

智慧社区公共服务治理模式、发展阻碍及整体性治理策略*

张 鹏

(四川大学公共管理学院,成都 610065)

摘要:通过对当前智慧社区公共服务治理模式的比较分析,可以发现智慧社区公共服务治理面临的四重阻碍:供需错位、协同乏力、业务分割、人才短缺。提升智慧社区公共服务治理能力既要重视服务的“智能化”,又要强调人的“智慧化”,依循整体性治理的分析框架,从突出居民需求导向、加大多元主体的协调整合、共享信息资源、共建信任参与机制、培育“智慧社工”人才等“五位一体”的治理思路出发,推动智慧社区公共服务治理兼具技术含量和人文品质。

关键词:智慧社区;公共服务;整体性治理;智慧化;智能化

中图分类号:C916.2

文献标志码:A

文章编号:1001-862X(2017)04-0070-007

一、引 言

智慧社区公共服务治理是智慧社区建设的核心环节,也是智慧城市建设的题中之义。近年来,党和政府高度重视智慧社区公共服务建设,无论是《国家新型城镇化规划(2014—2020年)》的预期目标,还是时隔37年后再度于2015年召开的中央城市工作会议精神,都明确表示要推进智慧城市建设,促进公共服务均等化。可见,智慧城市已成为未来我国城市发展的方向,智慧社区作为智慧城市的缩影,智慧社区公共服务治理必将成为智慧城市建设的抓手和重心。2014年5月,住房和城乡建设部专门发布《智慧社区建设指南》,明确了我国智慧社区建设的总体框架和实施细则。从实践层面而言,智慧社区公共服务治理尚处于探索阶段,北京、上海、浙江、江苏等地正成为此轮智慧社区公共服务治理的排头兵,积累了一些经验,但也面临发展瓶颈,有必要对当前实践进行归纳比较,以便更好把握智慧社区

建设的方向。从理论层面而言,基于已有文献的梳理,发现多数涉及智慧社区公共服务方面的研究都聚焦技术层面的智慧化,侧重数字化社区服务平台建设等智能领域的开发,忽视了社区的人文关怀。本文认为,信息技术的嵌入只能视为智慧社区公共服务治理的手段,而不能成为目的。只有回归治理本身,实现社区善治,增进居民互信,重塑社区共同体,才是智慧社区公共服务治理的归宿。为此,有必要对智慧社区公共服务治理的内涵及实践进行重新审视,赋予智慧社区建设更多的人本底蕴。

二、智慧社区公共服务治理的模式比较

伴随着“互联网+”和大数据时代的到来,北京、上海、浙江、江苏等地正积极致力于智慧社区的建设,全面审视东部发达地区在推进智慧社区公共服务治理中的实践经验,对于准确把握及领悟智慧社区公共服务治理的本质内涵大有裨益。

本刊网址·在线杂志:www.jhlt.net.cn

* 基金项目:国家社科基金重大项目“城乡基本公共服务均等化的实现机制与监测体系研究”(14ZDA030)

作者简介:张鹏(1989—),浙江三门人,四川大学公共管理学院公共管理专业博士生,主要研究方向:行政管理、地方治理创新。

(一)智慧社区公共服务治理的模式分类

各地开展的智慧社区公共服务治理大体上可以归纳为三种模式,即政府主导型模式、市场化模式以及政企合作型模式。

1.政府主导型模式

政府主导型模式的特点是以政府为主体推动的智慧社区公共服务治理,由政府负责全面投资建设,侧重自上而下的行政推动,社会组织、市场组织及社区居民的参与程度不足。此类模式以北京智慧社区公共服务建设为代表,具体做法有:其一,完善制度规范,加强组织领导。2012年,北京市政府及相关部门印发了《智慧北京行动纲要》、《关于在全市推进智慧社区建设的实施意见》和《北京市智慧社区指导标准(试行)》等文件,这些规章制度的颁布标志着北京市智慧社区试点建设工作正式启动。同时,北京市各区相继成立智慧社区建设领导小组,为智慧社区的推进提供坚强领导。其二,积极搭建社区公共服务信息服务平台。北京在智慧社区建设中始终把社区公共服务治理作为重点,依托社区服务网站群、社区信息管理系统等智能化平台,构建了“普惠性保障服务体系、养老助残服务体系、智慧医疗服务体系以及义务服务体系”。^[1]目前,北京市16个区都建立了大数据信息服务平台,把公共服务事项聚焦到网格,标注在电子地图上,实现网格化管理,精确定位、定人、定责,有效对接服务主体与服务对象。^[2]其三,设立专门服务热线,随时随地为居民提供便利服务。北京市开通96156智慧社区服务热线,拓展热线服务功能,为社区居民精准匹配衣食住行等全方位公共服务信息,提升服务质量。虽然北京市也积极提倡企业和居民参与智慧社区的建设,但是实践中的互动效果并不理想,因此,政府角色在北京智慧社区公共服务治理中的推动作用更为明显。

