

以人为本视角下智慧社区的发展研究

——以合肥市荷叶地街道为例

吕婷

安徽大学 社会与政治学院

摘要:随着城市化的加速发展,智慧社区建设以社区发展的新模式进入大家的视野,以人为本的思想也在城市发展中显得尤为重要。智慧城市的兴起是未来城市发展的重点之一。随着科技的不断进步,越来越多的城市开始将智慧城市建设作为优先考虑的项目。智慧城市的发展不仅可以提高城市的运行效率,还可以提供更好的生活质量和便利性。本文选择了合肥市荷叶地街道社区作为分析对象,该社区通过综合开发利用社会各类信息资源,运用无线网络、信息智能终端等先进技术,推进社会服务的智能化和智慧化。智慧社区的发展给社区管理效果带来很明显的变化,也对居民的生活带来了很大变化,但同时也存在许多的不足之处。

关键词:智慧城市;智慧社区;以人为本;社区规划

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.11.240

一、智慧社区的发展与建设现状分析

(一) 荷叶地街道简介

合肥市荷叶地街道位于安徽省合肥市政务文化新区的东部。传说以前因地势原因在夏天荷花开的旺盛,形成了一道美丽的景观,所以后来被称为荷叶地。荷叶地街道的面积为6.21平方公里,包括有浅水湾社区、金河社区、凯旋门社区、嘉和苑社区、红四方社区、绿怡居社区六个社区。荷叶地街道在发展的过程中用良好的环境来吸引投资,用浓厚的文化氛围来聚集人气,街道所拥有的文化资源比较丰富,辖区内绿地蓝海,蔚蓝商务港等高档写字楼群。几年来街道打造社区文化品牌,加大教育的投入提升居民素质,使社区具有很大的前进动力和发展活力。社区举办许多丰富的活动营造良好和谐的氛围,使社区的发展呈现一个良好的态势。

(二) 荷叶地街道智慧社区的建设现状分析

1. 智慧社区建设的内容

在当今新时代背景下,国家治理的信息化水平不断提升,电子政务建设也发生了转变,从最初的“技术工具”演变为“管理手段”,再到如今的“信息基础设施建设”。智慧社区作为智慧城市建设的延伸,是在社区层面进行的智慧化尝试,更贴近于居民的生活^[1]。智慧社区的范围十分广泛,内容多样。它涉及社区居民的饮食安全、交通出行、通信网络、娱乐等各个方面的需求。为了最大限度地利用社区的信息资源,我们需要建立一个互联网互动的智慧化网络,以技术为核心,为居民提供多种多样的服务,提高居民的生活质量,使社区更加人性化和智慧化。智慧社区是在智慧城市建设背景下的一种智慧化尝试,旨在提高居民的生活质量,实现社区的信息资源的最大利用。通过建立互联网互动的智慧化网络,利用技术为核心,智慧社区可以为居民提供多样化的服务,满足居民在饮食安全、交通出行、通信

网络、娱乐等方面的需求,使社区更加人性化和智慧化。

2. 智慧社区的建设现状分析

“智慧社区”是指通过互联网、大数据等新兴信息技术为手段,在政府、市场与居民多元主体的共同合作与努力的基础上,实现社区管理、服务等环节的智能化,并集成为一个智慧的系统,从而形成高效、智能化、具有内部强凝聚力的社区^[2]。为深入了解合肥市荷叶地街道智慧社区的建设情况,主要是智能管理系统服务平台的功能是否满足社区居民的需求,还用实地访谈的方式,调研合肥市荷叶地街道社区,通过访谈发现合肥市荷叶地社区居民在日常生活、社区服务、智能管理等方面具有需求,而目前智慧社区还在初期的建设阶段,各方面也存在着或多或少的不足。智慧社区网络平台使用比较普遍,比如社区服务APP或微信公众号等。社区已有的智慧化服务包括手机开门、社区预订服务、社区范围实时监控、门禁系统、智能停车场等。此外,社区居民的消费也十分便利,附近有许多必要的社区生鲜超市、餐饮门店、零售门店等。

