

智慧社区建设中 APP 隐私保护现状及对策研究 ——基于聊城市六个社区的实地调研

王佳慧

聊城大学 马克思主义学院 山东聊城 252000

摘要: 在大数据时代,将信息技术与社区治理相结合是对时代需求的响应。APP 作为连接居民与社区之间的中介,在助力社区信息收集,提升基层治理效能上发挥了巨大作用。个人数据的应用达到前所未有的程度,数据泄露的风险也不断激增,社区治理对个人数据的高度依赖与居民隐私保护之间形成了鲜明矛盾。本文在基于聊城市六个社区实地调研的基础上,从 APP 在智慧社区建设中的使用情况、工作人员及居民对个人隐私保护意识、居民对社区个人信息保护满意度三个层面分析智慧社区建设中 APP 使用现状;并利用史密斯模型从政策执行角度分析 APP 隐私流失的原因;最后从个人、企业、社区、政府多方主体的角度提出相应解决措施。推动 APP 隐私保护工作的发展,满足居民隐私保护需求,平衡智慧社区建设中的张力与冲突,促进智慧社区的长久发展,共筑美好智慧社区。

关键词: 智慧社区;APP;隐私保护;合力共治

Analysis and countermeasure research on APP Privacy Protection in Smart community construction——Based on the field research in six communities in Liaocheng city

Jiahui Wang

Liaocheng University The School of Marxism, Shandong Liaocheng, 252000

Abstract: In the era of big data, combining information technology with community governance is a response to the demands of the times. As an intermediary connecting residents and communities, application programs play an important role in helping community information collection and improving the effectiveness of grassroots governance. The application of personal data has reached an unprecedented level, and the risk of data leakage is constantly soaring. There is an obvious contradiction between the high dependence of community governance on personal data and the protection of residents' privacy. Based on on-site research in six communities in Liao Cheng City, this paper analyzes the application of intelligent community construction, residents' awareness of personal privacy protection, and their satisfaction with community personal information protection. From the perspective of policy implementation using the Smith model, the reasons for the privacy loss of APPs are analyzed. Finally, corresponding solutions are proposed from the perspectives of individuals, enterprises, and communities.

Keywords: intelligent community; APP; privacy protection; Joint efforts and common governance

社区是城市的细胞,在建设“智慧城市”大背景下,“智慧社区”也应运而生。智慧社区利用大数据、物联网、云计算等现代信息技术更好地服务居民生活,而APP作为智慧社区治理的重要载体,在创新社区治理体系,提升居民个性化服务等方面都有重要的积极作用。然而随着信息泄露的负面事例层出不穷,一系列不符合规则的信息收集以及保护体系的不完善也必然引起居民的隐私焦虑,居民对智慧社区建设的不信任与数据传输的失真,也会影响智慧社区的发展,所以对其隐私

关注的研究也尤为重要。

一、智慧社区 APP 隐私保护现状调查

(一) APP在智慧社区中的使用情况

1.信息收集方式多样,传统调查仍是主流

居民在处理日常信息登记时,通常线下办理为主;随着疫情防控的需要,社区工作人员采用电话、上门采访等传统方式收集居民信息,APP参与社区的信息登记普及率并不高。其一是由于当前设备条件、新技术应用程度等方面限制,APP并未得到全面地普及;另外居民

因为缺乏对 APP使用技巧的了解,对APP的接受程度也并不高。随着疫情防控需要,APP成为社区与居民线上交互的重要方式。

2.在线文档共同编写,微信APP为载体是主要方式

微信作为当今最大的即时通讯工具,具有便捷的操作方式和丰富的功能。用户可直接通过微信进行信息采集,利用以微信为载体的小程序、公众号、微信群聊等与居民进行信息收集,社区工作人员借助微信群聊发布通知,利用金山文档、腾讯文档等共同编辑的在线文档与居民实时填写信息,更是极大提高了社区工作效率。

