

# 新时期社区治理发展的“三重困境”



卢磊/文

民政部培训中心双师型讲师

通过常年的社区观察、行动实践和专题研究,我们清晰地认识到新时期的社区治理发展面临着最基本的“三重困境”,即“村居委会困境”、“居民共同体困境”和“治理主体协作困境”。笔者认为,只有我们切实正视和深入体悟“三重困境”才能为找到破解之道奠定基础,本文特对

此进行如下分析。

“村居委会困境”,让社区组织被困其中,行政化色彩较重,并使得社区治理与服务供给显得非常不足。社区治理伴随着社会转型和行政改革的双转型进入了关键时期和相对艰难的爬坡阶段,但是当前社区工作依然存在行政化色彩浓烈的突出问

题。来自于各个党政部门的各种繁琐的行政事务使得基层社区负重不堪、“沉浸”其中、难以抽离,“上有千根线,下有一根针”及“社区是个筐,啥都往里装”都是非常形象的比喻。实然定位与应然定位差异带来的功能错位、权责不对等,更使得社区治理与服务缺失严重,包括社区自治共治、社区养老、儿童照顾与保护、新老市民融合、困难社群服务等。再加上新老问题深度交织使得社区治理和民生服务需求的复杂化、多元化和个性化的基本特点更加突出,同时社区居民对于社区治理和服务水平的期待越来越高,这就形成了强烈的反差,让“居(村)委会困境”显得更加严重。

“居民共同体困境”,社区内人情味不足,亟须回归熟人社区。社区是一种基于特定区域的

生活共同体、情感共同体和文化共同体,但是当前我国社区建设中面临的一个重大难题就是社区认同和社区参与严重不足,也就是说社区在更大程度上仅仅是一个地域概念,社区建设在较大程度上还停留在政府自上而下的行政推动。反之,社区居民的认同度不高、归属感不强、参与积极性不高、公共精神乏力、主人翁精神丢失,虽然全国各地都在鼓励基层社区并引入社会力量参与其中,但是效果还不够明显。这就使得“居民共同体困境”得以产生。与此同时,社区居民参与社区建设的渠道和平台则较为有限,能够获得的支持相对有限。自下而上的居民参与需要更多空间和载体。

“治理主体协作困境”,不同治理主体力量逐步参与和在场,但联动协作较为薄弱。党的十九

大明确提出通过社会治理体制来打造共建共治共享的社会治理格局,其中相对清晰地明确了党、政府、社会力量、社会公众等不同治理主体的基本定位和角色,全国各地尤其先发地区通过治理改革和创新举措也在实践层面上进行了积极尝试并取得一定的成果。但是,不同治理主体参与社区治理发展中所呈现出的基本样态和场景,大都是停留在浅层面上的形式协作远远大于实质性和深入性合作。实践场景中已有不同力量基于自身优势参与基层治理,但是不同治理主体之间的真正意义上的深入协作或持续合作之态还在远方,要实现从多元参与到多元共治还需要更多充满智慧的努力,包括搭建多元化共治平台、创设多样态共治项目、确立常态化协作联动机制等。

# 志愿服务如何助力老龄群体跨越“数字鸿沟”?

国务院办公厅于11月24日印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(下文简称《方案》),及时回应现实需求,为老年人走出“数字困境”制定了完备的“路线图”,体现了“大国养老”的制度优势和责任担当。面对“数字时代”老年人运用智能技术的新困难、新要求,志愿服务如何再谋新作为?笔者提出以下观点供探讨。

## 强化科技助老志愿队伍的组建配置与培训

摆在老年人面前的“数字鸿沟”,其存在的场景复杂多样,从需求上可归为日常生活、娱乐爱好、自我提升三个大的层面。故在志愿者队伍的组建配置上,宜把握“场景定点与社区综合并重”“能力梯级化提升”和“服务队伍年龄结构合理配置”三个原则,分场景、分阶段满足老年人的数字化应用需求。在各社区服务中心,组建常驻志愿服务队,安排信息技术、心理专业等志愿者,充分尊重老年人的“短板”和自我提升需求,对服务内容与方式进行设计,提供科技适老性强、能力梯级提升快的常态化服务。力争在每个智能技术应用高频场所,配置常驻志愿者,对运用智能技术尚有困难的老年人,应迅速做好分流,即时施以分类指导帮扶,提高公共智能设备适老、助老的使用效率。在队伍年龄上,以老、中、青3:3:3的结构

