

数字化时代社区治理变革与社区传媒新场域

——基于浙江省未来社区典型案例的分析

马智慧

(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: 浙江省近年来创新探索“未来社区”发展模式, 推动了数字化时代的社区治理变革, 在社区自组织、社区服务、社区信用、社区运营等多方面取得突破, 拓展了社区自治、法治、德治、智治的形态和模式, 这一过程也推动社区传媒在融入治理实践中不断迭代, 形成新的场域和作用机制。研究发现, 社区传媒与未来社区新治理场景适配, 形成新时期社区泛传媒形态, 成为社区运行的基本结构、核心过程和主体力量。随着全域未来社区建设与“基层治理四平台”进一步打通, 社区传媒将与社区“四治”场景深度融合, 从媒体话语走向居民话语、从信息传播走向综合服务、从舆论引导走向信用建构、从沟通介质走向运营平台。

关键词: 数字化; 社区治理; 社区传媒; 场域; 未来社区

中图分类号: G206

文献标识码: A

文章编号: 2096-8418 (2023) 03-0035-06

社区传媒是以社区为运作范围与服务目标, 融入社区治理与生活的特殊媒介。数字化时代, 数字技术快速迭代, 极大地改变了传媒的形态、模式、路径和受众, 呈现出“人人都是自媒体”和“万物皆媒”的特点。社区传媒作为社区治理的工具, 在数字化影响下, 不断向“去中心化”“社群化”“平台化”“服务化”转变, 推动基层治理在信息传播、主体互动、服务集成等方面发生重大变化, 并带动基层治理结构和体系的变化, 从信息媒介转变为社区治理的重要场域。同时, 社区治理在社区自组织、社区服务、社区信用、社区运营等领域的创新和变革, 也深刻改变着社区传媒的发生机制、作用领域、传播渠道, 社区媒体与基层治理自治、法治、德治、智治不断融合, 呈现出新的发展趋势。本文在分析浙江省未来社区治理变革与社区传媒创新典型案例的基础上, 提出数字化时代社区治理与社区传媒互嵌和影响的一隅之见。

一、新时期社区传媒与社区治理的相互影响

社区是城市的“细胞”, 是市民服务的“基础载体”, 是社会治理的“神经末梢”。社区建设水平决定了城市的发展质量, 社区服务水平决定了市民的生活品质。中共中央、国务院《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》强调, 基层治理是国家治理的基石, 社区治理是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。党的二十大报告进一步指出, 完善社会治理体系, 健全共建共治共享的社会治理制度, 提升社会治理效能, 畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道, 建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。社区作为社会治理的根基和制度执行的“最后一公里”, 提高其治理效能的关键是广泛、有序、高效的社会参与。在这一过程中, 社区传媒发挥着重要作用。21世纪以来, 我国城市社区建设逐渐向以打造共建共治共享格局为核心的社区治理阶段转变,^[1] 特别是在数字化背景下, 社区治理的广度、深度、效度发生了巨大变革, 社区媒介、传播的载体、形态、机制也随之产生深刻变化, 社区传媒被重新认知和界定。

（一）从“媒介”到社区治理的主体力量

社会通过传播而存在且社会存在于传播之中。^[2] 杜威这一观点十分鲜活地阐述了传播是工业化社会形成的基础。施拉姆和波特认为，“传播是社会得以形成的工具”，从词源上看“传播”与“社区”有共同的词根，“没有传播，就不会有社区；同样，没有社区，也不会有传播”。^[3] 运行是社区存在的基本状态和必要条件，这种运行有赖于传播体系的支撑。“以沟通性为社区尺度”，社区经由居民和各类组织机构的运作或运营而得以浮现、构型，社区传播“既是社区运行的基础结构，也是核心过程”。^[4]

