

---

## 前言

随着物质文明与精神文明的进步，城市社区空间将容纳更多的人口，新的社区有待于确立秩序，旧的社区有待于进一步改造。上海市长宁区华阳街道是我国社区建设中的先进集体，下属二十六个居民委员会，总人口 82500 多人，拥有不同年代建造的居住社区，在上海市有一定的代表性。

此次问卷调查的目的是：**了解社区成员对社区环境的评价与意愿，寻找社区空间发展中存在的主要问题，为社区建设提供客观依据**。该问卷的内容较全面地反映了社区成员的生活环境现状和意向，实际参与问卷人员的年龄结构基本符合调查要求，并与街道的人口结构相一致，因此问卷的答案汇总具有比较可靠的真实性，汇总表与统计报告的内容将会对社区管理、社区规划、科研有实际的借鉴作用。

## 第一部分：统计报告

### 一、问卷设计的理论依据

#### 1、社区发展规划的操作层次

社区发展规划的操作层次可根据其内涵分为两个部分，一个是硬件的层次，另一个是软件的层次。问卷设计中基本兼顾了这两类内容。

**硬件层次**的操作主要涉及：**社区规模**的控制（包括社区人口规模和用地规模），**社区居住环境**规划（其中包括：社区道路交通系统、社区功能结构、绿地系统和景观系统规划）**社区居住建筑与公共服务设施**规划（其中包括：住宅规划设计、行政办公、科研单位、中校学校、商业服务、文化体育设施、医疗卫生设施、社区养老设施、市政公用设施规划），其中，社区规模、社区居住环境规划与社区所在的城市区位有关系，与城市总体规划、分区规划关系比较密切，而社区居住建筑与公共服务设施规划则与城市详细规划相衔接，是城市详细规划的有益补充。硬件层次的操作主要以规划图纸和规划文本为依据，对社区发展规模进行有效的控制。**硬件层次**中与居民生活直接相关的内容是**社区居住环境**规划、**社区居住建筑与公共服务设施**规划。

**软件层次**的操作主要涉及：**社区产业结构**布局与规划（包括社区工业、商业、服务、旅游业等行业的规划），**社区文化建设**与规划（包括社团组织、文娱场所、社区文化活动的开展等），**社区组织与管理制度**（包括社区福利制度、社区安全

---

保障、社区卫生健康保障制度、社区工作章程、社区居民代表决策制度)；其中，社区产业结构布局与规划是社区发展的动力源，它可以有效地启动潜在的社区经济力量，使社区加速发展；社区文化是社区的凝聚核心，没有社区文化就没有社区居民的归属感；社区组织与管理制度的国家法律框架下，建立起来的社区“安全网”，可以使社区居民，有安全感，是打造团结稳定的城市社区的有力保障。软件层次的操作主要以法规、条例、章程的形式出现，它为社区健康发展提供法律、政策上的依据。

## 2、价值排序原则：

这是一个“先解决什么，后解决什么”的问题，它是制订社区发展规划的出发点，是整个规划理念的基础。在问卷中始终贯穿这个原则，最后，统计汇总表的形式也按答案中各选项人数（人次）的多少来排序，使结果有利于科研、管理人员找出现状中存在问题的轻重程度。

我国“城市社区发展规划”刚刚起步，有许多问题需要逐步解决，规划中既有硬件层次的内容，又有软件层次的内容，这些内容的核心是“**维护城市社区的稳定与健康发展**”，稳定是第一位的。

因此，必须首先建立有效的社区组织与管理制度的，也就是先要有一个相对完备的“制度”来管理、约束社区发展中的各类行为，否则，城市社区会由于市场的作用而失去平衡。

同时，在组织与管理制度的中要**明确地体现社区居民的根本利益**，这是价值排序问题在社区发展规划中的正面回答。只有先解决“制度”层面的问题，然后才可以着手社区产业、社区文化的规划，硬件层次的内容与社区产业、社区文化相关联，硬件层次的操作属于工程技术手段，较少引起歧义。

