
从智能管理迈向智慧治理

——以杭州市西湖区三墩镇“智慧社区”为观察样本

王萍 刘诗梦¹

摘要：社区作为国家治理的基本单元，是城市治理体系和能力现代化的重要基石。面对居民需求日益分化、公共服务供给低效、社区治理体制不完善等诸多基层治理挑战，如何让智能技术助力社区治理，成为了近年来地方政府推动社区治理创新的重要举措。本文以西湖区三墩镇“智慧社区”治理创新为观察样本，分析了“智慧社区”建设如何实现推动社区治理从智能化管理迈向智慧化社区治理实践，认为智慧社区治理有助于增强社区治理网络、优化社区治理机制、提升社区公共服务供给、扩大社区居民参与。与此同时，推进智慧社区治理还需要进一步解决好社区参与主体单一、社区角色多重冲突等系列问题。

关键词：智慧社区；智能管理；智慧治理；治理创新

中图分类号：C916

文献标识码：A

文章编号：1243（2017）01—0075—007

DOI:10.16072/j.cnki.1243d.2017.01.012

近年来，随着智能技术和手段在现代生活中的应用和普及，社区管理智能化特征日趋明显，这一特征主要表现为社区家居、建筑的智能化以及社区内部管理信息化。但是，社区的智能管理仅注重信息化表层技术的运用，对社区运行的助推作用以及基层社会治理的成效提升效果并不明显。因而，如何让智能技术助力社区公共事务的智慧化治理便成为新形势下社区治理改革的一项重要内容。所谓社区智慧化治理，主要是指社区借助智能化技术实现社区管理自我改良，集多元“智慧”于一体，推动多元主体协商共治的治理体系。从实践来看，目前许多地方政府正在大力推进智慧社区治理创新，以期实现社区数据的电子化处理、社区事务的智能化管理、居民自治的便捷化提升、社区空间的虚拟化延伸等目标。本研究通过对浙江省杭州市西湖区三墩镇“智慧社区”治理创新实践的深度观察，对“智慧社区”治理创新的经验进行梳理总结，分析其面临的困难及下一步可能的创新之处。

一、“智慧社区”建设缘起

2009年，随着“智慧城市”概念被首次引入国内，“智慧社区”建设也很快被提上了日程，而实现社区智能化管理则成为这一工程的重要起步。2014年住建部发布了《智慧社区建设指南》，要求每个“智慧城市”建设试点城市必须创建和实施智慧社区项目；随后，民政部从社区治理和服务的角度强调要加强智慧社区建设^[1]。在相关政策的指导下，各地民政部门纷纷推进了“智慧社区”的创新实践。不过由于市场主体在智能化设备和技术手段应用上的优势，“智慧社区”很快就超出了学术界、政府部门所讨论的范围，其发展逐渐被企业和市场引导，演变成了以智能设备和技术促进社区管理工作的便利化。为此，2016年11月，

¹**作者：**王萍，浙江工业大学政治与公共管理学院副教授，主要研究方向：城乡社区治理；刘诗梦，浙江工业大学政治与公共管理学院硕士研究生。邮编：311122

***基金项目：**2016年度民政部“社会治理动态监测平台和深度观察点网络建设”项目“杭州市西湖区三墩镇观察点建设”的阶段性成果。

民政部又出台了《城乡社区服务体系规划》，明确指出城乡社区工作的重点是要增强城乡社区服务功能，要求各地大力推动“互联网+”与城乡社区服务的深度融合，积极探索多元主体共同参与的合作治理模式，从而为“智慧社区”建设明确了方向。