3.老龄化问题严重,APP普及受益群体不广泛

在全国人口老龄化问题日益严重的背景下,聊城市“银发”群体也在智能时代下逐渐边缘化。老年群体与年轻群体相比有着一定差异,由于行动不便和操作能力下降等原因使得接受新事物、适应新事物的能力较弱,无法熟练使用手机APP进行信息登记,甚至不会使用,社区工作也无法顺利开展。社区工作人员通常要上门采访或是老人自行线下办理,为生活带来不便。

(二)工作人员及居民对个人隐私保护意识

1.社区信息安全人力技术保障尚有欠缺

社区管理者对居民个人信息具体全面地收集,且较为自由地调取权限,要求社区工作者自觉的职业道德素质。许多社区不注重个人隐私保护,对于APP的使用方法以及相关技巧一知半解,造成一些居民对于隐私信息泄漏情况的担忧。并且当前缺乏对信息安全人员专业技能与操作规范培训,没有设置专门人员进行数据管理,社区对信息安全方面关注度还不够。

2.居民尝试主动采取措施保护个人隐私

一方面部分居民在日常生活中出于隐私保护的需,会刻意隐瞒个人信息,在微信群聊匿名发言、小程序注册填写虚假姓名等一定程度在公共领域保护自己的个人姓名安全。另一方面因为疫情影响,部分居民会积极配合社区工作开展社区信息收集工作,但是对于涉及家庭情况、财产信息等敏感信息不予配合。同时居民反映填写共享文档时,他人容易随意查看自己的个人信息,担心有心之人截屏保存,存在隐私泄露隐患。

(三)居民对社区个人信息保护满意度

居民对社区的隐私保护大体上是满意的,但是电话、短信骚扰一直是困扰居民的一大难题。部分居民表示有时会接到广告商、房地产、保险公司等推销电话,且能够清楚地知道自己的姓名、所在小区、手机号等个人信息,存在个人隐私泄露的情况,部分居民认为与社区人员的保管不当有关,将个人信息出售给商家。在使用APP或小程序时,有时会跳出不明广告、网站,对广告的安全性无从得知,无意点到就有可能被盗窃个人信息。总体来说,社区对居民个人信息的保护的重视度还有待提高。

二、史密斯模型视角下智慧社区APP隐私泄露原因

调查分析

1.史密斯模型概述

20世纪70年代初,美国学者托马斯·史密斯提出了公共政策执行模型,即“史密斯模型”。智慧社区政策执行容易受到群体和个人等多方面影响,与史密斯的政策执行模型有着高匹配度,其认为在政策执行的过程中会有四方面产生张力,包括:理想化的政策、执行主体、目标群体、环境因素等四个方面。^[1]

2.理想化政策的因素

将大数据技术运用于社区治理,使得社区治理效能的提升与居民个人信息保护的需求冲突性是客观存在的。人们依托使用大数据工具,个人隐私的泄露就在所难免。加之社区信息收集具有较大弹性,社区信息的收集可能在一定程度上侵犯了居民的隐私权,并且随着网络负面新闻的曝出,增加了居民的隐私焦虑,导致居民对社区工作产生怀疑甚至抵抗社区的工作,对社区建设也造成了一定阻力。

3.智慧社区执行主体的因素

(1)法律法规隐私保护边界不明晰

2021年初生效的《民法典》明确规定了关于个人隐私含义、保护措施,体现了国家对隐私保护的重视。但是从源头预防、到事后追责、再到维权一整套流程下来仍然壁垒重重。首先隐私立法具有滞后性,通常是事后弥补,对侵犯隐私的行为惩罚力度不够,对事前预防起到的效果并不明显。另外,数据权利边界模糊是信息安全问题产生的助推器^[2]。最后,虽然我国法律对侵犯个人隐私的行为有明确的惩罚性规定,但由于边界模糊、无处求助等客观因素与文化方面的原因,举报反馈程度较差,相应法律规定不能发挥其应有的保障作用。