## 3、“社区资源”分配原则

由于社区发展规划是一个“社区资源”有效分配的长期过程，“谁占有哪些资源，谁分配得多或少”是这个问题的关键。

这个问题所涉及的一个基本概念就是“社区资源”：它包括社区内的用地、设施、绿地、河湖水面以及空气等物质，这些物质是相对有限的，“如何公平地使用和分配”是解决这个问题的必然途径，在计划经济时代，按照千人指标来配置设施与用地显然已经不能适应当前的市场行为，这里必然要区分公益性的社区资源和有偿性的社区资源，其中的分配比例由社区的人口构成、产业构成来决定，

公益性的社区资源包括公园、绿地、广场等公共服务设施，而有偿性的设施包括各类商业服务设施，这样，社区居民的利益就可以得到保障，同时也应制定相应的条例来规定这些“社区资源”的分配与使用。

由于某些“社区资源”属于不可再生资源，比如社区内的名胜古迹，有代表性的历史风貌，一经破坏，便很难恢复原貌，因此，社区发展规划中有必要强调这类资源的分配与管理。

## 二、 现状存在的主要问题与社区发展要求

通过问卷中 110 题，结果表明居民最不满意的三个问题是绿化环境(21.3%)、文化活动场所 (16.2%)、物业管理 (15.1%)，然后依次是卫生 (9.9%)、体育锻炼场所 (8.8%)、治安 (8.7%)、就业 (6.8%)、购物环境 (5.7%)、宣传通报最新消息(4.4%)、托儿、托老机构 (2%)、其他 (1.1%)。(见图 01)

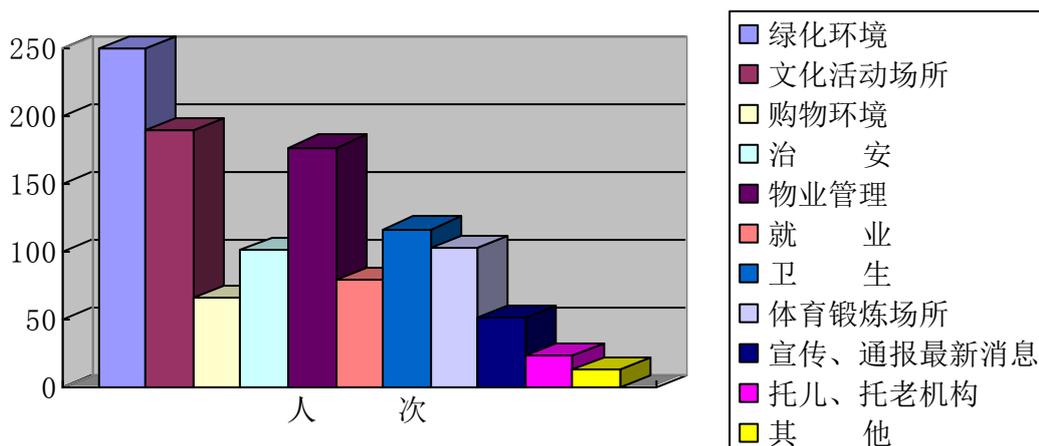


图 01 居民急待改善的问题

居民急待改善的问题主要集中在绿化环境、公共活动设施、物业管理三个方面。以下就统计汇总的结果进行综合分析。公共设施与绿化环境的问题主要有赖于社区经济能力的提升，公益性的设施建设与维护是社区发展中的一个较大的问题。

### (一)、硬件层次

#### 1、 居住环境与绿化

从问题 401 中可见，居民对环境绿化要求的档次在提高，有 62.6%的居民认为现状一般，有 25.2%的居民不满意现状，只有 12.2%的居民比较满意。在问题

402、403 中同样反映出居民希望改善居住环境的愿望。虽然大家都比较爱护绿化，但草坪面积不够大，（403 题 30.2%），可以歇脚的小亭、游廊等设施严重不足（403 题 19.3%），许多居民反映，由于住房附近没有绿地、小广场，只能到小区外马路散步、休闲（22.1%），有 55%的居民到小区外公园去散步、休闲，另有 26.9%的居民在小区内散步、休闲。（见图 02）