2.市场化模式

市场化模式的特点是企业在智慧社区公共服务治理中发挥了重要作用,企业作为重要的投资主体,热衷参与智慧社区公共服务的提供。^[3]政府则扮演引导者的角色,不过度干预企业的做法,此种模式有利于激发市场活力,优化资源配置,但是市场的逐利性可能有损服务的公平性。上海是市场化模式的代表,具体表现为:其一,注

重企业在智慧社区公共服务治理中的相互竞争。上海市在推进智慧社区建设中鼓励市场力量的参与竞争,吸引了大量互联网企业、家电企业、房地产企业、安防企业以及物业管理企业投身到智慧社区公共服务治理当中。以家电企业为例,就涌现了长虹智慧社区解决方案、海尔U+智慧生活平台、美的M-Smart智慧生活平台等市场化方案。其二,积极构建市场化、信息化、规范化并重的智慧社区公共服务治理模式。由上海泽阳智能科技有限公司规划建设的碧云智慧社区,通过智能信息终端、金桥碧云炫卡以及社区信息“云计算”的开发,成为国内首个“智慧”社区,泽阳公司也因此成为工信部唯一认证的智慧社区解决方案提供商,并获得上海浦东“智慧陆家嘴项目”和杨浦“五角场智慧商圈项目”规划建设权。^[4]另外,上海东方网联智慧信息技术有限公司运用移动互联网(APP)线上平台+线下实体网点模式打造智慧社区立体服务,致力构建以“互联网+”为核心的O2O智慧社区新模式。总之,上海在《上海市智慧社区建设指南》的规范引导下,积极挖掘各类企业的开发潜能,聚焦社区公共服务,协同政府各部门的业务系统,整合社区信息化资源,形成了“6+N类服务渠道、2大专业服务平台、10个应用支撑系统、1套业务协同体系、1个社区综合资源库”的总体架构。^[5]

3.政企合作型模式

政企合作型模式旨在强调智慧社区公共服务治理中突出居民需求导向,主张政府、企业等主体在智慧社区公共服务治理中的协商合作,充分发挥政府与市场的双驱动效应,形成政企合作、优势互补的社区治理模式。浙江、江苏等地在开展智慧社区公共服务治理中比较重视政府与企业的合作互动。一方面,积极创新政企合作模式。如杭州市政府积极吸引思科中国总部落户杭州,并与思科签署战略合作协议,共同推进杭州的智慧政务、智慧社区、智慧民生和智慧产业等领域的发展。^[6]南京板桥新城与中国电信南京分公司合作,开启智慧民生“一站式”全程代理服务模式,将居民办事“跑多个部门、走多个流程”简化为“进一道门、找一个人、跑一次路、办一次成”的“全程代理”社区服务模式。^[7]另一方面,重视智慧社区信息资源的整合。如宁波海曙通过搭建

政务信息资源中心,借助 81890 服务平台,全面整合全区的政府机构、企业、非营利组织的公共服务资源,搭建供需双方的服务对接平台,以提升智慧社区服务的业务协同能力和信息共享能力。