在当代，随着社区治理参与主体更加多元，社区传媒在实现社区治理目标过程中发挥着重要作用：其一，提高社会参与积极性。发挥社区传媒鸣锣开道、解疑释惑、化解矛盾、营造氛围的重要作用，激发居民和利益攸关者的热情，调动一切积极因素，整合各种资源和力量，支持社区治理，参与社区治理，投身社区治理。其二，支撑社会参与透明化。通过社区传媒，宣传推广社会参与平台和渠道，让社区治理参与者知晓参与渠道有哪些、参与程序是什么、监督工作怎么做。通过“问情于民”，落实群众知情权；通过“问需于民”，落实群众选择权；通过“问计于民”，落实群众参与权；通过“问绩于民”，落实群众监督权，避免形成“沉默的螺旋”。其三，促进治理主体多元化。社区传媒的泛在化，打破“媒介近用权”固定机制，可以有效吸纳多元化的治理主体，扩大社会有序参与，充分发挥参与者的积极性、主动性，创造参与平台，完善参与机制，汇聚各界智慧，依靠社会力量齐心协力推进治理目标的实现。其四，推动治理方式民主化。通过社区传媒搭建沟通渠道和机制，提供不同社群协商互动的平台，进而通过协商化解矛盾、解决问题，在互动中统一思想、形成共识，既形成正确的舆论导向，又促进社情民意的通达，发挥社区传媒作为公共平台建设者、协商民生推动者、解决问题引导者的作用。

（二）社区治理变革与社区传媒的重构

社区治理是一个开放、复杂的巨系统。在这一巨系统中，社区运行、治理与社区传媒的互嵌现象愈发显著。而“社区传播具有双重意涵”，即“在社区中的传播活动”和“以传播行为建构社区”，“这意味着立足嵌入性的、建构性的社区传播，社区媒体方能焕发生机”。^[5] 社区治理深刻变革，带动社区传媒不断重构。

第一，社区治理主体多元化与社区传媒语境重构。当代社区治理参与主体已超越政府、居民、商户等传统主体，拓展至开发、运营、志愿者等广泛的利益相关者，其活动遍及社区所有空间。以新媒体为代表的社区传媒“通过植入社区场景、嵌入社区生活圈等多种方式，多触点、多渠道地触达越来越细分的社区空间和人群”。^[6] 多种媒介形成“跨媒体叙事”，构建非官方多元语境场，释放居民的自主性。^[6]

第二，社区治理复合性与社区传播媒介重构。鲍尔·洛基奇将社区传播的载体分为“媒介因素”（如人际、组织、大众传播）和“非媒介因素”（如社区环境、社区人文）。当代社区的社群结构、功能空间、运行机制等越来越复杂，自治、法治、德治、智治“四治融合”不断深入，从而推动社区治理的复合性日益提升，嵌入社区治理的社区传播媒介不断增多，“媒介”的内涵和外延都发生了深刻变化，诸如身体传播、景观建构等新的元素“构筑起新的空间逻辑与地点呈现”，^[7] 媒介融合、整合传播成为常态，^[8] 社区传媒社群化、泛在化、平台化发展趋势明显。

第三，社区治理数字化与社区传媒形态重构。衔接智慧城市系统的大规模社区治理和服务数字化平台，深刻改变了社区各类主体和资源的互动和运行模式，甚至演化出基于 APP、短视频平台等载体的“虚拟社区”。社区传媒新形态“通过媒介赋权、制造认同、柔性动员、主体互嵌等机制整合社区内外资源，形成社区治理合力”。^[9]

二、未来社区治理变革与社区传媒的场景适配

近年来，浙江省在未来社区领域的积极探索，是数字化时代社区治理不断迭代的典型示范。未来社区以人民美好生活向往为中心，以人本化、数字化、生态化为三大价值导向，构建以未来邻里、教育、健康、创业、建筑、交通、低碳、服务、治理等九大场景创新为重点的新型城市功能单元。未来社区探索打造绿色低碳智慧的“有机生命体”、宜居宜业宜游的“生活共同体”、资源高效配置的“社会综合体”，对社区治理提出了新的要求，同时带动了社区传媒的社群化、平台化、数智化等新变化，大大拓展了社区传媒的形式、内涵、发展路径。