3. 荷叶地街道智慧社区的治理经验

荷叶地街道一直致力于在智慧社区建设和治理过程中推动创新。在近年来,该街道采取了一系列措施,包括科学管理、区域定位和机制体制创新,以加强社区组织建设。为了不断提升社区的管理水平,荷叶地街道注重人才培养和锻炼。街道定期组织内部工作人员进行培训,以提高他们的专业素养和能力。这样,工作人员能够更好地应对社区治理中的各种挑战和问题。不断加强自身组织建设,提升办事效率,为居民提供更科学更便捷的服务。在解决居民实际需求过程中,打造了智能化的社区服务管理体系,与相关的科研机构开发了一些社区服务APP平台和微信公众号等。这些措施从实际上提升了居民的生活质量,为居民提供更加方便快捷的服

务。在对居民对智慧社区服务的了解以及期待与愿景了解后,从社区居民需要角度来看,智慧社区需要从智慧安防、智慧物管、便民信息平台等方面来服务居民^[3]。

二、智慧社区建设过程中存在的问题及原因分析

(一) 专业人才短缺

智慧社区是一种以信息化技术为基础的新型社区,随着科学技术的不断进步,我国对于互联网、信息技术方面的人才越来越重视,我国不断加强这方面的人才培养,许多高效开设了相关专业,各种培训机构也是层出不穷^[4]。智慧社区建设的其中一个重要环节就是需要专业的人才来提供专业服务,所以人才是推动智慧社区建设的重要动力。随着基层建设和治理的要求不断提高,对专业的工作人员需求也在增大。智慧社区的建设从整体上来说是一个长期发展的过程,它需要强大的人才支撑,如有着高学历和丰富的专业知识的人才,以及对新鲜事物接受能力强的人。合肥市荷叶地街道智慧社区的建设一直存在缺乏专业性工作人员的问题,特别缺乏既具有网络技术专业知识,又熟悉社区居民实际情况的工作人员。荷叶地街道两个社区工作人员共60人,其中研究生学历仅5人,本科学历15人,而且年龄在40岁以下的人员只占1/4。人员配置方面受到社区自身财力投入、工资待遇等因素的影响。街道的工作人员需求较大,但是临时聘请的人员比较多,正式编制的人员比较少,存在着文化程度不高的现象。当地人有自己独特的文化习俗,在智慧社区平台上缺乏与当地文化特色有关的介绍模块,没有更好的深入民情。

(二) 政府保障机制不全

由于智慧社区在中国还是一个相对新颖的概念,并且在学术界也没有统一的定论,因此政府在信息建设和基础设施方面都缺乏统一的规划方案。然而,智慧社区的建设过程却需要大量的物力、人力和资金。尤其是对于像合肥这样不属于一线城市、基础设施相对落后的地区来说,智慧社区建设面临着认知和实践水平一般的问题,导致尚未形成普遍适用的智慧社区体系架构和标准。因此,在智慧社区的建设过程中,完善的政府保障措施是至关重要的。只有在保障机制越来越完善的情况下,智慧社区的建设才能更加顺利。然而,合肥市荷叶地街道的智慧社区建设却存在政府保障机制不全的问题,未能在科学决策和信息处理等方面发挥积极作用。

(三) 缺乏广泛的居民参与

社区居民的参与对智慧社区的建设十分重要,社区居民参与的广泛性和积极性影响着智慧社区建设的效果。政府搭建平台听取意见,不涉及居民的切身利益时居民一般没有意见反馈,居民的参与积极性就很低。而有些年长的居民不会使用一些网络平台参与智慧社区的建设,导致居民参与的广泛性受到影响。在调研中发现,社区通过召开居民代表大会、民主监督会议等来决策社区的公共事务,但许多中青年群体的居民,他们缺

乏时间和精力投入在社区事务中,在开展的社区各活动中,也很少见到他们的身影。智慧社区的建设主要是由政府主导。智慧社区在把虚拟社会和现实社会融合的过程中,需要居民们在自治领域参与积极性更高。社区居民另一方面的问题是官本位思想,即政府什么便是什么的观念,这种观念使居民对社区的各项决策提出意见时,摆出事不关己的态度,使政府不能收集到有效准确的信息,直接影响着社区建设的效果。

