

【社会现象与社会问题研究】

# “智慧信任”:数字革命背景下构建基层社会共同体的新动力\*

——基于贵阳市沙南社区的个案分析

靳永翥

莫桂芳

赵远跃

**摘要:**从厚植乡土的农业时代到数字技术的信息时代,社会关系经历从“熟人圈子”到“陌生分化”的演变过程,社会信任模式也从简单人际信任走向数字技术信任。新时期,传统信任模式在信息社会基层社区治理中的局限性日益凸显;在数字化技术的智慧治理情景下,融时代性与传统特色为一体的“智慧信任”模式方兴未艾,日益渗透于基层社会各项治理事务中,并逐渐塑造着基层社会多元主体间的新关系。“智慧信任”生动体现了基层社会关系新的发展方向,并呈现出以技术理性为支撑、以信任重建为导向、以价值整合为归属的内在运行特征。作为一种新兴信任形态,“智慧信任”为培育社区公共精神和构建基层社会共同体提供了新动力,有效推动着新型社会治理文化乃至基层社会治理新格局的建设和完善。

**关键词:**数字革命;社会共同体;“智慧信任”;智慧治理

**中图分类号:**C912.21

**文献标识码:**A

**文章编号:**1003-0751(2020)01-0070-09

## 一、信任资本:一种情感回溯

在最广泛的含义上,信任指的是对某人或某团体期望的信心。“哪里有信任,哪里就有不断增加的经验和行为的可能性,哪里就有社会系统复杂性的增加,也就有能与结构相调和的许多可能性的增加,因为信任构成了复杂性简化的比较有效的形式。”<sup>①</sup>在社会科学中,信任被认为是一种关系、一种相信的情感表达,有着极大的价值,也是一种重要的资产。<sup>②</sup>社会心理学认为信任可折射出人们的基本信念<sup>③</sup>,经济学家意识到信任有助于提高微观经济组织的运作效率<sup>④</sup>,社会学理性选择理论的杰出代表詹姆斯·科尔曼曾将信任作为使参与者能够更有效地共同行动以取得共享目标的社会生活特征<sup>⑤</sup>。

概括而言,学界对信任的界定存在两种基本取向:一是根据社会发展理论和个人学习理论,认为信任是源于经验的个人特质;二是基于社会交换理论,认为信任产生于资源互换过程中,是一种愿意与他人交换的行为取向。<sup>⑥</sup>在众多非正式制度中,“信任”被普遍认为是除物质和人力资本之外,决定一个国家经济增长和社会进步的主要社会资本。<sup>⑦</sup>而且,信任在解决一些治理问题以及化解集体行动困境方面发挥着重要作用。<sup>⑧</sup>

农村村庄和城市社区是当前中国社会信任具象化表现的主要空间承载基础。相比于流动性弱、聚居规模小的农村,从陌生个体组成的城市社区更能直观观察中国社会信任的流变过程。近年来,社会治理重心不断下移,治理目标不断多样化,治理主体

收稿日期:2019-12-12

\* 基金项目:四川师范大学党内法规研究中心课题项目“大数据背景下社会共同体实证分析”(2020scdg03)。

作者简介:靳永翥,男,贵州大学公共管理学院副院长、教授、博士生导师(贵阳 550025),四川师范大学党内法规研究中心特邀研究员(成都 610000)。

莫桂芳,女,贵州大学公共管理学院研究生(贵阳 550025)。

赵远跃,男,贵州大学公共管理学院研究生(贵阳 550025)。

利益诉求碎片化与多元化倾向显著,社区治理失灵问题作为巴托“市场失灵”和沃尔夫“政府失灵”的衍生品<sup>⑨</sup>,也逐渐进入公众视野。显然,具备正式权力与非正式约束双重特征的城市社区,其治理方式也应有别于依赖纯粹正式权威介入的政府治理或产权明确的市场调节。从传统农耕文明社会“一方水土养一方人”到现代工业文明城市生活“相见不相识”,自由流动意味着人际关系主要以“共在”为基础,而不再依赖传统血缘或地缘关系。囿于治理方式落后、治理环境复杂、治理人才缺乏等不足,我国基层社会治理在实际运作过程中常常陷入居民认同感与社区归属感双重流失的困境。

“智慧信任”模式为基层社会多元主体关系动态演绎提供了有益的事实要素。相较于基于熟人关系的人际信任和依附于外在规则的制度信任,“智慧信任”与只依托于信息社会数字科技的技术信任不同,其体现了技术理性和人文价值双重诉求,重塑着基层社区治理多元主体之间的良性互动关系。

## 二、信任流变:从传统到现代

韦伯将信任区分为建立在私人关系之上以血缘性社区为基础的特殊信任和以信仰共同体为基础的普遍信任。<sup>⑩</sup>卢曼从社会学视角将信任区分为人际信任和制度信任,前者以人与人交往中建立的情感联系为基础,后者以人与人交往中所受到的规范准则、法纪制度的管束制约为基础。<sup>⑪</sup>张康之认为中国历史存在农业熟人社会时期的习俗型信任、陌生社会产生的契约型社会和后工业社会制度设计生成的合作型信任三种信任类型。<sup>⑫</sup>杨宜音以华北农民和都市人群为研究对象,通过参与观察和深度访谈的方式探讨了现代中国人进入陌生环境后由“外人”变成“自己人”的信任建构逻辑过程。<sup>⑬</sup>与西方学界将信任直接置于市场经济中分析“理性经济人”不同,中国社会的信任模式经历了一个从“熟人圈子”到“陌生分化”的流变过程(如表1)。

表1 三种信任模式概貌

信任模式	社会时期	核心特征	表现形式
人际信任	农耕社会	情感主观性	熟人交流,简单
制度信任	工业社会	契约强制性	陌生流动,复杂
技术信任	信息社会	技术刚性	两者兼有,多变

