

■为什么郑州到处在挖坑,公共满意度凭什么能排在上海、杭州前面?

■为什么一下暴雨,北京城就水漫金山,公共满意度还能排第二?

公共服务排行榜 信不信由你

本报记者 张榕博

7月17日,中国社科院发布了首个《城市基本公共服务力评价蓝皮书》,公布了全国38个大中城市的客观公共服务评价和主观满意度排行榜,青岛公共满意度全国第一,北京第二,而上海、南京却名落孙山。这个排行榜,引发了社会舆论一连串不解和发问。

从GDP、CPI到房价榜单、幸福指数排名、最宜居城市排名,中国人对社会生活的感知,从未如此与数据和排名紧密相连。但这些数字与排行榜,有时与实际生活感受相去甚远,面对质疑,一些数据发布者只负责呈现结果,而对追问保持沉默。

►交通高峰期的青岛东西快速路。



堵成这样 还能排第一,你信么?

“青岛公共服务满意度全国第一。”

7月18日,青岛是一个雨天,这则并不起眼的小消息,照例通过网络在上班族中“发酵”。

“你从哪听说的?”

“网上刚出来的,中国社科院统计的,包括道路、住房、教育、医疗什么的,北京排在咱青岛后面呢。”

“听着挺有面子,不过道路堵成现在这样还能排第一,你信么?呵呵,难道别的城市比咱青岛更堵?”

正坐出租车赶往火车站的青岛市民王大川被堵在十五中附近。早晨7点,他从浮山后的家中出发,赶9点多的火车,没想到,路上堵了一个多小时。出租车司机韩孝勇笑着说,前两年跑出租,一天能跑二百六七十公里,但现在到处堵车,每天只能跑一百六七十公里了。

“我不知道社科院来青岛都调查谁了,但我希望能调查我,道路堵成这样,我不会填满意的。”

9点18分,王大川赶在火车发动前7分钟冲进了火车站。坐定后,他又从手机上仔细看了看这条信息。他想起了因为医院病号太多,一直住不进医院的同事的妈妈,又想到去年孩子入托时还要拿房产证的尴尬。

“如果有可能,我真想知道社科院是怎么调查的,怎么弄出这个榜单的。”王大川说。

临近中午,在公租房示范小区青岛市河马石公租房小区,居民宋女士翻开当天的报纸,“青岛公共服务满意度全国第一”的消息第一个映入她的眼帘。邻居也注意到这条消息,摇摇头笑了。当天的报纸上,还报道了河马石公租房小区居民入住一年多生活设施稀缺的新闻。

宋女士说,现在这个排名,那个排名太多了,青岛又是评为最具经济活力城市,又是评为最具幸福感、宜居、最安全城市,她觉得这些距离自己太远,她也不知道对错。但公共服务排名,她觉得自己还是有点发言权的。

“青岛的环境好,街道公务员的服务态度好,这个咱们感受过,但还有一些做得不够,如果这就能排到第一,我确实不能全信。”

《青岛击败“上广北”,荣膺公共服务最满意城市》、《九成人不满意郑州城市公共服务 反

感挖沟、堵车等》、《中国公共服务满意榜单出炉,南京落选前十》、《中消协:上半年公共服务行业投诉增长近5成》……

就在中国社科院公布全国38个大中城市公共满意度排行后,这个有关城市公共服务的消息陆续在被调查城市的都市报报道中擦出了“火花”,据当地媒体报道,此次位列满意度第十位的郑州,关于公共服务的不满意度竟然达到九成。

“郑州到处都在挖坑,只要出门就一身尘土,路也堵得厉害,它的公共满意度凭什么能排在上海、海口、杭州这些城市前面?”郑州市民、舞蹈老师韩金鹤喜欢旅游,去过全国十几个城市,对每个城市的市政交通、环卫、基础设施都有些印象,而郑州能够击败几个美誉度高的大城市,她觉得这个排行榜不靠谱。

7月19日,在北京地铁四号线西单站,大学生许迈一只手握紧扶梯,十几天前动物园地铁站电梯溜梯的惊魂时刻至今仍让他不敢懈怠。一个月前,北京大街小巷被暴雨水漫金山的一幕,也让他记忆犹新。

“如果是在那几天搞公共服务满意度调查,打死我也不信北京能评上第二!”

外来人员和本地居民 答案不一样

“公布这个排行榜很有勇气,但它要负责任。”对于中国社科院的这个排行榜,青岛市社科院城市所副所长冷静这样评价。

7月21日8点,住在北京陶然

亭公园附近的市民陈良奎步行到地铁站,乘坐四号线到了玄武门站,再换成地铁二号线前往积水潭站附近的公司上班。他说,如果打车的话,在15公里以上。

同样在这个时间,家住青岛市错埠岭小区的居民薛飞要坐公交车前往大约7站地之外的市政府附近上班。由于一路拥挤,他到单位时已经8点45分了,闷热拥挤的车厢让他浑身湿透。如果打车的话,这段距离大约是7公里。

15公里对7公里;40分钟对45分钟。不过,在社科院蓝皮书交通出行的主观评价中,青岛得了68.03分,北京只得了64.90分。

在这本蓝皮书中,公共交通主观满意度涵盖在这三个问题上:您每天出门到上班地点大约需要多久?乘坐交通工具觉得拥挤么?请您对这个城市的公交情况做整体评价。

“不问我要上班的距离,拥堵情况,只问我大约需要多久到单位,我觉得这几个问题的答案很难反映真实情况。”薛先生说。

“没有一家科研机构可以做到社会调查完全忠于事实,受访对象态度随时都会变,作为社会科学,这是可以接受的。”中国社科院马列所博士刘志昌解释。不过他也承认,38个城市中的大多数,他从来没有去过。

