

# 社会资本视角下大数据助力公租房社区治理

黄贞

(福州理工学院 350506)

**摘要:**在大数据时代,信息技术的进步和社会发展变革推动了社区治理的新诉求。文章基于社会资本理论,以信任、网络、规范三大维度为切入点,总结公租房社区社会资本现状,分析大数据提升公租房社区社会资本存量的机理,并从夯实供给理论、提供多元化需求、激发参与性、激活规范培育动力、储备大数据人才、完善智能基础设施方面提出借助大数据助力社区治理的实施路径。

**关键词:**大数据;社会资本;公租房;社区治理;实施路径

党的十八大以来,社会治理的重心逐步向基层转移,相较于普通城市社区,公租房社区呈现出以行政主导为主的治理模式,存在社区治理服务质量欠佳、回应机制不完善、成效甚微等问题<sup>[1]</sup>。在完善硬件的基础上,社区应注重培育内核精神,以保证社区治理的动力源泉和持续性发展。面对社区内核精神薄弱的困境,越来越多的学者将社会资本理论引入社区治理,姜振华认为社区治理和社会资本存在结构性依赖关系,丰富的社会资本保障社区的凝聚度、信任度和参与度,而有效的社区治理为提升社会资本存量提供了良好的沟通场域和制度环境<sup>[2]</sup>。Robert D. Putnam 对社会资本概念的界定引起了学界重视,他提出:“社会资本是社区组织的特征,信任、规范和网络是三大要素,能够推进协调合作、提高社会效率。”<sup>[3]</sup>学界对社会资本的定义尚未统一,文章认为:社会资本是一种有助于社区多元主体之间增强信任感、密切网络关系、坚定共同规范的收益性资源,是实现社区善治的内核驱动力。

2014年,大数据首次载入政府工作报告,随着顶层设计的不断完善,应用科技赋能助推社区治理水平也取得一定成效。肖梁月由单一评估方式向大数据时代下多元评估、动态评估方式转变,建立360度评估系统<sup>[4]</sup>。陈多等强化健康大数据的应用,从加大信息化建设投入、完善监管体系、创新服务模式等方面助力智慧信息管理平台建设<sup>[5]</sup>。总体而言,现阶段学界主要聚焦社区治理中大数据应用的经验总结,大数据参与治理的理论架构,大数据助力应对突发事件等研究<sup>[6]</sup>,但是对于如何利用大数据驱动社区内核动力的研究还相对较少,为本文留下研究空间。

## 一、公租房社区社会资本现状

### (一) 治理主体力量弱,社区信任度低

公租房社区因其保障特质,主要仰仗政府资源进行社区治理工作,限于政府资源有限,容易出现供不应求、供需不匹配等问题;居委会多忙于政务处理,居民的诉求未能得到及时反馈,导致居委会公信力较低。而物业单位因其具备的商业特质与公租房的保障性质存在冲突,经常陷入“收费难-服务质量差-居民满意度低”的恶性循环中。公租房社区也面临着租户委员会缺位的困境,切断了居民的重要发声渠道。公租房社区需求的多样化和亟需性往往更加迫切,但是由于治理力量薄弱等问题,导致需求得不到满足,更加容易滋生不良情绪,引发破窗效应,逐步将社区信任消磨殆尽。

### (二) 社区网络联结力低,参与度贫弱

公租房社区治理中仍然存在治理体系以纵向组织为主,政府部门、居委会、业委会、物业单位、社区居民等社区主体间横向沟通交流平台欠缺的情况,阻碍了社区互动网络通道建设。公租房社区是典型的陌生人社区,居民的互识度低,且对社区公共事务抱持漠视态度,参与意愿低,导致社区割裂化、原子化现象不断加剧。

### (三) 租客心理占比高,规范认同度低

公租房社区的人口稳定性问题更加突出,大部分居民仅是将其作为暂时的容身之所,而不是固定的生活之家。公租房社区的强制性规范和非强制性规范仍存在较多需要探讨解决的问题。对于强制性规范,多停留在宏观层面的政策解读,缺乏微观层面上的细化落地<sup>[7]</sup>;社区存在多元治理主体职责界限不清晰,各方治理主体推诿责任的现象。对于非强制性规范,居民多以租客心态面对社区事务和活动,居民之间因流动性大而缺乏持久性沟通,难以形成共同价值。

## 二、大数据提升公租房社区社会资本存量的机理分析

在大数据时代,管理方法产生了变革性意义<sup>[8]</sup>,大数据的快速发展和广泛应用推动了社区治理体系和社会治理体系的跃升。大数据时代赋予了社区新的治理思维和方式,应将社区治理数据流和社会治理数据流深度融合,通过数据披露、搜集、储存、分析、应用为社区治理提供有效高质的数据,在信任、网络、规范三大维度提升社区社会资本,为实现公租房社区善治目标提供精神内核驱动力。

