

# 数字传播赋能社区治理的机制与变革路径

## ——基于杭州未来社区的实践考察

江山舞

(杭州国际城市学研究中心暨浙江省城市治理研究中心, 浙江杭州 311121)

**摘要:** 在未来社区的建构过程中, 数字技术为深度融合的传播趋势和治理创新提供了有效支撑。围绕数字传播如何赋能社区治理这一核心问题, 文章梳理了社区媒介参与社区治理的空间演进逻辑, 并构建“目标—机制”整合分析框架, 探讨数字传播赋能社区治理的目标机制和内在逻辑。以杭州市未来社区创建为例, 从共建共治共享不同维度对数字传播赋能社区治理的案例进行实证, 揭示未来社区重构社会联系的传播实践, 并从信息基础、多元协商、场景协同、社区参与等方面探讨社区媒介参与社区治理的优化路径。

**关键词:** 数字传播; 社区传播; 未来社区; 社区治理

**中图分类号:** G206

**文献标识码:** A

**文章编号:** 2096-8418 (2023) 03-0027-08

近年来, 物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术的推广普及, 为重塑国家治理体系、提升社会治理效能提供了新的可能性,<sup>[1]</sup> 以数据驱动和数字治理为核心特征的数字化转型成为社会治理转型与创新的新趋势。社区是国家治理和社会治理的基本单元, 社区治理很大程度上反映了国家治理体系和治理能力的现代化水平。在社区治理体系和治理能力现代化的建设中, 社区传播体系和能力的构建应该发挥建设性作用。

随着社区数字化实践的展开, 社区治理的结构、过程及结果正在发生深刻转变,<sup>[2]</sup> 数字赋能不能仅停留在对社区物业等传统服务的数字化升级上, 更应从人的主体性和能动性出发, 借助数字化传播重构社区空间与社会关系, 逐步形成共建共治共享的社会治理共同体。这也是数字技术深度嵌入社区传播实践, 实现整体“智治”的重要命题。而在数字技术驱动社区治理转型过程中, 传播媒介通过何种路径介入社区治理, 又以何种机制与社区治理过程互动并赋能社区治理, 是本文研究的核心问题。本文以杭州市未来社区建设实践为例, 探索数字传播赋能社区治理的“目标—机制”和变革路径, 以此关照新时代传播媒介数字化实践的发展创新。

## 一、理解数字传播: 社区治理的空间演进与内涵解读

在理解媒介与空间的关系范畴下, 空间具有媒介性质, 媒介则具有空间属性。因此, 空间是传播活动的载体。所谓“媒介即关系, 传播即建构”<sup>[3]</sup>, 当空间承载了人与人以及人与群体之间接触、沟通等社会互动行为时, 即具有媒介的基本属性, 在一定程度上也发挥着建构社会的特有作用和功能。社区作为具有生活、生产、生态功能的空间实体, 因附着社会信息、承载传播活动、发生社会交往而成为一种“空间媒介”, 发挥着社会传播的功能, 而社区居民在日常生活中也无不被生活其间的传播活动所包围。

聚焦社区层面的媒介, 社区媒介即在社区中承载及传播信息的载体或介质, 通常可划分为三大类: 第一类是社区公共空间, 即在社区规划红线内向居民开放的公共场所; 第二类是社区平面媒介及视听

媒介,例如社区宣传栏、黑板报、社区报刊、横幅、楼宇电视、社区喇叭等;第三类是社区数字化媒介,如微信社群、社区论坛甚至包括基层数字化治理中正在不断搭建的社区智能平台、数字信息系统等。

从基层社区治理的空间内涵角度,社区公共空间、社区平面媒介及视听媒介、社区数字化媒介三种社区媒介类型,也呼应了浙江省未来社区生态化、人本化、数字化的建设导向,反映出社区传播从物理空间、社会空间向数字空间转变的逻辑。在此过程中,信息的流向正在发生重要变化,从原来的人和人之间的传播,开始变成人和信息、信息再和人接触,向人传播,这是一个重要的转向。