(二) 智慧社区公共服务治理模式的评价

北京、上海、浙江、江苏等地在推进智慧社区公共服务治理过程中形成了各自的模式,取得了一些成绩,这些地方的实践经验既有其他城市学习借鉴之处,也有亟待完善之处。其一,三类治理模式都具有规范化的政策指导。北京的智慧社区建设以《智慧北京行动纲要》、《北京市智慧社区指导标准(试行)》为行动指南,上海制定了《上海市智慧社区建设指南》,浙江省公布了《浙江省智慧城市标准化建设五年行动计划(2015年—2019年)》,江苏省制定了《智慧江苏建设行动方案(2014—2016年)》。上述地方的行动纲要或计划对如何推动智慧社区公共服务治理都做出了详细规定。其二,三类治理模式都重视服务信息资源的整合和服务平台的开发。上述地方在智慧社区公共服务治理中的共同特征是聚焦智慧社区公共服务平台的开发和建设,诸如社区公共服务APP、社区服务热线、社区服务网站、智慧社区互动电视平台等层出不穷。北京市的智慧社区公共服务平台已经覆盖了北京市的数十个区县、数千个社区居委会;上海市着力打造智慧社区综合服务平台,提升智慧社区数字化水平;浙江、江苏等地倡导建立社区综合管理和服务信息平台,打造社区公共数据资源中心,整合各类业务,提供“一网式”综合服务。其三,三类治理模式都过于注重“技术”层面的智能化,忽视了“人”的智慧化。无论是以北京为代表的政府主导模式,还是以上海为代表的市场化模式,抑或是以浙江、江苏为代表的政企合作型模式,这些模式在实践过程中都更多地注重技术运用和信息服务平台的建设,较少关注居民的需求表达和参与协商,追求技术的“智能化”而忽视服务的“民主性”。

三、智慧社区公共服务治理面临的四重阻碍

智慧社区公共服务治理作为智慧社区建设的核心内容,其服务质量直接影响智慧社区建设

的进度。当前,智慧社区公共服务治理之所以会出现重技术推进而轻人文关怀,出现社区居民适应性滞后、服务民主性式微、推广力度受限等问题,源于没有从整体性思维的高度来全盘规划智慧社区公共服务的治理方略。

(一) 供需错位:智慧社区公共服务治理目标发生偏差

智慧社区公共服务的治理应当根据当地社会经济发展水平,依据社区居民类别及群体需求差异,精准提供居民最为紧迫的公共服务事项。然而,我国目前开展的智慧社区公共服务治理大都表现为政府或企业的主导供给,更多地遵循供给主体的主观意愿,较少考虑需求对象的客观感受,供给方与需求方之间缺乏有效的对接平台。一方面,各地在推进智慧社区公共服务治理中并没有充分考虑不同社区之间的内在差别和居民的群体差异,对社区居民需求的有效甄别能力不足。不同社区居住着不同社会阶层的居民,形形色色的社区居民造就了公共服务需求的多样化,这些社区居民对于公共服务的需求是大相径庭的,对于智慧社区公共服务的主观认知和技术运用能力也大有不同。此外,社区中的老人、农民工等弱势群体由于领悟能力与教育水平受限,对智慧社区公共服务的供给方式也需要一个适应和磨合的过程。如何针对不同居民的需求差异精准供给服务是未来智慧社区公共服务治理必须解决的难题。另一方面,智慧社区公共服务治理的主导者普遍将智慧社区建设视为一种行政上的任务安排,赋予其更多的政绩色彩,推广过程更青睐于智能设备和服务平台等硬件设施的开发,缺乏对社区居民如何使用新技术的后续培训,容易造成信息技术运用与居民实际需求相互脱节,导致社区公共服务的“智慧化”与社区居民的“适应性”产生偏差,难以实现智慧社区公共服务治理成果真正落地。

(二) 协同乏力:智慧社区公共服务治理机制单一

无论是政府主导模式,市场化模式或是政企合作模式,智慧社区公共服务供给内容和方式主要由供给方偏好所决定,社区居委会、社会组织参与供给的程度有限,社区居民参与的积极性并不高,智慧社区公共服务治理呈现单一化倾向,

导致公共服务供给的多样性和民主化程度不足。其一,城市政府、街道办、居委会、社区居民、社会组织、市场组织等主体间的协同合作缺乏机制保障。虽然智慧社区公共服务的“台子”搭了起来,但是舞台上的“主角们”并未倾情出演,主要还是政府或企业在唱“独角戏”,居民、居委会、社会组织等治理主体的民主参与意识不强,互动积极性不高,难以奏响政企民协同共治的“三重奏”。技术的更新仅仅简化了社区居民办事的流程,无法有效调动居民参与公共服务治理的积极性。其二,社区服务中心的建立主要解决社区行政类公共服务的“最后一公里”问题,并不能促进社区公共服务的多样性。智慧社区公共服务除了要实现行政类公共服务的智慧化外,还应当将社会性、商业性等公共服务也纳入智慧化的轨道,这些服务的供给需要大力发挥社会组织和市场组织的作用,满足不同居民的差异化需求。

