

城市社区“全域智理”推进路径优化研究

李子君¹, 张军^{1, 2}

(1. 安徽大学 社会与政治学院, 安徽 合肥 230601; 2. 安徽大学 社会治理研究中心, 安徽 合肥 230601)

摘要: 随着数字化的快速推进, 城市社区治理的数字化转向取得了阶段性成果, 但同时也暴露出智慧社区项目建设弱项。基于S社区的实地调研, 呈现了基于“全域治理+数字化”的社区基层治理加“数”推进模式转向。但在具体治理实践中尚存概念价值与使用价值失衡、共同体困境、人物鸿沟等既有短板。针对已有治理困境, 设计了如下“全域智理”改善策略: 既要着眼于人性化的数字技术支撑, 又要重视社区与居民间鸿沟的突破以及参与者的能力建设; 尝试构建“数字化全域治理框架”, 从拓宽多元主体参与渠道、打造良好数字化治理环境等方面优化“全域智理”模式, 进而加快实现城市社区治理中全域性与数字化共生并进的治理格局。

关键词: 社区治理; 数字化; 全域性

中图分类号: C916

文献标识码: A

文章编号: 2095-8382(2022)05-084-08

Research on the Optimization of the “Regional Intelligent Governance” of Urban Communities

LI Zijun, Zhang Jun

(1. School of Sociology and Political Science, Anhui University, Hefei 230601, China;

2. Center of Social Governance Study, Anhui University, Hefei 230601, China)

Abstract: With the rapid advancement of digitalization, the digital transformation of urban community governance has achieved phased results, but at the same time, it has also exposed the weaknesses of smart community project construction. Based on the field survey of the S community, the community grassroots governance plus “digital” promotion model based on “regional intelligent governance + digitalization” is presented. However, in the specific governance practice, there are still existing shortcomings such as the imbalance between conceptual value and use value, the community dilemma and the characters gap. In view of the existing governance dilemma, the following “regional intelligent governance” improvement strategy is designed: not only focusing on the support of humanized digital technology, but also stressing on the breakthrough of the gap between communities and residents and the capacity building of participants; building a “digital regional governance framework” to optimize the “regional intelligent governance” model from the aspects of broadening the participation channels of multiple subjects and creating a good digital governance environment, consequently accelerating the realization of the governance pattern of regional and digital symbiosis in urban community governance.

Keywords: community governance; digitalization; holistic

收稿日期: 2022-04-04

基金项目: 安徽省高校协同创新项目(GXXT-2021-044); 安徽省哲学社会科学规划重点项目(AHSKZ2020D30); 安徽大学法治与社会安全研究中心项目(FZSH2021ZD-4)

作者简介: 李子君(2000-), 女, 硕士研究生, 研究方向为社会治理、网络社会学;
张军(1980-), 男, 教授, 博士生导师, 博士, 研究方向为社会学。

社区是城市的细胞,是社会生活及社会管理的基本单元,社区服务与基本民生息息相关。加强和创新社会管理要首先着眼于社区治理方面,从而使社会发生更为深刻的变化。“十三五”时期服务信息化建设不断加强,“互联网+社区政务服务”“互联网+社区商业服务”加速推进,在全面建成小康社会决胜阶段留下浓墨重彩的一笔,为“十四五规划”打下了坚实的基础。《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》指出,我国已驶入高质量发展阶段的车道,急需补齐社区服务过程中的短板,创新服务建设体系和服务机制。应当充分运用数字技术为社区治理赋能减负,提升社区服务的效能、构建社区数字服务美好画卷。在“疫情大考”面前,“数字技术+城市社区治理”助力疫情防控工作攻坚克难,成为抵御疫情的一道牢固的防线。同样,也是在疫情防控工作之中,暴露出目前城市社区治理过程中的数字技术存在短板,部门街区割裂信息致使共享碎片化,部分城市或社区数字化水平差异明显等困境。面对疫情常态化及接续而来的后疫情时代,补齐短板、缩小社区之间的数字化水平和全域化差距势在必行。