为宜,鼓励、吸纳应用新技术熟练、参与意愿强的老年人加入志愿者队伍,通过与服务对象相同的认知背景,增强“银发族”掌握新知的信心。

需注意的是,《方案》中明确了“起效”的时限。即至2022年底,助老智能化服务水平、便捷性、协同性显著提升,“解困”长效机制基本建立。在这种背景下,应谨防一些组织或个人,以志愿服务为名,借科技助老之机,行诈骗敛财之实。故而,队伍的组建需严把审核关,对志愿者做出必备的品德素质、技能资质要求。同时,需加强应用培训,培训机构应设置包括沟通技巧、信息保密、法律风险等覆盖服务全过程的科技助老培训课程,按《方案》提出的“工作目标”和“重点任务”第19条之要求,对志愿者进行同步培训。

## 以科技助老志愿服务的项目化运作为统领

老年人在运用新技术上客观存在以下特点:惯用“老办法”,对新技术新手段畏难发愁;视觉听觉退化,理解力记忆力下降;新技术应用、复习巩固机会相对较少。如仅靠一次性、临时性的志愿服务活动,难能使老年人真正走出“数字困境”。

因此,在科技助老志愿服务的实施中,应树立以项目化运作为统领的意识。在项目设计上,开展深入细致的调研,不

求“场面”,不因“热闹”,将设计目标聚焦在《方案》要求解决的20个实际问题上。在项目支持上,相关部门应对覆盖群体广、开展收效好的项目予以政策、资金上的适当倾斜;尤其注重的是,通过多种扶持手段,不断提升基层志愿服务组织科技助老项目化的运作能力。在项目周期上,注重长、中、短相结合,依托短期项目增强老年人对新技术的接受能力、适应能力,扫清日常运用智能技术的障碍;借助中、长期项目提升老年人对信息的获取能力、应用能力,努力使助老中“长而全”和“短而精”的服务项目齐绽共放。

## 变革科技助老志愿服务的方式方法

在新冠疫情中,由于老年人成为易感群体,出于常态化防控的需要,志愿服务既要尽力满足老年人的需求,又要尽量减少志愿者与之密切接触。这就要求我们因势而变、因时而变、因事而变,对科技助老服务的方式进行“媒体融合,流程简化,线上迁移,场景模拟”的变革。

媒体融合,要求以网、端、微、屏等多种终端建设为基础,综合利用音频、视频、VR、AR等手段,为助老志愿服务的开展提供有力的科技支撑。流程简化,既要整合各类科技服务资源和内容,以小程序、轻应用为主要入口,避免“另起炉灶”,增加



于博文/文

青岛市志愿服务学院网络信息部干事

培训、应用环节中的成本;又要注重科技在助老服务中的适老应用、适老实操、适老取效,将精准性、实用性、趣味性渗透其中。线上迁移,鼓励志愿者利用即时聊天工具、在线协同工具等开展对老年人的日常服务;拓展线上优势,既有利于疫情防控等应急响应状态下的保障,又便于对服务成效进行示范推介。场景模拟,在有条件的社区建立“科技助老志愿服务体验区”,模拟老年人出行、就医、购物中的频现场景,定期组织“能力闯关”,提升老年人运用智能技术的熟练程度。为激发服务对象的参与热情,可与爱心厂商合作,对“闯关”成功的老年人予以购买助老产品的优惠等。

## 完善科技助老志愿服务的评价体系

《方案》要求,要引导厂商针对老年人常用的产品功能,设计

制作专门的简易使用手册和视频教程。志愿者处于厂商和消费者的中间环节,在助老过程中会收集到大量“一线心声”,而这往往又是厂商调研手段所无法获取的。因此,在科技助老志愿服务的评价体系中,除通常的服务参与时长、技能评定、服务对象满意度等指标外,有必要引入“供需转化率”指标。

该指标要求志愿服务组织积极对接科技助老产品厂商,鼓励志愿者为其提供产品需求调研报告、应用模式、功能与程序简化需求、设计制作的可行性建议等,为提升智能产品的适老性和易用度提供一手资料。按照志愿者的“建言”数和厂家采纳数、产品的销售量和用户的点赞量等,测算出成果“转化率”,并制定与之相适的志愿服务工时兑换标准,给予积分累加和精神激励,不断激发志愿者的观察力、创造力,使科技助老志愿服务评价体系更加完善有效。