

重返枫桥：新冠肺炎疫情防控背景下的 社区信息治理刍议

李佳薇¹

【摘要】在基层社会治理的视域下探讨社区信息治理的具体思路与发展理念，强调社区的信息价值及在社区层面开展信息治理的必要性。结合抗击新冠疫情期间社区层面防控工作中存在的信息症结及相应需求，提出社区信息治理是基层社会治理中应对突发事件的一种有效治理手段，本土化的“枫桥经验”中蕴含着挖掘社区主体性与发动群众性两条核心要素，能够为发展中国特色的社区信息治理提供理论支持。社区信息治理要秉持结构化开源与关系化人力双轨实践、交织发展的整合性思路，充分发挥社区的信息功能，加强社区信息意识，培育社区信息治理关系网，形成社区层面的信息处置系统。

【关键词】信息治理 “枫桥经验” 结构化开源 关系化人力

【中图分类号】 C916 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1000—8691（2020）03—0179—07

引言

社区是现代城市的结构基础，在突发性灾害事件发生的不确定性逐渐增大的整体环境下，社区作为风险的直接受体和应对主体，已经成为减灾应急工作的“前端环节”和“终端业务”，承载着安全建设的基础性工作，既是安全问题的信息来源地，也是化解突发性事件危害的基本环。¹新冠疫情暴发以来，随着疫情发展的扩大化，社区成为了防控的主战场，应急管理表现出了对疫情信息搜集、直报和研判的高度依赖，相关社区防控工作的部署和落实亟需一套清晰有效的信息采集系统来支撑，社区层面的信息治理迫在眉睫。如何更精准地获取社区信息进而加以科学研判和先期处置成为通过信息手段确保社区防控有序进行，最大程度降低社区传染风险，进而在特殊时期深入开展社区治理的关键问题。

目前，治理工作对社区信息的开发利用还较为薄弱，主要集中在公安机关通过已有的数据平台进行信息采集和重点布控等内容。相关工作依赖于数字化的信息工具，以对社区内的人脸、车辆、行为、特征等内容进行图像识别和一定程度的大数据挖掘为手段，通过对社区基础信息、人口管理信息的汇总分析来获取相关数据，形成了以建设“智慧社区”为方向，片区统合、海量收集和重点追踪相结合的警用信息收集路径。^②在安全治理结构下沉，如新冠疫情一类的社会风险频发的整体环境下，社区信息化建设不仅要服务警用，更要在服务社区治理、辅助基层精细化管理等需求上发挥基础性功能。为积极应对各类型社会安全风险，有效开展相关社会面的预防监测工作，有必要重新认识社区信息的安全价值，从本土化的基层社会治理经验中汲取智慧。

一、疫情防控中的信息症结

自新冠疫情暴发以来，在疫情蔓延不断加剧的现实下，防控工作遭遇了前所未有的不确定性，常备的应急管理措施在疫情

¹作者简介：李佳薇，女，华东理工大学社会与公共管理学院博士研究生，主要从事社会治理研究。

基金项目：国家社会科学基金重大项目“社会治理背景下我国社会工作行动本土化理论框架与实践体系研究”（项目号：16ZDA084）的阶段性成果。

严峻、资源短缺、监测难度大、社会恐慌和谣言弥漫的多重压力下往往无法顾忌到社区层面。现实是，在疫情区域化大规模暴发和全国性散播的情况下，对于病毒感染者、密切接触者的识别与隔离以及在全社会开展封闭管理等社会管控工作都需下沉到社区层面，依靠网格化的摸查服务来实现。然而，从现阶段社区抗疫工作的整体面来看，无论是对社区人员的行动轨迹追踪，还是防治期间为社区内众多家庭提供的日常服务，亦或对社区内疫情信息及居民需求（含心理需求）的收集都迫于缺乏成体系的信息收集网络而呈现出“防控一刀切”或管控服务不到位的问题。^①疫情防控中的信息症结大量存在：