(2)隐私保护技术复合型技术人才的缺失

人才为智能时代的快速发展提供了重要支撑。社区利用APP收集信息,但是信息保护并没有专门人员负责也缺少相关技术支持。一方面工作人员的信息水平素养有较大提升空间,与现阶段我国所需要的技术性人才还有一定的差距。基层工作还需处理繁杂的人际际,要求社区工作人员同时需要掌握大数据技术管理能力与社区工作能力,在社区生活中成为一个复合型的管理人员,更好地适应我国实际情况。

4.智慧社区目标群体的因素

智慧社区的有效运行应该是居民、运营商、社区、政府多方主体共同作用的结果,而各方主体也在智慧社区建设过程中形成了紧密的利益共同体。

(1)居民

居民是社区生活的主体,但是在信息追踪上却显得较为被动。社区单方面收集信息,使用路径不公开、过程不透明,居民对后续使用难以得知。如今智能手机已经融入生活的各个方面,但对于老年群体来说,他们对智能手机的操作不熟练,无法享受智能设备带来的便

利,也难以利用APP服务自己的生活,为社区工作人员增加压力的同时,也让老年群体对APP使用产生负面情绪。

(2) APP企业

APP是连接居民与社区间的中介,也是运营商企业在社区业务的再扩展。将APP应用于社区生活中,不是为了进一步提高居民生活的门槛,而是本着以人为本的原则服务用户,也需要适当兼顾老年群体的利益。主要问题还是在于APP中大量广告的植入,大数据根据用户喜好偏见,实现广告的精准投放,将虚假广告引领其中,诈骗、虚假信息层出不穷,诱导用户点击,深刻影响了APP使用的生态环境。

5.智慧社区建设环境的因素

智慧社区建设以强大的信息技术做支撑,背后依靠的更是强大的国家经济实力。从宏观看,我国地域经济发展状况差异明显。东部总体高于西部,沿海总体高于内陆,大城市高于与小城市,形成了我国智慧社区建设发展不均衡的格局,垂直差异性明显。从微观看,同一个城市不同社区发展之间的状况也存在着显著差异。智慧社区建设的资源分配不均,呈现出智慧化程度不一、建设内容零散等特点。受当前实际状况所限,智慧社区建设仍处于探索中。

三、智慧社区 APP 隐私保护对策研究

1.个人

(1)加强信息安全学习,增强个人维权意识

现如今,人们的隐私认识正在不断深化,但是保护隐私的意识仍需不断加强。通过讲座、宣传会、社会实践活动、线上宣传等方式学习保护隐私的途径,不断提高信息安全意识,提高居民保护隐私的主动性。在发现自己个人隐私流失而引起个人损失时,及时采取补救措施,并且展开事后维权,保护自己的合法权益。

(2)履行公民义务,加强群众监督

居民在合理保护自己个人信息的同时,也应履行公民义务,配合社区工作,完成社区的信息采集与登记,共同促进智慧社区的智慧化建设。同时强化对社区信息收集与使用的监督,防止管理人员滥用权力,不当收集居民个人隐私。

2.企业

(1)提高信息访问权限,匿名保护重要信息

居民填写共享文档之前,需要获得平台准入权限,有效防止无关人员查看共享信息,也能防止误转发至其他群聊而暴露在更大视野下。平台可在居民身份证、手机号、家庭住址等信息填写后即进行打码处理,尽量遮蔽个人识别信息,针对个人信息的收集过程,平台也要进行安全控制与加密保护,设置禁止截屏权限。

