

智慧社区发展的未来趋势： 从设计本位到生活本位

王 迪

摘 要:智慧社区在快速发展中表现出的诸多问题,其根源是以国家的管理型设计、资本的经营型设计和专家的科学型设计为代表的“设计本位”理念。这种理念驱动下的智慧社区虽然在强化行政管理、降低可见成本、体现专业精神等方面取得了收效,却为社区发展留下了“反治理行为”“实际发生的成本”“设计脱离群众”等一系列弊病。有鉴于此,智慧社区的未来发展需要感知并服务于生活中具有多样性和深入性的居民需求,尊重并充分汲取生活中各类行动主体的治理经验,以“生活本位”的视角重新审视智慧社区的规划和建设,以技术进步推动生活质量的提升。

关键词:城市;智慧社区;设计本位;生活本位

作者简介:王迪,北京大学社会学系副教授。

中图分类号:C912

文献标识码:A

文章编号:1671-8402(2020)08-0092-11

随着信息化技术的快速发展,传统城市向智慧城市转变的过程在逐渐加快,^①城市社区的组织方式和治理结构也在发生着显著的变化。在这样的变化中,基于大数据、云计算、智能终端、物联网、移动互联网等新一代信息技术的智慧社区,正在以新的形态和模式,试图实现对城市社区党建、人口管理、公共活动、商业运营、家居生活等要素的数字化、网络化、智能化、互动化和协同化的服务与治理。^②

① Castells M. *The Informational City*. Oxford: Blackwell,1989: P.104.

② 李琼、杨洁、詹夏情:《智慧社区项目建设的社会稳定风险评估——基于Bow-tie和贝叶斯模型的实证分析》,《上海行政学院学报》2019年第5期。

发展智慧社区具有显著而重大的意义。从国家战略角度来讲,“互联网+”与社区治理的结合,是对党的十九大报告提出的通过互联网、大数据、人工智能等技术创新对“网络强国、数字中国、智慧社会提供有力支撑”的积极回应,也有利于以基层社区的信息化、科学化、精准化治理来推进国家治理体系和治理能力的现代化。从具体实践角度来看,对传统社区运转模式进行创新与转型升级,以新理念、新技术、新模式发展社区服务平台,有助于提升基层政府治理能力,破解目前我国社区治理中存在的行政化、结构不合理、交互性差、智能化程度低等难题,完善社会公共服务功能,提高社区治理效率和城市居民生活品质,为社会发展提供强劲的推动力。^①

一、技术、制度与社会:现有解释路径及其问题呈现

智慧社区在全国范围内迅速铺开的同时也呈现出一系列问题,如政府与市场权责不明、推进手段单一、模式僵化、盲目跟风、建设趋同、丧失区域特色、远离社区实际等等。^②近年来,学界对这些问题做出了卓有成效的研究与反思,形成了“技术落后论”“制度掣肘论”和“社会脱节论”三种解释路径。

“技术落后论”将智慧社区发展不充分的现状归咎于技术原因,认为智慧社区作为“无线城市—数字城市—智能城市”整体演进的一个部分,是“新一轮信息技术变革和知识经济进一步发展的产物”。^③对社区软硬件配套要求高、建设周期长、涉及范围广,需要专业人才支持、加强技术创新,并投入大量资金。^④而我国的信息技术发展尚难言成熟,在提升智慧社区整体水平方面能力有限。这种观点具有部分解释力,但应看到的是,智慧社区所需技术的现状并非绝对匮乏,而是在地区之间、城市之间、社区类型之间的结构性差异和不均衡;而即便是技术相对领先的北京、上海、深圳等地,依然在不同程度上存在着智慧社区的发展困境,^⑤其原因并不能简单归结为“技术落后”。

“制度掣肘论”主要指出两方面问题:一是“顶层设计缺位”,系统规划和整体安排不够完善,缺乏统一标准,相关法律法规不健全,滞后于信息化进程——当然,随着中央与地方相关文件和配套措施的陆续出台,“顶层设计”的问题正在逐步得到缓解;^⑥二是“协调整合不畅”,

① 参见赵联飞:《“互联网+”时代下社会治理的若干问题》,《社会治理》2015年第3期;陈跃华:《加快智慧社区建设,破解社区治理难题》,《人民论坛》2019年第2期等相关研究。

