

基于 AHP-FCE 的南京市城乡社区治理绩效评价

——以居民满意度为视角

叶鸿蔚 许朦

(河海大学公共管理学院, 江苏南京 211100)

摘要: 为科学检验城乡社区治理成效, 提升城乡社区治理水平, 采用层次分析法(AHP)和模糊综合评价法(FCE), 建立城乡社区治理绩效评价指标, 构建城乡社区治理绩效评价模型, 并结合南京市城乡社区治理情况, 以居民满意度为视角研究分析南京市城乡社区治理绩效。结果表明, 模糊层次综合评价模型能够客观、有效地评估南京市城乡社区治理绩效; 影响南京市城乡社区治理绩效的主要因素为平安稳定工作、基础设施建设和养老服务水平; 南京市居民对城乡社区治理绩效的综合评价水平为比较满意, 但文化建设、养老服务和物业管理服务等方面的居民满意度水平较低。城乡社区应从治理的关键要素与薄弱环节入手, 提高治理绩效, 推进治理现代化发展。

关键词: 层次分析法; 模糊综合评价法; 社区治理绩效; 居民满意度

中图分类号: D669 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-8135(2024)04-0081-13

DOI:10.13743/j.cnki.issn.1009-8135.20240322.001

随着我国社会结构加速转型, 城乡社区治理能力与体系的优化对国家治理现代化至关重要。社区治理绩效是对“社区治理质量和成效的一种综合性评估”^[1], 反映了社区管理与服务功能的实现程度。新形势下, 城乡社区的服务功能更加突出, 提高社区治理绩效, 有利于保障人民群众切身利益, 维护城乡基层和谐稳定, 全面贯彻党和国家的大政方针^[2]。作为城乡社区的主体, 居民对社区治理绩效的主观满意程度, 集中反映了人民群众对美好生活的期待和向往, 直接影响社区治理绩效的提升。以居民满意度为视角分析城乡社区治理绩效, 有助于实现社区服务与居民需求精准对接, 进一步加强和完善城乡社区治理, 筑牢基层自治的阵地。

近年来, 城乡社区以人民中心的发展理念为导向, 发挥各主体作用, 开创了社区治理新局面。党的十八大以来, 习近平总书记高度重视城乡社区治理现代化

作者简介: 叶鸿蔚(1967—), 男, 江苏泰州人, 副教授, 政治学博士, 主要研究社会治理和环境政治。许朦(1998—), 女, 江西南昌人, 硕士研究生, 主要研究农村教育和教育管理。

基金项目: 国家社会科学基金青年项目“乡村振兴背景下治理低效的生成逻辑与破解路径研究”(21CSH044); 全国党校(行政学院)系统重点调研课题“就近城镇化生产要素集聚的驱动力不足与对策研究”(2022DXXTZDDYKT136)。

发展。国家先后出台《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》《中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》等文件。如何做好社区各项服务工作，提升新时代城乡社区治理绩效成为基层治理领域亟需探究的重要课题。吴晓林^[3]揭示了社区治理的组织逻辑，认为社区是集合“政治、服务、社会”三重功能的“复合体”；方舒^[4]以协同治理为视角，从“三社联动”的实践中总结出“两个阶段”和“双层闭环”理论；孙江涛^[5]从社区自治的视角，研究新型社区自治组织的发展模式和作用。此外，还有学者从社会网络^[6]、大数据应用^[7]、公众满意度理论^[8]等方面对城乡社区治理绩效的评价提出了相应的观点和见解。但总体看，现有研究多偏向于社区治理体系建设、治理机制创新，未能充分关注城乡社区治理的评价分析，评价指标体系的构建缺乏系统性和科学性。

基于上述背景和研究现状，以居民满意度为视角，结合南京市城乡社区治理成效，建立城乡社区治理绩效评价体系，并运用 AHP-FCE 模型对城乡社区的治理绩效进行综合评价，针对南京市城乡社区治理的不足之处提出改进建议，以期为提高城乡社区治理绩效和居民满意程度提供有益参考。

一、评价指标体系的构建

（一）指标体系选取

社区治理绩效评价体系的确定主要参考国务院办公厅文件、国内外社区治理评价的相关研究成果^[9-11]，结合南京市委、市政府《关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》的相关内容，并运用德尔菲法多次咨询相关领域专家意见，最终确定基础设施建设、物业管理服务、文化建设、养老服务、平安稳定工作共 5 个一级评价指标、下设 21 个二级指标，结果如图 1 所示。

