



社区研究前沿丛书

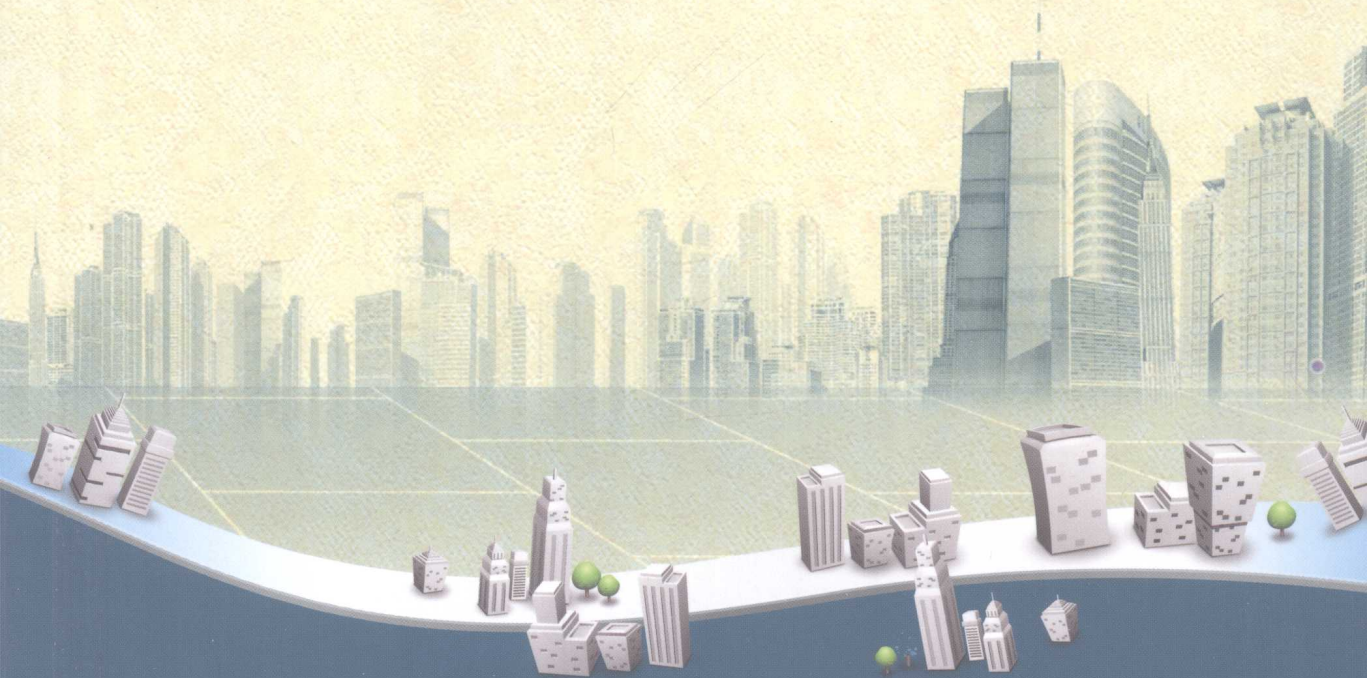
中国社区信息化研究 I



信息化改变社区

COMMUNITY TRANSFORMED BY INFORMATION

王 颖 等 著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

社区研究前沿丛书
中国社区信息化研究 I

信息化改变社区

COMMUNITY TRANSFORMED BY INFORMATION

王 颖 等 著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目 (CIP) 数据

信息化改变社区 / 王颖等著. —北京: 社会科学文献出版社,
2012.4

(社区研究前沿丛书)

ISBN 978-7-5097-2948-9

I. ①信… II. ①王… III. ①信息技术-应用-社区-
研究-中国 IV. ①D669.3-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 253876 号

社区研究前沿丛书 信息化改变社区

著 者 / 王 颖 等

出 版 人 / 谢寿光

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

责任部门 / 社会政法分社 (010) 59367156

责任编辑 / 王 玮 童根兴

电子信箱 / shekebu@ssap.cn

责任校对 / 白秀红

项目统筹 / 童根兴

责任印制 / 岳 阳

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部 (010) 59367081 59367089

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 三河市尚艺印装有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

