

数字社会背景下社区智慧化治理的模式创新与实践研究

海晓军

内蒙古自治区大数据中心 内蒙古 呼和浩特 010000

摘要: 随着数字技术深度渗透社会肌理,社区智慧化治理已成为基层治理现代化的核心命题。本文聚焦数字社会背景下社区智慧化治理,深入剖析其模式特征,涵盖智能化、精准化、协同化与参与化。同时,指出治理面临的挑战,如数据壁垒、技术适配与成本、制度标准缺失、人才短缺等问题。在此基础上,提出创新路径,包括构建数据共享机制、推动技术应用、完善制度标准、培育人才及强化居民参与。最后,通过实践分析,为社区智慧化治理提供可借鉴的经验与策略,助力社区治理在数字时代实现高效、精准、协同发展。

关键词: 数字社会; 社区治理; 智慧化模式; 创新路径; 实践研究

引言: 在数字社会浪潮的推动下,社区治理正经历着前所未有的变革。智慧化治理作为顺应时代发展的新模式,成为提升社区治理效能的关键路径。数字技术的广泛应用,为社区治理带来了智能化、便捷化的新手段,也促使治理模式向更加精准、协同、多元的方向转变。然而,当前社区智慧化治理在推进过程中面临诸多挑战,数据共享不畅、技术应用适配困难、制度标准不完善以及人才短缺等问题,制约着治理水平的进一步提升。因此,深入研究社区智慧化治理的模式创新与实践具有重要的现实意义。

1 数字社会背景下社区智慧化治理模式的特征

1.1 智能化

在数字社会浪潮中,社区智慧化治理的智能化特征愈发凸显。依托物联网、大数据、人工智能等技术,社区设备具备自动感知与智能分析能力。智能安防实时监测异常并自动报警,智能垃圾分类设备精准识别垃圾种类、引导投放,智能照明系统依据光线和人流自动调节亮度。智能化推动社区治理从人工主导迈向技术驱动,管理效率大幅跃升,人力成本显著降低,为居民营造出安全、舒适且便捷高效的居住环境,开启社区治理新篇章。

1.2 精准化

社区智慧化治理的精准化体现在对居民需求和社区问题的精准把握与解决上。通过大数据分析居民的生活习惯、消费偏好等信息,社区能够精准推送个性化服务,如为老年居民提供健康关怀服务,为上班族提供便捷的通勤信息。同时,利用智能监测设备,能及时发现社区内的设施故障、安全隐患等问题,并精准定位,迅速安排维修和处理。精准化治理避免了资源的盲目投入和浪费,使社区服务和管理更加贴合居民实际需求,提升居民的满意度和幸福感^[1]。

1.3 协同化

协同化是社区智慧化治理模式的重要特征。在数字技术支持下,社区内各部门、各主体之间的信息流通更加顺畅,打破了以往的信息孤岛。相关部门、社区组织、物业、居民等可以实时共享数据和资源,协同开展工作。例如,在应对突发事件时,各部门能迅速联动,共同制定应对方案,高效调配资源。同时,社区与周边商家、服务机构等也能建立协同关系,为居民提供一站式服务。

1.4 参与化

数字社会为社区居民参与治理提供了更便捷的途径,参与化成社区智慧化治理的鲜明特征。通过线上平台,居民可以随时表达自己的意见和建议,参与社区事务的讨论和决策。例如,社区规划、活动组织等事项都能广泛征求居民意见。居民还能通过手机应用参与社区志愿服务、监督社区工作等。参与化治理激发了居民的责任感和归属感,让居民从被动接受服务转变为主动参与治理,形成了政府引导、居民主体、多方参与的社区治理新格局,促进社区的和谐发展。

2 数字社会背景下社区智慧化治理面临的挑战

2.1 数据壁垒与共享难题

在数字社会推进社区智慧化治理时,数据壁垒与共享难题突出。社区涉及多个部门和主体,如政府、物业、社区组织等,各部门出于自身管理需求和安全考虑,往往构建独立的数据系统,数据格式、标准不统一,形成数据孤岛。这导致数据难以流通和整合,无法形成全面、准确的社区数据画像,影响智慧化治理的决策科学性。而且,数据共享过程中存在安全风险,居民隐私保护面临挑战,一旦数据泄露,可能给居民带来不必要的损失,使得各方在数据共享上顾虑重重,阻碍了