近年来，学界日益关注到并不能简单地把现有的“智能社区”等同于“智慧社区”，“互联网+”社区建设亟需实现从智能管理向智慧化治理转型。但是，由于互联网、物联网等智能技术在社区建设中的突出优势，不少研究仍旧从信息化角度来定义智慧社区，如张彭等人认为智慧社区是指充分借助互联网、物联网、传感网等网络通信技术对住宅楼宇、家居、医疗、社区服务等进行智能化构建，从而形成基于大规模信息智能处理的一种新的管理形态社区。^[2]国内智慧社区研究重点仅仅落脚在智能科技运用等这些表层内容是远远不够的，因为智慧社区应该更为强调为居民提供智慧化服务，优化社区多元主体协作，而不单单是智能方面。^[3]智慧社区是借助各种技术，满足社区居民的需求导向，最终构建一个便捷、舒适、智能、绿色、可持续发展的智能模式，智能仅仅只能作为一个构建智慧社区的手段。^[4]也就是说，从更为深层的角度看，正如电报和电视这些技术创新的重大意义在于加速人与人之间的沟通，改变了政府与公民的关系，^{[5] (P13)}网络技术在社区的应用将有助于引发社区治理体系以及治理方式的重大转变。简言之，技术仅仅是智慧治理的基础，而不是目标，技术应用是为了解决社区治理面临的问题。^[6]

二、治理创新的问题导向

就历史发展来看，我国智慧社区主要是在政府主导下推进的，其建设逻辑主要是以智能化技术来提高社区管理的水平，这一做法呈现出了明显的“自上而下”色彩。然而，互联网信息技术不仅仅是一场技术革命，更是一场社会革命，引发了居民个体原子化、需求差异化、治理碎片化等诸如此类的“发展困境”。面对这些问题，如何将社区多种资源有效纳入治理体系之中，如何运用技术手段促使不同治理主体形成共治的结构，为居民提供智慧化的社区服务，成为了推动智慧社区治理应运而生的内在动力。

（一）社区公共服务供给的困境

社区公共服务是“现代社会为了社区的需要而提供的社会公共服务以及社区本身为满足自己的需求自行安排的共有服务”。^[7]由于历史发展、文化体制等各种原因，我国大多数社区在供给公共服务时存在着供给不足、行政色彩浓厚、服务手段单一和机制不灵活等问题。^[8]对此，学界普遍认为，打造以居民需求为导向的社区公共服务体系是解决这些问题的重要路径，^[9]而智能化手段和技术有助于居民真实需求的表达和传递，被认为是实现社区公共服务有效供给的重要前提。然而，现有的社区建设普遍存在着过度依赖政府支持，难以摆脱政府主导的局面。这种运行逻辑并不能改变公共服务供给“最后一公里”的困境，社区服务与居民需求之间的断裂仍旧存在。社区作为政府公共服务供给主体的承接者与社区性公共服务供给的主要提供者，并未能与社区诸多治理主体如社区社会组织、业主委员会、物业公司、共建单位等形成有效的合作供给网络。可以说，现有的社区智能化管理模式难以满足新时期居民服务需求的多样化诉求，难以回应新形势下多元主体参与公共服务供给的改革命题。

（二）社区公共治理中居民的缺位

居民作为社区自治的主体，是社区公共事务治理中最重要力量。尽管《居民委员会组织法》、《中华人民共和国物权法》等诸多法律法规为居民制度化参与社区公共事务提供了合法性基础，但是实践中城市居民仍然面临着诸多社区参与的制度化困境。^[10]在推动社区智能管理建设中，许多社区仍旧只是从社区管理与服务的角度延伸出去，依靠技术协助或代替政府的公共服务功能，而并未改变社区传统层级制度中社区与居民地位错位的局面。政府管理下的社区居民主体地位弱化，居民参与社区公共事务的外在动力不足，对社区事务漠不关心。这种政府主导下的智能化管理模式，并未畅通居民参与渠道，难以满足社区居民作为主体参与社区治理的要求。

