

数字治理视阈下社区新媒体的功能建构—— 基于技术嵌入与文化认同的双重逻辑

黄演广

广东工商职业技术大学，广东 肇庆 526000

摘要：在数字化转型与基层治理现代化协同推进的背景下，社区新媒体通过技术嵌入重构社区传播生态，成为激活社区主体性、形塑治理共同体的关键载体。本研究基于技术嵌入与文化认同的双重逻辑，结合成都华西社区传媒、武汉百步亭社区等典型案例，揭示社区新媒体功能建构的核心机制：技术层面需实现治理效能的工具转化，文化层面需强化共同体意识的符号生产。研究发现，社区新媒体的功能建构路径呈现四维特征——通过政务服务平台搭建完成“资源链接”的基础设施化，以线上线下场景融合推动“服务共生”的生态协同化，依托 UGC 内容生产机制激活“记忆共创”的文化参与性，最终在集体叙事中凝练“价值共识”的共同体精神。实践表明，社区新媒体的发展需突破技术悬浮化、参与浅表化等现实困境，通过构建“技术-文化-情感”三维协同机制，将工具理性与价值理性动态融合，使其从信息传播载体升维为基层治理的“数字纽带”与文化认同的“记忆媒介”。研究提出，社区新媒体的功能建构不仅为基层治理现代化提供技术支撑，更通过共同体形塑重构了社区公共生活的意义网络，为新时代共建共治共享的治理格局提供媒介化路径。

关键词：社区新媒体；数字治理；技术嵌入；文化认同；共同体形塑

引言

社区新媒体作为基层现代化治理的重要载体，通过数字化技术与社区场景的深度融合，重塑了社区信息传播与居民互动模式。⁰社区新媒体的核心在于通过技术赋能，促进社区居民之间的信息共享、情感交流和协同治理，提升社区的整体活力和凝聚力。

1 社区新媒体的内涵与演进逻辑

1.1 概念界定：技术嵌入与文化认同的双重属性

社区新媒体是互联网技术与社区治理深度融合的产物，其本质属性体现为“技术工具性”与“文化公共性”的双重统一。从技术工具性看，社区新媒体通过数字化平台（如微信公众号、社区 APP）实现信息高效传播与政务服务的精准触达；从文化公共性看，其通过集

体记忆生产与社区叙事重构，成为凝聚居民认同的精神纽带^[1]。例如，成都华西社区传媒通过“线上议事厅”与“文化故事征集”活动，既优化了社区事务处理效率，又强化了居民对本土文化的归属感。

1.2 历史溯源：技术演进与治理需求的互动关系

社区新媒体是指利用互联网构建的以社区为单位的信息传播、交流和互动平台，包括社区微信公众号、社区 APP、社区网站等媒介^[2]。社区新媒体的发展历经三个阶段：PC 端主导期（2000-2010 年）：以社区论坛为核心，如北京“回龙观社区网”通过 BBS 实现邻里信息共享，但功能局限于单向信息发布。移动端转型期（2011-2018 年）：伴随微信、微博的普及，社区服务向移动端迁移。例如上海“浦

东发布”整合政务查询与事务办理功能，初步实现“治理-服务”一体化。智能化整合期（2019年至今）：以大数据、人工智能技术为支撑，形成“信息传播-社交互动-政务服务-商业生态”的综合平台。武汉百步亭社区通过智能门禁系统与线上文化活动联动，构建了“技术赋能治理、文化凝聚人心”的社区生态^[3]。

早期社区新媒体主要集中于经济发达地区，2015年后逐步向内陆及中小城市渗透，其功能从单一资讯发布升级为“治理-服务-文化”三位一体的数字基础设施。这一演进历程表明，社区新媒体的发展始终与基层治理需求紧密耦合，技术迭代不仅是工具升级，更是治理逻辑的转型^[4]。

2 社区新媒体的功能定位及实践面向

社区新媒体的核心定位体现为“基层治理的数字化纽带”与“社区文化的记忆载体”。一方面，其通过技术嵌入与制度耦合，成为连接政府、居民与市场的主体间桥梁。另一方面，社区新媒体通过叙事资源整合与情感互动，将个体记忆升华为集体文化符号，从而增强社区归属感。

社区新媒体在功能上具有信息传播、社交网络和政务平台的多重特性。其信息传播功能通过供给地方性知识和构建社区叙事系统，增强了居民对社区公共事务的感知与理解。社交网络功能则通过重构邻里关系网络，为居民提供互动平台，促进了集体行动的形成。此外，作为政务平台，新媒体在提升基层政务透明度、回应性以及问题解决能力方面发挥了重要作用。然而，研究也表明，官方平台因内容生产与居民需求的脱节，可能导致技术功能的“收缩”，因此信息技术与社区治理结构的协调发展至关重要^[5]。