② 胡佳艳:《智慧城市研究进展与展望》,《科技管理研究》2014年第17期。

③ 赵四东、欧阳东、钟源:《智慧城市发展对城市规划的影响述评》,《规划师》2013年第2期。

④ 张洪东、郭云鹏:《“互联网+社区”背景下城市社区公共服务供给模式探析》,《传播力研究》2019年第12期。

⑤ 北京和上海的问题,分别参见梁丽等:《智慧社区与智慧北京——北京市智慧社区实践与探索》,中国社会科学出版社2019年版,第85-90页;以及《上海智慧城市建设发展报告(2015年)——智慧社区的建设与发展》,上海社会科学院出版社2015年版,第33、94-96页。

⑥ 比如2017年6月,《中共中央、国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》明确指出要“实施‘互联网+社区’行动计划,加快互联网与社区治理和服务体系的深度融合”,并具体给出了引导方向。

政府各部门之间、政府部门与企业组织之间缺乏相互配合与统一平台,或参与不足,或各行其是,或业务分割,或管理重叠,从而造成实施过程碎片化、有若干零散甚至重复的“智慧项目”而无整体“智慧社区”的状况,制约了社区的治理水平和运行效率。^①实际上,“难以形成合力”的问题在传统社区治理中即已存在,政府部门、企业组织和社会机构各有自身目标和运行逻辑,各方如何达致共识并有效开展制度化合作,需要找到一个共同落脚点。

“社会脱节论”则指出技术理念与居民群体之间“双盲”的问题,也就是说,智慧社区所提供的技术支持和公共服务具有供给错位、与需求不匹配的倾向,而社区居民对智慧社区的服务功能认知度不高,大多“不清楚”“不了解”“无所谓”“不会用”。^②针对这样的情况,一类观点认为问题症结在于社区缺乏专业人才、居民缺乏智慧素养和使用能力,应该强调“人的智慧化”、培育“智慧社工”、提升居民对智慧社区的参与意愿等,却缺乏对技术本身及其实践路径的反思;另一类观点虽倡导在社区服务“智能化”中强化居民需求导向,却鲜少从根源上解释为何当下的智慧社区缺乏“居民意识”,更未能具体说明如何转变思路、改变做法、使服务供给与居民需求相匹配,这类倡导也就显得相对空洞。^③

回顾既有研究及其中存在的局限性,本文提出并试图回答的问题是:在技术领域已经取得一定进步的情况下,我国智慧社区发展的相对滞后与阶段性困境是缘何形成的?智慧社区的未来发展如何能够让政府、企业、社会组织在共同的方向上形成合力?又应以怎样的具体方式贴合实际需要和居民需求?——这不仅是智慧社区发展所面临的问题,也是城市社区应该如何营造的一般性问题,更是我国在社会治理体系和治理能力现代化的道路上亟待思考和解决的问题。

二、设计本位的源流与智慧社区的隐患

如果将智慧社区的发展问题置放于城市变迁的总体脉络中来看,会发现在相当长的历史时期和较为广泛的文化传统当中,城市规划与管理的制度模式之选择权并不在市民群体手中;^④作为城市的细胞,社区(或者说历史上类似于“社区”的居住聚集区)的运行逻辑与日常生活相分离的现象也便不足为奇。比如,中国古代城市一直与中央集权国家的意志紧密地联系在一起,城市从属于国家,是最高权力的象征和统治工具,^⑤城市样态主要由政治制度和等级

① 黄宇、黄蕾:《智慧社区建设与治理相关问题及对策研究——基于国内72篇核心期刊论文的统计分析》,《中国管理信息化》2018年第23期。

② 张洪东、郭云鹏:《“互联网+社区”背景下城市社区公共服务供给模式探析》,《传播力研究》2019年第12期;王毅:《城市居民对智慧城市认知的实证分析——以山东省泰安市为例》,《区域经济与城乡规划》2018年第3期。