（一）杭州市府苑社区“时间银行”与居民组织模式重构

数字化时代，社区媒体的泛在、融合和平台化，构筑了社区的“共同话语空间”，“成为社区中人与人之间的连接点，消弭了群体间的隔阂，在增强人的主体性意识的同时形塑了社区共同体”。^[7]府苑社区“时间银行”志愿服务场景，构建了社区邻里互助新格局，是社区志愿互助新模式，更是社区自组织发展的典型样板。府苑社区升级“时间银行”传统模式，从养老服务延伸至“6+X”全面服务：“接送帮”（上下学爱心接送），“托管帮”（孩童看护），“辅导帮”（功课辅导），“快递帮”（代取快递），“陪护帮”（老人陪伴），“宠爱帮”（短期照料爱宠），“X”为“志愿帮”。依托这一平台媒介，居民发布自身需求，其他居民根据特长自主接单，精准服务。

府苑社区“时间银行”提倡居民无差别参与，所有居民都可以成为志愿者和被帮助对象。“时间银行”作为平台和媒介，通过“时间”存储、流转、兑换，积分在社区居民的互助中得到循环，将单方面的需求和给予变成双向的互动与互助，调动居民参与社区事务、邻里帮扶、社群活动，营造“出入相友，守望相助”的邻里场景。通过覆盖社区全生活链服务，参与主体也从志愿者扩大到全体居民和社区商家，从而重构了社区居民的自组织模式和机制。

（二）杭州市翠苑一区社区“民呼我为”与治理共同体

翠苑一区社区是“民呼我为”社区服务机制的发源地，构建了线上线下相结合的“民呼我为”工作机制。通过数字化技术，拓展了社区传媒的作用场域，促进基层治理平台的整合优化。

“民呼我为”服务体系的关键是及时听到居民呼声、了解居民诉求，这有赖于建立渠道畅通的诉求表达机制。针对传统的线下诉求表达机制易受地域、时间、天气、经济成本等因素限制的弊端，翠苑一区社区创新“线上呼”机制，使居民诉求表达更便捷。打通“浙里办”、杭州市“民呼我为”频道、微信等多种媒介渠道，居民可选择“我要报”“我要帮”“助企业”“助基层”等，反映诉求至街道数字化综合指挥中心，实现诉求“秒达”。同时，建立“微群呼”机制，楼道、网格和社区微信群组建社区“民情微群矩阵”，社区“两委”班子和社工实名入群，居民可通过微信群表达诉求。诉求收集后，通过“翠邻里”平台，有效实现由“政府办”到“大家干”转变，以居民作为满足居民诉求，形成“呼—应—为”闭环，构建起基于新媒介的“社区治理共同体”。

（三）宁波市岩河社区“荟彩岩河”与信用赋能

岩河社区是宁波市北仑区的区域门户，业态多元，外来青年群体占比大，有效激发居民参与是社区治理的关键。岩河社区坚持“信用+社区治理”思路，搭建了“荟彩岩河”这一信用媒介，构建评价赋分、多元激励两大体系，以信用赋能治理。通过“浙政钉”、智慧北仑、微信公众号等多种社区媒介接入方式，生成和反馈信用积分数据，以积分换物、换服务等形式，形成“信用超市”、信用积分服务商城、信用演艺、邻里信用互助等便民惠民场景。信用积分还可用于金融机构授信，申请社区“信易贷”，创业者可享受相应的空间和服务。通过信用媒介，有效提高居民、商户、企业等多元主体参与社区治理的积极性，破解岩河作为新社区存在的群众基础薄弱、青年群体参与不紧密、社区凝聚力不强等基层治理难题。

岩河社区将信用作为社会治理的新手段，有效激发社区居民自我管理的内生动力。居民参事议事、垃圾分类、志愿服务、社会公益、平安学习等积极行为，可获得个人信用积分。而消防隐患、违规生产、违法违纪等失信行为则被纳入扣分项。有失信行为的居民，也可通过参与社区治理、志愿服务等方式，实施信用修复，找回信用分。信用及其反馈构建了一种新的社区媒介和传播机制，开拓了基层治理的新载体。