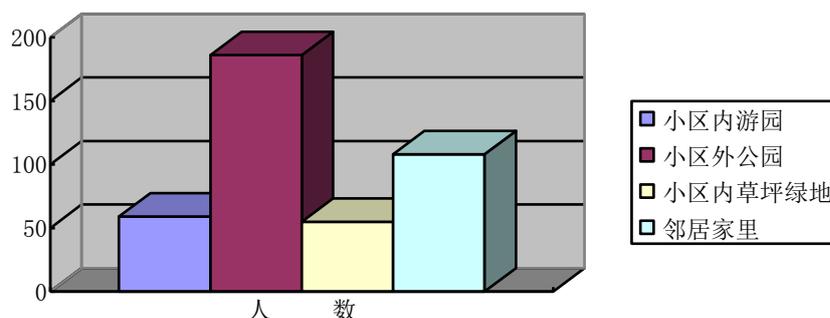


图 02 邻里交往场所的现状

从问题 406 中反映出居民参与环境绿化建设的积极性，因为有 43.6%的居民表示要主动参加义务劳动，但也有 21.5%的居民认为应由物业公司出资修建环境绿化工程，因为物业管理费用已经包含了这些费用，还有 20.5%的居民反映“他们完全处于不知情的状态”，既没有被通知过，物业公司也不征求意见。

## 2、公共活动设施（文化活动与锻炼娱乐设施）

因为现代社会是终身学习的社会，这些设施有较大的社会意义，从问卷中反映出公共图书馆、文化活动中心的配置的总量能满足大多数人的需求，但仍有约 20%的人没有享受到这些设施，或不知道这些设施在哪里，因此需要进行积极的宣传与引导。通过 805 题，社区居民对室内活动场所的需求依次为老年活动室（19.1%）、健身房（17.9%）、棋牌室（10.9%）、书画室（9.6%）、多功能厅（9.4%）、乒乓球室（9.4%）、放映室（7.1%）、亲子（儿童）活动室（6.1%）、舞厅（5.1%）、琴艺室（3.1%）、KTV 房（1.9%）。（见图 03）

社区室外活动场所的配置相对比较理想，大部分（57.3%）人到晨练小广场活动，25.2%的人到附近学校里活动，基本能满足社区居民的使用要求。

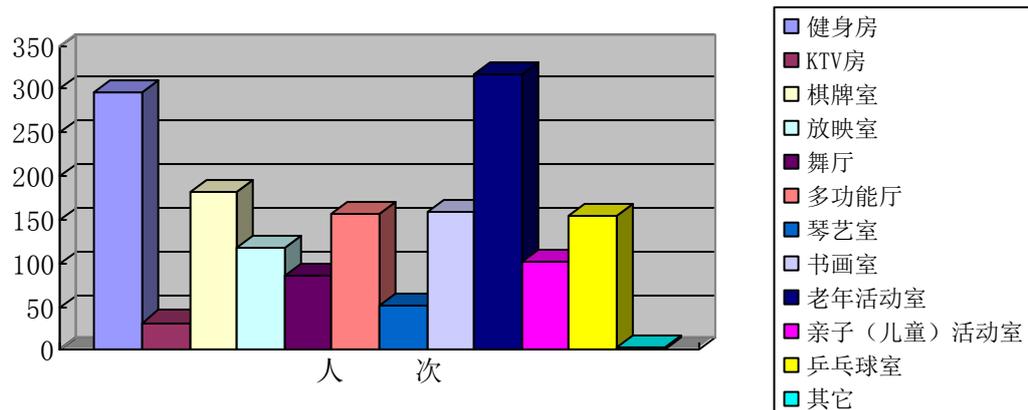


图 03 社区居民对室内活动场所的需求

## (二)、软件层次

### 1、社区组织管理

从 1002 题中反映出，居民对社区组织管理的了解程度的排序前五位为：社区居委会（30%）、街道办事处（28%）、社区居民代表大会（13.8%）、社区青年志愿者协会（6.8%）、社区居民议事会（园）（6.2%）、社区青年志愿者协会、议事会需要在社区进行积极宣传。（见图 04）