### (一) 精准聚焦需求,提供差异供给,提升社区信任

公租房社区具备异质性强、弱势群体集中、流动性大等特征,社区需求的时空特征容易发生较大幅度变化。社区治理引入大数据有利于实现精准化治理,通过居民活动轨迹主动获取数据,利用数据分析,进行群体分类并精准识别动态需求,以此提供差异化供给。当社区居民能够直观感受“需求有所应”的满足感,容易促进居民由租客心理向主人心理转变。信任是社区社会资本的核心,有助于居民自愿将个人利益和公共利益协同考量,降低博弈成本。

### (二) 拓宽反馈渠道,破除联通障碍,健全互动网络

大数据是信息化智慧网络平台建立的基石,通过建立信息化智慧网络平台,有助于拓宽居民监督渠道和表达利益诉求的途径,为居民参与社区治理提供便捷性,为社区多元主体能够进行长期的密切互动提供交流载体,从而提高社区居民的参与度与积极性,有助于将原本异质性强公租房社区居民凝聚为社区共同体。

### (三) 理清权责关系,打造聚类平台,培育共同规范

针对规范认同度低的现状,引入大数据技术可识别工作的重复度和重复种类,结合现有工作流程,保证职责界限清晰。另外,通过分析居民生活轨迹数据,为志同道合之人牵线搭桥,推送共创价值的活动和平台。通过不同的文创活动丰富居民生活,激励居民为社区品牌塑造建言献策,打造精神共鸣的良性环境,提高社区共同体的认同感。

## 三、大数据助力公租房社区治理的实施路径

### (一) 夯实精准供给理论基础

社区治理精准供给是一项具备高效性和精准性的复杂系统工程,是社区治理体系中的重要组成部分。公租房社区通常采用由上而下的垂直化方式被动获取居民需求,但由于居民流动性大和配合度低等原因,存在耗时长、耗力多、重复征集数据、信息滞后等问题;通过大数据技术支持,能够通过居民行为轨迹主动获取动态化数据,为精准供给提供基础条件,详见图1。

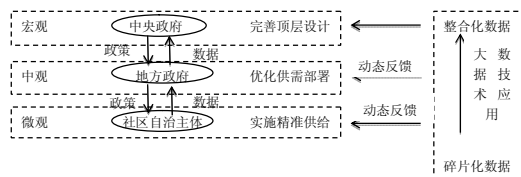


图1 大数据助力精准供给主要思路

### (二) 满足社区居民多元化需求

依托大数据平台提供的客观数据和分析结果,能够改变传统主观臆测居民需求的供给方式,提供切实利民的多层次、多元化需求,打破同质化供给困境。例如,通过对居民前期申请公租房资格的登记信息和消费数据进行分析,确定信息真实性,将公共帮扶资源送

到真正有困难的居民手中,保证精准帮扶。又如,社区建立电子医疗档案,通过电子设备传输健康信息,进行健康检测,结合居民的年龄、工作性质、学历背景和生活习惯进行分析,推送针对性医疗健康信息,且对高龄、失业、残疾群体等提供特殊帮扶。再如:通过分析居民的购物数据,社区有针对性地储备居民所需物资与服务,为突发状况做好应急储备。

### (三) 激发多元治理主体参与性

以公租房社区智能服务平台为中心处理端,构建纵横联结、多元组合的互动网络体系,以政府、自治组织、居民作为横向联通维度,以政府事务、规范制度、文化品牌作为纵向分层维度的互动网络体系,打造信息交互平台。例如,合肥市天乐社区致力建成一网通和一站通平台,动态采集居民信息并及时更新,通过大数据技术结合信息化管理,提高了居民和社区的联结性,为居民提供便捷通道<sup>①</sup>。当社区的回应率不断接近诉求率时,自然会激发社区参与主体的积极性,形成良性互动网络。

### (四) 激活共同规范培育动力

通过大数据技术为政府决策层提供客观数据和分析结果,作为政策制定的导向,保障政策的惠民性和可达性。第一,完善个人数据隐私保护的法律法规。由于数据的获取、共享、使用等权责划分在法律层面还未有明确规定,所以居民披露数据的真实性有待商榷,国家应推动相关法律法规出台,明确数据采集口径、共享机制、用途通知条例、数据回馈于民的运行路径,保证数据真实性。第二,利用大数据技术识别权责清单,明确多元主体的职责范围,保证权责界限明晰不重叠。第三,建立虚拟民主协商会议室。结合公租房社区特点和特定事件,利用虚拟会议室召开民主协商会议,打破时空限制,听取真实民意。第四,结合居民的行动轨迹、背景经历、地域特色、文化习俗开展具备社区特色的品牌文化建设。在规范不断完善的过程中,提高社区居民的认可度和参与度,为共同规范的培植注入不竭动力。