（三）治理技术与观念的障碍

以技术推动各主体间信息与数据共享的智慧化治理，是社区治理的发展方向，而智慧治理更是需要高性能的设备支持和先进治理技术的支撑。^[6]不过，社区智能管理模式往往侧重于社区基础设施的智能化建设，如灯光、噪音、电、监控的智能感知系统，以及智能家居、智能安防、社区内部操作系统等方面的建设。这种社区建设重点仅仅停留于技术的表层，并没有形成强大、统一、应用广泛的社区综合信息服务平台和技术治理体系，社区治理仍然面临整体智能水平不高的问题。更加尴尬的情况是，当前一些地方政府基于“政绩工程”的建设逻辑，大力推动智能设备进社区，导致许多社区智能设备大量闲置和低效率使用，并未在推动居民自治和公共服务供给中发挥切实有效的作用。^[1]

（四）社区科层化的困局

在我国，社区作为国家治理的基本单元，受政府科层化的影响较大，不过社区建立的科层权力更多是科层管理结构下的一种协同力量，是一种初级的、残缺的科层形式。^[11]智能化管理往往强调的是以技术手段促进社区的“管理”，而不是以技术推动社区向“服务”、“自治”等角色转型，这样不仅不能用技术打破社区的科层化，反而进一步强化了社区的“准行政组织”角色。技术虽然是中立的，但它有可能也有能力被社会和政治利用以达到完全不同的目的。^[12]社区借助技术改变以往残缺的科层形式，加重了社区科层化程度，形成了“计算机官僚机构”。^[13]所以，要打破社区科层制局面，不能单单需要依赖于技术，而必须在社区治理的构建中以“公共性”为出发点，依赖于政府、业主委员会、社区自治组织以及公民等多元主体的共同作用，才能实现真正意义上的“自治组织”，走向智慧治理。

三、智慧社区的“三墩实践”

三墩镇位于杭州西北部，辖区面积 37.93 平方公里，下辖 14 个城市社区、15 个撤村建居社区、4 个农村社区，另外还有 2 个社区正在筹建当中。该区域属于杭州市的新兴板块，辖区内不仅有浙江大学在内的高知识型社区、新建的高档社区，也有不少刚刚从农村转制为城市的撤村建居社区和为数不多正在等待拆迁的农村社区。面对这种复杂局面，三墩镇积极探索借助现代互联网技术来提升社区治理水平，于 2013 年 10 月正式启动了以“智连线”为基础的智慧社区创新实践，以期能有效改善社区公共服务供给与居民需求的匹配性，提高居民参与度，有效构建现代化的社区治理体系。

（一）三墩镇社区治理创新的实践

面对社区治理的诸多困境，三墩镇积极推动社区智能管理向技术助力下的社区智慧治理转型，以“智连线”智慧治理平台为基础，升级打造了智慧管理系统、智慧服务系统、自治共建系统、社区工作质量评价系统等四大智慧治理板块。通过这四大板块的良好运作，理顺以居民需求为导向的服务供给体系，整合多元治理主体的服务资源，形成不同主体之间的双向互动机制，以期更好地提升社区治理的绩效。

1. 智慧管理系统。为更为全面、及时、动态地了解小区人口信息，三墩镇在全镇域范围内推广了“智连线”平台，建立了社区“全居民人口库”。该平台以大数据与数据服务终端为基础，将居民的基本信息、诚信档案、互动情况、好人好事、负面表现等信息录入系统之中，为社区管理服务提供了基础数据信息。这种技术和内容上的突破使得社区管理和批量操作居民信息成为可能，摆脱了传统社区管理中不同条线社区工作者数据不互通、信息滞后、信息不共享的组织内部信息壁垒。一些新进社区工作者，可通过平台中的信息管理系统尽快熟悉居民情况。同时依托“智连线”平台，三墩镇还开发了“邻里圈”功能模块，收集社区居民的反馈意见以及日常需求，实现了社区公共服务信息的“公开化”和社区管理信息的“智慧化”。通过这一功能模块，一方面，社区工作者能够实时掌握居民的意见信息，对居民问题进行回复，及时了解社情民意；另一方面，社区也可以利用该平台公开办事指南、社工智能、便民热线等信息，实时发布与居民日常相关的各类社区活动、商家优惠、便民政策、社区新闻等动态信息，方便居民及时了解社区的服务信息，较好地改变了社区智能管理中存在的“信息孤岛”状况。