### (一) 物理空间:社区传播的自然基础

在传播活动发生的各种具体情境中,物理空间(space)一直是传播活动的主要情境。揭示空间与传播之间的关系是社会学的一项重要研究议题。<sup>[4]</sup>然而,传播学的研究重点广泛聚焦于技术媒介所构建的符号化空间,对人类居住的物理空间如何影响人类传播活动和人群交往缺少应有的关注。<sup>[5]</sup>甚至,一些传播学认为在技术变革的冲击下,物理空间的传播活动越发无关紧要。<sup>[6]</sup>

所谓物理空间,即指我们所居住的城市乃至社区的实体物理空间,是城市这个复杂系统正常运行和健康发展的物质基础,具体包括城市的时空位置、运行要素、生态环境等。物理空间也可以理解为城市为顺利进行各种经济活动和其他社会活动而建设的各类设施的总称,包括水、电、气等城市运行要素及维持这些城市要素运行所建设的经济类、社会类、生态类等基础设施。物理空间是社区传播的自然基础。然而,在近年来各地的社区风貌整治和城市更新行动中,物理空间正在被忽视,其在现实中传播与社会互动的意义也在降低。

### (二) 社会空间:社区传播的社会基础

社会性是空间的本质属性。如果说空间的物质属性是原始赐予的,那么空间的意义属性则是社会变化、社会转型和社会经验的产物。<sup>[7]</sup>在社区传播中,公共空间的作用不仅局限于作为承载居民日常交流的物质载体,更重要的是通过赋予空间意义,使空间成为一种媒介,从而发挥其在社区传播中的作用。

所谓社会空间,是指在社区场域内社会群体感知和利用的空间,成为凝聚社群价值、塑造公共话语的重要因素。作为一种社会资源,媒介在社群中扮演着多重角色,不仅是发声的媒介、与各方力量沟通的话语权和有能见度的舆论呈现,同时也对群体形象的建构产生着深远的影响。

社会空间是社区传播的社会基础。以网络为载体的新媒体技术已经广泛进入人们的日常生活,多样化的数字载体成为多元化利益诉求与价值追求相互碰撞、交流的公共空间。网络协商空间得以扩展,既提升了基层协商民主的开放性和透明度,也重塑了社区居民的交往方式和邻里关系。尤其在新冠肺炎疫情下,微信、腾讯会议、钉钉视频等在线平台成为社区协商公共事务的重要载体和创新性场所。

### (三) 数字空间:社区传播的转型重心

数字空间的应用体现了未来社区在物理和社会方面的协同发展,通过精准定位社区中存在的问题和痛点,并据此制定相应的解决方案,从而实现社区数字化治理的目标。数字孪生利用感知设备实时采集、传输物理、社会空间数据,将物理空间和社会空间融合到一个数字空间中进行信息交互,从而实现城市空间信息的集中储存和充分利用,将城市运行状态呈现为全景化的形态。

所谓数字空间,是一种超越现实的存在,它通过物理空间和社会空间的映射相互连接,同时融合了人工智能、物联网、区块链等技术,以推动未来社区的数字化进程。数字空间的信息传播活动与物理空间、社会空间的信息传播活动同样重要,这三种传播空间载体不是非此即彼的关系。新一代信息技术为信息传播提供了新的数字空间,突破了物理空间中实体属性、面积、范围、地点的限制,解决了空间媒介的新“空间”,但同时也一定程度改变了传统物理空间,甚至推动了传播与物理媒介的脱嵌,使得曾经作为人类活动基本属性的物理空间黯然失色。

从物理空间,到社会空间,再到数字空间,媒介的深度融合提升了社区传播能力,社区传播格局也

正在发生颠覆性转变。观察社区治理的空间维度，从未来社区治理的空间内涵看，生态化侧重强调物理空间，人本化突出聚焦社会空间，数字化则明确指向数字空间。与物理空间、社会空间相比，传播活动在数字空间的特点和社会影响如何，是值得进一步探讨的问题。