③ 张鹏:《智慧社区公共服务治理模式、发展阻碍及整体性治理策略》,《江淮论坛》2017年第4期。

④ 当然,马克斯·韦伯所论及的西方自治城市情况有所不同(马克斯·韦伯:《城市:非正当性支配》,阎克文译,江苏凤凰教育出版社2014年版)。

⑤ 刘易斯·芒福德:《城市发展史——起源、演变和前景》,宋俊岭等译,中国建筑工业出版社2004年版,第546页。

秩序建构,城市社区的空间安排和组织形式亦以服务国家为最终目标——这可以看作国家对于社区的“管理型设计”(或称“统治型设计”)。随着近代的科学发展和城市建设相关专业的进步,规划师、设计师、建筑师开始以规范化和理性化的方式建造或改造城市,“现代景观”意义上的城市交由科学和专业来改写,社区也转而由设计师在沙盘图、模型图上打造并付诸实施,强调审美、程式、功能分隔,是建筑和规划的专业理念的表达^①——这可以视为专家对社区的“科学型设计”(或是“理想型设计”)。时至当代,城市已在很大程度上成为资本控制下的人文物质景观,“人造环境”^②意义上的城市是由资本和商业的力量来重绘的,经由房地产开发而形成的商品房小区被切割分解为“可以买和卖的标准的货币单位”和“扩展城市的标准单位”^③——这意味着资本对社区的“经营型设计”(或是“趋利型设计”)。虽然这三种设计在城市形成、发展和成熟的历史进程中缺一不可,但也造成了诸多问题。智慧社区一如城市发展的整体,也在国家管理、资本经营、专业规制这三类因素的驱动之下获得了巨大进步,却又因脱离社区土壤而遭遇了发展的瓶颈。

(一)管理型设计与“反治理行为”

国家的管理型设计提供制度保障,是智慧社区的“奠基人”。既有研究发现,智慧社区的发展确实一定程度上有助于国家强化基层管理,促进了互联网信息技术与社区管理体系的融合,实现了“公共服务、党建服务、志愿服务、便民利民服务等社区服务信息资源集成,建设包括智慧政务、智慧党建、智慧物业、智慧治理等在内的综合应用,全面形成集网络、数据、支撑、应用等于一体的智慧社区体系”。^④

然而不能被忽略的事实是:智慧社区的发展路径是自上而下的,由政府主导,社区居民、基层工作人员及其他社会主体只是被动接受,并无表达意愿和主动参与的机会。^⑤比如陆颖在对北京西城区、上海陆家嘴街道、广州天河区等国内具有代表性的智慧社区的特征梳理中发现,其建设模式均为“政府主导”。^⑥智慧社区的形态往往照搬原有管理逻辑,使自身成为既有行政体系和档案、信息、台账的线上替代品,把原本应该上下联动、政社结合的智慧社区搞成了单向度的数字办公平台。究其本质,仍然是旧有的社区“管理”思维驱动下的产物,由政府的权力和发号施令来解决问题^⑦(或是控制权在政府不同层次之间移动^⑧),只不过将这一过

① 勒·柯布西耶:《明日之城市》,李浩译,中国建筑工业出版社2009年版。

② 大卫·哈维:《资本的城市化:资本主义城市化的历史与理论研究》,董慧译,苏州大学出版社2017年版,第14页。

③ 刘易斯·芒福德:《城市发展史——起源、演变和前景》,宋俊岭等译,中国建筑工业出版社2004年版,第438页。

④ 陈荣卓、刘亚楠:《城市社区治理信息化的技术偏好与适应性变革——基于“第三批全国社区治理与服务创新实验区”的多案例分析》,《社会主义研究》2019年第4期。

⑤ 类似的现象,在一些以往研究中也有所涉及,如常恩予、甄峰:《智慧社区的实践反思及社会建构策略——以江苏省国家智慧城市试点为例》,《现代城市研究》2017年第5期等。

⑥ 陆颖:《智慧社区的模式比较及建构路径》,《管理观察》2015年第7期。

⑦ 格里·斯托克:《作为理论的治理:五个论点》,《国际社会科学》(中文版)1999年第1期。

⑧ 周雪光:《中国国家治理的制度逻辑:一个组织学研究》,生活·读书·新知三联书店2017年版,第428页。

程移植到了信息化的智慧平台上而已,并没有实现由“管理”到“治理”的理念转变,政府以外的各种社会机构和个体行动者也没有参与到治理的实践过程中来。这种模式的结果就是不可避免地滋生了社区中的“反治理行为”(即“智能低效、技术怠工、智能破坏、官僚主义智能化和过度治理”^①“技术应用门槛与治理短板、数据指标硬化与治理内耗、信息安全监管与治理风险”^②等等),看似国家管理得到了强化,实则唯技术治理、数字化治理、“一阵风”治理之弊病均又重现。

(二)经营型设计与“实际发生的成本”

资本的经营型设计提供财力支持,是智慧社区的“注资人”。作为某种程度上的回报,智慧社区的推广也在资本经营的意义上降低了社区维护和治理的成本。尤其是在商品房住宅小区中,形态各异又大体相似的智能物业服务管理平台提升了社区服务的资源整合效率、诉求响应速度和处置标准化程度,减少了社区运维者(包括物业企业、管理部门等诸多主体在内)的人力投入规模、重复作业风险和内部管理难度。