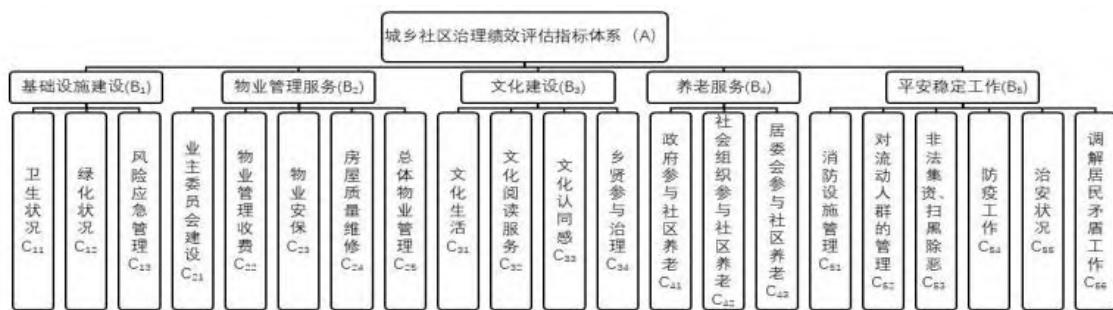


图 1 城乡社区治理绩效评价指标体系

（二）评价指标含义

1.基础设施建设。基础设施是保障城乡社区正常运行的物质基础，也是改善民生的重要抓手。本文参考国内外学者相关方面的研究并结合调研地实际情况，从卫生状况、绿化状况和风险管理三个方面进行评估。其中，应急管理承担

着防范化解重大安全风险、及时应对处理各类灾害事故的重要职责，是评价城乡社区治理绩效的关键指标。

2.物业管理服务。物业管理是社区治理中的一项重要工作，主要指业主委员会根据物业管理合同约定，聘请物业管理公司，对房屋及配套的设施和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域公共秩序。

3.文化建设。社区文化是社区治理的灵魂，是社区范围内物质、制度和精神文化的统称。作为社会治理的基本单元，城乡社区承担着文化建设的基础性工作，社区文化建设对构建和谐社区具有重要意义。

4.养老服务。社区养老是社会养老服务体系的基石，也是社会福利的一项主要内容。社区养老指以家庭为核心，社区为依托，政府、社会组织与市场三方协作向老年人提供养老服务的形式。

5.平安稳定工作。社区平安稳定是社区治理的基本内容。作为基层治理的“最后一公里”，城乡社区的平安稳定建设既是推进基层治理工作持续深化的关键，也是制约和谐社会建设的重要因素。

二、研究方法与基本原理

(一) 层次分析法

层次分析法 (Analytic Hierarchy Process) 通过把目标层分解为各个评价指标，将各个指标按支配关系分组形成递阶层次结构，按 1~9 标度表（表 1）进行两两比较，确定各层次中诸指标的相对重要性，再综合专家的判断确定每个指标的权重^[12]。该过程体现了分解—判断—综合的思维特征。

表 1 1~9 标度表

标度	含义
1	指标两个相比，A 比 B 同等重要
3	指标两个相比，A 比 B 稍微重要
5	指标两个相比，A 比 B 明显重要
7	指标两个相比，A 比 B 强烈重要
9	指标两个相比，A 比 B 极端重要
2、4、6、8	上述判断之间的中间状态所对应标度值
倒数	B 比 A 的重要性指标

(二) 模糊综合评价法

模糊综合评价法 (Fuzzy Comprehension Evaluation) 是一种基于模糊数学的综合评价方法^[13]。其具体步骤是：（1）建立综合评价的因素集；（2）建立综合评价的评价集；（3）专家组对各指标进行模糊评价，构建评价矩阵；（4）确定

因素权向量；（5）建立综合评价模型，计算隶属度。模糊综合评价法能够将某些难以定量、边界不清的因素定量化，常用于解决非确定性问题。

（三）模糊层次综合评价模型

在现有的评价模型中，层次分析模型相对成熟和完善，但在实际应用中缺乏对具体情况的考虑始终是它的一大“硬伤”^[14]。将层次分析模型与模糊数学结合，能较好地规避单一模型存在的问题。通过对定量指标和定性指标的模糊化处理，分析评价结果的满意度，从而得出相对科学的评估结果。模糊层次综合评价模型构建的步骤如下：

1. 确定评价对象的因素集；

$U_n = \{U_1, U_2, \dots, U_n\}$ ， U_n 表示有 n 个评价指标。

2. 利用 AHP 法确定权重集 W ；

$W_i = (w_1, w_2, \dots, w_n)$

3. 建立评价集， $V_i = \{v_1, v_2, \dots, v_w\}$ ；

取评价集为 $V = (v_1, v_2, \dots, v_w)$ 分别代表评估对象关于指标层的等级进一步去模糊化，构造加权分数向量。

4. 建立单因素评价矩阵，进行单因素评价；

基于模糊数学理论，确定各因素指标隶属度，并建立隶属度函数求出单因素评价矩阵。即各因素 i 的第 j 个等级值的隶属度 r_{ij} 。

$$5. \text{ 建立模糊综合评价矩阵 } R = \begin{bmatrix} R_1 \\ R_2 \\ \vdots \\ R_M \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \cdots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \cdots & r_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ r_{m1} & r_{m2} & \cdots & r_{mn} \end{bmatrix}$$

