

中图分类号: TU984 文献标识码: A 文章编号: 1009-3176(2017)06-004-(10)

智慧社区的关键问题: 内涵、维度与质量标准*

姜晓萍 张璇

(四川大学,成都 610065)

摘要: 破解智慧社区的认知迷失与行动误区,需要对智慧社区的内涵属性、维度结构与质量标准等关键问题作彻底性思考和系统性关照,尤其要从技术性、功能性、结果性、价值性的视角解构智慧社区的基本概念,深刻领悟智慧社区从一元到多元、智力到智慧、效率到效能、可及到共享四个方面的内涵转换。本文通过系统梳理智慧社区在技术、内容、机制三个维度内的架构,提出要构建以精细化的服务感知、交互式的信息平台、智能化的公共服务、网络状的行动协作为质量标准的智慧社区。

关键词: 智慧社区;内涵属性;维度结构;质量标准;治理

伴随着智慧时代的即将到来,智慧城市、智慧社区不仅承载着民众对美好生活的憧憬,也成为学界关注的热点。在不谈“智慧”即落伍的当下,我们更需要对智慧社区的底色作彻底性思考和系统性关照,深刻领悟智慧社区的本质内涵,系统梳理智慧社区的构架维度,科学提炼智慧社区的质量标准,预测智慧社区的发展趋势。

一、智慧社区的概念辨析与内涵转换

1. 智慧社区的概念辨析

通过文献梳理发现,目前学界对于智慧社区的概念解读大致都是从技术性、功能性、结果性、价值性四个面向进行界定的。

从技术性面向界定智慧社区主要强调现代信息技术对社区治理的功能影响。朱琳认为,信息与

* 本文系国家社科基金重大招标项目“城乡基本公共服务均等化的实现机制与监测体系研究”(项目编号:14ZDA030)的阶段性成果。

收稿日期:2017-8-21

作者简介:姜晓萍 女(1963-) 四川大学公共管理学院教授 博士生导师 长江学者

张璇 女(1988-) 四川大学公共管理学院博士研究生

通信技术是社区治理智慧化的前提,现代信息技术将社区运行的各个核心环节整合为一个扁平化的网络系统,从而使其能够更智慧地运转。^①王景春等人则更进一步指出数据处理技术、信息传播技术、知识共享技术等是智慧社区从概念走向现实的基石,传感技术、传输技术、存储技术、挖掘技术、决策技术以及应用技术等为社区治理的智慧化提供了功能支撑。^②也有学者通过对社区服务的智慧化与信息化进行辨析,认为现代智慧社区注重“服务智能化”,不再单一依靠信息化手段,而是重视对信息化、虚拟化、数字化、无线化、移动化、物联化等多种技术方法的集成。^③此类概念解读的重点是从社区公共服务的技术路径切入,强调基于云计算、物联网、移动终端、人工智能等信息技术对智慧社区服务的有力支撑。智慧社区能够依托各种不同的信息收集、传感、处理等终端设备,利用有线网络与无线网络打造实时信息传递与分析的大数据处理系统,极大地提高社区治理服务的效率、效能,尽可能地降低公共支出成本,优化公共资源配置,确保社区居民生活质量得到持续稳步提升。

从功能性面向界定智慧社区主要强调社区自身治理功能、服务功能的外在表现形式及效果。^④余红艺认为整合内外部资源是智慧社区的重要功能之一,通过技术手段对社区的人力资源、物质资源、文化资源、技术资源、信息资源、空间资源等加以创新整合,进而实现集约化、高效化、透明化的资源利用。^⑤吴锦良认为,不同于传统社区,智慧社区必须具备信息发布、信息交流、社会管理、公共服务、商业便民服务、居民自治、志愿服务和数据库建设等系统功能。^⑥纪江明提出,社区事务综合服务平台、社区生活服务信息化平台、社区网格化管理系统等是社区信息化的功能性体现,即为社区居民提供安全、高效、便捷的服务,满足居民生存发展需求。^⑦这类概念解读的重点是从资源整合、信息服务等功能角度切入,强调通过现代信息技术的开发与应用实现社区各类资源整合运用,为社区居民提供更加方便、快捷、透明的公共服务。

从结果性面向界定智慧社区则重点关注社区服务能否及时回应居民需求,提升服务效能。刘君认为,智慧社区建设必须追求经济效益与社会效益的最优化,通过技术资源的投入,获得社区居民需求的有效满足,尤其要避免资源浪费。^⑧涂晓芳认为,经过长期发展社区电子化、信息化、数字化、自动化能够提升社区公共服务供需均衡的精准性,同时可以促进相关管理与维护成本的持续递减。^⑨胡苏云认为,当前社区服务与管理存在政出多头、效率低下的问题,而建设信息社区、智慧社区,重置信息价值链,必然可以减少资源误配现象,提升服务效率。^⑩这类概念解读的重点是从社区公共服务供给的结果视角切入,强调社区公共服务能够满足居民需求,提高居民的获得感和满意度。

