社会管控,从社会管控到社会管理,从社会管理迈向社会治理的演变过程。当代中国的社会发展正面临新全球化、新工业革命、社会转型三重叠加的挑战。^①尽管取得了很大的进步,目前我国的社会治理各方面有待解决的问题还比较突出,比如在食品药品安全、社会矛盾化解等领域的服务水平与效率还亟待提高,在农村基层治理中存在的公平、透明缺失等问题还广受关注,农村居民的公众参与仍具有“象征性”参与的特征等。^②

根据本文研究的结果,总体来看,我国居民社会治理的满意度水平居于“说不清满意不满意”与“比较满意”之间;从居住地区类型来看,农村居民的总体满意度水平最高,“市/县城边缘地区”与“市/县城中心地区”居民的满意度最低;从居住社区类型来看,“农村”居民的总体满意度水平最高,“单一或混合的单位社区”居民的总体满意度水平最低。从全样本来,在 7 类社会治理项目中,居民对“人口登记与户籍服务”的满意度相对最高,对“食品药品安全”的满意度相对最低;在 4 个社会治理维度方面,居

① 张成岗：《人工智能时代：技术发展、风险挑战与秩序重构》，《南京社会科学》2018 年第 5 期。
② 周建国、魏强、张丽：《社会治理创新中的公众参与——一项基于江苏、云南两省的调查研究》，《学术论坛》2016 年第 1 期。

民对“获得社会治理公共服务是否方便”的评分最高,对“目前社会治理公共服务过于重视盈利而忽略公共性的情况是否严重”评分最低。居住地区与居住社区类型均对居民的社会治理满意度存在显著影响。在社会治理公共服务提供方面,居民最看重资源的充足性与方便性,这2个因素对居民的总体满意度感知影响最大。居民满意是社会治理创新的出发点与落脚点^①,社会治理应以满足居民切身利益需要为工作导向,准确把握居民诉求,将公众满意作为重要考核指标。从居住地区来看,政府的社会治理工作需要着重提高“市/县城中心地区”与“市/县城边缘地区”的社会治理效率与水平;从居住社区来看,要着重提高“单一或混合的单位社区”的“人口登记与户籍服务”、“社会矛盾化解”与“互联网服务管理”治理水平,并对未经改造的老城区加强市场秩序维护管理。目前居民对“食品药品安全”的期望与满意度感知之间差距最大,这方面应是政府社会治理工作需要着重加强的方面。

此外,相关研究发现,在社会治理的多个维度中,居民的满意度水平之间差别显著,如北京居民对道德体系建设的满意度相对最高,对教育、医疗卫生、社区建设等基本公共事业性服务的满意度相对最低。^②近年来我国居民的获得感总体呈现上升的趋势,但是在城乡、区域之间存在着差距,东部地区居民的个人经济获得感相对最高,西部地区整治参与获得感最高,东部地区就业保障获得感最高。^③个人的人口背景变量会影响其社会治理满意度的评价,年龄、职业、受教育程度、政治面貌等均是影响社会治理满意度的显著因素。^④

社会治理现代化应当遵循社会发展规律、秉承基本社会价值、精细社会治理方法、完善社会决策模式、以新技术引领治理创新。善治是使公共利益最大化的社会治理过程,以提高社会治理总体性绩效为目标。达到有效的良性治理应当以国家和市场为基础,充分发挥社会组织作用。中国的社会治理具有独特的社会情境,中国的基层自治与社会资本是衡量中国社会中某个群体成员生存状况的重要指标。^⑤在公共服务提供环节,政府应进一步推动治理重心下移,将资源更多地配备至基层,做到权责匹配、财权事权对等。多部门协同共治也是满足居民社会治理需求的关键因素^⑥,应当引导、鼓励社会组织的加入,注重与居民之间的沟通交流,着力提升服务价值。

此外,基础设施是一个大技术系统,其治理一般被认为属于工程管理领域,但是随着社会整合程度的加深以及基础设施运营的个体化、国际化,如何对基础设施进行好的治理变成了全社会公治的社会经济问题。^⑦在人工智能时代,中国应当抓住第四次工业革命的机遇,加快社会治理大数据建设,实时搜集数据,实现信息共享,及时进行专业分析与反馈,这无疑已经成为实现有效协同共治的基础性工作。最后,在社会治理现代化进程中,政府应当对政策的执行过程进行动态监控并及时进行评价、纠偏,以达到执行效果的最佳化。

(责任编辑 唐忠毛)

① 陈如钧:《群众满意是社会治理的出发点和落脚点》,《人民论坛》2017年第6期。

② 战冬娟:《北京市社会治理满意度调查报告》,《调研世界》2013年第6期,第13—16页。

③ 文宏、刘志鹏:《居民获得感的时序比较——基于中国城乡社会治理数据的实证分析》,《社会科学》2018年第3期。

④ 傅利萍、涂俊:《城市居民社会治理满意度与参与度评价》,《城市问题》2014年第5期。

⑤ Cook, I., *Sociability, Social Capital, and Community Development A Public Health Perspective*, Cham: Springer International Publishing, 2005.

⑥ Borg R. and Toikka A. and Primmer E., 2015, Social capital and governance: a social network analysis of forest biodiversity collaboration in Central Finland, *Forest Policy and Economics*, No.50:90-97.

⑦ Gheorghe, A., *Infranomics Sustainability, Engineering Design and Governance*, Cham: Springer International Publishing, 2014.