

# 基层社会的重塑

## ——以新社区为基点

王颖

(中国社会科学院社会学研究所,北京 100732)

**摘要:**以房产利益为纽带的全新的业主群体已经在不知不觉间成长为社会参与的主体力量,而因相同爱好而连接在一起的爱好者共同体则如雨后春笋般地在涌现、超高速地增长。这些异质性很强、利益志趣完全分散化的个人,正在利用手中的选择权和网络的沟通力量,自主性地重新建设自己的社区。以房产利益和共同志趣爱好为纽带的新社区——“自主的社会领域”正在形成,我们的基层组织和政府应当充分认识到来自民间强烈的自主建设梦想家园的愿望,调整我们对社区的认识,以新社区为基础重新塑造我们的基层组织和社会调控机制。

**关键词:**新社区;社会生活共同体;自组织;自主的社会领域

**中图分类号:** C919

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1009-1971(2013)06-0002-09

### 一、单位社会的终结与大众社会的兴起

1998年开始的住房制度改革,对“单位制社会”产生了根本性的冲击。个人作为一个独立的利益主体,小区作为以房产利益为纽带的利益共同体,日益突显出来。原来作为基层政权组织的“居委会辖区”——社区,和作为单位成员的居民,正在成为历史。随着城市大规模的扩建和内城老旧小区的大面积拆迁,“单位制社会”正在走向终结,而一种全新的、不同职业、不同户籍、不同文化程度和工作背景的个人正向新型物业小区聚集,内城租房者和购买二手房者,已经成为内城老旧小区异质性越来越强的新居民,还有更多的志趣爱好者群体在小区内部、在地域性大社区、在整个城市甚至在整个国家,迅速通过网络集结壮大起来。一个以完全分散化的个人利益主体为基础

的大众社会正在酝酿形成过程中。

#### (一)“单位”从社会领域全面撤出

伴随住房制度改革,组织化的单位制社会逐渐瓦解。到目前为止,“单位”曾经对组织成员负担的从生到死全过程的社会职责,已经逐步放还给了社会。这就是由“五险”(养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险)和“一金”(住房公积金),构成的社会统筹保险制度。

随着商业服务和公共服务迅速发展,每个人的生活需求也越来越多样化。原来单位制下由单位提供给组织成员的生活品补助、年度旅游度假、组织化娱乐活动、退休职工的养老、孩子出生、上学、就业等等,都逐渐转移给了社会,即市场化的商业服务和社会服务。“单位”在涉及每个人生活领域的服务提供者中全面退出,而更多民营企业、个体企业甚至居民个人在商业服务和社会服务领域大展身手,成为大众化的社会服务提供者。

收稿日期:2013-08-10

基金项目:中国社会科学院创新工程“社区建设与基层社会管理创新”项目

作者简介:王颖(1955—),女,北京人,研究员,从事城市社会学和社区研究。

当私有房产成为大多数家庭和个人最大资产利益所在时,当单位已不再对个人房产负责,不再对每个人负担所有的社会责任时,当个人在“单位”和“非单位”组织间可以自由流动时,单位制下个人对“单位”的依附性的隶属关系也就结束了。“单位”已经还原成他应该具有的组织特性。

(二)一个不真实的命题:单位制让位于社区制

现在回过头来看一看,社会保障制度和市场经济的确都获得了长足的进展。但是单位制向社区制转变的美好初衷,却仍然只一个美丽的“画饼”。

我们不得不面对一个基本事实:社会大众逐渐脱离政府划定的社区范围,通过网络利用自己的力量搭建自己可以做主、可以自由参与意见的新社区——利益型物业小区、地域性公共利益大社区和志趣爱好者社群。而随着各地不断的“维稳收权”措施,居委会由“居民头”向“政府脚”的彻底转变,使其自治组织的性质消失殆尽,与越来越脱离分散化的居民,所谓社区制只剩下了一个“空壳子”,和一种没人认可的“说法”。大众从“政府划定的社区”撤离,大众自组织起新的社区,使单位制向社区制转变成为了一个虚假的社会改革命题。社会管理体制的改革遇到了原体制下难以克服的瓶颈。

(三)组织化的单位社会走向终结,原子化的大众社会已成主流

对社会大众个人来说,组织化的单位社会不过是记忆中发黄的“老照片”;而对20世纪70、80、90后这些新成长起来的社会生力军来说,那根本就是不可思议的事情。他们有自己的沟通和参与方式,绝不会等着政府或其他组织去组织他们。他们非常善于运用网络,正是这些生龙活虎的年轻人,没有选择让居委会做自己的头,而是选择了自组织方式。结果,传统的单位制不仅从制度上失去了存在的制度化基础,更重要的是失去了它在大众心目中的原有的权威地位。

由分散化大众构成的社会已经与科层制组织化管理的政府分离了。大众通过各种网络终端、特别是各种自媒体,与利益相关者、志趣爱好相同者重新组合在一起,构筑着新的自主性社区。这些新社区在地域上与现有的街居组织骨架有着不同程度的耦合,但却不认可自己的小区或团队就是居委会辖区。

