

# 用“智慧革命”推进我国基层 共同体重建

## ——“浙江智慧社区网”对社区建设的价值分析

□ 吴锦良

**摘要:**打造“智慧浙江”已成浙江发展的大势和重要方略。“智慧社区”也历史地被提上了日程。本文对“浙江智慧社区网”的顶层设计进行深层次和多层面探讨。文中提出了一些极具创新性和启发性的观点,如“智慧社区”信息平台必须着眼于推动社区共同体重建,推动社区治理方式和治理结构从传统向现代转型,与电子政务实现无缝对接,有效整合信息发布、信息交流、社会管理、公共服务、商业便民服务、居民自治、志愿服务和社区管理数据库等功能。

**关键词:**社区建设;智慧革命;智慧社区;智慧社区网

**中图分类号:**C912.83   **文献标识码:**A   **文章编号:**1007-9092(2012)06-0037-08

信息技术已经成为社会变革的技术主导力量,正日益推动着我们的工作方式、生活方式和商业模式的变革。在社区管理服务领域,以社区信息化为主题的信息平台开发日益进入政府视野,全国有许多地方,特别是经济发达地区的城市,正以“智慧社区”、“社区数字平台”等为名启动了雄心勃勃的社区信息化平台研发项目。但主导社区信息平台开发的往往是这个或那个党政职能部门,他们更多地从自己所管辖的条线工作需要出发来理解和设计这一系统,因而各地做法的差异性大,且信息化投入条条隔离、信息化资源被单位分割的状况阻碍了开发者的宏观思考,由此带来的结果是:投入分散,各搞一套,标准不一,水平低下,社会资源浪费巨大。因

此,基层社会信息化亟待一个全面有效的整合,通过一个有全局性和前瞻性的顶层设计来加强“智慧社区”的规范化、标准化建设。“浙江智慧社区网”完全符合这一顶层设计的要求,因此本文通过对该网站设计理念和功能框架的分析,来探讨基层社会“智慧革命”方向性问题。

### 一、基层现代化与基层共同体重建

基层现代化是全社会现代化的基础。那么,基层现代化的具体含义是什么呢?这是一个涉及到基层社会管理与服务转型的方向性问题,也是关乎居民生活方式现代化的深层次问题,同时,它又是一个各政府有关部门无暇顾及、缺乏必要思考的问题。

**作者简介:**吴锦良,中共浙江省委党校、浙江省科学发展观与浙江发展研究中心教授,主要研究方向为社会管理创新。

① 这里指的是城市社区。我国城市社会普遍建立了社区居民委员会。在农村,为了使公共服务延伸到农村,近几年来在民政部门的推动下各地开始建立农村社区。在当前我国农村社区建设中,社区是否建立的标志是农村社区服务中心的建立;农村社区的范围是指农村公共服务覆盖区域。

### 1、作为基层社会构成单元的社区

社会现代化的基础是基层现代化。作为基层社会构成的基本单位就是社区。从行政管理的角度来看,社区是隶属于街道办事处、由社区居民委员会管辖的一个区域<sup>①</sup>,是基层政府公共管理向社会的延伸组织载体。在计划经济体制下,由于几乎所有社会成员的都被编入行政化的单位组织,其社会服务、社会保障、社会福利、社会管理,乃至社会交往都在单位组织中实现,单位办社会、社区单位化成为那个时代的重要特征,独立于行政化单位组织之外的社区其实并不存在。虽然城市街道以下有作为基层群众自治组织的居民委员会,但是居民委员会实际上仅仅是承接街道办事处具体社会工作的一个底层单元;帮助街道办事处做好相关工作,几乎成了居民委员会的全部工作。换句话说,在曾经的那个年代,基层社会的基本单元是行政化的单位组织,甚至连作为基层群众自治组织的居民委员会也没有例外。

市场经济的发展产生了大量体制外组织。目前,我国依然留在传统意义上单位组织内的人群主要是机关、事业单位的职工。全国机关干部 800 万左右,事业单位职工 4000 多万,两者相加约为 5000 万人。就是说,全国 13.5 亿人口中,属于体制外非单位组织的人口达到了 13 亿人。这是我国人口结构的革命性变化。13 亿体制外人口的社会服务、社会保障、社会福利、社会管理等需求的满足已经不再能够依靠行政化的单位组织来实现了。“单位人”不再是社会的全部,而仅仅是社会总人口中的一个“零头”。单位办社会已经不再可能。经过二、三十年的社会转型,大量脱离了“单位”的体制外人口完成了从“单位人”到“社区人”的转型:社区成为体制外人口的组织归宿。将社区建设好,也自然成为加强社会管理、提高政府公共服务水平的关键。