2. 智慧服务系统。针对居民的不同需求，“智连线”平台还整合了周边资源，将周边商家、学校、物业、业主委员会等纳

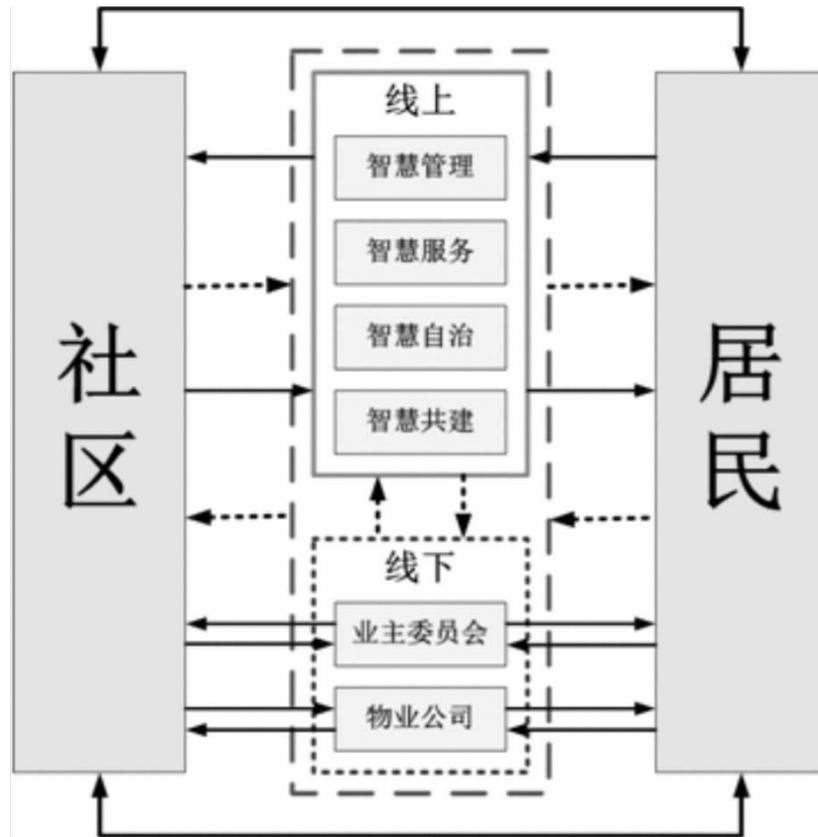
入平台资源之中，最大限度地满足居民的多元化需求，实现了服务方式的“个性化”和服务内容的“多样化”。社区居民可以通过平台设置的服务板块，在手机 APP、微信公众号和电脑端进行操作，进行计生用品、垃圾袋、老鼠药等社区配发生活用品的预约与配送。居民预约后社区工作人员就会将预约领取物品放置在居民家门口的物品箱中，居民足不出户就能够享受社区提供的便捷服务。居民还可以通过平台发布的活动预告信息，参与自己感兴趣的话题，登录该平台之后即可看到系统自动生成的报名页面，直接在平台上报名或实时修改报名情况。社区也可以通过这一平台提前掌握参与活动居民人数，为活动开展做好预估。同时“智连线”平台设置了丰富的党建模块，里面包含社区党委、社区纪委、在册党员、在职党员、流动党员、党员活动、党员发展工作等各个方面的内容，实现了党员扫码签到、现场学习、党员固定日活动的电子化等功能，进一步规范了党员的组织生活管理。

3. 自治共建系统。三墩镇积极探索了在“智连线”平台设置自治功能和共建功能，建立社区互动板块一民情圆桌会，推动服务决策的民主化。在平台的自治版块，居民可以对社区、业主委员会和物业公司提出的重要事件进行讨论协商，通过民主集中制的原则进行决策；同时对于社区重大决策发表意见，针对社区所存在的各种问题提出意见。在“智连线”平台的共建板块，通过引入社区物业和业主委员会等主体，居民能够决定社区物业的选择并对其进行监督，实时参与业主委员会的建设。“智连线”平台中自治功能和共建功能的搭建，弥补了实体社区中居民参与自治渠道的不足，畅通了民情民意表达的渠道，形成了社区、居民、业主委员会和物业公司间的良性互动。