印 张 / 22.25

版 次 / 2012 年 4 月第 1 版

字 数 / 417 千字

印 次 / 2012 年 4 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5097-2948-9

定 价 / 69.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换

版权所有 翻印必究

序

随着国民经济的持续发展，社会信息化建设的重要性日益凸显出来，以社区为基础的信息化建设渐渐成为国家信息化工作中的一个热点和亮点。

社区信息化建设的启动有三个重要的历史背景：一是经济社会的转型。构建和谐社会，以人为本，建设服务型政府，社会与经济协调发展等理念的确立，都要求我们把目光聚焦到社区和居民身上。二是信息技术日益成熟，应用越来越普及。宽带的、多渠道的泛在网络，个性化、多样化、简便化、廉价化的信息终端，强大的、易构建、易使用的信息化服务平台，使得为社区居民提供服务和应用的信息系统，在技术上具有了现实的可能性。三是共享、融合、互联互通的理念深入人心。它促使信息化工作者与社区工作者、信息技术专家和社区研究专家，走到一起，实现信息技术与社区业务的融合，探索具有创新性的理论研究、技术应用和社区实践。

社区信息化是社区建设的重要内容，是国家信息化的重要微观基础，是电子政务、电子商务和信息社会的重要结合点。推进社区信息化工作，有利于提升社区服务业发展水平，改善服务质量，方便居民生活；有利于提高社区居委会和街道办事处的工作效率，促进社区居民自治，沟通社情民意，化解社区矛盾；有利于增强政府科学决策能力，促进跨部门的业务协同，推动公共服务和社会管理有效覆盖到社区。

国家高度重视社区工作和社区信息化工作。国务院先后发布了《加强和改进社区服务工作的意见》等一系列有关社区工作的政策文件，充分体现了党中央和国务院对社区建设的高度重视。国家信息化发展战略，国家信息化“十一五”、“十二五”发展规划都把社区信息化工作放在了重要的突出位置。自2005年以来，由原国务院信息化

工作办公室（现工业和信息化部）牵头协调，会同民政部、人力资源和社会保障部、卫生部、国家人口和计划生育委员会、公安部等多个中央部委积极推进社区信息化相关工作。在调查研究、软科学研究的基础上，原国务院信息化工作办公室推进了社区信息化公共政策的研究和制定，以期营造良好的推进社区信息化的宏观政策环境。此外还积极组织试点示范活动、论坛交流活动、推广应用活动和软科学研究活动，并大力推进地方政府开展社区信息化工作。

由于中国经济社会发展不平衡，居民需求千差万别，文化水平参差不齐，收入水平有高有低，经过大量调查研究，我们认为推进社区信息化工作，应该按照和谐社区建设的总体要求，坚持以人为本、面向需求，坚持政府主导、多元推进，坚持统筹规划、循序渐进，坚持条块结合、资源共享，推进社区党建、社区居委会、社区民间组织以及街道办事处等社区基础工作信息化，推进面向社区的公共服务和商业服务信息化，探索适合国情、实效好、成本低、覆盖广的社区信息化发展道路，不断满足不同地区、不同社区、不同居民的需求。

针对当前我国社区信息化发展面临的社区信息系统建设分散孤立、条块间缺乏有效协同、信息资源共享困难等突出问题，应当鼓励发挥属地化管理的优势。由城市、城区（县）两级政府统筹考虑，以区县为基础，优化整合和集约建设社区信息平台。在保证服务质量的前提下，鼓励在高层级行政区划集中部署。不断加强社区信息化服务平台与有关部门以及社区服务企业信息系统的衔接，加强信息资源开发利用，优化跨部门应用的业务流程，集成提供各项社区应用服务，整合与集约建设服务渠道，向居民提供全方位服务。

当前，我国的社区信息化工作已经取得了重大进展。各部门各地区积极探索、勇于实践、不断创新，涌现出一批先进典型和理论成果。北京市东城区、西城区，上海市卢湾区，天津市河西区，广州市越秀区、白云区，长沙市岳麓区，杭州市上城区和西湖区德嘉社区，宁波市海曙区、宁波市互联社区，青岛市市南区、四方区，济南市历下区，嘉兴市南湖区，深圳市罗湖区，西安“社区电超市”、通辽市科尔沁区等单位都创造了有益的经验，显示出中国社区信息化推进工作的多元、多彩和各具特色。