每一个评价对象都是一个综合评价矩阵 R ，由于 $R_i = (r_{i1}, r_{i2}, \dots, r_{in})$ 是第 i 个因素 u_i 的单因素评价，所以 r_{ij} 表示第 i ($1 \leq i \leq m$) 个因素 u_i 在第 j ($1 \leq j \leq n$) 个评语第 v_j 上的频率分布：

r_{jv} ($j = 1, 2, \dots, m; v = 1, 2, \dots, n$) 则表示对第 j 个指标做出的第 V 级评语的隶属度。本文根据评判者的意见确定 r_{jv} ：

$$r_{jv} = \frac{q_{jv}}{Q}$$

其中， q_{jv} 为评语频数，即评判者评 j 因素为 V 等级的人数， Q 为参加评判的总人数。

6. 合成模糊综合评价结果向量

利用合适的合成算子将权重集与模糊综合评判矩阵进行合成，得到各评价因素的模糊综合评价结果向量 R 。即：

$$W \bullet R = (w_1, w_2, \dots, w_n) \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \cdots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \cdots & r_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ r_{m1} & r_{m2} & r_{m3} & r_{mn} \end{bmatrix} = (r_1, r_2, \dots, r_n)$$

三、实例评价

（一）研究区域概况

南京，简称“宁”，是江苏省省会城市，国务院批准的中国东部地区主要中心城市之一。南京全市下辖 11 个市辖区和 1 个国家级新区，共 100 个街镇、1 245 个城乡社区^[15]。截至 2021 年，有常住人口 942.34 万人，其中城镇人口 818.89 万人，城镇化率 86.9%^[16]。2018 年 7 月 3 日南京市委、市政府出台《关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》（宁发〔2018〕25 号）就加强和完善城乡社区治理，提出实施意见。南京市委、市政府坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，创新社区治理体制机制，完善社区治理体系，提高社区治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，构建共建共治共享的社区治理格局，为建设“强富美高”新南京奠定坚实基础。随着“社区治理能力现代化”实践的不断深化，南京市致力于摆脱当前城乡社区建设的困境、引领城乡社区治理的前进方向，日益成为东部地区提高社区治理能力、建设新时代社区的重要代表。因此，对南京市开展个案研究具有深刻的理论价值和重大的现实意义。

（二）南京市城乡社区治理绩效评价

在社会治理重心下移的背景下，越来越多的学者尝试通过学科间的综合找到解决基层治理问题的良方。为了合理评估城乡社区治理成效，取得最大的治理效益，建立一个科学的城乡社区治理绩效评价模型显得尤为重要。模糊层次综合评价模型结合了两种模型的优势，在评价治理绩效时可起到较好的效果。构建治理绩效综合评价模型的具体步骤如下：

1. 确定因素集 U

在城乡社区治理绩效评价中，因素集即影响居民满意度的各要素，即图 1 中的各项评价指标。

2. 确定权重集 W

采用层次分析法，邀请 10 位行政管理、社会工作及社会学领域的专家，通过问卷调查的方式让专家组利用 1~9 标度法对各项指标的重要性进行两两比较打分，最终得到 10 份问卷。借助数理软件 matlab 对每份问卷采用方根法计算出权重，并对权重进行算数平均，在一致性检验通过（CR<0.10）的基础上确定最终权重，结果如表 2 所示。城乡社区治理绩效评价指标体系中，一级指标平安稳定工作、

基础设施建设、养老服务权重较大，分别为 0.426 8、0.194 3、0.162 4；文化建设的权重次之，为 0.118 5；物业管理服务的权重为 0.098 2。城乡社区治理绩效评价指标体系中二级指标社区治安状况（C₁₁）、风险管理（C₁₃）、非法集资扫黑除恶工作（C₅₃）、政府在社区养老中的作用（C₄₁）、防疫工作（C₅₄）及卫生状况（C₁₁）的权重相对较大，6 个指标的权重和为 0.525 7，是影响居民满意度的重要因素。