智慧化治理进程。

2.2 技术适配性与成本压力

社区智慧化治理依赖多种先进技术，但技术适配性问题显著。不同社区的规模、基础设施、居民需求等存在差异，通用型技术方案难以满足个性化需求，部分技术可能因与社区实际不匹配而无法有效应用。同时，智慧化治理所需的技术设备、系统开发及维护成本高昂。对于一些老旧社区或经济欠发达地区社区，资金有限，难以承担高额的技术投入。而且，技术更新换代快，后续升级费用也增加了社区的负担，使得部分社区在推进智慧化治理时因成本压力而进展缓慢^[1]。

2.3 制度规范与标准缺失

数字社会下的社区智慧化治理处于发展初期，制度规范与标准严重缺失。目前，缺乏明确的法律法规来规范数据采集、使用和共享行为，导致数据管理混乱，容易引发数据滥用、侵权等问题。在技术应用方面，没有统一的标准和规范，不同厂商的技术产品兼容性差，影响系统的整体稳定性和协同性。此外，对于社区智慧化治理的评价机制也不完善，难以准确衡量治理成效，无法为后续改进提供科学依据，制约了社区智慧化治理的规范化和可持续发展。

2.4 人才短缺与能力不足

社区智慧化治理需要既懂数字技术又熟悉社区管理的复合型人才，但目前这类人才短缺。一方面，高校相关专业设置和人才培养体系与社区实际需求脱节，培养出的学生缺乏社区治理实践经验，难以直接投入工作。另一方面，社区现有工作人员大多年龄偏大，数字技能水平较低，对新技术接受和应用能力有限，难以适应智慧化治理的要求。而且，由于社区工作环境和待遇等因素，难以吸引和留住优秀的数字技术人才，导致社区在智慧化治理过程中面临人才匮乏和能力不足的困境，影响治理效果。

3 数字社会背景下社区智慧化治理模式创新路径

3.1 构建数据共享与协同治理机制

(1)搭建统一的数据共享平台是关键。该平台应具备强大的数据整合与存储能力，打破社区内各部门、各主体间的数据壁垒。通过制定统一的数据标准和接口规范，将政府、物业、社区组织等多方数据汇聚于此，实现数据的集中管理与高效流通。例如，将居民基本信息、社区设施运行数据、服务需求数据等整合，为协同治理提供全面、准确的数据支撑。(2)建立协同治理的工作流程与责任机制。明确各部门和主体在数据共享与协同治理中的职责与权限，制定详细的工作流程和操作

规范。当出现社区问题时，能迅速依据流程启动协同响应，各主体按照责任分工高效协作。如面对突发公共事件，相关部门负责统筹指挥，社区组织协调居民，物业保障设施运行，通过协同工作提升治理效率。(3)强化数据安全保障与隐私保护。在数据共享过程中，采用先进的加密技术和安全防护措施，确保数据不被泄露和篡改。制定严格的隐私保护制度，明确数据使用范围和权限，对违规使用数据的行为进行严厉惩处，让居民放心共享数据，为数据共享与协同治理机制的稳定运行创造良好环境。

3.2 推动技术适配与场景化应用

在数字社会推动社区智慧化治理进程中，推动技术适配与场景化应用是提升治理效能的核心举措。(1)精准评估社区需求以实现技术适配。不同社区在规模、人口结构、基础设施等方面存在差异，需深入调研社区实际情况，明确治理痛点与需求。例如，老龄化社区对健康监测、便捷出行辅助技术需求大；而年轻群体聚集的社区可能更关注智能娱乐、便捷生活服务技术。(2)打造多样化场景化应用。将适配的技术融入社区日常治理场景，如利用物联网技术打造智能安防场景，通过传感器实时监测社区人员与车辆进出、异常行为等，提升社区安全保障；借助大数据分析构建精准服务场景，根据居民消费习惯、兴趣爱好推送个性化服务信息，提高服务满意度。(3)注重技术的持续优化与迭代。随着社区发展和居民需求变化，已应用的技术可能不再适配。要建立技术反馈机制，及时收集使用过程中的问题与建议，对技术进行升级改进，使技术始终与社区治理需求保持同步，为社区智慧化治理提供坚实的技术支撑^[1]。