## 二、数字传播赋能社区治理的“目标—机制”分析框架

数字传播介入社区治理，需要围绕社区的治理目标及治理运行过程展开。在这一过程中，社区治理的提升取决于结构、技术和行动的相互作用，而目标和机制则是观察、分析和呈现社区中“传播—治理”关系并剖析数字传播如何提升社区治理的关键所在。从理论和实践看，尽管数字技术为社会治理提供了有效支撑，但还难以单向地为治理和决策“出谋划策”，而需要与社区治理建立目标和机制的耦合关系，共同完成传统社区治理原本难以实现的目标，促进数字技术和治理过程的相互塑造，从而实现数字技术驱动社区治理的可能性。在治理目标和治理机制方面，数字传播和社区治理之间可以建立这种相互交织、相互依存的耦合关系。

### （一）目标耦合：提升社区治理体系与治理能力现代化

党的十八届三中全会第一次明确提出了我国改革的目标模式，即“完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化”。城市治理是国家治理的重心，国家治理体系和治理能力现代化的基础是城市治理体系和治理能力现代化。而社区治理作为最小的基本治理单元，探索数字技术赋能社区治理实践也是国家治理体系和治理能力现代化在基层治理的重要发展方向，其目标就是提升社区治理体系和治理能力现代化。

数字传播赋能社区治理的目标是提升社区治理体系和治理能力现代化。社区治理体系是建立在规范社会权力运行和维护公共秩序的体制机制、法律法规和程序之上的一套治理机制。社区治理能力是指参与社区治理的多元主体通过对话、协商等方式，参与社区生活和社会事务，规范社会组织和社会行为，进而实现社区公共利益最大化目标的能力。提升社区治理体系与治理能力现代化的目标实现与否，衡量标准可以概括为“四个转变”。

一是治理主体从单一向多元转变。在传统的社区治理范式下，政府扮演着基层治理的主导角色，是治理体系的核心和治理规则的制定者，而其他主体则是被治理的客体。这种以政府为中心、自上而下的行政体制导致了诸多问题。随着居民需求和利益诉求的日益多元化，单靠政府一方的力量，越来越难以兼顾不同利益主体的多元诉求。互联网技术发展为创新社区治理模式提供了契机。通过数字化传播，将党委、政府、企业、社区、社会组织、居民群众等多元治理主体有机地连接到网络平台上，实现了点对点的沟通和协调，从而形成了一个紧密协作、高效沟通的治理联合体，有效地改变了传统单一主体的社区管理模式。

二是治理资源从分散向整合转变。资源整合是社区治理创新的重点，也是社区治理从单打独斗到合力互动的基石所在。传统以政府为中心、自上而下的行政体制导致了诸多资源配置问题。借助数字传播，将分散的人力资源、信息资源、设施资源进行整合开发，实现资源的集约高效利用，可以避免重复建设和资源浪费等问题，从而推动社会治理创新从单纯依赖政府到寻求多元主体的互动合作的转变。

三是治理方式从碎片化向整体性转变。传统的社区治理存在着信息碎片化、应用条块化等问题，导致各个治理主体相互孤立、分散，缺乏协同合作，从而无法充分发挥多元共治的协同效应。数字传播的力量推动着社区治理的发展，需要将社区治理共同体有机地连接到统一信息平台上，实现前端与后台的无缝融合，同时实现线上与线下的无缝衔接，从而形成协同共治网络。在横向层面上，将党委、政府、企业、社区、社会组织以及居民等各主体有效链接，实现互联互通；在纵向层面上，各层级之间以数据为纽带进行互联互通，“市级—区级—街道级—社区级”信息化社会治理平台无缝对接，实现共建共治。



四是治理效能从粗放向精细转变。通过有效治理,精准满足社区居民需求,让居民的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障,是社区治理现代化的题中应有之义。传统社区治理主体未能有效区分不同居民群体的个性化需求,然而数字技术及其传播手段的广泛应用,为全时、全域的数据搜集提供了可能,同时也为对居民群体需求的细分提供了可能性。借助数字技术,政府可以通过收集海量数据、进行精细分析和比对研判,从而实现对居民群体的分类和细化,以有效发现居民群体的需求;通过数据平台,居民也得以表达对社区公共服务内容的需求和意愿,监督和倒逼公共服务的内容和方式进行转型升级。