(三)业务分割:智慧社区公共服务治理主体利益协调困难

在推进智慧社区公共服务治理过程中,政府相关部门都寄希望在此次智慧社区治理中大显身手,取得政绩;相关企业纷纷投身智慧社区建设,争取早日挖掘商机,占领市场,形成了各治理主体相互竞争的态势。其一,政府各部门为了响应智慧社区建设的号召,都青睐于开发一套适用于本部门的信息系统。主管教育文化、医疗卫生、环境保护、社会治安、养老保障、社会救济等公共服务的政府部门必然要将搜集基础信息重任交由居委会来协助完成,信息的重复化搜集增加了居委会的工作负担,挤占了社区自治的空间。由于各类公共服务项目隶属不同的政府部门,关乎各部门的职权和利益,易产生社区服务行政化,社区利益部门化等倾向。这种行政化倾向严重的公共服务供给不利于部门利益的协调,容易出现各自为政的现象。^[8]其二,大量的互联网企业、房地产企业、移动通讯企业、安防企业、地方广电、家电企业加盟智慧社区公共服务的开发建设,形成了各自独立的智慧服务系统。如互联网企业侧重服务平台的建设,通讯企业聚焦服务热线和移动APP的开发,安防企业重在智慧安防系统的运营,家电企业则关注智能家电的普及,服务业务各自独立,这样很难实现智慧社区公共服务的一体化进程。互联网技术虽好,但如果在

运用过程中缺乏顶层设计和整体规划,就会出现社区公共服务供给的碎片化。当前社区公共服务的供给主体缺乏整合,服务内容条块分割,服务运行系统自成体系,服务信息缺乏共享,导致智慧社区公共服务供给的协调难度加大。虽然运用网络信息技术有助于信息搜集的便利性,但若不改智慧社区公共服务治理主体的各自为政现象,不协调好政府部门及相关企业间的利益竞争关系,即便推广使用的信息技术服务平台再先进,也难以避免智慧社区公共服务的碎片化。

(四)人才短缺:智慧社区公共服务治理成果难以为继

“人”的因素是智慧社区公共服务治理的关键。智慧社区公共服务治理必须依托专业性的人才队伍。智慧社区公共服务治理之所以推广力度有限,与缺乏一支高素质的社区治理专业人才队伍不无关系。一方面,社区公共服务工作属于基层一线的工作,处在服务群众“最后一公里”的区间,“上面千条线,下面一根针”是对社区治理的形象描述。虽然从法理上讲社区居委会是基层群众性自治组织,但实际上要承担大量来自政府部门、乡镇街道的行政事务。日常工作繁忙,事无巨细,加之社区工作人员的工资待遇并不丰厚,很难吸引社区公共服务治理方面的专业人才扎根社区。另一方面,随着互联网、物联网、云计算等新技术的发展,社区服务微信公众号、社区公共服务信息平台的开发运用,特别需要掌握相关信息的社工人才投身智慧社区公共服务的治理,才能保障服务信息的及时发布和服务诉求的有效处理。然而,当前社区居委会工作人员的年龄普遍偏大,文化水平不高,接受新事物、学习新技术的能力不足,与社区公共服务智慧化的现实需求不相匹配。此外,受发展前景、工作待遇等多方面因素的考虑,多数社区很难吸引掌握技术的年轻人加入智慧社区公共服务治理当中,这样极容易出现智慧社区治理专业人才短缺等不利现象。

四、智慧社区公共服务治理的整体性策略

整体性治理理论发端于20世纪90年代末的英国,是为了应对新公共管理运动导致的碎片

化问题而提出的替代理论,其代表人物希克斯指出实现整体性治理的关键在于协调、整合、信任、信息化、责任感等。^[9]我国在推进智慧社区公共服务治理过程中,有必要吸收整体性治理的合理内核,克服社区公共服务的碎片化现象。笔者认为智慧社区公共服务治理是智慧社区建设的核心要义,这里的“智慧化”是“信息化”的升级版本,“信息化”侧重于工具层面的技术变革,而“智慧化”更加强调民主层面的价值诉求,主张通过信息技术等手段来实现汇集民智、广纳民意的目的,最终形成公共思维,提升参与意识,打造群策群力的智慧社区公共服务的整体性治理模式。为此,有必要搭乘“互联网+”的浪潮,将社区公共服务的“信息化”升级为“智慧化”,遵循社区居民需求导向、加大多元治理主体的协调整合、共享信息资源、共建信任参与机制、培育“智慧社工”等治理思路,并结合管理学中的鱼骨图,形成智慧社区公共服务的整体性治理方案(如图1所示),推动智慧社区公共服务治理兼顾技术含量和人文品质。