从价值性面向界定智慧社区重点强调社区公共服务的价值理性与路径依赖。腾尼斯指出,社区是以生死关联、相互帮助、信息互动为价值导向的共同体、集合体。^⑪也有学者认为,智慧社区是建立在居民、家庭、公益组织、相关企业、居委会乃至街道办事处等社区主体价值认同基础之上。^⑫单菲菲认为,城市社区治理必须以反映广大社区居民集体偏好的公共价值为基础。蒋俊杰提出,智慧社区与以往社区模式最本质的区别就在于,智慧社区必须坚持互相信任、情感归属、自助互助、有无互通、协调共进等价值认同。^⑬这类概念解读是从社区公共服务价值导向角度切入,强调社区公共服务的价值诉求与价值认同。

以上从技术性、功能性、结果性、价值性等四个面向对于“智慧社区”的概念讨论,体现了不同学科视角下对于智慧社区本质属性的多维度展现。同时,也体现出在智慧社区建设初期,学界对于其概念内涵的认知存在较大的差异。本文认为,智慧社区必然是囊括了技术性、功能性、结果性、价值性的完整生态系统,上述每个面向都为智慧社区提供独特支撑。因此,认识智慧社区的本质内涵不能从某一个学科或单向度视角出发,还必须将其置于国家治理能力现代化的大背景下深入剖析其本质属性。当下中国处于社会转型的关键时期,我国社区治理的重心正在从“维稳”诉求向“维权”诉求积极转换,这一重大转换必然要求更加重视居民需求、公共价值,创新社会治理模式。^⑭与此同时,民众各种利益诉求的表达已成为一种常规性的社会现象,这就需要在智慧社区建设中适应服务

对象的现实需求,敢于并善于回应民意。因此,满足居民需求必然是智慧社区建设的宗旨与目标。应始终坚持将社区居民的内在需求、社区主体的价值认同作为智慧社区的出发点、立足点,将社区居民的生存需求、发展需求、幸福需求等多层次、个性化的需求不断内化,并以需求驱动社区共同价值观的形成,将满足居民需求、赢得社区认同、强化社区共同体作为智慧社区建设的终极使命。与此同时,在满足居民公共服务需求、共同利益表达的基础上,也要兼顾居民个性化需求的满足,以更加人性化、包容化的姿态,促进居民美好生活目标的实现。

综上可知,解读智慧社区的概念,应该从公平性、可及性、便利性、智能性、互动性、持续性等多维视角透视,从社区治理理念、治理目标、治理方式、治理结构等关键要素进行深度剖析。因此,本文认为,智慧社区是指以居民需求为导向,以美好生活为目标,以多元组织为主体,以智能化服务为手段,以资源整合为基础,向社区居民提供方便、快捷、透明、公平公共服务的新型社区治理模式。

2.智慧社区的内涵转换

智慧社区的诞生与发展,不仅带来了社区治理的概念拓展,更引发了社区治理的内涵转换。主要体现在以下四个方面:

(1)一元到多元

21世纪初治理理论兴起,传统的由行政部门单一主导的社区管控模式受到广泛批判。^④一元管控模式不仅难以顺应当下社区转型中资源要素的重组、大规模的人口流动、社会流动频繁、居民需求多样化个性化等新问题,同时也阻碍了社区多元交流、信息融合、人际协调、诉求表达乃至新技术的运用等新情况。实践证明,一元化的社区管控模式导致政府部门掌握巨量公共资源,且过于关注供给,而缺乏对社区居民真实需求的全面掌握,社区公共产品存在大量的供给过剩、供需错位等问题。^⑤

而智慧社区则强调运用现代信息技术搭建对话平台、协调平台,实现社区不同主体的诉求表达机制,这就要求政府逐步让渡对社区的管理权力,让公共权力回归社区,鼓励社区居民、社区组织、社区企业等成为平等参与的社区治理主体,构建社区治理协作网络,从而推动社区治理结构由一元向多元化转型,形成多元主体参与的新型社区复合治理模式,这一现代的多元模式将替代传统的一元模式,成为地方政府实现社区善治的创新性选择。

(2)智力到智慧

传统的社区治理强调服务信息化,过于依赖信息技术、计算机技术等对社区公共服务的技术支撑与硬环境支持,而对社区治理的公共需求、利益表达、民主参与、协同机制等制度保障的软环境建设重视不够,导致了部分地区将以技术设备、信息资源、平台建设等基础设施的配置现代化误解为社区治理现代化而忽略了社区治理的目标是实现居民对幸福、平安、和谐、健康的追求。