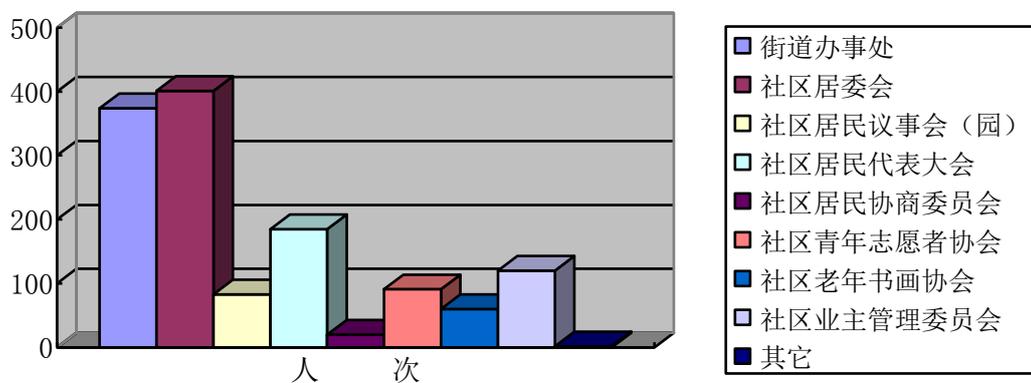


图 04 社区组织、部门的知名度

从 1004 题中反映出大部分居民对社区管理者抱认同态度的有 54.3%，有 42.6%的居民对社区管理者的任职现状不知情，也不知道通过什么渠道了解，这对于社区公共事务管理是个障碍，需要加大宣传力度。

从问卷看到大部分社区居民了解社区管理章程（或条例），仅有 10%的居民不了解。

---

## 2、物业管理

由于问卷中较少直接涉及物业管理的问题，有一些隐含在各类问题中，如“环境绿化” 406 题。

社区物业管理应依靠市场行为，对物业管理公司进行规范、选择，社区管理者有责任帮助当地居民选择服务质量优良的物业管理公司，以减少居民生活上的不便。

小区内部的环境由物业管理公司负责，按照“谁使用、谁出钱”的原则分摊到个居民户，但小区外的环境和一些公房集中的小区，它们的环境改造有赖于社区统一规划，分期实施，许多小地块的规划设计、施工应由社区与房管单位统一协调完成。

## 3、公共卫生健康与社会福利

从 301 题可以看到，有 20%的居民对公共卫生比较满意，有 73.6%的居民认为做得一般，另有 6.4%的居民不满意。因此社区公共卫生仍有待于进一步提高质量。具体地，居民认为公共卫生不足之处的前四位排序依次为：随地吐痰（29.1%）、乱倒垃圾（25.8%）、夏天蚊蝇较多（17.9%）、垃圾没有分类（15.2%）。做得比较好的前四位排序依次为：有专人清扫处理垃圾（33.3%）、面对非典，社区应对有力（24%）、无人焚烧垃圾（15%）、没有人随地大小便（12.5%）。（见图 05）

从问卷中发现被调查者认为，公共卫生受个人卫生习惯（39.8%）、受教育程度（29.4%）、家庭教育（22.8%）影响比较大，认为用经济惩罚手段来制约不文明行为的居民仅占 7.3%，可见居民的观点是实事求是的，因此有 66%的居民认为公共卫生应由大家一起努力，并有 11%的居民愿意尽自己所能捐助一些资金，来改善现状。但还有 13.9%的居民处于不知情的状态，他们希望改善公共卫生环境，但不知道通过什么渠道来解决这个问题。

从问卷 901 题反映出社区健康医疗网络已经基本覆盖了社区（90.1%），而且社区对“孤、老、残和特困家庭”的生活补助也基本覆盖了社区（96.6%）。但由于经济条件与传统卫生习惯的制约，仅有 7.6%的居民自费一年或两年一次进行全面体检，而且有 16.8%的居民从来没有做过全面体检，51.2%的居民只有得病时，才去医院检查身体。公共卫生需要进行宣传，并应为困难人群提供帮助，许