应当说，政府部门的高度重视以及学术科研机构的积极参与，为我国社区信息化建设奠定了坚实基础。这些好的经验和做法，都需要我们不断进行总结，并不断创新发展模式。

王颖老师，作为中国社科院社会学所的研究员，是我国社区理论研究和实践推动的开拓者和领军者。若干年前，我最早学习社区的有关理论知识，就是从拜读王老师

的专著开始的。随着我国信息化进程的不断深化，王老师超前敏锐地将社会学理论与实践与信息学理论与实践相融合创新，重点致力于社区信息化的研究和推动。作为首席专家，她全程参与了原国务院信息化工作办公室与民政部等部委联合研制《关于推进社区信息化工作的若干意见》的工作，发挥了重要的智囊作用。同时，她领导她的研究团队开展大量的调查研究工作，取得了丰富的一手实践素材。王老师等人撰写的专著《中国社区信息化研究：信息化改变社区》，运用大量一手资料，借鉴国内外社区信息化建设的实践经验，经过归纳分析总结，提出了社区信息化的基本概念、理论、总体架构、建设思路和发展模式，分析了我国社区信息化的整体发展形势，总结了各具特色的社区信息化实践，提出了社区信息化的评价体系。这的确是社区信息化领域里一本系统性、纲领性的研究专著，具有开创性；这的确是社区信息化领域中的大事、好事和幸事。王老师孜孜不倦、耕耘不辍和严谨的治学态度，让我感动！

我相信，《中国社区信息化研究：信息化改变社区》的出版必将对我国社区信息化建设起到重要的推动作用。

感想之后，写下以上文字，是为序。

工业和信息化部信息化推进司 董宝青副司长

2011年12月8日于北京和平里社区

前 言

伴随经济体制改革的深入，社会管理体制改革的滞后日益显现。以纵向隶属关系为特征的垂直组织管理体制，遭遇前所未有的利益主体分散化的挑战，充分暴露出条块分割、部门利益、信息孤岛、制度僵化和基层组织弱化的种种不适应性。

利益主体的分散化，首先表现为大规模邻里社区业主群体的身份认同和权利意识的觉醒，以社区居民切身利益为诉求的群体性事件和政治诉求层出不穷。

其次表现为新型物业小区的异军突起，传统“居委会辖区”面临困境。许多高档物业小区在城市地价最高的核心地带拔地而起，大规模经济适用房、两限房和相当数量的商品房小区在城市边缘、城乡接合部地带大面积铺开，以物业小区为形式的新型邻里社区已经成为主导型社区。我们一直定义为“居委会辖区”的“社区”，已经在地理分布上成为少数。没有被纳入“强有力”的街居管理体制下的新型物业小区，已经变成房地产公司和下属物业公司联合构成的物业辖区，受住建部管理。而作为业主或租户的社区居民，则成为“有钱、有权、有文化、有能力、有上升空间”却没有利益代表、没有话语空间的新社区“弱势群体”。自西周时期就已经作为基层社会管理组织而存在的“社区”，已经发生了根本性的变化。

当邻里社区公共空间权益归属、公共设施的有效管理和应用、公共道德、行为规范、服务规范等已成为关系社区居民生活品质的重大问题，当地铁公交线路站点、垃圾焚烧站、污水处理站、手机发射塔、停车场、绿地水体规划、商业环境等，已成为与居民利益直接相关的社区公共事务时，我们的社会管理体制仍然以传统的“条条”管理方式和局限化的基层社会管理组织，来应对新的变化，仍然将利益相关者——社

区居民排除在外。面对高频率的社区物业纠纷，我们的社区居委会既没有被授权把调解物业纠纷当作自己工作的重心，也没有合法身份成为主流居民的利益代言人。当我们的基层组织在地理分布上，在利益代言、利益协调和服务职能上与广大社区居民的主流需求相脱离时，必然迫使业主居民选择网络—媒体—社会—政府的路径，以快速发声、快速解决问题。但这种方式更突显社会组织化联系的弱化和政府对民需回应的迟滞，显示的是以群体性事件为代表的社会乱象。

我们的研究显示，开始于1998年，建设主体包括政府职能部门、市区街各级政府、社区居委会、社区业主居民、房地产开发商，以及相关企业参与的社区信息化建设，却为中国基层社会的再组织，展现出另一幅生动、充满活力和中国特色的社会建设画卷。