笔者通过梳理社区治理的相关文献发现,当下研究集中突出强调数字技术及相关应用理念的设计,追逐经济指标的目标设定,关于城市社区居民适应性和卷入度的建设效果讨论仍显不足,以至于数字化平台难以发挥出与宣传如出一辙的效力。目前关于“全域治理+数字化”的综合性研究较少。此外,对于全域治理和数字化之间关系的厘清,学者现有研究较少,并未探究出一条明朗的思路。基于如上缘由,笔者在2021年9月至2022年2月期间,通过线上沟通及线下实地调研,以正式访谈和非正式访谈的形式同9名S社区的工作人员以及近四十位青年居民、中年居民和老年居民沟通交流,对S社区全域治理模式与数字化发展现状及运行中存在的困境进行了解与深入研究。由此,本文将以H市S社区为例,以“全域智理”模式为指向,着眼于拓宽多元主体参与渠道、缩小乃至消除治理过程中存在的鸿沟等方面,在“全域治理+数字化”的整合中探索数字化优化路径。

1 城市社区治理中日益显现的“全域智理”诉求

1.1 “全域智理”语义蕴含

“全域智理”脱胎于“全域治理”。“全域治理”强调打破各个原本看上去并不相通的领域之间的壁垒,在推动及统筹之下强化跨越领域边界的合作,以此达到提升综合治理能力、扩大治理覆盖面、优化治理体系的目的。当前,部分城市社区尝试运行的“全域治理模式”(如:宁波市鄞州区探索的“365全域社区治理”等新模式)内涵主要包括4个“全”面:一是涵盖经济、政治、文化、生态文明和党的建设水平的“全领域覆盖”;二是加强治理网络完善、基层组织夯实等的“全要素投入”;三是注重引导志愿组织、社区居民协同参与以提升群众获得感的“全员式参与”;四是过程和结果均注重管理和问效的“全程化聚焦”。“全域智理”侧重点和创新点在于“智”的应用,利用大数据、云计算、人工智能等技术手段将与居民生活息息相关的信息对接到网络,为居民和社区提供更加便捷、智能的生活和工作方式。

1.2 从治理迈向“智”理:转变中的城市社区诉求

随着城市化进程的快速推进以及经济社会的快速发展,城市化的“浪潮”不断敲击着人们对于美好生活向往的内心,激起“浪花”千层。近年来,越来越多的人口涌入城市,城市社区的数量及容量不断膨胀,传统的治理手段因无法精准、高效地满足社区事务管理中的多元化需求而逐渐成为历史。居民间的异质性带来的并不仅仅是理想主义层面的大融合,还带来了一定程度的“社区治理困境”^[1]局面,如:社区公共管理效率低下、社区管理缺位等。此类现象可能会致使社区参与受阻、社区内资源被浪费等情形的发生。当下城市社区治理中所面临的弱项有二:一来是上述文中所提及的“社区治理困境”情形;二来是路径探索过程中囿于高端数字技术引入社区治理体系的执念,导致参与社区治理的门槛过高、脱离了实际,加深了居民与社区之间的鸿沟。部分社区数字化平台甚至成为应付上级检查的“窗口”^[2],社区治理的“最后一公里”是否真正平坦顺畅尚待考究。

1.3 后疫情时代:智慧社区建设新机遇

自全球性疫情暴发之日起,人们的日常生活、工作和休闲娱乐都受到了极大的冲击。疫情的迅速爆发,加之网络技术的崛起、流动的现代性^[3]和高风险性叠加^[4]的时代潮流,推动着城市社区治理模式的更新,比如在公共管理领域兴起的“敏捷治理”(agile governance)^[5],即以有效的方式应对公众需求的快速变迁,更为注重适应性。线上课程辅导、线上购物、线上医疗等线上工作和活动致使互联网用户数量及互联网人均使用时长大幅上升。中国互联网络信息中心(CNNIC)在京发布的第49次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2021年12月,我国网民规模达10.32亿,较2020年12月增长4296万,互联网普及率达73.0%;人均上网时长保持增长,截至2021年12月,我国网民人均每周上网时长达到28.5个小时,较2020年12月提升2.3个小时。旷日持久的疫情“保卫战”改变着人们的生产生活方式,线上工作与生活已然成为一种常态。“宅经济”的快速增长促使民众对原有生活方式的改变提出了新的要求,适应了通过指尖即可完成购物、会议等事宜的居民对日常生活的社区产生更多的期待。“线上+”模式的快速“入侵”,使得民众不得不掌握相关数字化技能,这为数字化社区治理的推广和接纳度的提升提供了契机。与此同时,当下数据协同水平以及数据孤岛的弊端日益凸显,倒逼企业及社区加强对于数字化转型的思考和探索。