多居民的就医观念应该更正。

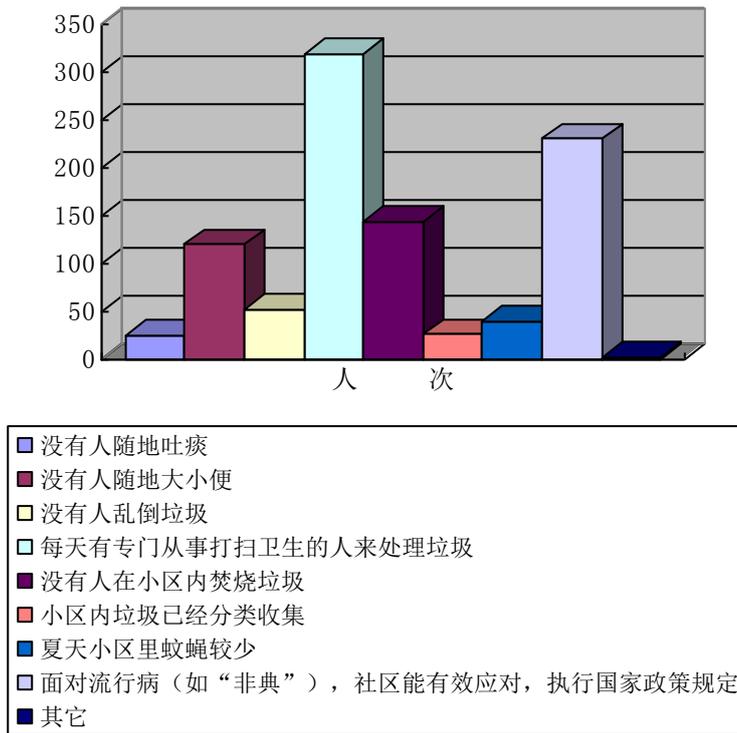


图 05 小区公共卫生条件令人满意的具体内容

#### 4、沟通渠道

现代社会是信息交流频繁的社会，如果居民不知情，将会影响社区管理工作的深度，从问卷大量问题中反映出居民对社区现状的操作程序和相关机构并不熟悉，这一方面需要加大宣传的力度，多渠道进行宣传、教育，报纸、电视和社区公告栏的作用是最大的。社区网络与电脑的普及率并不高，从 201 题可见，21.6% 的人认为某些家庭拥有网络，58.9% 的人认为少数家庭拥有网络，206 题，社区普及科技知识主要通过黑板报（35.8%）、报刊宣传栏（33.8%）和图书阅览室（10.5%），利用社区网站的人占 8.8%，社区学校（6.6%），专家学者讲座（4.3%），这些沟通渠道需要进一步扩大口径，尤其是社区学校，在未来的发展中，它的作用潜力最大。（见图 06）

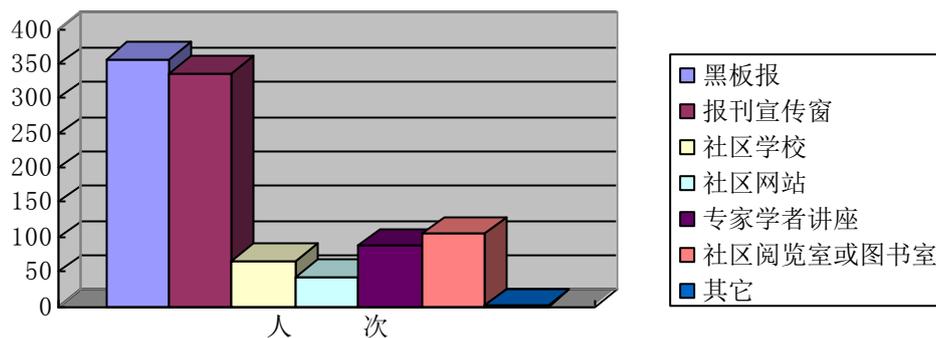


图 06 社区科技、文化知识的普及方式

### 5、社区规划的知识普及

社区规划是指导社区建设的重要技术手段，在问卷中对该项内容进行了一些问题设计，从 1106 题看，有 21.4%的居民根本不了解城市规划、社区规划是什么，有 20.4%的居民偶尔参加过几次规划的展览公示，有 50.5%的人认为展览公示社区规划应被事先通知，但他们没有获得这样的信息，仅有 2.9%的人经常参与，还填写个人意见。从中可以发现许多居民对“社区规划是干什么的”还不清楚，需要普及这方面的常识，应该让他们知道，社区规划就是规划自己的家园，与个人关系密切，而且社区规划涵盖的各个方面的内容都会对个人发展造成一定的影响。（见图 07）