但是,什么是社区呢?从行政管理的角度,社区仅仅是街道办事处下辖的行政化管理服务的区域,因而社区管理服务、社区发展等工作都被定位于基层行政管理的范畴。因此,近几年来我国社区建设的一条主线,是不断扩大政府买单的社工队伍,大幅度增加对社区的财政投入,大力加强社区公共服务中心建设。这样做的合理性自不待言,但这背后也

隐藏着一个不易为人们觉察的风险:社区民居的管理服务继续被政府包下来,这是否有回归旧体制(政府包揽基层社会事务)的嫌疑呢?“社区”是一个十分复杂的概念。社会学家给社区下出的定义有 140 多种。尽管社会学家对社区下的定义各不相同,但他们一般都认为社区是“聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体”。在这个共同体中,社区居民的主体和主人地位是从根本上不能丢失的东西。否则,作为共同体的社区就不再存在。

### 2、走出“行政化社区”的困局

政府包揽社区事务,导致我国社区管理服务的行政化。“社区行政化”是我国社区建设中长期受到学界诟病的一个焦点。有学者指出,我国社区建设存在的最大问题就是行政化倾向,主要表现在以下几个方面:(1)职能行政化;(2)成员公职化;(3)工作方式机关化;(4)运行机制行政化;(5)权力行使集中化;(6)社区建设成为“政绩工程”。<sup>②</sup>社区行政化带来政府权力和责任不断扩大,其结果不仅是政府行政成本的不断增加,还会在“此消彼长”的关系中,使社区居民自治的空间变得狭小,基层社会自我管理自我服务的力量难于成长。从现代化的角度来讲,社区行政化与现代化社会要求不相符合。

对于政府而言,社区行政化问题包含一个进退两难的困局:如果不充分借助行政化手段来推动基层社区建设,政府就没有“抓手”,社区也难于发生预期的变化;而听凭运用行政化手段来推进社区建设,必然带来基层社会中公权力的过度扩张和社会自治权萎缩,政府与社会的权力与责任关系难于平衡。从表面上看,当前要走出这一困局似乎是“无解”的;其实不然,破解困局的关键是要在政府权力、政府责任、社区权利和社区责任这四个方面寻找平衡点。简言之:政府对社区的管理权力要尽可能下移给社区,但政府不因此放弃对社区发展的责任;社区自治权需要不断提升,同时与其自治权的大小和范围相适应,社区需要担当更多的自我管理自我服务的责任,并按此要求不断提升自身担当责任的能力。

走出行政化社区的困局,关键在于社区自我管

<sup>①</sup> 潘小娟:《社区行政化问题探究》,《国家行政学院学报》,2007 年第 1 期。

理、自我服务能力的增强。只有当社区各种内在的活力被有效激发起来的时候,社区才能够从根本上提升自己管理服务和责任担当能力,政府也因此缺少了过多介入的理由。而提升社区自我管理自我服务能力的关键,则是提升社区信息化的水平。信息化是当今世界发展的大趋势,是推动社会变革的重要引擎。上世纪 90 年代以来,信息技术继续以一日千里的速度向前发展着,以前所未有的力量推动人类生产生活方式发生变革,也推动着政府管理服务方式的变革。作为一种巨大的变革力量,信息化在基层社会现代化中的作用目前还没有被我们充分认知。毫无疑问,社区信息化不仅大大提高基层管理者的效率,更重要的,它必将全面激活社区自身已有的各种管理服务要素,改进和优化社区内部各种组织网络,全面提升社区内部的沟通效能。一句话,社区信息化将全面提升社区自治能力,从而将成为破解“行政化社区”困局的关键力量。

### 3、理想社区的“共同体”特征

行政化社区是通过行政手段将居民联系起来,社区居民要从社区中获取相关的服务、满足生活需要,都要与代表政府的社区干部和社区服务机构打交道。由此带来的结果,是为数不多的社区干部成为政府与社区居民之间的联结纽带。在这种状况下,居民在社区中的联系方式主要是纵向联系(即联系代表上级政府的社区干部),居民之间的横向联系变得单薄而脆弱。据《华商报》对西安市邻里关系进行的问卷调查结果显示:22%的被调查者根本不认识自己的邻居;45%的人只是偶尔和邻居见面打个招呼;77%的人不太了解邻居家成员情况;63%的人和邻居关系一般;对邻里关系状况表示“满意”的有 14%;57.7%的人没有帮助过邻居。<sup>①</sup>中国青年报社会调查中心的一项调查显示,参与调查的 4509 人中,40.6%的人不熟悉自己的邻居,其中 12.7%的人“根本不认识”自己的邻居。调查中,34.8%的人表示跟邻居“没有相处活动”,80.9%的人感觉与 10 年前相比,当下的邻里关系越来越冷漠了。<sup>②</sup>

上述数据引发人们思考。我们今天到底需要怎

样的社区?理想社区应该具有怎样的特征呢?

