

# 无锡市某社区管理问题研究

金仕璘

江南大学法学院, 江苏 无锡

收稿日期: 2023年8月22日; 录用日期: 2023年9月21日; 发布日期: 2023年10月9日

## 摘要

社区是每个城市的重要组成部分, 其承担了社区内人们的经济、文化、生活等方方面面的大小事务。新时期社会环境的发展变化十分迅速, 社区管理逐步成为社会治理的重要环节。因此, 增强社区管理的科学性, 提高社区工作者的专业水平, 满足居民的社区服务需求, 做好社区的管理、服务工作有着十分重要的意义。无锡市某社区, 社区居民较多、社区管理范围较广、结构较为复杂。该社区正处于快速发展阶段, 但与无锡市其他发展水平较高的社区相比依然存在一定的差距。因此, 为了解决社区管理中存在的问题, 提供社区居民满意的服务, 提高社区的整体管理服务水平, 就需要不断增强社区管理的科学性, 提高社区工作者的专业水平, 加强个性化服务水平。文章将结合笔者在无锡市某社区的实习经历, 对该社区的管理问题做进一步研究。通过对部分问题的分析, 提出个人的一些建议, 希望能为该社区的管理、建设尽绵薄之力。

## 关键词

城市与社区, 社区管理, 社区服务

# Study on Management Problems of a Community in Wuxi City

Shilin Jin

School of Law, Jiangnan University, Wuxi Jiangsu

Received: Aug. 22<sup>nd</sup>, 2023; accepted: Sep. 21<sup>st</sup>, 2023; published: Oct. 9<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

Community is an important part of every city, which undertakes the economy, culture, life and other aspects of the people in the community. In the new era, the development and change of social environment are very rapid, and community management has gradually become an important part of social governance. Therefore, it is of great significance to enhance the scientific nature of

community management, improve the professional level of community workers, meet the community service needs of residents, and do a good job in community management and service. A community in Wuxi City has more residents, wider management scope and more complex structure. This community is in the stage of rapid development, but there is still a certain gap compared with other communities with higher development level in Wuxi City. Therefore, in order to solve the problems existing in community management, provide community residents with satisfactory services, and improve the overall management service level of the community, it is necessary to continuously enhance the scientific nature of community management, improve the professional level of community workers, and strengthen the level of personalized service. This paper will be combined with the author's internship experience in a community in Wuxi City, to do further research on the management of this community. Through the analysis of some problems, I put forward some personal suggestions, hoping to make my modest contribution to the management and construction of the community.

## Keywords

City and Community, Community Management, Community Service

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 绪论

### 1.1. 研究意义

我国的社区正处于快速发展阶段,近年来在大部分城市社区中,断电停水鲜有发生,天然气、暖气供应充足,生活垃圾清理及时等等。但与部分发达国家相比,我国社区发展时间较短,因此仍存在一定的发展空间,这就需要通过不断提高社区的管理与服务水平,来促进我国社区的进一步发展。当前,社会环境的发展变化速度较快,加之我国人口众多,使得部分社区所面临的问题较为复杂,例如社区的科学化管理问题、居民的个性化需求以及社区资源的整合利用等等。如果完全照搬传统的社区管理模式,可能无法满足社区居民的新需求、新期待,有些新问题也难以通过传统方式解决。因此,为了解决社区管理的新问题,不断完善社区服务体系,探索新的社区管理、服务模式就显得尤为重要。

### 1.2. 文献简评

在以往的社区管理研究当中,其研究重点包括以下几点:第一,加强社区管理的人性化。在加强社区管理的同时,也要加强社区的服务工作。陆凡认为,社区的发展,应该“以人为中心”,在社区的管理工作中应始终坚持“以人为本”的工作理念,将人的因素放在第一位[1]。此外,社区的居民也应该更多的参与到社区管理中,转变“与我无关”的思维,切实的发挥个人在社区管理中的作用。第二,责任划分应更加清晰。政府精力有限,想要做好社区的管理工作,应采取“政府主导,社区辅助”的方式,理清社区职责、提高社区效率、满足居民需求[2]。第三,加强社区自治水平。社区自治水平的相关研究,大多建立在权责划分清晰的基础上。高志美认为,在明确社区应管理事物的基础上,可将这些事物交由社区,让社区自己进行管理[3]。聂林提出,社区自治包括明确政府和社区的职责,并将具体责任放至社区,从而高效解决居民生活中所遇到的具体问题[4]。

通过梳理社区管理相关研究可以看出,大部分文献是从较为宏观的角度入手,提出社区中普遍存在

的问题，其中包括加强社区管理服务的人性化水平、明确社区权责以及提高社区自治水平等等。由于以往的研究视角较为宏观，因此问题的分析及解决方案也较为宏观。而本文将采用相对微观的视角，根据笔者在无锡市某社区的实习经历，从其管理服务中较为典型的问题出发，分析这些问题产生的原因，并对解决方法进行讨论。