3 社区新媒体的功能构建路径

3.1 资源链接：社区内容的场景化嵌入

强社区化内容链接对社区媒介形象影响

深远。社区媒体内容生产的重心应该倾向居民关注点，保持社区本色，迎合居民需求，报道居民，服务居民。^①社区新媒体内容若能和社区成员生活紧密相连，能让平台更具吸引力和黏性，使居民将其视为获取社区信息、交流互动的重要渠道。^②构建时，要深入挖掘社区特色，关注居民日常生活、兴趣爱好及需求痛点，以社区活动、便民资讯、邻里故事等为素材，创作接地气、有温度的内容。通过多渠道推广，如与线下活动结合、利用社交媒体分享等，扩大内容传播范围。还需注重内容互动性，设置话题讨论、投票调查等，激发居民参与，让内容在互动中产生更大价值，塑造出贴近居民生活、充满活力的媒介形象。

3.2 服务共生：便民生态的协同化融合

高便民化服务融合是提升社区新媒体用户黏性的关键策略。一方面，要整合政务服务、公共服务和商业服务资源，打造一站式服务平台，让居民能便捷办理各类事务，如政务咨询、缴费充值、预约挂号等。另一方面，要根据居民需求，不断拓展服务功能，如提供社区团购、二手交易、家政服务等信息。还可利用大数据等技术，分析居民使用习惯和偏好，为其精准推送个性化服务。通过优化服务流程，提升服务质量，让居民在使用过程中获得良好体验，从而增强对平台的依赖和信任，提高用户黏性，使社区新媒体成为居民生活中不可或缺的工具。

3.3 记忆共创：社区文化的参与式生产

社区具有共同体内涵，其形成与传播密切相关，本质是一个由传播所构成的记忆共同体。^③增强认同感深社区文化参与共创能有效增强居民的社区认同感。从集体记忆的共享视角来看，通过社区媒体渠道可以优化社区文化环境，进一步开放社区的公共文化资源，吸纳更多社区居民、家庭参与到社区的文化建设工程。^④当居民积极参与社区文化建设，如参与

文化节庆活动、民俗文化遗产、社区故事创作等，能让他们感受到自己是社区的一份子，自己的贡献对社区发展有意义。通过个体记忆的符号化整合，将分散的居民叙事升华为集体文化记忆，从而形成情感联结的“社区精神家园”^①。在共创过程中，居民之间的交流互动增多，邻里关系更加融洽，对社区的归属感和认同感也随之增强。社区新媒体可通过搭建线上平台，鼓励居民分享自己的文化创意和作品，组织线上文化竞赛、故事征集等活动，激发居民参与热情。还可与线下活动结合，如举办文化展览、文艺演出等，让居民在亲身参与中感受社区文化的魅力，进一步增强对社区的认同感和自豪感。

3.4 价值共赢：文化凝练与商业获益

社区价值共同体的形成，可以超越空间上的距离远近、社会身份的差异性，形塑价值观念，达成精神层面上的一致性。社区各群体利益诉求日趋多元化，居民、物业、开发商等多方常有冲突与对立，破除这种困境的方法是凝聚价值共识，共识越多，共同体内部的冲突越少。^②社区新媒体实现文化价值与商业价值共赢，需从多方面入手。在传播社区文化方面，要挖掘社区特色文化资源，如历史故事、民俗传统等，通过图文、视频、直播等形式进行广泛传播，提升社区文化影响力。在此基础上，可探索商业模式，如与本地商家合作，开展文化主题促销活动，将文化元素融入商品和服务中，实现文化与商业的融合。还可开发文化衍生品，如文创产品、文化体验套餐等，既能传承和弘扬社区文化，又能创造经济效益。通过打造文化品牌，提升社区知名度和美誉度，吸引更多商家和用户，形成文化价值与商业价值的良性循环，推动社区新媒体可持续发展。

4 现实困境与协同治理进阶

4.1 技术悬浮化：工具理性与社区场景的脱嵌困境

技术悬浮化现象正成为社区新媒体深度发展的结构性障碍^③，其核心矛盾体现在三重维度：首先，数字平台的功能逻辑与社区需求存在系统性错位，典型表现为智慧终端界面设计忽视适老化原则，安防系统存在潜在数据安全风险等技术伦理问题；其次，政务数据与商业平台间存在制度性区隔，部门间的信息壁垒导致居民重复信息认证、跨系统办事效率低下；再次，智能技术的代际适应性差异显著，老年群体在移动支付、智能门禁等场景中普遍面临操作障碍。这种技术系统与生活世界的脱嵌状态，不仅弱化了新媒体工具的实用价值，更形成技术治理“悬浮化”的实践悖论。