2 数字化与全域性互济:“全域智理”加“数”推进理论探索

从城市社区治理的研究成果看来,治理路径笼统归为两类:统筹合作的全域治理路径和云计算主导的数字化治理路径。“全域治理”概念和举措的提出旨在突破“域”的边界束缚,整合碎片化信息,推动社会治理水平进一步提升。与此同时,数字化凭借其高度整合资源的优势脱颖而出,将数字技术渗透到城市治理的相关学术研究及路径探索不断深入,涌现出大量具有社区特色、符合社情的社区治理模式。

一是全域治理。从全域治理的内涵和治理理念出发,杨发祥等^[6]从多维度阐释了“域”的社会学内

涵,从空间角度区分出“域”属治理的4个维度,总结了全域治理达成社会治理新使命的属性与必然要求;张丙宣^[7]认为,全域治理综合能力是一种巨大的生产力,是一种由制度体系、理念体系、应用载体多方糅合聚变产生的能力,只有打破壁垒、协同推进,才能行稳致远。面对传统社区治理模式之中存在的社区方服务效能低下、整体性治理的意识淡薄等困境,全域治理模式是应对此类问题的较优解法。

二是数字化。马春晖指出,数字治理降低了疫情之下工作人员与服务对象接触的风险,社会效率得以提升的同时降低了治理成本;在治理手段创新带来的影响之上,郑阔实^[8]认为,社区治理正逐步实现由局部化、分散化、碎片化的传统治理模式向数字化治理模式下的整体化、系统化、精细化转变。与此同时,现有研究正密切关注数字化治理中居民用户的体验感及安全性问题。张军^[9]在探索智慧城市的建设中表明,应当以市民为中心,将“智慧”延伸到信息分类与隐私维护的维度中;王邦虎等^[10]在研究中表述,数据是一种十分重要的战略资源,然而当下我国大数据应用中的机密技术尚不完善,网络技术中的自主可控性亟待加强和突破;吴静、张凤^[11]等人提出,急需尽早制定《数据安全和隐私保护法》,达成数据使用可追溯的目标。数字技术的加入和应用打开了社区治理的新格局,然而在享受数字化带来的红利的同时,警惕和预防数字技术应用中潜在的风险也是一项重要课题,关乎居民乃至国家的信息安全。

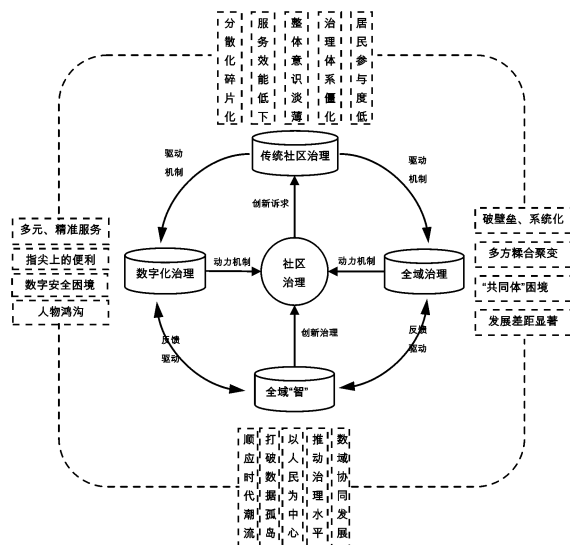


图1 数字化与全域性相互强化过程框架

治理过程中的全域性可被视作人类的感官器官,对于客观世界的各个领域进行记忆和感性认知;数字化应用体系可被视作为人类大脑,对于客观世界的各部分进行理性分析并深化。感觉器官掌握一手资料,没有感觉器官,大脑便无从获取信息;大脑在接收信息后对其进行二次处理、分门别类且高度抽象后应用到社区治理中并反馈回感觉器官,促使感觉器官的升级运用……此过程呈现循环态势。因此,若任何一方存在能力上的不足,都将会影响到社区治理的整个过程,无法实现各要素的有效协调;反之,二者在社区治理过程中的精准应用则会促使全域性与数字化在螺旋式上升之中相互强化。脱离了数字化或全域性而孤立运行的任意一方,都将面临治理困境。诚如辛勇飞^[12]在讨论数字技术支撑国家治理面临的机遇和挑战时所言,传统的治理理念与手段无法适应数字化转型的需要,从数字化到智能化再到智慧化,是推动国家治理体系和治理能力现代化的必由之路。以数字化转型中的数据治理能力建设为例,提高数据治理能力并非意味着大规模建设数据中心,而是要通过消除体制内部壁垒、提高共享度,统筹推进协作平台的打造来实现^[13]。因此,城市社区治理过程中,达成数字化治理与全域治理的动态平衡,便是达到了推进治理水平的理想状态,从而实现社区在治理的深度、跨度和力度上的转变。