表 2 城乡社区治理绩效评价指标权重

一级指标	权重	二级指标	权重	综合权重
基础设施建设 B ₁	0.1943	社区卫生状况 C ₁₁	0.298 3	0.058 0
		社区绿化状况 C ₁₂	0.183 0	0.035 6
		社区风险管理 C ₁₃	0.518 5	0.100 8
物业管理服务 B ₂	0.0982	小区业主委员会建设 C ₂₁	0.104 9	0.010 3
		小区物业管理收费 C ₂₂	0.112 6	0.011 1
		小区物业安保工作 C ₂₃	0.262 4	0.025 8
文化建设 B ₃	0.1185	小区房屋质量维修工作 C ₂₄	0.331 6	0.032 6
		小区总体物业管理工作 C ₂₅	0.188 0	0.018 5
		社区文化生活 C ₃₁	0.260 8	0.030 9
养老服务 B ₄	0.1624	社区提供的文化阅读服务 C ₃₂	0.382 3	0.045 3
		社区文化的认同感 C ₃₃	0.184 8	0.021 9
		乡贤对社区治理的影响度 C ₃₄	0.171 7	0.020 4
平安稳定工作 B ₅	0.4268	政府在社区养老服务中的作用 C ₄₁	0.471 4	0.076 6
		社会组织在社区养老服务的作用 C ₄₂	0.207 8	0.033 8
		社区居委会在养老服务中的作用 C ₄₃	0.320 8	0.052 1
平安稳定工作 B ₅	0.4268	社区消防设施管理 C ₅₁	0.114 6	0.048 9
		社区对流动人群的管理和服务 C ₅₂	0.106 5	0.045 5
		社区开展非法集资、扫黑除恶工作 C ₅₃	0.218 0	0.093 1
平安稳定工作 B ₅	0.4268	社区防疫工作 C ₅₄	0.140 1	0.059 8
		社区治安状况 C ₅₅	0.322 0	0.137 4
		社区调解居民矛盾工作 C ₅₆	0.098 7	0.042 1

3. 建立评价集 V

本文采用李克特量表法，将居民对城乡社区治理绩效的态度划分为 5 个等级 $V = \{\text{非常满意、比较满意、一般、不太满意、非常不满意}\}$ ，相应的评价等级与加权分值如表 3 所示。

需要说明的是，因调查地区分为城市社区和农村社区，受当地实际情况限制，

农村社区不计算物业管理得分。

表3 居民满意度评价等级与加权分值

评价等级	分值范围	加权分值	等级描述
1	(80~100]	90	非常满意
2	(60~79]	70	比较满意
3	(40~59]	50	一般
4	(20~39]	30	不太满意
5	(0~19]	10	非常不满意

4.建立评价样本矩阵

考虑到城乡结构、经济发展、人口规模等因素，本次研究选取南京市12个下辖区域中150个有代表性的社区（村）作为监测点进行调查评估，旨在调查“居民对社区治理与服务的满意度”，分析城乡社区治理和社区服务效果。要求被调查者“年龄在18周岁以上、在社区居住一年以上”，根据性别、年龄、文化程度、职业等不同标准选取相应的调查对象、进行问卷调查。每个社区按照等距随机抽样的方法，确定10个调查对象，共计发放问卷1500份，回收有效问卷1419份，有效回收率为94.6%。其中，城镇型社区占比61.9%、农村型社区占比38.1%。样本基本信息如表4所示。

表4 样本基本信息

变量		样本数	占比/%
性别	男	796	53.06
	女	704	46.94
年龄	(18~44]岁	361	24.04
	(45~59]岁	424	28.30
	(60~74]岁	632	42.13
	75岁及以上	83	5.53
文化程度	初中及以下	519	34.60
	高中/中专	531	35.38
	大专	289	19.30
	本科及以上	161	10.72
职业构成	离退休人员	594	39.63
	农民	315	20.97
	企事业单位人员	297	19.81
	其他	294	19.59

根据上述说明，建立二级指标层的评价矩阵：

$$Z_{B1} = \begin{bmatrix} 0.4175 & 0.4824 & 0.0127 & 0.0797 & 0.0078 \\ 0.4206 & 0.4213 & 0.1327 & 0.0183 & 0.0071 \\ 0.4013 & 0.4544 & 0.1281 & 0.0099 & 0.0064 \end{bmatrix}$$

$$Z_{B2} = \begin{bmatrix} 0.0455 & 0.0210 & 0.4259 & 0.3466 & 0.1609 \\ 0.0746 & 0.0273 & 0.2367 & 0.5577 & 0.1037 \\ 0.0339 & 0.0141 & 0.3801 & 0.4187 & 0.1532 \\ 0.0779 & 0.0198 & 0.3329 & 0.3797 & 0.1955 \\ 0.0552 & 0.0141 & 0.3296 & 0.4975 & 0.1037 \end{bmatrix}$$