第一，疫情防控的精细化和系统化与信息缺失的张力明显。对于地处疫区或辖区内有确诊病例及密切接触者的社区而言，防控工作的管制程度要显著高于其他社区，社区在部署每户居家隔离的同时，要同期完成社区人员摸底排查和行动轨迹追踪等调查任务，详细划分各类户籍人员和租户情况，确保做到不漏一户、不差一人。这种高强度的管控工作并不能完全依靠技术手段实现，反而要以细致的上门走访和逐人登记等措施来完成，信息核查和更新的难度巨大，对于人手有限的社区而言，排查的力度和效度会受到多重因素影响。另一方面，完全封闭的疫区社区防控，还会遭遇社区内多重生活问题的挑战：特殊家庭、特殊人员、特殊需求的追踪服务要做到上门帮扶，社区居民的日常生活物资采买和生活垃圾清理要积极落实，社区防疫宣传和日常消杀要有序开展等。^②一系列的社区防控事项都急需信息支撑，在人手不足和资源有限的双重压力下，极易陷入由于信息缺失和沟通缓滞所造成的治理困境。

第二，信息来源的多样化和复杂性与现有信息管理模式的矛盾突出。对于非疫区以及无涉疫人员的其他社区而言，防控的重点在于外防输入、内重民生。在特殊时期搞活常规治理，让社区居民在拥有安全感的同时减少身心压力，能够在享有一定自由度的前提下开展生产生活工作。因此，这一类社区的防控工作面临着更加多变的信息问题：人员出入登记、快递收寄投放、群众情绪疏导、特殊需求统计落实、社区日常服务等都面临着信息采集与更新的难题。灵活的管控尺度对社区内信息采集有效性和传递发布知晓率提出了更高的要求。现有的社区信息管理水平只为应对常规状态下的管理工作，并未涉及应急管理所需的各类措施，一些后期提出的信息管理方案与社区实际状况出入较大，缺乏针对性的信息管理手段，易造成大面积的信息延误和基层矛盾。稍有不慎，无感染的社区就有可能“沦陷”，原无矛盾的环境就有可能出现纠纷，缺乏社区信息支撑的社区防控也会因为长时间的特殊管控而出现难以为继的状况。

第三，信息的基础性和长期性与应急管理之间的矛盾显现。社区作为防控的一线，能够最直接地面对群众展开抗疫部署和宣传工作，也是在基层形成有规模的疫情防火墙并进行先期预警和监测工作的基本环节。群防群治的开展正是通过社区内的信息网传递和汇集疫情信息，通过对社区信息的甄别和初步研判，布建有效的防控网络。然而，现阶段的社区信息治理水平并不足以支撑突发事件应急管理所带来的高强度信息处置工作，低质量的社区信息建设难以兼顾常规治理与应急管理。

综合来看，在疫情防控力度不断加大，社区抗疫工作难度提升，疫情信息和服务信息交错的复杂局面下，急需一套完备高效的信息处理系统来辅助社区防控工作。更确切地说，在面对新冠肺炎一类突发性事件时，为了更好地实现应急管理和社会治理的目标，需要考虑从社区信息治理的角度提供常态化的服务支持，通过在社区层面开展信息工作来实现社区信息目标收集、高效直报、全面落实和精准研判，做到有备无患。

另一方面，随着安全环境的变化及非传统安全的影响不断增加，社会治理的推进也促发了信息工作回应社会需要的积极变化，从军事信息到警务信息再到社区信息、行业信息的应用转向体现了安全观的嬗变和信息功能的拓展。走向民间的信息工作持续彰显对社会问题的关注，从管理到服务的理念转变推动了信息来源与功能更多的面向群众和基层，社区信息治理助力基层社会治理正在成为有效的治理方式。^③研究认为，无论是为应对新冠肺炎一类的复杂性社会风险，还是推进信息治理的社会服务能力，都应着力从基层社会治理的本土经验中汲取智慧，尤其是挖掘“枫桥经验”中与新时代信息工作相关联的核心要素，融合信息工作的特殊性，尝试以双重建构的思路推进社区信息治理水平提升。

二、回归社区：再思“枫桥经验”中的核心要素

在社区层面开展疫情防治工作，在既有传送渠道自上而下进行信息采集但缺乏本地意识和信息敏锐性的情况下，疫情与生活信息的统计反馈都存在较大疏漏，单纯依靠行政力量来应对此类工作往往会出现防控措施在社区不适。随着单位制的解体，城乡社区不断发展，新时代“枫桥经验”倡导“党政动手，依靠群众，预防纠纷，化解矛盾，维护稳定，促进发展”的治理思路，在实施中倚重基层社区主体性和群众性必要性重愈加显现，通过开发社区资源、强化自治调节、突出整体联动的方式，在社区中形成了良好的治理氛围并实现了基层社会治理的制度供给，形成了从社会规范到法律规定的阶梯性规制体系。⁽²⁾