### 1. 人际信任消减,熟人社会趋于碎片化

费孝通先生在《乡土中国》一书充分阐述了熟

人社会的形成原因及其表现特征并用“差序格局”来概括和解释。<sup>⑭</sup>受社会经济发展水平的限制,传统农耕生产方式(包括中华人民共和国成立后以人民公社为代表的集体合作式生产方式)在无形中要求劳动者只有在稳定的熟人关系中获取信任进行社会劳动,才能提高劳动效率,创造社会财富。此时的社会信任模式具体表现为人际信任,即以具体熟识关系来决定对他人的态度和行为意向。这种基于“关系本位”的熟人信任并不源于对契约的重视,“而是发生于对一种行为的规矩熟悉到不假思索时的可靠性”<sup>⑮</sup>。这一非普遍性的特殊信任模式仅限于小范围内的熟人交往,推动固定范围内的人们走向合作的同时也会制约更广泛的经济合作推广。1978年以前,高度集中的计划经济制约城乡一体化发展,城乡二元社会分化明显,城市与农村相互封闭、隔离,城乡带有各自的“圈子精神”。改革开放以后,社会经济保持快速发展态势的东部沿海地区开始吸引大量农民进城务工,城乡壁垒逐渐松动。40多年来,社会主义市场经济产生的经济红利和户籍制度改革推动人口流动速度不断加快、城市人口规模显著提升、城市公共地理空间越来越大。随着人口流动性不断增强,城市社区内部人际关系日渐疏离,熟人社会日趋碎片化,传统人际信任模式在人员高速流动的大都市社会生活中日益显得“格格不入”。

### 2. 制度信任缺失,外在规则供给不足

不断发展的工业文明吸引着越来越多的农民从乡村进入城市,自1978年以来,每年农村向城镇转移的人口数量都以千万计,多年以来我国常住人口城镇化率都保持近1.04%的增长幅度。<sup>⑯</sup>城市生活逐渐成为进城务工人员社会生活的重心,与此同时,传统乡土社会结构逐渐瓦解,原本根植于乡土社会的简单人际信任关系失去了生存土壤。“对陌生人无感情和普遍的信任要变得可信和有保证,就必须有其他因素作为媒介。”<sup>⑰</sup>非正式的宗族习俗约束并未有效消减各种基层社会治理棘手问题的发生频率,因此,仍需“一剂稳定药方”应对社区发展过程中出现的各种不确定风险和复杂性矛盾。由于制度能建立特定信任关系,调节特定范围内社会关系的信任值,所以以非人格化为特点的制度信任模式逐渐成为工业社会的主流信任形态,契约观念慢慢深入人心。自中华人民共和国成立初期建立居民委员会从而确立具有普遍制度意义的城市社会基层组织

形式,至改革开放以来社会主义市场经济催生的一系列“社区建设”制度,自上而下的行政手段一直是政府进行城市社区管理的主要方式,“政社合一”的双重属性使得居民委员会实际上演变为具有“行政—社会”双重属性的行政区划结构。新时代,政府持续推进“放管服”改革,国家行政权力逐步退出部分社会领域,基层社会治理提倡居民通过自助、互助、他助等多种形式实现社区自我服务和自主发展,但是在具体社区治理实践中仍存在许多涉及交叉管理或无人负责的空白(抑或模糊)地带,成为阻碍社区良性自主发展的主要难点。自上而下的“社区建设”与自下而上的社区自治在现实治理层面呈现出难以调和的矛盾,政府行政调控机制和社区自治机制在实践层面的有机结合仍处于探索阶段。

### 3. 技术信任错位,内在人文价值流失

人类社会进入 21 世纪后所呈现出的数据井喷之势是近代以来长期追求数字化的结果。<sup>⑬</sup>大数据为人类生活创造出前所未有的可量化维度,数据治国亦成为绝大部分现代国家实现有效治理的战略选择和典型范式。大数据和“互联网+”为技术治理创造了物质技术条件,不断发展的数字信息技术和个人智能设备推动各类信息交流媒介走进普通人的日常生活,也被应用于基层社区治理。支持居民在社区网络空间表达社会参与意愿,成为重建社会治理结构和重塑社区共同体信任的新手段。在此背景下,产生了依托于信息技术的技术信任模式。通过“数字化”“信息化”“智能化”等方式实现治理精细化本是技术信任模式应用于社区治理的最大优势,但是在实践操作层面,如果仅倚重“用数字说话”的单一标准,那么治理行为本身就会被数字裹挟。各种信息平台在给人们带来便利数据服务的同时,也使社会不得不在无形之中接受数字的威权,价值理性所倡导的“真善美”在冰冷的数字计算和弱约束的虚拟机算器网络运行中变得扑朔迷离。彭亚平将技术治理的悖论总结为国家通过技术之眼观察社会图像时,它看到的可能是自己的倒影。<sup>⑭</sup>单纯技术治理模式在基层社区治理实践中主要表现为重视智能设备、网上服务平台等技术性工具的开发和应用而忽视对居民实际需求的考量以及使用新技术后的应用培训工作,不利于社区技术信任的真实建构。随着数字社区<sup>⑮</sup>规模不断扩大,其权力集中的特质也将逐步增强,数字技术的异化使数字威权和数据独

