

基于“差序格局”理论的家庭和社区信息化应用策略

宋煜

摘要：“差序格局”概念是费孝通先生在《乡土中国》中提出的，是对中国传统社会结构和社会关系的精辟概括。随后，费孝通先生自己或是其他学者对此进行了补充和研究。在信息技术大发展的背景下，此概念在应用层面仍需要系统的诠释和研究。本文试图从“差序格局”理论的演化过程出发，结合实践，勾勒出中国家庭和社区信息化的应用框架，为社会信息化研究提供一种思路。

关键字：家庭 社区 信息化 差序格局

在经过了 30 余年信息技术的迅猛发展后，信息化已经对世界产生了深刻的影响，重新塑造了我们的社会场景，这也许就是所谓的“信息技术革命”所带来的最能够直接感受的效果。就中国而言，信息化建设的影响力也在潜移默化中进入了普通人的工作与生活，进入了社会、经济、文化和政治的方方面面。当前，企业主导的数字家庭和由政府主导的社区信息化工作，是切实深入社区微观结构中的具体活动。

一、“差序格局”理论的演化

从社会学的角度看，数字家庭和社区信息化的发展与中国特有的社会结构有着密不可分的关系。相对于西方“个人—社会”的两极思维模式和“团体格局”的社会结构和人际关系，中国社会明显呈现出“个人—家庭—社会”的三维思维模式和传统的“差序格局”，这种模式我们从儒家经典“修身齐家治国平天下”一语中可见一斑，而家庭在中国社会结构中的重要地位也得以体现（田毅鹏 刘杰，2009）。

费孝通先生在《乡土中国》中形象地概括了中国传统社会的社会结构和人际关系的特点。中国传统社会结构“是以‘己’为中心，像石子一般投入水中，和别人所联系的社会关系，不像团体中的分子一般大家立在一个平面上的，而是像水的波纹一般，一圈圈推出去，愈推越远，也愈推愈薄。”“每个人都是他社会影响所推出的圈子的中心。被圈子的波纹所推及的就发生联系。”费先生将这种社会关系模式称之为“差序格局”（费孝通，1998）。“差序格局”的基础是以家庭为核心的血缘关系，而“血缘关系的投影”又形成地缘关系，血缘关系与地缘关系是不可分离的。也就是说，中国传统社会的人际关系以血缘关系和地缘关系为基础，形成“差序格局”模式。

事实上，中国的社会组织关系确实是以“水波纹”的差序格局方式推开来的，其原因可以归纳为以利益为基础的血缘关系和地缘关系。“差序格局”网络中的“家庭”不仅以血缘关系来维系，也常常在不同的时间、不同的地点有了更多的内容。“‘自家人’可以包罗任何要拉入自己的圈子，表示亲热的人物。自家人的范围是因时因地可伸缩的，大到数不清，真是天下可成一家”（费孝通，1998）。

在社会变迁的过程中，乡土中国的“差序格局”已经变得多元化和理性化。随着工业化的到来，家庭的变迁，人口流动的频繁，大多数社会成员被组织到一个个具体的“单位组织”中（李路路、李汉林，2000）。单位组织对个人显得愈发重要。单位群体的出现取代了单一的家庭群体作为离个体最近的关系，构成了城市个体对其单位的依赖，形成了中国人的“单位意识”。究其原因，“单位”在社会资源配置和社会调控中起到了关键性的作用，以血缘关

系为纽带的“家庭”逐渐弱化。

改革开放以后，社会资源配置和社会调控中心开始逐渐转移出单位组织，向社会积聚。社区是具有地域性的利益共同体，意味着一种结构、一种意识和一种持续。以人们的生活和居住空间为核心的社区开始逐渐上升为社会结构的基本单位，成为个人在社会结构中的基本关系之一，社会成员的利益观念和行为得以展现（王颖，2005）。但是，“社区”作为社会结构的一部分，仍然还在发展的过程中，“单位”的作用并未消失。然而在这些渐变的过程中，中国人的“家”意识仍然是根深蒂固的。可见，尽管当代中国发生了重大社会变迁，但传统的“差序格局”模式赖以滋生的社会条件仍然存在。