## (二) 机制耦合:推动社区共建共治共享

社区治理共同体的核心特征是共建、共治、共享。从本质而言,我国的社区并非共同体,社区治理共同体指在社区中由党委、政府、企业、社区、社会组织、居民以及其他社区利益相关者等多元主体构成,在维护社区公共利益最大化的目标指引下,相互协作配合,共同对社区进行治理的有机整体。数字传播赋能社区治理的机制,重在推动社区共建共治共享。

一是厘清各方职责,推动共建。社区治理共同体由党政商社群等多元治理主体构成,不同主体承担相应的治理责任。在建立社区治理共同体过程中,需要明确各方的治理职责,细化政府、市场和社会的分工,激励多元主体自发地、积极地参与社区治理。同时,还要通过有效的制度设计来确保各主体的权责统一,实现社区治理体系与治理能力现代化的目标要求。然而,在社区治理实践中,由于信息的不完备性和不充分性,各治理主体的职责目前还难以明确划分。

借助新的信息技术,数字传播有助于解决信息不对称问题,全面调查获取社区事务或社区问题的相关信息,从而实现社区治理事项信息的高效传递,实现治理主体之间信息共享和互动交流。同时,还要通过有效的制度设计来确保各主体的权责统一,实现社区治理体系与治理能力现代化的目标要求。在社区治理网络平台上,相关治理主体对居民所报的事务或问题的处理方式、效果等进行全程跟踪、可追溯和可核查,以确保对其履责情况进行有效监督,从而形成人人有责、人人尽责、人人享有的社区治理共同体。

二是推进民主协商,推动共治。随着改革开放和公民意识的不断提升,社区居民逐渐增强了参政议政的意识,但总体上社区民主自治的发展还较为缓慢。在社区治理的过程中,由于社区内部的异质性因素,居民普遍缺乏对社区的认知和认同感,同时也缺乏对社区事务活动的积极参与和配合,这些问题给社区治理带来了挑战。在高度流动性的社会中,如果不能积累共同意识、相互信任和规范认同,那么社区治理的长期有效性将无法实现。因此,如何培育具有良好社会资本和社区成员是当前社区建设亟待解决的关键问题之一。

通过数字化传播,可以促进不同治理主体的思想和观念表达,推动民主参与,使互动个体共享规范、价值观和信任,使各方在一定程度上形成利益共同体,共同追求各方利益的“最大公约数”。在网络平台上,党委、政府、社区、社会组织、企业、居民等不同治理主体,形成了一个中心分散的网络式治理结构,其中信息在各个节点之间多向传递,形成了一个复杂的节点网络,这个网络体系不仅能够有效地整合资源,还能提高各治理主体的沟通效率和效果,为基层公共决策提供更为便捷的渠道。在此治理网络中,所有的治理主体均为平等、合作、共治的伙伴关系,而非简单的管理或被管理的关系。

三是增强社区服务,推动共享。社区居民既是社区治理的主体之一,也是社区治理的主要服务对象,如何满足他们的实际需求,实现社区资源供需的最优化配置,是社区治理面临的新课题。在现实中,由于数据准确性不够,会影响公共服务配置效率。例如,“七普”数据显示,杭州市区“人户分离”人口多达148.0万人,其中余杭区24.6万人,占全区常住人口比重高达20.1%。大量人口的就业地、居住地与户籍登记地不一致,导致常住人口数据“失真”,严重影响了公共服务资源的配置效率。因此,城市社区居民的需求可以被社区管理部门进行多维度、多层次的划分,从而将需求判断转化为