智慧社区更聚焦于社区的公共利益,强调社区居民的参与感、获得感、成就感。以精细化、靶向化、动态化的方式服务于社区治理活动中,促使广大基层社区治理真正升级到“智慧”模式。^⑥智慧的社区治理重新确立了以居民内在需求为导向、以社区公共利益为追求的多元主体协同行动的合作机制。智慧社区在进一步强化大数据、云计算、人工智能等现代信息技术的基础上,更突出技术手段与治理理念、治理主体、治理机制、治理模式的有机结合,打破了以往存在的技术至上、器物崇拜、工具依赖的误区,转而更加强调对于社区公共价值的认同回归,将技术性的智力支持推进到了理念性的“智慧治理”的新阶段。这一新的认知转变,真正推动了社区治理、社区发展从“智力”到“智慧”的重大超越,真正实现了基于智慧手段的、富有人文关怀的社区服务,全面推进人性化、协同化、精准化的社区治理。

(3)效率到效能

以正确的方式做事谓之效率,做正确的事谓之效能。^⑦效率以方法为导向,而效能则以结果为

导向。在公共行政理念影响下,传统社区管理模式注重效率导向,强调投入产出比的最大化,而对社区居民的需求、满意度等关注不多。随着建设全面小康社会的深入开展,居民需求呈现出前所未有的宽带分布,不同层次的需求都得到全面强化,效率导向的方便快捷式社区服务只能部分满足居民的低层次的安全需求、生存需求,而居民受到激发、不断释放的高层次的发展需求、幸福需求却难以获得真正的满足。效率导向的社区管理模式难以有效回应日益多元化、个性化、复杂化的公共服务需求,同时粗放化、低效化的公共资源供给还容易带来大量的浪费现象。

智慧社区强调从不同角度、不同渠道满足居民的多层次需求,而不是仅仅强调技术、效率、成本等的投入回报。这些需求的满足不可能依靠传统的“被供给、被服务、被治理”,而必须通过多元主体之间的协作供给、自我服务、参与治理等来实现。智慧社区能够为社区主体参与社区治理、社区服务提供对话平台、活动机制,从而进一步深度释放多元主体的合作潜能,最大化发挥不同利益主体的优势能力,促使社区治理模式从效率至上转向效能提升,打造集便捷社区、平安社区、和谐社区、幸福社区等价值内涵为一体的现代型智慧社区模式。

(4) 可及性到共享性

公共服务的可及性,是指社区居民能够享有公共信息、基础设施、安全保障、公共卫生等社区服务的机会程度。^⑨在我国,公共服务可及性是指要确保社区居民能够享受到零距离、无缝隙的兜底型公共服务。可及性是我国公共服务评价体系的底线维度,同时显示出这种公共服务是由行政主体主导供给的,且供给水平、供给质量都处于相对较低的层次,社区居民是被动的服务接受者。随着信息技术更新、社会经济发展、生活水平提高,在个性化、多样性、高层次、发展性的公共服务需求成为新趋势特征背景下,社区居民不仅需要公共服务的可及,更要求公共服务的共享。共享的公共服务意味着公共服务供给必须极大的层次化、丰富化、弹性化且具有高度的回应性、针对性、精准性。

要想满足共享的公共服务需求就必须依靠以居民为代表的各类社区主体,全面释放、激发社区居民的能动性,社区居民将不再完全依靠行政主体供给公共服务,而是要通过共同参与、协同行动、互助创造实现多样性、个性化、高层次、发展性的服务,这种服务的典型特征即是共创共享。^⑩不能仅仅把社区居民作为公共服务的被动接受者,“填鸭式”的公共服务供给将被摒弃,要充分认识到居民在社区公共服务需求表达、供给决策、过程参与、绩效监督等方面的主体作用,形成人人参与、人人尽力、人人可享的社区公共服务互动机制。将社区公共服务供给从可及性水平提升到共享性水平,这不仅将减轻行政部门公共服务的供给压力,调动社区主体参与治理的积极性,更能够弥补外部供给与内部需求之间的信息鸿沟,真正做到公共服务供给与需求的无缝高效对接。

二、智慧社区的维度

智慧社区是一项系统工程,囊括了服务主体的多元化、服务对象的多样化、服务方式的智能化、服务内容的精准化、服务质量标准化、服务机制的协同化等。这就需要对智慧社区的维度进行归纳剖析,寻找其内在机理与系统逻辑。纵观我国智慧社区建设的实践案例与理论研究,我们可从技术、内容、机制三个维度解构智慧社区,其中,技术维度是基础,内容维度是核心,机制维度是关键。

1. 技术维度

智慧社区的技术维度指支撑智慧社区运行的现代信息技术资源集成及其数字平台。技术维度是实现智慧社区内在需求、价值目标的基础和先导。^⑪技术维度的功能与价值在于它为智慧社区建设提供了基础设施和技术途径,现代信息技术的发展为实现以人为本的社区治理价值理性提供了切实可行的技术方案。没有技术维度的支撑,缺乏可供实施的网络基础环境、信息传输渠道、信息化平台及其相关的软硬件设备等,智慧社区就只能存在于空想之中。技术维度的主要构成是,技术安

