

基层社区传播在公共服务中的应用研究

孙维蔚

(中国人民大学新闻学院, 北京 100872)

【摘要】 随着社会的飞速发展和信息技术的不断进步, 在社会发展和人们对美好生活的需求日益增长的形势下, 基层社区传播在公共服务中的功能和作用日益凸显。本研究旨在探讨基层社区传播在公共服务中的应用, 分析其现状、问题与挑战, 并提出相应的策略和建议。

【关键词】 基层社区传播; 公共服务; 公民参与

一、引言

(一) 研究背景

基层社区传播有助于构建社区凝聚力, 促进居民之间的信息共享和相互了解, 通过有效的传播手段, 社区居民能够更好地了解社区内发生的事务, 增进邻里关系, 形成更为紧密的社区社会网络。公共服务是政府为了实现社会公平和保障公民基本权益而提供的服务, 在社会发展中公共服务直接关系到社会的公平和人民的福祉, 通过提供优质、均等的公共服务, 可以实现资源的合理分配, 促进社会的可持续发展。基层社区传播可以促进社区居民对公共服务的参与度, 通过有效的传播手段, 能够及时向居民传递相关公共服务信息, 引导居民参与到服务决策、实施和监督中, 提高公共服务的透明度和公正性。

(二) 研究目的

深入了解基层社区传播在公共服务中的实际应用情况, 明确不同社区在传播方式、内容选择、传递途径等方面的差异, 为今后的应用提供经验借鉴, 并研究基层社区传播在公共服务中的具体效果, 包括居民参与度的提升、服务体验的改善、信息传递的效率提高等, 通过深入分析影响机制, 揭示基层社区传播如何在公共服务中产生积极效果。

(三) 研究意义

通过对基层社区传播在公共服务中的应用研究, 可以深刻理解社区传播对社会治理和公共服务的积极作用。同时, 揭示社区居民参与感、信息传递效率等方面的提升机制, 为提高社区治理水平和公共服务质量提供科学依据。本研究旨在为社区管理者、决策者提供具体可行的建议, 以促进社区居民的参与、社区治理的创新和公共服务的可持续发展。

二、基层社区传播概述

(一) 基层社区传播的定义和特点

基层社区传播是指在社区层面进行信息传递、意见交流和互动的过程, 旨在促进社区居民之间的相互了解、加强社区凝聚力, 推动社区治理和公共服务的

有效实施。基层社区传播以社区为基础, 通过各种传播渠道和方式, 传递社区内外的重要信息, 推动社区内事务的协调与发展, 构建更加和谐、有序的社区关系。

基层社区传播的特点包括: (1) 强调社区基础。传播的主体和对象主要集中在社区居民之间, 旨在满足社区内部的信息需求, 强调社区内部的交流互动, 与传统媒体广泛传播的全球或全国性信息不同, 更注重社区内部的小范围传递。(2) 信息的即时性和实用性。社区居民关心的信息通常是与其日常生活密切相关的事务, 如社区活动、公共服务变化、安全信息等, 所以基层社区传播更加注重信息的及时传递, 以满足居民迅速获取并应用信息的需求^[1]。(3) 多元化传播渠道。除了传统的口头传递和社区广播外, 还包括社交媒体、社区应用、小区广播、居委会通告等多种形式, 多元化的传播渠道有助于更全面、多角度地覆盖社区居民, 提高信息的传递效果。(4) 服务社区治理和公共服务。通过传播有关社区治理、公共服务变化的信息, 激发社区居民的参与热情, 提高公共服务的透明度和社区治理的有效性。(5) 注重文化和社区氛围。社区居民之间的交流不仅仅是信息的传递, 更是文化的传承和社区共同价值的弘扬, 通过传播社区文化, 促进社区居民对社区的认同感和归属感。

(二) 基层社区传播在公共服务中的现状

在社会结构变化和信息技术发展的背景下, 基层社区传播在公共服务领域的应用逐渐显现出丰富的多样性。随着信息技术的飞速发展, 基层社区传播的渠道不断多元化, 传统的社区广播、小区公告渐渐加入了社交媒体、手机应用等新型传播平台, 社区居民可以通过微信群、社区 APP 等多种方式获取社区内外的重要信息, 使信息的传递更为便捷和灵活。基层社区传播在公共服务中的应用促进了社区治理效能的提高, 通过有效的传播, 社区居民更容易了解政府政策和公共服务的变化, 从而更好地配合政府的工作,

提高了社区治理的整体效率。通过社交媒体和其他互动平台，社区居民可以更加方便地参与社区事务的讨论和决策，参与度的提升不仅促进了信息的广泛传播，也加强了社区居民之间的交流与互动^[2]。

（三）基层社区传播在公共服务中的问题与挑战

基层社区传播是信息传递、社区互动以及参与公共服务的纽带，对于社会发展具有重要作用，但是结合当前实际情况来看，依然存在着一些不可忽视的问题，主要包括：

1. 信息不对称与信息过载

基层社区传播在公共服务中面临信息不对称与信息过载的双重困扰，一方面，部分社区居民由于信息获取途径的不畅或信息质量的不一致，陷入信息不对称的境地，另一方面，社区传播平台的广泛应用导致信息过载，社区居民难以有效筛选和获取有用信息，增加了信息的混淆和误导。