社区是一个“小社会”,是人们参与社会生活的一个基本单元,是居民满足众多社会性需求的社会生活共同体。共同体的存在要与成员之间的互动为前提。在传统社会,只有聚居在一定地域范围内的人们才有彼此互动的可能,才能够彼此组成的社会生活共同体。因此,地域性作为一个派生特征,它与互动性一起,成为传统社区中两个相互关联、不可或缺的特征。但需要指出,社区的地域性是其表层特征,实际上,居民居住在统一地域并非社区共同体的必备特征。在计划经济年代,人们的社会性需求大都是在行政性单位组织中得以满足的,单位成员之间的互动取代了居住地居民之间的互动,因而从其功能而言,单位组织具有了社区共同体的特征,单位与社区合二为一。随着信息网络时代的来临,互动不一定需要通过面对面的方式,各种虚拟社区也就应运而生。虚拟社区之所以称其为“社区”,不是因为其成员的地域性,而是由于它获得了成员之间的互动性特征,及其由此发展而来的成员归属感、认同感。与单位组织的消解相伴随的,是体制外群体脱离“单位”后重新寻找组织的需要。目前,我国 13.5 亿人口中,继续留在体制内的大约只有 5000 万人<sup>③</sup>。就是说,我国计划经济时代几乎所有人都是体制内的,连农民也是被定格在行政化的人民公社、生产大队之中,但自改革开放以来,有 13 亿人已经在体制外非单位组织中生存。作为社会人,体制外群体有重新寻找组织的强烈需求。这也正是改革开放以来各类社会组织的崛起的原因。这些以特定目的或兴趣爱好为纽带而组织起来的各类共同体吗,其地域性特征已经不再成为必需。

因此,信息化时代的来临与各类社会组织的发展,正在大量催生各类网络虚拟社区和新型社区共同体。它们以其自身的特征在对“社区”进行新的界定:地域性不是构成社区所必须的特征,共同体及其成员之间的互动性才是社区的根本。行政化社区中,社区成员之间的地域性得到强化,而互动性却被忽略或严重弱化了,从这一意义上讲,行政化社区不

① 山阿棉、王美丁:《城市居民邻里关系调查》,《华商报》,2006 年 4 月 20 日。

② 韩妹:《80.9%的人感觉邻里关系越来越冷漠》,《中国青年报》,2011 年 11 月 22 日。

③ 留在“体制内”即留在机关事业单位,单位组织的根本特征是行政化,“单位”职工因其身份的官方性质和“吃皇粮”,而具有对单位组织的很强依附性。目前我国机关单位大约 800 万公务员热,事业单位约 4300 万职工。

是理想意义上的“社区”，因为它离社区的本质特征——共同体成员的互动性——渐行渐远了。这正是我国未来社区改造要破解的根本重点和关键。

#### 4、基层共同体重建与基层现代化

社会现代化的基础是基层社会现代化；从公共治理的角度来讲，基层社会现代化的标志是基层社会结构和治理方式的现代化。在我国，基层社会从传统向现代的变迁，就是要求政府从包揽基层社会事务到适度退出，促进基层自治力量的生长和自治水平的提高。就社区而言，就是要行政化社区向自治型社区转型，从代表街道政府的社区党组织、社区居委会作为管理主体向社区居民广泛参与、共同治理转型。我国传统的基层社会是一个“熟人社会”，成员之间有一定的互动性，具有基层社会共同体的基本特征；今天，工业化、城市化进程导致的人口大迁徙，使得居住在同一地域的人群彼此之间变得陌生了，缺乏互动了，以归属感和认同感为特征的“社区共同体”在很多地方已经不复存在。或者说，我们的“行政化社区”已经实现全覆盖，但“共同体社区”难觅踪影。但无论从社区居民自治的要求看，还是从重建我国社会管理新格局的角度看，社区共同体建设是具有基础性、根本性意义的。社区现代化的关键要看社区的治理结构和治理方式。现代化的社区治理结构与方式，要求我们去重建一个有归属感、认同感的真正的基层社会共同体。