新社区是一个平等、自组织、非权威化的地方,凡是进入这里与大众交往的组织,都必须放下

架子,平等待人,利用自己的组织资源实实在在去满足大众的需求,才有可能获得大众的认可。

我们的社会已经发生了根本性的变化,如果继续沿用组织化管理的老套路去建更多组织化的“脚”,不下放权力,不让基层组织拥有本该拥有的自主性,那么我们的基层社会组织将会继续脱离居民大众,继续边缘化,继续人为地为政府编造数据。其结果,就是社会的自组织维权行动越来越多,声音越来越大,群体性事件越来越频繁。当然这并不是我们乐于见到的。

因此,认真、深入地研究我们快速变迁中的社会,发掘社会变迁的本质特征,发现社会变迁的走向,寻找信息社会大众社会的管理良方,就是我们义不容辞的社会责任。

## 二、“自主的社会领域”——新社区的崛起

(一)社区概念的演变

社区是什么?建设了几十年的社区,社区是什么突然成了一个很难回答的问题。纵观中国社区建设史可以发现,社区概念是从西方引入的外来语,社会学者首先发现了在中国与之相对应的社会生活共同体——居委会辖区,后被政府部门所接受,街居组织的管辖范围就作为社区的基本形态和组织边界确定下来。社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。目前城区社区的范围,一般是指经过社区体制改革后作了规模调整的居民委员会辖区。在其后居委会辖区开始大规模地进行调整,见下图。

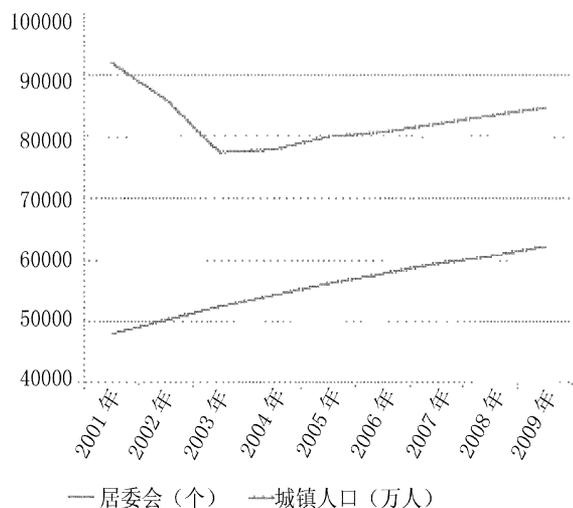


图1 社区居委会数量与城镇人口数量变化图

图1反映出两个不同的趋势:一个是居委会总体数量的骤降后升,但仍没有超过2001年的数量;另一个是城镇人口的直线上升。由此,我们看到了一个相对静止的行政区划式社区定义和一个不断变动中的人口聚集趋势。

社区之所以会成为难以定义的概念,一个很重要的原因就是如何理解社会生活共同体的成因和变化趋势。

中国传统上一直把社区定位为基层政权组织,它具有官民两重性。无论是始于西汉时期的“乡里制”、唐代的“坊里制”、清末的“保甲制”,还是解放后建立的“街居制”,中国城市几千年的社会管理,基本上依靠完整、严密的行政组织体系,通过半官半民的基层组织对个人进行掌控式的管理,这是中国社会长期稳定的组织化保证。这些中国式的“社区”实际上是依附于大一统的科层体系运作,正如街居制离不开单位制一样。

当政府把社区规模调整视作向社区制过渡的重要举措时,其初衷是美好的,却忽略了巨大社会变迁的事实,忽略了异乎寻常的社会流动性和社区变动性。当经济与社会都放开以后,个人的选择权大大增强,由“单位大院”、胡同、里弄构成的“熟人社会”的“社区”,逐渐被陌生邻里的小区取代。内城核心区变成了金领、高级白领的高档小区和外来租房者的天下,而城郊大规模聚集的新型物业小区,则成为有文化的年轻人和搬迁户的聚集区域。

在这种情况下,“聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体”在哪里呢?根据多年社区研究我们发现,拥有了越来越多选择权的分散化大众,通过互联网的沟通,重新在两个维度下聚集成社会生活共同体。一个维度是利益共同体,即地域性很强的、以房产利益为核心纽带的物业小区和与房产相关的公共利益型大社区。这个维度与我们现存的街道居委会管辖区有着很强的重合性。另一个维度是志趣爱好共同体。这种重新集结起来的志趣爱好共同体,本身地域性特征并不突出,或者说是可以突破地域性而存在的。