（一）挖掘主体性：从以社区为目标的信息管理到以社区为中心的信息治理

社区作为防控风险的主体，一切安全治理都离不开社区的支撑，疫情防控期间，各类信息的收集和传达都要依托社区来实现。在疫情防控中，一个基本认识是判断疫情发展情况的逻辑起点在社区，防控要依靠社区力量，只有将抗疫措施根植于社区，通过调动社区资源联防联控才能真正防患于未然。新时代“枫桥经验”与此种面向社会、依靠社区的防治理念之间存在天然的耦合性，“枫桥经验”的出现正是基于对社区主体性的深刻挖掘，不再单纯将社区作为治理对象，而是以社区为治理主体，通过灌输和培养社区感，在社区所处的地理空间基础上形成具有统合性与凝聚力的社区治理共同体，变事件本位为社区本位。

这一思路在支撑疫情防控工作的同时也为社区信息治理建设指明了方向：要从以社区为目标的信息管理迈向以社区为中心的信息治理，既把社区看作是新冠疫情防控等主题下信息治理工作的对象，又把社区看作是开展此类信息治理工作的主体和来源。专业工作者要有针对性地寻求社区合作，社区工作者则要培养信息治理意识和工作能力，通过挖掘社区主体性培育社区信息治理的内生动力。特别是针对疫情防控中的入户人员登记、社区人员行动轨迹摸查、社区居民需求统计、辖区内企业排查以及疫情宣传效果回访等实际的工作内容而言，都可以借助一定的技术工具通过发动社区内的有生力量来完成。社区信息治理以社区为中心，社区作为信息化建设的主体也就承担着相应的责任与义务，社区内各类有价值的信息都可以在社区主动搜集和筛查的过程中被高效利用起来，进而有针对性地为疫情防控等相关主题的治理工作提供社区支撑，真正使社区成为信息治理的源头活水。

（二）发动群众性：以社区互动支撑社区信息治理网络

正如金伯中指出的，“枫桥经验”的精髓是依靠群众，始终是围绕“人”字做文章，蕴含着深刻的人本主义思想，这与中国共产党的群众路线方针存在高度的契合性。⁽¹⁾“枫桥经验”所体现的群众性思想重在对群众性的发动，这种发动内涵有治理权下放、延伸的政治属性和秩序实践的行动本质。实际上，自疫情发生以来，在没有现成的社区信息治理网络的现实下，社区防疫工作的开展都是凭借社区内既有的关系网络来落实，社区内的各类社会组织和人际网络广泛地承担了疫情信息搜集与传达、抗疫资源汇集与分配、物资采买与发放等相关事务。

毋庸讳言，对于应急管理有着重大积极意义的社区信息治理而言，发动群众性能够更切实地掌握社会基础面的各项动态，对于关键信息的广泛搜集和定向追踪具有极高的治理价值。另一方面，发动群众性作为“枫桥经验”的核心要素指明了基层社会治理中的一项真知：由社区群众天然的人际关系网络所搭建起的社区结构网络具有极强的支撑力，能够承载社区信息治理网络的建设，减少信息获取成本，降低社区排斥，有利于融合社区资源和信息需求，形成类似于“朝西模式”“沈阳模式”的基层安全治理信息网。⁽²⁾值得注意的是，要在社区内发动群众性就必须考虑到对社区人文环境和治理氛围的营造，要从培育社区信息治理网络的社区资本角度出发，先做“情感投资”和“人际建设”，在形成一定规模化的、组织化的、规范化的社区网络平台的基础上搭建信息线条和信息治理网络。

三、结构化开源：基于社区生态的信息治理网络编织

开源信息（Open Source Information）强调信息来源于公开的各类资料，是指在信息收集的现有框架内对各类公开信息进行采集、分析、分发和使用的信息工作，其收集一般通过监控与数据挖掘来实现，实际上信息部门所获得的绝大多数信息都