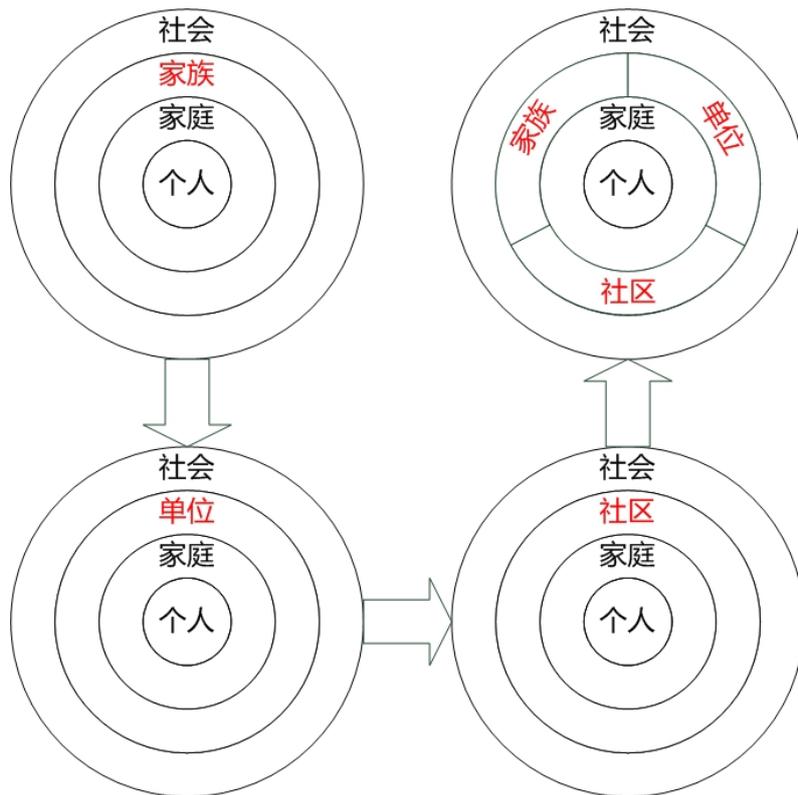


图1 “差序格局”理论的现实演化

由此看来，“家庭”、“单位”、“社区”在中国人社会生活中都占有重要地位，一定程度上也说明了数字家庭和社区信息化发展的可行性。在此基础上，我们将社区信息化的研究与中国社会结构相结合，并在“个人-家庭-社会”的传统“差序格局”中加入“社区”这个环节，形成一幅由“己”这颗石子所掀起的“波纹”图景。

二、信息化条件下的家庭和社区

20世纪90年代以来，信息技术不断创新，信息产业持续发展，信息网络广泛普及，信息化成为全球经济社会发展的显著特征，并逐步向一场全方位的社会变革演进。

按照《2006—2020年国家信息化发展战略》的定义，信息化是“充分利用信息技术，开发利用信息资源，促进信息交流和知识共享，提高经济增长质量，推动经济社会发展转型

的历史进程。”从社会发展的层面来理解，家庭和社区信息化是利用信息通讯技术建立一种不同于传统的社会交流和沟通方式的过程，也是维系、加强，甚至是重构中国社会结构的过程。

“差序格局”理论是中国家庭和社区信息化发展的重要理论基础。中国人对“家庭”和“群体”的重视，以及对身边社会事件的关注，都要求信息化必须考虑到人的需求，这也是“以人为本”的核心表现之一。

信息化条件下的“家庭”和“家族”是在传统概念基础上的一种发展。家庭已经被赋予了更为丰富的内涵。有学者认为，“家庭”已经成为了信息社会中的主要劳动场所，生活与工作的地域界限也愈来愈模糊（孙松滨，1999）。“SOHO”（Small Office Home Officer）作为一种新的劳动方式，也可以称之为生活方式，已经越来越普及。与此同时，在家庭或家族成员之间在家中进行的交流和沟通过程，已经通过“Online”实现了极大的扩展。电子邮件、即时通讯工具，最后又摆脱了信息设备的约束，利用私人性的移动设备（如手机、PDA）实现了信息的实时共享和互动。尽管如此，信息化条件下的“家庭”实现了一种沟通方式、劳动方式和生活方式的转变，但却仍然有着深厚的婚姻和血缘基础存在。从电子邮件（Email）到博客、播客（Blogger），从即时通讯（如QQ、MSN）到SNS（Social Networking Services，如Facebook、开心网）和微博客（如Twitter、饭否网），人与人之间的沟通从熟悉到陌生，再从陌生返回到熟悉，都在渴望着倾诉和被关注。可以说，信息化的“家庭”范围已经在超越传统的同时，也回归了本源。“差序格局”理论中“家庭”与“家族”的涵义仍然具有重要的现实意义。

