

崇左市智慧社区多元共治建设存在的问题及发展策略分析

赵婉君 宋浪婷 宰晓娜*

(广西民族师范学院, 广西崇左 532200)

摘要:智慧社区是智慧城市建设的重要组成部分,利用数字化、大数据、互联网、物联网把人与社区智慧产品与服务紧密结合在一起,智慧社区建设对于提升居民生活便捷度、舒适度、幸福度具有重要的作用。本文将通过实地踏勘法、文献研究法、访谈法对崇左智慧社区多元参与共治建设进行分析。研究发现崇左市智慧社区存在企业运营能力差、社会组织力量的介入薄弱、社区行政干预较多、居民参与意愿低等问题,针对这些问题,本文从企业、社区管理者、居民、社会组织力量分别提出促进多元共治建设的发展策略。

关键词:多元共治;智慧社区;发展建设

一、智慧社区概述

智慧社区是社区管理的一种新理念,也是新形势下社会管理创新的一种新的建设模式。智慧社区是指充分利用物联网、云计算、人工智能、移动互联网等信息技术的集成应用,为社区居民创造一个安全、舒适、便利的现代化智慧化生活环境,建立一个基于信息化、智能化社会管理与服务的一种新的管理形态的社区。智慧社区的建立能够有效推动经济转型发展,培育新型现代服务业的产生和发展。智慧社区具体建设内容包括智慧物业、智慧家居、智慧医疗、智慧养老等模块,智慧社区的概念框架包括基础环境架构、外接系统、数据库层、平台层、应用层、用户层。

智慧社区建设是未来城市社区发展的必然目标,智慧社区鼓励对商贸流通模式和业态进行创新,鼓励跨界融合,充分发挥线上线下多渠道满足多样的消费需要的作用,让数字融入生活、融入家庭,在更高程度上实现便民惠民服务。

二、崇左智慧社区建设现状

(一)崇左数字城市建设政策分析

崇左市数字建设相对滞后,数字基础设施为加快推进数字崇左建设,根据自治区数字广西相关系列文件要求,崇左市组织开展了数字崇左发展规划(2019-2021年),根据对该规划政策的解读,崇左数字建设相对滞后,网络信息安全隐患较大,数字社会建设处于初级阶段。数字崇左整体架构为“1+1+3+N”。1云指壮美广西·崇左云应用服务,1中心指城市大数据中心,3指3个应用平台,分别是公共服务、城市运行、政务服务平台,N包括具体应用领域,如数字政法、数字消防、智慧校园、数字口岸小镇。规划方案从数字政务、数字经济社会两大类进行任务建设。在将在很大程度上提升崇左市城市建设和精细化管理水平。提升城市对突发事件的预警及问题解决能力,加强部门联动,提升城市建设管理的效率,促进产业升级优化,使城市朝着智慧化方向发展。

(二)崇左市智慧社区建设

崇左智慧社区建设相对滞后,崇左数字建设计划中缺乏对智慧社区建设的明确部署。从整个广西来看,广西智慧社区在建的5G+OneZone智慧小区已经近100个,遍布全区14个设区市。未来要实现广西打造1500个5G智慧小区的建设目标,打造全面覆盖社区管理、治安、服务、党建于一体的智慧社区。以千兆5G+千兆家宽+千兆WiFi为基础,利用5G信息技术赋能社区基层治理。2020年7月,广西壮族自治区住房城乡建设厅发布了关

于征求申报广西壮族自治区智慧小区试点项目的通知(征求意见稿),目的是促进与加快推进各地智慧社区的建设,故崇左智慧社区建设也面临着巨大的发展机遇。

崇左智慧社区建设时间短,发展起步慢,建设速度相对滞后。如何加快推进新一代信息数字技术在住宅小区综合治理和公共服务方面的融合应用,促进崇左市住宅小区基础设施智能化发展,逐步推进智慧小区建设,机遇与挑战并存。在政策的推动和引导之下,不仅要关注智慧社区的建设数量,还要关注其质量发展,数字化、智能化、多元主体、协同治理日益成为智慧社区建设中的重点方面。