来自开源信息。^③目前，社区信息的收集也主要依赖开源信息的路径获取，包括一些登记排查获得的社区基础数据（人口管理、社区登记及调查所得信息等）和通过数字化平台采集到的社区生活信息（目前社区中广泛使用的人脸、车辆、行为等图像识别以及智慧社区所涵盖的通过 AI 开放能力和在线算法训练后得到的数据）。

然而，现阶段的社区信息治理仍处在信息采集利用的薄弱阶段，社区工作人员的信息意识淡薄，对社区内开源信息的挖掘效率低下，已有的社区信息在未经过分类整理和针对性分析留存的情况下往往流于记录等浅层使用。这一点在新冠疫情暴发后的社区防控中较为突出，仅仅得到登记的社区信息并不能及时转化为有利于疫情研判的信息依据，社区层面的信息转化能力较弱，社区仍被视为防控的对象而非防控的主体，有必要结合社区治理结构开展层次性的开源信息搜集工作。

（一）面向居民的社区公开信息整体性搜集

开源社区信息搜集最基本的面向是将采集面朝向全体社区居民，对公开的社区信息进行有计划的、有区别的的日常采集和专门整理，形成对社区基本面情况的汇总统计并根据时间维度持续更新。在疫情防控当中，这类型的信息搜集工作最为普遍，但也最易流于单一化的数据采集，缺乏对社区信息的初步研判。公开信息采集强调信息搜集的整体性，也即追踪到人的基本信息登记和维护，是通过物业采集、社区调查、活动搜集以及数字化平台日常抓取的图像信息等渠道开展的信息聚拢过程。

疫情防控期间的人员出入登记、车辆出入统计、入户调查措施都是实现公开信息采集的有效手段。对于抗疫期间的社区而言，此类整体性搜集能够快速形成社区基本数据库。这一类关于社区的开源信息，具有种类多、数量大、易获取、日常化等特征，按照社区治理的内部结构性位置来看，整体性搜集工作是建构社区信息治理体系的基础。同时，还应注意到对于疫情防控期间的整体化搜集而言，不能停留在一次性的信息搜集层面，而要面向社区居民实现全覆盖采集的广泛获取和及时更新，不断扩容基本数据库，定期进行信息维护和筛查。

（二）依托两委的社区重点信息精细化搜集

社区信息搜集在全面、充分的基础上，还要考虑有针对性的重点信息搜集，这一层次的工作强调在赋予社区更多信息功能的基础上，强化社区两委的信息职能，通过专业信息工作叠加社区两委工作的方式，依靠社区两委的治理地位和权威性对社区内的重点信息进行精细化搜集。结合抗疫期间社区两委的防控举措来看，加强两委的领导力和组织力是依托两委开展社区内重点人员和重要事项疫情信息搜集的基础。

应当认识到：社区两委作为社区治理的主体，也是疫情防控工作的基层组织者和责任人，处在社区治理结构的核心位置，对社区内的各类公共事务和信息都拥有一定的处置权和使用资格，在获取社区内部重点信息的工作上社区两委具有天然的结构优势和身份便利。另一方面，社区两委长期主持社区治理工作，对所属社区的重要信息尤其是特殊性信息有较长时间的关注，能够更快速、精准地聚焦社区信息搜集的目标点，减少信息搜集中的路径障碍和资源浪费，这对于疫情防控中可能疏漏的如社区特殊家庭、慢性病老人、孕期妇女、低龄儿童等类型人员的照管服务能够起到较强的针对性作用。值得注意的是，依托社区两委的信息搜集工作能够与社区治理本来就受到两委关注的热点问题、历史性问题进行初期研判，在社区治理的前端环节开展一定水平的社区信息分析工作，不断挖掘所属社区蕴含的信息价值，形成具有社区独有性的重点信息排查搜集机制，发挥社区两委的信息治理功能。

（三）协同社会组织的平安社区平台化建设

结构化开源强调对社区内开源信息的结构性获取，这与社区组织能力、组织化程度都紧密相关。社区内的社会组织是除社区两委之外积极参与社区治理的民间主体，对居民需求和社区问题有一定的了解，许多社会组织还承担着社区调解、社区营造、社区发展的责任，是基层社会治理中的重要组织化力量。回顾新冠疫情暴发以来的社区防控工作，正是许多活跃在社区内的社