社区行政化的后果是将社区日益增多的繁重的工作全部压在基层社区干部身上，导致上面各部门的“千条线”集中落脚在下面的这“一根针”上，社区干部于上面要求已经应接不暇，因而往往无暇顾及社区居民的诉求。行政化社区的症结在政府，基层社会共同体重建的关键也是在政府。当前政府要确立一个新的理念：只要居民能做的事，政府尽量靠边站<sup>①</sup>；要加大对社区共同体培育的扶持力度，积极培育社区居民互动的组织网络，为社区居民参与社区事务提供越来越丰富的政策空间和机会；要积极应用现代信息技术，通过技术手段来提高基层社会重建的效率，大幅度降低基层共同体重建的代价。

#### 5、“智慧革命”：社区共同体重建的契机

社区共同体的缺失让我们陷入深深的思考：我

们这群居住在同一互相比邻的狭小空间内的生物，是不是人类的异类，天生就这样喜欢一盘散沙、互不往来？我们难道本来就彼此没有归属、认同、互助、互爱的需要吗？不，我们的民族并非是一个天生缺乏关爱与互助精神的民族。导致同一居住地人与人之间这种离散状态的原因有三个方面：第一，传统社会的邻里相助正日益被向政府和市场求助的方式所取代，因而从这一意义上讲，邻里关系的重要性在下降；第二，社会节奏越来越快，人们不仅越来越缺乏时间与邻里交往，交往的单位时间成本也日益昂贵；第三，由于上述两方面的因素的叠加，使得社区内人与人之间相遇、相助的几率大为下降；社区居民无论要帮助邻里还是得到邻里的帮助，都要为之付出更加昂贵的“相遇”所必须的时间成本。正是这三方面的原因，导致了社区中邻里之间的冷漠。

但是，现代社会人与人之间的相互依赖其实甚于传统社会；人们的需求层次在升级，人与人之间已经发展和派生出了越来越多的相互依赖、相互帮助的需要。残酷的市场竞争，使太多的人见识了社会的狰狞一面，因而也更期待人与人之间的真诚相遇，渴望灵魂的拥抱。真正阻碍人们彼此互助互爱的，主要还是“相遇的成本”。如果将邻里之间“相遇的成本”降低到“零”，我们就有充分理由断言：社区共同体建设的根本障碍就会被排除。而“智慧革命”给社区成员这一“零成本相遇”提供了实现的可能。通过网络虚拟社区与真实社区的相互呼应、相互增强，我们在技术上已经有条件让居民之间的交往实现零成本。“智慧革命”为我们的社区共同体重建提供了技术可行性和历史性契机。

## 二、“浙江智慧社区网”信息平台的功能框架

“浙江智慧社区网”的功能框架的厘定，首先取决于对用户需求的理解。由于该信息平台的用户不是单一的，它涵盖政府部门、社区管理服务机构、自治组织、专职社工、驻社区单位、物业公司、业主委员会、全体社区居民等，因此，该平台的功能框架需要覆盖上述机构和个人的工作生活需要，其内涵极为丰富复杂。我们以提纲挈领的方式，择要加以阐释。

<sup>①</sup> 克林顿政府的智囊戴维·奥斯本等在其《改革政府》一书中提出：“只要社会能做的事，政府就不要插手，最好是靠边站。”确立这样的观点对于当前我国基层社会重建而言是十分必需的。

### (一) 浙江智慧社区网的功能框架

#### 1、政府部门界面及功能

用户界面可以分为两大部分:政府部门的用户界面和社区成员的用户界面。各县(市、区)、各街道(乡镇)的政府网站主界面上均留有“智慧社区”的入口,通过这一入口,各政府部门可以进入社区主界面,并借助这一界面实现实现政府网站与“智慧社区”网站的开放互联,实现政府部门相关工作与社区终端用户的网上联结,并逐步实现一下功能:①公共部门向社区终端用户的信息发布;②公共部门的网上咨询、建言、信访与投诉信箱;③公共部门对居民的来信、信访答复;④社区居民的网上办事;⑤辖区社区基础信息数据库,包括辖区社区设施、驻社区单位和社区居民及外来人口等与社区管理服务相关的详细信息、数据的录入与查询。①

#### (二) 社区界面的功能

社区界面的功能旨在将社区各主体对信息化的需求“一网打尽”。基于这样的考虑,“智慧社区”需要涵盖如下六大子系统,每大子系统承载一个方面的功能:

##### 1、信息交流系统

“零成本相遇”的基础,是实现网上交流在时间和空间上的“零间隔”。任何社区成员(机构和个人)可以在任何时候与社区内任何对象传递信息。这个交流系统需要网上实名注册认证,注册后的各个组织(党组织、居委会、社区服务中心、小区业委会、物业公司、驻社区单位和各种社会组织)之间、居民个人之间、居民与组织之间可以实现点对点、点对面、面对面的全方位便捷交流。它旨在整合办公自动化系统的文件传输功能和聊天工具中的网上交流等功能。