三、崇左智慧社区多元共治建设存在的问题

(一)企业运营能力差,智慧服务落后

企业投入资金进行管理和运营,在建设智慧社区建设中扮演了重要的角色。企业的运营成本收益和管理方式对于智慧社区建设质量关系密切。数字化建设和人性化服务是体现智慧社区发展水平和服务质量的重要因素。崇左市江州区社区居民目前主要通过“爱我崇左APP”、城市人人管小程序来上报,但在使用过程中该软件在注册登入、上传等方面存在较多问题,如人脸识别错误、提交举报材料时卡顿异常等现象。很多社区运营能力较差,缺乏数字化管理手段。未能充分分析社区的人口构成情况、收入消费情况、区位因素、城市政策等因素。大量信息未被采集进社区管理信息系统,如民政、医疗、金融、应急、工会、人车流量等信息,基础数据库、核心数据库等信息资源建设基础差,难以实现人与智能的物互存互动,互促互补。技术升级速度慢,相对滞后于其他地区。运营成本高,未能充分整合网络资源,广告投放位置不合理,内容缺乏吸引力,广告收益低,综合大厅座椅设施环境景观核效果差。智慧服务落后,缺乏公共活动场地与娱乐健身设施等。未能客观对待居民对社区电商和传统电商提供服务的需求状况,如场地位置过于偏僻、场地过大或太小、取件方式非智能化、功能分区不合理等。

(二)社区行政干预过多,市场活力不足

城市社区,是在特定地域内从事非农业劳动的人口所组成,内设社区主任、社区委员,社区居委会采用行政化的运行方式,政府职能部门和街道办事处越来越多的工作都是通过社区居委会开展和落实的,社区居委会变成了政府的派出机构。建立社区基层党支部,社区主要由乡政府(街道)、民政局、公安派出所等管理,社区行政干预较多,缺乏市场活力。社区管理多是基于自上而下的管理,缺乏自下而上的民意反馈。虽然有部分社区开始尝试建立业主委员会,由业主共同进行社区的自我管理,在一定程度上创新了管理方式,但这种尝试比较有限,只存在于部分社区,且具体管理过程的科学性和管理成效有待时间和空间的检验。

(三)居民参与度不足,智慧产品脱离需要

目前的智慧社区的产品内容在不断地发展完善中。智慧社区的组成分支有智慧物业、智慧物流、社区电商、虚拟养老院、智能家居、家政服务、智慧社区服务中心。智慧社区建设是未来社区发展的必然趋势,也是提升社区居民幸福指数的重要途径。但目前现阶段智慧社区能提供的服务内容非常有限,即使是很多大

城市,发展成效也不太明显。目前居民的参与局限在智能取件、房屋报修这些有限的服务体验,居民的利益诉求、意愿表达、民意反馈非常有限,缺乏“智慧”的沟通渠道。居民对社区的参与感、归属感、认同感较弱,而居民并非不想参与,习惯性地认为业主只是居住者,并不是管理者,缺乏对民意反馈的处理。

四、崇左智慧社区多元共治建设的发展策略研究

(一) 提高运营能力,建立专业的运维团队

智慧社区的建设可以寻求专业运营团队的帮助,专业的运营团队对社区运营模式、智慧产品构成、技术创新等方面有比较深刻的认知判断。在选择专业的运营团队过程中,需要社区业主、居委会、业主委员会的参与,增加运营队伍选择的公开性与透明性。提高居民的参与度,充分表达社区建设的诉求,社区可鼓励运营团队开发小程序、公众号等,增加民意表达的渠道,使运营团队可以充分地考虑民意,了解居民的真正需要。为了提高运营能力,可派运营团队去建设成效显著的社区进行观摩学习,借鉴优秀的运营管理经验。

基于建设运营的成本和收益角度出发,创新运营管理方式。应充分发挥互联网+社区这种发展方式,利用5G技术进行社区区位与人口构成等方面的大数据统计、整合、分析。在广告内容的投放上,应进行筛选,精准定位,考虑广告的目标用户。另外,应注意人性化运营方式,在节假日或节庆活动中,可免费对业主发放一些小礼品。注意运维场景的设置,选择专业的运营人才,增强运营服务能力。

(二) 优化社区管理,激发市场活力

社区管理方式需要不断地创新发展,充分发挥居民代表大会和社区议事会、居民委员会的作用,继续推进网格化管理网格化管理,如崇左市江州区将石景林街道办事处、太平街道办事处、江南街道办事处划分为219个网格、42个网格,49个网格。石景林街道办事处建立“街道—社区—小区—单元楼栋”四级红色机制,通过责任网格的方式进一步明确了责任人的管理范围和管理内容。利用城市事件管理法和城市部件管理法进行城市社区管理。城市中聚集了越来越多的人口和产业,部分居住小区的规模庞大,因此城市管理方式随着城市发展水平和方式也需不断地调整 and 变化。优化社区管理,不仅应使社区便于管理,还要使社区管理真正为居民服务。实现社区自治组织多层次、社区自治形式多样化、社区自治手段多元化。