社会组织与志愿者们在防控资源短缺时期，通过发挥自身效能为社区筹集了大量消杀物资和防控装备，积极开展志愿服务协助社区进行抗疫工作，通过一系列“自救”工作在最短时间内拉起了社区防控的警戒线，为社区阶段性抗疫赢得了时间。这一现象提示，社区信息治理建设在实现广泛性、针对性之外，还应借助社会组织已有的结构搭建信息传递的治理网络，也即开发社会组织的信息功能，在协同治理的面向上整合社区内的组织化资源，形成旨在创建平安社区的社区信息组织平台，通过平台化建设将社区社会组织纳入到社区信息治理建设的结构性框架中，更好地利用社会组织的治理优势，系统性地获取和分析社区信息。

研究认为，开源信息的社区采集，具有极强的结构性特点，能够按照社区本身的治理结构进行信息的结构化收集。这种结构一方面是指有层次和取向的专门性收集，是根据社区治理所形成的框架和系统开展搜集工作，对于其中的单元要素和彼此之间的关系位置有明确的认知。另一方面则是指将社区看作是具有结构自主性和反身性的客观存在，积极的社区信息治理行为能够在一定程度上促成社区信息治理体系的形成，社区既是信息的创造者也是信息的收集者。一言以蔽之，社区信息的结构化开源即是在汲取新时代“枫桥经验”的基础上，以挖掘社区主体性的方式，基于社区的治理生态和既有结构，编织社区信息网。

四、关系化人力：强弱人际关系间的社区信息互补

社区信息治理建设在基层社会治理的环境中开展，在强化社区主体地位的同时，也需要培养社区居民的信息治理意识。具体而言，应当参考社区内既有的关系结构，依托社区人际关系网络进行有强弱区分的人力信息建设。

（一）强人际关系对同质性信息通道的维护与稳定

社区信息治理是微观场域中的信息精雕，合理开发人的价值与功用是在社区内开展相关工作的显著特点。借鉴新时代“枫桥经验”中的群众性要素，通过发动社区群众，利用社区居民之间的人际关系传递和搜集社区信息是依靠人力开展社区信息治理最普遍的方式。实际上，社区内原生的人际关系网络有天然的合理性和较强的适应性，有利于形成开展人力信息搜集的环境优势。而在长时间社区交往中沉淀下来的人际关系属于联结较紧密、同质性较高、由较强情感因素维系的人际关系。

这类“较铁”的关系在社区内往往是显性存在的，联结的路径较稳定，信息流与信息内容较常规，是通过人力渠道获得基本面信息的有效途径。发动社区群众参与人力信息的搜集工作，其潜在逻辑是因循社区内的强关系路径，对具有同质性、稳定性的日常信息进行采集，在强关系的作用下，通过社区群众开展信息治理工作能够提升人力信息的信度与效度。而对于由社区群众承担的人力信息搜集来说，强关系是确保同质性（日常化）信息通道稳定的人际基础。此外，在操作化层面上还需考虑在社区群众中开展二级布建和规范管理等工作，夯实社区人力信息搜集的群众基础。^①

（二）社区信息桥：弱人际关系的特殊价值

在社区人力信息搜集工作中，弱关系往往能够供给更有价值的社区信息。这是因为，异质信息更容易出现在源头分立且联系较少的关系中，由于弱关系中信息源所处的个体环境与身份差异较大，所拥有的信息异质性较强，反而能产生并传递更有特殊价值的信息。应当认识到，通过发动群众获取人力信息有一个基本的逻辑起点，那就是预设了在群众中暗含着开源信息和技术信息未能掌握的内容。这一类信息往往附着于社区内具有某些身份、从事某种职业、衷于某种兴趣或具有某类技能的居民身上。通过发动群众性搜集人力信息就是要凭借弱关系网络，挖掘出处于不同端口、交往并不频繁却拥有高价值的信息源。对于社区人力信息建设而言，弱关系的特殊价值在于充当了社区中的信息桥，众多来源分殊的异质性信息中潜藏着不容忽视的信息要点。同时，在发动社区群众时，要注意在社区骨干中培养处于社区信息网络中结构洞位置的中间人，要加强对社区网格员的信息治理能力培训，提升社区群众的信息意识和治理素养。