（四）杭州市七彩未来社区“超级居委会”与社区综合运营

七彩社区是浙江省未来社区先行探索的样板，重点创新发展路径、建设机制和运营模式，突出“服务共享、数字运营”等特色，是政企合作、企业为主进行全过程运营的典型案例。发挥社会企业的专业优势负责项目全过程实施，坚持“运营前置、以终为始”的理念，保证社区运营的可持续。

七彩社区在社区运营实践中，通过“治理”和“服务”双轮提升驱动运营，街镇、居委会、运营主体、社团与志愿者、商家、物业等六方主体协同，以社区运营为纽带，探索数字化赋能、一网统管的“超级居委会”模式。通过数字孪生搭建社区数字治理“沥家园”和在线居民服务“之江七彩云”数字化双平台，依托基于 CIM 平台 3D 可视化的数字孪生、基于社区级物业运营平台的数字治理、基于积分体系串联生活的数字生活，实现“投、建、运管”一体化。推动“运营社群化”，以广泛的社区参与激活运营。挖掘热衷于公益事业且活跃度高的社群达人和意见领袖担任社长，作为社区活动的策划者、组织者和领头羊，长期运营 16 大社团、34 个社群，年均承接 1000 多场参观交流与会议活动，举办 100 多次邻里活动与表演，开办 500 多堂邻里文化与公益课，年均引流 300 万+人次，让社区的运营类业态普惠受益并达到经济上的自平衡。

三、社区传媒的新场域

未来社区是浙江省探索新时代城市高质量发展的重大民生工程，是共同富裕现代化基本单元的重要实践。从试点到全面创建，未来社区建设已贯穿到城市更新和乡村建设两大行动的全过程，成为一种普遍形态和普适要求。浙江以率先实现省域治理现代化为目标，构建自治、法治、德治、智治“四治融合”基层治理体系，在未来社区探索中得到了进一步深化。从上述四个典型案例可以发现，社区传媒随着未来社区对基层治理的探索不断创新模式、拓展场域，与社区“四治”深度互嵌。

（一）社区传媒与自组织

社区治理体系和治理能力的主要检验标准是治理效能，而治理效能的基础支撑是社区自治特别是“自组织”（self-organization）能力。长期以来，社区治理“垂直行政化”问题未得到根本解决，直接影响到社区的自主意识不强、治理权能不够、工作负担过重、服务供给不足、应急能力偏弱。社区的角色不应是“行政末端”，而应成为主动作为的治理单元，特别是在“敏捷治理”过程中，更需要在应急统筹、资源调度、群众发动等方面发挥出最大作用。社区自组织发展既是社区传媒助力的结果，又是驱动社区传媒创新的重要力量。

居民自组织新模式与社区传媒的开放化、社群化密切相关。社区治理过程中，居民组织化程度决定着自治水平的高低。居委会、业委会和物业，以及居民、社会组织、志愿者之间的融合协同需要有效的规范、引导和培育。随着服务需求的多样化和社区自组织新模式不断迭代，传统的社区治理主体——居委会、业委会和物业“三驾马车”对社区的服务、管理与协调已“疲于应付”，亟需新型的治理模式。社区传媒适应社区“开放式”治理与“参与式”决策模式，便于回应社会期盼、吸收群众智慧，以社群矩阵提升居民组织化程度。例如杭州市七彩未来社区通过“社群化”，让社群达人和意见领袖引导居民自组织和社区治理，激活社区自我运营，实现治理闭环。此外，社区传媒平台与治理网格相结合，有助于深化构建网格居民全体参与的“网格共同体”和“熟人社会”营造。