4. 社区工作质量评价系统。借助“智连线”平台，三墩镇建立了完整的社区工作者评价体系。对社区工作者的日常工作而言，他们在入户走访时不再需要带上笔和笔记本，只需要依据配备的平板电脑就能完成各项工作，将居民信息实时录入、核对、上传，有效地提高了社区工作者的工作效率。对社区居民而言，他们可以通过“智连线”平台上的反馈系统对社区工作者进行打分，对其工作满意程度、服务态度进行评价；而街道则可以通过这一平台收集社区工作者承办的每一项工作，以及社区居民对社区工作者工作的评价和反馈意见。“智连线”平台还为基层社区工作者队伍建设提供了重要的数据分析基础，社区能够以系统中每位社区工作者所完成的工作量及工作效率作为考核依据，公平考核每位社区工作者的业绩，倒逼其提升自身的服务能力和水平。

（二）智慧社区治理模式

三墩镇以“智连线”平台为技术依托，打造了一个集管理、服务、自治、共建四大功能于一体的协作治理体系，将社区、居民、小区业主委员会、物业公司等多元主体融入社区治理体系之中，促进了社区多元治理主体之间的有效沟通与交流。这种治理结构充分利用了信息化技术，践行以居民需求为本，将各主体纳入社区治理体系之中，初步实现了社区治理体系和治理能力的现代化提升；而且通过这种结构，我们实际可以将智慧治理看作“智慧手段”和“治理体系”的化学反应，^[14]这是社区治理未来发展的前景。从前文阐述的三墩镇智慧社区治理创新的具体实践，我们可以粗略勾画出社区智慧治理呈现出的运行模式。



三墩镇社区智慧治理借助于互联网、云计算和客户终端，建立高效便捷的综合信息平台，整合了智慧管理、智慧服务、智慧自治以及智慧共建四个功能，最大限度地调动了社区各种治理资源，形成了横向纵向互相合作的网络关系。居民“吃、住、行、游、娱、购、健、医、福利”等各方面的需求都可以通过这一平台建立与供给之间的连接，从而实现了虚拟社区与实体社区的互补、社区公共服务从被动供给向主动供给的转变。虚拟社区四大服务板块与实体社区治理的有效对接，实现了居民、社区自治组织、物业公司、小区业主委员会间的良性互动。随着智慧社区信息平台与政府管理信息平台的整合与对接，这样一种智慧化的社区治理模式最终将建立起社区与社区之间、社区与政府间、政府各部门间的强大信息沟通网络，实现治理资源在社区内部以及社区之间的最优配置。

四、初步凸显的智慧治理成效

历经3年之久的创新实践，三墩镇智慧社区治理的成效已经逐步凸显出来，主要体现在以下几个方面：

（一）技术助力主体形成合作网络

治理是集体行动的决策过程，是一系列利益相关者如政府、商业组织、市民社会、劳工组织等作为多元行动者参与的过程。^[15]在传统社区智能管理模式下，技术主要被运用于社区管理层面；而在社区智慧治理模式下，技术被用来进一步提高社区智能化水平，目的是要推动社区管理体制转型，从根本上改变以政府力量为主的社区管理模式，打造社区自治组织（如业主委员会）、社区社会组织、社区企业（如物业公司）和各类共建单位共同参与的社区治理模式。通过大数据系统以及数据终端将社区孤立零散的资源整合到网络之中，从技术上促进多元主体参与社区治理网络的形成是智慧治理的题中之义。三墩镇“智连线”智慧治理平台打造了四大功能模块，有效畅通了居民、社区自治组织、业主委员会、物业公司、社区共建单位等多元主体积极参与社区治理的渠道。这一创新从社区治理结构残缺的根本问题入手，撬动了社区多种治理资源并形成合作互动的治理网络，推动