研究显示，社区信息化建设主要体现在三个方面，即“一个基于，两个面向”。“一个基于”，即基于居民诉求和社区自治，是自下而上的社区信息化建设，以邻里沟通、社区对话、社区参与为核心内容。“两个面向”，即面向社区居民需要的公共服务，和面向社区居民需要的商业服务，是自上而下的社区信息化建设，也可以说是社区信息化建设的社会支持系统。它通过整合信息、整合资源，减轻居委会负担，协助居委会及时解决居民提出来的问题，以提供便利、安全、快捷、可参与、可监督、面向居民个人的综合性公共服务和商业服务为主要内容。

多年的社会实践显示，社区信息化区别于其他组织信息化的两个关键点：其一是社区居民的持续参与，其二是面向社区、针对居民需要的定制式、综合性、便利、安全的公共服务和商业服务。

目前，一些物业小区的居民、有远见的社区居委会、有超前意识的企业和有创新意识的城市政府，尝试着建构起一个连接物业型邻里社区、社区、政府和社会的网络沟通渠道，一个可以自由参与意见、形成社区对话和社区规范的新型社区公共场域。利用这个互联互通的对话空间和发声渠道，邻里社区正在成长为解决日常生活问题，自觉自愿参与社区、社会建设的组织力量。这种与真实社区贴合成长起来的小区/社区论坛，有着每日每时的参与需求和持续参与下去的现实生活基础，正是它的存在和快速发展，使我们看到经过3~10年历练，一些物业小区逐渐成长为名符其实的邻里社区。通过小区论坛，居民实现了邻里沟通和邻里互助，各权利主体实现了网上对话和线下协商解决问题，居委会及时发现居民诉求，组织线下的协商协调，引入政府公权力，开展社区听证，使一些困扰居民多年的老大难问题得到圆满解决。社区自治正以一种全新的组织形式演绎着。

一些城市政府在整合信息资源、提供便利的综合性公共服务上，做了不少有益的尝试，比如社区呼叫中心，无围墙养老院，信息化的社区卫生服务等。但由于条块分割的阻滞，无论从服务的综合性、协同性和便利性上讲，还是从居民个人的参与度和服务的覆盖面来讲，都缺少成熟的案例。特别是面对社区居民个人诉求的回应性方面，仍然是社区信息化建设中最薄弱的部分。这一切与我们条块分割的城市管理体制直接相关。体制不改变，仅靠政府官员的个人能力，很难完成整合部门间信息、资源的重任。

面向社区居民的商业服务也以各种形式启动了。无论是社区网站上的二手交易、社区集采、社区“热门商家”，还是社区电超市、社区网上缴费、票务和代理代购服务等，基本上都具有便利性和实用性，而且通过商业信息的公开、论坛评论和投诉、热门商家评选，形成公众舆论，保证了社区商业服务的安全性和可监督性，社区居民参与的积极性比较高。但是真正具有面向个人的定制式、代理代办代购、便利、安全、综合性商业服务，还没有成型的商业模式，有待继续探索。

社区信息化建设改变着传统的社区，同时也淘汰了许多不切合实际的信息化“面子工程”。贴近业主居民的社区信息化建设，经过几年实践已经逐渐显露出它的地域实体社区特性和物业小区特性。凡是与社区居民切身利益无关，不能自由参与的社区网站或信息化服务渠道，不论它是否称作社区信息化建设，都很难持续下去。虚实结合、线上线下相结合的社区公共场域，逐渐在信息化建设中突显出来。在社区公共场域中，业主和居民讨论的主题是邻里沟通、社区对话和社区参与，在大社区公共场域中，社区居民讨论的是公共服务、商业服务、群体性沟通与互动，和涉及居民切身利益的社区公共事务。社区已不再是居委会辖区，它有了明确的利益边界，尽管这个边界随着利益圈的扩大而扩大。

