

可视化手段助力社区精准治理

——基于我国智慧社区建设的思考

崔晓晨,赵伊玲,郭书萌,王星月,王倩云

(南京审计大学,江苏 南京 210000)

摘要:“新时期”背景下,我国经济实力的增强与科技能力的进步推动着智慧社区的发展,同时社区治理中存在的问题也逐渐浮现。本文通过分析智慧社区建设中“可视化”手段的应用,清晰地认识到“可视化”手段在解决社区管理困境、满足居民需求、实现“基层自我管理”和社区“精准治理”目标上有着重要作用。

关键词:可视化;智慧社区;精准治理

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.27.135

1 引言

伴随着我国经济的飞速发展与科学技术的长足进步,人们对于美好生活的需求也在与日俱增。作为居民起居生活的基本单位,社区对于提升居民的归属感和幸福度有着重大责任。如今社区精准治理已成为了社区建设发展的新理念,在各种网络信息技术迅速发展的今天,“智慧社区”的概念被提出并很快得以实践。然而,尽管市场上各种社区智慧管理网络平台“百花齐放”、社区内部管理手段“争奇斗艳”,部分社区的智慧化建设仍存在诸如信息传递碎片化、内容庞杂失真、居民接收信息滞后等问题,使得本该“智慧”的社区服务“一叶障目”、管理环节冗杂繁复。“可视化”手段可以在一定程度上弥补智慧社区目前存在的部分问题,为达到社区的“精准治理”目标增添一份力量。

2 概念介绍

2.1 智慧社区的概念

2012年住建部启动国家智慧城市试点,住房和城乡建设部办公厅颁布了关于开展国家智慧城市试点工作的通知《国家智慧城市试点暂行管理办法》和《国家智慧城市(区、镇)试点指标体系(试行)》,而智慧社区试点恰是对智慧城市建设倡议的具体响应,它体现了大数据时代背景下,我国对“互联网+公共服务”领域[1]的积极探索,是社区职能从行政化到服务化的有利转变。智慧社区是指通过综合运用现代科学技术、整合信息资源、统筹业务应用以系统提升社区的建设、管理能力,从而为社区居民提供更加便利、智能的生活服务的新型社区模式。十九大报告指出:社区发展要进一步拥抱互联网,发挥大数据和人工智能在实体经济中的促进作用。智慧社区在提供基层治理的政务服务之外,也随着互联网的发展,进一步扩大了社区的服务领域,如商业、休闲、医疗服务等。

2.2 可视化的概念

可视化技术最初来源并应用于计算机领域,其利用计算机图像处理技术,将数据转换成图像在屏幕上显示出来,再进行交互处理。随着技术的发展,可视化技术被广泛应用于建筑、教育、广告、安防等多个领域。在社区治理领域,“可视化”手段是指将杂乱的信息通过技术处理形成简洁的图像信息,使得社区居民更加清晰地了解社区生活动态、更加迅速地接收社区通知,享受更安全便利的社区服务。目前,我国已有一些社区进行了可视化管理的实践。

可视化技术具有直观化、交互式、便利性的特点。直观化是指可视化技术将信息经过处理加工,通过屏幕直观地传递给用户群体,从而避免了一般性信息传递的复杂、失真、遗漏等问

题。交互式是指利用可视化技术可以实现用户与治理主体的实时互动。便利性是指利用可视化技术可以弥补人力物力的不足,通过屏幕显示,线上传达轻松有效地解决实际问题。

2.3 精准治理的概念

社区治理强调管理者与居民共同参与,强调发挥居民参与社区治理的能动作用,重心下移,对社区内部公共事务进行统筹管理。社区的精准治理促成了更加合理的决策与反馈机制,避免管理工作“走弯路”,提升了社区治理的效能与水平。社区治理的精准化可以保证各主体都能充分表达诉求,并参与决策的实施,从而有效避免了弱势群体被排除在外,进而丢失话语权;同时具有包容性,政府与社会之间形成有效连接,治理过程中具有监督和纠错机制,且最终治理成果有效惠及参与成员^[2]。