了社区从传统单位管理体制向社区合作共治机制的转变。^[16]

（二）社区治理机制进一步理顺

在推进智能化管理过程中，社区治理未能有效改变传统政府主导的管理体制机制。而随着互联网技术的加速发展，政府一元独大的社区运行机制已经不能满足社区发展的要求。从三墩镇的治理实践来看，通过智慧治理的创新，社区改变了传统“自上而下”的管理模式，较好地理顺了社区原有的治理机制，实现了由传统“管理”属性向集“管理”、“引导”、“服务”和“自治”等属性于一体的社区治理的转型。其一，理顺了社区社会组织参与社区治理的内在关系。三墩镇通过智慧服务平台充分挖掘社区人才资源，大力培育各种类型的社区社会组织，通过公益创投等方式吸引其参与社区治理，形成了社区社会组织积极参与社区治理的良好局面。其二，理顺了社区工作者的管理评价机制。“智连线”平台的完善对社区工作者提出了更高要求，与此同时，这一平台的运行使更为量化的社区工作者服务质量评价体系得以建立，社区对社区工作者的考核机制变得更加合理。其三，“智连线”平台通过技术手段把业主委员会、物业公司等治理主体积极纳入到治理网络中来，有效改变了传统社区治理手段单一，治理成效不足以应对居民多元化需求的局面。

（三）社区公共服务有效供给能力的提升

社区智能管理过程由于多元主体之间缺乏协同，容易导致社区公共服务实践与治理目标之间的不匹配，^[17]而社区智慧治理依托大数据系统、数据终端平台构建而成的多元主体合作网络，通过有效整合社区自身及周边各种资源，使社区自治组织、志愿者团队、业主委员会、物业公司等主体参与到社区公共服务之中，不仅拓宽了社区服务渠道，改善社区公共服务水平，还可以有效引导居民有序参与社区生活。实践中，三墩镇通过“智连线”这一信息平台建立了“全时化”的社区公共服务系统，大大缓解了传统管理体制下社区非上班时间内居民公共服务需求难以满足的问题。更为重要的是，通过这种智慧化治理体系和机制，社区服务信息的公开化和公共服务资源的共享化程度获得进一步提升。居民可以通过线上的多种渠道充分地、多维度地联系社区，利用各种服务终端去了解社区动态、获取服务信息、参与社区互动、表达自身意见。

（四）技术赋权与居民参与的扩大

智能管理时期，社区并未用技术手段打破其作为“行政末梢组织”的封闭式管理体系，反而加重了社区科层化。而在智慧治理模式下，互联网能够对民众进行赋权，扩大他们的政治参与，^[18]创新参与社区自治的体制环境。不少学者认为信息技术通过提供多种手段可以减少政治不平等，^[19]健全居民参与社区公共事务和公共生活的有效载体，畅通居民参与自治的渠道，提供居民表达意见的场所。在三墩镇的智慧社区建设实践中，“智连线”平台突出其自治板块的功能，大大激发了居民尤其是中青年居民对社区公共事务的关注度。通过手机 APP 等多种便捷化参与方式，开辟了多元化参与途径，拓展了居民参与社区公共事务的范围和层次，有效延展了居民自治的空间。

五、需进一步探讨的问题

与智能管理相比，三墩镇智慧社区创新模式为解决社区治理诸多困境提供了新的思路。智慧治理的优势在于整合社区治理资源、理顺社区治理机制、提升公共服务实效、扩大居民参与。不过，这种社区治理模式也存在一些问题，需要加以正视并积极解决。

（一）虚拟社区的包容性

三墩镇在推进智慧社区治理中，借助互联网、大数据系统以及数据终端打造“虚拟社区”，将实体社区中难以整合的中青年群体较好地纳入到社区治理网络中，弥补了实体社区中中青年群体参与不足的问题。但是，这一做法可能导致了一个新的问题，

