

新型社区服务体系的建构:以社区居民参与为中心

史云桐

(中国社会科学院社会学研究所,北京 100732)

摘要:社区服务在我国已经经历了二十多年的发展历程。时至今日,我国的社区公共服务、社区商业服务和社区互助服务都正面临着各自的发展困境。究其原因这是由于传统的社区服务体系中缺失了非常重要的两环——“诉求表达”和“评价监督”。因此,有必要建构一种基于“自主的社会领域”和“扁平化的社区服务平台”,有助于充分发挥社区居民的“众包”能量,让社区居民充分参与其中的新型社区服务体系。以此来适应社区居民不断延伸的需求“长尾”,进而实现面向实际需求的社区服务资源整合并提供按需而变的社区服务,真正满足社区居民的需求。

关键词:社区服务体系;居民参与;社会领域自主性

中图分类号: C919

文献标志码: A

文章编号: 1009-1971(2013)06-0025-07

一、社区服务的源起和发展

西方国家的社区服务理念由来已久。早在19世纪80年代,英美等国就发起了社区睦邻运动。1884年,英国伦敦传教士塞缪尔·巴涅特在自己所属的教区建立了第一所社区睦邻中心,名为汤因比馆。1886年,美国创办了著名的社区服务社苏尔大厦。到1937年,美国已建立了300多个类似的服务中心。我国的社区服务理念提出的则相对晚些。

(一)改革开放以前的城市福利服务

自1949年中华人民共和国成立以来,我国逐步形成了国家、市场和社会高度统一的总体性社会结构。社会结构的体制性特征同样投射于我国的社会福利领域。因而,这一时期的城市社会福利呈现出如下特点:一是国家对与人们衣食住行密切相关的各类福利资源高度管控、统一调配;二是国家通过单位制和街居制实现了对城市居民福

利服务的全面覆盖;三是个人的工作空间与生活空间高度重合,国家的社会管理与社会服务空间高度重合。这一时期,国家通过“高就业、低工资、高福利”的方式保障就业职工的生活,通过“民政福利”的方式保障未就业职工的起居,国家是城市社会福利的责任主体。自1952年起,国家在城镇机关、企事业单位陆续建立起一整套福利制度,为职工及其家属提供住房、幼儿入托、上下班交通补贴、冬季取暖补贴等福利待遇^[1]。单位不仅是个人获得政治资源、经济资源的主要渠道,也是国家和个人发生关联的重要纽带,是个人人身依附关系的最重要载体。由于个人最主要的东西如职称、职务、声誉、收入等都是在单位获得的,横向发展也是以单位为依托的,相形之下,社区既无权力又无经济资源,参不参加社区事务都不会影响个人的收入和前程^[2],因而,这不仅模糊了个体私域和公域的界线,同时弱化了个体参与社区事务的动力。

收稿日期:2013-05-13

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:史云桐(1980—),女,辽宁人,博士研究生,从事社区治理和服务相关研究。

（二）改革开放以来的城市社区服务

我国现代意义上的社区服务是伴随着改革开放的推行,自20世纪80年代开始,在民政等部门的积极倡导下逐步发展起来的。1986年,民政部首次把“社区”概念写入民政部文件,提出要在城市中开展社区服务工作。1989年,《中华人民共和国城市居民委员会组织法》明确规定,“居民委员会应当开展便民利民的社区服务活动”,“社区服务”概念第一次被写入法律条文。此后,社区服务开始在全国范围内推广。这一阶段的社区服务具有较强的福利性、互助性和社区内部性特点。1993年,14个部委联合颁布了《关于加快发展社区服务业的意见》^[3]。此阶段社区服务的特点是产业化、行业化和经营性的发展转向。进入21世纪后,我国的城市社区服务体系逐步步入了系统化的发展轨道,社区服务体系初见成效。然而,伴随着居民需求的日益多元化、个性化,从现阶段的发展状况来看,无论是社区公共服务、社区商业服务还是社区互助服务,都正面临着各自的发展困境。

二、当前社区服务体系面临的发展困境

（一）社区公共服务面临的发展困境

1. 如何有效“接地气”