(一)突出居民需求导向,彰显整体性治理思维

整体性治理理论的核心关怀体现为解决人民生活的问题^[10],即要以满足公众需求为目标,依照公众的需求导向来提供相应的公共服务。“整体性治理调和了工具理性与价值理性的关系,让政府职能回归公共服务。地方政府的运作

应以公共服务功能为基础,以解决民生问题为核心。”^[11]在大力推进智慧社区公共服务治理的过程中,需要更加凸显社区居民的需求导向,依循居民最为迫切的需求来提供相应的行政类服务、商业性服务和公益性服务。首先,我国东中西部城市社区的发展水平相差很大,东部地区的社区居民比中西部地区的居民对于智慧社区公共服务治理会有更高的要求 and 标准,因而智慧社区公共服务的建设不能搞一刀切,应当根据不同地区的发展程度和实际需求状况,因地制宜地提供有针对性的公共服务,积极打造符合不同城市历史文化底蕴、经济发展水准以及未来城市定位的智慧社区模式。其次,社区的老人、青壮年、儿童等不同群体对公共服务的需求各异,应当根据不同群体、不同年龄层的需求特性来提供恰当的公共服务,提升社区公共服务供给的精准化水平。最后,要加强智慧社区公共服务信息技术的推广普及,及时满足社区居民掌握新技术、运用新技术的客观需求。智慧社区公共服务的推广者们特别要加大对社区老幼妇等弱势群体普及信息技术的力度,通过定期举办社区专题讲座、开展一对一教学指导等方式,帮助这部分居民早日掌握智慧服务平台的使用方法,让他们感受到智慧化公共服务带来的便利,缩短社区公共服务“智慧化”与居民“适应性”的磨合期。如江苏无锡的美湖社区特别强调智慧终端设计的易用性,社区每周固定一天委派专人讲解便民服务终端的使用过程,