全体系、技术标准体系、技术集成体系、技术创新体系以及云平台处理系统等。技术安全体系在智慧社区建设的整个过程中承担着底线保障作用,是保护社区居民享有高效安全公共服务的守门人;技术标准体系是运用信息技术将社区居民需求内容服务标准化,创建兼顾公共性与个体性的供给与需求标准规则及其内容,如质量标准、数量标准等;技术集成体系则是将不同的技术要素与具体项目进行有机耦合,为居民信息、身份识别、服务订制、反馈评价、渠道管理、服务清单等丰富化内容提供支撑;技术创新体系则是在居民需求指引下从前瞻性、战略性视角切入,尽可能为智慧社区服务升级预留想象空间,“不止步于满足用户需求,而是要超越需求、引导需求”;云平台处理系统则是将技术要素与内容要素集成于一个云平台数据库,也可以被视为社区数据中心,涵盖了感知系统、网络系统、处理系统、应用系统等。技术维度的具体支持来源主要是互联网、云计算、云平台、物联网、人工智能、自动化、大数据、信息处理、语义网等。^②智能终端、瘦客户端、云计算、可视化、虚拟化、智能化、小程序等信息技术要素将是未来智慧社区建设的发展方向。^③

2. 内容维度

智慧社区的内容维度指满足社区居民需求的各种公共服务设施与供给模块。内容维度是智慧社区提供服务与管理的核心环节。内容维度的功能价值在于,不断激发社区多元主体参与治理和互助服务,持续性拓展和丰富智慧社区内容项目,及时高效地回应社区居民、社区管理者、社区市场主体、社区公益组织、政府管理者等的交叉性、个性化、多层次需求。^④智慧社区的内容维度必须综合考虑居民公共需求、物业管理需求、社区治理需求、政府管理需求以及市场服务需求等,并将多样性的需求内容整合为一个多元协同、主体联动的一体化服务体系,进而促使智慧社区发挥综合性的治理功能,并成为国家现代治理体系的重要部分和基本单元。

智慧社区内容维度的基本构成包括一体化的政务服务、社区公共教育、社区医疗卫生、社区养老看护、社区助残公益、社区安全保卫、社区家政服务等层面。^⑤在我国,由于智慧社区建设还处于起步阶段,因而不同智慧社区实践方案的内容维度构成略有差异。例如,2014年住建部发布《智慧社区建设指南(试行)》,《指南》明确智慧社区应该涵盖社区基础设施与建筑环境、社区治理与公共服务、小区管理服务、便民服务、物业管理、主题社区等内容。^⑥华为智慧社区方案是以健康社区、平安社区、温情社区、和谐社区为主干内容,如:健康社区,涵盖社区医疗与智能健康诊断、老人健康监测、紧急医疗救助、社区健康宣传等;平安社区,涵盖家居安全监控、社区保卫监控、紧急安全事故处理、社区安全宣传;温情社区,涵盖智能社区活动中心、老人一键呼叫应答、志愿者服务、社区活动宣传等;和谐社区,涵盖互助互动平台、社区公益活动、生活便民服务、社区纠纷处理等社区智慧服务信息系统。北京清华园智慧社区则将餐饮、报修、订车、鲜花、订水、挂号、健康、卫生、设施等公共服务与私人服务都囊括进来,促使服务内容全面化、便捷化。广州华新智慧社区则重点关注智慧医疗、智慧交通、智慧教育、智慧公益、邻里互助、智慧政务等若干大类的服务项目。

3. 机制维度

智慧社区的机制维度指基于互联网信息技术支撑的保障社区资源整合、主体协同、平台运行的一系列制度与规则。智慧社区机制维度是社会治理制度体系在基层社区的功能性延伸,而智慧社区机制建设与机制创新正在成为地方治理改革的突破口之一。^⑦机制维度的功能价值在于,通过科学设计多元参与、协同互动、诉求表达、资源整合、共创共享的规则和制度,全面重塑智慧社区互通互联的信息链条,推动技术理性与价值理性的兼容优化,平衡协调碎片化、差异化、个性化的居民需求,强化提升社区居民、社区组织、行政部门、市场主体等之间的合作意愿,为构建信息互联、服务互助、利益互通、行为互动的智慧社区治理模式提供可遵循的机制规则。

正如信息爆炸衍生了信息孤岛,智慧社区机制建设的盲目性、局限性、重复性导致其日益复杂化、冗余化、碎片化。^⑧机制维度浮现理念滞后、条块分割、各自为政、动能内耗、智慧消解等难题,严

重影响了智慧社区建设与运行的可持续性,因而亟需廓清智慧社区机制维度的具体构成。目前,网格化、“互联网+”、治理主体、多元参与、政府主导、信息化、评价考核、统一规划、市场化、利益兼容、协调机制、行动协作、网络结构等已经成为智慧社区机制维度的高频词。总体而言,智慧社区机制维度应该重视顶层设计,树立前瞻思维,结合地区发展的实际情况,在政府主导下,整合应用现代信息技术手段,^②分别设计居民需求调查机制、多元主体协同机制、社区服务清单机制、社区信息公开机制、社区绩效评价机制以及监督问责机制等智慧社区机制体系。