然而,我们要对这类做法抱有谨慎乐观的态度,因为在名义上的、可测算意义上的成本被降低的同时,要留意在社区治理中另一类“实际发生的成本”。一是从服务执行者的角度来看:所谓的“智慧”之处主要建立在“互联网+人工服务”的基础之上,比如设备报修是通过互联网平台实现的,但需要服务人员的到位处理;车辆占道是通过监控中心发现的,但需要保安人员的到场协调;邻里扰民的问题是通过微信群或专用平台反映的,但需要物业人员的全时段的“线上在场”和及时调解,等等。于是,智慧社区只是实现了“自动化”地呈现问题和发布命令,而未全面实现“智能化”地执行任务和解决问题,其间的缝隙要靠工作人员延长服务时间、提高劳动强度来加以弥合;加之引入了智慧平台后,工作人员的岗位数量又被削减,就无可避免地带来一线工作人员的疲劳、抱怨,甚或服务质量的下降和治理水准的降低——这是实际发生着的工作成本。二是从服务对象的角度来看,如果说在智慧社区推行过程中产生的适应成本只是阶段性问题的话,那么我们听到很多业主抱怨“可以‘看到’的服务人员、物业人员的减少”而带来的“安全感降低”“感觉服务品质下降”,则是会伴随智慧社区更久的心理成本和信任成本,均可能会在未来造成深远的消极影响。

(三)科学型设计与“抽象的社区群众”

专家的科学型设计提供技术标准,是智慧社区的“精修人”。在居民生活空间中注入科学理念和专业设计固然能够提升民生服务的规范化、标准化、一体化和均等化程度,但存疑的是,柏拉图意义上“整齐的”“划一的”^③智慧社区设计真的能够达致“善治”么?

以深圳智慧社区的建设为例,采取“统一规划,统一实施,统一接口,由深圳市住房和建设

① 刘永谋:《技术治理、反治理与再治理:以智能治理为例》,《云南社会科学》2019年第2期。

② 陈荣卓、刘亚楠:《城市社区治理信息化的技术偏好与适应性变革——基于“第三批全国社区治理与服务创新实验区”的多案例分析》,《社会主义研究》2019年第4期。

③ 参见柏拉图对“化多为一”的评价(柏拉图:《理想国》,郭斌和、张竹明译,商务印书馆1986年版,第197页)、以及亚里士多德对“城邦的划一性”的批评(亚里士多德:《政治学》,吴寿彭译,商务印书馆1983年版,第56—57页)。

局统一部署……同时通过市场牵引,社区电子商务驱动的模式推进,提供整合的公共服务接口”。^①由此产生的物业管理、智能楼宇、居家养老、安防监控等服务,其标准是“一刀切”的,其规格和形制是具有高度一致性的,然而这种属性显然不能与社区类型和居民样貌的繁杂性与多样性相适应——即便在深圳这样相对“年轻”的城市也不能理想化地制定一套普遍适用的智慧社区法则,更不要说在其他“上了年纪”、情形更加复杂的城市。比如最基本的智能门禁系统:要考虑社区居住人口数量及每日通行人流量(数量过大会影响出入效率造成不便,过少则人均成本过高而太不经济);又要顾及自有住房户与租户的比例关系(租户流动性相对较大,则给门禁管理带来持续存在的障碍);还要考虑社区内业态是否丰富(如商业店铺、医疗诊所、银行网点、教育机构都在社区内有所分布,则无法通过门禁将内部居民与外部人员简单区隔开来)。如此涉及社区禀赋、硬件条件、人口基数、流动性、内部资源的复杂性等等要素,不一而足,绝难用狭窄的眼界、标准的算法、简单的系统、均等的方式来处理。

因此,目前的智慧社区所追求的“科学”和“专业”,名义上是以社区群众的幸福感为出发点,实则只是针对抽象概念意义上、面目模糊不明的“社区群众”,或是针对设计师在电脑程序前、科技产品前想象出来的缺乏生活气息的“社区群众”。即便这类“概念产品”能够在局部社区试点、为居民中的特定群体创造安全、高效、舒适、便利的居住环境,也很可能并不具备代表性和普遍性,绝不可贸然铺开使用,而需要在推广的过程中结合实际情况再做具体设计和调整。

现有智慧社区建设模式的分类方法并不单一,^②但各种类型均表现出“设计本位”的共性特征,即:从设计者自身的立场出发,聚焦于强化行政管理、降低可见成本、体现科学理念等目标,容易造成且忽略“反治理行为”“实际发生的成本”“设计脱离群众”等一系列问题。当然,并不是说政府、企业、科研团队作为主导力量就一定会造成负面结果,“设计本位”的根本症结在于设计者单向度地考虑行政职能、商业利益或专业诉求,而与执行者、使用者相分离,甚至根本不了解社区工作和居民生活的实际情况,其所秉持的设计逻辑与社区运行的逻辑常相抵触。最终,设计想法脱离居民生活的需求,推行做法脱离一线工作人员的经验,治理过程缺乏社区居民和基层人员的广泛参与,也就无可避免了。由此可见,所谓智慧社区能够在“降低治理成本”的同时“实现特色化、精细化、科学化治理”之类的优势不是顺理成章、自然兑现的,而要配合规划理念、具体条件和推进方式的转变才能够成为现实。