伴随着“社区”逐步取代“单位”成为我国城市社会的基本单元,政府部门在城市社会管理和模式上也进行了相应的调整,即尽量整合各类公共服务资源并输送至社区居民身边,即“整合化”和“下沉化”尝试。然而,尽管投入了相当的人力、物力、财力,有时效果却不尽如人意。以社区服务中心为例。据统计,“十一五”期间,全国共建成街道社区服务中心3515个,社区服务站44237个^[4]。其服务内容可以涵盖社会救助、社会福利、社会保险、医疗保健、劳动就业、文化体育、社区党建、法律援助、治安综合、教育科普、便民利民等多个方面。然而,尽管服务种类繁多、项目齐全,很多社区居民都是“无事不登三宝殿”。之所以会产生这种情况,首先是因为很多社区服务中心的工作内容仍然是以完成政府部门委托、交办的各项工作为主,难以弥合社区居民对社区服务的主流诉求;其次,他们依然没有改变我国传统社区服务模式中“坐等上门”的服务特性,缺乏对社区居民诉求的充分了解和主动衔接。因此,尽管一

些社区服务中心在地域空间上最接近社区,在服务供给上却与社区居民脱节严重,难于落地。

2. 如何充分覆盖

首先,现阶段的社区公共服务对象仍以三无、低保、优抚人员,老年人、残疾人、妇女、儿童等民政扶助对象为主;其二,现阶段的社区公共服务内容仍以“拾遗补缺”型为主,这对于建立完整的社区服务体系来说是远远不够的;其三,现阶段的社区公共服务中还存在着精细化与空洞化并存的现象。比如,伴随着信息时代的到来和信息技术的发展,网格化管理模式被越来越多的部门运用到城市治理和城市服务的实践当中。尽管同“社区”相比,“网格”这一基本单元更为精细,在地域上实现了对城市空间的无缝覆盖,然而,却不能忽视“社区”在社会建设过程中的重要性,即中国差序格局的社会结构和社区概念的社会性意涵——社区本身就可能成为一个具备自身利益体系、价值观念、文化认同、行为准则和运作逻辑的共同体。居民一定知道自己住在哪个社区,却不一定知道自己被划入哪个网格。如果不从服务对象的特性出发,即使精细化程度一再提高,城市治理和服务也可能会陷入技术化、空洞化的困局。

（二）社区商业服务面临的发展困境

1. 社区商业服务领域的“双重分散化”趋势

所谓双重分散化,即社区服务供给方的分散化和社区服务需求方的分散化并存。从社区服务供给方来看,无论是服务供给主体、销售渠道,还是服务内容等都在日益推陈出新。从社区服务需求方来看,由于人们生活水平的提高和消费主义文化、全球化进程等多方面因素的影响,当今城市社区居民对社区服务的需求日趋多元化、个性化,对服务供给方的要求也越来越高。除追求产品种类、质量外,还注重服务“体验”,比如,多样化的支付服务、人性化配送服务和专业化的售后服务,等等。现代社区服务领域中的双重分散化趋势,大大增强了供需双方彼此的可选择性,却也同时大大降低了供需双方彼此的可及性,导致“强可选择性与弱可及性并存”的局面广泛存在。因而,如何充分搜集各类分散的供需信息,如何在供需之间形成快速、精准、有效的衔接,如何形成服务联动组织网络提供“协同服务”等等,成为社区商业服务领域面临的新的挑战。

2. 对商业服务约束力的缺乏

一方面,政府的监管存在漏洞,另一方面,消

费者通过申诉、仲裁、司法等途径维护自身权益所需的周期长、效率低、成本大、效果不可预知性强,个体在面对强大品牌商家的权益侵害时,往往势单力薄,毕竟并非人人都能成为打假英雄。如果缺乏规范的市场和合理有效的制度,普通消费者就会渐趋“全知全能”,因为最普通的需求的满足也会让人感觉处处是陷阱,没有足够的“精明”,只能当作花钱买个教训^[5]。更重要的一点,是缺乏一个让每一个消费者都能够及时获取信息、自由发出声音、彼此沟通交流、共同评价监督的话语空间和行动空间,这也是现有的社区服务模式对商业服务缺乏约束力的重要原因之一。