裁似乎成为大数据时代无法避免的厄运。<sup>⑯</sup>

回到城市基层治理场域,与工业社会向后工业社会转型过程中兴起的西方社区不同,中国社区的发展路径遵循从高度集中的计划经济向社会主义市场经济转型的历史轨迹。在不断巩固的社会主义市场经济条件下,社区制逐渐被建构为替代传统单位制的城市基层管理体制,社区内部人际关系逐渐脱离血缘、地缘、情缘、业缘等各种传统关系,呈现出鲜明的“共在”特征,社区主体日益多元化,社会信任关系也随社会发展浪潮不断变化(见图 1)。2014 年,《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》提出;到 2020 年,建成一批特色鲜明的智慧城市。<sup>⑰</sup>党的十九大报告也首次提出“智慧社会”的概念,以期提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平,打造共建共治共享的社会治理新格局。在政策引领和时代召唤下,许多城市在充分依托大数据平台的基础上深度应用物联网、云计算、人工智能等现代技术,走上智慧建设之路,逐步推进智慧治理。建设智慧社区开始成为推进智慧城市发展的重要一环。

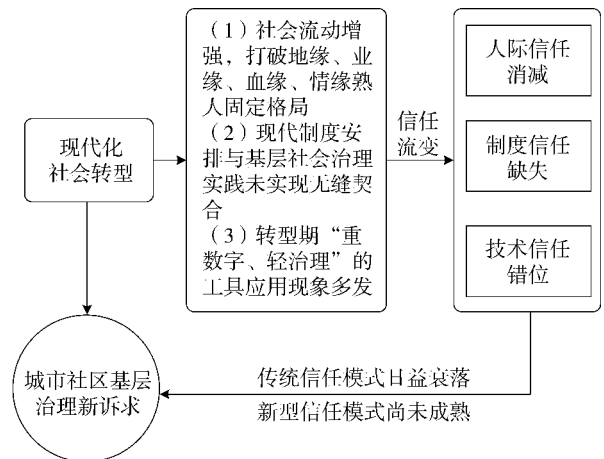


图 1 我国城市社区信任动态变迁过程

### 三、沙南模式:培育“智慧信任”的地方样本

在“人际信任消减”“制度信任缺失”“技术信任错位”的多重困境下,智慧治理情景是否能够孕育一种可以弥补人际信任、制度信任和技术信任之不足的新型信任模式,以透过“失灵表层”挖掘“治理深层”的方式推动社区治理回归公共行政价值理性与工具理性融合之轨并走出治理失灵的困境?为回答这个疑问,笔者尝试以沙南社区智慧治理为例揭示数字革命背景下基层社会共同体的生成轨迹,以期为新时代城市社区治理提供有益参考。



### 1. 沙南模式——“智慧信任”模式的情景样本

沙南社区是贵阳市南明区下辖的 19 个社区之一,成立于 2012 年 4 月 28 日,属贵阳市的城郊接合部。目前,社区总人口 62187 人,在社区 4.02 平方公里的范围内,有 10 个居委会、41 个小区、350 余栋楼宇、640 余个单元。<sup>⑳</sup>社区流动人口多,信息采集难度大,综合管理困难,属于典型的“过渡型社区”。为推动基层社区运行体制改革创新,提升社区服务能力和治理水平,沙南社区作为南明区“新型智慧社区”试点建设单位,于 2016 年 11 月初开始试运行 4 个网格,正式开展共建、共治、共享的“智慧社区”建设。以此为肇始,沙南社区开始了至今已历时 4 年的智慧治理实践探索(见图 2)。

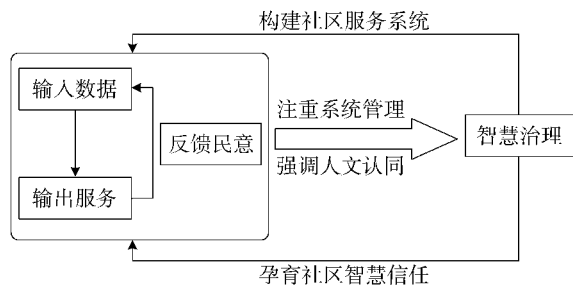


图 2 沙南社区智慧治理过程

(1) 数据输入,条块对接。“新型智慧社区”项目确定后,沙南社区以网格为基础服务单元,在各居委会分别设立网格化管理责任公示栏。居民只要浏览社区内各小区、街巷的“沙南社区网格公示牌”,就可一目了然地知晓日常业务事项的办理流程。同时,社区通过技术手段将管理中心、工作平台及各功能模块系统有机融合起来,并重视后续的实践应用,为此社区专门开展基层社工的应用操作培训工作,要求社区基层工作人员都能够利用平板电脑登录社工移动工作平台进行日常走访、数据录入、信息采集以及数据更新等工作,确保电子政务落到实处。<sup>㉑</sup>除此以外,沙南社区还通过社工移动工作平台开发了“数据分析”功能,实现了各部门(层级)新旧数据的互联互通,打破过去以公安、民政、计生等垂直系统各自数据之间条块割裂的被动局面,建立社区、居委会、网格三级网格管理体系,并制作涵盖党政、民办、综治等内容的网格基本信息收集手册,实现了条块数据有效对接。<sup>㉒</sup>

(2) 服务输出,政企合作。自 2016 年开展“智慧社区”建设伊始,沙南社区在南明区政府引导下,采用政企合作型的 PPP(Public-Private Partnership)

模式引入社会资本。由南明区政府牵头,沙南社区与北京华电南自控制系统科技有限公司合资成立南智有限公司,共同搭建资源整合、流程优化、开放互动的服务平台。沙南社区还开展与四川天府银行的平台合作,社区居民可使用天府手机银行 APP 服务平台自行缴纳社保、养老保险等费用。<sup>㉓</sup>沙南社区还规定居民到窗口办事时咨询的第一位窗口工作人员为首问责任人,此人需尽职尽责处理居民的业务诉求,若办事居民对窗口工作人员不满,可在线投诉后由平台进行反馈。沙南社区以各项便民优化服务举措认真解决社区服务群众“最后一公里”的问题,打造“网格化管理、组团式服务”的基层治理新局面。