三、智慧社区的质量标准

推进智慧社区标准化建设,构建智慧社区质量标准体系,是保障社区居民享受公平、便捷、高效的公共服务、提升居民获得感、幸福感的长效机制。依据智慧社区的内涵与维度,按照质量管理的内在机理,我们认为智慧社区的标准应该涵盖以下方面:精细化的服务感知、交互式的信息平台、智能化的公共服务、网络状的行动协作,从而形成“感知+平台+内容+行动”的整体性、开放式生态系统,有力推动智慧社区生态价值链的垂直整合,进而打破公共服务创新壁垒和鸿沟,持续满足社区多元主体的内在需求,全面优化升级社区居民美好生活体验。

1.精细化的服务感知

服务感知是指服务供给方在向顾客提供服务的过程中,对于服务质量、服务水平、服务能力以及顾客需求等的了解与评价,是服务供给方对于自身提供服务的感性及理性认知。与顾客感知相对应,服务感知是服务供给方自我评价、自我分析的重要依据。研究认为,公共服务感知既受到公共服务供给的主导,同时也反作用于公共服务供给。^③精细化的服务感知不仅推动着服务供给方全面深入掌握居民的内在需求及其满意度,指导着供给者改进服务水平、服务能力、服务质量、服务内容,^④深刻影响着公共服务供给与需求的均衡匹配度,而且也是社区公共服务供给侧改革的方向。可以说,没有精细化的服务感知,就等于遮蔽了供给方的耳目,进而导致精准化的服务供给难以实现。因此,精细化的服务感知成为智慧社区的质量标准之一。

在打造精细化的服务感知方面,必须坚持“以人为本,精细感知”的价值导向,^⑤构建社区公共服务信息感知网络,形成基于主动挖掘与用户反馈的服务感知互动过程。一是制作“智能社区”一卡通,统一开展居民身份识别,确保社区公共服务感知的精准定位,主动采集本社区内居民真实的公共服务需求信息;二是建设智慧社区居民信息统计体系,如信息采集亭、信息呼叫中心、信息分析中心综合回应系统、信息交互渠道等,通过信息统计获取公共服务需求项目排序;三是建立社区居民“顾客感知”满意度评价体系,通过深度访谈、问卷调查等获取顾客满意度评价,全面掌握居民对公共服务供给的真实态度;四是建立社区资源交互共享平台,促进多元主体参与服务供给、资讯互通、资源共享,形成社区居民主体之间的良性互动,提升社区主体自主供给所需公共服务的能力,形成“助人自助”的服务供需理念和规范;五是建立社区服务应急指挥调度中心,专门应对社区公共服务突发需求,制定垂直应急响应方案,在第一时间感知社区公共服务需求,并进而快速有效地供给服务;六是运用顾客感知服务质量测评工具,如SERVQUAL测量量表,^⑥通过测定用户感知服务水平与其期望服务水平之间的差距,进而建立精细化的服务感知标准。

2.交互式的信息平台

交互式信息平台是指实现不同用户之间信息传递、认知,满足用户信息需求的信息服务平台。理想的交互式信息平台能够通过不同主体之间的信息组合创新生产增益性的服务供给。智慧社区的信息平台包括以下模块:一是社区公共服务信息模块,涉及社区教育培训、社区安全保障、社区医疗卫生、社区养老扶助、社区文化生活等;二是社区居家服务信息模块,涉及私人医疗、技能拓展、家

政服务、家电服务、商品订购、餐饮外卖等;三是社区主体之间的信息处理平台,涉及信息互通、信息采集、知识共享、数据分析、信息管理等。传统社区模式难以有效兼容不同的信息模块,导致“一站式”信息集成及服务供给难以实现,产生冗余性的时间成本、经济成本、信息成本。^④

整合不同的信息子模块,必须引入交互式的信息平台,将不同的信息子模块有机嵌入到交互式信息平台中。^⑤智慧社区背景下的交互式信息平台,通过人机交互、人人交互,深化子模块信息挖掘,拓展信息资源来源渠道,强化社区主体之间的信息互动,全面提升社区居民公共服务用户体验,促进构建社区公共服务与私人服务之间的自适应共享平台,并对不同性质服务需求进行垂直分层的设置,社区居民可以更加便利地获取全天候、全方位的服务内容;通过综合构建大数据库、云处理平台、功能交叉矩阵,最大化地集约利用各类社区资源,优化实现各个子模块的功能发挥,并且为社区居民、自治组织、公益组织、私人企业、政府机构等社区主体提供大量的互动沟通机会,便于不同服务的需求者、供给者在同一个平台互动沟通、协调行动,强化满足社区主体之间的人际交互需求。