3 S社区全域治理现状及困境分析

3.1 S社区构建“最强大脑”的探索与成效

3.1.1 顺应时代诉求打造“全域智理”中心

当下,城市化快速推进,社区基层治理在时代的不断发展和进步之下急需顺应潮流达到新的高度。S社区作为街道体制改革的先锋,主动向“组团式大联动、专业化智慧型”社区转型,对接区综治中心致力于打造数字化、智慧化的“全域智理中心”,创新规范了S社区中心运转体系,全方位为居民创设了更为舒适和便捷的服务环境。

3.1.2 居民“下单”、社区“接单”:“云上助手”保平安

S社区启用“政务微信”,将原先建立的大约300个居民微信群“收归”至政务微信后台进行统一的规范化管理,同时与“世纪早茶”“世纪云居”

小程序等“云上助手”无缝对接、数据联通,引导居民参与社区治理,构建基层治理的新格局,通过政务服务模式,打通服务群众的“最后一公里”,实现社区治理的精细化。“云上助手”上线以来,社区通过张贴宣传海报、办事大厅播放宣传视频等方式,宣传引导居民注册并使用,鼓励居民报事、参与社区治理。截至2021年6月,小程序各模块发布量合计547条、注册使用13955人,“报事”有效立案数919件、已结案919件,由此可见,“云上助手”不仅拓宽了居民参与社区治理的渠道,也改变了为民服务的方式。

3.2 S社区的全域“智”理困境

3.2.1 人物鸿沟:参与者和技术平台间需破壁

社区数字化平台服务对象是广大社区居民,然而S社区中包含部分回迁小区,回迁安置区中的居民以年长者居多,难以做到线上的互动沟通。数字化的洪流之中,任何人都不能被遗落在原地。黄建伟和陈玲玲^[14]研究推进数字治理的人性化建设时指出,应当着眼于伦理道德的角度攻克难关。当前数字社会建设存在数字鸿沟的困境,即一部分人在受教育程度、经济状况、身体状况等方面的差异,致使其无法公平享受数字红利。此类“弱势群体”并非自主选择脱离数字时代,而是他们的需求往往在数字鸿沟之下被动受限,导致其最终无奈放弃参与者身份。

此外,笔者通过走访S社区不同年龄阶段的居民时发现,部分青少年群体、中年群体并不知道自己属于哪一个社区,对于社区中开发的便民小程序更是知之甚少。此类境况都将会成为数字化社区建设的推进过程中的障碍。“云端技术”切不可成为脱离实际的空中楼阁、陷入数字化形式主义的漩涡,更不应让“智慧切口”成为数字化“弱势群体”的障碍。

3.2.2 共同体困境:参与者的异质性与分化

社区的研究发端于斐迪南·滕尼斯。在滕尼斯所分析的传统农业社会的社区中,社区成员对于本社区的成员有着不止于表面的了解,重视彼此之间的情感,强调“共同体”意识。而今,“冷漠症”在社区邻里之中尤为常见。S社区外来人口较多,截至2020年,常住人口15万,八成以上都是外来人口。S社区中的大多外来人口是为了解决孩子上

学的陪护问题,在S社区暂居1~3年,身份认同感低。此外,职业群体在社区人口中占比较重,造成了“共同体困境”局面。刘少杰^[15]在研究中指出,我国社会的职业群体主要的生活和活动区域大都在单位,而社区对于职业群体来说仅仅是为他们提供一个奔波劳碌后休息的地方,因此这部分社区成员并不关心且没有时间去真正了解和关心社区的发展和动向,自然也就没有多余的时间了解和体验社区开发的各项便民软件以及便民措施。而真正对于社区依赖度高的群体主要是老年人这般的非职业群体,因此降低数字化学习障碍、建设多维化服务平台势在必行。