从两个维度的社区行动来看,虽然普遍存在着跨地域性,但地域性在新社区“落地行动”中仍然具有相当重要的作用,只不过地域边界会随着利益相关者的居住范围不同而不同。

首先,最小的利益共同体范围就是物业小区,它是所有新社区再组织的基础,主要的矛盾是小

业内的邻里纠纷、公共空间权益归属、物业纠纷、社区行为规范和服务规范等等。

第二,某一地域范围内的利益共同体,也就是我们经常说的大社区,大致与街道辖区相当。主要关注点是与房产利益直接相关的公共基础设施和基础服务,以及活跃的爱德华者社群的组织活动。比如地铁增站、公交改线、垃圾焚烧站的取消以及足球联赛、歌咏比赛等等。

第三,是整个城市范围内的利益相关者集体行动,比如PX事件、水污染事件、反对化工企业落户等有关环境保护的自主性社区行动。

社区在哪里?我们看到社区就在大众聚集而居的地方。就在物业小区,就在大社区的社区论坛里,就在那些活跃的大社区文化活动团队里,就在那些因共同利益或共同爱好而聚集起来的社群里。社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体,这句话一点都没错。但是对这个概念的简单划界和固定不变的行政区划法,则将不断变化、丰富多彩的社会生活共同体固定不变地等同于——居委会辖区。其结果就是,越抓居委会辖区,越找不到社区。因为,社区就在大众聚集的地方,就在一定地域内的物业小区里,在不同地域边界内的爱好者社群里。

## (二)社区组织定位、功能和形态的转变

基层政权组织始终是城市政府对社区组织的定位,近年来行政事务的代理代办机构又成为被各职能部门赋予居委会的新的组织定位。社区功能则更多地是由居委会配合政府为各类服务对象和管理对象提供相应的基础性服务。特别是在开证明、办证、上各类数据等方面的服务。

尽管在民政部领导下社区建设启动了民主自治、民主选举等改革,但总体来说,政府主导下的社区建设和社区自治建设,基本仍然停留在进一步强化政府主导下的组织化管理层面上。比如政府拨款对内城老社区环境的改造;居委会专员的分片包干制;楼门院长制、网格化管理等等。政府大包大揽式的社区建设,并没有获得社区居民大众的认可。在社区论坛上,很多小区居民几乎都发出这样的声音:“反对社区进驻小区”。也就是把社区与小区完全对立起来。多年社区就是居委会辖区的界定已经产生了深入人心的影响,这种简单划分法,使很多业主和居民直接把居委会等同于社区,进而认为社区不过就是替政府办事的,与自己生活的小区根本没有关系。

政府对社区的基层政权组织定位,和广大业主、居民自主的社会生活领域定位,有着极大的差异。政府的定位仍然沿用了科层管理体制的方法,把社区当作了居委会自然而然就可以领导的基层组织。而生活小区的广大居民则在共同利益前提下,因生活领域的各种诉求无人提供而自组织起来,互相帮助、共同解决问题。或者因共同兴趣爱好自愿组织起来,开展丰富多彩的活动。广大生活小区的居民正在把小区变成一个可以参与管理的“自主的社会领域”。

正如管理学大师德鲁克所说:“为了转变政府的职能并且使它重新取得业绩,重要的一步是要在社会领域中培养自主的社区组织。巨型国家几乎摧毁了公民身份。为了恢复公民身份,后资本主义的政治体制需要一个“第三领域”,来补充企业的“私人领域”和政府的“公共领域”这两个已得到公认的领域,即需要一个自主的社会领域。”<sup>[1]</sup>

中国不是后资本主义的政治体制,但却是巨型国家。在已经呈现出利益原子化的大众时代,我们最缺乏的就是居民负责任、主动参与的公民精神。以往调研显示,通过小区论坛对话实现的自主性社区建设,恰恰是从参与维护自身利益开始,逐渐培育出负责任、敢于承担、实现自我约束的公民精神。我们认为,中国要走出社会管理的乱象,应当努力去培养“自主的社会领域”,也就是自组织的社会生活共同体,实现社区从基层政权组织向利益共同体和志趣爱好共同体的转变。

社会学家帕特南将社区社会资本分成两种不同的类型:团结型社会资本和桥接社会资本。他认为家庭、密友、熟人之间的关系属于前者,具有排他性,对人的情感健康来说是必不可少的,但对经济增长则几乎没有促进作用。而桥接社会资本,则由熟人之间建立的信任组成。社区网络将不同的群体联系在一起,构成异质性的社群,为社会提供了优质润滑剂,对经济的组成至关重要<sup>[2]85</sup>。中国目前的新社区发展态势,就呈现出这样两种趋势。原本在实体社区里面同时存在的两种社会资本,在网络的影响下细化并被重新组合了。

小区和大社区等实体性社区的居民,如果因日常生活中邻里沟通、邻里互助或切身利益的维护而连接在一起,建立以熟人关系为基础的社会交往,这是一种社区最重要的团结型社会资本,是人类出于社会属性的本能而建构的基础性社会关

系,这种关系往往带有很强的地域性、亲密的首属关系、心理认同感和排外性,是社会联结的强力胶,同时也是社会稳定的重要基础。当物业小区或大社区居民,因切身利益而聚合在一起向当权者抗议时,一定是社区居民利益与某些机构、组织的利益发生了冲突,是社会治理关系模式出现了问题。