为了确保智慧社区交互式信息平台正常运行,必须构建和制定相关质量标准。一是信息安全标准,这要求所采用信息技术必须是五年领先的,且安全可靠,能够胜任保护社区信息的安全防护任务;二是信息分类标准,这要求分门别类地建立不同需求内容的信息子模块,并分层、分区地存储处理调用,尤其是区分公共服务信息与私人服务信息;三是数据分析标准,这要求对信息数据分析的时间、深度、广度等进行优化设计,要在较小投入的基础上获取社区居民的供需情况;四是供需响应标准,这要求在对服务感知、供需水平等开展数据分析的基础上,基于社区现实情况,制定开放性、动态化、分层次的社区服务供需响应标准,以便于针对不同类别、不同内容的服务需求制定相应的供给策略;五是用户参与标准,这要求必须在公平公正公开的原则下,制定不同类型的社区主体参与社区信息交互的频次、资格、时间、权重等,尤其是要尊重社区居民作为首要利益主体的重要地位。

3.智能化的公共服务

社区公共服务主要是指服务供给方运用特有的组织形式、路径方法为居民、组织等社区主体供给的具有一定非竞争性、非排他性及福利性的服务和产品,用于实现社区主体的公共性需求。^⑥在我国,社区公共服务的主导供给方为公共部门。其社区公共服务体系主要涵盖以下模块:社区教育培训模块,涉及义务教育、职业教育、技能培训等;社区安全保障模块,涉及社区安全监控、110保卫、安全事故处理、安全知识宣传等;社区医疗卫生模块,涉及基本医疗卫生、计划生育服务、卫生保健服务以及部分妇幼病残孕特殊服务等;社区养老扶助模块,涉及社区老年人中心、社区养老保障、社区贫困救济等;社区公共文体服务模块,涉及社区图书馆、公共文化活动、公共体育活动等;社区自治服务模块,涉及公益活动、民主活动、民间调解、管理活动等;社区交通服务模块,涉及道路铺设维护、路灯行道栏维护、交通秩序管理等。

上述模块是目前社区公共服务的基本内容,然而随着社会的发展进步,社区公共服务的内容范围还在不断地延伸拓展,如就业服务、公共娱乐、公共救济、人口管理、环境治理等。而传统行政主导的社区公共服务模式越来越无力承受日益增多的公共服务需求,因而智慧化的社区公共服务成为破解目前社区治理难题的关键途径。^⑦智慧化的公共服务能够借助大数据技术、云计算平台,规模化分析社区居民不同层次的服务需求,设置多样化、个性化的服务类别,细化服务内容,优化服务项目,制定智能化的服务清单,根据时间、空间、需求的变化跟进调整服务供给清单内容,确保提供菜单式、订制式的智能化公共服务。智慧化的公共服务供给可以通过互联网技术,整合不同供给主体,形成居民、社区组织、行政机构、市场主体等的共同协作,破除传统的行政机构服务供给割裂化、碎片化难题,推动构建基于多元主体的整体性、无缝隙、矩阵式的行动联动体系,进而实现社区公共服务供给与需求的有效均衡。值得指出的是,智能化的公共服务还能够为社区居民的私人服务需求提供大数据采集、分析与预测,有助于厘清公共场域与私人场域之间的边界,促进公共服务供需与私

人服务供需的协调整合,推动公私合作范式创新。

为了确保智慧化的公共服务实现既定目标,必须从以下几个方面制定相关标准:一,要根据大数据分析制定社区主体参与诉求表达的比例权重,确保社区主体的真实意愿、内在需求得到关注;二,要根据现代决策技术制定社区公共服务需求与供给的方案选择及决策制定的办法,可以通过决策树、智能表决等方式实现;三,要通过现代信息技术实现社区公共服务供给的公开透明化,要基于网络平台设计一套完整的监督评价机制;四,要形成以公共服务为主、兼顾私人服务的社区服务智慧化方案,通过信息统计与数据处理,设计具有分类、分层、精准等特征,兼具大众化与个性化需求的服务模式。^⑩

4.网络状的行动协作

社区行动协作是指在治理社区公共问题、供给社区公共服务过程中,全面考虑社区不同主体的角色、关系,采用多元协同、主体互动的方法,推进居民、政府、市场、社区等共同参与到治理、服务中来,并且使其分别承担相应的责任,分享共同的利益。行动协作是智慧社区的题中之意。面对着社区居民需求快速增长以及动态化、复杂化、个性化的趋势,政府单一主导的、由上而下的公共资源配给模式已经难以跟上时代潮流发展。不同的行动者之间存在网络状的交叉关系。^⑪网络状的行动协作是智慧社区智慧治理、智慧服务等功能得以高效应用的关键,同时也是构建社区生活共同体的必然选择。只有将不同的社区主体调动起来,形成统一有序的行动协作格局,才能够重建主体信任、凝聚社会资本、推进优势互补,进而重塑智慧社区共同体,满足社区主体的多元化需求。