(3) 参与反馈,重建信任。信息技术介入社区治理以后,社区服务中心通过各种非正式机制鼓励当地居民参与到社区治理过程中。例如:以“幸福快车”服务模式调动社区积极分子的参与热情;设立“365 民情服务站”“法律援助站”“视频接待室”和“流动人口协会”等便民服务平台及时了解、反馈社情民意。在 2014 年成立矛盾纠纷调解室的基础上,沙南社区进一步整合资源,形成由司法干部、社区干部、专家调解队伍和妈妈调解小分队组成的“四位一体”调解队伍和“专群结合”、内外协同的基层群众矛盾调解工作网络,逐步实现“一般家庭邻里矛盾不出居委会,较大家庭邻里矛盾不出社区”的治理愿景。2018 年,沙南社区还成立了 10 支“沙南社区志愿者义务巡逻队”,志愿人员都是社区的常住居民和治安积极分子。巡逻队每天实行错时巡逻、重点巡逻相结合的灵活巡逻方式,特别巡查重点区域和重点人员,每次巡逻都有巡逻记录,并不定时地在社区做治安宣传活动。<sup>㉔</sup>

结合贵州省普遍存在的“多民族共居”的省情,沙南社区专门建立少数民族人员服务管理工作的新机制,就地解决一部分少数民族流动人口就业、就医以及子女入学困难等问题,积极开展邻里联谊少数民族运动会和少数民族就业招聘会等活动,为社区关系和谐发展创造了有利条件。<sup>㉕</sup>

### 2. 见微知著——“智慧信任”服务社区建设

经过近 4 年的实践探索,沙南社区已初步形成了以政府为主导、社区组织积极行动、多方力量协同参与的“新型智慧社区”的治理新局面,社区整体精神面貌焕然一新。随着智慧治理模式逐渐完善,社区技术化、网格化治理形态日益成熟,社区治理理念

回归以人为本,“智慧信任”也逐渐在社区秩序和组织关系中生根发芽并在社区建设中发挥积极作用。

第一,“智慧信任”得以生成的关键是将以人为本的治理理念融于先进技术,并依靠以信息技术为支撑的各类服务平台建设基层社区治理“共建共享共治”的新格局。抛开纯粹技术至上的“技治主义”思维,沙南社区从了解社区、熟悉社区开始,通过建立网格管理责任制实时了解社区动态,提升社区组织对居民社会诉求日益多元化的应对水平。除此之外,沙南社区积极推动网络应用技术与公共服务相融合,在引进“爱南明 APP”“社会和云”“四川天府银行 APP”等平台时,注意结合居民的实际需求剔除冗余数据以简化社区事务办理步骤和业务办理流程,而且充分利用颇具地方特色的“沙南字典”的数据基础,不断完善社区综合服务平台,将社区内“人、事、物、地、组织”等要素合理聚集整合,积极弥补治理规则供给不足的现实状况。在此基础上逐渐生成的“智慧信任”有效提升了社区政务的运行效率,极大降低了社区失序风险,并有力推动“互联网+公共服务+基层治理”新模式不断完善。

第二,“智慧信任”的内核是以社区共识激发民主参与、整合多元价值,以政情民意有效互动推动社会治理事务“化繁为简”。沙南社区高度关注社区治理最基本微观参与主体——居民的诉求,紧跟区委提出的“三区打造”战略,在当地政府带领下开展政企合作,共同开发利用各类推广平台,号召社区居民积极参加各类文化活动,鼓励群众以主人翁身份参与其中。社区服务中心重视与社区居民的日常交往,通过情感关联将陌生关系逐渐转化为熟人联系,在积攒正向情感中注入民主要素,推进各主体间良性互动,进而提升社区综合治理能力。

以“智慧信任”为基础的智慧治理突出政府、社区组织、包括企业在内的各类社会组织以及居民等多方主体力量智慧参与社区建设。这种智慧治理网络一改以往传统刚性管理方式,不断寻求技术应用与社情民意表达(即“工具与价值”)之间的平衡,以不断完善社区服务系统为突破口,持续推动智慧治理实践向纵深发展。建立在价值认同基础上的“智慧信任”是智慧治理保持前行的内在动力,唯有重视多方联动合作、数据运用与社会关怀互动才能不断巩固“智慧信任”。总而言之,沙南模式的实践经验对于智慧社区从“块治理”迈向智慧城市“链治

理”具有重大现实意义,为研究“智慧信任”的功能价值提供了地方样本。

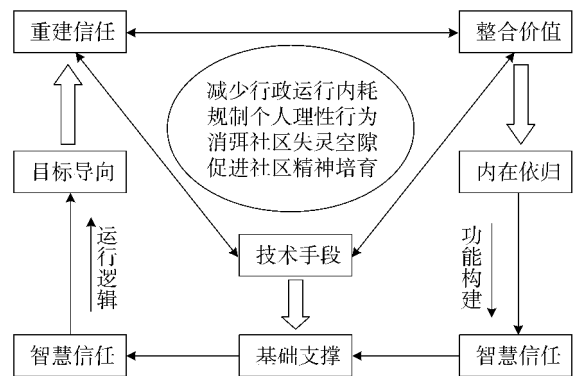


图3 “智慧信任”运行逻辑框架

#### 四、“智慧信任”：大数据时代基层社会治理新模式

在智慧治理如火如荼开展之际,以“数据+情感”为特征的“智慧信任”模式因其兼顾信息技术与治理的人本价值,体现了技术理性和人文感性的双重诉求。结合沙南社区治理实践,可以发现,作为一种信任形态,“智慧信任”并不是凭空产生或单独出现的,它需要必需的外在条件,其于信息技术应用中促进人际交往,于人际互动中满足个人期待,于社区个体自身情感累积中影响行动者的行为方式和价值观念,最终促使社区各主体对社区运转予以良好评价和积极认同,进而提升社区治理水平。换言之,“智慧信任”沿袭原有的熟人情感关怀,尊重当地文化传统,在情感培养中运用“非正式策略”构建治理主体间信任关系,以信息技术的优势弥补基层社会治理“正式机制”的不足,充分发挥基层社会治理多方力量的合力效应(见图3)。

