

智慧社区建设与社会治理创新

——基于贵阳市花果园社区的实证研究

于江

(贵州财经大学 公共管理学院, 贵阳 550025)

[摘要] 随着现代化科学技术尤其是信息技术的不断发展,“智慧社区”这一概念逐渐被大家所熟知,并从商业化慢慢走向政府。智慧社区这一概念作为一个新的社区形态,他的目的就是优化基层社会治理结构,为社区居民提供更好的公共产品及服务。文章从社会治理的视角下研究了智慧社区建设,以花果园社区智慧社区建设为例,分析了智慧社区建设过程中存在的问题及可实施的对策。

[关键词] 智慧社区;社区建设;社会治理

doi: 10.3969/j.issn.1673-0194.2018.19.070

[中图分类号] D669.3 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0194(2018)19-0162-02

1 智慧社区理念的提出及发展

1992年,圣地亚哥大学的通讯国际中心在研究中发现,无论是市政府、社会经济体还是社会组织,传统的实践使他们无法对20世纪后期迅速发展的信息技术和越来越复杂的社会经济做出有效的回应。因此,他们正式提出了“智慧社区”这一口号来应对这一问题。1997年,John M Eger教授所带领的小组着力于建设和推动智慧社区的发展并出版了“智慧社区指导手册”。2008年底,IBM公司提出了智慧地球的理念,这一理念的提出迅速获得社会各界的广泛关注,世界各国普遍认为智慧地球是应对世界金融危机、振兴自身经济的重点方向,并迅速引发了全球范围内的智慧革命。2009年IBM公司进一步提出了智慧城市的概念。智慧城市是智慧地球应用领域之一,也是智慧地球理念实践的基本单位。IBM认为,智慧城市就是运用先进的信息技术把城市运行的各个核心系统整合起来,使整个城市成为一个巨大的“系统之系统”从而可以以一个更智慧的方式运行。随着智慧城市的实践在全球各地推进,社区因其完整的体系结构以及是社会最基本的单元受到了越来越多的关注,智慧社区开始成为智慧城市重要应用领域,进而形成了“智慧地球—智慧城市—智慧社区”的实践体系。

2014年,智慧社区的概念在国内首次从国家层面被提出来,住房和城乡建设部办公厅印发了《智慧社区建设指南(试行)》的通知,为各地进行智慧社区建设提供了参考。在此之前,各位学者也对智慧社区提出了自己的看法。2012年,康春鹏指出,智慧社区对提升政府社会管理和服务水平有很大的好处,是未来城市发展的方向。2013年,郑从卓,顾得道,高光耀认为,智慧城市建

设离不开智慧社区建设,因为智慧社区是最贴近居民的,智慧发展的成果将在智慧社区直接服务居民,智慧社区主要依靠感知、通信技术的发展,运用无线终端和4G网络来进行信息传输和整合,将个体有效纳入智慧社区全局。2015年,柴彦威,郭文伯认为,社区发展已经进入智慧化发展新阶段,主要依托信息、传感、感知技术的快速发展,智慧社区治理主要是为了向居民提供个性化服务和精细化管理,重塑城市生活的立体空间,提高社区生活节奏,改善居民生活质量。智慧社区一般来说包含智慧政务、智慧商务、智慧服务、智慧物业和智慧家居五个方面。智慧政务是针对纸质文件处理效率低下,不易于存档等问题提出的。电子政务把各种账务档案信息电子化,审批模式驿站式化,社区里的工作人员通过社区综合平台发布信息,处理事务,为社区居民提供更加快捷便利的服务;智慧商务是在原有的电子商务上的进一步的发展,社区与电商企业合作,在社区设立社区服务点,社区居民在电商网站购买的货物可以到就近的社区服务点取货或由他们代收货物,货物签收前的风险由电商集团承担,这样极大地方便了社区居民的生活,解决了居民在上班时期无法接受快递的问题;智慧物业是物业公司在提供原有传统服务的基础上,利用信息化技术为社区居民提供更多丰富且快捷的服务。智慧服务是指社区利用信息化技术所提供关于交通、教育、医疗等方面的内容;智慧家居则更多的是涉及居民生活方式的改善,利用一些智能家居APP对自己生活环境以及家用电器进行操作,是家庭生活更加快捷舒适。

2 贵阳市花果园社区对智慧社区建设的探索

花果园社区是全国最大的社区之一,每日人流量突破60万,巨大的人流量一方面造成了社区管理上巨大的负担,另一方面也为花果园社区的信息化管理发展提供了无限的可能。花果园社区每日生成的数字资源总数可以达到3000TB,基于这些数据,产生了花果“云”效果。这为花果园智慧社区的建设打定

[收稿日期] 2018-06-25

[基金项目] 贵州财经大学公共管理学院2017年度在校学生科研资助项目。

了基础。

花果园社区在2016年开始了智慧社区建设计划,并在一定程度上取得了一些成果及经验。

花果园社区服务中心已经实现了“一站式”服务大厅,居民可以在服务中心进行户籍申报、户口申报、缴纳各种费用等各种服务。并且在服务大厅空余地方摆上书藉以供居民排队等候时阅览。在服务大厅的二楼有一个超大型24小时监控调度指挥中心,从这里可以监控到花果园社区各个街道的实时景象,它在保护社区居民财产安全的同时可以让工作人员对突发情况有第一时间的察觉。如花果园社区若发生火情,消防人员就可以迅速找到起火点,分析火情并迅速进行灭火。花果园社区同样也实现了智慧停车场的建设,居民在开车前往商场是可以利用手机APP提前预约停车位,从而实现了城市交通精细化管理。