(三) 社区互助服务面临的发展困境

1. 社区互助服务的式微

从社区服务的发展历程中可以看出,我国社区服务在发展之初的侧重点,即是社区内部的互助服务,城市居民委员会是其重要载体之一。如今,伴随着社区居委会地位的日益边缘化和社区人际关系的疏离,传统社区互助服务也在一定程度上受到影响。一方面,大量居委会都忙于完成政府各职能部门交办各类的任务,扮演着政府的“腿”的角色,很难充分发挥其居民自治组织的功能。而伴随着我国住房体制改革的推行和城市新建商品房小区的大量涌现,居委会在城市社区治理和服务结构中的位置更趋空洞化和边缘化,以“居委会辖区”为基础、脱离业主/居民最大房产利益,将物业小区排斥在外的街居制基层组织,事实上已经失去了基层政权组织的性质^[6]。也就是说,传统社区服务的一大组织基础正渐趋衰弱。另一方面,伴随着二手房买卖和房屋,城市老旧小区“大杂院化”趋势日益明显,而城市新建商品房小区中的居民,彼此间业缘、亲缘关系更弱,个体流动性更强、更趋原子化,人际关系疏离现象也时有发生。这也在一定程度上削弱了传统的社区互助服务。

2. 多头服务的尴尬

2010年5月4日,《广州日报》的一则报道迅速引发了社会各方的关注:“五一”期间,广东省佛山市福利院几乎被前往提供志愿服务的志愿者“挤爆”。为了接待这些志愿者,福利院老人身心俱疲。记者参访当天,老人的房间被多次打扫,身体稍好的老人被多次晒太阳,聊天、唱歌几乎成为老人的必选项目^[7]。这种多头服务的现象在社区互助服务中也同样存在。志愿服务的“相对过

剩”,暴露出的是现有社区服务模式统筹性、组织性、协调性的缺乏。不仅不了解需方的需求,对资源也缺乏充分整合和有效调配。

因而,我们说,在我国当前的社区服务体系中,缺乏一个“自主的社会领域”。在这个自主的社会领域中,应当建立起“扁平化的社区服务平台”,整合各类服务资源并实现供需双方充分对接,使国家的公共服务和市场的商业服务能够有效落地,使国家、市场和社会之间实现良性互动,使居民能够获得自身真正需要的服务。而社区居民自发、自由地充分参与其中,既是这一平台建设的基础,也将成为未来我国社区服务体系发展的关键所在。

三、打造社区居民参与其中的新型社区服务体系

(一) 现有的社区服务链条中缺失的两环

现有的社区服务模式之所以存在诸多问题,很大程度上是因为,现有的社区服务链条不但不完整,而且缺失了非常重要的两环,即“诉求表达”和“评价监督”。由于缺少让服务对象充分表达自身诉求的机制,服务供给方往往需要花费大量的时间、金钱、人力、物力进行市场调研,这样的市场调研不但费时费力,而且时效性差,对服务对象的需求变化反应不敏感。由于缺少让服务对象发表自身评价的渠道,因而难于对商品的价格、质量或是服务的效率、态度等方面进行综合的监督评判,也不利于行业的优胜劣汰和整体发展。

(二) 被忽视的需求与供给

在现有的社区服务模式中,还有一部分被忽视的“需求”和一部分被忽视的“供给”。它们分别是社区居民需求的长尾和社区居民自身的服务供给能力。经济学中的“长尾理论”和“众包”理念对二者做出了很好的解释。

“长尾理论(The Long Tail)”是由克里斯·安德森(Chris Anderson)提出的,是基于网络社会的兴起提出的一种理论。安德森认为,最理想的长尾定义应解释长尾理论的两个关键组成部分:(1)热门产品向利基(Niches)产品的转变;(2)丰饶经济;(3)许许多多小市场聚合成一个大市场^[8]。正是由于网络社会的发展,当生产工具足够普及、商品的供给足够丰饶、储存和流通展示的场地和渠道足够宽广、传播的成本足够低廉、供需信息的连接足够及时有效时,以前看似需求和销

量不高的产品(利基产品)聚合起来所占据的共同市场份额,可以和热门产品的市场份额相抗衡。因为,在任何市场中,利基产品都远远多于热门产品。安德森同时也指出,长尾诞生于成千上万个利基产品,但是如果这些产品无人问津,长尾也是没有意义的^[9]。长尾理论的提出恰恰迎合了当前我国社区居民对于社区服务的多元化、个性化、小众化需求趋势,这些需求虽然琐碎,但却不容忽视。这也揭示了近年来社区服务的内容和形式越来越多样化的原因,因为“按需服务”将成为未来的发展趋势。