### (五) 储备大数据人才

大数据人才储备是国家实施大数据行动的重要环节,应秉持“内外结合,人尽其才”的培养理念,打造专业化治理队伍。首先,对原系统工作人员进行信息技术扫盲活动,避免因技术壁垒浪费了大数据平台的功能;其次,通过人才引进、高校合作等方式培养兼具技术应用与治理能力的现代化数字型人才;再者,结合工作人员的年龄、性格、学历、经验、应急能力等不同情况,进行资源分配,合理开展岗位调配工作;最后,更新工作考核方案,对于拥有大数据知识应用能力的工作人员采取政策奖励,激发工作人员自主提升大数据治理应用能力。

### (六) 完善社区智能化基础设施建设

社区智能化基础设施的使用是大数据信息采集的输入端口之一,也是满足社区居民智能化服务需求的基础保障。首先,运用传

感器等智能技术,优化社区水网、电网、热网等布局,通过大数据分析预设基础设施冗余度;其次,提供自助服务一体机,包含智慧政务、智慧健康、智慧教育、智慧帮扶、智慧超市、智慧环境、智慧安全等便民模块;最后,完善“智慧眼”工程,推进小区智能监测设施建设,自动识别社区居民的生活轨迹为精准供给提供数据输入。

## 四、总结

大数据是社会的巨大宝藏,如何挖掘、共享、使用宝藏,体现其巨大价值,是现在乃至未来的重要议题。大数据作为创新社区治理的一种技术手段,不能仅聚焦技术应用本身,应将技术应用与社区治理要素相融合,秉持“以人为本”的治理理念,保障技术服务于治理的本质关系。

### 参考文献

- [1] 刘新庚,黎雨宸. 社会工作参与公租房社区治理的行动领域、组织模式与路径选择[J]. 中南大学学报(社会科学版),2015,21(01):146-152.
  - [2] 姜振华. 社会资本视角下的社区治理[J]. 河南社会科学,2005,(04):30-33+58.
  - [3] Putnam D. R. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy [M]. Princeton: Princeton University Press,1993.
  - [4] 梁肖月. 社区社会组织大数据评估探索与思考——以北京市大柵栏街道社区营造实验为例[J]. 社会治理,2019,(08):67-72.
  - [5] 陈多,李芬,朱碧帆,陈玉倩,覃心宇,金春林. 基于大数据的智慧信息管理平台在社区健康管理中的应用进展[J]. 中国卫生资源,2021,24(06):725-729.
  - [6] 涂晓芳,李韵. 大数据助力社会组织参与社区治理:功能、挑战与优化路径[J]. 新视野,2021,(04):75-80.
  - [7] 王永益. 社区公共精神培育与社区和谐善治:基于社会资本的视角[J]. 学海,2013,(04):101-106.
  - [8] Lavertu S. We all need help: "big data" and the mis measure of public administration[J]. Public Administration Review, 2016, 76(06): 864-872.
  - [9] 胡厚翠. 大数据时代下智慧社区建设及其合肥实践[J]. 哈尔滨市委党校学报,2021,(01):44-49.
- 作者简介:黄贞;性别:女;民族:汉族;籍贯:福建连江;出生年月:1990年04月;学历:硕士研究生;职称:讲师;研究方向:社会基层治理、项目管理
- 项目:2019年福建省中青年教师科研项目(社科类),项目名称:社会资本视角下公租房社区治理研究(JAS19471)

(上接第263页)

到修订《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党巡视工作条例》,再到通过《关于新形势下党内政治生活的若干准则》和《中国共产党党内监督条例》,党中央共出台或修订的党内法规80余部,为反腐败斗争的胜利奠定了坚实的制度保障。经济建设关系到国家的发展与国家的强盛。党中央高度重视思想政治教育为经济工作服务,通过开展思想政治工作,不断培养中华民族的科学精神、创新意识,使思想政治工作与经济工作形成了有机结合、互相促进的良好关系,极大提高了思想政治教育创新的有效性。

五,重视新型教育媒介的作用,如利用手机、互联网开展“学习强国”活动等;重视互联网监管,打造网络文明,保证网络安全。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央对新时代思政教育工作有了新的认识,高度重视新媒体的运用,赋予宣传教育以新

型的方式。“互联网+”时代赋予思政教育工作独特的优势。一是覆盖面广,二是时效性强。大家通过下载“学习强国”,时刻关注国家大事,在内心深处强烈感觉到国家的富强和社会的发展。加强“互联网+”思政教育工作,要坚持将思想价值引领贯穿始终。要优化网络平台内容供给,遵循思政工作规律、网络育人规律和学生成长规律,运用受众喜闻乐见的话语方式,讲好新时代中国故事。另外,中央出台《中华人民共和国网络安全法》,成立各级网络安全和信息化委员会办公室,开展一系列行动,保障网络文明、清洁与安全,为思想政治教育创新提供适宜的网络空间。

作者:李湛(1972-),华能国际电力股份有限公司纪审部,政治学硕士。