在智慧社区建设中必须通过技术互联、机制建设将这种关系转变为有序的网络状的行动协作关系。具体而言,一,要积极营建和完善三张网,即通信网、互联网、物联网,三张网的功能不同、优势各异,将其与云平台有机整合,综合发挥其信息采集、信息交互、信息共享、物网互联的功能,坚持“应用为王”的理念,塑造操作简单化、功能人性化、服务高效化的智慧社区应用终端,^⑫构建不同服务模块之间的可操作化的业务联系,形成不同主体之间网络状行动协作的技术支撑;二,要明确不同利益主体的角色定位,社区居民是智慧社区及其服务的基本主体,同时也是公共服务供给的重要来源,行政部门则承担着主要的公共服务供给功能,社区组织、私人部门在社区治理中扮演着重要参与者、互动者的角色,相关角色定位、权责关系等应该形成有约束力的文本草案,确保社区组织、市场主体的权益不受侵害;三,根据公共服务项目性质的细分差异,以纯公共性、半公共性为标准,将公共服务项目分类,行政部门仅承担纯公共性服务,将半公共性服务甚至部分纯公共性服务外包给其他主体,并制定硬性的治理机制、约束规则,配套对应的信息网络、组织结构,推进不同主体履行各自的责任义务,进而形成差异有序、层次递进的网络状的行动协作格局;四,要推进基于信息技术的网络状协同行动机制体制建设,要建立平等的合作机制,不同主体之间是合作伙伴而非上下级关系,发挥多元社区主体的积极性、主动性,进而制定多元主体有序参与机制、网络协同机制、信息公开机制等,通过技术支撑与机制建设,促进网络状的行动协作有效落实。

四、结 语

通过从技术性、功能性、结果性、价值性的概念辨析界定了智慧社区的本质内涵,我们认为,有别于传统的社区建设模式,智慧社区建设在一元到多元、智力到智慧、效率到效能、可及到共享等四个方面发生着深刻的内涵转换。透过内涵转换可以明确,智慧社区建设具有内涵式发展与外延式发展的双重互动发展属性。内涵式发展是智慧社区的根本,源于居民的需求冲动,居民为了实现自身需求,采取协同行动,建立相关机制,逐步形成持续性的发展路径。外延式发展则是建立在内涵式发展之上,是社区主体自助服务、互助服务、共享服务的由内而外的扩张,一方面表现为社区公共服务

项目内容增多,另一方面表现为社区公共服务的外部性效应。^⑩

智慧社区建设不是一蹴而就的,要想推动智慧社区的内涵式发展与外延式发展,全面释放其内在价值,最大限度地满足社区居民需求,必须以社区居民的公共利益为价值依归,需要长时期的要素挖掘、机制创新、利益整合、结构升级,尤其是要从技术维度、内容维度、机制维度等方面,深刻理解智慧社区建设的自身规律,以精细化的服务感知、交互式的信息平台、智能化的公共服务、网络化的行动协作为质量标准,构建基于“感知+平台+内容+行动”的整体性、开放式智慧社区生态圈。

未来时期,智慧社区建设的重中之重应该放在完善公共服务体系上,公共服务体系承载着智慧社区的基本治理功能。因此,必须以居民需求为出发点,借助大数据、云计算、人工智能等集成性信息技术系统的支持,科学采集居民需求信息,跟踪了解居民需求变化,明确智慧社区公共服务体系的服务内容、服务类别、服务清单,确保智慧社区公共服务供给需求的均衡化、有效化,不断完善我国智慧社区模式建设,持续推进我国智慧社区治理能力现代化。

注释:

①朱琳、刘晓静:《基于移动互联网的智慧社区服务公众采纳实证研究——以打浦桥街道“IN标签”为例》,《电子政务》2014年第8期。

②④王京春、高斌、类延旭等:《浅析智慧社区的相关概念及其应用实践——以北京市海淀区清华园街道为例》,《理论导刊》2012年第11期。

③王萍、刘诗梦:《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》,《中共杭州市委党校学报》2017年第1期。

⑤余红艺:《智慧城市: 愿景、规划与行动策略》,北京邮电大学出版社,2012年,第101-123页。

⑥吴锦良:《用“智慧革命”推进我国基层共同体重建——“浙江智慧社区网”对社区建设的价值分析》,《中共浙江省委党校学报》2013年第6期。

⑦纪江明、胡伟:《和谐社会语境下上海社区信息化建设发展研究》,《电子政务》2013年第6期。

⑧刘君:《智慧社区服务发展策略研究》,《管理现代化》2012年第6期。

⑨涂晓芳、汪双凤:《社会资本视域下的社区居民参与研究》,《政治学研究》2008年第3期。

⑩胡苏云、肖黎春:《特大城市社会治理创新: 城市功能疏解的视角》,《城市发展研究》2016年第12期。

⑪滕尼斯:《共同体与社会》,林荣远译,商务印书馆,1999年,第54页。

⑫姜方炳:《共同体化: 城市社区治理的功能性转向——走出社区治理困境的一种可能思路》,《中共天津市委党校学报》2015年第2期。

⑬⑭⑮蒋俊杰:《从传统到智慧: 我国城市社区公共服务模式的困境与重构》,《浙江学刊》2014年第4期。

⑯史云贵:《当前我国城市社区治理的现状、问题与若干思考》,《上海行政学院学报》2013年第2期。

⑰陈天祥:《摆脱管控型的城市社区治理模式》,《国家治理》,2015年第9期。

⑱徐丙奎:《快速城市化地区社区治理的权力困境及分析》,《福建论坛: 人文社会科学版》2013年第3期。

⑲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》,《武汉大学学报: 哲学社会科学版》2016年第1期。