对需求细节的合理感知，并通过实时分析社区居民的经济状况和出行习惯等因素，及时提供个性化服务。

数字传播可以引导社区服务更加精准地锁定服务对象，塑造出社区居民的画像和家庭画像，打破以往单向、自上而下的供给模式，有效地满足人们日益追求多样化和个性化的公共服务需求，从而使公共服务的供给和共享更加精准和高效。从规划上，有利于精准把握特定区域内不同年龄别人群的居住、就业分布和和典型工作日、休息日的空间活动特征，获取特定单元内人的“职—住”“住—学”“住—闲”“住—假”等社会特征，刻画出特定居住区居民的生活圈以及圈内人口特征，有助于按照“生活圈”规划公共服务设施，按人口结构推进增量设施精准化配置，推动全生命周期公共服务优质共享，打造共同富裕现代化基本单元。

### 三、数字传播赋能社区治理：杭州未来社区的实践样态

未来社区是以人为核心的城市高质量发展、高品质生活、高水平治理的新平台。建设未来社区是转变城市发展方式，推动高质量发展的重要举措。2019年3月，浙江省制定了《浙江省未来社区建设试点工作方案》（浙政发〔2019〕8号），正式启动未来社区的规划和建设。未来社区作为浙江省推进建设新型智慧城市的重要载体，在兼顾智慧化和生活化的同时，突出强调要提升社区治理能力。未来社区被概括为“一核、三化、九场景”，即以人为核心，以人本化、生态化、数字化为价值导向，以未来邻里、教育、健康、创业、建筑、交通、能源、物业、治理为九大场景。

#### （一）党建引领的治理体系创新

公共事务的治理实质在于政府与公众之间的合作互动，而这种合作建立在双方相互信任的基础上，信任是社会治理活动的基石。重塑社区生活中的互动认同，进而重塑社会治理体系，是未来社区传播过程中构建“以人为本”逻辑的重要内核。

为解决当前社区基层党组织弱化、虚化、边缘化问题，未来社区建设坚持党建引领，把基层党建同社区治理紧密结合起来，进一步强化党组织“领导基层治理”的职责。例如，杭州滨江区“跨社区联建”的缤纷未来社区，通过党建将星民、七甲闸、水电3个社区“拧成一股绳”，系统重塑、共建共享1万余平方米公共服务空间，在加强未来社区系统谋划、统筹项目推进、赋能长效运营等方面实现党建工作贯穿未来社区创建全过程。再如，杭州临平区红梅未来社区积极探索以党建为引领的公约自治体系，打造由社区党组织、小区党支部、居民代表、小区物业和业委会构成的“邻里坊”居民自治体系。社区利用数字化平台，让居民可以更加便捷地参与社区治理，实现信息诉求的自下而上传递，有效解决了垃圾投放点减点并桶、电瓶车充电桩选点、幢间道路拓宽等问题，激发社区居民积极主动参与到自治体系的构建中。在老旧小区改造中，借助数字化手段进行政策解读和信息传播，住户的同意率高达97%，实现了多元主体参与社区共建共享共治的美好愿景。

#### （二）社会协同的社区治理体制

适应基层治理现代化要求，未来社区需要构建新的社会协同治理体制机制，统筹解决社区治理难题，形成社区工作合力。在此过程中，既要激发基层治理活力，为社区工作“减负”，也要融入运营思维，探索可持续发展的社区运营模式。

在未来社区建设中，为社区“减负”是社会协同治理的重要创新方向之一。萧山区为破解“万能社区”，以群众满意为导向，规范梳理社区工作事项，做好社区管理和服务工作，推出了基层智治综合应用——“红领通”。该应用精简归集18个基层应用，通过大数据沉淀、归集分析和智能响应等功能，破解基层治理中信息收集、反馈、传播的“碎片化”问题，基层干部只需要登录“红领通”一个平台，就可以处理所有待办事项，全区4000余名村社干部日均减少约20万次的指尖操作，还能实现对全区村社的无感考评和实时晾晒，有效降低“指尖上的负担”。