“众包(Crowdsourcing)”的概念是由杰夫·豪(Jeff Howe)在2006年提出的^[10],是说一个机构把过去由员工执行的工作任务,以自由自愿的形式外包给非特定的大众网络来完成,通过自发组织的网络社区将充满热情、乐在其中的大众集合起来,充分发挥社区网络每一个节点的能量,展现群体的智慧,进而形成具有经济效率的免费生产单位。多样化、差异化的顾客需求为众包的产生提供了市场条件^[11]。因此,我们可以认为,“众包”理念是对“长尾理论”的延伸。此外,大众在完成众包任务时是可以自由选择的,并没有人强迫他们这样或是那样做,而该过程对于他们本身而言,也是一种学习、娱乐或是自我实现的过程。众包的关键之一是为人们创造出一个“心灵桃花源”,自由和自我实现,为创新提供了稳定动力^[12]。这一理念对于新型社区服务体系建设来说同样适用。人们并不想消极地获取社区服务,有时候,他们更愿意参与到对自己有意义的产品和服务和创造和供给过程之中。他们了解自身需求,也乐于参与生产,乐于做出评判,这也是我们上文强调的“诉求表达”和“评价监督”两个环节的重要性所在。

(三) 兼顾分散与整合

1. 从“小手工作坊”到“工业化大生产”

从小手工作坊到工业化大生产的转变过程可以被看作一个由分散到整合的过程。伴随着现代化、工业化的发展,部分小手工作坊逐步被着重生产热门产品、更注重效率和规模效益的、以机器为主要生产工具的工业化大生产体系所取代。工业化生产体系的典型特征是大规模、标准化、批量化、自动化和流水作业,被看成是人类文明进程中的重要发展阶段。工业化生产体系造就了规模经济和热门经济,在这一体系下“批量供给”和“相

对短缺”并存。因此,人们要忍受大众文化的专制,被迫要去选择工业化大生产制造出来的大热门产品。很快,产品生产方也感受到了热门经济的压力,伴随着网络社会的发展,他们开始逐步寻求新的突破口。

2. 从“红海”到“蓝海”

从“红海”到“蓝海”的发展过程可以被看作一个由整合到再分散的发展过程。“红海”是已经被证明确有市场存在的领域,在红海中,产业边界明晰、确定,竞争规则已知。红海是血腥的,关注热门产品,无数企业在其中厮杀,市场生存空间有限,一些企业可能已经占据了垄断地位,攫取到更大市场份额,弱肉强食。“蓝海”则是要突破红海的残酷竞争,将主要精力用于发掘新的、无人争抢、无人竞争的市场空间,进而完全地占领这一空间,它所关注的是利基市场和大众需求的长尾。然而,如果市场本身不需要又不具备接受新产品的能力,无人进入的“蓝海”也有可能是一片“死海”。因此,有学者提出了结合“红海”和“蓝海”的“紫海战略”^[13],即关注存在真实需求的长尾。

3. 从“规模经济”到“范围经济”

与“红海”和“蓝海”相呼应的是由“规模经济”向“范围经济”的转变,也是由热门产品向利基产品、由短缺经济向丰饶经济、由短头向长尾、由整合向再分散的转变过程。“众包”理念的提出更是将范围经济推向了另一个高点。美国国家卫生博物馆负责人 Claudia Menashe 曾想以每张150美元的价格向一位职业摄影师购买四张照片,用作博物馆展览。这是一个免费的图片共享和交流网站,他们的照片每被使用一次,仅获支付几十美分^[14]。众包的力量再次显现,在众包模式下,人人都能秀点子甚至卖点子,有了众包,无限延伸的长尾才能被更好满足。

4. 从“大众参与”到“平台建设”

丰饶经济的发展和众包模式的兴起更好地满足了大众多元化、个性化的需求,同时也加重了产品和服务供给的分散化程度。如何从纷繁复杂的服务供给中准确找到自己所需?这就要求重新出现一次由分散到整合的发展过程。从社区服务的角度看,则是基于社区居民参与的、扁平化的社区服务平台的建设过程。只有这样,“长尾”和“众包”的意义才能被充分地发挥出来。这也是为什么克里斯·安德森将长尾的增长点归结于品种的丰富性、搜索的便易性以及供需连接成本的降低等。