4.2 参与浅表化：仪式化互动与共同体认同的解构

当前社区新媒体普遍陷入“高覆盖率、低活跃度”的参与困境。实证数据显示，社区居民在媒介平台的话语参与呈现显著的低频特征。调研表明，59.76%居民很少使用社区新媒体发表言论；习惯在社区新媒体互动的用户仅占10.21%，另有13.51%居民处于完全沉默状态。

观察发现，多数用户交互行为止步于点赞、转发等浅层动作，其结构性成因包含：互动设计停留于工具理性层面，缺乏情感连接机制的构建；内容生产与社区文化脉络、集体记忆等深层符号资源脱节；居民诉求反馈机制不完善导致传播闭环断裂。这种浅表化参与模式正在消解社区共同体的精神纽带，使媒介平台异化为“数字公告栏”，难以实现社会资本培育的核心功能。

4.3 价值悬浮化：市场逻辑侵蚀公共领域的危机

商业化浪潮对社区新媒体的公共性构成

严峻挑战。部分平台在流量变现驱动下,呈现出内容泛娱乐化、服务广告化、运营资本化等异化趋势。这种价值偏移引发三重危机:公共话语空间被压缩,在地文化传播受阻;居民信任度持续衰减;公共服务供给偏离核心需求。当商业逻辑僭越公共性本质时,媒介形象面临塔西佗陷阱的风险显著提升。

4.4 协同治理:三维赋能模型的建构路径

社区新媒体的功能建构需依托“技术-文化-情感”三维协同机制,通过各维度的内在逻辑联结与动态互动,实现工具理性与价值理性的深度融合,推动基层治理从“悬浮化”向“嵌入式”转型。

技术维度强调数字工具与社区场景的深度适配,其核心在于打破技术悬浮化困境。技术嵌入需以“需求导向”为原则,通过数据整合、智能辅助系统及伦理规范,构建服务于社区治理的数字化基础设施。政务数据的跨平台流通与标准化接口设计,能够消解信息孤岛,提升服务效率;适老化改造与隐私保护机制则确保技术包容性与安全性。技术不仅是功能实现的载体,更为文化与情感维度提供底层支撑,例如通过算法分析居民行为数据,精准匹配文化内容与情感互动场景,形成技术驱动的动态治理闭环。

文化维度聚焦社区媒体在共同体形塑中的核心作用,其本质是通过符号生产与叙事重构凝聚集体认同。社区新媒体需超越单向传播逻辑,转向参与式文化共创,将居民个体经验升华为共享的集体记忆。这要求平台构建开放的内容生产机制,鼓励居民以图文、视频等多元形式记录社区生活,并通过社区IP等符号提炼形成可传播的象征体系。文化构建不仅强

化居民归属感,还为技术应用赋予意义框架,使工具性功能与文化价值相统一,同时为情感动员提供精神纽带。

情感维度旨在破解参与浅表化困境,通过情感化设计激活居民的主体性。情感联结需依托技术平台构建互动场景,例如邻里互助系统、线上线下融合活动,以及游戏化激励机制。这些设计通过满足居民的情感需求,将公共服务参与转化为自发行为。情感维度的深化依赖于文化认同的支撑,而情感投入又反哺文化内容的再生产与技术活跃度,形成“情感-文化-技术”的共生循环。

技术、文化与情感的协同并非静态叠加,而是通过动态互动形成治理闭环。技术为文化与情感提供载体与数据支持,文化赋予技术以价值导向,情感则增强技术与文化的用户黏性。三者共同构建的协同机制,使社区新媒体从单一的信息工具升维为“治理-文化-情感”三位一体的数字共同体。这一机制既提升治理效率,又重塑社区公共生活的意义网络,最终实现基层治理现代化与社区精神共同体的双向赋能。

5 总结

社区新媒体在社区发展中作用显著,它打破了信息传播壁垒,促进了居民互动交流,为社区治理提供了新路径,是传播社区文化、提升居民生活质量的关键力量。展望其未来,随着技术的进步,社区新媒体将朝着智能化、个性化方向发展,与社区服务深度融合,成为社区治理的重要支撑,在构建和谐社区、推动社会发展等方面发挥更大作用,为社区居民带来更便捷、更丰富的体验。

参考文献

- [1]谢静.社区新媒体:社区与媒体的再定义[J].青年记者,2021,(18):12-16.
- [2]刘晗.聂远征.记忆共同体:媒体参与社区治理的文化机制[J].中南民族大学学报(人文社会科学版),2024,44(06):187-188.
- [3]汤美.社区媒体内容生产与共同体意识构建研究[D].湖北大学,2024.

- [4] 孙强强. 关系、技术与制度：社区治理共同体建设的三维审视[J]. 决策科学, 2025, (01): 62-74.
- [5] 曹然. “共同缔造”政策语境下社区媒体在社区治理中的应用研究[D]. 湖北大学, 2024. .