## 2. 无锡市某社区管理问题

### 2.1. 部分工作的科学性不足

社区管理是指社区内部各种机构、团体或组织，为了维持社区的和谐与稳定，促进社区的发展和繁荣，满足社区居民物质和文化需要而进行的一系列的自我管理或行政管理活动[5]。该社区的管理、服务工作仍有提高其科学性的空间。例如该社区的图书漂流活动，其举办的目的为增加社区居民间的交流、提升社区文化氛围、丰富社区居民的文化生活、促进和谐社区的建设。但是由于活动设计工作中，为了提高居民的阅读效率及质量，对于阅读的时间、心得体写的撰写等方面要求较高。但是由于书籍本身属性(字数、理解难易程度等)以及居民业余时间的不同，在规定时间内完成阅读并撰写心得体会，对于社区部分居民可能会造成一定程度上的负担。这种情况的产生，主要是由于该项工作的部分环节设计缺少科学性、合理性，从而使得工作效果受到一定的影响，居民参与积极性不高，活动较难持续开展。

### 2.2. 工作人员专业水平有待提高

首先，部分社区工作者的专业水平仍有提高的空间。在社区工作人员的招聘中，虽然对于社区工作经验有一定的要求，但较少提及对于学历和专业的要求，因此在社区工作站中有部分工作人员学历不高。即使工作站鼓励工作者们考取社工证，以此来提升社区工作的专业性与服务水平，但仍有部分工作者暂未取得社工证。因此，学历、社工知识以及实践工作经验，将在一定程度上影响工作者的专业水平。其次，不少社区工作者的年龄相对偏大。这主要是由于社区需要经验丰富的工作者，但是从另一个方面来讲，年长工作者的知识、经验与年轻工作者存在一定程度的差异。因此，在多数工作者年纪偏大的情况下，对于新知识、新方法的把握，仍有提高的空间。

### 2.3. 服务的个性化水平仍可增强

在社区管理的工作中，对于规章、制度需要严格执行，但部分社区居民所提出的问题可能并不具有普遍性，在面对个性化水平较高的问题时，也有可能遇到并无过往案例的情况。如果通过常规的社区管理方式无法解决时，可以通过加强社区服务的个性化水平，在一定程度上帮助居民解决问题。例如社区居民在办理事务时，可能会因为对相关政策、规定的了解程度不深，因此在办理事务时缺少相关材料或未前往正确的办事地点。在遇到此类情况时，社区即使无法办理相关事务，也可以向居民介绍该证明正确的开具地点，并帮助该居民准备办理相关事务所需材料。通过延长社区的服务，提高社区服务的个性化水平，以此来达到以人为本的管理服务理念。

## 3. 无锡市某社区管理问题分析

### 3.1. 缺少科学的管理评估标准

在笔者所参与的社区活动中，大多数为社区居民所喜爱，参与热情较高。因此，为了避免因活动设计、活动安排等方面的科学性不足所导致的参与者的流失、社区资源的浪费以及社区工作效率的降低，制定科学、合理、有效的管理评估标准十分重要。以图书漂流活动为例，社区的活动评估指标仅限于参与人数、图书质量、心得体会撰写数量，这些评价指标较为简单，很难反映社区居民对活动的整体评价。

由于该活动评价标准的制定，并没有从参与活动的居民的角度出发，从而对活动举办的实际效果，产生了一定程度的影响，不利于活动的长期开展。因此，建立科学的管理评估标准，是提高社区管理水平的重要一环。

### 3.2. 对工作人员的专业性要求不足

社会工作所涉及的知识内容十分广泛，例如个案社会工作、小组社会工作、社区社会工作、医务社会工作、社会工作行政等等。因此，为了把握好社会工作的相关知识，系统的、理论与实践相结合的学习是十分必要的。但一方面，在社区工作者的招聘环节，对于工作经验的要求较为普遍，而学历及专业的要求相对较少。另一方面，部分社区并未要求工作人员必须取得社工证，同时社区工作站对于工作人员的培训也相对较少，工作人员提升自身专业水平的途径大多为自学。在此情况下，社区工作者的专业水平仍有提高空间。

### 3.3. 缺少服务资源支持

在社区管理中，居民个性化的问题可能较为难以解决。其中部分问题因为其本身的复杂性，仅依靠社区工作站，可能会因为社区资源不足、人力不足、专业水平不足等原因，使得居民问题的解决受到一定的影响。对于社区服务来说，部分服务也因为不属于社区的服务范围，无法为居民提供相关的帮助。这些情况产生的主要之一，是因为缺少相关资源的支持。在社工机构中，虽然有着较为丰富的人力资源，且工作人员的专业水平也有一定的保障，但当前部分社区与社工机构之间的联系相对较少，对于有效提升社区管理、社区服务的效率与质量存在一定的影响。