在线上服务方面,花果园社区服务中心拥有自己专门的网站,在网站里有服务中心的机构设置、工作信息、政务公开、书记、主任信箱、便民服务、民生监督等,社区中的居民不用去服务中心大厅就可以获取到自己想要的信息、查询自己办理各项事务所需要带的材料和需要办理的流程。居民也可以在这个网站上发表自己对社区中各种问题的投诉以及对各种事项提出自己建议,我们可以在这个网站的实际、主任信箱看到,居民对于自己在这个网站上提出的问题解决效果大部分都是满意的。除了服务中心的网站花果园社区还有一个居民专属的业主交流平台,居民可以随意在这个平台上发布突发事件信息、房屋租赁信息、自己在平时生活中发现社区存在的问题,甚至是自己生活中的美食发现或家装心得。这个网站有利于拉近了社区居民之间的关系,激发居民对于社区的认同感。

除了生活舒适方便快捷的需求之外,社区居民的文化生活也同样十分重要。文化的传播需要一定的空间和时间的支撑,社区为文化的发展提供了支持。在花果园的物业管理大楼中的居民活动中心,有着棋牌室、舞蹈室、儿童活动中心以及电影院、图书馆。居民可以在这里受到各种文化氛围的熏陶。同时,社区居民也可以通过网络查询的方式查询当日电影院放映哪部影片以及各类活动室内是否拥挤,居民也可以通过网络查询借阅社区图书馆内的各类书籍。而且花果园社区正在规划将这些区域也免费提供于在花果园社区内务工的农民工及其他非社区居民,这也在很大程度上促进了花果园社区的文化建设。从而可以提升社区居民的整体素质,促进社区良好发展的进程。

3 智慧社区建设过程中存在的问题及瓶颈

首先,不同行业的信息化存在着不同业务流程定义以及不同标准的信息编码规则等问题,使各信息系统实现信息的共享和集成成为一件难事,这就可能导致信息孤岛现象。而且,各行业参差不齐的信息化水平以及对自身利益的考虑不愿意共享自身数据,都有可能会导致信息孤岛现象的出现。这些信息孤岛现象会严重影响智慧社区的建设进程,影响到不同社区内不同行业之间的交流。如,花果园社区内的零售业与快递行业若能合理进行交流,居民可以足不出户的在超市进行选购,这将会更加方

便社区内居民的生活。

其次,不同的数据应用对象的获取信息能力不同。这里运用数据的对象主要包括社区工作人员以及社区居民。获取信息能力较低的一般是指社区居民中年纪较大的居民以及来自偏远地区受教育程度较低的工作人员。这些人员不易于使用智慧社区中的各种软件,从而在获取信息方面存在一定困难,而且这些人员对于智慧社区平台使用方面存在一定困难,是智慧社区各种平台的使用率降低。如,花果园社区属于棚户区改造工程,而且是一个非常巨大的社区,这就使花果园社区内居民受教育程度差距较大,社区内老年人也占有一些比例,这就造成花果园社区的服务大厅网站的数据回馈中少了很重要的一部分人,这也会影响智慧社区的建设进度。

最后,数据的安全问题也严重影响到智慧社区的建设进程。社区内所收集到的信息数据大部分都是关系到社区居民的隐私及财产安全的。网络技术的发展不仅为人们带来了便利,而且也带来了许多危机,有关数据泄露的消息层出不穷,这使许多居民不敢在网上提供有关自己隐私真实信息,即使线上服务方便快捷,他们也会选择去现场办理业务,这也在一定程度上影响了智慧社区建设的进程。

4 对智慧社区建设过程中存在的问题的对策

第一,政府在智慧社区建设过程中起到极大分作用。政府可以发挥自身宏观调控作用,调节各部门机构之间编码、信息系统之间的差异。各公司、部门在调整信息方面肯定都是以自身利益为优先考虑方面,从而造成不同机构之间产生矛盾,所以只能通过政府来进行宏观调控,协调不同部门组织机构之间的利益,从而解决信息孤岛现象。

第二,社区工作人员及部门可以在社区开展关于智慧社区建设方面的学习班。对于社区内的部分居民对于数据获取的能力低的问题,社区工作人员在社区免费开展学习班可以提高这部分居民对于使用互联网的兴趣,从而激起他们对于线上服务的兴趣。同时还可以提高这部分居民参与社区工作的积极性,从而可以增加社区内的数据量,促进智慧社区建设的进程。

第三,智慧社区的建设也需要引进大量计算机专业的人才。使用社区内大量数据以及维护社区内的信息安全都需要大量的专业人才,人才的作用至关重要。所以社区应该引进专业型技术人才,以更好地维护社区内信息安全。并向社区居民宣传讲解信息安全水平,从而提升社区居民对于社区信息安全维护能力的信任感,并由此促进社区智慧社区建设的进程。

主要参考文献

- [1]柴彦威,郭文伯.中国城市社区管理与服务的智慧化路径[J].地理科学,2015,34(4):466-472.
- [2]康春鹏.智慧社区在社会管理中的应用[J].北京青年政治学院学报,2012(2):72-76.
- [3]郑从卓,顾德道,高光耀.我国智慧社区服务体系构建的对策研究[J].科技管理研究,2013,33(9):53-56.