3.2.3 “头”重“脚”轻:重理念,弱实战

数字技术平台作为连接社区居民和社区的媒介,尽管有着超前的理念和蓝图,然而是否能真正起到上传下达的效果有待商榷。在开发过程中数字技术以及相关应用的理念设计被刻意强调,部分“数字化”的概念价值远大于使用价值。笔者在S社区实地调研时发现,上报问题过程中繁杂的程序易使部分居民陷入疲惫,由此放弃使用此类渠道并搁置问题;跨部门信息交互受阻、共享机制有待健全;平台出现问题不能及时修缮等,久而久之,社区数字化治理平台很难发挥必要的效力。此外,社区还面临着考核内容方式设置不科学的困境。部分内容要求、考核方式等方面的设置不科学,任务指标难以契合社区工作实际,例如,权责与经费配比失调,要求较强的专业性和技术性,这往往超出了社区的职责范围和能力。

4 “全域智理”视角下城市社区治理的数字化转向

4.1 全民性与包容性:破除人物鸿沟,拓宽多元主体参与渠道

数字技术全域化。当前城市中存在着新旧社区之间数字化水平差异过大的境况,与多数研究和实践过程中一定程度上忽略了社区治理普遍性之外的特殊性联系紧密^[16]。城市发展过程中对于高新技术产业、科技创新示范区的重视往往会导致对老旧社区的疏忽,致使其在疫情防控中无法正常开展数字化防控工作。然而,老旧社区在经过改造和加工后也是城市的一笔宝贵财富,加强城市中老旧

社区的改造和数字基础设施建设当提上日程。通过微更新、微改造等途径,健全和完善社区公共基础设施;积极探索基于AI技术的社区功能集成综合运营程序,提升社区智慧安防水平,早日实现城市社区的“全面智慧”。

提升社区工作者的社区数字化治理敏感度。针对在岗的社区工作者,强化其对于数字化社区治理内容和数字化应用能力的培训,熟练掌握数字化平台的操作、运行及维护,对于居民的需求及时进行上传下达,有效助力数字化平台朝人性化方向改良,避免社区中的数字化平台和资源被闲置浪费;面向社会工作专业在校学生,民政部门与高校当协同推进,落实以教学质量为根本,做好智慧社区治理相关课程设计优化、师资队伍的管理,为社会工作专业学生匹配相关度高的实习或工作岗位。为避免“理论与实务两张皮”现象,应加紧对于社会工作本科生及专业硕士实习过程的考核,培养出一批“精专一多能”的社工^[17],为社区数字化治理工作输送优质人才;“术业有专攻”,由于当前高校社会工作教育课程中对于数字化专业技术的普及甚少,可考虑联合数字媒体学科与社会工作专业,打造训练营、协同培养相关专业人才,推动中国智慧社区事业的发展进程;在人才引进维度,为吸纳社会贤达与专业人士,实施社会工作领域享受政府特殊津贴的人才扩面工程,健全科学合理的绩效考核体系,将连续三年获得优秀评级的专职社工纳入特殊津贴范围。

变被动为主动,积极拓展参与通道。针对上述文中提及的“人物鸿沟”困境,一是鼓励治理客体主动求助。城市社区居民众多,社区每日需处理的大小事宜应接不暇,对于捕捉社区内存在的隐性需求的洞察力有待加强。社区方面可通过宣传海报、广播等形式普及社区治理成果人人共享的理念,转化部分居民“自扫门前雪”“不愿轻易开口麻烦他人”的观念,引导有需要的居民“松口”向社区寻求帮助,此举有利于将原本用来搜寻援助对象的精力用于事项的解决之上;二是社区方在人口普查、户籍信息、民情走访获得的数据基础之上,进一步接入市、区、街道系统数据,实现多源数据并流、摸清民情,细化居民精细化标签,为居民需求“画像”并上传到社区居民分析处理中心,打造居民个性化电

子档案,实现社区服务做在群众开口之前,主动将服务送到沉默群体的手中,此举在落实过程中也将帮助社区工作者们处理繁杂的数据收集工作,提高工作效率。

数字化平台应对不同层次的需求设置分层入口。不同层次至少应当包括:青少年通道、中年通道和老年通道,在此基础上根据日常生活属性增设极具针对性的用户通道,如“青少年之家”“上班e族”“银发e族(老年群体)”等;亦或根据使用电子设备的灵活程度,设置“较熟练使用电子设备”“使用电子设备存在困难”入口,不断提高数字化平台使用的舒适度。针对同质性居民,鉴于其诉求相近、使用数字化产品的熟练度相似,可采取针对性措施集中开展相关培训,实现数字化社区治理的群体性参与。对于无法正常使用数字产品的群体,社区智慧建设部应积极协同技术方提供无障碍信息服务,如开通“人机语音互动”功能,让特殊群体通过语音即可轻松使用社区数字治理平台;对于数字化进程中的“弱势群体”——老年群体,将数字产品的学习与使用落实到社区老年教育之中,同时推进社区数字化平台适老化改造,如增设超大字幕显示功能、过滤冗余信息的纯文字版面,以减少老年群体操作失误带来的挫败感,激发该群体的成就感、提高使用兴趣。