社区作为交流的场所或区域，也是人们生活的基本空间，为个人提供了信息化的服务和环境。然而，随着经济社会的发展，以依赖网络信息工作和生活的年轻知识阶层为主要群体的经适房社区和商品房社区，与当地原有行政组织及居委会组织之间的不匹配凸显出来。在已经开展了社区信息化的发达地区，一种社区居民、居委会、物业、政府、企业之间的新型社会关系正在形成。这样的社区已经与各地传统的城市社区不可同时而语。社会发展的车轮已经使得“差序格局”理论向更广阔的范围扩展。推而广之，家庭和社区的信息化更促使社会生产方式、经济结构的变化，改变了社区居民的工作、生活方式，扩展了人际交流、传播媒介的渠道，更促使了社会的结合更加紧密，导致形成新的社会结构和控制、管理模式。数字家庭和社区信息化无疑是一个很好的平台，为建立“以人为本”的信息化社会奠定良好的基础。

在“差序格局”的理论基础上，笔者按照应用勾勒出数字家庭和社区信息化的基本结构，以充分体现信息社会中“差序”的信息化建设和应用服务所对应的位置和关系。

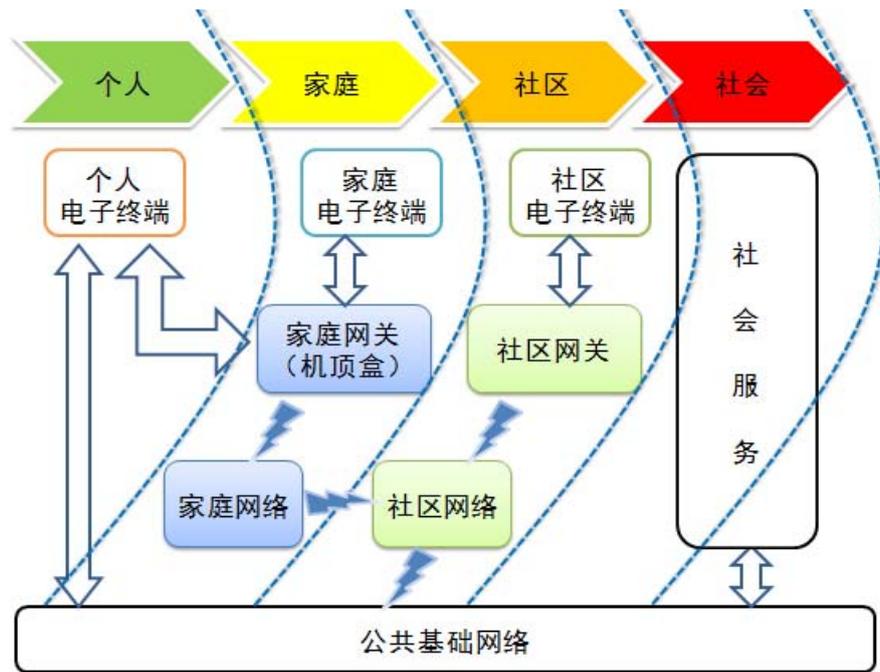


图 2 基于“差序格局”的家庭和社区信息化定位

在个人和家庭层面的信息化过程主要是实现家庭与社区、社会服务的联通，保障家庭范围内的信息互通和共享，提供多样化的个性服务。在社区层面，信息化的建设工作将有效的保障家庭网关实现与社区网络的关联，并利用社区网关与地域性的社区服务进行联通，以实现包括家庭安防在内的商业服务。与此同时，社区网络也通过社区网关与公共网络实现互联，为家庭提供公共服务，这样才有可能为家庭提供更为广泛的、有效的便利服务。

数字家庭以家庭终端和网络为平台，将会实现个人和家庭范围内人、设备和环境三者之间的有效互动。同时利用社区和公共网络，实现与外部社会的有效互动，并融入社会大系统之中。从技术角度来看，数字家庭由家庭终端、家庭网络和社会服务共三个组成部分构成。数字家庭终端包括了以电视、电脑、移动通讯设备、网络家电等为代表的个人、家庭消费类产品，将社会服务送达个人和家庭。伴随着新技术的发展，家庭（个人）终端发展显示出多样化、网络化、人性化和无处不在的特点。数字家庭网络是家庭内部互联互通的基础平台，实现了家庭内外部互联互通。