3 我国智慧社区建设现状

3.1 建设规模

“2013年8月5日,住房和城乡建设部(以下简称住建部)共确定103个城市(区、县、镇)为2013年度国家智慧城市试点,明确将智慧社区作为未来智慧城市评估的重点考核内容^[3]。”自2014年住房和城乡建设部印发了《智慧社区建设指南(试行)》(以下称《指南》),智慧社区的试点建设就在全中国范围内开展起来,突发事件的到来也使得智慧社区与卫生医疗紧密结合,加速发展。《指南》中提到至2020年智慧社区标准化建设要达到50%以上。另外,典型的如上海市、浙江省都在2020年发行了推动智慧社区建设的指南或计划。

多个省市结合自身情况有选择有偏向的进一步加强了智慧社区与当地居民需求的融合。以太原市为例,太原市是国家最早的一批社区改革试点城市和智慧养老健康示范城市,城市内老年人口多,老龄化问题比较明显,因此其对于智慧社区与社区养老的紧密结合需求高于其他省市。目前当地政府投资5000万元开发的太原智慧社区养老服务平台已经投入使用,运行效果显著,极大地提升了老年人的生活便利性,满足了居家养老群体的多样化养老需求。江浙沪一带较发达地区的智慧社区建设则更偏重于智慧社区与城市规划管理的结合。以浙江省为例,浙江省目前正在大力建设未来社区信息模型(CIM)平台,该平台能够满足未来社区九大创新场景应用,在各个场景下实现社区的智慧化,真正做到服务于居民。

2020年浦东开发开放30周年庆祝大会上特地提出:“要提高城市治理水平,推动加快建设智慧城市。”今天的中国正在以多种方式推动智慧城市建设,智慧社区建设就是其中重要的一部分。努力让社区成为居民看得见摸得着的“港湾”,让社区管

理者做到为人民服务,这是进一步提升人民生活品质的可靠保障。

3.2 当前困境

尽管智慧社区的建设已趋于完善,但依然不够“智慧”,存在着如信息碎片化、通知滞后、居民端获取的信息复杂无重点等问题,以及一些社区管理中的“通病”。居民生活中的各种疑难杂症如社区车位状况不明、大门处车辆拥堵、门禁卡丢失带来的隐患和不便、高空抛物者的问责、电梯内情况监控不透明、特殊人群关照不足、消防设施检修更新不及时、社区医疗救助服务不到位等仍未得到很好解决。

但笔者也看到完善社区管理蕴含着巨大希望,一方面,社区管理者掌握着大量居民信息,这些大数据是了解和定位居民需求的一把钥匙,对完善社区服务具有重要的启示作用;另一方面,社区作为信息整合发布的窗口,在信息交互处理方面还有巨大的提升空间。居民需要的是落到实处的服务和看得见摸得着的便利,因此社区服务的可见性尤为重要,怎样做到更好地整合利用信息,及时、透明地发布信息,有效回应和反馈信息,关乎着居民社区生活的安全感、幸福感和参与感。

4 “可视化”手段在智慧社区中的具体应用

社区作为居民生活的第一单位,理应解决居民遇到的问题、响应居民的需求,积极提升自身管理与服务的能力,营造良好的居住环境,做到真正的便民利民。然现实生活中,社区管理往往是心有余而力不足。“可视化”手段能有效弥补人力物力的不足,通过屏幕显示,线上传下达轻松有效地解决实际问题。以下是智慧社区中“可视化”手段的四个典型应用。

4.1 智慧停车系统

近年来,因为消防通道被占而影响火灾抢救工作的报道屡见不鲜,恶意占用车位的现象更是比比皆是。智慧停车系统将成为维护社区安全与秩序的一道重要保障。在出现乱停车占用消防通道现象时,智慧监控自动识别该违规操作并启动图像抓拍功能,将信息上报至社区车辆管理人员,以便及时做出处理,在此之外与城市的交通管理信息联络,将违规车辆和违法行为及时上报、妥当处理。车辆及人员的信息存储在后台,便于后期分析归纳。每当车辆停入私人车位,监控便开启图片抓拍功能,识别车辆车牌号,将数据传入社区车辆登记数据库,与车位已登记车牌号进行比对;比对失败后,自动将抓拍图片发送至车主手机。智慧停车系统的应用使得居民出行变得更加方便快捷,智慧停车系统统一管理社区辖区内的车辆停放,可以有效保持社区内的道路、消防过道、私人车位等的畅通使用。