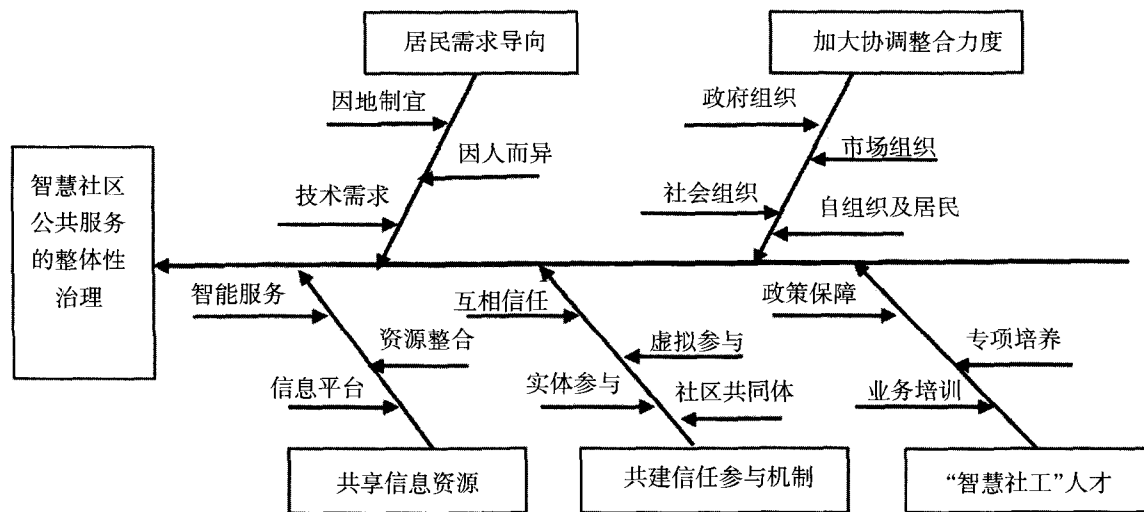


图1 智慧社区公共服务整体性治理的鱼骨模型图

使用有困难的社区居民可随时向社区工作人员咨询,此举大大提高了居民的使用热情,满足了居民的使用需求。

(二)加大协调整合力度,促进多元主体的合作共治

协调和整合是整体性治理的思想内核。柯克·艾默森(Kirk Emerson)等认为整体性治理是一种超越政府各层级、各部门之间的界限乃至公私部门之间的界限,各主体为实现共同目的而共同努力的跨界治理模式。^[12]对内,整体性治理强调上下级政府、同级政府、政府部门间的合力共治。^[13]对外,整体性治理十分注重政府组织与市场组织、社会组织间的协调互动。智慧社区公共服务治理需彰显整体性思维。一方面,要加大政府公共服务部门间的协调整合力度。当前社区公共服务供给存在碎片化现象,究其原因,主要“源于政府的碎片化,而职能分工、部门利益、权力关系、软预算又是影响政府碎片化的因素”^[14]。因此,必须加强政府部门间的整合力度,协调部门间的利益关系,促进部门间的联动合作,创新服务流程,革新服务技术,以整体性治理思维破除社区公共服务的各自为政现象。另一方面,要建立多元主体合作共治的良性机制。随着经济社会的发展、生活水平的提高,居民对公共服务需求日益呈现多样化、复杂化等特征,单纯依靠政府或企业主导公共服务供给的模式越发难以满足居民的实际需求,因此必须不断壮大社区社会组织、市场组织的服务功能,形成基层政府、市场组织、社会组织、自治组织及居民等多元主体合作共治的智慧化治理模式。

(三)共享信息资源平台,提升服务的智能化

整体性治理是适用于信息化时代的治理模式,数字时代治理的关键在于强调服务信息的重新整合和电子政务的广泛化。^[15]为了适应数字时代治理的要求,整体性治理需将信息技术作为日常的治理手段,将信息资源进行有效整合,实现信息资源的共享。智慧社区公共服务整体性治理的突破口在于打破公共服务的碎片化现状,建立信息资源共享平台,提升服务的智能化。其一,共享政府各部门的信息资源,构建智慧社区政务服务综合信息平台。智慧社区公共服务治理要站在整体政府的高度,以战略性的眼光,

打破各部门自建一套信息系统的碎片化现状,全面整合教育、医疗、养老、社保、环境、计生等功能,“以社区公共服务综合信息平台建设为抓手,多渠道推动基本公共服务均等化、便捷化和智能化”^[16],通过信息平台将碎片化的部门信息进行整合对接,打破信息壁垒,实现无缝隙的信息共享,形成社区公共服务供给部门间的纵横联动,避免重复搜集信息,破解信息碎片化困境。其二,联通政府与企业的服务资源,提升公共服务协同水平。政府可以通过购买公共服务等方式,打破各类企业提供服务的局限性,全面整合互联网企业、家电企业、安防等企业在智能服务方面的优势,积极打造统一的智慧社区门户平台,全方位提升服务的智能化水平。如宁波海曙通过建立81890服务平台,整合政府、企业、社会组织的服务资源,形成共享、协调、互动的公共服务网络,服务成效显著,值得推广借鉴。

(四)共建信任参与机制,打造智慧社区共同体

整体性治理过程须彰显对公共价值的追求,即要重视人的因素,建立信任参与机制,倡导人的“智慧化”。信任机制的建立有助于治理目标的达成,智慧社区公共服务的治理需要多元主体彼此互信和参与互动,才能实现价值层面的“智慧化”。一方面,智慧社区公共服务并非简单搭建社区公共服务信息平台,而是希望通过这些平台改变居民参与社区活动积极性不高的心理,激发居民的参与热情,促进居民互动交流,寄希望于信息技术的“花瓶”能盛开出民主参与之花。另一方面,要广纳言路,创新参与方式,鼓励居民参与社区治理,营造社区参与文化,提升社区认同感,促进智慧社区共同体建设。智能平台仅仅是智慧社区公共服务建设的门面,重塑社区共同体才是智慧社区建设的灵魂。要充分发挥QQ群、微信群、微信公众号等网络社交平台的活力,借助新媒体更好地为社区居民提供服务,让居民能够随时随地了解社区服务信息,发表个人意见,拓宽居民参与社区公共事务的渠道,通过虚拟社区与实体社区的优势互补,借助线上线下的互动交流,逐步引导社区居民关心社区公共事务,有助于激发民智、汇集民意,实现社区公共服务的智慧化,打造富有人情味的智慧社区共同体。

