城市社区服务信息化实现途径研究

刘家才
(浙江湖州师范学院电法商学院 湖州 31300)

【摘 要】：城市社区服务信息化成为社区信息化建设建和管理的重点之一，本文从城市社区服务信息化概念出发，分析了城市社区服务信息化内涵及内容。重点提出了城市社区服务信息化实现途径。

【关键词】：城市社区，服务信息化，实现途径

社区信息化是城市信息化的一部分，是政府信息化、企业信息化和社会信息化的集合体和服务对象。城市社区信息化建设的主要内容包括：社区政务信息化、社区管理信息化、社区服务信息化、小区信息化和家庭信息化五个方面。[1]，其中城市社区服务信息化与居民日常生活最为密切，直接关系到社区信息化建设成效。从国内社区信息化建设的理论及实践来看，社区服务信息化建设并不理想。此种情况主要原因在于对城市社区服务信息化建设的认识和理解不够。

一、城市社区服务信息化的概念及内涵

1.城市社区服务信息化，即运用现代信息技术在城市建立连接市、区、街、居委会的社区服务信息网络，以实现城市社区服务的资源共享和为社区居民的全面服务。[2]

2城市社区服务信息化的内涵

城市社区服务信息化主要包含以下几个方面的内容：

(1)服务资源的整合化。整合社区范围内服务资源，将社区内相对独立、相对封闭的服务资源利用社区信息化转化为开放统一的社区服务。

(2)服务信息的便捷化。利用社区服务信息网络打破社区服务时、空限制，实现社区居民简单、快捷、方便获得服务信息与帮助。

(3)服务内容的扩大化。居民通过社区服务信息网络足不出户地参与社区管理和社区事务，成为沟通各级政府与社区居民的纽带和桥梁。

(4)服务工作的效率化。利用社区信息网络改变社区服务传统手工工作手段与方式，提升服务质量与提高服务效率。

二、城市社区服务信息化的内容

城市社区服务信息化是社区服务理念及服务手段和方式的改变，要真正实现这一转变，首先还得厘清城市社区服务信息化包括那些内容，否则社区服务信息化将流于形式。有关社区服务信息化内容的可以从内容和技术两个层面界定。

.从内容层面讲主要包括以下四个方面：

1.居民日常生活需求信息化。利用互连网络及呼叫中心等形式，将社区卫生医疗服务体系、基础教育、社区教育体系、便民利民商业服务项目、社区文体等公共服务设施等信息化。

2.社区保障和救助信息化。社区老年人、残疾人、优抚对象等弱势群众的基本生活保障、社区帮困救助机制、社区就业和再就业体系等信息化。

3.社区居民个性化需求信息化。社区居民个性化服务、社区居民身心健康咨询、心理问题疏导等信息化。

4.社区志愿服务和慈善事业信息化。社区志愿者队伍及志愿服务发展，社区慈善事业融入社区，健康发展等信息化。

从技术层面上讲，就是要针对社区服务的具体内容建设一个社区服务信息系统。即通过互联网和电话网相互构成的网络系统，服务对象是全区居民，将涉及居民日常生活的便民服务项目及慈善捐赠、助残救困、司法援助等公益服务进行有机结合和有效管理。该系统由社区便民服务网站、市民求助热线和智能呼叫系统组成。

三、城市社区服务信息化的实现途径分析

(上接第67页)

生因练习某个技术动作失败，面临考试不及格时就会产生心理不平衡，产生紧张，最后导致寻找发泄的突破口。

3、寻求注意与地位

一些能力差的学生，发现自己无法在学习或训练比赛中获得教师和同学的承认时，常以寻求某些问题引起教师和同学的注意，争取在班级中的地位。或当某些学生认为自己在某些方面比较突出时，就想在同学面前随心所欲地自我表现一番，以至影响正常的教学秩序。处理方法是当出现以上三种情况引起的纪律问题时，教师不宜停止教学而公开指责学生。可采用给予信号，邻近控制，暗示制止，以静制乱，课后谈心等方法来解决。并在教学中了解学生的性格特点，激发学生的兴趣和积极性。设法满足学生的学习欲望，要让学生明确教学期望，尽量使学习环境理想些，同时，应加强对学生的思想教育，使学生自觉地遵守。