(四) 缺乏科学的评估体系

社区居委会扮演着政府决策执行者的角色,行政性事务工作十分繁重。智慧社区建设在运行的近几年中没有建立符合当地智慧社区社区服务和治理的有效性的科学评估体系,在云计算、物联网、无线网等硬件设施上,业内没有统一的评估标准,缺乏科学的治理成效评判机制,对智慧社区建设的实际成效无法准确的掌控。在智能交流平台的推广和更新上,效率比较低。目前合肥市还没有建立符合当地智慧社区发展和治理的评估体系,这会对智慧社区的发展产生不利的影

三、智慧社区的建设路径分析

(一) 重视培养专业人才

社区建设成效如何关键在人,智慧社区建设需要大量的信息化和社区化的专业人才,它的建设与发展也离不开专业人才队伍的支撑。目前合肥市荷叶地街道智慧社区缺乏专业的管理人才和熟练的智慧社区信息平台操作员。智慧社区的建设发展需要一支专业化的人才队伍,并需要定期对社区干部和工作人员进行传方面的培训来优化人才结构。与此同时,可以设置发放相关人员的津贴,更好地提高智慧社区工作人员的热情,激发他们的潜力。为了更好地进行智慧社区的建设,需要引进专业的智慧人才,完善相应的人才配套政策,并统一考核监督机制。社区工作人员要在实践中积累经验,增强其组织策划能力,为智慧社区的健康发展作出更有力的贡献。此外要加强对专业人才的继续教育,要对智慧社区的管理人员进行信息化的专项培训,要定期进行网络知识更新。

(二) 健全保障体系

按照国家智慧城市建设中发展公共服务平台建设的要求,智慧社区的建设需要紧密结合城市和居民的需求。首先要建立强有力的组织领导机制,各级党委政府要把智慧社区排在重点层面,深化指导落实政策,市政府成立合肥社区智慧化专项领导小组。各个职能部门定期的总结社区中服务可优化的业务需求,解决其障碍,统筹安排工作,并及时了解和掌握居民的各种需求持续改进智慧社区的服务系统。政府要从全局的视角运筹帷幄在人力、物力、财力方面给予支持。其次要建立科学的推进机制,按照建设推进的时间节点来进行分工,每个月或季节性的召开会议,发现并及时研究和解决智慧社区建设中的问题,借助工作群使工作人员在建设中的

困难可以直接提出来。建立完善的咨询制度，成立专家咨询委员会，为智慧社区的工作人员在工作中遇到的问题与困难提供专业的指导意见，帮助其建立更加完善的规划和方案，支持智慧社区的建设。再次应建立符合当地智慧社区发展和治理的评估体系，依据科学的治理成效评判机制，制定统一的评估标准，对智慧社区建设的实际成效更准确地掌握与控制，以便于更好的促进智慧社区的建设与发展。使智慧社区服务更加完善，可以更好地服务于居民，提升居民的生活质量。

（三）加强智能互动平台建设

合肥市荷叶地街道智慧社区在了解社区居民的业务需求，结合自身职责和建设实际，以社区自治为出发点，以居民的实际需求为落脚点，构建社区云服务。运用各类APP、微信公众号等为居民提供便捷的社区服务，在智慧社区的硬件技术方面，不断加强基础设施的建设，设置便捷的公共Wifi，提升智能门禁系统的功能，加强对社区安全的监控和管理，此外，还可用APP完成社区办事预约，如果发现违法违规现象，可以第一时间上报社区民警，为居民提供便民服务。提升居民办事效率，减轻社区治理负担。要推进制度建设与技术发展相融合，协调促进智慧社区发展。智慧社区建设是一套制度体系、运行机制和对基层社会政治结构的优化，在衔接单位制与社区制、推动基层政府向服务型转变以及搭建政府与社会组织协同共治平台等方面起到积极作用^[5]。社区应在便民信息平台、智慧物管、智慧家居等方面加强网络互动平台的建设。社区应该从精简办事机构和人员整合上提高服务的效率，同时尽量减少服务成本，以便更快更好地为居民提供服务。提升政务服务的水平，使居民与政府拉近距离，给居民提供更便利的服务。