然而,没有居民参与的社区服务平台是没有生命力的社区服务平台。因为在社区服务领域,居民参与蕴含着巨大的力量,也将影响我国社区服务体系的发展方向。

(四)参与的力量

越来越多的实践经验表明,社区居民参与其中的情形,将是新型社区服务体系建设过程中必不可少的一环。居民在新型社区服务体系建设过程中所能发挥的能量,主要表现在以下三个方面:(1)诉求表达和内容设计;(2)评价反馈和口碑监督;(3)成为社区服务的积极提供者。

1. 诉求表达和内容设计

“随需服务”是未来社区服务的发展趋势。然而,需求从何而来?应该提供哪些内容何种形式的服务,哪些项目最受欢迎,哪些服务最具盈利潜力,哪些需求长尾未被充分满足?没有人比社区服务需求者自身更早和更清楚地知道自身的需求,“民生”应以“民声”为基础。社区居民的诉求表达,将成为指引社区服务发展方向的最客观、最灵敏的风向标。

日本的特色家具商无印良品,通过其网站向消费者征集各种新奇的、前卫的产品创意,参与的消费者超过50万人^[15]。无印良品通过众包的方式征得了产品创意,又通过大众点评的方式,找到了存在真实需求的“紫海”市场。这样一来不仅降低了成本,满足了消费者多元化的需求,还让消费者体验到了参与其中的乐趣。

因此,在社区服务体系的建设和过程中,打造平台、开拓渠道,积极鼓励社区居民参与其中,表达自身诉求、发布自身创意,将是一个低成本、低风险和高精准、高效率的选择。

2. 评价反馈和口碑监督

前文提及的《长尾理论》一书中曾经提及成功长尾集合器的九大法则。其中之一就是“让市场替你做事”。他说“事前过滤器”和“事后过滤器”的区别就在于“预测”和“评测”的区别,而后者总是比前者更加准确。群体的评测能力所提供的巨大信息量,可以方便人们比较选择。透明度可以建立信任,同时,口碑传播又具有成倍放大效应。杰夫·豪在阐述众包理念时再次肯定了这一点:网络口碑成为一种市场推广战略,会远胜于销售战略。口碑监督的巨大力量可见一斑。

回龙观社区是位于北京北部,具有800多万平方米的超大规模地域性社区,内有30余个小

区。回龙观社区网建成于2000年3月,该网站是由回龙观社区居民自发创办的。运营十余年已拥有40余万注册用户和相对稳定的用户访问量。回龙观社区网的“明星商家评选”活动,通过网友的“口碑”评选,给周边商家打分、评级。有人说,回龙观社区网成就了一批商家,也淘汰了一批商家。

微博的出现,为社区居民的口碑监督提供了一个新的虚拟平台。微博裂变式的传播方式,赋予了口碑监督更加强大的力量。“冰箱门关不严,微博投诉;汤圆里吃出创可贴,微博曝光”。“微投诉”的出现,不仅为网友争取到了更多的话语权,也在一定程度上倒逼企业提升服务意识和水平。据新浪微博调查显示,企业微博已经成为又一受到用户认可的投诉渠道。60%新浪微博用户表示,如果企业开设微博账号,自己会通过微博与其沟通投诉事宜。据不完全统计,新浪微博网友已发起超过140个投诉类活动,组建了近1000个与投诉维权相关的微群,投诉类关键词微博搜索结果超过500万条^[16]。截至2012年初,已有超过13万家企业开通了新浪官方微博,越来越多的工商部门、消费者权益保障部门也陆续加入其中。可见,微博不仅成为居民获取服务的新渠道,也成为口碑监督的新平台。

借由上述案例,我们可以看到居民“口碑”的重要力量。其一是监督。社区居民的口碑监督,在道德和舆论等方面,有时具有法律和制度约束所不能及的巨大潜力。其二是选择。有了信息量庞大的口碑作为基础,社区居民就可以借此做出更优的选择。其三是优胜劣汰。一些难于满足社区居民需求的商家,或是服务质量较差的商家,会在居民不断选择的过程中,自然而然地趋于衰落。符合社区居民需求的社区服务业态则会在此过程中逐步形成,进而提升行业整体水平。其四是居民参与热情的提升和认同感的形成。社区居民会因为自己的参与产生了效果,更进一步地参与到口碑评价之中,像爱护自己的家庭一样爱护社区服务的健康成长。其五是依据。社区居民的诉求表达和评价监督,可以逐步沉淀、积累,形成信息库。社区服务供给方可以借此分析社区居民需求变化的新趋势、新特点和新热点,这对于他们来说将是最好的决策基础和依据。