(五)培育“智慧社工”人才队伍,提供智力支撑智慧社区公共服务的整体性治理,离不开社区公共服务专业队伍的建设及其智力贡献。首先,政府要更加重视社区公共服务专业人才的培育。人才资源是第一资源,各级政府要认真贯彻落实《关于深化人才发展体制机制改革的意见》,出台优惠政策,创造有利条件,提高社区工作人员待遇水平,关注他们的发展前景,吸引更多人才加盟智慧社区公共服务的治理,尤其要鼓励青年大学生投身社区的服务工作,为当地社区提供优质服务。同时吸引市场组织、社会组织积极参与社区公共服务人才的培育。其次,鼓励高校等科研院所充分发挥教学优势,加大对社区公共服务人才的专项培养力度。可以通过与基层政府建立订单式的人才培养协议,专门培养符合社区公共服务发展需求的专业性人才,打造一支高素质、高技能的“智慧社工”人才队伍。最后,注重对现有社区公共服务工作人员的继续教育和业务培训,尤其要关注社区青年工作人员的成长空间和能力的培养。可以将社区公共服务工作人员不定期派送到科研院所接受系统化的智慧社区公共服务治理方面的专门培训,提升社区工作人员的综合素质和业务水平,让他们能够成为某一领域的专家,实现自身的价值,促进社区公共服务人才队伍的“智慧化”。

五、结 语

智慧社区公共服务治理需具备整体性思维,既要重视服务的“智能化”,又要强调人的“智慧化”,兼顾工具理性和价值理性两个层面。这两个层面好比“车之两轮,鸟之双翼”,缺一不可。本文旨在强调“智慧化”的双重意涵,继而提出智慧社区公共服务的整体性治理方案,即要从突出居民需求导向、加大多元治理主体的协调整合、共享信息资源、共建信任参与机制、培育“智慧社工”人才队伍等“五位一体”的治理框架出发,推动社区公共服务的“智慧化”兼顾技术含量和人文品质。展望未来,智慧社区公共服务治理不能搞一刀切,应当根据不同城市的发展水平以及居民的不同需求来科学设计治理方案,既要考虑到东中西部地区的发展差距,又要

照顾到老中青等不同年龄层居民的实际需求。

参考文献:

- [1]梁丽.北京市智慧社区发展现状与对策研究[J].电子政务,2016,(8):119-125.
- [2]网格化让城市服务更智慧“互联网+”让百姓生活更幸福——北京网格化工作创新发展综述[EB/OL]. <http://www.bjshjs.gov.cn/412/2015/07/15/113@19811.htm>.
- [3]袁方成,邓涛.我国城市社区建设的新阶段、方向和重点[J].行政论坛,2016,(5).
- [4]何秀芳,等.泽阳:以“智慧社区建设”推动城市发展和转型[N].中国贸易报,2012-3-13(X03).
- [5]纪江明,葛羽屏.基于“三网一云”理念的上海智慧社区发展策略研究[J].城市发展研究,2016,(8):119-124.
- [6]新华网.思科中国总部落户杭州[EB/OL]. http://www.zjxinhuanet.com/finance/2014-03/18/c_119829185.htm.
- [7]林苏,马燕.南京电信“千兆光网”助力打造“智慧城市”多维度应用[N].扬子晚报,2016-03-16(A04).
- [8]张毅,陈友福,徐晓林.我国智慧城市建设的社会风险因素分析[J].行政论坛,2015,(4).
- [9]竺乾威.从新公共管理到整体性治理[J].中国行政管理,2008,(10):52-58.
- [10]彭锦鹏.全观型治理:理论与制度化策略[J].政治科学论丛,2005,(23):61-100.
- [11]胡佳.迈向整体性治理:政府改革的整体性策略及在中国的适用性[J].南京社会科学,2010,(5):46-51.
- [12]Emerson,K.,Nabatchi,T. Balogh,S.An Integrative Framework for Collaborative Governance,Journal of Public Administration Research and Theory.Vol.22, No.1,2012:1-29.
- [13]朱未易.论城市治理法治的价值塑型与完善路径[J].政治与法律,2015,(2).
- [14]孔娜娜.社区公共服务碎片化的整体性治理[J].华中师范大学学报(人文社会科学版),2014,(5):29-35.
- [15]Patrick Dunleavy. Digital Era Governance:IT Corporations,the State,and E-Government [M]. Oxford University Press,2006:233.
- [16]顾朝曦.加快推进社区公共服务综合信息平台建设[J].中国民政,2015,(08):12-14.

(责任编辑 吴楠)