2. 数字鸿沟与信息孤岛

数字化水平的差异导致基层社区中存在数字鸿沟的现象，一些老年居民或数字技能较低的人难以适应新型传播方式，从而在信息获取上形成数字鸿沟，导致信息在社区中的不平衡传播，形成信息孤岛，一部分社区居民可能因为数字化水平的不同而失去信息获取的平等机会。

3. 参与度与社区互动不足

虽然数字社区传播平台提供了更多的参与机会，但实际上社区居民的参与度和社区互动仍然存在不足，一些社区居民对数字化平台缺乏兴趣或信任，导致其对社区事务的参与较为被动，从而影响了社区治理模式的创新和社区居民之间的有效沟通。

4. 公共服务信息质量不一

公共服务信息的发布存在质量不一的问题，政府或相关机构发布的信息存在不准确、不清晰或者信息量不足等问题，降低了社区居民对于公共服务信息的可信度和参与度，使得信息发布方面临更高的要求，需要加强信息的准确性和透明度。

5. 传播渠道单一化。

基层社区传播往往依赖传统渠道，如入户传单、社区平面广告等，传播方式的单一性容易使得信息覆盖面不足，尤其是对于一些特殊群体，使得一部分社区居民可能错过了关键信息，影响其享受公共服务的权益，同时政府在传播公共政策和服务时也难以全面覆盖到每个角落，导致服务的公平性受到挑战。

三、基层社区传播在公共服务中的应用策略

（一）提高信息传播效率的策略

为提高基层社区传播的效率，需要优化信息传播渠道，构建多元化传播渠道，传统的社区广播、小区公告板仍然是有效的传播手段，但随着数字化时代的到来，社交媒体、社区应用、电子公告等新型渠

道应该得到更多关注，通过多元化的传播渠道，社区居民能够更全面、及时地获取到社区内外的信息，提高信息的传递效果；搭建社区数字化平台是提高信息传播效率的关键环节，包括建设社区官方网站、社区 APP 等数字化工具，为社区居民提供方便快捷的信息获取通道，数字平台可以集成社区公告、政府政策、社区活动等多方面信息，实现信息的集中管理和及时更新，以更加直观、便捷的方式传递信息。社交媒体是信息传播的重要平台，政府部门和社区组织可以通过建立社交媒体账号，发布社区服务信息，引导社区居民参与讨论，且社交媒体平台的广告推广和社区活动的线上宣传也是增加信息曝光度的有效手段；即时通讯工具在提高信息传播效率上具有独特优势，推广社区微信群等即时通讯工具，可以使信息的传递更加实时和高效，社区居民可以通过微信群及时获取社区公告、邻里活动等信息，并能够方便地参与讨论，能够强化信息的互动性，提高了居民对信息的关注度和参与度。为了提高信息传播的针对性，可以引入定制化信息推送服务，通过居民的兴趣、需求等个性化信息，为其定制专属的信息推送服务，可以通过社区 APP 或电子邮件等方式实现，定制化服务不仅能够提高居民对信息的感兴趣程度，还能够减少信息冗余，提高信息传播的精准性。

（二）增强社区凝聚力的策略

基层社区传播在公共服务中的应用不仅是传递信息的工具，更是促进社区凝聚力的有效手段，通过组织各种社区活动、加强居民之间的交流等方式，可以增强社区凝聚力，加强社区居民的归属感和参与感，是社区传播的重要作用，所以需要结合社区实际情况，创建丰富多彩的社区活动。通过多样化的社区活动组织，激发社区居民的参与热情，加强社区凝聚力，活动包括文化艺术展览、义卖活动、运动赛事等，多样性的社区活动不仅能够满足不同居民群体的兴趣需求，还能够拓宽社区居民的社交圈，增强居民之间的交流和联系。建设社区共享空间是增强社区凝聚力的重要手段，社区共享空间可以是公园、休闲广场、社区图书馆等，提供让居民聚集、互动的场所，共享空间的建设能够为居民提供了休闲娱乐的场所，还可以为社区居民提供了更多机会进行面对面的交流，增强了社区的凝聚力。举办社区文化节庆活动是增强社区凝聚力的有效途径，通过定期举办春节联欢晚会、元宵灯会、中秋文化节等传统文化活动，可以营造欢乐、融洽的社区氛围，庆典活动不仅提升了社区的文化品位，也促进了社区居民的互动，加深了居民之间的情感纽带。成立并加强社区志愿者服务团队，通过志愿者活动增加社区居民之间的互动，提高社区凝聚力，志愿者服务包括社区清理、环境整治、关爱留守儿童等多方面的内容，通过积极参与志愿者服务，

居民之间加深了合作与交流，形成了更加紧密的社区关系。通过丰富社区文化生活，能够增加社区居民的参与度，可以组织文学沙龙、书法展览、摄影比赛等文化活动，鼓励居民发挥各自的特长和爱好，促进居民之间的文化交流，能够增强社区居民的文化底蕴，并增加了社区的凝聚力。