⑳Ren, Chunmei: 《Discussion on the Relationship of Administrative Efficiency and Administrative Efficacy》,《2014 International Conference on Global Economy, Finance and Humanities Research. Atlantis Press》,2014。

㉑杨安华:《政府购买服务还是回购服务?——基于2000年以来欧美国家政府回购公共服务的考察》,《公共管理学报》2014年第3期。

㉒钟振东、唐守廉:《基于服务主导逻辑的价值共创研究》,《软科学》2014年第1期。

㉓Lau, S. Kim., Zamani, R. & Susilo, W.: 《A semantic web vision for an intelligent community transport service brokering system》,《IEEE International Conference on Intelligent Transportation Engineering》,2016年:172-175页。

㉔蒋俊:《传统到智慧: 我国城市社区公共服务模式的困境与重构》,《浙江学刊》2014年第4期。

㉕Weitao Xu, Dongfeng Yuan and Liangfei Xue: 《Design And Implementation of Intelligent Community System Based on Thin Client

- and Cloud Computing》,《International Journal of Ad hoc, Sensor & Ubiquitous Computing》2014年第4期。
- ⑳宋煜:《社区治理视角下的智慧社区的理论与实践研究》,《电子政务》2015年第6期。
- ㉑李国青、李毅:《我国智慧社区建设的困境与出路》,《广州大学学报(社会科学版)》2015年第12期。
- ㉒中华人民共和国住房和城乡建设部:《智慧社区建设指南(试行)》,2014年5月。
- ㉓Chiu I Feng:《The Application of Information, Technology and Big Data in City Governance—Take intelligent community construction in China as example》,《3rd International Conference on Mechatronics, Robotics and Automation》2015年第386-389页。
- ㉔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》,《科技管理研究》2013年第9期。
- ㉕伍堃:《智慧社区建设中政府的主导作用》,《河北学刊》2013年第5期。
- ㉖范柏乃、金洁:《公共服务供给对公共服务感知绩效的影响机理——政府形象的中介作用与公众参与的调节效应》,《管理世界》2016年第10期。
- ㉗骆怡航、范玉顺:《基于服务感知模型的用户反馈》,《清华大学学报(自然科学版)》2012年第12期。
- ㉘周洁、梁小明、黄海:《我国智慧社区服务标准体系构建探析》,《中国标准化》2013年第11期。
- ㉙韦福祥:《服务质量评价与管理》,《人民邮电出版社》,2005年。
- ㉚张燕、余庆泽:《我国智慧云社区公共信息平台构架与应用功能研究》,《科技管理研究》2015年第13期。
- ㉛邓胜利、张敏:《基于用户体验的交互式信息服务模型构建》,《中国图书馆学报》2009年第1期。
- ㉜夏志强、王建军:《论社区公共服务的有效供给》,《社会科学研究》2012年第2期。
- ㉝(美)林顿·C·费里曼著,张文宏等译:《社会网络分析发展史》,中国人民大学出版社,2008年,第2-3页。
- ㉞辜胜阻、杨建武、刘江日:《当前我国智慧城市建设中的问题与对策》,《中国软科学》2013年第6期。
- ㉟Adarsh S. Patel, Hiren Darji, Jahnavi A. Mujapara:《A Survey on Role of Intelligent Community and Social Networking to Enhanced Learning Process of Students and Professionals》,《International Journal of Computer Applications》,2013年第5期。

Research on the Key Questions of Wisdom Community: Connotation, Dimension and Quality Standard

Jiang Xiaoping / Zhang Xuan

Abstract: It is necessary to think thoroughly and systematically taking care of the key issues such as the connotation attribute, the dimension structure and the quality standard of wisdom community to crack the cognitive lost and action misunderstanding of wisdom community. Especially, according to the perspectives of technical, functional, consequential and value to deconstruct the basic concept of wisdom community, and to comprehend profoundly from the four aspects of the connotation of conversion of wisdom community, such as single to multiple, intelligence to wisdom, efficiency to effectiveness, accessibility to sharing.

To comb systematically wisdom community in the three dimensions of technology, content and mechanism, and then construct the wisdom community with quality service awareness, interactive information platform, intelligent public service, network action cooperation as quality standard.

Keywords: Intelligent Community; Connotation; Dimension Structure; Quality Standard; Governance

(责任编辑 矫海霞)