（四）加大社区居民参与

搭建社区智慧参与平台，提高居民参与治理水平。借助新一代智能科技手段建设社区智慧参与平台，增强居民对社区治理的理解，畅通居民投诉、沟通、献策渠道，便利居民积极参与社区治理^[6]。构建一个智慧社区需要在基层加大投入和创新力度。政府公共管理和治理能力的提升离不开社区的积极参与。在智慧社区的建设中，居民的参与渠道和方式至关重要，并且应该积极鼓励居民自治。与传统社区相比，智慧社区更加注重居民的自治能力。只有当居民们踊跃参与进来，才能真正感受到智慧社区服务的巨大变化和进步。随着社会的不断发展和智慧平台的引入，居民参与社区管理的便利程度不断提高，参与的范围也越来越广泛。而拓宽居民参与的渠道，重视收集居民的意见，这样的方式将有助于激发居民自治的热情。智慧社区应该注重最广大居民的需求，广泛地听取居民的意见和建议，并将此落实到服务中。政府应该聘用专业的技术人员到社区开展技能培训，主要面向社区居民、基层工作人员、志愿者代表、

物业代表等人群，帮助他们快速的掌握信息设备的操作方法，提高效率。合肥市荷叶地街道智慧社区应尊重居民切身的利益畅通各方表达途径，推进基层民主政治建设，通过各种途径收集居民满意与否的信息，并且对居民反映强烈的问题，开展居民大会来商讨解决，增加居民参与本社区事务的积极性。

结语

在经济、社会飞速发展的今天，人们的生活需求也在逐渐发生变化。而基于大数据、物联网等现代技术手段的智慧社区建设则使人们的生活更加智能，宜居、高品质且可交互，成为智慧城市建设的重要内容^[7]。智慧社区已经进入了实践的阶段，不再是单纯理论上的探讨。而且智慧社区与每个地方的人文地理环境紧密相关，在探索时应与各地不同情况相结合。智慧社区的建设在宏观上来看是一个长期漫长的过程，需要将各种信息技术服务理念保障政策评估体系等结合作为建设的基础。智慧社区的建设在当今社会有很强的现实意义，并且工程复杂，但它的发展有利于现代社区治理水平层次的提高与突破。本文通过对合肥市荷叶地街道智慧社区建设实际案例进行研究，运用社区发展理论，新公共服务理论，分析了智慧社区的发展现状和建设路径。通过对社区居民进行访问，来了解智慧社区建设的现状和居民居住的满意程度。分析发现智慧社区存在一些问题，如政府的保障机制不够完善、专业人才缺乏、居民参与不够积等。借助国内外先进地区智慧社区建设的经验，提出促进智慧社区建设的意见，推动智慧社区的科学发展，提高居民满意程度，以及居民的自治能力，在和谐社会的建设贡献出力量，使居民生活的幸福指数不断攀升。

参考文献

- [1] 张锐昕, 王玉荣. 中国政府上网20年: 发展历程、成就及反思[J]. 福建师范大学学报(哲学社会科学版), 2019(05): 43-50+168.
- [2] 尚蓉, 赵雪, 杨秀让. 新时代下智慧社区建设研究——基于宿迁市宿城区智慧社区建设的实践[J]. 环渤海经济瞭望, 2021(05): 60-62.
- [3] 肖俊宇, 陈永国. 大数据环境下的智慧社区建设研究[C]//2016年第一届今日财富论坛论文集, 2016: 225-226.
- [4] 刘莹. 社会管理中的智慧社区建设研究论述[J]. 经济研究导刊, 2017(01): 120-121.
- [5] 张邦辉. 困境与优化: 数字社会下智慧社区建设策略[J]. 中国民政, 2021(22): 58-59.
- [6] 加强智慧社区建设 推进社区治理能力现代化[N]. 天津日报, 2021-11-12(009).
- [7] 夏振鹏. 淮南市智慧社区建设研究[J]. 合作经济与科技, 2021(20): 168-170.