$$Z_{B3} = \begin{bmatrix} 0.0028 & 0.3390 & 0.5897 & 0.0664 & 0.0021 \\ 0.0163 & 0.3571 & 0.4958 & 0.1280 & 0.0028 \\ 0.1064 & 0.3598 & 0.4862 & 0.0476 & 0.0000 \\ 0.1552 & 0.3870 & 0.2517 & 0.1789 & 0.0272 \end{bmatrix}$$

$$Z_{B4} = \begin{bmatrix} 0.0226 & 0.2768 & 0.4805 & 0.2024 & 0.0156 \\ 0.1895 & 0.3784 & 0.3925 & 0.0283 & 0.0092 \\ 0.1697 & 0.3017 & 0.5059 & 0.0170 & 0.0007 \end{bmatrix}$$

$$Z_{B5} = \begin{bmatrix} 0.4130 & 0.4399 & 0.1238 & 0.0184 & 0.0042 \\ 0.3656 & 0.4293 & 0.1782 & 0.0262 & 0.0007 \\ 0.2143 & 0.7468 & 0.0347 & 0.0035 & 0.0007 \\ 0.5438 & 0.3345 & 0.0990 & 0.0170 & 0.0035 \\ 0.4523 & 0.4649 & 0.0714 & 0.0071 & 0.0042 \\ 0.4794 & 0.3908 & 0.1227 & 0.0050 & 0.0021 \end{bmatrix}$$

将 W 与 R 合成，可以得出指标 B₁的一级模糊评价矩阵

$$R_{B1} = W_{B1} \times Z_{B1} = (0.2983 \ 0.1830 \ 0.5185) \times \begin{bmatrix} 0.4175 & 0.4824 & 0.0127 & 0.0797 & 0.0078 \\ 0.4206 & 0.4213 & 0.1327 & 0.0183 & 0.0071 \\ 0.4013 & 0.4544 & 0.1281 & 0.0099 & 0.0064 \end{bmatrix}$$

$$= (0.4095 \ 0.4565 \ 0.0945 \ 0.0323 \ 0.0069)$$

$$T_{B1} = (0.4095 \ 0.4565 \ 0.0945 \ 0.0323 \ 0.0069) \times \begin{pmatrix} 90 \\ 70 \\ 50 \\ 30 \\ 10 \end{pmatrix} = 74.58$$

同理可得其他指标层指标的模糊评估结果和分值，如表 5 所示。

表 5 指标层模糊评价结果与分值

指标	非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意	分值
基础设施建设 B ₁	0.41	0.46	0.09	0.03	0.01	74.58
物业管理服务 B ₂	0.06	0.02	0.34	0.43	0.15	38.02
文化建设 B ₃	0.05	0.36	0.48	0.10	0.01	56.90
养老服务 B ₄	0.10	0.31	0.47	0.11	0.01	57.63
平安稳定工作 B ₅	0.43	0.46	0.09	0.01	0.01	75.96

由上文得到准则层的模糊矩阵，可以得出二级模糊综合评判：

$$R = \begin{pmatrix} 0.4095 & 0.4565 & 0.0945 & 0.0323 & 0.0069 \\ 0.0583 & 0.0182 & 0.3434 & 0.4265 & 0.1531 \\ 0.0533 & 0.3579 & 0.4763 & 0.1058 & 0.0063 \\ 0.1045 & 0.3059 & 0.4704 & 0.1067 & 0.0095 \\ 0.4021 & 0.4941 & 0.0897 & 0.0108 & 0.0028 \end{pmatrix}$$

$$Z = W \times R = (0.1943 \ 0.0982 \ 0.1185 \ 0.1624 \ 0.4268) \times$$

$$\begin{pmatrix} 0.4095 & 0.4565 & 0.0945 & 0.0323 & 0.0069 \\ 0.0583 & 0.0182 & 0.3434 & 0.4265 & 0.1531 \\ 0.0533 & 0.3579 & 0.4763 & 0.1058 & 0.0063 \\ 0.1045 & 0.3059 & 0.4704 & 0.1067 & 0.0095 \\ 0.4021 & 0.4941 & 0.0897 & 0.0108 & 0.0028 \end{pmatrix}$$

$$= (0.2802 \ 0.3934 \ 0.2232 \ 0.0826 \ 0.0198)$$

$$T = (0.2802 \ 0.3934 \ 0.2232 \ 0.0826 \ 0.0198) \times \begin{pmatrix} 90 \\ 70 \\ 50 \\ 30 \\ 10 \end{pmatrix} = 66.59$$

基于模糊层次分析法得出的南京市城乡社区治理绩效居民满意度评估的最终得分为 66.59。按照最大隶属度原则，目标层的评价结果为比较满意。

四、结果分析与建议

(一) 综合评价结果分析

依据 AHP-FCE 原理，结合南京市城乡社区治理绩效评价采集结果与城乡社区治理绩效评价体系中各指标权重，计算得到南京市城乡社区治理绩效综合得分以及隶属度，见表 6。