##### 2、信息发布系统

该系统包括社区新闻、社区布告和社区论坛三个板块。“社区新闻”由社区党组织、社区居委会负责发布;提交“社区布告”栏目的稿件,可以是每个组织,也可以是注册居民个人。社区内组织(机构)和个人都可以向“社区布告”栏目提交稿件,经过规定审核程序后在“社区布告”栏目中公开发布。“社

区论坛”为居民提供社区内公共事务的讨论空间。

##### 3、社区管理系统

这是政府职能部门、社区党组织、社区居委会、责任社工的应用平台,包括有关部门和社工的工作记录、部门和个人考核、社区调查、社工内部工作交流等。该子系统还包含社区日常管理、文件管理、工作台账管理、资产管理、合同管理等功能。“智慧社区”平台要对已有的社区资源和业务进行全面整合和利用,方便社区工作人员统一使用。该系统还包括前述的社区资源数据库,以完成社区常住居民、外来人口、驻社区单位、公共用房、居民房屋、公文资料、工作台账等各类资源的基础数据采集、整理和入库,形成一套完整的社区基础数据库。

##### 4、社区公共服务系统

社区公共服务包括社区居委会、社区公共服务中心已经承接的为本社区居民提供的各类公共服务,还包括各级政府部门逐渐延伸至社区的面向基层企业、社会组织和居民个人的服务项目。随着公共服务中心的不断下移,以及政府公共服务供给总量的不断增加,社区公共服务的数量还将不断增加,质量也将不断提高。社区公共服务系统(信息平台子系统)是居民与公共部门、社区党组织、社区居委会、社区公共服务中心等的联系通道。政府各级公共服务部门可以借助这一系统将越来越多的服务项目在社区“落地生根”,居民和基层单位可向公共服务供给方预约服务、网上咨询和提出网上办事申请,查询公共部门的办事进程等;它是网上办事功能在社区落地生根的一个基础性承接平台。

##### 5、便民服务体系

该系统主要涵盖社区商业化便民服务的所有内容。浙江各地近几年来发展起来的“81890”、“96345”等电话呼叫系统,主要是将居民家电维修、餐饮服务、家政服务、保险服务、物业服务和购物服务等商业化便民服务项目通过呼叫系统的“中介”实现供求双方的对接。呼叫系统虽然深受居民欢迎,但其运行成本昂贵。实际上,居民商业化便民服务的的需求完全可以通过市场机制来满足。“浙江智慧网”的便民服务体系是一个便民服务提供方的开

① 由浙江省政法委牵头、杭州天阙科技有限公司开发的“浙江省社会管理创新信息平台”已经正式投入运行,该平台包含了社区基础信息数据库,数据库属于内网,全省每个社区、村都有限登陆内网使用。天阙公司将这一数据库功能整合进入“浙江智慧社区网”,实现两网对数据库的共享。

放式展示平台。在这一平台上,居民可以找到众多服务商家、并从中加以选择。选择的依据是商家信誉、产品或服务的价格,以及以往作为买家的居民对商家产品服务的评价,类似于淘宝网的购物评价。这一系统是通过充分提供便民服务供求信息,是供求双方实现信息对称,从而用网络的功能全面覆盖或取代原来的电话呼叫系统。

#### 6、志愿互助系统

该系统主要包括:①社区志愿者(环境卫生员、主题宣传员、老人陪护员、文体教练员、活动组织员、治安巡逻员、志愿服务统计员、网络管理员、矛盾调解员、儿童照管员、基金管理员等等)登记注册,志愿者资料的查询与宣传;②社区互益互助基金的信息公开,主要是对基金收支情况的清单及时向社区全体居民发布;③社区居民求助帮困信息发布;④社区文体、环境、卫生组织和各类草根组织和志愿者活动的信息发布;⑤社区志愿者提供所有服务的台账记录与查询。这一系统旨在激发居民参与到社区管理服务之中,是社区自治的拓展和升级。社区治理不能仅仅依靠社区干部,更要依靠全体社区居民,这一系统就是一个“依靠全体社区居民”的网上平台。

从技术上讲,“浙江智慧社区网”都已经能够实现上述各项功能,现代信息技术已经将一张现代化社区蓝图全面展现在我们面前。我们有理由相信:这一信息系统的有效运转将会逐步地改变居民的生活方式和政府的工作方式,同时也将从根本上改变我国基层社会的结构,推动社区共同体的形成,使之真正成为全社会整座大厦的坚实基础。