更为重要的是数字家庭背后的社会服务。数字家庭所提供的服务针对个人和家庭用户，范围涉及了公共事业性服务（水、电、气等服务）、社区物业服务、社区电子商务等内容，也包括了政府公共服务，如教育、医疗卫生、养老等服务。这些社会服务主要依托信息技术发展而来，具有明显的信息化特征，也在服务的过程中体现出了“差序格局”理论。如宁波市 81890 社区求助服务中心在其提供的“一键通”为老服务中，老人的呼叫请求必须经过亲属—邻居—社区助老人员—社工等的一系列联络过程，才能确定提供老人实际需要的社会服务，充分体现了“家庭（血缘）”和“社区”在服务中的重要地位。

各地数字家庭发展的实践证明，数字家庭可以支撑起所有针对个人和家庭的信息化服务产业，其就属于现代服务业范畴。如通过数字电视实现在线支付，交纳公用事业费或开展金融业务。在杭州、青岛、广州等地，通过电视开展基础教育、医疗保健、计划生育、科普等服务已经成为一种趋势。各种电子商务模式也通过家庭和个人终端进入每一个家庭，促进了上述产业的发展。

在数字家庭发展所需要的社会服务中，社区是一个重要的中间环节。从整合信息资源的

角度来看，社区层面上汇集的数据是最直接最全面的，因而也最具有真实性和实用性。在资源整合的层级上，越往上受体制制约的因素越多，整合的难度也越大。所以，社区是整合信息资源的基础和突破口。从电子政务的角度看，社区信息化是电子政务功能的延伸和拓展，是电子政务的落脚点，辅助电子政务系统完成政府的行政管理职责。从电子商务的角度看，社区信息化所覆盖的巨大用户资源，是电子商务面向直接消费者的重要接口，能够为电子商务的发展提供厚实的基础环境。从提升国民信息能力的角度看，社区信息化是国民共享信息化发展成果的最直接体现，也是提高国民信息化应用水平，提升信息能力的有效平台，更是直接服务于人民群众的窗口。

在实践中，数字家庭一些重要的应用服务已经难以脱离社区，难以离开社区网络，如家庭安防、社区物业服务。同样，社会服务如果离开了社区信息化的基础设施，同样很难进入家庭领域，或者说效果不理想。因此，数字家庭发展应当与社区信息终端和网络建立联系，否则难以实现与社会服务的有效连接，地域性特征明显的服务行业同样难以获得良好的用户基础，不利于数字家庭的可持续发展。

数字家庭，或曰“家庭信息化”，与社区信息化也有着各自的不同侧重点。数字家庭着重强调家庭内部信息化设施联通和资源共享，直接面向个人与家庭用户，市场潜力巨大，日益受到从中央到地方的各级政府、从消费产品生产企业到网络运营商，乃至房地产行业的重视，多个产业联盟、技术研究组织蓬勃发展。国内企业和地方政府通力合作，以提升区域信息化水平、重构区域竞争力为目标，推进市场化、产业化，着眼于提升未来国家竞争力。因此，数字家庭更多地要求实现产业化，也充分表现为“企业主打”的特点。而社区信息化更多地是社会公共服务和管理活动的信息化过程，与社区建设是一个互相促进、彼此发展的关系，起到一个承上启下、联结各方的作用。政府在其中扮演了重要的角色，故而体现为“政府主导”。

三、中国数字家庭应用策略

（一）中国数字家庭发展的目标

随着人们对信息化认识的提高，一些发达国家开始将数字家庭提高到信息社会发展战略的高度，纷纷制订信息化战略，加大国家和社会的投入，加速信息社会的建设。近几年，一些国家更加重视信息技术的应用，更加重视由社会需求引导信息应用的国家战略转变，主动介入包括数字家庭在内的信息化建设和发展工作，突出数字家庭的发展战略地位。

中国数字家庭的发展目标不应仅仅是产业化。如果仅仅将产业发展作为目标，必然将发展局限在企业发展和市场营销的枷锁内，缺乏战略性高度，忽视基层组织和百姓的声音，也难以形成完备的产业群体，可持续性也将无从谈起。因此，中国数字家庭的发展目标应当立足于经济和社会发展的背景，与国家经济、文化、政治的发展紧密结合，以“迈向信息社会”作为大方向，为其奠定坚实的基础。

1、引导服务深化，惠及千家万户

真正有价值的需求往往是与消费者日常生活直接相关的传统需求，也就是那些每日发生的、与衣食住行有关的最基本生活需求。

在数字家庭的发展过程中，包括政府公共服务在内的各项与民生密切相关的服务必然逐步深化。一方面，崭新的服务内容不断涌现，如杭州市在抗震救灾过程中通过数字电视的金融支付功能开通了“爱心捐款”服务，将百姓的爱心渗透到家庭，为抗震救灾捐款搭建了一个新的通道。另一方面，传统服务走向融合，催生出综合服务。如各地利用手机和电视，实现远程的门诊挂号和报告查看，将医疗服务和信息服务相结合，形成了服务的新模式。