表 6 南京市城乡社区治理绩效评价指标综合得分及隶属度

目 标 层	综合 得分	准则 层	综合 得分	指标层	隶属度					综合 得分
					非常 满意	比 较 满 意	一 般	不 太 满 意	非 常 不 满 意	
居	66.59	基础	74.58	卫生状况	0.4175	0.4824	0.0127	0.0797	0.0078	74.44
				绿化状况	0.4206	0.4213	0.1327	0.0183	0.0071	74.60
				建设	0.4013	0.4544	0.1281	0.0099	0.0064	74.69
	38.02	物业 管理 服务	38.02	业委会建设	0.0455	0.0210	0.4259	0.3466	0.1609	38.87
				物业管理收费	0.0746	0.0273	0.2367	0.5577	0.1037	38.23
				物业安保工作	0.0339	0.0141	0.3801	0.4187	0.1532	37.14
				房屋质量维修	0.0779	0.0198	0.3329	0.3739	0.1955	38.22

民 满 意 度	文化 建设	总体物业管理	0.0552	0.0141	0.3296	0.4975	0.1037	38.39
		社区文化生活	0.0028	0.3390	0.5897	0.0664	0.0021	55.48
		文化阅读服务	0.0163	0.3571	0.4958	0.1280	0.0028	55.12
		社区文化认同感	0.1064	0.3598	0.4862	0.0476	0.0000	60.50
		乡贤参与社区管理	0.1552	0.3870	0.2517	0.1789	0.0272	59.28
养老 服务	56.90	政府参与社区养老	0.0226	0.2768	0.4805	0.2024	0.0156	51.66
		社会组织参与 社区养老	0.1895	0.3784	0.3925	0.0283	0.0092	64.11
		居委会参与社区 养老	0.1697	0.3017	0.5059	0.0170	0.0007	62.21
		消防设施管理	0.4130	0.4399	0.1238	0.0184	0.0042	74.75
		流动人群管理	0.3656	0.4293	0.1782	0.0262	0.0007	72.66
平安 稳定 工作	75.61	非法集资、扫黑 除恶工作	0.2143	0.7468	0.0347	0.0035	0.0007	73.41
		防疫工作	0.5438	0.3345	0.0990	0.0170	0.0035	77.86
		治安状况	0.4523	0.4649	0.0714	0.0071	0.0042	77.08
		调解居民矛盾工作	0.4794	0.3908	0.1227	0.0050	0.0021	76.81

根据表 6 结果，得出城乡治理绩效评价指标体系中一级指标平安稳定工作和基础设施建设的居民满意度评价为比较满意的隶属度为 0.46 和 0.45，高于其他指标。由最大隶属度原则可知，一级指标平安稳定工作和基础设施建设的居民满意度评价为比较满意；同理，文化建设和服务的居民满意度评价为一般；物业管理服务的居民满意度评价为不太满意，如图 2 所示。

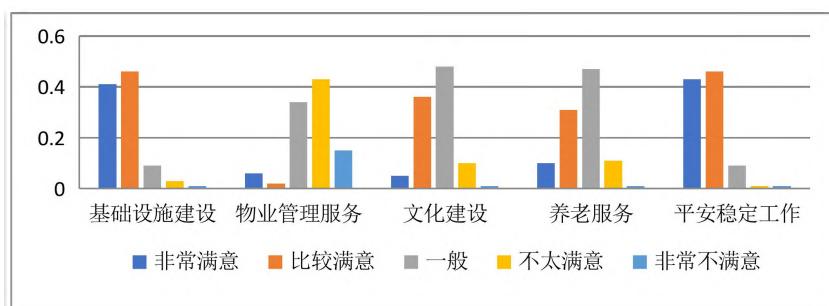


图 2 各指标居民满意度等级隶属度

基于模糊层次分析法计算得出，南京市居民对城乡社区治理绩效的满意度隶属于非常满意、比较满意、一般、不太满意、非常不满意的隶属度分别为 28%、39%、22%、8%、2%。

根据最大隶属度原则，一级指标平安稳定工作和基础设施建设的居民满意度评价为比较满意，表明南京市城乡社区在治安管理和基础设施建设方面表现良好。同时，这两项指标的权重较大，分别为 0.43 和 0.19。因此，南京市城乡社区应重