（三）促进公共服务普及的策略

基层社区传播在公共服务中的应用，需要提高公共服务的可及性、降低服务门槛，以促进公共服务的普及，确保社区居民能够享受到基层传播带来的好处与福利，所以需要通过多种方式，如优化服务渠道、提升服务品质、加强信息传播等，社区居民能够更便捷地获取各类公共服务，实现公共服务的全面普及。通过优化公共服务渠道，提高服务的可及性，引入互联网、移动应用等新兴技术，建设线上服务平台，使社区居民可以随时随地通过电子设备获取公共服务，同时保留传统的线下渠道，确保服务对于不同居民群体的覆盖，达到公共服务的全面普及。建设社区服务中心是提高公共服务可及性的重要途径，社区服务中心可以集成各类公共服务，如医疗健康、教育培训、社会福利等，为居民提供一站式服务，集中式服务模式不仅方便了社区居民，还加强了服务的协同性，提高了服务的质量和效率。服务品质与便捷性是提升公共服务普及度的关键，通过提高服务的品质，包括医疗服务、教育服务等，可以增强居民对公共服务的信任感，提高服务的接受度，同时提升服务的便捷性，简化服务流程，减少居民办理服务的时间和精力成本，使公共服务更容易为社区居民接受。充分利用基层社区传播，加强对公共服务的宣传，通过社区广播、社交媒体、社区活动等方式，向居民传递关于公共服务的重要信息，包括服务项目、服务流程、服务时间等，从而能够提高居民对公共服务的了解，激发其对服务的需求，推动公共服务的普及。

（四）提高居民参与度和满意度的策略

通过建设线上参与平台，使居民能够更加便捷地参与公共服务，线上平台包括社区 APP、在线调查问卷、社交媒体等，通过平台居民可以了解最新的公共服务信息、参与在线讨论、提出建议等，线上渠道不仅提高了参与的灵活性，还为居民提供了即时互动的机会。定期社区会议是增加居民参与度的有效方式，社区会议可以是居民议事会、社区居民代表大会等形式，通过会议居民可以了解公共服务的最新动态，同时也可以就社区事务提出建议和意见，通过亲身参与决策过程，居民更容易产生对公共服务的责任感和认同感，提高其参与度。设立服务咨询热线是提高居民满意度的实用手段，通过设立服务咨询热线，居民可以直接拨打电话或发送信息来咨询有关公共服务

的问题，解决疑虑，即时咨询服务能够提高服务的实时性，还为居民提供了更便捷的参与服务的途径。建立在线反馈渠道，通过社区 APP、官方网站等在线平台，为居民提供服务评价和投诉通道，及时收集和處理居民的反馈，可以更有效地解决问题，提高服务的质量和居民的满意度。定期开展服务满意度调查，获取居民对公共服务的真实评价，通过问卷调查、面对面访谈等方式，了解居民对服务的期望、满意度、不满意的方面等，通过分析调查结果，政府和相关机构能够更有针对性地进行改进，提高居民对服务的满意度。

（五）提升服务质量和效率的策略

在信息化时代下，提升服务质量需要利用信息技术，通过建设智能化管理系统，对公共服务进行全面升级，引入先进的管理信息系统，实现服务流程的数字化、信息的集中管理，提高服务的透明度和便捷性，系统可以帮助实现公共服务的快速响应、智能化管理，有效提升服务效率，确保各项服务工作能够高效化完成。推行电子政务服务是提升服务效率的关键策略，通过建设电子政务平台，实现在线办事、远程服务等功能，居民可以通过互联网完成各类行政事务，减少繁琐的线下流程，能够提高服务的时效性和便捷性，满足居民对高效服务的需求。利用大数据分析技术，对公共服务进行深度分析，优化服务流程，通过收集和分析居民的需求、投诉、建议等数据，政府和服务机构可以更准确地了解社区居民的实际需求，有针对性地进行服务调整，提升服务的质量和满意度。通过设立奖励机制，激发服务人员的创新意识，鼓励服务人员在服务中提出改进建议和创新方案，同时可以开展创新工作坊、沙龙等形式，促进服务团队之间的交流合作，共同推动服务的不断创新与改进。

结束语

综上所述，基层社区传播在公共服务中的应用研究意义重大，推动了社区治理、服务体系的创新发展，为构建更加和谐、包容、高效的社会提供了新的思路和方法。通过不断深化基层社区传播的研究，可以更好地应对社会发展、提高公共服务水平，实现社区的可持续发展与创新。

参考文献：

- [1] 孙建国,李莉,常惠,等.数字多媒体传播材料在社区卫生服务健康教育中的应用研究[J].中国健康教育,2007,23(3):010.
- [2] 经渊,陈雅,郑建明.社区云在新城镇公共信息一体化服务中的应用研究[J].图书馆,2016(12):5.

作者简介:孙维蔚(1993.09-),女,民族:汉族,籍贯:江苏省,学历:本科,研究方向:公共传播。