因此，数字家庭的发展应当满足现代家庭对综合信息服务的需求，进而引导包括公共服

务在内的各类应用通过信息化渠道深入家庭。数字家庭的发展将会为百姓在最贴近的服务地点——家庭和社区，按照最便利的服务模式——综合的、协同的，提供实用、便利、安全的服务，让老百姓切实感受到信息化成果，最终实现惠及千家万户的目标。

2、发掘行业潜力，带动产业发展

从经济发展的层面看，数字家庭是中国信息制造产业发掘自身潜力，进行自主创新的重要机遇。数字家庭的发展将使传统的生产性企业，如家电和 IT 企业，增加创新投入，设计和生产更加贴近居民的新产品，扩大市场份额，形成核心竞争力，占领全球市场的制高点。

数字家庭发展的过程也是国家产业转型和升级的过程。数字家庭的发展所需的社会服务支撑，将会带动第三产业，促进现代服务业的大发展，更会成为信息化与服务业融合发展的重要手段。青岛海尔集团以数字家庭为契机，形成了 U-Home 发展战略，利用其在家电产品市场占有率高的优势，在产品设计中深挖传统产品的潜力，实现数字家庭终端产品的网络化，并利用数字家庭网络实现远程监控，从过去单一的短期产品供应者，成为了能够提供自动化的快捷维护服务的长期伙伴，促进了产业的创新发展。

除此之外，地方政府在试点中也日益强化数字家庭对产业发展的带动作用。如广州市番禺区将数字家庭产业作为电子信息产业三大主导产业之一，以此为基础推进平板显示产业的发展。

3、推进社区参与，促进社会和谐

数字家庭利用信息化手段搭建起邻里之间、个人与社区之间、社区与社会之间沟通的桥梁。数字家庭作为实现家庭互联，家庭与社区、社会互联的通道，是居民实现社会参与、经济参与的又一个重要途径。数字家庭可以有效推进以利益社区为单位的直接参与式民主，促进社区建设。杭州市建立了以“社区是我家”为代表的社区电视频道，在社区组织和社区居民之间架起了新的桥梁，每天有 6 万居民在线观看社区新闻，获得普遍好评，取得了良好的应用效果。

同样，广播电视作为发布公共信息的窗口、居民社会参与和监督社会服务的平台，对加强政民互动、培养居民爱国精神、提高扶弱济困的公民道德修养、提高社区自治能力，具有积极的社会意义。

从民主政治的层面看，数字家庭的建设还将有利于化解社会矛盾，减少社会冲突，增强科学决策，实现社区层面广泛的社会对话，构建和谐社会。

（二）基本原则

为了实现数字家庭发展目标，必须坚持“参与、互动、融合和共赢”的基本原则。“参与”是指政府、企业、社会组织、居民的多方参与，特别是服务提供方与服务需求方的参与，以及社区和政府组织作为监督、监管角色的参与。其中，政府的参与将会是数字家庭启动过程中的重要力量，涉及信息化、劳动、公安、计生、建设等多个部门。一方面政府是公共服务的提供者，要保证政府公共服务让居民满意。另一方面政府也制定规划，对所有社会服务进行监管，保障其健康发展。

“互动”是建立在群体参与的基础上的，旨在彼此之间相互影响、相互作用，促使共同获得积极的改变的一种模式。融合是当今世界的发展趋势之一。

“融合”贯穿了各个方面，从数字家庭建设的角度上表现为内容融合、网络融合和终端融合共三个层面。更进一步来看，这种融合最终所需要的是服务融合，甚至是不同体制和机制之间的借鉴上，取长补短，共同发展。所有的这些融合，归根结底其目标只有一个：方便消费者，并让服务需求方和提供方都满意，以吸引更多的服务提供方和需求者登上数字家庭的服务平台，从而带动市场，形成真正意义上的产业持续发展。