##### 1.“智慧信任”的运行特点

“智慧信任”发于智慧治理情境,用于社区治理过程,嵌入社区秩序和主体关系。在这个过程中,应用技术是基础,重塑信任是目标,整合价值是归属。如此,“智慧信任”才可深刻影响社区治理效果。

(1)以技术手段为基础支撑,为秩序重构提供技术保障。数字革命背景下,传统技术工具略显乏力,基层社会治理道路尤为艰难。以大数据为代表的新一代信息通信技术驱动着社区治理驶入快车道,即回应时代要求,全方位重塑社区管理模式与事务办理流程。面对纷繁复杂的基层社会治理环境和多元主体,基层治理千变万化的议题背后离不开工具理性与价值理性的平衡、协调。数字变革除了带

来“高大上”的大数据产业,也为“接地气”的地方智慧治理模式创造了重要外在条件。以信息技术为支点的智慧治理不仅影响着沙南社区自上而下的政府行政治理运行模式,也催生了自下而上的居民共同参与的治理新模式。“一站式”社区服务平台构建“15分钟服务圈”、区域网格联动多主体主动参与社区公共事务、网格化管理和精确化服务共同勾勒出沙南基层治理新图景。

实现技术功能与人本价值的耦合互通是“智慧信任”的主要特色,即“智慧信任”虽以技术应用为基础,但极力避免陷入“技术依赖”抑或“技术崇拜”的极端。它提倡在大数据技术与社区治理互动的整体框架中全面深入了解现实问题,追求治理理念与信任价值的充分融合,通过积极整合离散无序的各类信息资源,提高社区治理效率,在推动社区治理规范化、协同化、精细化发展过程中,回应社区多元诉求,为社区秩序重建提供重要的技术性驱动力。

(2)以重建信任为目标导向,为关系再造提供现实可能。在传统信任模式转向“智慧信任”模式的过程中,以熟人相互依赖为基础的传统社会内聚力开始裂变并逐渐趋于解体,城市社区面临“过疏化”和“原子化”双重叠加的困境,社区居民认同感与归属感日益边缘化。条块体制僵化、传统技术落后导致基层社会治理信息分散流动,社区居民信任鸿沟难以逾越。其实,真正阻碍人们相互信任的一个主要原因是相遇成本问题,如果能将相遇的成本降到零或接近于零,社区共同体建设的一个主要障碍就会被排除。<sup>⑳</sup>从层级精简的“一社多居”到独具特色的“远程视频服务”,电话、短信、网络等“在线交流”平台丰富了社区居民反映问题、解决问题的渠道,每月一次探访“敲门”行动为沙南社区开出了一份份整治“措施单”。无疑,以大数据技术为支撑、以人文关怀为内核建立的“智慧信任”给社区成员零成本相遇提供了重要契机。

基层社会治理实践不能运作于真空之中,智慧治理也必然处于多变社会网络,才可最大限度激发主体能动性。“智慧信任”要求行动者不可机械运用既定文本或刚性治理规则,应拥有理解构建新治理情境的随机应变能力。通过搭建网络互动平台以及拓展主体需求的共述路径,“智慧信任”将社区各行动者融情于景、因事制宜,进而再造社区多元主体关系。这意味着,“智慧信任”增加了社区治理各主

体的相遇意愿倾向,阻止社区居民日益“宅”化,鼓励社区居民逐渐回归社区公共生活,并最终重新形塑社区共同体价值理念,为社区治理注入新力量。

(3)以价值整合为内在归属,为社区内聚力提供根基。治理不同于管理,回归治理本质,就需要在治理过程中尊重本区域既有的社会文化形态,吸纳和利用本地内生性的社会规则来塑造本区域的社会秩序。<sup>㉑</sup>长期以来,基层社会治理过于注重技术治理的应用方式,习惯从技术层面回应和解决各类社区治理问题,却在不同程度上忽略了社区治理在文化生活方面的社会属性,因此难以形成能够兼容并蓄、具有整体指导意义的治理价值,“价值碎片”问题普遍存在。在这种情况下,尽管很多社区拥有诸多正式组织架构,制定了各类规章制度,但在社区治理实践中仍难以形成维护社区治理结构和正常秩序的内生动力和内生机制。

社区是以相互依赖为基础的具有一定程度内聚力的社会生活共同体,社区存在的前提是社区居民之间的互动。<sup>㉒</sup>为推动社区居民互动参与,沙南社区动员社区内有一技之长的爱心人士、社会团体主动参与,搭建电子时代志愿服务供需平台,以大数据应用和社区集体参与的“智慧”手段将民意嵌入智慧治理;用积分形式建立“绿色丝带爱心银行”,搭建“生人”向“熟人”华丽转变的信任桥梁,达到社区服务居民、居民反哺社区的目标。以“智慧信任”挖掘社区治理深层次的因果关联需求,重塑社区价值理念,形成新兴社区内聚力,使其成为多元价值的黏合剂,让如散沙般的社区能够最大限度获得治理认同便是“智慧信任”价值所在。作为一种未来社会信任的趋向,“智慧信任”具有整合社区服务平台和社区多元价值的潜力,有利于社区秩序的重构以及新型社区关系的再造。