4.2 共享性与安全性:党建指引、打造良好数字化治理环境

一方面,需删繁就简、去日常生活中机械性录入相同数据的步骤,整合碎片化、重复性信息,节约民众的时间成本和数据空间,有利于创建优良的网络信息环境。另一方面,用户信息安全、财产安全问题也是关系到居民切身利益的问题。虽然我国目前已有关于互联网安全的法律法规,但其安全防护法律体系亟待完善。时下网络信息安全的可靠性堪忧,民众对于信息安全尤为敏感。疫情之下,居民为配合防疫工作顺利开展已让渡部分私密信息,然而由于社区方面对信息的保护不当,部分居民的工作和生活受到了不同程度的影响。疫情初期部分武汉居民手机号、车牌号、详细住址、工作单位等个人信息遭到泄露,从而受到无端攻击的案例值得广大社区工作者、社区管理人员深思,对于服务对象隐私保护的社会工作伦理应当加强并严格

遵守^[18]。

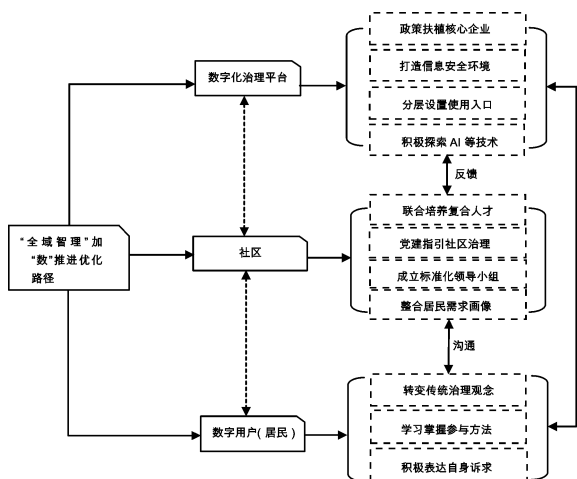
数字化治理需要紧扣“党建引领”这一核心,以基层党建“百千万”工程为抓手,把加强党的建设、强化党建引领始终贯穿于城市社区“全域智理”的各方面和全过程;尝试成立网络社会组织联合会党委,推动党建工作与网络社会组织业务融合发展,引领网络社会组织按照党的要求依法开展活动。多年来的实践表明,只有牢牢把握住党的领导、加强党建引领,以“党建”带动“社建”,以基层党组织为整合“共同体困境”社区的主导力量,才得以保证社区中各项事务的顺利开展。例如,在此次疫情之中,党员同志的先锋带头作用为社区疫情防控工作注入了极大的驱动力量。S社区于2020年开展基层党建全域提升行动,首批26个基层党组织都创塑了别具一格的党建IP,涌现出诸如“楼栋110”“红烛示范”“文化繁星”“振杰老兵”等具有各自基层党组织特色的品牌,覆盖社区、事业、中小学校、非公等6类基层党组织,形成了全面开花的党建新格局,充分发挥党的政治领导作用,使社区不再是冰冷的、只是工作后休息的场所,而是有温度、有人文精神关怀的家园;相应地,以数字化促党建,通过数据化平台留痕追踪使成员思想动态和学习进度可视化,创新党建工作形式。

4.3 同步性:全域治理与数字化齐头并进

全民参与数字化的格局为社会治理数字化转型打下了坚实的现实基础。眼下,全域治理与数字化的关系当如同否定之否定规律所揭示的事物发展形势一般,呈现出在相互促进中螺旋式上升的理想状态。例如,在面对全域化过程中信息共享碎片化的问题时,社区应当形成多部门协同联动,多轮驱动打造综合性治理平台和数字化载体,以此提高全域治理能力并发展数字化能力;面对数字化过程中存在的困境,社区应当成立标准化领导小组,统筹设立智慧建设部门,健全社区标准化工作机制,科学实施组织相关工作的推进,将分散的创新平台重组成为相互联通的创新数字化平台,更好地将区域全要素转化为全域综合治理能力,在提升数字化能力的过程中打造基层治理一张网的格局。