三、生活本位的转向与智慧社区的未来

20世纪60年代之后,遵循设计本位的城市规划出现了诸多现实问题。无论从简·雅各布斯对霍华德、勒·柯布西耶等主流规划理念的抨击(斥之为“脱离城市运转机制”),^③还是从詹

① 朱跃生:《从智慧社区到智慧民生》,《中国物业管理》2013年第8期。

② 如从智慧社区建设导向、建设动力、资源配置方式等角度进行分类,参见索超:《创新导向的智慧社区建设途径研究》,《城乡治理与规划改革——2014年中国城市规划年会论文集》。

③ 简·雅各布斯:《美国大城市的死与生》,金衡山译,译林出版社2006年版,第13-21页。

姆斯·斯科特对“清晰化、简单化的国家项目”和“极端现代主义城市”的批评,^①我们都可以清楚地看到权力对空间的拘束、科学对生活的专断、资本对城民的异化,是如何成为当代城市体制僵化、阶层冲突、生活无趣、缺乏活力等一系列痼疾之显见来源的。于是,在城市规划理念层面的“生活本位”转向应运而生,新的思潮更加注重城市空间和建筑设计的人性化,并迅速产生了巨大的影响。1977年,国际建筑协会在利马会议上通过的《马丘比丘宪章》甚至以“人民的建筑是没有建筑师的建筑”这样的表达来突出人民和生活的意义与价值。在此种思潮影响之下,“社区建设”“社区治理”或“社区营造”的理念也逐渐从自上而下的行政安排和僵化设计,转而注重生活便利、居民体验、环境宜居、功能实现等方面,强调向本地居民赋权,让其发现社区的问题并着手解决,^②从而使社区形貌成为日常生活需求的具象表达。相应地,在“智慧社区”的概念大行其道的今天,很多研究也在强调“新时代的社区治理应以增强社区居民的归属感和幸福感为根本目标……借助信息技术实现智慧治理”^③。然而,所谓的“人文关怀”“惠民原则”“换位思考”“人本导向”^④等抽象提法和治理模式转变要在智慧社区的未来发展中得到体现,尚需要从“生活本位”的原则入手,通过一系列改造步骤加以具体实施。

(一)“智慧”服务于生活中的需求

智慧社区的发展要坚持“为了更好的生活”的原则,强调其创制动力和灵感源泉服务于社区居民的内生需求。如前所述,现行智慧社区的设计标准主要由上级政府部门、外部研发团队或公司企业来确定,满足设计者的需求,或满足设计者臆想中的使用者需求;而只有使智慧社区的重心下移到社区居民需求层面,权力下放到社区治理主体层面,资源下沉到社区服务平台层面,才能够从“自下而上”的视角出发,合理地制定智慧社区发展规划和具体方案,在“统筹协调社区资源配置、推动社区融合发展、提升居民生活便利程度”^⑤等方面发挥优势。

第一个层面是要看到居民在日常生活中实际存在的需求,如出行无阻、治安良好、环境舒雅、购物方便、停车便利、空间通畅、信息通畅、舆情清朗等等,都是社区居民常见的基本需求,智慧社区平台及其模块当然要优先对这些需求进行回应,而不仅仅为了严格管控、降低成本、彰显科技。另外需要注意的是,“没有人是相同的,社区发展包含着不同的风俗、需求和问题,这些文化是复杂的和经过长期发展的,并随时间变化”,^⑥于是从分化和差别的视角去看待社区生活中的需求就显得尤为必要。

第二个层面是要看到居民需求在横向意义上的多样性和复杂性。“社区居民”的概念下隐藏着极其分化的各类年龄群体(老人、中青年、少年儿童等)、职业群体(收入高低、工作时间长短等)、兴趣群体(广场舞或其他体育运动、养宠物与否等)、身份群体(自有住房户、外来租