“共赢”是要让居民、社区、企业和政府都受益。从这个角度说，数字家庭发展所产生

的不仅仅是一个简单的买卖关系，更是一个社会共建、共治、共赢的关系。共赢理念能够有效地保障发展的可持续性。

（三）数字家庭服务的应用特征

1、实用性

实用性包含了有用、适用、有效等多种含义，体现在价格、性能、设计等多个方面。实用性服务首先是让消费者认为有实际使用价值，且价格合理的服务。比如，上海涉外高档社区的数字家庭服务，因为有了国外网站的订购服务而受到欢迎。如果有很高的价格，却没有用户认为有使用价值的服务，就很难形成真正的实用性。价格因素是影响实用性的重要因素，但不是决定因素，更重要的服务的实际使用价值。

以信息化为基础的数字家庭服务，是人们传统观念里没有的，是需要培养的。而这种培养可以有两个方向，其一是努力开拓的新兴服务产品和服务领域，这是很重要的，但也是最难的。其二是从传统服务的替代入手，通过信息化的协同服务，形成以便利、安全、实用为特点的独具特色的数字化服务，以替代传统服务，方便居民，提高家庭生活品质。从目前情况看，第二种方式更基础一些，也更实用一些。但第一种方式也是很值得探索的。

此外，实用性不仅仅是让用户觉得实用，也应该让服务提供者感觉实用。换句话说，数字家庭的服务应当具有良好的经济效益和社会效益，才能够持续进行。广东省中山市通过电视所提供的医疗门诊挂号服务。患者可以通过手机或数字电视，实现远程挂号和专家预约，同时即时将挂号费通过小额支付平台转给医院方面，避免了远程预约却因为患者未到所造成的资源浪费，一方面它避免了挂号排队的繁琐，另一方面也考虑了医院在挂号费收取上的顾虑，对于双方而言都是实用的。

2、便利性

便利性包含了方便、易学、易用、就近、时间灵活、方式多样等特性，涉及信息的获取、产品的使用、服务的协同等多个方面，要求服务具有综合性和协同性。上海电信在家庭网关的设计中就融入了便利性的理念，提出了“零配置”的概念，即用户和电信维护人员在不通过 LAN 侧本地接入终端 WEB 界面或通过 LAN 侧客户端接入终端进行业务配置的情况下，就能实现业务的自动开通。

便利性还体现在方便地获得服务，也就是降低人们获得服务的成本。信息服务如此，现实服务更是这样。通过网络所获得的产品和服务，最终都需要具体的人来完成，这就造成了消费者必须面对不同的厂家、不同的产品和不同的交易方式。无论是消费者，还是物流企业都是不方便的，也是不经济的。在保障信息有效沟通的前提下，社区服务站（便利店）也完全可以成为千家万户的一个“中转站”，提高社会服务的效率。

便利性是相对的、动态的。不同地区居民对便利性的理解存在很大差异。人们对于便利性的理解，随收入水平、文化水平、消费习惯的不同而不同。因此，便利性一定要体现出个体针对性和地域经济、文化的差异性。

3、安全性

安全性是保证数字家庭服务可持续的重要特性。从居民社区服务需求的角度看，居民更想要的是日常生活服务。但即使是私人的商业服务领域，只要与居民日常生活有关，与人们的衣食住行有关，如果出现安全问题，就会产生严重的社会后果，形成影响巨大的社会事件。

数字家庭能否为消费者提供安全的服务，是能否解除消费者顾虑、建立信任关系，进而开拓应用领域和服务市场的决定性因素。随着数字家庭越来越多地与社会服务支持系统相联接，应用服务的可监督、可投诉，以及政府对公共服务的安全监管，必须提上议事日程。安全性，既体现在服务安全、产品安全上，也体现在信息安全上，是关乎数字家庭可持续发展的极其重要的问题。

实用性、便利性、安全性之间是相互关联的，其服务背后往往隐含着更深层次的制度性变革。实用、便利的服务能够被居民所接受，形成市场规模。而安全的服务则可使这种服务模式持续进行下去。如果不安全不可靠，再便利的服务也不做不下去。

四、社区信息化应用策略

（一）社区信息化发展的目标

社区信息化的目的是服务社区居民，因此必须结合社区业务的分析来了解需求，从而做到有的放矢。社区信息化是和谐社区建设的技术支撑，因此，满足社区管理和社区服务的技术需求应当成为推进社区信息化的首要目标。包括以下三个方面：