信息化已经使邻里社区、大社区、城市以及整个社会联系了起来，无论什么组织都不能也不会再轻视社区。社区已经演变为政府争先恐后要“进去”，商家千方百计要“接近”的地方。由于有了以小区论坛为形式的社区公共场域，社区居民开始摆脱以往集体性失语的状态，在社区公共场域上自由地讨论自己小区的问题，形成公共舆论，形成邻里社区的道德规范、行为规范和服务规范，同时对公共服务和商业服务形成舆论监督。目前，许多基于物业小区、社区需要的社区公共信息平台已经形成，如果我们的公共服务、政府监管能够主动进入小区/社区的信息平台，配合社区舆论监督，中国城市社会的管理能力和公共服务能力将获得大幅提升。

请重新定义我们的社区吧，请重视信息时代的社区建设吧！中国的社区信息化建

设已经走在了许多国家的前面，如果我们进一步加强国家政府的宏观指导，加大科学研究力度，正确引导各地的社区信息化建设，中国一定能首先破解呈现分散化状态的社会，重新建构起互联互通、有机联系的和谐社会。

本书主要由三部分内容构成。其一是对社区信息化的理论探讨和发展状况的总结，内容涉及社区信息化产生的背景，社区信息化概念、基本架构、主要内容、基本原则、愿景目标、宏观定位和阶段性特征的理论探索。其二是对多年来社区信息化发展实践的归纳总结，内容涉及政策环境、发展历程与现状、应用领域和应用效果。其三是对社区信息化应用领域进行的专题研究，内容包括社区参与式民主、社区居家养老、社区卫生、社区商业服务和社区网站。这部分内容概括性地总结了社区信息化如何改变社区和社区居民的参与模式，如何改变面向社区的公共服务模式和商业模式，以真实的社区网站流量揭示最具生命力和参与性的社区信息化应当是自下而上建设的。

此外，本书从始至终贯穿着另一个主题，就是对社区信息化评价指标体系的研究。它由附录1《社区信息化评价体系研究》（基础建设的评价指标），以及第一、二部分理论研究、社区信息化实际应用效果分析，第三到第七部分专题研究中的关键点分析共同构成。我们力图通过上述分析，厘清社区信息化的概念、基本架构、主要内容、阶段性特征、社区信息化建设的关键点，公共服务、商业服务的检测点，等等。通过上述研究成果，引导社区信息化实践，向着重实际应用效果的方向发展。

本书的独特之处不仅仅限于上述，更重要的还在于发现了被社会严重忽视了的社区变迁。即作为真正的“地域性利益共同体”而涌现出来的新型物业小区，已经成长为占据绝对优势的邻里社区。但它缺乏沟通和参与的纯居住小区状态，物业公司只管“物”的“市场化”服务状态，居委会行政化、专业化、职业化的脱主流化状态，业主居民缺乏利益表达机制和话语空间的被排斥状态，使物业小区很难成长为有组织、有认同感归属感、有共同道德规范和行为规范、利益各方共同参与治理的邻里社区。而这恰恰是目前中国基层社会亟待建设的重要内容。

由于本项研究的局限性，不可能完全解释和回答这些问题，但我们接下来的研究将以此为方向。谁来牵头管理中国的物业型小区？怎样管理这些新生的邻里社区？物业小区的公共问题与城市政府有着怎样的关系？一切都还是未知数，留待今后探究。