想要致力于形成“数据—算法—服务”的正向闭环,实现破除“全域智理”过程中的信息碎片化、数字创新等困境,实现全域治理与数字化进程共进

步,首先应当着眼于搭建数据基础的相关企业。政府当扶植掌握核心技术的平台型科技企业,予以相当优惠政策鼓励数字化创新,更新升级数字技术;政府牵头企业与科创平台的合作研究,共创和谐、安全、健康的数字平台,激活数字活力。数字化社区的建设中存在着不同类型的数字风险,目前中国城市社区数字化发展进程中对于数字风险的防控能力亟待提高,需要专业人才予以应对和突破。再者,数字化社区治理中十分关键的一点便是对于核心技术的掌握。近年来,我国在数字化进程中有着较大的突破且发展迅速,人工智能、5G 等技术已较为成熟,然而在核心算法、芯片等技术领域中我国境地较为被动,同时也面临着不可忽视的数字安全隐患,一旦数字安全遭到泄露和破坏,全域发展将面临严重的威胁。因此,对于此类技术主导权的掌握以及数字安全体系的完善迫在眉睫,防范别有用心之人引发重大社会风险、坚决打击破坏数字安全之举。



以上所阐述的“全域智理”模式在城市社区中推进优化举措和探索路径,以“数字化治理平台”“社区”“数字用户(居民)”三方为着力点(如图2所示)。“数字化治理平台”方应争取稳抓相关政策扶植的机遇,充分应用网络信息、大数据和云服务等方面技术对数字化平台及相关程序进行优化改良,维护网络信息安全、提高抵御数字化风险的能力,达成加强治理网络的“全要素投入”。同时,依据不同属性分设多层次参与通道保障群众参与不受限,打造“全员式参与”的良好氛围,突破

居民在参与过程中的使用困境;作为“社区”方,为提高城市社区的全域治理水平,应当积极引进高素质复合型人才、联合高校及专业机构培养专业对口的高校生,成立标准化领导小组,对社区治理中的数字化局势进行把握和精确掌控,推动“全程化聚焦”的高质量落实;为居民按需“画像”,录入社区智慧系统形成“居民电子档案”,做好社区服务与居民需求的对接;强化党组织的核心地位,提升党组织的战斗堡垒作用,提高“全领域覆盖”水平;在上述“数字化治理平台”和“社区”两者领域的改良与强化过程之中,双方相互影响、相互推进。例如,缺失了数字技术方面的升级改造便不能完成对社区居民的精准画像;没有标准化小组的成立亦不能够对数字治理平台进行精确指引。

在“数字化治理平台”和“社区”两者的互动过程中,“数字用户(居民)”方也是不可或缺的一环。来自居民对于以上双方的体验感和反馈也为“数字化治理平台”和“社区”提供了发展方向的指引。此外,于整体社会发展而言,居民作为社区治理的参与者和数字化平台的使用者,协助数字化“弱势群体”融入数字化社区治理之中益于加快数字化进程的推进;于社区的治理和发展而言,居民对于数字化掌握程度的提升能够促使治理效率的提升,同时有利于降低在搜集信息等方面的难度,便于社区数字化治理进程的推进;于居民自身而言,拓宽了其参与到数字化进程之中的渠道,突破了在参与社区事务上可能存在的时间和空间上的限制,助推打通社区事项参与的“最后一公里”乃至“最后一厘米”。

5 结语

S社区在数字化治理过程中显现出的主体参与困境、概念与使用价值失衡、专业性和技术性缺失以及实践过程中的数字化进程受阻等治理弱项,映射出当前部分城市社区正在经历的困境。本文基于基层社区全域治理过程中的数字化进程推进的路径探索,对于部分城市社区的数字化推进具有一定的借鉴意义。在笔者的探讨和解读中,“全域智理”和数字化进程两个过程都需加强,因为无论哪个过程的相对滞后,都会影响整个社区数字化治理的成效,甚至导致城市社区治理发展产生一系列

问题。我国对于数字化城市社区治理虽然处于初步发展阶段,一些数字化治理模式仍在探索之中,但是数字化转向和智能化治理已然成为不可逆转的趋势,“全域智理”加“数”推进治理模式也会在将来大有可为。