而当个人利益、小区利益、大社区利益长期诉求无果的情况下,居民大众会在网络社交工具的帮助下自主发布消息,并迅速取得其他相关小区、大社区、城市居民的广泛认同,众多小区利益相关的前提下,就会快速形成小区、大社区间个人的密切联系。不同社区、不同群体、不同个人对同一事件共同兴趣,使本不相干的大众迅速形成利益一致的大社群。据我们调查,85%以上的群体性事件快速发酵都与居民切身利益直接相关,都与网络条件下新社区团结型社会资本的快速发挥作用有关。这也正是社区能够跨越地域性产生巨大影响力的根源。帕特南所讲的“团结型社会资本”,原指近邻间的、具有排外性的紧密型的人际关系。但在网络的介入下,邻里间的内部事件如果触及大众敏感的神经,同样可以迅速形成大众共同感兴趣的群体性事件,成为某个城市参与度很高、全社会关注度很高的社会事件。这是原有科层体制下不曾有过的团结型社会资本跨地域迅速连接成更大规模社会资本的全新组织方式。

在新社区社会生活领域,分散化的大众早已被迫提早进入了网络文化时代。而反映最迟缓的则是我们的政府和基层组织,既没有看清社区发生的巨大变化,更没有建立网络信息通道,及时掌握社区居民的舆情,更没有向前推送行政服务到居民聚集的公共对话空间中去,基本上是坐等上门式服务。这是多年来社区建设的失误。

当进入信息时代,网络文化的沟通能力和组织能力充分显示出来,这种志趣爱好者社群已经成为商家最感兴趣的新社区。它对经济的影响不仅仅是间接,而且是直接的了。可以肯定地说,新社区的出现,使原有社区的组织形态发生了变化。以往我们只有固定地域的实体社区,但是今天的社区不仅有地域性实体社区,而且有超越地域限制的虚拟社区。实体社区与虚拟社区之间存在着很强的关联性。这种虚拟社区既有无关地域性的纯虚拟社区,也有贴着实体社区的组织骨架成长的虚拟社区,比如回龙观社区、互联社区等。不论哪一种新社区,都彼此相通。这正是“自主的社

会领域”产生的基础。

如今,我们已经清楚地看到了社区社会资本在中国城市中的变化,不仅团结型社会资本可以跨越严格的地域界线,形成更大地域范围内的团结型社会资本,而且,共同兴趣爱好者社群,更是将地域性小区、大社区和社会联结了起来。这种有着旺盛生命力的桥接社会资本在中国城市社区、社会里迅速自成长起来,成为原子化大众社会的“优质润滑剂”,成为中国城市经济发展新的动力。

### (三) 社区治理结构的变化

多年的社区研究发现,新社区内部的治理关系、有影响力的人物、社区对话空间、有效的组织形式等,都已经发生了重大变化。新社区的逐渐成型,正在以它自身独特的人际交往方式、组织模式、权力关系,重新构筑社区的内部结构。

#### 1. 四位一体的社区治理模式浮出水面

为什么是四位一体的社区治理模式,而不是政府一直主导的社区居委会治理模式或物业治理模式呢?以物业小区为主要形式的新社区利益主体呈现多元状态,无论是邻里纠纷、爱好者组织活动、公共空间纠纷、物业纠纷、商业纠纷或公共服务纠纷等,都会涉及不同的利益主体。业主和居民已经成为新社区最重要的利益主体,其维护自身权益的意识和愿望也最强烈。而他们的利益又不是任何一个组织所能够完全代表的,只能是多方利益主体共同参与协商,才有可能达成基本共识。我们的研究显示,所有小区里面最难解决的纠纷、误解、矛盾、冲突等,基本上都是在业主、业委会、物业、居委会全部参与协商、协调,还有可能引入政府的公权力和社会的公共舆论,最终才有可能获得解决。其中,广大业主的自愿性参与是决定性的因素。没有业主随时随地的参与,就没有社区口碑的约束力量,就难以形成自主性的社区建设和社区发展。

在新的“四位一体”治理结构中,利益主体是业主和居民,其他三者都是服务提供者、利益维护者和组织协调者。正是由于有了新的“公共场域”,小区的利益主体才可能实现直接的社区参与,成为社区治理结构中关键性的一环。社区居民才有了坚实的根基。

显然,在新社区建设中,小区是最基础的邻里社区,是我们最应该重视、最应当加强建设的“社区”。我们不能因为有些小区入住居民迁入户籍的人数不够,而把它们排斥在社区建设的范畴之

外。我们的社区建设已经为此耽误了太多时间,在众多新小区建设中错过了居委会进驻的最佳时机,使居委会工作极其被动,很难得到居民认可,特别是在物业公司管理比较好的小区里。

在调研中,许多社区组织都表示,小区的领导者应该是多元组成的,可以叫社区建设协会或其他名称,但业主、业委会、居委会、物业全参与是必须的。任何一方都很难做出大家认可的、关系大多数居民利益的公共事务的决定。