社区传媒的链接功能推动居民成为社区治理的最大受益者。只有让居民共享治理成果，才能不断

提高其参与治理的积极性、主动性。根据现代治理理念，高效的社区服务要立足于服务组织、资源供给、协同机制的系统建构。相较于传统媒介，新时代社区传媒既是信息服务的主体，更是社区综合服务的链接。通过开放媒介，社区传媒平台与政府社会治理平台及民生需求打通，拓展社区规划师、全咨经理人等新的媒介和自组织模式，倡导“全龄友好”自治模式，提供全生命周期服务，涵盖社区所有人口，更加精准、高效配置民生服务资源，提高居民的获得感、幸福感。

（二）社区传媒与社区共治的法治化

法治是社区治理的重要保障，是社区治理和服务“嵌套”创新的支撑和约束。稳定公开的法治可以保障社区共治共建共享有章可循、规范运行。杭州市翠苑一区社区“民呼我为”模式成功的关键是建立了渠道畅通的诉求“表达—回应”机制。社区传媒通过收集和发现治理过程中的政策性、法律性问题，不断完善、健全各方力量参与社区治理的配套制度与机制。

社区传媒通过搭建便捷议事平台，完善民主协商、民意收集、反馈奖励等机制，进一步彰显居民公约的作用，让群众全过程、全方位主动有序参与治理；充分调动企事业单位、群团组织、行业协会等参与社区建设，促进各类社会组织孵化培育和规范运行；汇集行之有效的治理举措、机制、制度，为不断完善社区治理提供法律支撑。社区传媒的快速发现和反馈机制，还有助于建立健全运行有效的社区应急规章制度，规范公共危机下的社区居民行动准则。

有温度的治理才可持续。社区治理要做到“情理法”合一，以法为据、以理服人、以情感人，以柔性手段疏导情绪、增进信任，最大限度争取理解和支持，努力实现法律效果、政治效果和社会效果相统一。社区传媒灵活运用群众喜闻乐见的形式开展柔性治理，引导居民自觉接受规则约束和维护秩序，有助于推动在社区治理中形成“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的法治环境，形成可持续治理良性循环。

居民口碑是评判社区治理成效的标尺，通过社区传媒形成“对话”机制，是社区治理灵活有效的基础。社区媒体通过发布信息、传达政策，将社区汇聚成一个有序的统一整体。社区传媒的效度是社区信息公开、社会公示、公众听证等制度运行的基础支撑，也是优化社区治理政策、治理成效，保障群众知情权和监督权的重要载体。通过信息化、第三方测评等媒介和机制，健全社区治理绩效考评制度，加大居民意见在考评中的权重，真正把“评判器”交到居民手中，有助于增强居民的主体意识和参与自觉，形成社区治理完整闭环。

（三）社区传媒与信用治理

注重发挥德治的教化作用，是社区治理始终贯穿的价值取向。信用治理是社区治理的新领域、新趋势，有助于引导弘扬诚信文化，营造人与人之间互帮互助、和睦友好的社会风尚，实现社区信用生活和整体自治。构建“信用+社区治理”生态，将信用正面引导效应延伸到社区治理，有助于形成信用生活与社区治理的良性互动，提升社区治理质量与效能，通过信用激励手段提升惠民便企获得感和满意度。

未来社区的信用服务体系本身就是一种新型的社区传媒。通过这一媒介，建立居民主动参事议事的信用赋分机制，将主动参事议事作为重要的个人信用积分赋分项，鼓励引导居民主动、广泛参与社区治理，健全民意表达、志愿参与、协商议事等机制。

覆盖居民全生命周期的个人信用积分，包含垃圾分类、志愿服务、社会公益、平安学习等正向加分，以及失信行为、违法违纪等负向减分，有助于提高自治效能，推动基层治理的变革转型。同时，通过信用积分赋能社区公共服务，发挥“信用超市”的当下作用，形成“信用换积分、积分换服务和商品”的闭环模式；发挥“时间银行”的未来作用，将信用转化为未来可获取的服务时间，形成自觉守信的社会风尚。