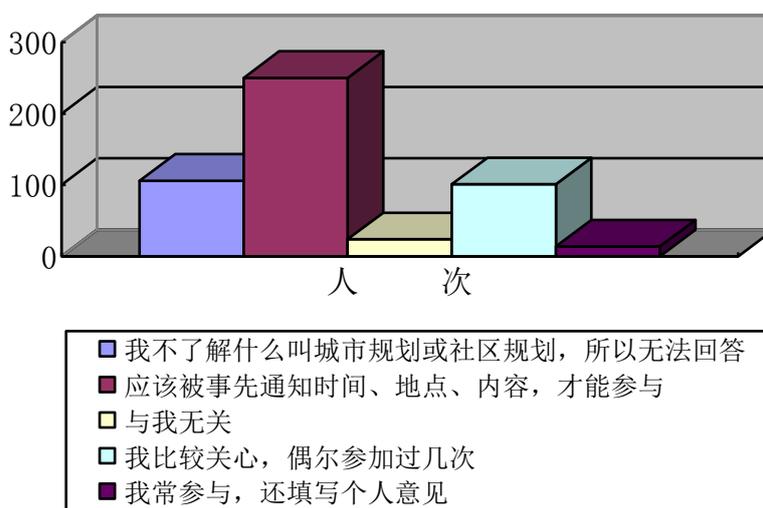


图 07 “城市规划”、“社区规划”展览与公示的知名度现状调查

### 6、社区文化层次

从调查问卷中，社区中除离退休人员（占 34.3%）以外，被调查者的职业排

序依次为普通员工（15.4%）、协保人员（12.9%）、其他人员（11%）、学生（8.2%）、自由职业者（6.5%）、失业者（3%）、教师、工程师（均为1.9%）、医生、高级白领（均为1.4%）、国家公务员（1.2%）、私企老板（0.9%）。（见图08）

可见社区可调动的人力资源主要集中在前六类人员上，有较高文化素质的教师、工程师、医生、高级白领、国家公务员生活在社区“边缘”，社区经济发展靠企业，但社会文化事业发展需要高素质的社区成员，他们的社会关系、知识技能都能为社区提供进步的动力。如何积极调动这部分人的积极性，使他们能多参与社区组织的文化活动、宣传教育活动，将是社区管理者面临的一个新课题。

另外，从207题反映社区内具有本科学历的成员约3.9%，具有专科学历的约17.7%，有75.7%的人具有高中学历，因此，社区教育有潜力更上一层楼。

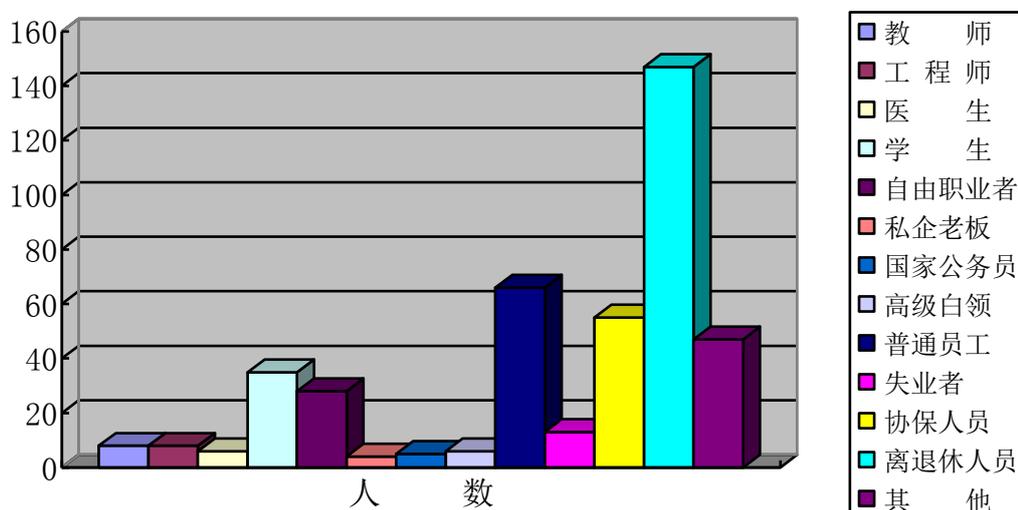


图08 社区可调动人力资源的职业排序

### 三、下一步调研的方向与要求

- 1、寻找不同职业的社区人群的需求和发展趋向。
- 2、对居委会级的社区进行分类，（旧有社区，新建社区，边缘社区...）通过实地考察，了解有代表性的社区的特征，并对以上存在的问题进行筛选，突出重点，寻找对策。