### 三、共同体视域下的“浙江智慧社区网”

在信息化浪潮的席卷和带动下,各地“智慧社区”的模版层出不穷,大家各显神通,各搞一套,互不沟通,各不对接,出现了五花八门、难于整合的乱象。也许,这一现象在“智慧社区”发展的起步阶段是难于避免的,是我们不得不付出的“成长中的代价”。在“大乱”之后,人们自然会期待实现“大治”:一个能够“通吃”已有各种“智慧社区”信息平台功能的标准统一、功能齐全、符合社区共同体建设要求的“智慧社区”信息平台呼之欲出。就是说,时间的

节点已经到达了这一当口:建构一个集全部功能于一体的智慧社区通用信息平台,这一任务已经历史地被提上日程。“浙江智慧社区网”的设计跳出了“服务部门工作”的狭隘思维,而站到了我国基层共同体重建及其与先进技术深度融合的理念制高点。

#### 1、以“共同体”建设为基本价值指向

上百年来,我国众多学者都用“一盘散沙”来形容中国社会的结构特征。将一盘散沙的中国社会有机组织起来,这是几代政治家和学人们的不懈追求。在军阀混战、全民抗战和国共内战的年代,我们没有条件来完成一个“组织起来”的政治实验。1949年以后,中国共产党找到了一种将全社会组织起来的独特方式,那就是将社会单位化、单位行政化,借助行政力量来全面重组基本的社会单元。随着我国单位体制的消解,约13亿体制外群体<sup>①</sup>再度失去“组织”,社会再度碎片化,这个“组织起来”的千年难题再次摆在了我们面前。实际上,行政化是使我国基层社会“组织起来”的外在力量,当这种外在力量的局限性暴露无遗之时,我们需要寻找居民组织起来的内在力量,这种内在力量就是居民对所在共同体的价值认同和利益关怀。共同的价值和利益关怀是居民之间组织起来的内在力量。“浙江智慧社区网”旨在通过对志愿服务和互助互爱精神的激发,让居民在社区中发现一个属于自己的新的家园,以共同的价值和利益关怀来凝聚居民,重构现代社会的基层组织单元。

#### 2、以构建现代社区治理方式和治理结构为目标

尽管学界诟病“社区行政化”的声音不绝于耳,但社区行政化的状况丝毫没有改变,这不是因为政府违疾忌医,而是政府没有找到可以替代自己的责任主体。政府要对社区居民承担管理与服务的责任,除了运用行政化手段,暂无他法。“浙江智慧社区网”在其功能架构上通过整合政府有关部门、社区居委会、社区党组织、小区业委会、物业公司、社区民间组织等多元主体的管理服务力量,为社区成员运用市场手段、社会手段、技术手段来实现自我管理服务提供了革命性的力量和技术支撑。居民广泛、便捷而有深度的参与是“智慧社区网”设计的一个主导理念,它旨在将社区居民内在的公共精神有效

<sup>①</sup> 我国具有传统意义上的单位特征的,目前仅存机关、事业单位。全国机关事业单位的职工总数约为5000万左右。约13亿左右人群已经脱离单位、成为体制外群体。

激发出来,推动社区提升自我管理自我服务能力,实现社区治理方式和治理结构现代化,从而改变社区内部的治理结构,推动社区进一步从政府管理向居民自治、从“行政社区”向“公民社区”转型<sup>①</sup>。

### 3、以社区成员“零成本相遇”为技术追求

人是社会人,个人是脆弱的,人性深处是害怕孤独的,所以,每个人都有很强的与人交往、结社和归属的需要,有很强的寻找属于自己的生活共同体的需要。但是,以归属、友爱、互助等为重要特征的共同体的建立是需要成本的,这个成本首先是成员之间彼此相遇、相识和熟悉的成本。正是这种成本妨碍了共同体的形成。换句话说,社区共同体形成的第一障碍是成员之间相遇的成本太高。但是,信息网络技术的迅速发展正在改变着我们所处的这个世界的方方面面,也已经帮助邻里突破了“相遇成本”的障碍。各种虚拟社区的发展已经证明了建立相遇“零成本”社区的现实可能性。“浙江智慧社区网”的功能构架将目前已经广泛应用的网络聊天工具、网络论坛、办公自动化、网上值班、网上办事、网上信息发布、网络与手机短信互连互通等功能加以有机整合,社区成员之间的零成本相遇即可基本实现,这也正是“智慧社区”的技术追求。