3.3 完善制度规范与标准体系

在数字社会推动社区智慧化治理，完善制度规范与标准体系是保障治理科学、有序、高效运行的基石。(1)制度规范上，应构建涵盖数据管理、技术应用、服务流程等多方面的细则。针对数据管理，制定数据采集的精准度要求，确保收集的信息能真实反映社区状况；明确数据存储的安全标准，采用加密、备份等技术防止数据丢失与泄露；规范数据使用的范围与方式，避免数据滥用。在技术应用方面，建立技术选型与评估制度，根据社区实际需求和预算，筛选适配性高、稳定性强的技术；规定技术更新与维护的周期和标准，保证技术始终处于良好运行状态。(2)标准体系方面，统一数据格式与接口标准，使不同系统间的数据能顺畅交互与共享。制定服务质量评价标准，从服务效果、居民满意度等维度量化评估社区智慧化服务。同时，建立技术兼容性标

准,确保各类智能设备和技术能在社区环境中稳定协同工作,为社区智慧化治理提供坚实保障,推动社区治理向精细化、智能化迈进。

3.4 培育复合型人才与提升治理能力

数字社会背景下,社区智慧化治理对人才的能力结构提出了全新要求,培育复合型人才、提升治理能力迫在眉睫。(1)培育复合型人才,需构建多元化人才培养体系。高校和职业院校应优化专业设置,开设融合数字技术与社区管理知识的交叉课程,如“社区智慧治理”“数字社会与社区服务”等,培养既懂技术又通管理的专业人才。同时,建立人才交流机制,鼓励社区工作人员到科技企业、先进社区挂职锻炼,拓宽视野,积累实践经验。(2)提升治理能力,要以复合型人才为支撑,强化数据驱动的决策能力。利用大数据分析社区需求、问题趋势,为治理决策提供科学依据。增强技术应用能力,熟练掌握物联网、人工智能等技术,提升社区服务与管理的智能化水平。还要培育创新治理能力,鼓励工作人员探索新的治理模式和方法,如开展线上线下融合的社区活动、建立居民参与的数字化平台等,激发社区活力,推动社区智慧化治理不断迈向新台阶。

3.5 强化居民参与与共建共享

在数字社会推动社区智慧化治理,强化居民参与、达成共建共享是提升社区活力与治理水平的核心。搭建便捷的数字参与平台是首要任务。借助社区APP、小程序等,设置意见征集、活动报名、问题反馈等功能模块。居民可随时随地上传对社区环境、设施、服务的看法,还能参与社区规划讨论,打破时间与空间限制,提升参与的便利性。畅通双向沟通渠道十分关键。社区管理者要及时回复居民留言,对合理建议迅速采纳并公示处理结果,让居民看到参与的实效。同时,定期开展线下座谈会,面对面交流,深入了解居民需求与期望。建立激励机制能有效激发居民参与热情。对积极参与社区建设、提出创新想法的居民,给予物质奖励如生活用品,或精神奖励如颁发“社区之星”证书。通过强化居民参

与,居民会更主动地维护社区环境、参与志愿服务,与社区共同分享智慧化治理带来的便利与成果,构建和谐美好的社区家园。

4 数字社会背景下社区智慧化治理实践分析

内蒙古自治区大数据中心在数字社会背景下,积极推动社区智慧化治理实践,成效显著。通过构建统一政务云资源“一朵云”,动态掌握海量计算与虚拟资源运行情况,为社区治理提供强大算力支撑。延伸政务网络资源打造“一张网”,实现电子政务外网纵向覆盖多级行政区划,横向接入众多政务单位,推动基层治理数据资源按需共享。同时,强化政务安全资源,建设统一密码服务平台,提升政务云安全防护能力,建成多级容灾备份中心,保障社区数据安全^[4]。

结束语

在数字社会的浪潮中,社区智慧化治理的模式创新与实践研究意义深远。本研究聚焦于此,探索出数据共享、技术适配、制度完善、人才培养与居民参与等创新路径,并通过内蒙古自治区大数据中心等实践案例,验证了其可行性与有效性。然而,社区智慧化治理仍面临诸多挑战,需持续优化完善。未来,我们应紧跟数字技术发展步伐,不断探索新模式、新方法,强化多方协同合作,让社区治理更智能、高效、人性化,为居民打造更安全、便捷、舒适的居住环境,推动社区治理迈向新高度。

参考文献

- [1]梁君怡.智慧城市建设推动社区治理实践创新[J].中国管理信息化,2024,27(16):205-207.
- [2]刘刚.大数据背景下智慧城市社区治理现状及策略[J].佳木斯大学社会科学学报,2022,40(02):38-40+45.
- [3]刘韬,郑海昊.技术赋能:智慧学习社区的体验价值研究[J].成人教育,2023,43(05):42-48.
- [4]李琳.情感治理:新时代社区治理的方向与实践路径[J].河南科技大学学报(社会科学版),2022(01):61-63,69.