刘志昌解释,这个调查是由社科院马列所与华图集团合作进行的,主观满意度调查以问卷形式发放,38个城市发放了1.9万份。各地有效样本,最高为大连757个,此外还有电话采访以及补

充调查。至于客观评价,数据全部来源于各地2007年至2008年年鉴、行业年鉴、部委数据、政府统计信息网等。

“在问卷调查上,我们都是在这个城市的市中心或者商业中心随机匿名采访的,比如北京我们选择的是王府井。”刘志昌说。

“但对于每一个问题,一个外来人员和本地居民的答案是不一样的,比如住房保障的覆盖面;城市繁华地段和欠发达地区的居民,答案也是不同的,比如说教育、医疗和公共交通。”中国海洋大学文学与新闻学院教授伍新明说,集中在繁华地区发问卷,样本的代表性难以保证。

其实这个榜单出来后, 我自己也不信

“网民不信?其实这个榜单出来以后,我自己也不信。”刘志昌是《城市基本公共服务力评价蓝皮书》执行副主编,他说,有些城市排名确实出乎意料,青岛主观满意度排名第一,超过北京;郑州能够跻身前十,也出乎意料,“但每一个数据都是我们严格搜集、计算出来的,我应该相信啊。”

刘志昌解释说,在蓝皮书中,城市基本公共服务力评价分客观评价和主观满意度评价两部分,分别包括了公共交通、文化体育、城市环境、医疗卫生、公职服务、住房保障、公共安全、基础教育、社保和就业九大指标,每类指标又包含三个层级。

在刘志昌看来,这次城市公共服务满意度排名,“单项冠军”说明

不了什么,比拼的是整体优势。并不是城市越繁华、经济总量越高,城市的主观满意度就越高,排行榜冒出个“黑马”并不意外。

以GDP为例,刘博士说,2007年,全国38个主要城市基本公共服务财政投入占GDP比重,北京为7.14%,排在第十一名,但满意度排第二。南宁达到37.17%,排在第一,但满意度排在第十六位。拉萨的比重仅为0.1%,排在最后,但满意度达到56.87分,排在第五。

“具体到公共交通,比如北京、上海这样的大城市,还有青岛这样的中等城市,就满意度来说,中小城市在满意度评分上公共交通是占优势的,北京虽然有轨道交通、地铁、公交,但还是会拥堵,比不上青岛分数高。”

此次出炉的蓝皮书中,青岛在九大公共服务领域没有一项占第一。在社科院推荐的优秀城市介绍中,提到了北京公交优先、重庆保障房建设、湖南行政服务网络化管理,没有一项涉及青岛。

“虽然青岛主观满意度全国第一,但是客观评价榜单中只位列第十八位,评价总分为38.68分,跟第一名北京60.23分相差了20多分。”

刘志昌说,城市的公共服务评价需要主客观一同参考。此次社会关注度最高的三个领域中,基本医疗和公共卫生方面,北京人均投入980元,位列第一,青岛仅为120元;基础教育投入方面,北京、上海人均投入均超过2000元,珠海、厦门达到1600元以上,青岛仅为761元,排名靠后。发达城市和二线城市的差距通过客观评价体系还是显而易见的。

“主观排名只是当地居民的感受。”刘志昌说,在公共服务满意度调查中,80分及以上为很满意,60分到79分为比较满意,40分到59分为可以忍受,40分以下为不满意和非常不满意。从九大类公共服务指标分数来看,平均分数仅为57.6分,评价最低的是住房保障、公共安全和基础教育,公众对基本公共服务满意度总体评价偏低。虽然青岛位居第一,但得分仅为57.55分。在社保和就业一项中,虽然郑州排名第一,但得分只有47分。因此,地方政府提升公共服务职能的空间还很大。

“在这个体系中,地方政府能够看到哪些自己做得好,哪些做得不好,哪里的市民满意度高,我们只是想通过这种方式,给地方政府提个醒。谁排第一并不重要。”刘志昌说。

专家观点

这样的“排行榜”,到底为谁服务?

对于拥有上百万人口的城市而言,1.9万个市民的感受,是否能为这38个城市带来真实、可信、全面的评价?从房价、物价,到各种高校、城市、景点的排行榜,近年来引发公众质疑和拍砖的情况几乎从未停止过。然而面对这些质疑,数据发布部门却很少回应。

采访时,刘志昌希望记者将网上关于此次蓝皮书评价的新闻全都发给他。“网民可能对这个排行有意见,即使不能代表所有人,但还是重要的。”刘志昌说,明年发布数据时,社科院会关注社会舆情的反馈,看看这

排行榜与公众反馈的匹配度。

中国人民大学舆论研究所所长喻国明认为,诸如公共满意度、幸福指数这类模糊的概念,它的产生和发布本身就不具有权威性,相反,社会舆论的反应可能为这个调查结果纠偏。“如果百姓不认可你,那你就需要对调查作出解释,或者对未来的同类调查进行调整,否则你就失去公信力,再发布什么数据也就没有市场了。”

伍新明教授觉得,“公众的质疑并不可怕,可怕的是数据发布部门对自身公信力丧失的冷漠。”伍新明说,每次面对公众的

质疑,权威部门、科研院所都没有及时给公众一个合理、科学的解释。原因就在于,这些数据的公布并不是服务于公众的,更没有必要对公众负责。“说白了,产生这样的数据和排行的动机不是大众需要,而是上级部门的需要。”伍新明指出,公众对这些部门没有制约能力,公众的质疑就没有人理会。至于公信力,这些机构也不会在乎。

“这样一个调查,当公众产生质疑时,相关机构没有主动向公众解释。实际上这个调查机构自身,就没有理解什么叫公共服务。”伍新明说。