即社区的老年人群体、青少年儿童以及一些没有条件使用智能技术的社区居民却可能因为数字鸿沟而被排除在外。在这样一个排外的数字化空间中，^[20]他们如何去表达和实现自身的利益诉求？这是虚拟社区与实体社区对接中难以规避的新问题。进一步，在这一背景下，如何建立一种更加包容的虚拟社区运行机制？如何缓解虚拟社区中不同利益群体的诉求差异？如何构建实体社区与虚拟社区的良性协调机制？这些均是社区智慧治理运行中绕不过去的问题。

（二）多重社区角色的冲突

当下中国的社区同时承担着公共服务供给者、居民权利代言人、政府事务助手等多重角色。^[21]在传统社区治理模式下，社区居民通常只是社区的居住者，对社区公共事务漠不关心，此时政府对社区的意图与社区自身的意图之间并未产生张力。在社区智能管理过程中，社区作为居民权利代言人的“自治”角色虽然被日益重视，但是，由于居民参与机制的缺乏以及社区必须获得政府所提供的经济、技术等各方面的支持，这导致社区主要的职责仍在于执行政府各部门所下达的指令，更多扮演的仍旧是政府管理社会的“助手”角色。然而，在智慧化治理网络体系中，居民可以借助技术手段密切联系社区，通过社区来表达和反馈对政府公共事务的意见，社区被更多地赋予了公共服务供给者和居民权利代言人的角色。而此时社区作为政府事务助手的角色并未发生太多转变，这必然使社区被不同主体寄予不同的角色期望，进而导致社区多重角色的冲突。

（三）技术治理的风险

从包括三墩在内的各地实践来看，当前基层社区引入以互联网思维为依托、智能化管理为基础的智慧治理模式，还主要停留于依托强大的数据平台，将居民信息纳入管理系统，建立“居民信息库”，实现各条线工作人员信息数据的共通。从未来的发展看，积极探索将社区现有的治理主体整合入治理平台，更好地促进他们的协同治理优势，是智慧治理的应有之义。技术的进步虽能够改善人们的生活，但在开放性网络环境下，个人信息的侵权现象将会变得十分严重。^[22]在当下因信息安全保障技术不够，居民信息被社区工作人员泄露的案例层出不穷，而在社区智慧化治理背景下，窃听、通讯分析、统计披露、消费分析等等正成为社区居民个人隐私泄露的新形式。^[23]以数据平台为基础的社区智慧化治理中，政府针对数据公开的问题应该做出怎样的限制？如何析清公共信息的边界，合理区分居民个人隐私与社区公共信息？如何保证社区管理采集到的居民个人信息不被泄露？建立何种制度来保证居民信息安全？在实行不同信息平台对接和数据共享时，如何处理好公共信息管理的界限？诸如此类的问题，也都需要引起政府充分重视，并加以积极解决。

（四）社区社会组织的培育

一直以来，社区公共产品和服务供给不足的问题备受关注，而社区社会组织被认为可以在社区居民意愿集结、邻里互助、纠纷调解、专业性服务等社区公共事务上发挥积极作用，弥补社区与政府在社区公共服务中所存在的不足。^[24]在工业文明和城市化高度发达的现代都市，社区很难依靠自身机制实现向滕尼斯意义上的“极富有人情味的”生活共同体转变，^[25]唯有借助外在的力量如社区社会组织才能扭转社区发展的方向。然而在现有的智慧化治理体系中，社区社会组织的力量仍未得到应有的重视。当前纳入治理网络中去的社会组织机构异常单一，主要为社区文体娱乐团队，并未对社区治理产生实质性作用。社区并未重视如何依托大数据系统所搭建的平台，去充分挖掘和培育社会精英和社会力量，使社区内不同群体形成组织化的团体，并与其他社区治理主体之间形成合作型网络。可以说，社区智慧治理模式下社区社会组织的缺失将难以弥补虚拟社区与实体社区对接的空隙，也不足以开创社区合作治理的新格局。

参考文献：

[1] 李国青. 我国智慧社区建设的困境与出路 [J]. 广州大学学报 (社会科学版), 2015 (12).