3. 社区互助服务供给

社区服务概念在产生之初,很大程度上是社

区互助服务的代名词。由于传统社区服务的组织基础——居委会地位的衰落和现代人际关系的疏离,社区互助服务一度出现式微趋势。然而,伴随着现代信息技术的发展,互联网、论坛、即时通讯软件、SNS网站、博客、微博等的兴起和广泛应用,社区互助服务又被赋予了新的活力。同时,住房商品化进程,也促进了一部分对社区有更强归属感、自豪感、认同感和参与意识的有房群体的出现。社区居民自组织的社区互助服务大有再度兴起之势,不仅丰富了现代社区服务的内涵,更蕴含着社会重构的潜力。

上文曾经提及的,回龙观社区网网民由线上到线下、由虚拟到现实、由话语到行动的大量的社区参与行动,为信息时代下社区互助服务的发展,提供了又一生动案例。内容包括:社区互助公共服务(如网民自己捐书成立的亲子图书馆),社区互助商业服务(如网站上频繁的二手买卖活动和热火朝天的集采活动),社区互助信息服务(即昌平行政、餐饮、教育、娱乐、快递、家政等各类服务机构的信息和电话),社区互助志愿服务(如网友自发组成车队,散发传单,帮邻居找到了走失到燕郊的母亲,还有多次的网友募捐),社区互助文体活动(如赫赫有名的“回超”、“回声”、“回舞”、“回羽”等),社区互助经验分享(如通过回龙观社区网成立的妈妈会、宝宝会、车友会),等等。

而宁波市海曙区白云庄社区,则是在居委会的牵线搭桥下,实现了社区内部资源的高效循环。2007年,白云庄社区居委会建立起了“家庭资源调剂中心”,主要工作是帮助社区居民完成家庭服务相互置换。社区居民自家可以为邻里提供什么服务,自家需要什么服务,只要到居委会登记一下,居委会工作人员就会帮居民对接好。白云庄社区30%的家庭都已主动加入“家庭资源调剂中心”,还不断有家庭去居委会登记。他们有个不成文的规定:每户家庭必须先提供“特长”,才能得到帮助。这不断充实了社区掌握的“家庭资源库”。“家庭资源调剂中心”不仅让居民各自发挥所长,还让他们得到了最好、最需要、最值得信赖的帮助;不仅增进了居民的社区参与,还很好地调节了社区邻里关系。^[17]盲人赵雅芬很喜欢旅游,无奈眼睛看不见,一直想找个旅伴。社区根据居民登记的“特长”,找到常出去旅游的陈梅仙,带她去奉化看桃花、到日湖游春,一年四季旅程不断。居民舒云声与邻居老范有隔阂,一直没往来。

一次,舒云声因病每天要去医院打针,可小区里很难打到车。社区就安排有车的老范接送他,一个星期下来,两家矛盾早已烟消云散,还成为好朋友^[18]。

社区成员的多样性造就了社区资源的丰富性。因此,社区居民的很大一部分需求,邻里之间就能相互满足,过去只是缺少促进邻里共同参与的机制。上述两个案例就做到了这一点。通过带动社区内部资源循环,在邻里互助的过程中实现了低成本与高效用。并且,这种基于熟人信任关系基础上的互惠,有时会优于单纯的市場化的契约关系所提供的服务,更有利于社区凝聚力的提升和社区邻里关系的重构。

结 语

通过前述案例,我们可以看到社区居民在诉求表达和内容设计、评价反馈和口碑监督,以及社区互助服务供给方面所能发挥的巨大潜力。社区居民参与社区服务体系建设,不仅能补足现有社区服务体系中缺失的两环,还能发挥居民自身的主体性和能动性,激发“众包”的潜能,满足居民对社区服务不断延伸的“长尾”需求。