在保证社区安全和私密性的基础上,适当扩大小区的开放水平。刺激小区及小区周边的市场活力,实现社区振兴。盘活存量,实现社区的内涵式发展。社区并不应该仅是一个能够提供居住场所的地方,而是一个充满人文生活气息的地方。社区的管理应考虑到便民化、数字化,为邻里社区振兴服务。加强基础设施与公共服务设施的配套建设,注意用地功能的适当混合。以居住为主,配套其他功能用地,充分激发市场活力,智慧线下服务和线上服务相结合,充分发挥资本与技术对智慧社区发展的重要作用,提高社区的发展水平。

(三) 加强技术创新,发展体验营销

造成智慧产品易用性体验差主要有两个方面的原因,首先是技术创新能力不足,智慧产品与智慧服务智能化程度低,如远程医疗、在线挂号、水能检测、自动仓储等,线上产品设计bug多,程序设计不符合常规操作习惯,操作烦琐。线上内容与线下联系不密切,线下无法响应线上内容。线上通知时效性差,无法及时更新。如通过智慧社区微信小程序在线预约挂号后,线下会诊被

告知预约无效、水能检测数据报错、自动仓储无法实现等功能。因此加强技术创新,聘请专业的技术人员进行产品设计,企业发展技术与服务并强化社会责任,对产品质量进行高标准要求,而不仅仅只是设计出来,更关注的是后期的使用效果,提升“爱我崇左”等手机端APP功能。

其次发展体验营销,社区就像产品或企业一样,需要进行营销。具体的营销方式有很多种,比如体验营销、广告营销、形象营销、节事营销等。实现社区的内涵式增长,发展体验营销。让社区居民通过感官体验、使用体验认可社区的智慧化建设,具体来说可以通过试用、参与、模仿、对比等方式让居民参与其中,创造良好的体验感受,增加居民对社区的认同感、归属感,增加居民对社区事务建设的支持和认可。当社区居民认可和赞成社区的发展建设时,这就是对该社区最好的一种营销。

五、结语

智慧社区建设是一个不断升级完善的过程,融合不同的社会要素,鼓励企业、居民、社会组织力量等多元主体的参与,智慧社区是通过物联化、智能化、互联化的方式让社区各个模块彼此协调运作,以技术集成、服务高效便民为主要特征的城市发展新模式。它的发展需要经过起步阶段、展开阶段、深化阶段、成熟阶段,逐步实现发展科学、管理高效、生活美好的发展目标。现阶段智慧社区建设面临着运营能力差、行政干预较多、居民参与度不足等问题,在未来的建设发展中,建立专业的运维团队,释放市场活力,加大技术创新,鼓励社会力量的介入。智慧社区建设是提升社区管理的关键举措,也是“互联网+”行动计划的生动实践,同样也是居民参与社区治理的重要途径。

参考文献:

- [1] 耿天醒,金良.浅谈大数据技术在智慧社区中的应用[J].中国新通信,2022,24(03):78-80.
- [2] 高先务,蒲彦晴.智慧社区养老服务满意度评价研究[J].内蒙古财经大学学报,2022,20(01):117-121.
- [3] 任梦瑶.智慧社区建设现实困境及优化路径[J].合作经济与科技,2022(04):159-161.

基金项目:

2021年广西高校中青年教师科研基础能力提升项目:广西城市社区多元共治的公共性困境与治理绩效[2021KY0746]

2022年广西高校中青年教师科研基础能力提升项目:嵌入与融合:党建引领城市社区多元治理的广西实践与路径优化研究[2022KY0750]

2020年广西民族师范学院校级科研课题:广西智慧社区建设的创新发展研究[2020YB027]

2021年广西民族师范学院校级科研课题:嵌入与融合:党建引领城市社区治理的崇左实践与路径优化研究[2021YB034]

教育部高等教育司2021年第二批产学合作协同育人项目边疆社区治理与社会工作介入乡村振兴:[202102458017]

作者简介:

赵婉君,女,河南南阳人,专业教师,硕士研究生,主要研究方向:城乡规划、城市管理。

宰晓娜(通讯作者,1985-),女,中级经济师,研究生,研究方向:公共管理,社会治理。

宋浪婷(1994-),女,研究生,研究方向:社会治理。