(2)开展员工定期培训,推动企业行业自律

企业定期进行组织培训,不断提高企业工作人员自我素养,提升对居民隐私保护意识,时常检查信息保护

工作,严格落实工作。一旦发现安全隐患问题,及时采取相应的防护措施,防止事态朝恶性方向发展,推动行业健康发展,提升企业公众认可度。

(3)完善后台反馈系统,拓宽意见收集渠道

企业在APP功能设置上添加后台意见反馈功能,并配备专门人员进行处理,居民遇到操作困难、系统延迟或提出优化建议时有路可走,将用户使用情况直接反馈到企业,为APP产品下一步更新换代提供意见参考,将APP功能落到实处。

3、社区:

(1)鼓励引进技术人员,培养复合型人才

健全基层专业信息技术人才引进机制,引进信息化管理人才,给予信息化管理人才优惠政策^[3],保障智慧社区APP隐私保护建设。同时加强隐私保护的认知,杜绝内部社区工作人员贩卖居民信息。

(2)学习智慧社区运行机制,根据实际开展工作

在大数据、互联网等信息技术支撑下,社区一方面可以通过APP的使用为居民提供便捷、优质的服务,充分发挥APP在社区工作中的功能,将程序功能落到实处;另一方面根据社区工作情况及时反馈更新APP的优化功能,做到与时俱进,降低物业管理压力,更好地服务于居民,提升居民生活的幸福感。

(3)加强普及宣传,拓展维权途径

通过普及宣传教育向居民科普APP使用基本知识,明确APP收集信息的用途,增强居民对隐私保护的认知,树立正确的意识,积极配合社区工作,进一步发挥智慧社区便捷性、高效性作用。同时不断加强智慧社区警务建设,做到发生隐私泄露居民维权时,有道可走,有路维权,保障居民能够有效发声,为居民有效维权提供现实道路。

4、政府

(1)制定统一标准,规范信息收集

个人信息应用要遵循合法性、最小范围、适当性、安全保护等原则^[4],规范信息收集的边界,减少与活动目的无关的采集。同时推动信息共享系统的建设,加快部门与部门间信息交流的速度与效率,逐步破解“信息孤岛”的局面,避免数据重复录入与重复建设,实现社区信息共享共建,共融共通。

(2)推动个人信息保护立法,规范公私边界

规范个人信息的保护界限,明确社区隐私保护的主体责任,防止公共权力的滥用,避免出现主体不明,权责不清的尴尬局面。加大法律惩罚力度,避免知法犯法、仗权违法的混乱现象出现,明确法律红线,严厉打击贩卖居民个人隐私行为,回应治理现代化的立法要求。

(3)调动各方主体积极性,发挥多方合力

建设智慧社区的“舞台”已经搭建好,但是“主角们”参与“表演”的积极性不高。各方主体的积极性没

发挥起来，多元主体共同治理的局面还难以形成。给基层社会治理增能，激活智慧社区建设的主要行动者和潜在行动者，完善激励机制，统筹协调各方利益，逐步从竞争走向合作，搭建基层社会治理协同共生的行动者网络利益联盟。^[5]

四、结语

大数据时代的个人隐私保护是全社会面临的共同挑战，没有人能够独善其身，也更应注重发挥多方合力。平衡社区公共利益与居民个人利益之间的张力与冲突，需调动各方主体积极性，才能更好地发挥科技为人的作用，让科技更有“人情味”，推动智慧社区建设的长久发展，回应新时代人民对美好生活的向往。

参考文献:

- [1]社区教育政策执行的影响因素及优化路径——基于史密斯模型的分析[J].孙琳.职教通讯,2019(17)
- [2]智能时代信息伦理的困境与治理研究[J]李娟;李卓.情报科学,2019,37(12)
- [3]城市社区服务信息化建设研究[J]王莘;翟丽娜;张蕾.民营科技,2018(01)
- [4]“后疫情时代”社区治理中的个人数据应用:问题与策略[J]张宇栋;王奇;刘奕.电子政务,2021(02)
- [5]智慧社区建设现实困境及优化路径[J]任梦瑶.合作经济与科技,2022(04)