#### 2. 自主性社区建设的骨干力量是“意见领袖”和“能者领袖”

无论是我们的调研还是社区论坛的大数据分析,都显示出对社区建设具有很强影响力的人,不是原有居委会下面的楼、门、院长,而是“意见领袖”和“能者领袖”。这些人是业主和居民中真正有思想、有见地、有能力、有影响力的代表人物。

在社区论坛上,“意见领袖”因为发言具有相当的专业性或过人的见解,而受到广大居民的认可,在很多主题帖子中都可以发现这些“意见领袖”的发言,而且一般都会获得大家的认可。我们的大数据分析更是显示出这些“意见领袖”有着更多的与他人的联结度,说明人们愿意与他沟通,关注他的言论。

但并不是说楼、门、院长就没有作用。这些具有公益心的热心人,在公共服务中发挥了无可替代的作用。可以说他们是最值得依赖的网络化组织资源,在一些发展较好的小区里,他们担当着重要的基础性社区服务的重任。比如北京市月坛街道汽南社区建设协会,就是将十几位楼门院长组织起来,每人负责十几至几十位住在附近的老人,经常问询、帮助买菜、时常地聚会、协调小保姆的多家服务关系,等等。这些同样是非常有价值的组织化资源利用。

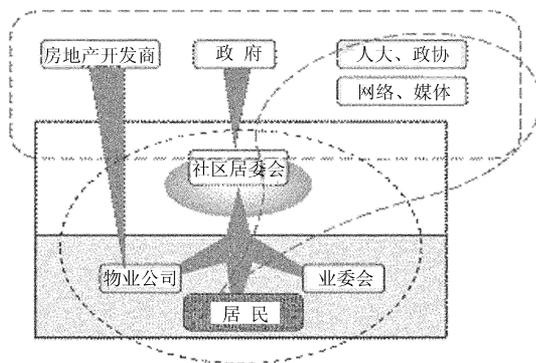


图2 新社区关系图

应当说,在自主性的社区建设方面和矛盾协调方面,“意见领袖”和“能人领袖”的出谋划策,是无可替代的。而在社区公共服务方面,传统的楼、门、院长和各种爱好者团队可以发挥许多专业机构所无法发挥的自组织的独特作用,成为各种社区公共服务的补充和联结性组织网络。

3. 一个自主、公开、平等对话、沟通、协商的社区公共场域是必不可少的

社区公共场域,就是在地域实体社区范围内每一个居民、驻区单位和社区组织都可以自主性地公开、平等、自由对话的公共空间。

社区公共空间,过去是大树下、庭院、会场等物理场所构成,但在信息时代,却由虚实双重空间共同构成。虚拟空间往往是非面对面的快速沟通、传递信息、抒发情感、组织联络、反映问题、表达诉求、形成舆论、评价监督、以个人为主体参与对话的公共空间。而实体空间,则是有组织地面对面互动、协调矛盾、化解冲突、实际地解决问题,有组织地社区参与和社区活动,以社区舆论和口碑的力量约束和提高现代社区服务质量。如果说虚拟空间是发现居民诉求、发现问题的空间,那么线下的面对面互动和组织协调,则是使虚拟空间

的公众声音产生实质结果。这两个空间共同构成今天的社区公共场域,缺一不可。

我们在浙江、江苏、北京、上海、广州等经济发达的省市,都看到了这种网络化的社区对话空间,而且对现实的社区建设和社区发展发挥着重要作用,是新社区建设必不可少的基础性建设。正因为它的自主性,因为它能够实际解决问题,所以广大业主和居民参与的积极性很高。

4. 最有效的自组织形式

当我们传统社区的熟人社会被新小区陌生邻里所代替时,新型物业小区居民的生存困境以及内城老社区的乱象就显现出来。社区居民在互联网网络的支持下,开始了自救式的社区建设组织化行动。

社区业主居民自组织起来建立社区新秩序:排队上车、小区内不按喇叭、在公共场合给孩子留有自尊、订立村民公约实现自我约束、调解邻里纠纷、自组织拼车出行、监督物业费的收支情况、督促居委会公正地举行业委会的选举,等等。我们将一些小区论坛主题帖子所涉及的内容进行了分类后,列出了小区业主、居民自组织参与社区建设概括性的分类。内容见下图:

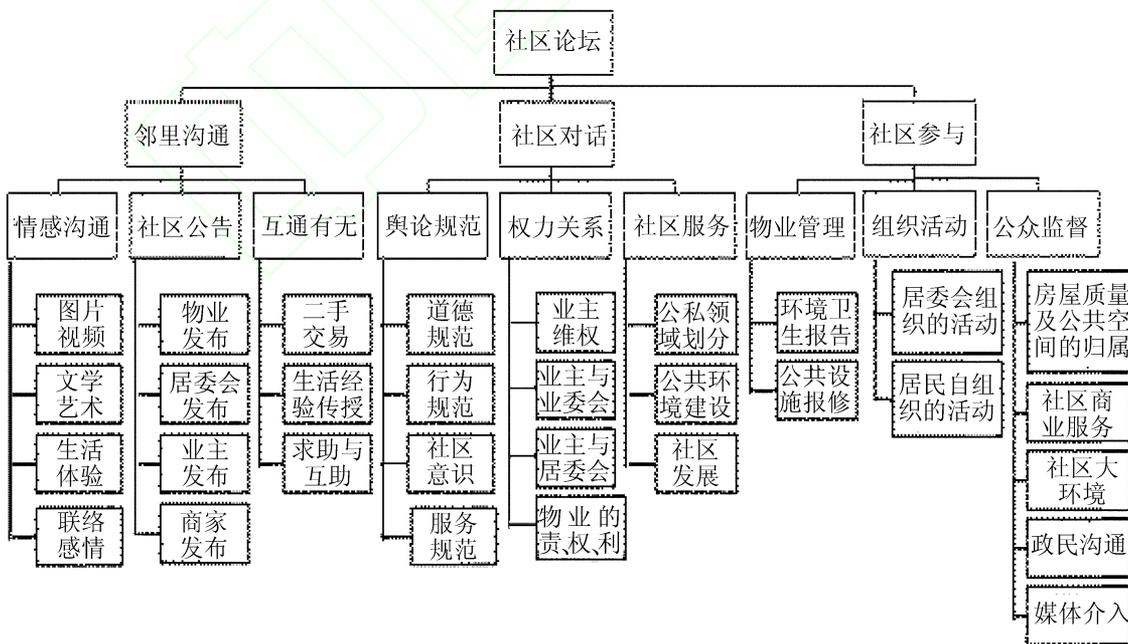


图3 新社区组织形成

通过小区论坛帖子内容的分类,我们可以清晰地看出新社区居民自主建设家园的强烈意愿和对社区建设全方位的参与。

自主性,是新社区主流人群所十分看中的,也是多少社区事件中最有效的组织方式。社区居民已经不再是单位大院的成员,社区也不再是

一个睡觉的地方,而是牵动全家根本利益的地方。在这样的领域里,任何“替民做主”的方式都是不可取的,也是根本不被认可的。新社区最重要的利益主体——业主群体,自己要做自己的主,已是未来社区发展的大趋势。

(四)中国社区变迁的经济社会基础和未来发展趋势

#### 1. 网络文化对原有社会组织的解构

互联网的交往方式是不受时间、空间、地理和组织边界限制的,可以说,人们在网上的交往是自由、自愿、自主、不需要了解对方“根底”的。这样一种无正式组织状态下的交往,事实上消除了任何现实社会中有形的壁垒,无论是组织的、身份的、阶级的、阶层的,都在网络的空间里消失了。剩下的只是人与人之间基于彼此某一方面的认同而自愿联系在一起的关系。如此,网络交往为人与人之间的自由交往提供了无限的选择性。

如果我们从原有科层管理体制下的组织成员维度来讲,就会发现为什么当个人购买了私有住房以后,个人没有归属于社区制下,而是通过地域性的小区论坛、城市论坛和爱好者群体的虚拟论坛,来重塑自己心目中的社区。皆因为,我们原有的科层管理体制、街居基层组织管理体制,没有根据社会的变化做出相应的调整,仍然继续着原有的组织化管理方式,致使绝大多数已经居住在物业小区里的居民,成为社会管理体制之外特殊的利益者群体。所谓新社区建设,不过是这些个人为了维护自身利益的一种自组织行为、一种真正的自救行为。其结果就是,传统社区走向名存实亡,传统居委会迅速边缘化,群体性事件频发,基层政权失去了生存的基层。原有的街居组织化网络已经被网络文化瓦解了。我们必须正视这个现实。

2. 互联网提供的可选择性,让小众文化成为主流

众所周知,互联网提供了无限的选择性,使地域性社区和虚拟性社区中都呈现出一种以小众文化为特征的社群关系。取而代之的是任何一个人都可以发布信息的自媒体时代。自媒体时代的文化特征,就是“姜太公钓鱼”式的信息发展,只有愿者才上钩。因而也只有相同志趣爱好者才会聚到一起。这就是小众文化成为时代主流的技术基础。而且,随着时间的推移,伴随互联网成长起来的一代将全面接班,这种社会文化特征将更深

刻地影响我们的社会。

#### 3. 大众口碑成为治理力量

当互联网打破了以往组织化联结之后,网络培养起来的小众文化开始发挥更重要的重塑作用<sup>[3]</sup>。我们在电商平台上看到的由小众群体的影响力而逐渐形成的大众口碑力量,已足以促使各个小商户自我约束,一个中评或差评,就会让店家立刻现身,电话追着买家打,希望不要给差评。这个公开的话语空间,已经把每个人的评价、相同爱好者们的评价汇聚成了大众口碑,给后来的买家一种导向性的公共评价,给店家一种法律之外的软约束,却是最有力、最直接的约束。由个人而小众,由小众而大众,人们就是这样通过群体智慧达成了大众口碑至上的治理力量,从而彻底改变了卖方市场的关系模式。