一 社区信息化的理论探索

1

1 信息时代社会基层组织的困境和重建 / 1

1.1 中国社区的独特历史地位 / 1

1.2 社区概念的引入与广泛接受 / 4

1.3 城市社会治理关系变迁 / 7

1.4 社区面临深层次社会变迁的困境 / 9

2 社区信息化的概念、基本架构和主要内容 / 11

2.1 什么是社区信息化 / 11

2.2 社区信息化要解决什么问题 / 12

2.3 社区信息化的基本架构与内容 / 14

2.4 社区信息化建设的基本原则和愿景目标 / 16

3 社区信息化的宏观定位 / 17

3.1 社区信息化是社会信息开发利用的基础 / 17

3.2 社区信息化是加快社会建设的手段 / 18

3.3 社区信息化是国民经济信息化的重要组成部分 / 18

3.4 社区信息化是国家信息化工作的检验尺度 / 19

4 社区信息化发展的阶段性特征 / 19

4.1 初级应用阶段 / 20

4.2 平台建设阶段 / 20

4.3 系统对接阶段 / 21

4.4 应用联动阶段 / 21

4.5 持续整合阶段 / 21

二 社区信息化的整体发展状况

23

1 社区信息化发展的政策环境 / 23

1.1 中央政府对社区信息化的政策引导和科研投入 / 23

1.2 地方政府的政策扶持和社区实践 / 26

2 社区信息化发展历程与现状 / 30

2.1 从时间和地理分布维度看先行者之间的发展程度差异 / 32

2.2 从自发启动因素、城市区位特征，看先行者的目标差异 / 37

2.3 从两条建设主线的服务内容看社区服务的供需差距 / 41

3 社区信息化应用领域和应用效果 / 47

3.1 各级主体社区信息化建设应用领域划分 / 47

3.2 上下贯通的服务渠道建设及问题 / 49

3.3 问题与展望 / 52

三 信息时代的社区参与式民主

54

1 蓬勃兴起的社区参与式民主 / 54

1.1 外来民主的中国式接收：为社区参与式民主奠基 / 55

1.2 社区民主：从彰显身份的政治参与到维护权益的生活参与 / 60

2 社区参与式民主的真实影响力 / 78

2.1 邻里沟通：建设守望相助的邻里社区 / 79

2.2 社区对话：启动人人参与的社区建设 / 82

2.3 社区参与：公共事务决策的民间力量 / 104

3 社区参与式民主的概念、成因 / 115

3.1 社区参与式民主的基本概念 / 115

3.2 社区参与式民主的生存空间 / 117

3.3 社区参与式民主产生的社会动因 / 119

4 改变观念、主动应对已经发生的社会变革 / 123

4.1 重要的社区“公共场域”建设 / 123

- 4.2 邻里社区的“四位一体”治理结构建设 / 124
- 4.3 社区监督与政府监管相结合的社会监控机制建设 / 125

四 信息化支撑下的社区居家养老

128

- 1 走向老年社会的中国城市 / 128**
 - 1.1 中国人口的老龄化趋势 / 128
 - 1.2 现有养老方式的缺陷 / 131
 - 1.3 养老，中国不得不面对的现实问题 / 139
 - 1.4 城市老年人需要现代化的养老模式 / 140
- 2 应对老龄社会挑战的有效途径**
 - 信息化支撑下的社区居家养老 / 142
 - 2.1 基本概念 / 142
 - 2.2 基本含义 / 143
 - 2.3 经济和社会意义 / 144
- 3 高效的为老服务模式 / 146**
 - 3.1 空间分布状况 / 147
 - 3.2 为老服务领域 / 150
 - 3.3 基本要素 / 157
 - 3.4 已有的为老服务分析 / 157
 - 3.5 社区信息化支撑下的为老协同服务 / 164
 - 3.6 高效利用全社会为老服务信息和资源的新模式 / 168
- 4 拓展老年人社会生活 / 169**
 - 4.1 老年人社会地位的沉降 / 169
 - 4.2 信息化支撑下的社区居家养老激发了老年人的主体性 / 171
 - 4.3 信息化支撑下的社区居家养老拓展了老年人的社会生活 / 174
 - 4.4 不应忽视老年群体的社会作用 / 179
- 5 社区居家养老发展阶段分析与探索 / 179**
 - 5.1 尚处于起步阶段 / 179
 - 5.2 社区居家养老存在的差距 / 181
 - 5.3 广阔的发展前景 / 193

五 信息联通型的社区医疗卫生

195

- 1 从社区卫生服务发展看老百姓“看病难”问题 / 195
 - 1.1 我国人口医疗卫生服务需求的变化 / 195
 - 1.2 我国社区卫生服务的发展变化 / 203
 - 1.3 探索新型社区卫生服务，解决老百姓“看病难”的问题 / 211
- 2 联通型社区卫生服务 / 213
 - 2.1 联通型社区卫生服务的内涵 / 213
 - 2.2 社区卫生服务从孤立走向联通 / 216
- 3 当前联通型社区卫生服务的重点建设内容 / 220
 - 3.1 建立居民电子健康档案 / 220
 - 3.2 积极推广网络社区健康教育 / 223
 - 3.3 实现社区卫生机构办公自动化 / 225
 - 3.4 实现社区卫生服务系统与其他系统的联通 / 228
- 4 联通型社区卫生服务的发展与尝试 / 230
 - 4.1 北京市东城区社区卫生服务模式 / 231
 - 4.2 社区卫生服务“厦门模式” / 234
 - 4.3 其他尝试 / 242
- 5 建设和发展联通型社区卫生服务的几点建议 / 243
 - 5.1 联通型社区卫生服务建设应该由政府主导 / 243
 - 5.2 保证社区卫生服务的公益性 / 244
 - 5.3 完善与深化社会保障和诊疗制度建设 / 244
 - 5.4 联通型社区卫生服务建设要作为区域卫生信息化建设的一部分 / 245
 - 5.5 积极探索有效的全科医学教育和培训方案 / 245
 - 5.6 设立专项研究经费，鼓励社区卫生服务研究 / 246