## 2.“智慧信任”的功能展现

现代信息技术的发展及其应用,对社会进行了全方位的赋权,带来了丰厚的信息红利,但也促逼社会主体适应信息技术的要求和挑战。<sup>㉓</sup>诚然,结合理性与感性、互通技术与价值的“智慧信任”模式不仅顺应我国智慧社会的时代要求,也在一定程度上反映我国基层社会治理的发展需求。

(1)“智慧信任”具有降低行政运行内耗的明显优势,通过针对服务与靶向治理减少运行成本。掀开社区治理的外衣,社区治理的本质即为基层治理



的微观制度安排,是政府意志在社区生活领域的拓展延伸,所以无论在社区治理研究还是在社区实践方面都带有或多或少的行政色彩。布坎南认为行政组织都有一种对外扩张的内在趋向,这种扩张行为常常是自发和无意识的,其结果就是组织机构臃肿,行政成本高昂与治理效率低下。<sup>③</sup>同样,社区治理也难以摆脱行政惰性与入不敷出的痼疾,以致不少社区治理程序陷入有头无尾的泥潭之中。紧抓社区治理创新应用的契机坚持“瘦身”的沙南社区以“大数据+”为抓手,用充满人文关怀又饱含技术理性的“智慧信任”方式拓展了社区治理的深度和广度,使社区治理体系和治理能力逐步走向现代化。

由此可见,作为基层治理介质,基于大数据技术应用产生的“智慧信任”是对社区大数据治理中行政运行内耗问题的及时回应,也是对如何实现大数据与社区治理深度融合的有效回答,并为推进社区治理重心下移和服务下倾增添了新的内生动力。不难发现,“智慧信任”在重建政府与居民之间对话机制、延伸对话弹性空间、促进政民结构扁平化发展等方面具有不可替代的优势。“智慧信任”模式追求在高效完成社区治理任务的同时逐渐累加居民对社区治理的忠诚投入与信任依赖,并最终实现提升社区公共服务水平和节约政府行政成本的双赢局面。

(2)“智慧信任”有利于规制个人理性行为,在差异诉求与本位理性互动中谋求平衡。伴随社会结构深刻转型,社区治理历经单位制到街居制再到社区制的制度转换<sup>④</sup>,社区居民亦随之趋于原子化。在社区日常活动中,个人理性化利益诉求和公共价值相互渗透、交织影响,社区生活乃至社区治理逐渐变得碎片化和繁杂化。从应然层面上来说,理性的实践逻辑是一种自下而上的现实进路,其落脚点在于主体利益最大化的实现以及寻觅到公共利益实现的路径。<sup>⑤</sup>但从实然层面上来看,社区已不再受缚于传统单位大院的物理和社会空间,个体理性不再完全服从集体理性,传统信任功能被极大削弱。

基层社会治理作为一项系统性、复杂性工程,不仅需要国家法律制度的外部推动,也需要以重构共同体为目标的源于社区自发行为的内生力量。唯有如此,才可兼顾规制个人理性与回应个体诉求的双重治理目标。沙南社区智慧治理过程中形成的“智慧信任”,实质上是一种非正式约束,抑或称之为柔性规范,它将个体价值浸润于各种丰富的非正式化

互动规则中,兼容现代性的时代要求和传统性的价值底蕴,促进公序良俗在智慧社会拔节生长。通过修复弥补社区关系网络,“智慧信任”使个人可选择的成本更贴合于社会成本,有效促进多元主体在共同区域相互认识、彼此协商,在减少个体搭便车谋私利现象的同时也引导多元行动主体走向共同对话,并推动共同利益的实现。

(3)“智慧信任”能够消弭治理失灵空隙,在网格管理的同时弥合精细对接的需要。伴随城市基层治理深度、广度的不断拓展,由技术运作或主体互动衍生的权、责、利分配机制急需科学合理的治理系统加以约束。如果核心价值因各种治理活动过程中的缺陷而被忽视,或者没有核心的手段和办法来保障核心价值的表达和回应,抑或在价值聚合的过程中发生扭曲,那么治理失灵便有可能发生。<sup>⑥</sup>基层社会治理失灵促使社区治理逻辑由“低效”走向“无效”,较大的治理费用进一步降低了社区治理的可信度,以致社区治理难以获得社区居民的有效支持。

面对千篇一律的社区治理方案以及治理成效不足的现状,“智慧信任”具有由表及里激发政府、市场、社区公民协同治理的三阶作用。在沙南社区的样本中,“社区管理”改为“社区治理”,“单向治理”转为“双向互动”,“一元独治”走向“多元共治”,“最多跑一次”“打通最后一公里”变成“服务零距离”。由此可见,“智慧信任”模式能够有效优化和整合蕴含在各层级、部门以及参与主体中的资源、优势,从而应对和解决传统社区治理中遗留的“老、大、难”问题。构建“智慧信任”的深层意义在于:实现多元主体间的深度融合,摆脱传统“一刀切”社区治理模式,在网格管理与精细对接过程中找到立足点,构建灵活、稳定的治理体系,压缩社区失灵的可能范围,避免基层社会治理失灵的困境。

(4)“智慧信任”有助于促进社区共识的达成,重拾并厚积社区认同感与归属感。随着我国城市化进程不断加快,城市空间结构不断扩展、重构,社会生活节奏大大加快,人与人之间的关系趋向利益化,社区日益沦为单纯的物理空间。要重塑具有共同价值取向且社区成员之间高度熟识的理想社区形态<sup>⑦</sup>,就要弥补信任裂痕,重塑互惠互利的信任机制,重视社区居民合理的个体利益诉求和价值偏好。传统文化中“远亲不如近邻”的邻里关系价值以及“以和为贵”的理念追求在现代社会仍具有不可忽