创新社区物业管理模式。例如，杭州上城区采荷未来社区探索“平台+管家”的模式，通过定制

“金牌管家”社会治理服务模式，吸引宋都物业等社会资本参与，实行市场化运营和专业化管理，加强社区服务设施建设，提高公共便民服务能力，进一步提升公共空间的服务品质。为回应街道居民的环境清洁诉求，并兼顾考虑违章摊贩的生存问题，社区引导居民利用线上平台表达自身利益要求，既规避线下协商可能引发的矛盾冲突，又解决信息传递不准、表达成本高等问题，再根据信息反馈的生活需求和治理诉求，对经营空间进行“定制化”改造，将社区服务与商业服务有机融合，从而将配套不够完善的老旧小区打造成一个强粘性、深触达的服务运营生态。

### （三）公民参与的社区自治机制

居民是未来社区的主体，居民参与是未来社区治理的核心。社区传播中的“人”是智能化治理机制形成的关键，只有关注他们的需求，才能为多元化的居民提供高精度、精细化的社会服务。为破解居民参与度不高、社会组织发展相对滞后等治理难题，未来社区通过制定社区公约，建立社区议事会、社区客厅等自治载体，构建社区基金会、志愿者协会等公益服务载体，引导居民进行自我管理、自我服务，打造共建共治共享的社区治理格局。

以自治载体为例。杭州余杭区良渚文化村未来社区有一个家喻户晓的“阳光议事团”。在党建引领下，“阳光议事团”由社区、居民代表、法律从业者、开发主体和物业五个方面共同组成，通过定期召开会议，听取各方意见建议，研究制定实施方案，推动社区工作顺利开展。所有与社区公共利益相关的事宜均提交议事团讨论，形成方案后通过手机小程序公示征求居民意见，居民可以对公示意见进行评价或提出再处理意见，形成一个完整的反馈机制。这一治理过程借助数字化手段来平衡民主与集中的治理关系，同时解决了基层治理互动中存在的情况掌握不全面、信息交互困难、共享不通畅等传播中的“信息盲区”问题。

以公益志愿服务为例。杭州临平区龙兴未来社区围绕以垃圾分类、文明行动、平安家园、统战关爱、银龄互助等服务内容，探索出一条居民互动、共建共融的志愿服务模式。在这个“互联网+”的创新项目中，社区是主体，志愿者和市民则成为参与对象。志愿服务队成员通过微信、小程序等数字化媒介，利用杭州市文明帮帮码、西湖先锋、志愿汇等平台，主动向社区定期汇报志愿服务情况，并通过社区与志愿服务队伍的双向沟通联系，推动新时代文明实践志愿服务，为辖区居民提供所需服务。

### （四）数字集成的社区智治平台

在当今智能传播时代，数据是人的延伸，数字治理是未来治理的新形态。在城市公共信息平台、城市 CIM 平台和公共基础数据库的支持下，未来社区通过对辖区内底层数据的整合与梳理，在实践中挖掘在地信息之间的紧密联系，为呼应社区居民的潜在需求，推动从“事”到“人”的服务意识与治理创新提供了坚实的信息基础。

一是推动社区管理服务的业务流程再造。主要工作导向是基于社区和街道二级审批，对社区工作任务进行梳理，通过业务去重和流程再造，采用“数据跑步”的方式构建采集、提交、办理、审批、反馈和对接的业务流程，从而将原本“多平台、多窗口、多人”的社区办事大厅局面转变为“一平台、一窗、一人”的全能社工服务模式。例如，杭州萧山区瓜沥未来社区布局实施“沥家园”数字驾驶舱，通过政府数字化驾驶舱管理端、社区居民微信用户端、“沥小二”公众用户端、“沥 MALL”现场实体端等应用，全面构建七彩未来社区 6 个居民小区、59 幢居民楼、近万人组成的“七彩云端未来社区”，实现社区基本情况及管理信息“一键通”，社区与居民管理沟通“一键达”，社区帮扶公益任务“一键抢”，致力打造共建共治共享的社会管理格局。

二是开发并推广基于 AI 技术的社区功能集成综合运营 APP。整合基层治理四个平台建设，基于一系列社区内部的相关数据实时更新的信息，开发面向社区居民客户端的 APP。例如，青年友好型未来社区试点的杭州下城区瓜山未来社区，针对住户开发了瓜山未来社区青年服务手机 APP，设置社区活动、社区时光、社区服务等板块，通过智能化数字媒介终端进行信息传播，实现党团员一键报道、社团一键加入、活动一键报名等功能。随着青年服务 APP 的涌现，社区中涌现出了一批新的直播网红，