六 贴近百姓的社区商业信息化

247

- 1 社区商业服务的概念与范围 / 247
 - 1.1 社区商业研究的综述 / 247
 - 1.2 社区商业活动的界定 / 248

- 1.3 社区商业服务的特征 / 250
- 1.4 社区商业的发展现状 / 251
- 2 社区商业服务的需求分析 / 252**
 - 2.1 社区商业和信息化的参与者 / 252
 - 2.2 问题导向的社区商业信息化 / 255
 - 2.3 目标导向的社区商业信息化 / 258
- 3 社区商业的信息化模型分析 / 259**
 - 3.1 基于商业活动的应用模型 / 259
 - 3.2 基于应用的信息化模型 / 263
- 4 社区商业信息化的良性发展 / 271**
 - 4.1 基本原则 / 271
 - 4.2 关键内容 / 273
 - 4.3 发展趋势 / 273

七 社区网站的发展状况分析

277

- 1 社区网站发展的实践背景 / 277**
 - 1.1 社区网站与社交网站 / 277
 - 1.2 社区网站与虚拟社区 / 278
 - 1.3 网络社区与社区建设 / 279
- 2 社区网站：社区是关键词 / 280**
 - 2.1 “社区”的网站 / 280
 - 2.2 现实的社区网站 / 280
 - 2.3 社区网站的基本功能 / 281
 - 2.4 社区网站的范围界定 / 282
 - 2.5 社区网站的阶段模型 / 282
- 3 社区网站研究的方法 / 283**
 - 3.1 如何找到社区网站 / 283
 - 3.2 网站应用的板块统计 / 283
 - 3.3 第三方数据分析 / 283
 - 3.4 研究指标的设计 / 283

- 4 社区网站发展的基本状况 / 284
 - 4.1 社区网站分类模型 / 284
 - 4.2 社区网站地域分布 / 289
 - 4.3 社区网站创办时间 / 291
 - 4.4 社区网站的主办者 / 293
 - 4.5 社区网站更新情况 / 295
- 5 当前社区网站发展的特点 / 296
 - 5.1 社区网站的主体研究 / 296
 - 5.2 社区网站的互动研究 / 297
 - 5.3 社区网站的运行研究 / 299
- 6 社区网站发展的总体分析 / 303
 - 6.1 推动社区网站发展的基本要素 / 303
 - 6.2 不同主办单位的社区网站综述 / 305
 - 6.3 社区网站发展的趋势分析 / 308

附录一 社区信息化评价体系研究

309

- 1 社区信息化评价体系研究的背景 / 309
 - 1.1 国内评价指标体系研究状况 / 310
 - 1.2 社区信息化评价的目的 / 311
 - 1.3 社区信息化评价的原则 / 311
 - 1.4 评价对象、内容和方式 / 312
- 2 社区信息化评价总体框架 / 313
 - 2.1 社区信息化评价指标体系 / 313
 - 2.2 社区信息化专题评价 / 314
 - 2.3 社区信息化典型案例评价 / 314
- 3 社区信息化评价指标体系 / 315
- 4 社区信息化评价指标设计 / 316
 - 4.1 社区信息化评价指标模型 / 316
 - 4.2 基础状况 / 318
 - 4.3 应用领域和内容 / 319
 - 4.4 应用效果 / 321

4.5	发展环境 / 321	
5	社区信息化建设调查问卷 / 323	
5.1	社区级问卷 / 323	
5.2	街道级问卷 / 323	
5.3	市区级问卷 / 323	
 附录二 社区信息化建设基本情况介绍		324
1	社区信息化建设先行者启动的时间和地域分布特征 / 325	
2	社区信息化建设先行者实际应用领域对比 / 330	
 后 记		333