## 4. 无锡市某社区管理改善建议

### 4.1. 增加管理的科学性

首先，在开展社区工作、机构社区活动之前，可以通过招募志愿者、社会工作者，针对社区居民的实际情况，例如时间、兴趣爱好等方面进行调查统计，再根据统计结果进行社区工作、活动方案的研究及制定。在工作、服务和活动的评估时，应当将居民的满意度列入考评范畴。在明确评估标准的同时，应适当减少硬性指标、增加考评的弹性。其次，明确社区工作站的权责划分也是至关重要的。部分社区会因权责不清产生较多问题，因此，清晰的权责划分，是做好社区管理工作的重要前提之一<sup>[2]</sup>。各社区工作站的设置，有利于管理各个社区、梳理社区中发生的具体问题，并具有针对性的、高效的进行解决。因此，应通过社区公众号、公告栏张贴通知等方式，明确告知社区居民，其所在社区属于哪个工作站以及社区工作站所具有的职能。这不仅便于居民明确该去哪解决问题，增强社区归属感，也利于社区工作者做好其本职工作，增强社区工作责任感。

### 4.2. 优化社区工作者的考评培训制度

在招聘社区工作人员时，可合理提高对于学历、专业、社区工作经验、社工证等方面的要求。对于符合条件的应聘者给予匹配的薪资待遇，吸引更多能力出众又愿意服务社区的高素质人才加入社区管理队伍。这样能在一定程度上提高社区工作人员的专业水平，对于社区的服务、管理来说，也更具保障。再者，可以在招聘流程中加入笔试环节。以问题处理能力测试与社会工作知识为主的试卷，有利于考查应聘者对于社区工作所需知识的掌握程度。同时，也应加入性格测试，能有效测试应聘者的岗位匹配度，以及是否具有认真负责、乐于奉献的精神。对于已经从事社区工作的工作者，可以采取考核定薪定奖金、人才遴选的方式，以激励工作者在工作的同时，不断提高自己的专业知识、专业技能。此外，还可以充

分利用网络学习平台,推广社区工作专业知识网课,并安排每位社区工作人员有计划的学习。

### 4.3. 增强服务的个性化水平

为了更好的管理社区,管理的方法应更加“以人为本”,在管理好社区的同时,也要服务好社区的居民。因此,一切管理应该将人的因素放在第一位,以做好人的工作,充分调动人的积极性、主动性和创造性为根本<sup>[1]</sup>。对于社区管理、服务中的原则问题,应该无条件坚持,但在坚持管理原则的同时,也应增强社区服务的个性化水平,以解决社区居民个性化水平较高的问题。例如对于一些材料不全的问题,可帮助居民取得相应材料,再办理相关业务。其次,应加强对于社区资源的整合与利用,调动现有的社区资源解决居民问题、完善各项服务。通过不断完善现有的管理服务体系、制度,加强社区资源的整合,确保管理服务有规则可依、有资源可用。此外,还应加强与社工机构的合作,通过对接专业社工机构,将社区工作站所遇到的较难解决的问题及时转介给社工机构,由社工机构提供更多的人力、物力等方面的资源,以满足居民的个性化需求、解决个性化问题。

## 5. 结论

在社区管理工作中,很多活动、服务有着很好的出发点,这就更加需要增加社区工作弹性、明确权责,同时完善管理评估标准,以保障每次工作与服务的质量。由于部分社区工作人员的专业水平仍有提高空间,因此可通过提高社区工作者入职门槛,加强社区工作者专业技能培训,优化社区工作者的考评培训制度等方式,促进社区工作人员专业水平的提升。在社区管理方面,应在坚持原则的同时,充分发挥工作者们的主观能动性,为社区居民提供更多的个性化的服务与帮助,促进社区的和谐与稳定。此外,应加强居民、社区、社工机构三者的联系,充分发挥社工机构和社会工作者的作用,通过互联网大数据,实现社区、社工机构资源的进一步整合分配,合理、高效利用资源,避免资源浪费。

随着社区、社工机构工作者的专业水平不断提高,社区的管理服务问题都在逐步得到解决,社区的管理服务体系也将更加完善。对于社区来说,要确保其和谐、稳定发展,必须要充分发挥社区工作者的力量。因此,提高社区、社工机构工作者的薪资待遇,留住社工人才,推动社工行业的进一步发展,不仅有助于社区的和谐,也将有利于社会的稳定与发展。

## 参考文献

- [1] 陆凡,武文杰.城市社区管理模式创新的理论思考——大连市创立社会导向型“三位一体”社区管理模式的启示[J].城市发展研究,2006(6):22-25+30.
- [2] 赵玮.基于新时期下社区行政管理的渗透[J].现代国企研究,2017(6):100.
- [3] 高志美.城市社区行政管理中存在的问题及对策分析[J].现代国企研究,2019(6):167.
- [4] 聂林.国外社区管理模式比较[J].社会观察,2004(5):8-9.
- [5] 詹跃华.浅谈城区志社区的记述[J].新疆地方志,2016(3):19-21.