二、 教师方面的因素

1、要求不合理

有的体育教师要求过高，过严，学生忙于应付，稍不注意就违反课堂纪律，或练习不对，完不成任务，受到教师训次，结果使寻生对教学不感兴趣，时间越长兴趣越小，产生紧张发泄，影响了课堂纪律。而有的教师对学生要求不严，上课一概混大帮，也易造成课堂纪律涣散。

2、惩罚手段不当

处罚也许会迅速见效，但时间长了，并不能增强学生纪律性，反而会使学生产生怨恨情绪，严重的会产生攻击性行为。因此，苏霍姆林斯基说过："不要急于处罚学生，要好好想一想，是什么原因促使他犯这种或那种过失的，要设身处地的为孩子想一想，那么就可相信他们会通过自身努力来改正错误"。

3、教师缺乏自我批评的精神

当课堂上出现违反纪律的行为时，教师很少从自身找问题。更不愿意在学生面前承认过失，从而加剧了学生的不满情绪。

这一因素在当前不失是一重要方面，体育教师行列之中，特别是有的青年体育教师，在自身素质上缺少很多，包括内在，外在两种因素。其中内环境因素包括敬业精神匮乏，挫折心理承受能力较低，求知欲望缺少，还有实际工作能力不强，所以这些内在因素严重影响了教学的顺利开展；另外是外环境因素，包括群体感染非良性，成就机会得不到，职前培训不充足等等，这里不深议。可见外环境因素对教师自身素质的提高是必不可少的一个方面；再就是体育教师的修养水平，体育教师应保持谦虚，严谨的工作作风。

因此，教师在严格要求学生的同时，应严以律己，成为学生的表率，宽严适度。要保持自信和镇静，关心热爱学生，正确运用奖励和处罚。在体育教育中做到因势利导，因材施教，调整个人的自我意识，战胜自我。对学生应充满信心，尊重学生的感受和体验，诚恳待人，以情怡人，以情感人，建立新型的师生关系，使体育课堂成为学生发展个性潜能的优化场所。 ▲

积极推进军休服务管理社会化

刘梦华
(中国海洋大学 山东青岛 266071)

【摘　要】：军队离休、退休干部是党和国家的宝贵财富.对于他们的不可磨灭的历史功勋,我们全党全军和全国各族人民,我们的子孙后代,都是决不会忘记,也决不应该忘记的。本文对军队离休退休干部管理模式的演变进行了探讨,认为今后军队离休退休干部的管理模式将以社会化管理为主,即以军休服务管理机构党组织为依托,以社区服务为载体,利用社区服务网络的优势,在单位管理和服务不变的基础上,为军队离休退休干部晚年生活提供更多更好的服务。

【关键词】：军休 服务管理 社会化

1.引言

随着我国改革开放的不断深入，特别是社会主义市场经济体制的不断发展和完善，社会化已成为社会生活的主要形式和社会保障体系建设的发展趋势[1]。如何按照科学发展观的要求，使任务要求高度刚性“政治化”的军休工作适应社会主义市场经济体制的客观形势，使集中封闭“单位化”的传统军休服务管理模式顺应公共服务领域“市场化”、“社会化”的发展趋势，已成为军休工作继往开来、历久弥新、永葆事业发展生机与活力的现实要求[2]。因此，积极适应军休服务管理社会化改革的新形势，不断探索军休服务管理社会化的新途径，是摆在我们面前的一个重要课题。