点关注这两项指标的建设水平,不断加强和完善治安和基础设施建设方面的工作。文化建设和服务的居民满意度评价为一般,且二级指标政府在社区养老服务中的作用、社区居委会在养老服务中的作用、社区提供的文化阅读的综合权重较大,分别为0.0766、0.0521、0.0453,说明改进这三项指标的服务建设能够有效提高南京市居民满意程度。物业管理服务的居民满意度评价为不太满意。由南京市城乡社区治理绩效评价指标综合得分及隶属度表可知,一级指标物业管理服务对于一般和不太满意的隶属度分别为0.34和0.43,非常不满意的隶属度为0.15,居民非常不满意程度远高于其他一级指标。这说明南京市城乡社区在提高物业管理服务方面仍有很长的路要走。

分析最终结果可知,居民对南京市城乡社区治理绩效满意度的综合评分为66.59分,居民满意度水平接近比较满意水平取值区间的下限,城乡社区治理绩效还有很大的提升空间。为提高南京市居民对城乡社区治理绩效的满意度进而推进城乡社区治理现代化发展,有必要参考居民满意度评价体系中各指标权重,结合居民对城乡社区治理绩效满意程度的评价结果,采取针对性的改进措施进行调整。

(二) 对策建议

1. 重视社区安全建设,多种途径提升社区治安防控

其一,根据社区实际治安情况有针对性增设技防设施,如社区监控和其他专用监控等,实现资源合理布局^[17]。其二,以技术防范为手段,构筑人防、技防和设施防三位一体的防控体系。加大组织人防力量,如全天候24小时保安队伍值班和巡逻。其三,强化社区警务建设,充分发动广大干部、群众参与治安联防队伍组建。通过上级部门协调,整合原业主单位安防资源,加强对防范意识薄弱群体的入户宣传检查工作。

2. 加大资金、人力的支持力度,营造社区宜居环境

其一,加大棚户区、城中村和危房的改造力度,推进货币化安置及安置房建设工作,保障旧城和危房改造质量。其二,加强网络化治理,解决民众生活实际问题。推行“路长+网格”的工作部署,加强与街道办事处、各职能部门的协调配合,为居民营造洁净、明亮、舒适的生活环境。

3. 整合利用各类公共文体资源,广泛宣传主流文化和核心价值观

其一,挖掘社区特色,加强社区本土文化建设。根据社区已有的历史文化遗产,邀请居民参与挖掘其历史文化信息,更新或创造出属于居民的文化空间,增加居民对自身文化的自豪感与文化传承的使命感。其二,开放文化驿站“延时服务”,拓宽社区改革文化服务的覆盖面和社区文化场所的利用率^[18]。从居民需求出发,在形式和服务上进一步创新,将文化驿站打造成街镇开展文化建设的主阵地。其三,强化新乡贤的利益保障机制,继承和弘扬乡贤文化并通过多种途径鼓励“新乡贤”参与乡村治理。

4. 完善社区养老服务供给机制,探索社区养老多元模式

其一，拓宽社区养老资金来源渠道，加大政府财政扶持和政策引导，鼓励社会团体、慈善机构、社会团体或民营企业投资养老服务事业。通过优惠政策引入多元主体共同参与，给社区养老服务注入持续的发展动力。其二，设立专门养老服务管理协会，制定社区居家养老服务规范和标准，加强养老服务人员专业培训，提高专业服务人员薪酬激励和社会地位。其三，研发智能养老服务产品，建立老年人服务大数据系统，推进“互联网+社区居家养老服务”的融合发展^[19]。

5.健全物业管理法律制度，综合创新物业运行方式

其一，完善物业管理法律制度，确保物业管理市场规范。加强物业管理人员素质建设，提高从业者的专业素养与服务质量。其二，加强“红色物业”建设，充分发挥党组织的作用。在党组织引导下，引领带动社区党组织、物业、派出所、城管等职能部门共同参与物业管理，营造共建氛围^[20]。在党建引领社区治理的实践中要善于把握和运用互联网、大数据和云计算等新技术，不断创新党建引领工具和技术，开拓社区治理新境界^[21]。通过基层党组织对物业服务企业的政治引领作用，强化其自觉融入社区治理的意识。其三，引导社区进行“信托制物业”建设。由业主大会确定物业费和其他资金总量，物业公司收取管理酬金，并将剩余资金存入社区公开银行账户用于社区物业管理服务，确保资金流向全部公开透明。

五、结论与讨论

为了解居民对城乡社区治理绩效的满意度，运用模糊层次分析法构建城乡社区治理绩效评价体系，充分考虑影响居民满意程度的各类因素，把定性与定量分析有机融合，既体现了评价要素与评价程序的模糊性，也最大限度去除了主观因素，与传统的单一评估模型相比更加客观，评估结果更具可靠性。以南京市为例，采用问卷调查的方式收集数据并进行实证研究。研究结论如下：①南京市居民对城乡社区治理绩效的满意度评价隶属于（非常满意、比较满意、一般、不太满意、非常不满意）的隶属度分别为（0.28, 0.39, 0.22, 0.08, 0.02），居民满意度综合得分为 66.59，南京市居民对城乡社区治理绩效的综合满意度等级为比较满意；②居民对城乡社区治理绩效中基础设施建设和平安稳定工作 2 个指标的满意度评价为比较满意；③居民对城乡社区治理绩效中文化建设和养老服务 2 个指标的满意度评价为一般；④城乡社区治理绩效物业管理服务的居民满意度评价为不太满意。因此南京市城乡社区在治理中应该重点关注居民满意度评价相对较低的指标，提高治理绩效。