① 詹姆斯·斯科特:《国家的视角:那些试图改善人类状况的项目是如何失败的》,王晓毅译,社会科学文献出版社2004年版。

② 山崎亮:《全民参与社区设计的时代》,林明月等译,海洋出版社2017年版,第42页。

③ 如彭珊:《新时代的社区治理之路》,《人民论坛》2019年第27期。

④ 如申悦、柴彦威、马修军:《人本导向的智慧社区的概念、模式与架构》,《现代城市研究》2014年第10期。

⑤ 张聪丛等:《社区信息化治理形态研究——从数字社区到智慧社区》,《现代情报》2019年第5期。

⑥ 卡罗兰L.斯蒂梅尔:《智慧城市建设——大数据分析、信息技术与设计思维》,李晓峰译,机械工业出版社2017年版,第23页。

户等),由此形成的居民需求也具有极大的差异性,甚至矛盾性,要结合类型各异和空间形态多样的社区、社区内不同情况的居民构成、由居民构成所形成的特定需求结构,来搭建各具特色的个性化智慧平台,以及确定于社区平台上添加哪些功能模块,诸如在线议事厅、智能家居养老、安防监控、电子商务等等。特别是在相互矛盾的功能之间(比如无噪音与广场舞、出行无阻和治安良好、环境舒雅与购物方便、停车区域与活动“领地”等,都存在一定的矛盾),安排符合本社区情况的优先性次序。

第三个层面是要看到居民需求在纵向意义上的深入性和连贯性。比如,只是在小区门口对车辆一进一出的识别、收费和“抬竿”并不能构成智能管理的全部——这依然只是前文所说的“自动化”,真正的“智能化”则需要通过切实合理的算法,回应小区内的车位布局动态调整、监控外部车辆是否挤占私家车位及对其停放时间的限制、车辆阻路或挡车之后的协调车主与提前疏导等一系列连续的且更具有深度的居民需求。又如,形态与名称各异的社区信息平台 and 报单、报修系统,确实可以让居民在上面反映涉及管线照明、水暖通堵等方面的维修需求,关乎人身财产、异常动向的安全隐患等,通过社区物业、服务站、上级城市管理部门实现“接诉即办”;然而智慧社区之所谓“智慧”,更重要的是具有前瞻性和预判性地发现潜在的安全风险(如通过日常监控发现在社区内停留徘徊的可疑人员、长期无主的流浪狗或大型烈性犬、不易看到的深堑沟渠等)、可能老化的物料设施(如通过数据收集甄别逾期未检的电梯、年久失修的管道、信号异常的网络、表数异常的水电路等),在“接诉即办”的基础上逐渐进化到“未诉先办”的程度。

(二)“智慧”来自于生活中的经验

智慧社区的发展要坚持“依靠社区主体”的原则,强调其设计方案来自于社区一线人员(包括社区工作者、物业员工等)的经验,其建设、完善和修补的过程则依靠包括居民在内的社区原有力量的广泛参与——毕竟他们比政府官员、企业家、开发商、设计师、程序员都更了解社区生活的实际情形。

首先,社区居民是生活主体、是使用者,对社区状况的了解是周期性和全方位的,也是社区兴衰的直接受益者或受损者,当然应该是智慧社区规划设计的提案人和参与者、智慧社区运行管理的建议人和监督者。智慧社区的实现方式不是“一锤子买卖”、不是一挥而就一成不变的,需要在自身演变(如季节变化、自然老化)、内部功能(如商业、服务、培训等功能的进入)、外部因素(周边配套、环境状况等)的变化过程中不断发现问题,对智能化治理的设置进行补充;而置身其中的居民无疑对这些变化最为敏感、最为关注,也对“哪里需要信息”“如何使用技术”最有发言权。在国外一些卓有成效的智慧社区实践案例中,居民参与都发挥了巨大的作用,以美国的几项应用为例:在线社区规划和决策系统(WebPolis)中的知识和专家组件只是功能之一,更重要的是通过用户、社区参与等组件鼓励社区成员参与当地事务的决策;类似的,电子民主工具(Beyond Voting)、电子监督工具(My Bike Lane)、地理信息工具(INFOMAP)也都无一例外地强调“赋权”于社区居民,重视智慧系统管理者与他们之间的沟通,或者直接

向更大范围的公众开放。^①此外,在一些“周期性恶化、季节性爆发、阶段性激化”的问题上,更需要居民发现隐患、及时反映,并升级智能防患措施、予以持续监督。比如,社区内商铺的油烟和排水污染、噪音废气扰民、消防安全隐患等问题,虽然经消防、环保部门联合整治但却很难保持,依旧阳奉阴违,这就需要社区环境监控的智能系统充分吸纳居民的生活经验,并在居民的不断监督下自我完善。让“最熟悉本社区的人”在智慧社区治理的参与过程中更为直接地表达想法,根据生活和工作中的诉求和痛点决定未来发展方向,也依靠其经验和智慧帮助社区服务变得更为精准、更有效率、更加“智慧”。