长期来看，在社区疫情防控中，人力信息的价值尤为突出，良好的人力信息网络能够为疫情信息搜集和有关社区群众内部情绪、个别化需求、特殊情况提示、同类采买合并等内容的信息汇总提供有温度的服务。这是因为，一方面通过发动社区的群

众性，将社区居民转变为兼职信息员，能够扩大信息来源和基础；另一方面在社区信息治理过程中，赋予群众信息治理权利，还可以向群众提供信息服务。正如关系社会学对中国社会是关系型的判断一样，人力信息的核心在于对人际关系的把握，在社区中开展信息治理工作，空间的局限性反而放大了关系的重要性。⁽²⁾新时代“枫桥经验”中所体现的群众性经验能够为此思路提供理论支撑，社区信息治理的群众共建，即是按照格兰诺维特对人际关系紧密度的强弱划分，对社区内潜在的关系连结进行梳理，动员起社区群众的信息参与行动，进而实现强弱人际关系间的社区信息互补。⁽³⁾

五、迈向整合：社区信息治理的双轨实践

开源信息与人力信息共同构成了信息来源的基础路径，随着时代的发展信息搜集愈加偏向于对技术渠道的依赖。然而信息工作对技术依赖程度过高，也在社区疫情防控中产生了缺乏精细研判而造成的疫情误判、过度管控等情况，造成一定程度的防控资源浪费。此外，单纯凭借社区监控、人车识别、微信发布和健康码实名认证等技术形式来判定社区内情况，仍会存在较大的遗漏风险。更为重要的是，疫情防控进入攻坚期后，更多社区内居民生产复工、生活保障等方面的服务需要更为精细化的社区信息服务支撑，一些由于社区信息断裂而造成的群众矛盾和生活问题急需人性化的信息服务来化解。

与此同时，缺乏“人本关怀”的信息工作是以“事”为中心，片面依赖技术手段，常常会让群众产生反感甚至抵制的情绪，间接割裂了信息工作与社会联系，成为了极端国家主义下维护“利维坦”统治的“秘密工具”，落入技术主义窠臼的信息建设有丧失居民支持和脱离服务本质的可能性。社区信息治理正是要纠正这一“庞大的”“非人化的”单一技术主义取向的信息建设思路，发挥信息的服务功能和社会价值，夯实信息的社会来源与群众基础，打通从社区群众到信息平台的传送通道，以开源信息与人力信息双轨实践的逻辑来推动社区信息治理工作。

具体而言，社区信息治理以基层社会治理为制度环境，在针对新冠疫情一类突发性事件的应对中具有突出的治理价值，社区层面的信息治理工作要从开源信息获取和人力信息搜集两个角度分别发力。结构化与关系化则是在借助社区治理已有系统的基础上因循治理活动的内在逻辑，以尊重并依靠社区既有治理资源为手段，实现社区信息治理体系化发展。这种双轨实践的整合性思路具有三重意义：

其一，强调补全社区信息源。社区虽小、五脏俱全，只有坚持开源信息与人力信息分别搜集、结合研判，避免因偏废一者而造成的大面积误判，才能在整体上开展社区信息治理工作。对于突发事件应对而言，社区信息搜集必须落实到个人，信息治理的普及是实现社区全面防控的关键。

其二，重在合成社区信息治理体系。无论是结构化的开源信息还是关系化的人力信息，社区信息治理建设都要求两者的合成对比与有机统一。对于基层社会治理而言，每一研判都必须在合成不同信息源的内容之后进行处理，并行不悖的双轨实践是合成的理想状态。应当重视抗疫期间对社区基本面的开源信息采集和人力信息搜集交织并行，在提升技术搜集水平的同时通过社区关系网深入到家庭中开展防疫宣传和需求统计工作，形成刚柔并济的应急信息管理方法。