参考文献:

- [1] 金家厚,吴新叶.社区治理:对“社区失灵”的理论与实践的思考[J].广东社会科学,2002(5):133-138.
- [2] 丁元竹.让居民拥有获得感必须打通最后一公里:新时期社区治理创新的实践路径[J].国家治理,2016(2):18-23.
- [3] Bauman,Z. Liquid Life[M].1st ed. Cambridge:Polity Press,2005.
- [4] Beck,U. World at Risk[M]. Cambridge:Polity Press,2009.
- [5] Mergel I,Ganapati S,Whitford A B. Agile:a new way of governing[J].Public Administration Review,2021,81(1):161-165.
- [6] 杨发祥,郭科.全域治理:基层社会治理的范式转型[J].学习与实践,2021(8):84-96.
- [7] 张丙宣.全域治理:基层治理现代化的路径[J].理论导报,2019(8):25-27.
- [8] 郑阔实,王秀蕾.疫情防控常态化下社区治理数字化转型研究[J].行政与法,2021(11):42-50.
- [9] 张军.智慧城市建设如何才能“真智慧”[J].人民论坛,2020(14):27-29.
- [10] 江辰,王邦虎.疫情防控中的大数据应用与社会治理创新[J].中共乌鲁木齐市委党校学报,2021(3):28-34.
- [11] 吴静,张凤,孙翊,等.抗疫情助推我国数字化转型:机遇与挑战[J].中国科学院院刊,2020,35(3):306-311.
- [12] 辛勇飞.数字技术支撑国家治理现代化的思考[J].人民论坛·学术前沿,2021(S1):26-31,83.
- [13] 汪玉凯.城市数字化转型与国际大都市治理[J].人民论坛·学术前沿,2021(S1):40-45.
- [14] 黄建伟,陈玲玲.中国基层政府数字治理的伦理困境与优化路径[J].哈尔滨工业大学学报(社会科学版),2019,21(2):14-19.
- [15] 刘少杰.新形势下中国城市社区建设的边缘化问题[J].甘肃社会科学,2009(1):11-14.
- [16] 李迎生,杨静,徐向文.城市老旧社区创新社区治理的探索:以北京市P街道为例[J].中国人民大学学报,2017,31(1):101-109.
- [17] 王木森,唐鸣.社区治理现代化:时代取向、实践脉向与未来走向:十八大以来社区治理“政策-实践”图景分析[J].江淮论坛,2018(5):126-133.
- [18] 张军,郑难难.“互联网+社会工作”介入智能化脱贫的路径创新:基于皖北R机构的实地研究[J].安徽农业大学学报(社会科学版),2019,28(1):94-100.
- [9] Chan F K S,Adekola O A,Ng C N,et al. Research articles: coastal flood-risk management practice in Tai O,a town in Hong Kong[J].Environmental Practice,2013,15(3):201-219.
- [10] Lo A Y,Liu S W,Cheung L T O,et al. Contested transformations:sustainable economic development and capacity for adapting to climate change[J].Annals of the American Association of Geographers,2020,110(1):223-241.
- [11] 杨炜强.棚屋上下:大澳|居民|空间|传统[M].香港:艺鹄,2012.
- [12] Fong W Y K. Living and dying in Tai O:sustaining the heritage of stilt houses in the fishing village of Tai O[D]. The University of Hong Kong Libraries,Master of Science in Conservation,2014. DOI:10.5353/th_b5347001.

(上接第36页)

- [6] 胡澎.日本“社区营造”论:从“市民参与”到“市民主体”[J].日本学刊,2013(3):119-134,159.
- [7] Hong Kong Legislative Council. Item for Public Works Subcommittee of Finance Committee: Head 705-Civil Engineering-Land Development[EB/OL]. Public Works Subcommittee Papers, 2002, 03 (74). <https://www.legco.gov.hk/yr02-03/english/fc/pwsc/papers/p02-74e.pdf>.
- [8] Hong Kong Legislative Council. Item for Public Works Subcommittee of Finance Committee:Head 707-New Towns and Urban Area Development. Recreation,Culture and Amenities-Open Spaces 417RO-Improvement Works at Tai O[EB/OL]. Public Works Subcommittee Papers, 2010,11(8).<https://www.legco.gov.hk/yr09-10/english/fc/pwsc/papers/p10-08e.pdf>.