这些网红和年轻教师等各行各业的年轻人组成了一个名为“瓜子宣讲团”的团队，他们在线上发布了一系列红色教育视频和宣传短片，如“遇见瓜山遇见未来”和“亚运等你来”，同时还创新了“青廉”脱口秀等活动形式，大大丰富了青年群体的日常生活。

## 四、数字传播赋能未来社区治理的变革路径

社区治理体系和治理能力的现代化是一个长期过程，也无法仅仅凭借数字技术的升级实现，更重要的还是坚持以人为核心，推动制度机制创新和流程再造。

### （一）打造数字孪生社区，构建治理的信息基础

社区媒介的服务对象首先是社区，数字传播的重点在于通过传播与居民生活息息相关的民生等在地化信息，构建社区共同体价值理念，传播在地化动态信息。在这个意义上，实现基础信息传递是社区治理的前提。无论治理还是传播，前提是“有数”，社区的经济社会基础数据是了解居民活动规律、配置公共服务设施、推动信息传播的重要依据。共享性不够、准确性不够、实时性不够、标准化不够等问题，特别是数据共享性不够，严重影响了公共服务的供给效率。目前，在公安、统计、民政等行业领域积累了社区人口变动、婚姻、就业、就学、就医等数据信息，但由于缺乏信息共享整合的平台机制，人口数据全量归集不到位、不充分，数据共享性不够导致重复供给、资源闲置等问题，无形中提高了资源配置的成本，降低了公共服务的供给效率。

数字孪生是充分利用物理模型、传感器更新、运行历史等数据，在虚拟空间中完成映射，从而反映相应实体空间的全生命周期过程。从数字孪生与智慧城市的关系来看，数字孪生城市是叠加在城市物理空间上的城市虚拟映像，形成虚实结合、孪生互动的城市发展治理新形态。数字孪生城市的构建，将重塑城市基础设施，借助更泛在的感知、更智能的计算，一种更加智慧化的新型城市将得以创建，数字传播的信息基础也得以构建。

未来社区建设以更新改造类为主，更新改造的重点是实施新一轮城市有机更新，补齐老旧小区的城市基础设施短板。要将未来社区建设与新一轮旧改有机结合起来，既要经济类、社会类、生态类等传统基础设施进行数字化改造，也要建立以5G网络、物联网为代表的数字类基础设施，以新一代（智慧）城域网为基础，推进物联网进家庭，推动四大类基础设施进城乡社区、进居民家庭，为数字传播构建信息基础，进而以智慧家庭为载体形成传播模式。

### （二）落实“四问四权”，推动治理的多元协商

迈入21世纪以来，杭州坚持问情于民、问需于民、问计于民、问绩于民，切实落实人民群众的知情权、参与权、选择权、监督权，做到“大家的事大家来办，杭州的事杭州老百姓来办”，创造了以“四问四权”为基础的“民主促民生”工作机制，推动城市从政府一家管理向党政界、知识界、企业界、媒体界、市民界“五界联动”的现代治理转变。

居民自治并非新事物，但却是社区治理实践中较难攻克的课题。现实中，居民对社区治理存在比较漠然和隔膜等问题，与社区信息传播还不够畅通有关系，导致居民对社区没有产生足够的信任度。2022年5月，浙江省公布首批28个未来社区，这些社区各有特色，但特色主要不在硬件，而在于立足实际，破解社区治理资源、成本难题的机制创新。这些创新，坚持问情于民、问需于民、问计于民、问绩于民，激发了居民参与，提升了社区治理成效。因此，发挥好媒体界的桥梁纽带和监督作用，使社区传播体系发挥更加积极有效的社会动能，有利于推动构建“人人有责、人人尽责、人人享有”的社会治理共同体。