一是满足社区工作的需要，重点是推进社区党建、社区居民自治、社区社会组织工作信息化以及街道工作信息化。

二是满足社区公共服务的需要，重点是推进社区就业、社会保障、社区卫生、社区民政、社区人口和计划生育、社区治安综合治理工作，以及社区文化、教育、体育服务等信息化。

三是满足社区商业服务的需要，鼓励各类面向社区服务的企业利用多种信息传播渠道，开拓社区服务市场，培育和发展各类社区信息化的服务企业和服务组织。

社区信息化建设有利于提高社区居委会和街道办事处工作效率，促进社区居民自治，沟通社情民意，化解社区矛盾，促进社区管理创新，提高管理效率和效益；有利于促进社区服务创新，完善社区服务体系，提升社区服务发展水平，改善服务质量，方便居民生活；有利于促进政府各部门工作协同，增强政府科学决策能力，促进跨部门的业务协同，推动推动政府社会管理和公共服务有效覆盖到社区。

（二）社区信息化的基本原则

1、惠及居民，服务基层

需求导向，是“以人为本”理念的具体实践。以不断满足社区居民需求为出发点和落脚点，加强信息技术在社区居民生活中的应用，让社区居民充分享受信息化带来的实惠，提高居民生活质量和文明程度，才能实现社区信息化“方便居民、服务社区”的目的。因而，社区信息化建设和运行都应该从始至终的按照使用者的需求、思维习惯、行为方式、应用的方便程度来进行，并将信息化对社区居民的工作、生活所产生的实际效果作为信息化成功与否的基本要素。

社区是个小社会，工作面对千家万户，工作的繁重、具体、琐碎在所难免。行政性的工作挤占了绝大部分空间，没有足够的精力为居民服务，自治组织的性质也就难以体现。除了从体制机制上为基层减负之外，通过信息化手段将大量的数据采集、统计、上报的工作便捷的实现，提高工作效率，提高社区服务和管理水平，使社区从信息化成果中受益。

2、政府主导，合力建设

社区是党和政府工作的基础，社会管理和公共服务的诸多内容需要基层组织去协助。就业、保障、计划生育、助老、助残等工作都需要社区组织的落实，这些都关系到百姓民生，关系到社会稳定，政府在社区信息化工作中的责任和义务不言而喻。其次，政府有能力发挥主导作用。除了政府财政支持社区信息化建设、政府采购为社区信息化产品提供市场机遇、实施有自主知识产权的标准助力产业发展、营造官产学研用合作的工作氛围外，政府还可以通过建立政府部门间的协调机制、整合社会各类资源、扶持龙头企业等来发挥主导作用。政府对体制和机制的建立和完善更是责无旁贷。

“合力建设”是社区共治理念的反映。其核心思想是调动企业、社区居民共同参与城市治理，也是人们通常说的“大家的事情大家办”和“共建”。多方共同受益，是保

证社区信息化持续发展的重要理念。只有互益，才能有真正的信息交流和互动，才能使政府有效服务，才能让企业持续发展，才能让公众积极地参与，共治才能长久地持续下去。

3、统筹规划，资源共享

社区信息化涉及面宽，内容多，必然存在一个从何下手，如何操作的问题。社区信息化是面向基层组织的，其工作更多的是综合性事务，强调“块”上的工作，政府部门原有的“条块分割、各自为政”的管理模式并不利于社区工作的开展，更不利于社区信息化工作的推进和深化。“以块为主、条块结合”的建设模式有机地整合了纵向联系的行政体系和横向联系的自治组织，提高了政府整合社区资源和行政资源的能力，对实现政府职能转变、城市管理重心下移和提高城市管理效率都重大作用。

信息资源开发利用是信息化建设中要内容。首先，社区信息资源有必要进行统一规划，打破部门和区域界限，多方协作，努力实现各类传输网络、资源网络间的互联互通，最大限度地开发利用信息资源。第二，要正确处理信息资源公开与保密的关系，促进网络融合，实现资源优化配置和信息共享。

4、因地制宜，务求实效

实践表明，推进社区信息化应把制度创新与技术创新放在同等重要的位置，完善管理体制，创新运行机制。社区信息化建设必须坚持理论和实际相结合，因地制宜、因时制宜，鼓励基层组织和企业单位创新，探索成本低、实效好的信息化发展模式。在社区信息化工作中，应正确处理重点突破与全面推进的关系，实现社区信息化各项应用的协调发展。与此同时，坚持“以需促用、以用促建”，因地制宜，突破重点，实现可持续发展。而要实现可持续，应当处理好政府、企业和社区居民之间的关系。

社区信息化的基本原则之间并非孤立的关系，而是一套切实贯彻科学发展观所形成的方法论，解决了诸多社区信息化必须面临的重要问题。其中，“惠及居民，服务基层”是社区信息化工作的总体方针；“政府主导，合力建设”指出了社区信息化的参与主体问题；“统筹规划，资源共享”解决了如何建设的问题；“因地制宜，务求实效”了如何发展的问题。