### 4、将“智慧社区”与电子政务实现无缝对接

信息技术已经成为社会变革的主导力量,相对于电子商务而言,电子政务的发展却大大滞后了。有学者认为,我国电子政务发展要经历 5 个阶段:“第一阶段是起步阶段,第二阶段是单向互动阶段,第三阶段是双向互动阶段,第四阶段是网上办事阶段,第五阶段是成熟阶段。我国党政机构电子政务发展基本上处于第二阶段向第三阶段转换的阶段,即单向互动向双向互动转换阶段。”“网上可以查询、可以下载表格、可以递交,但真正可以在网上办事的,相对数量还是比较少的。”<sup>②</sup>电子政务发展进入成熟阶段的一个重要标志,是网上办事功能的实现。近几年来,各政府门户网站的政务公开取得了全面进展,但网上办事“寥若晨星”,电子政务遭遇网上办事瓶颈。<sup>③</sup>政府门户网站的网上办事功能遇到的技术性瓶颈,就是门户网站没有对客户终端

(公众、企业、社区、社会组织等)落地生根。“浙江智慧社区网”为政府门户网站找到了这个“根”,在其功能架构上,该网有效实现了与当地政府门户网的对接和整合,电子政务的网上办事终于在居民的家庭电脑中落地生根了。尽管这还是停留在网络技术上的实现,但技术上的布局必将倒逼政府网上办事功能的实现水平。

### 5、与现有社区成员的活动方式相契合

“浙江智慧社区网”为了能在社区中落地生根,它努力将其功能框架与现有社区成员的活动方式相契合。首先,它给社区全体成员“安家”。社区内各活动主体需要在这一个平台上找到属于自己的“家”,这些主体包括社区党组织、社区居委会、社区公共服务中心、责任社工、住宅小区业主委员会、物业管理公司、驻社区单位、社区内各种草根社会组织、便民服务机构,以及全体社区居民。其次,它全面回应社区各主体的各种需求。该平台结合社区党组织、社区居委会、责任社工、业主委员会、物业管理公司、社区群团组织和各种社区社会组织的实际工作任务和各类活动需求,通过发挥整合、共享、便捷的功能优势,全面提升社区共同体管理、服务、自治和沟通交流等方面的信息化程度。第三,体现开放互联的要求。社区是整个社会的“根”,社区工作与党政机关、企业和各类社会组织有着丰富而密切的联系,所以,“浙江智慧社区网”力求体现开放互联的要求,以服务社区各主体需求为导向,努力与电子政府、电子商务和各种与社区居民贴心的专业化服务网站实现互联。第四,体现动态优化的要求。不同地区社区的发展水平很不平衡,社区工作的地方性、区域性特征明显,加上不同地方的社区工作存在着较大差异,且同一社区在不同时期往往有阶段性工作重点和特色要求,因此,“浙江智慧社区网”兼顾了不同地区 and 不同时期的工作重点与特点,有多模块组合叠加和增减的功能,以确保其对环境变化的适应性。

## 四、“智慧社区网”的运行及其完善

高起点的设计理念和合理的功能框架是一个信息平台有效运行的基础。但要使“浙江智慧社区

① 陈云松:《从“行政社区”到“公民社区”——由中西比较分析中国城市社区建设的走向》,《城市发展研究》,2004 年第 4 期。

② 汪玉凯:《电子政务如何在大部制下推进》,《国脉电子政务网》,2009-11-19。

③ 杨雪婷:《电子政务遭遇网上办事瓶颈》,《北京商报》,2006 年 12 月 20 日。



网”的设计理念和各种功能能够有效实现,还需要做好以下几个方面的工作。

### 1、搞好平台运行试点,完善平台的功能

整合性和包容性是“浙江智慧社区网”的重要特征,它的功能框架涵盖了目前所有同类信息平台中的全部功能。但是,一个功能完备的大型信息平台的有效运行是一个长期磨合、不断改进的过程。因此,平台的运行试点成为其走向完善的必要一环。实际上,在这个社区信息平台上,用户的面涉及到政府、社区公共服务中心、社区居委会、党组织、社区社会组织、小区业主委员会、物业管理公司、各类驻社区的企事业单位、全体社区居民和外来人口等,那么多不同的主体,其各自的需求千差万别,而各自对自身需求的了解和表达也需要一个很长的过程。平台设计者是根本无法代替使用者来充分表达各种具体的需求的。搞好平台运行试点,实际上是要让上述各类平台使用者在试用过程中去不断了解、发现和表达自己的真实需求,开发人员需持续不断地在平台操作层面再将这些具体丰富真实的需求加以回应和实现。