2.军休服务管理社会化的要求

现在的军休服务管理机构大体成立于20世纪80年代，是计划经济的产物，社会化程度不高，缺乏市场机制。随着社会经济的发展，这种以自保式、封

明确了城市社区服务信息化内涵和内容之后，最重要的工作就是如何对城市社区服务信息化进行组织实施，可以从以下几个方面考虑。

1.科学规划和政策引导。首先要进行科学、统一的规划。如果没有科学的规划，匆匆忙忙搭建起来的信息网络缺乏管理、资金、服务资源等支撑条件，系统就不可能正常、有序地运行，系统功能也无从发挥。同时，还需要相关政策来保证规划实施。

2.搞好部门协作，构建良性运行机制。社区服务信息化建设和运行涉及到较多的职能部门，建立社区服务工作领导小组，由领导小组协调社区服务信息化建设和运行过程中出现的各种难点问题，明确各部门在信息化建设中的具体职责和应完成的具体任务，搞好部门协作,从组织管理体系上给予保证。

3构建人才支撑体系和社会信用体系。社区服务业是新兴的朝阳产业，也是一项前沿的事业，社区服务信息化建设客观上要求有一批经过专业培训和具有实际操作经验的专业人才队伍，开展积极有效的服务，满足现代居民在生活、生理、心理和各种特殊服务上的多样化需求。同时，通过加强社会信用体系建设，全面提升政府、企事业单位及个人信用度。

4.政府主导、市场化运作。在社区服务信息化建设中，引入价格机制，可以根据社区服务的不同服务对象和项目，采取无偿、低偿、有偿相结合，以低偿服务为主的方式，建立起标准有别的服务价格体系。

5.广泛动员、社会参与。(1) 加大舆论宣传，提高全民认识。一是宣传居民群众，社区居民是信息化建设主体和主要受益者。二是宣传驻区单位。驻区单位是社区服务信息化建设的另一重要主体。三是宣传领导干部，提高他们对这项事业的认识程度。(2)社会团体积极参与。将由政府部门或准政府部门经营的公共资产交由具有公益服务精神的社会团体经营，使得社区服务机构由向政府负责转为向社区和居民负责。同时，工作人员的服务专业化更能贴近社区居民要求。(3)充分发挥志愿者服务组织的功能作用。广泛动员社会力量，吸收来自各行各业有一定技能并且愿意为社区居民服务的热心人加入到社区服务组织中来，使社区志愿服务真正走上志愿、规范且持久的轨道。(4)建立由社会各方人士参与的管理委员会或董事会对机构进行监管。广泛吸收辖区单位、热心人士及德高望重者等参与监督，保障机构运营公益方向。

6创新财力支持机制。社区服务信息化建设需要大量的资金投入。由于社区服务的福利性，在相当长的时间内，还不能以经济效益为主，将福利性的社区服务事业变成经济性的第三产业，在社信息化建设的基础投入中政府的作用更显重要。同时，要广泛吸收企业和社会单位投资入股。每年新增财政收入中列支一定比例用于信息化建设。从各类社会募集资金中分配一定比例资金用于发展社区服务信息化。从发展的角度考虑，社区信息服务应当以有偿服务为主，这是社区服务信息系统存在和发展的内在要求。

(本文系2007年浙江省社会科学联合会年度课题（项目编号：07B88）《湖州社区信息化建设与和谐社区构建研究》阶段成果) ▲

【参考文献】

[1]刘家才.社区信息化建设及实现途径分析[J]商场现代化.2006 (12) 135

[2] 张迎燕.城市社区服务信息化途径研究[D]重庆大学,2007.04

[2] 万文杰.社区信息化对社区沟通满意度之影响研究[J].浙江:浙江大学, 2006.4

[3] 韩子荣，连玉明.中国社区发展模式——数字型社区[M].北京：中国时代经济出版社，2005

[4] 张迎燕.城市社区服务信息化途径研究[D]重庆大学,2007.04

[5]邹侃彦.城市和谐社区的评价指标体系构建设与实证研究[D]浙江大学, 2007.06

[6]邵雪荣.中国城市社区服务信息化建设研究——以杭州市为例[D]浙江大学, 2005.10