4.2 实时环境监测系统

随着社会发展的不断加快,工地扬尘、城市热岛效应等问题愈发严重,社区环境也会有所影响。当然,居民的生活环境也可以得到有效的智慧管理,在社区内部安装环境监测装置,并将温度、湿度、风向等信息通过社区大屏显示,实时反应天气状况,为居民出行安排提供便利。此外,当所测到的空气污染物的数值指标超过临界值时,也自动提醒社区管理者为整个社区洒水降尘,有效改善空气质量、同时及时提醒社区居民做好防护措施、保护自身的呼吸道健康。

4.3 社区医疗与救助服务

针对社区居民健康以及对特殊人群的生活保障服务的强烈需求,社区与社区医院相互联动,实现数据接口,从而搭建起社区医疗和救助服务的平台。社区居民可以通过平台预约体检,并通过手机接收自己的健康数据。然而老年人及其他行动不便的人群,可以申请定期的上门体检服务,并安排志愿者进

行陪护工作,实现医养结合。系统会对居民的基本健康信息建立动态电子档案,每当健康指标异常时,系统会自动向本人或家人的手机发出预警。预警方式主要通过短信的方式发出。同时系统还包括了紧急呼叫功能,在家中安装紧急呼叫终端,或者家人佩戴手表式终端,在突然发病时,通过终端及时联系社区医院,并将位置、身体指标与病史形成数据包一齐发送。居民在出现健康问题时,能够第一时间获得专业的医疗与救助服务。

4.4 智慧门禁系统

困扰居民最多的是居住安全问题,当前多数小区采取使用门禁卡的手段保证居民进入小区大门、楼道、电梯间甚至住所。但由此产生了“门禁卡丢失”之后的信息保护、个人生命安全以及门禁卡注销及补办等一系列问题。“可视化”手段则是通过安装人脸识别系统,对所有进出小区的常住人口和流动人口进行信息收集后分库储存,对人员进行精确管理,杜绝了这一系列问题。此外,智慧门禁系统可以有效识别出潜在风险人员,拒绝进入并触发报警机制,为居民打造一个更安全、更安心的生活场所。

5 “可视化”手段对于社区精准治理的重要作用

(1)有利于便利社区管理,优化社区服务。“可视化”治理形态旨在使用一系列治理工具对社区治理过程和结果进行具体详尽的呈现,使社会治理的整体形态通过网络平台、社交软件、图形文字等形式显示出来。从而服务于基层社区工作者的日常管理工作,为群众提供精准有效的服务和管理,提升社区治理的精细化水平。

(2)有益于完善基层自我管理,建设“智慧型社区”。智慧社区是国家为实现“基层自我管理”与科学技术相结合的有效手段,通过智慧社区,激发居民的归属感和责任感,促进社区管理者与居民之间的良性互动,真正实现社区内部治理体系和治理模式的创新。

(3)有助于社区居民互相监督,提高居民自身的责任意识。通过可视化的手段将信息实现共享可以实现公开、公平、公正的管理,使每一位社区居民平等地参与社区建设与维护。可视化的形式同时也形成了一种互相监督、共同参与、共同治理的良好氛围,提高了社区的安全性和秩序性,有利于提高居民的安全感和责任感。

6 结束语

智慧社区是当前新时期大背景下智慧城市发展的大势所趋,其带来的便利性有目共睹,但其存在的问题同样不容忽视。“可视化”技术在各种智慧社区管理平台中应用范围广泛,可以有效地解决居民与管理者之间信息传递“一叶障目”的问题,体现了社区治理的共治性、便民性、高效性、精准性,是社区治理的有效手段。在“新时期”背景下,以“可视化”手段助力智慧社区的建设,达到社区“精准治理”目标,从而为打造“智慧城市”和“智慧中国”添砖加瓦。

参考文献

- [1]刘皓蓉.社区管理中的智慧社区模式引入探究[J].湖北师范大学学报:哲学社会科学版,2021,41(1):4.
- [2]白维军,王邹恒瑞.寻求社区治理的包容性空间[J].中国高校社会科学,2021(04):73-80+160.
- [3]吴旭红.智慧社区建设何以可能?—基于整合性行动框架的分析[J].公共管理学报,2020,17(4):17.

作者简介:崔晓晨(2001-),女,汉族,江苏徐州人,南京审计大学本科在读,行政管理专业。