其次,社区中原有的自治组织(如业主委员会、楼委会、弄委会等)、社会网络(如线下的社会关系或线上的居民微信群)、社区内居民群体(如妈妈群、团购群、老年人协会)或兴趣团体(如阅读、体育、文艺、棋牌、旅游等方面)可以成为推动智慧社区发展的重要力量。在传统社区治理中,居民群体的形式不像个体化的居民那么零散,又比政府、街区等整体化的单元灵活,还比NGO或NPO等外部组织熟悉本社区情况,尤其是以业缘、趣缘或小范围地缘为纽带联结而成的社会群体,可以更具代表性地、精准地聚合具有相同或相似活动节奏的人群,从而彰显出对生活需求和服务形式进行筛选的天然优势。^②这样的优势当然可以在智慧社区的时代持续发挥作用,把集群性的需求、建议、观点通过社区信息平台和智慧服务模块表现出来。特别是在智慧社区规划与设计时缺少话语权、大数据不易呈现、又容易面临困难的群体,更需要智慧社区的关注。如通过老年人协会获知该群体诉求,打造“互联网+社区养老”服务体系;通过妇女儿童保护组织或家庭协会掌握儿童视角下的社区需求,在数据化和信息化的基础上搭建服务系统和数字平台,以及营造广义上的“儿童友好型社区”,等等。正如一些研究所见,在社区空间形成的居民自组织网络、草根性社会组织对智慧社区建设意义重大,能够通过“智慧社区服务联盟”“创客中心”等形式,为居民提供定制的、独特的社会服务和商业服务。^③需要看到的是,不同于“传统社区组织业已发育成熟,继而进入到智慧社区时代”的情况,由于我国一直存在的社区内生性社会组织发育不足、活跃度不高、发展不均衡,^④甚至“空心化”的情况,^⑤社区组织与智慧社群的共同生长和彼此强化还要经过一个相对长期的过程,方能见效。

最后,但同样重要的环节,也是常常被当前智慧社区的设计者们所忽略的环节,是要意识到:传统的社区工作者们不是该被缩减的劳动力成本,也不能够被机器、人工智能或系统平台所替代,而是最可宝贵的社区治理财富。有一些社区中常见的实例,比如南方沿海地区台风高发的城市,高层住宅如采取向外开窗的设计,就很容易造成风灾期间的坠窗事故,常需要逐户排查、消除安全隐患。智慧社区的规划者、安防监控系统的设计者们往往并不知晓这些,没有将其纳入风险防范、自动预警的体系当中,而此类情况对于社区一线工作者来说几近常识,

① 参见刘婧:《网络环境下的社区治理研究》,武汉大学出版社2016年版,第66-78页。

② 王迪:《从国家包揽到多方参与——公共文化服务体系建设中的社会治理理念与实践》,《学术论坛》2017年第1期。

③ 相关案例如攀枝花阳城社区、合肥市方兴社区等,参见汪碧刚主编:《新时代·新生活——2018中国智慧社区发展报告》,中国社会出版社2019年版,第222页。

④ 管兵:《城市政府结构与社会组织发育》,《社会学研究》2013年第4期。

⑤ 桂勇:《邻里空间:城市基层的行动、组织与互动》,上海书店出版社2008年版,第106页。

足见他们的经验是多么有价值。又如很多居委会或物业人员常凭借对居民构成、住宅面积等方面的了解,指出智慧系统存在的一些不合理之处,并提出解决方案——如果门禁系统每次都要求业主到家门口响应访客、按键解锁,会给业主、特别是户型较大的业主带来不便,不如由业主给访客发送二维码,扫码入门,以取代原有的“伪智能”方式。类似的案例均显示出,无论是居委会还是物业,社区一线服务人员了解居民在安全性、便利性、私密性、医疗卫生、纠纷调解等各方面的需求。要尊重工作者、服务者们的社区贡献,充分听取、吸纳和转化他们的建议,珍视他们在与居民入户访谈、现场交流、线上联系、解决问题的过程中积累的操作化经验和在地化智慧;信任和授权他们参与到智慧社区的规划与设计当中,根据实际工作中发现的“真问题”“真需要”“真困难”,有针对性地提升技术手段,富有实效地提高社区的智能化水平。