其三，形成社区层面的信息处置系统。社区安则社会安，抗疫期间的社区疫情监测直接关系到疫情防控的社会大局，在社区预警和先期决策的指导下，能够最快实现基层防疫部署，有效切断疫情传播途径，最大程度地降低疫情传播风险。在这一意义上，社区信息治理的核心在于形成可供常规治理使用并能满足应急管理需求的初级信息处置系统，建立社区层面的信息中枢，最大可能地将问题解决在萌芽阶段。因此，只有集全信息、用活信息，充分让社区感受到信息治理的必要性，体验到信息治理对处置基层安全事件、化解人民内部矛盾、解决社会问题所具有的效能，才能真正实现信息源于社区、信息服务社区、信息发展社区。

六、结语

伴随着社区建设逐渐专业化、智能化，社区正在成为诸多治理活动的实践场域，具有着治理空间的显著特征。当暴发突发性事件时，社区又是最主要的受体和防控的主体，社区抗疫期间涌现的各种复杂问题和应对方法都迫切地需要社区信息来支撑。社会安全建设与基层社会治理在赋予社区更多权限与资源的同时，也对社区的信息能力提出了更高的要求。在新的治理环境下，社区能够充当信息搜集者，发挥信息功能，进而在面对突发情况或基层问题时开展一定的预警与决策工作。

信息治理需要社区支撑，社区发展也需要信息保障。笔者认为，社区信息治理要在基层社会治理的总体框架内开展，具体的逻辑与路径则需从社区生态出发，把握新时代“枫桥经验”中关于社区主体性和群众性的经验，以结构化开源与关系化人力双轨实践、交织进行的整合性思路指导具体工作的开展。社区信息治理要以社区为重，树立信息服务生活、技术服务群众、安全服务发展的治理理念，取之社区、用之社区，通过社区内各个治理主体的参与协同，形成能够助力基层社会治理的信息治理力量。

延续此命题，社区信息治理需要保持信息工作与社区之间良好的互动关系，这对信息治理的系统弹性以及社区黏性都提出了较高的要求：一方面，社区信息治理要形成对各类冗杂信息的分类处理机制，包容可能存在的信息误差并主动防范假信息之名的信息侵害行为；另一方面，良好的社区内部生态是实现信息治理的基础，要强化社区中的组织及个人对社区的认同感与责任意识，通过多种形式的社区活动培育社区人气与信息治理意识。此外，对于具体的治理主题而言，社区信息治理还可以协同《社区矫正法》《社区戒毒社区康复条例》等社区层面的司法与治安工作，形成更丰富的基层信息治理模式。

注释：

1 唐桂娟：《美国应急管理全社区模式：策略、路径与经验》，《学术交流》2015年第4期。

2 应丽虹：《论社区平安情报信息平台的建设》，《吉林公安高等专科学校学报》2010年第6期；詹岑等：《基于视频数据治理技术的社区安全管控应用浅析》，《警察技术》2019年第6期；乔晓翔等：《人工智能技术在智慧社区建设中的应用分析》，《警察技术》2019年第6期。

3 新浪网：《天通苑：“亚洲最大社区”的疫情防控难题》，<http://news.sina.com.cn/c/2020-02-24/doc-iimxxstf3861183.shtml>。

4 新浪网：《武汉抗疫中的社区难题：人手紧缺，需加大公益力量参与力度》，<http://news.sina.com.cn/c/2020-02-25/doc-iimxxstf4126400.shtml>。

5 周亢美：《英国的社区情报服务及其发展》，《图书馆杂志》1990年第6期。

6 吴锦良：《“枫桥经验”演进与基层治理创新》，《浙江社会科学》2010年第7期；汪世荣：《“枫桥经验”视野下的基层社会治理制度供给研究》，《中国法学》2018年第6期。

7 金伯中：《论“枫桥经验”与社区警务创新发展》，《公安学刊》2009年第1期；金伯中：《论“枫桥经验”的时代特征和人本思想》，《公安学刊》2004年第5期。

8 刘蔚、郭星华：《构建新时代社区反恐情报收集体系之探析》，《公安学研究》2018年第5期。

9 马增军等：《美国开源情报制度分析及发展趋势》，《创新科技》2011年第9期。

-
- 10 潘东升：《构建公安人力情报网络的实践与思考》，《河北公安警察职业学院学报》2016 年第 2 期。
- 11 边燕杰：《关系社会学及其学科地位》，《西安交通大学学报（社会科学版）》2010 年第 3 期。
- 12 Granovetter M. The Strength of weak Ties. American Journal of Sociology ,1973,78(6).