研究所构建的城乡社区治理绩效评价指标体系和 AHP-FCE 模型具有可复制性和可参考性，在市域城乡社区治理绩效的评估中可被推广应用。与此同时为南京市城乡社区治理提出了一系列具有针对性的建议，在推进城乡社区治理绩效的评价研究以及提升城乡社区治理绩效方面具有理论与实践的双重价值。

参考文献：

- [1] 盛智明, 周晴. 权力空间与治理绩效——基于“上海都市社区调查”的分析[J]. 社会, 2021(5): 1-30.
- [2] 龚维斌. 努力开创社会治理新局面[J]. 行政管理改革, 2017(11): 54-56.
- [3] 吴晓林. 治权统合、服务下沉与选择性参与: 改革开放四十年城市社区治理的“复合结构”[J]. 中国行政管理, 2019(7): 54-61.
- [4] 方舒. 协同治理视角下“三社联动”的实践反思与理论重构[J]. 甘肃社会科学, 2020(2): 157-164.
- [5] 孙江涛. 社区自治视角下新型社区自组织的建构研究——以北京市3个社区为例[J]. 学习论坛, 2019(5): 76-81.
- [6] 郑露莽, 伍江. 基于社会网络分析的社区更新社会绩效评估——以上海市大学路“发生便利店”项目为例[J]. 城市问题, 2022(2): 65-75.
- [7] 王东星, 林晓艳. 大数据驱动的社区治理绩效评价体系构建[J]. 武汉理工大学学报(信息与管理工程版), 2019(6): 573-578.
- [8] 王菁. 城市社区民主治理绩效评估体系的构建与指标设计[J]. 华东经济管理, 2016(3): 161-169.
- [9] 葛天任, 许亚敏, 杨川. 战后日本基层社区治理经验及对中国的启示[J]. 地方治理研究, 2018(2): 53-65+80.
- [10] GALSTER G, LEVY D K, SAWYER N, et al. The impact of community development corporations on urban neighborhoods[R]. Washington D.C.: The Urban Institute, 2005.
- [11] TONY Bovaird. Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services[J]. Public Administration Review, 2007, 67(5): 846-860.
- [12] 杨少梅, 王婷, 李胜利. 基于模糊层次分析法的微信英语学习平台用户满意度综合评价——以水滴阅读为例[J]. 图书情报工作, 2019(21): 97-104.
- [13] 王俊岭, 熊玉华, 张现国, 等. 基于 AHP-模糊综合评价法的城市排水管网状态和运行效能评价——以淮安市淮安区为例[J]. 环境工程技术学报, 2022(4): 1162-1169.
- [14] 沈源, 陈幼平, 丘智明, 等. 一种基于满意度的模糊层次分析评估方法[J]. 中国机械工程, 1999(7): 57-60+5-6.
- [15] 王婷, 刘培学, 吴国平, 等. 南京市文化企业空间格局及其影响因素异质性研究[J]. 世界地理研究, 2022(6): 1310-1320.
- [16] 姚博, 彭英. 乡村振兴背景下加快推进南京城乡融合发展研究[J]. 江苏农业科学, 2021(20): 17-21.
- [17] 沈丽娜, 田玉婷, 杜雅星. 老旧小区韧性评价体系及韧性改造研究——以西安老城东南片区为例[J]. 城市问题, 2021(8): 45-54.
- [18] 袁振龙. 超大城市城乡结合部社区文化发展包容性的实证研究——以北京市和深圳市为例[J]. 北京行政学院学报, 2022(4): 97-104.
- [19] 武汉大学易地扶贫搬迁后续扶持研究课题组. 易地扶贫搬迁的基本特征与后续扶持的路径选择[J]. 中国农村经济, 2020(12): 88-102.
- [20] 吴晓林. 党建引领与治理体系建设: 十八大以来城乡社区治理的实践走向[J]. 上海行政学院学报, 2020(3): 12-22.
- [21] 侯麟军, 任中平. 党建引领社区治理: 实践探索及其比较——基于四个典型案例的分析[J]. 西华师范大学学报(哲学社会科学版), 2023(4): 43-51.

(责任编辑: 郑宗荣)