视的重要社会文化价值和功用,而且持续影响着今人在实际生活中的交际倾向。这些宝贵的传统文化思想财富既是“智慧信任”的内在根基,也是“智慧信任”的发展动力。培育、巩固社区居民的社区归属感与认同感即是对传统优秀思想的继承和发展。

实践出真知。在沙南社区智慧治理实践中,“智慧信任”真正成为社区居民意见表达的传输纽带,推动着社区居民意见反馈机制的不断发展和完善,有效激发社区居民参与社区治理活动的积极性,从而使社区治理与居民服务能够实现无缝对接。“智慧信任”以社区地理空间和现代信息技术(设备)为载体,以“一切为了群众”的内在价值为依托,这一技术加情感的复合治理形式较大地提升了居民对社区的可信度与依赖度,吸引诸多新兴主体参与社区治理,有利于社区社会资本的累积,有力推动着社区共识的达成以及社区公共精神的形成与发展。

### 五、迈向良序与善治:“智慧信任”的前瞻性思考

数字变革时代,大数据引导社会生活走向智慧化、数据化,各类治理主题交织缠绕于社会日常运转中。工具的设计和应用既考验政府在新常态下的治理现代化能力,又考验作为社会共同体而存在的社会多元主体自觉自省的道德自律、文化自觉和规则共同维护的公共责任与公共精神。<sup>⑧</sup>从信任变迁视角来看,尽管理论界关于信任模式的分析路径莫衷一是,但信任的最终作用仍应落脚于简化社会复杂性。于智慧治理情境孕育而生的“智慧信任”是一种既符合时代发展要求又体现人文价值诉求的新型信任模式,并将日益成为构建社会信任系统的重要组成部分。从治理秩序看,“智慧信任”构建了政府主导、市场运作与社会协同的基层社会治理新格局;从治理关系看,“智慧信任”描绘了一幅基层社会治理主体间良性互动和多元利益整合协调的新图景。概而言之,“智慧信任”已成为当今大国治理体系的重要一环,潜移默化地改造着国家技术装置,循序渐进地影响着社会成员关系,润物无声般地激发社区公民以“参与人”身份和“主人翁”态度积极参与基层社会建设实践并正向表达公共精神,引导人们理性认识并合作解决社会公共事务,为社会治理乃至国家治理能力现代化提供新动力。

作为一种社会信任的新形态,“智慧信任”必须有其落地生根开花的生存土壤,即必须回归社区智

慧治理场景中。因此,社区智慧治理行为需嵌入中国治理制度安排和结构系统中,以促进政府行政良好运转。同时,在社区智慧治理过程中应注重以先进理念和技术革新思维吸纳市场力量,充分发挥社会组织的纽带作用,切实提升社区居民的治理参与度和幸福获得感,并最终实现基层社会智慧治理各主体的共赢。唯有如此,“智慧信任”才会真正成为赋予基层社会治理温度与厚度的有力介质。

### 注释

- ①①参见[德]尼克拉斯·卢曼:《信任:一个社会复杂性的简化机制》,瞿铁鹏、李强译,上海人民出版社,2005年,第10页,第20—30页。②人们在社会交往中会以相互交换的方式对他人予以回应,这是社会生活的基本事实。因此,个人信任经过相互感染和扩散后能够形成社会信任,并最终成为一种作用于社会交往和影响社会文化的现实力量。③See Laurent Bègue. Beliefs in Justice and Faith in People: Just World, Religiosity and Interpersonal Trust. *Personality & Individual Differences*, 2002, Vol.32, No.3, pp.375-382.④See Ortmann, John Fitzgerald, Carl Boeing. Trust, Reciprocity, and Social History: A Re-examination. *Experimental Economics*, 2000, Vol.3, No.1, pp.81-100.⑤See Frederick C. Gamst. Foundations of Social Theory. *Anthropology of Work Review*, 1991, Vol.12, No.3, pp.19-25.⑥参见曾润喜等:《媒体信任与人际信任的关系及社会交往的调节作用——基于中国综合社会调查(CGSS 2010)数据的实证研究》,《新闻与传播评论》2019年第5期。⑦See Guiso L. Trust and Insurance Markets. *Economic Notes*, 2012, Vol.41, No.1-2, pp.1-26.⑧See Elinor Ostrom. Trust to Solve Commons Dilemmas: Taking Small Steps to Test an Evolving Theory of Collective Action. *Springer*, 2009, Vol.14, No.4, pp.235-252.⑨参见李琳等:《项目制贫困治理失灵及其路径重构——制度理性与技术理性的双重分析》,《观察与思考》2019年第8期。⑩See Max Weber. *The Religion of China: Confucianism and Taoism*, New York: The Free Press, 1951, pp.1-30.⑪参见张康之:《在历史的坐标中看信任——论信任的三种历史类型》,《社会科学研究》2005年第1期。⑫参见杨宜音:《“自己人”:信任建构过程的个案研究》,《社会学研究》1999年第2期。⑬⑭参见费孝通:《乡土中国·生育制度·乡土重建》,商务印书馆,2011年,第40—45页,第10—11页。⑮参见李晓超:《〈2016年统计公报〉评读》,国家统计局网站,http://www.stats.gov.cn/tjsj/sjjd/201702/t20170228\_1467357.html,2017年2月28日。⑯参见马克·E.沃伦编:《民主与信任》,吴辉译,华夏出版社,2004年,第207页。⑰参见张康之:《数据治理:认识与建构的向度》,《电子政务》2018年第1期。⑱参见彭亚平:《技术治理的悖论:一项民意调查的政治过程及其结果》,《社会》2018年第3期。⑲数字社区,就是通过数字化信息手段将管理、服务的提供者与居民实现有机连接的网络系统。⑳参见唐皇凤:《数字利维坦的内在风险与数据治理》,《探索与争鸣》2018年第5期。㉑参见《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》,中国政府网,http://www.gov.cn/gongbao/content/2015/content\_2806019.htm,2015年2月8日。㉒参见许巧英:《沙南社区:“数治”手段强管理,“智慧”服务惠居民》,贵阳市