（三）社区信息化应用特征

1、提供综合服务的信息平台

社区信息化建设的趋势是社区信息平台，是全面支撑社区工作的关键工程。社区信息平台的特点主要体现在“综合”和“平台”上。社区信息化的应用强调综合。“综合”即把各种不同而有关联的事物组合成一个统一的整体，应当从又多样又统一的角度进行理解。社区信息平台覆盖了社区业务的方方面面，包括了社区基础工作、面向社区的公共服务和商业服务，体现了社区业务的多样性，在应用中要根据用户、业务、功能等需求进行差异化的设计，通过多种渠道进行展现；另一个方面，社区信息平台依托于统一的社区综合数据库，从多样化应用中提炼出社区信息资源，从易用性和便利性上整合各类渠道，形成统一的界面设计风格。

社区信息化的建设强调“平台”。所谓平台，实际上就是一个连接各种有效资源的综合资源服务系统。信息平台的建设提高了可维护性，具有更大的安全性和可恢复性，充分降低维护的成本。

2、集中与分散相结合

社区信息化的主要特点就是分布式的提供综合性的应用和服务，这也就意味着必须坚持集中和分散相结合的思路进行建设。“适度集中”和“集约建设”的建设思想，是服务便捷、财政可行和区域特色的需要。“集中”是信息化发展的潮流。随着网络经济与信息技术的发展，以及经济全球化、信息化持续发展的事实，新技术和基础设施的改革的根本特征是资源共享和协同工作，整个互联网被整合为“一台”巨大的超级计算机，预告了信息技术新一波大浪潮的出现。另一方面，“分散”将可以保障区域特色的需要，突出社区地域文化的个性。

因此，在保证质量和应用全面覆盖的前提下，社区信息平台应当鼓励上移。

3、消除“数字鸿沟”

经济发展程度、政策差异等各种因素，形成了地区间的“数字鸿沟”；个体之间由于所处的地域不同、家庭经济条件的差别、教育程度的差别等各种因素，形成个体间的“数字鸿沟”。不同社会群体、不同社会阶层间的“数字鸿沟”，实际上是人们普遍关注的社会问题。社区服务的重要对象是老年人、儿童、残疾人、社会贫困户等群体，除了在经济上的弱势外，在追赶新技术方面也已经落后。因此上，社区信息化的重要工作也包括对信息化弱势群体的信息能力培训，提高社区居民和服务者的基本信息素质。

五、结束语

无论是数字家庭，还是社区信息化，都是满足千家万户、千差万别个性化需求的大市场，其发展可以直接带动现代信息服务业的创新发展，带动消费类电子产业融合发展，是我国传统和新兴企业自主创新的重要机遇。与此同时，两者的发展与民众生活密切相关，更是建立百姓诉求通道的重要手段，从而成为推动包括政府公共服务在内的社区服务创新发展的原始动力。数字家庭与社区信息化的建设能够更好地实现“社情民意”的采集，建立合理、快捷的信息回馈渠道，深化“主动服务”的管理理念，实现公共服务深入基层，提高社区居民参与社区建设的积极性。

参考文献：

- 田毅鹏 刘杰，中西社会结构之“异”与社会工作的本土化，中国社会学网，2009.6.26，
http://www.sociology.cass.cn/shxw/xstl/xstl47/t20080903_18383.htm。
- 费孝通，乡土中国，北京大学出版社，1998
- 卜长莉，“差序格局”的理论诠释及现代内涵，社会学研究，2003年第1期
- 杜瑛，国内“差序格局”研究的文献综述，河海大学学报（哲学社会科学版）第8卷第1期，2006.3
- 李路路 李汉林，中国的单位组织：资源、权力与交换，浙江人民出版社，2000.2。
- 中国中共中央办公厅 中国国务院办公厅，2006—2020年国家信息化发展战略，2006.5。
- 孙松滨，农业社会·工业社会·信息社会的特征，科技与管理，1999年第3期。
- 王颖，社区信息化：关注民生的桥梁与纽带，中国电子报，2008.3.7。
- 北京市信息化工作办公室，北京市数字鸿沟研究报告2005，中国发展出版社，2005.11。
- 邓郁，“我知道你在做什么”——欢迎来到 twitter 时代，2009.7.3。

*本文获得中国社会学会2009年学术年会优秀论文二等奖。