在实体社区层面,这种由个体而小众,由小众而大众,形成的社区口碑同样发挥着相当出色的治理力量。

#### 4. 网络文化下新的社会管理机制与协调机制

网络文化和社区公共平台,赋予中国城市新社区自主建设的机会,赋予民间自愿参与、供需对接、居民拥有公开的评价空间和对话空间、对参与者有益的服务平台。社区利益主体全参与的社区公共平台具有很强的自组织性、自主性,它不再是自上而下贴着科层组织延伸出来的社区办公系统。它是中国原有组织化社会管理模式的重要补充。

中国的新社区成长是孤立的吗?不是。正如杰夫·豪所描述的:它向人们展示了互联网重塑当地社区的过程<sup>[2]78</sup>。利用互联网重塑自己的社区虽不是中国的专利,但却是中国新社区居民自主性创造。面对自主性极强的新社区建设,我们的政府和基层组织应当怎么办?正如杰夫·豪所说:社区总是对的,不要问大众能为你做什么,问问自己能为大众做什么。如果中国的城市管理体制,能够顺应这种单位社区向自主性社会领域方向的变化,面向广大居民群众的实际诉求,提供真实需要的服务,配合社区大众的口碑,用法律法规和行政力量去规范商业服务和社会服务,承认分散化的大众,承认自主性的新社区,那么,开辟创新性的社会管理模式就不那么遥远了。

未来的趋势,必定是改变自上而下的管理方式。基层社区以居民、业主自主性的组织和建设为主,政府给予必要的扶持和资金的支持。所有

的商业服务和公共服务,都要在自主的社区网络平台上接受大众的评价和打分考核,让广大社区居民成为新社区和社会建设与管理的主角。

### 三、以新社区为基础的基层社会重塑

面对信息时代社会大众以利益、志趣爱好为纽带,自主性地重新聚集成社会生活共同体——新社区,商业组织已经对此做出了极其迅速的响应,各类以分散化大众为服务对象的社会组织雨后春笋般地成长起来,政府提供的行政服务也开始越来越综合化、人性化、便利化。但是,就中国城市基层社会的治理关系和治理结构来说,还是相对落后的,不适应形势的。

根据多年的社区研究实践和理论分析,我们认为中国基层社会应当在以下两个方面做出重大改革。

#### (一)重新塑造扎根新社区的居委会

在如此复杂的社区变迁下,我们的社区居委会却仍然以不变应万变,甚至更进一步地被人为地行政化、专业化和职业化,完成脱离了社区居委会居民自治组织的职能,违背了建立社区居委会制度的初衷。因此,重新塑造扎根小区的居委会,是当前社区建设的重中之重。

第一,居委会成员的小区居民身份十分重要。过去居委会、家委会成员,都是由本生活小区的居民担任。他们与居民有利益上的一致性。因此,他们能够很好地反映居民的意见和诉求,居委会是介于地方政府、单位组织和居民个人之间的桥梁和情感纽带。这是居委会取得社区居民认同和信任感的首要条件。

第二,居委会的居中协调和调解作用至关重要。居委会能否担当起领导各方利益代表调解小区各种矛盾纠纷的重担,能够担当起居民与政府、社会组织之间的协调者,以满足居民的实际需要,解决居民的实际困难,是居委会能否重新取得小区居民信任的关键性的因素。如果要居委会能够发挥协调和调解的“老娘舅”作用,那么就要求我们的基层政府必须眼睛向下,把居委会当作居民的“头”去培养,只有真正成为居民的“头”,居委会才有可能成为政府的“脚”,和政、民之间的桥梁和中介组织。

第三,新建小区必须及时建立居委会。有些地方建立社区居委会是有条件的,即迁入本地户口的居民必须达到某个数量才能成立居委会。结

果造成大量的生活小区成立多年却没有居委会的局面。多年后当居委会入驻小区时,遭到居民的反对,居民的理由是,物业什么都管了,要你居委会干什么?晚于小区成立而建立的居委会,开展工作很被动,因为他必须借助物业才能接触居民,很难取得居民的信任。而且,更重要的是政府的公共资源,长期没有应用到这些新成立的没有居委会的物业小区。

第四,必须给予居委会制约基层政府的“上方宝剑”。一定要改变街居组织中,居委会居下的局面。应当让居委会拥有评价街道办事处的权力。我们不一定要选举,但却要事先决策的参与和事后的评价。不改自上而下的评价和任命,就不可能有真正的以人为本,也就不可能有真正的社区建设。中国的民主更应当首先在基层社会组织中实现。因为它关系民生,关系国家稳定的根本。