南明区政府门户网, [http://www.nanming.gov.cn/ztl/rdzt/jqhcshgl/201905/t20190513\\_6909781.html](http://www.nanming.gov.cn/ztl/rdzt/jqhcshgl/201905/t20190513_6909781.html), 2019 年 5 月 13 日。⑳社区网格办工作人员 M 向调研人员介绍:“以前我们录入一条信息需要 10 遍以上,现在拿着 PAD 就可以随时随地采集信息,效率也提上来了。如果需要更新信息,只要通过社区管理系统更改录入一键搞定。”(访谈时间:2019 年 9 月 25 日)㉑智慧社区调度中心工作人员 J 对调研人员说:“过去的时候,每个部门都需要采集数据,容易重复采集录入。现在数据一次性录入后,平台就会自动分析大家在社保、房屋、婚姻家庭等方面的信息,节约了很多时间,也让各部门更方便提取、更新数据。”(访谈时间:2019 年 9 月 25 日)㉒智慧社区调度中心工作人员 C 对调研人员讲:“我们会定期与华电公司召开会议,根据不同时期的工作情况对服务平台相关页面布局进行反馈优化。我们也会不定期为社区居民开展座谈会、培训会,教他们学会使用社区开发的各项智能化服务设备,也会听取他们的意见,改进我们的公共服务平台系统,让大家真正感受到技术带来的便利。”(访谈时间:2019 年 10 月 15 日)对此,另外一位访谈对象——沙南社区个体经营户 F 进一步证实:“这个社区搞智慧治理这一块确实不错,我们都很满意。我有时间就会去看看民生项目公开栏张贴的公示内容来了解社区服务中心最近都做了些什么。现在我缴税都是直接用天府银行的 APP,省了每个月往返跑。”(访谈时间:2019 年 10 月 17 日)㉓社区个体经营户 G 高兴地说:“每天社区综治志愿者都会亲自走访商业店铺和小区物管,以确保社区公共卫生和安全。我们也感受到了社区的负责和关心,觉得很安心。”(访谈时间:2019 年 10 月 15 日)㉔

学雷锋服务站值班人员 L 拿着刚刚举办过的活动资料给笔者说:“这是我们前几天开展‘携手扶贫济困 助力脱贫攻坚’活动时公示的捐款名单。除了国家拨款,我们很多居民也为扶贫工作捐献了自己的一点心意。”(访谈时间:2019 年 11 月 1 日)㉕参见吴锦良:《用“智慧革命”推进我国基层共同体重建——“浙江智慧社区网”对社区建设的价值分析》,《中共浙江省委党校学报》2012 年第 6 期。㉖参见田先红等:《城市社区中的情感治理:基础、机制及限度》,《探索》2019 年第 6 期。㉗参见[美]保罗·诺克斯等编:《城市社会地理学导论》,柴彦威等译,商务印书馆,2005 年,第 1—20 页。㉘参见韩志明:《技术治理的四重幻象——城市治理中的信息技术及其反思》,《探索与争鸣》2019 年第 6 期。㉙参见胡祥:《规则的逻辑与政府权力扩张的约束——对布坎南宪政经济学理论的一种解读》,《甘肃行政学院学报》2012 年第 6 期。㉚参见严定中等:《适应发展要求对接社会管理:天津市中心城区控规深化实践探索》,《城市规划》2016 年第 4 期。㉛参见闵兢、徐永祥:《“社区制”治理范式何以可能:基于社会理性的视角》,《学习与实践》2018 年第 11 期。㉜See Barry Bozeman, Public-Value Failure: When Efficient Markets May Not Do, *Public Administration Review*, 2002, Vol.62, No.2, pp.145-161. ㉝参见蒋俊杰:《从传统到智慧:我国城市社区公共服务模式的困境与重构》,《浙江学刊》2014 年第 4 期。㉞参见靳永翥:《文化整合性治理:一种人与环境和谐发展的新愿景》,《天津行政学院学报》2019 年第 3 期。

责任编辑:翊 明

## "Smart Trust": A New Driving Force of Building Grassroots Social Community in the Context of Digital Revolution

— Based on the Case Analysis of Shanan Community in Guiyang City

Jin Yongzhu Mo Guifang Zhao Yuanyue

**Abstract:** From the agricultural age of planting rural areas to the information age of digital technology, social relations have experienced the evolution process from "acquaintance circle" to "unfamiliar differentiation", and the social trust model has also changed from simple interpersonal trust to digital technology trust. In the new era, the limitations of traditional trust model in the governance of grass-roots communities in the information society are increasingly prominent; in the context of smart governance based on digital technology, the "smart trust" model, which integrates the characteristics of the times and traditional features, is in the ascendant, increasingly infiltrating into the governance affairs of grass-roots society, and gradually shaping the new relationship between the multiple subjects of grass-roots society. "Smart trust" vividly reflects the new development direction of grass-roots social relations, and presents the internal operation characteristics of technical rationality as support, trust reconstruction as guidance, and value integration as attribution. As a new form of trust, "smart trust" provides new impetus for the cultivation of community public spirit and the construction of grass-roots social community, and effectively promotes the construction and improvement of new social governance culture and even the new pattern of grass-roots social governance.

**Key words:** digital revolution; social community; "smart trust"; smart governance