[2] 张彭、王轶斌、沈玉梅、李若思. 基于城乡统筹综合信息服务平台构建智慧社区的研究 [J]. 中国管理信息化, 2012

(6).

- [3] 陈国立. 智慧社区治理的实践经验与关键问题 [J]. 江汉大学学报 (社会科学版), 2016 (6).
- [4] 吴胜武. 关于智慧社区建设的若干思考 [J]. 三江论坛, 2013 (3).
- [5] [美] 达雷尔·韦斯特. 数字政府: 技术与公共领域绩效 [M]. 郑中扬译. 北京: 科学出版社, 2011.
- [6] 张丙宣、周涛. 智慧能否带来治理——对新常态下智慧城市建设热的冷思考 [J]. 武汉大学学报, 2016 (1).
- [7] 杨团. 社区公共服务论析 [M]. 北京: 华夏出版社, 2002.
- [8] 杨贵华. 社区公共服务发展与专业社会工作的介入 [J]. 东南学术, 2011 (1).
- [9] 吴素雄. 社区社会组织提供公共服务的治理逻辑与结构 [J]. 中国行政管理, 2015 (2).
- [10] 付诚、王一. 公民参与社区治理的现实困境及对策 [J]. 社会科学战线, 2014 (11).
- [11] 田毅鹏、张帆. 转型期社区组织的科层化及其走向 [J]. 吉林大学社会科学学报, 2014 (3).
- [12] RAYMONDWILLIAMS. TOWARDS2000 [M]. LONDON: CHATTOANDWINDUSLTD PUBLISHERS, 1983.
- [13] RALPH. HUMMEL. THE BUREAUCRATIC EXPERIENCE: THE POST-MODERN CHALLENGE [M]. NEW YORK: M. E. SHARPE, 2007.
- [14] 边正. 智慧治理: 技术治理和制度治理的内在作用逻辑 [J]. 理论研究, 2016 (7).
- [15] ANDRESRASCHE, GLENSSEN. COLLECTIVE GOVERNANCE 2.0 [J]. CORPORATE GOVERNANCE, 2010, 10 (4).
- [16] 李慧凤. 社区治理与社会管理体制创新——基于宁波市社区案例研究 [J]. 公共管理学报, 2010 (1).
- [17] 陈荣卓. 我国社区公共服务创新: 地方经验与发展趋势 [J]. 当代世界社会主义问题, 2016 (1).
- [18] RICHARD DAVIDS. THE WEB OF POLITICS: THE INTERNET'S IMPACT ON THE AMERICAN POLITICAL SYSTEM [M]. NEW YORK: OXFORD UNIVERSITY PRESS, 1999.
- [19] ROBERTA. DAHL. DEMOCRACY AND ITS CRITICS [M]. NEW HAVEN, CT: YALE UNIVERSITY PRESS, 1989.
- [20] 郑永年. 技术赋权: 中国的互联网、国家与社会 [M]. 北京: 东方出版社, 2014.
- [21] 陈天祥. 城市社区治理: 角色迷失及其根源——以 H 市为例 [J]. 中国人民大学学报, 2012 (25).
- [22] 杨异、王续琨. 网络环境下个人信息的法律保护 [J]. 大连理工大学学报 (社会科学版), 2014 (4).

[23] DAVID B. OLLO-MONEDERO, ET AL. RECONCILING PRIVATE AND PUBLIC UTILITY MANAGEMENT IN SMART CITIES [J]. TRANSACTIONS ON EMERGING TELECOMMUNICATIONS TECHNOLOGIES, 2014, 25 (1).

[24] 郁建兴. 社区社会组织在社会管理中的协同作用——以杭州市为例 [J]. 经济社会体制比较, 2012 (4).

[25] 贺建军. 社区发展的角色困境及其解决路径——一种社会企业的观察视角 [J]. 浙江社会科学, 2015 (4).