第五,授权社区居委会去组建各利益主体都参与的新社区建设组织。名称是叫社区建设协会还是其他,并不重要。关键是要把业委会、业主居民代表、物业公司等利益相关者组织在一起,共同决策社区公共事务,共同协商、解决各种矛盾纠纷,共同组织建立小区的公共秩序和行为规范。

#### (二)培育以自主性新社区建设为基础的新型社会调控机制

纵观西方城市管理调控手段的演变路程,可以看见一条清晰的轨迹:自由放任时期,市场决定一切,大家的事情没人管。国家干预主义时期,国家政府决定一切,大家的事情政府包办。后工业时代、全球化时期,政府放权,利益相关者共同决定一切,大家的事情大家办。西方工业时期形成的“默契的小三角”关系(通过政府、企业主和工会之间职责的国家调解机制),仍然在发挥着重要的作用,个人仍然可以找到组织化渠道反映自己的诉求,并最终形成群体性的诉求。尽管世界性的分散化大趋势对这种调解机制形成极大冲击,但西方社会因为有了应对大众社会的组织化的调解机制,仍然不会像中国社会面对的变迁那样,来得如此巨大、如此迅速、如此繁杂。

中国从计划经济走向市场经济,从住房分配制度一下子变成了住房私有化,从比西方社会等级制更严密的科层制,一下子就跨越到信息时代的完全扁平化的公共信息平台,从“党的喉舌”到大众媒体,又迅速流行起自媒体。我们认为,从总

体上说新社区的结构主体地位已经呈现出来,也就是说社会关系模式中的调控主体由政府、企业和新社区所构成。政府代表的是完全的公共领域,企业代表的是市场,是完全的私人领域,而新社区则代表个人聚集而成的半私人半公共的领域,且与整个社会的公共领域形成网络化连接。这个新社区是一个“自主的社会领域”,它的成员就是每一位社会大众。新社区业主和居民对自组织建设社区有着强烈的愿望,即使政府不投入,他们也会自己建立网站自我联通起来,共同建设自己的社区。

所谓新型的调控机制,就是变我们自上而下的科层管理体制为自上而下的科层体制与自下而上的自主性新社区建设相结合,官民在“自主的社会领域”公共平台上相遇。真正扁平化的领域是新社区公共平台,在这里没有官阶没有贫富,只有专业知识、过人的判断能力、强大的协调和调解能力、整合资源提供所需服务的能力,等等。谁具有上述能力,谁就是这个平台上的主导者和大众相信的领袖。新社区鼓励社区居民利用已有的网站、论坛、QQ群等信息终端,在社区公共平台上自由发表意见,最终形成社区公众对所有涉及民生的商业服务和公共服务有效的舆论监督和评价,使我们的服务机构、职能部门、执法部门能够在社区舆论中发现需求满足需求,发现问题及时解决。让新社区变成我们新型社会调控机制

的预警前端,社会服务应用效果的评价终端。

要实现向新型社会调控机制的转变,还有一系列的基层社会建设任务要完成。新社区概念的社会共识、社区信息化的推广应用、社区公共场域建设、培育社区意见领袖和能者领袖,转变定位重新培育植根于小区的居委会、各利益方都参与的社区建设协调组织的建立、面向社区诉求的商业服务和公共服务、能够及时回应居民诉求解决现实困难的基层政府、能够整合社会资源为居民提供最急需的公共服务、事前社区听证事后社区居民评价的公共事务流程、向社会大众个人主动推送的公共服务信息、配合居民投诉快速实施有效执法的新社会监督机制,等等。

总之,新社区的形成不以人们的主观意志为转移,我们应当及早认清形势,开展一场以新社区大众为服务对象的基层社会组织模式重塑,这正是当前社会建设的重中之重。完全分散化了的个人,才是中国未来社会调控机制应当首先考虑的关键要素。

#### 参考文献:

- [1][美]德鲁克. 社会的管理[M]. 徐大建,译. 上海:上海财经大学出版社,2003:109.
- [2][美]豪. 众包:大众力量缘何推动商业未来[M]. 牛文静,译. 北京:中信出版社,2009.
- [3][美]安德森. 长尾理论[M]. 乔江涛,石晓燕,译. 北京:中信出版社,2006:47.

## New Community to Reshape the Grass – root Society

WANG Ying

(Institute of Sociology, Chinese Academy of Social Sciences, Beijing 100732, China)

**Abstract:** The property owner residents linked by common housing interests have now rapidly grown into a significant group with active social participation. This group consists of heterogeneous individuals with diversified goals, hobbies and interests, who are now rebuilding their own communities by using their right of choice, and taking the advantage of internet communication. The author holds that these new types of communities, tied with housing interests or similar aspiration and personal hobbies, are becoming mature to form an “autonomous social sphere”. Government and grass – root organizations should therefore have full understanding of these strong civilian desires to build their dream home on an autonomous basis, change their old ideas about communities, and with new type of community being the foundation, reshape our grass – root organizations and our social regulating mechanism.

**Key words:** new community; social life community; self organization; autonomous social sphere

[责任编辑:唐魁玉]