归结起来,在“生活本位”的视角下,智慧社区的发展目标和设计标准是服务于居民需求和生活质量的,这与斯蒂格利茨等人提出的社会进步原则如出一辙:“要下大力气,在社会联系、政治发言权和不安全感这些能被用来预测生活满意度的方面制定并实施有力和可靠的衡量标准。”^①从参与主体角度来看,“生活本位”的智慧社区并不拒斥政府、市场和专家的作用,只是其建设过程和逐步完善是依赖于社区中各类行动者的广泛参与的,即以基层工作人员之客观、真实的判断为本,以社区居民的需求表达为本,从而实现一种社会协商的结果(而不是会议室里的决策、或实验室里的产品),在不同社区的物质情况和人文条件之下,出现的可能是截然不同的结果^②——智慧社区也应该是“因地制宜”的,由社会环境、社区土壤、人口构成、组织状况、条件禀赋等因素塑造。

四、结论与讨论

当前智慧社区发展中的诸多问题,其根源是“设计本位”的城市规划和建设视角在新技术、新平台的使用过程中的复归与重现,在管理逻辑、科学逻辑和资本逻辑的三重控制之下,智慧社区的实践成为了“技术扩张式的对大千世界和人的生活本身的改造”,这种“技术改造是一种统治欲的表达,导致了外在和内在自然的异化”,^③既失去了生活的目标,也偏离了生活的逻辑。如果此种情形不发生改变,那么,“即便拥有了大数据和智能系统,脱离现实体验、缺乏生活感知的‘上帝之眼’也很难做到‘洞察一切’”。^④

对现有问题的思考与解决,呼唤着智慧社区发展趋势中的“生活本位”的回归。正如亚里士多德在《政治学》中所言:“城邦(城市)的长成出于人类‘生活’的发展,而其实际的存在却是

① 约瑟夫·E.斯蒂格利茨、阿玛蒂亚·森、让-保罗·菲图西:《对我们生活的误测:为什么GDP增长不等于社会进步》,阮江平、王海昉译,新华出版社2014年版,第53页。

② 阿明·格伦瓦尔德主编:《技术伦理学手册》,吴宁译,社会科学文献出版社2017年版,第224页。

③ 阿明·格伦瓦尔德主编:《技术伦理学手册》,吴宁译,社会科学文献出版社2017年版,第312页。

④ 阿莱克斯·彭特兰:《智慧社会——大数据与社会物理学》,汪小帆、汪蓉译,浙江人民出版社2015年版,第12-13页。

为了“优良的生活”^①,智慧社区的发展原则和步骤都应紧密围绕在“如何让新技术成为优良生活的组成部分”这个核心议题的周围,使技术(至少是技术“在哪里应用”“如何应用”的决定权)“掌握在那些希望为改善人类生活做出贡献的人们手中”——也就是为社区生活服务的治理者,或是社区民众本身,感知并服务于生活中的需求,尊重并充分汲取生活中的经验,以迎接我们所处的、长期变化的社会经济文化环境所带来的挑战。须知智慧社区乃至智慧城市的价值“并不在于技术的完善,而是在一个不完善的世界中提供充足的服务供给”。^②

当前中国智慧社区的发展尚处在设计思维支配与生活意识觉醒的组合状态之中,具有过渡性和阶段性的特征,其参与主体也无疑是模糊和多样的。本文在试图塑造并阐释“设计本位”和“生活本位”这两种理想类型工具的时候,无意于将“政府、市场、专家”同“社区、居民、社会组织”对立起来,而是更希望强调二者在出发点与考虑方向上的不同——前者从设计者本身的立场出发,而后者则更有可能关注生活中实际存在的需求及其满足方式。智慧社区的健康发展和发挥效用,有赖于向设计思维中注入日常生活视角,并重新思考“何为智慧?智慧为谁?”的问题。

从更具一般性的、城市发展的叙事与决策逻辑的层面来看,无论时代如何向前、技术如何进步,城市建设都不能由(至少不能只由)自上而下的官僚体系、痴迷于理性测算和规范制图的科学专业、依循利益最大化逻辑的资本力量来主宰,而应该将城市中的栖居主体请回“城市如何发展、空间如何使用、街巷如何改造、社区如何宜居”的聚议堂。有鉴于此,我们需要重新审视以往的城市记录手段、表达渠道和叙事方式,倾听流淌在街头巷尾与院落坊间的寻常故事、朴素话语和真实诉求,寻找城市大发展与市民小生活之间的细致交叉点,并在未来致力于促进二者之间的和解与共生。

(责任编辑:孙菲)

① 亚里士多德:《政治学》,吴寿彭译,商务印书馆1983年版,第7页。

② 卡罗兰L.斯蒂梅尔:《智慧城市建设——大数据分析、信息技术与设计思维》,李晓峰译,机械工业出版社2017年版,第23页。