当然,社区居民对社区服务领域的积极参与,离不开“自主的社会领域”的生长和“扁平化社区服务平台”的建设。有了参与平台和居民行动,开篇提及的现阶段我国社区公共服务、商业服务和互助服务面临的发展困境才能被更有效应对——政府的公共服务才能更好落地,市场的商业服务才能更符合居民需求,社区内部的互助资源才能被更充分发掘、利用和循环,新型社区服务体系才能得以构建。

在此过程中,有两点需要特别注意。其一,应当从多角度培育、扶持“自主的社会领域”的生长,因为它与“社会建设”的理念不谋而合。不仅应大力支持社区居民自发的社区建设运动,发掘社区意见领袖,还应推动以居住小区为基础的社区网站和社区论坛建设,扩大社区公共场域,同时积极引导各类社区维权活动,形成规范化、合理化、常态的社区参与机制,此外,还要鼓励社区居民自治组织、社区文体活动团队和各类社区服务类社会组织的发展,真正实现社区居民的自我管理和自我服务。其二,“扁平化社区服务平台”的建立,不应是政府科层体系向社区层面的进一步延伸,而应是各类社区公共服务、社区商业服务与

“自主的社会领域”的主动对接,了解大众诉求、发掘大众潜力、接受大众监督。

总而言之,社区居民积极参与其中的扁平化社区服务平台的建立,将会逐步推动我国社区服务模式的转变,催生出以人为本的现代社区服务模式,打造出共赢的价值链条,通过社会各方的积极参与、发声、选择、监督和行动,开启我国社区服务体系建设的新局面。

参考文献:

- [1] 成海军. 计划经济时期中国社会福利制度的历史考察[J]. 当代中国史研究, 2008, (5): 48-49.
- [2] 夏建中. 中国城市社区治理结构研究[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2012: 185.
- [3] 江立华, 沈洁, 等. 中国城市社区福利[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2008: 68-71.
- [4] 国务院办公厅. 社区服务体系建设规划(2011—2015年)[R]. 2011-12-20.
- [5] 郭于华. 培养“精明人”的社会[EB/OL]. 经济观察报, www.cnki.net, 2003-07-28.
- [6] 王颖. “社区”危机: 合法组织身份的缺失[J]. 南京社会科学, 2012, (10): 58.
- [7] 肖欢欢, 张学斌. 福利院老人一天“被服务”5次[N]. 广州日报, 2010-05-04(7).
- [8] 唐海军, 李非. 长尾理论研究现状综述及展望[J]. 现代管理科学, 2009, (3): 40.
- [9] [美] 安德森. 长尾理论[M]. 乔江涛, 译, 北京: 中信出版社, 2006: 47.
- [10] HOWE J, The Rise of Crowdsourcing, Wired, June 2006, Issue 14. 06 [EB/OL]. <http://www.wired.com/wired/archive/14.06/crowds.html>.
- [11] 刘文华, 阮值华. 众包: 让消费者参与创新[J]. 企业管理, 2009, (7): 93.
- [12] [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: 136.
- [13] 艾学蛟. 蓝海战略: 新商业模式领跑未来[M]. 北京: 清华大学出版社, 2010: 1-4.
- [14] 刘文华. 众包的经济学解析[J]. 新经济导刊, 2009, (6).
- [15] 凌曼文. 众包: 人人都来卖点子[N]. 中国计算机报, 2006-09-18(26).
- [16] 马海邻. “微投诉”倒逼企业提升服务[N]. 解放日报, 2012-03-15(14).
- [17] 张全录, 黄虹霞. 白云庄社区推行家庭服务“对碰”[N]. 宁波晚报, 2008-08-15(4).
- [18] 陈醉, 许玉芬. 家庭资源调剂让社区生活更便捷[N]. 浙江日报, 2007-04-25(7).

Build a New Community Service System with Full Participation of Community Residents

SHI Yun-tong

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

Abstract: It has been over twenty years since the idea of community service was officially proposed in China. Nowadays, public community services, commercial community services and mutual-beneficial community services are all facing their own developing dilemma for two critical aspects did not get enough attention in traditional community service system. Therefore, a new community service system which can meet the extending Long Tail of residents' needs is raised here, based on “autonomous society”, “flat community service platform”, tremendous potential of crowd-sourcing and full participation of community residents themselves. Further on, a new community service system can be built that is able to meet the real needs of community residents.

Key words: community service system; residents participation; autonomous society

[责任编辑: 唐魁玉]