### （三）完善网格智治，彰显治理的多元场景协同

建设未来社区，要把提升社区治理体系和治理能力摆在更加重要的位置，对形态设计、功能定位、运营模式等作一揽子规划考虑，提升治理效能。为了实现面向社区的基层治理，要广泛动员社会资源和社会力量，建立政府主导、多元社会主体协同的治理过程，而数字媒介则以清晰可见的方式呈现治

理过程和治理主体，还原并凸显社区治理中的协同场景，从而有助于居民对协同治理的理解认同和积极参与。

未来社区建设要放在“未来城市”范畴中探索实践，探索更大空间尺度的治理成效。既要遵循“系统法则”，在顶层设计上回答未来社区与“未来家庭”“未来街区”“未来城市”等空间治理体系各层级的关系，也要遵循“规模法则”，跳出社区看社区，在街区、城市等更大的网格空间尺度上，系统化破解教育、健康等事关民生的创新场景的落地成本问题。

#### （四）坚持民主促民生，激活治理的社区参与

社区认同的形成和有效激励机制被认为是推动居民社区参与的关键。<sup>[8]</sup> 社区治理“最后一米”的活力激发，是提升社区治理效能最需要连接，同时也是最难突破的环节，这恰恰也应该是数字传播继续深度发挥作用的领域。随着改革发展的不断深入，广大人民群众对民主的呼声越来越强烈。民主与民生是一对“孪生兄弟”，只有发扬民主，才能改善民生；只有改善民生，才能体现民主，让充分发扬民主成为持续改善民生的强大动力，是激活社区参与的重要抓手。

从当前实践看，一些未来社区在单向度地指向数据赋能，将未来社区视同为数字化社区，对治理、线下、各方利益人的获得感关注不够。未来社区建设，不仅是对旧建筑、旧设施等硬件进行改造，更要注重人的美好生活需要，聚焦民生事项，发挥民主促民生机理，关注社区单元的活力，将公共利益放在优先位置，在城市更新中有力保障公共设施、公共空间的落地，提升社区的韧性和舒适性，为居民提供与时俱进的美好生活。

## 五、结 语

在数字传播赋能未来社区治理的实践动态中，我们可以发现，媒介赋能在具体的社区治理实践中强调赋能的“他助”，更加突出的是通过参与式传播聚合社区居民的路径，例如通过讨论和协商，激发大家改变环境限制、谋求自身发展的意识、策略和集体行动。从传播赋能的本质出发，我们需要建立一个可持续的数字传播机制，以培养社区居民的主体性，并探索居民、媒介和社会之间的互动关系。在数字化时代下，数字媒体对社区居民的赋权不仅有助于增强大家对公共生活的认同感与归属感，也有助于在公民精神培育、重塑社区文化传统、提升公众参与能力等方面产生积极影响。而与此同时，如何让社区居民真正运用数字技术进行信息生产，并且建立长效的传播机制是赋能实践中值得继续关注的问题。

#### 参考文献：

- [1] 郁建兴，陈韶晖．从技术赋能到系统重塑：数字时代的应急管理体制机制创新 [J]．浙江社会科学，2022（5）：167-173.
- [2] 郑磊．数字治理的效度、温度和尺度 [J]．治理研究，2021（2）：5-16.
- [3] 李彬，关琮严．空间媒介化与媒介空间化——论媒介进化及其研究的空间转向 [J]．国际新闻界，2012（5）：38-42.
- [4] 亨利·列斐伏尔．空间与政治（第二版）[M]．李春，译．上海：上海人民出版社：2008：30.
- [5] Shin, Y. J. (2009). Understanding spatial differentiation of social interaction: Suggesting a conceptual framework for spatial mediation. *Communication on Theory*, (4): 423-444.
- [6] Gieryn, T. F. (2000). A space for place in sociology. *Annual Review of Sociology*, (26): 463-496.
- [7] [美] 爱德华·苏贾．后现代地理学——重申批判社会理论中的空间 [M]．王文斌，译．北京：商务印书馆，2004：121.
- [8] 姜红，开薪悦．“可见性”赋权：舆论是如何“可见”的？[J]．苏州大学学报，2017（3）：146-153.

[责任编辑：华晓红]