（四）社区传媒与智治平台

“万物数化”时代，数字技术正在引领社会治理理念、工具、手段的全方位变革。浙江省将“智

治”作为新时代“枫桥经验”的重要组成部分，正是对“万物数化”时代的实践因应。而随着社区服务、经营向“综合运营”转型，社区“智治”的迫切性及其广度、深度都大大提高，亟需数字化运营平台这一新媒介的有效支撑。社区服务需求和供给往往存在信息不对称和碎片化问题，需要实现多主体服务供给的综合集成。社区综合运营的数字化集成，既可以提升社区服务的效能，又可以通过多跨场景的数据归集，反映发展中存在的问题，进而找到应对之法，是社会参与和实现治理目标的重要载体。

浙江省未来社区典型案例中，无一例外地构建起特色化的智治运行平台，如杭州市七彩未来社区数字化赋能、一网统管的“超级居委会”模式，杭州市翡翠未来社区以绿城生活 APP 智能化服务平台为基础形成的数字化治理综合平台。数字化综合平台为社区全年龄段人群提供全链条、全周期服务，为社区治理提供系统、高效的媒介支撑。

四、研究展望

未来社区在实践探索过程中，不断变革治理模式，在社区自组织、社区服务、社区信用治理、社区综合运营等方面，形成新的治理场景，拓展了社区自治、法治、德治、智治的形态和模式。这些新形态、新模式引导形成新时期社区泛传媒形态，社区传媒与新的治理场景适配，其自身已成为社区运行的基本结构、核心过程和主体力量，社区传媒的载体和模式也更加多元化，引导我们重新认识从传统社区媒体到新媒体、从“新新媒体”到数字化泛传媒平台的不断演进，及其媒介载体、传播机制的深刻变革。

2023 年，浙江省人民政府办公厅《关于全域推进未来社区建设的指导意见（浙政办发〔2023〕4 号）》发布后，浙江省进入全域未来社区建设新阶段，未来社区治理及其数字化平台将持续迭代。随着人、房、小区、未来社区关系数据库、未来社区公共服务设施数据库、全省统一的城乡房屋编码系统建设，以及通用基础应用和公共组件的推广，“四治融合”的未来社区数智平台将进一步完善，与“综合指挥中心、综合执法平台、市场监管平台、便民服务平台”这 4 个基层治理平台进一步打通，与城市级数字化平台实现全面互通，进而支撑起更综合、跨场景的泛在媒介，加快社区传媒载体和模式变革。在这一过程中，社区传媒将与社区“四治”场景深度融合，从媒体话语走向居民话语、从信息传播走向综合服务、从舆论引导走向信用建构、从沟通介质走向运营平台。某种程度上说，社区传媒的旨归不再是单一的媒介和传播，而是社区要素联动的平台和治理达成的过程。

参考文献：

- [1] 温锋华, 沈体雁, 邢江波, 等. 城市突发公共卫生事件的循证治理机制研究 [J]. 中国管理科学, 2023 (1): 206-215.
- [2] Dewey, J. (1916). *Democracy and education*. New York: Macmillan.
- [3] [美] 威尔伯·施拉姆, 威廉·波特. 传播学概论 [M]. 陈亮, 周立方, 李启译, 译. 北京: 新华出版社, 1984: 2-3.
- [4] 谢静. 社区新媒体: 社区与媒体的再定义 [J]. 青年记者, 2021 (18): 12-16.
- [5] 吴麟. 中国语境下作为新闻创新实践的社区传播 [J]. 青年记者, 2021 (18): 19-20.
- [6] 聂远征, 张琰. 地方性与技术关系: 社区媒体的深度融合及功能重构 [J]. 现代传播 (中国传媒大学学报), 2022 (11): 10-16.
- [7] 姜海, 柴子凡. 媒介融合场域下城市社区传播演变的动力模式研究 [J]. 中南大学学报 (社会科学版), 2015 (5): 209-214.
- [8] 李鹏飞. 媒介融合背景下社区“整合传播”模型建构 [J]. 传媒, 2018 (4): 89-90.
- [9] 吴义东. 微治理: 城市社区营造中的社交媒体实践——一项媒介人类学研究 [J]. 新闻与传播评论, 2022 (1): 105-114.

[责任编辑: 华晓红]