### 2、研发、推广、服务三位一体,提高平台综合运行水平

首先,信息平台的运行试点是平台研发本身的需要。平台研发是一个由多个阶段合成的过程,试点中努力发现问题或不足,再组织专门的技术团队全程跟踪、修正,这也是技术开发的必要阶段。其次,试点的目的是为了让平台更成熟、更完善、更具普适性,从而在广大范围内共享其产品和服务,因此,推广才是平台试点的最重要的目的。第三,无论试点还是推广,技术服务团队的跟踪都是不能缺少

的。全面做好在试点和推广中的所有相关服务工作,成为该网络平台成功“落地”的必要保证。研发、推广、服务三位一体,提高平台综合运行水平,是平台研发方必须下一步工作的重点。据了解,目前该信息平台的运行试点已经正式开始,技术服务团队已经组建,相关工作正按计划有序推进,这是很值得我们关注和期待的。


### 3、政府购买服务,对平台运行予以扶持

智慧社区信息平台是一个综合性公共平台,这样的平台让政府来投资建设,因其投资高、风险大而往往会使政府望而却步。现在,杭州天阙科技有限公司对“浙江智慧社区网”已经进行了“风险投资”,这个风险实际上是相当大的。因为在大量同类信息系统中,最终的成功者总是个别的,其余的都会因各种各样的原因而被用户或市场抛弃。为了让一个有价值的信息平台不至于因为非技术性原因而导致失败,政府在评估和认可其平台价值的基础上,需要予以积极扶持。综合目前各种新型的建设模式,政府扶持宜采取“第三方为使用者(社区各类用户)买单”的方式:政府不是将大量的平台建设资金投入的风险极高的开发之中,而是让公司负责投资、维护、系统升级、社区使用者培训等工作,政府通过购买服务的方式,为使用者买单。使用者(社区)可以按月或按年向公司支付必要的平台使用和服务费用。这种方式目前已经有了很多成功运作的先例。在这里,政府虽不需要直接开发,但必须承担对信息平台评估和监督的任务,并通过购买服务的方式为使用者向公司买单。这是政府发挥自身作用的有效方式。□

(责任编辑:熊 党)



# 用“智慧革命”推进我国基层共同体重建——“浙江智慧社区网”对社区建设的价值分析

作者：[吴锦良](#)  
作者单位：[浙江省科学发展观与浙江发展研究中心](#)  
刊名：[中共浙江省委党校学报](#)   
英文刊名：[Journal of Zhejiang Provincial Party School](#)  
年，卷(期)：2012, 28(6)

## 参考文献(11条)

1. [这里指的是城市社区. 我国城市社会普遍建立了社区居民委员会. 在农村, 为了使公共服务延伸到农村, 近几年来在民政部门的推动下各地开始建立农村社区. 在当前我国农村社区建设中, 社区是否建立的标志是农村社区服务中心的建立: 农村社区的范围是指农村公共服务覆盖区域](#)
2. [潘小娟 社区行政化问题探究\[期刊论文\]-国家行政学院学报 2007\(01\)](#)
3. [山阿棉; 王美丁 城市居民邻里关系调查 2006](#)
4. [韩妹 80.9%的人感觉邻里关系越来越冷漠 2011](#)
5. [留在“体制内”即留在机关事业单位, 单位组织的根本特征是行政化, “单位”职工因其身份的官方性质和“吃皇粮”, 而具有对单位组织的很强依附性. 目前我国机关单位大约800万公务员热, 事业单位约4300万职工](#)
6. [克林顿政府的智囊戴维·奥斯本等在其《改革政府》一书中提出: “只要社会能做的事, 政府就不要插手, 最好是靠边站.” 确立这样的观点对于当前我国基层社会重建而言是十分必需的](#)
7. [由浙江省政法委牵头、杭州天阙科技有限公司开发的“浙江省社会管理创新信息平台”已经正式投入运行, 该平台包含了社区基础信息数据库, 数据库属于内网, 全省每个社区、村都有限登录内网使用. 天阙公司将这一数据库功能整合进入“浙江智慧社区网”, 实现两网对数据库的共享](#)
8. [我国具有传统意义上的单位特征的, 目前仅存机关、事业单位. 全国机关事业单位的职工总数约为5000万左右. 约13亿左右人群已经脱离单位、成为体制外群体](#)
9. [陈云松 从“行政社区”到“公民社区”——由中西比较分析中国城市社区建设的走向\[期刊论文\]-城市发展研究 2004\(04\)](#)
10. [汪玉凯 电子政务如何在大部制下推进 2009](#)
11. [杨雪婷 电子政务遭遇网上办事瓶颈 2006](#)

本文链接: [http://d.g.wanfangdata.com.cn/Periodical\\_zgzjsdxxb201206010.aspx](http://d.g.wanfangdata.com.cn/Periodical_zgzjsdxxb201206010.aspx)