

# 数字社区媒介实践中的情感联结与治理效能研究

闫鹏宇

湖北大学新闻传播学院，湖北武汉

**摘要：**随着数字化技术在社区治理中的深度渗透，数字社区媒介实践已成为重塑邻里关系与提升治理水平的关键场域。本文基于社会认同理论、媒介实践论、符号互动论等多学科理论视角，系统梳理数字社区媒介实践中情感联结的理论类型与本质特征，构建“触发—强化—维持”三阶段形成机制模型。在此基础上，结合社会资本理论、协同治理理论等，深入剖析情感联结对数字社区治理效能的链式影响路径，论证两者间的双向逻辑耦合关系，并进一步探讨差异化情感联结在治理效能维度上的差异表现。研究发现，数字社区中的情感联结呈现工具性、情感性、认同性三类动态嵌套形态，通过转化为社会资本、提升参与意愿，最终作用于治理效能；三类情感联结分别对应治理的效率、和谐与可持续维度，唯有三者协同作用，才能实现“温暖且高效”的数字社区治理目标。本文的研究结论可为优化数字社区媒介实践、提升基层治理现代化水平提供理论参考与实践路径。

**关键词：**数字社区；媒介实践；情感联结；治理效能

---

## Research on Emotional Connection and Governance Efficiency in Digital Community Media Practice

Pengyu Yan

School of Journalism and Communication, Hubei University, Wuhan, Hubei

**Abstract:** With the deep penetration of digital technology in community governance, digital community media practice has become a key field for reshaping neighborhood relationships and improving governance levels. This article is based on interdisciplinary theoretical perspectives such as social identity theory, media practice theory, and symbolic interaction theory. It systematically sorts out the theoretical types and essential characteristics of emotional connections in digital community media practice, and constructs a three-stage formation mechanism model of “trigger strengthen maintain”. On this basis, combined with social capital theory, collaborative governance theory, etc., we will deeply analyze the chain impact path of emotional connection on the governance effectiveness of digital communities, demonstrate the bidirectional logical coupling relationship between the two, and further explore the differential performance of differentiated emotional connection in the dimension of governance effectiveness. Research has found that emotional connections in digital communities exhibit three dynamic nested forms: instrumental, affective, and identity. By transforming them into social capital and enhancing participation willingness, they ultimately affect governance effectiveness; The three types of emotional connections correspond

to the dimensions of efficiency, harmony, and sustainability in governance. Only when the three work together can the goal of “warm and efficient” digital community governance be achieved. The research conclusions of this article can provide theoretical references and practical paths for optimizing digital community media practices and enhancing the modernization level of grassroots governance.

**Keywords:** Digital Community; Media Practice; Emotional Connection; Governance Efficacy

社区作为数字化转型背景下的治理试验田，其治理场域已经悄然发生了物理空间向虚拟数字空间的迁移过程[1]。通过分析不同功能、类型和样态的网络社群参与平台，如微信群、社区服务APP和文化互动等线上平台，展开数字社区媒介实践，并将其作为研究切入点进行学理性审视，与传统社区媒介实践形成对照，在情感层面对比其治理效能差异[2]。以如何构建数字社区情感联结机制来提升社会治理效能作为研究问题，基于社区情境下数字媒介实践构建情感关系的实践基础，解构其作用路径及机理，并提出具体意见或建议来解决现有问题，为后续数字社区治理研究填补理论空白提供指引。

## 1 数字社区媒介实践中的情感联结

### 1.1 情感联结的理论类型划分与本质特征

结合前文对社会认同理论、媒介实践论、符号互动论的阐述，以数字社区中的具体的媒介实践为锚点，可以把网络世界的社会群体联结进一步细分为工具性联结、情感性联结和认同性联结三类，并且这三类情感在具体媒介载体、核心特征、应用场景上均有所差异（见表1）。

需要强调的是，以上三类情感联结并非呈现简单的线性递进关系，而是三种类型嵌套重叠且相互转化的有机整体。工具性联结是情感联结形成的基础，为居民参与数字社区媒介实践提供了初始入

口。在工具性互动的基础上可以促成情感共鸣的产生，这种情感共鸣是情感性的，以情感性联结发挥中介作用，进而形成认同性联结[3]。最后达到认同性这一情感联结的高阶形态，在数字社区共同体中达成价值共识。

### 1.2 情感联结的多维形成机制

在本部分，笔者尝试将媒介事件理论与集体记忆理论相结合，以数字社区情感联结“触发—强化—维持”的三阶段循环形成机制为分析框架，分别依托不同的媒介实践逻辑来解释三个作用机制的具体内容，如图1所示。

从“陌生人”到“熟人”的情感联结形成并不是一蹴而就的，需要进行多环节的内容嵌套与衔接[4]。笔者将这些环节命名为触发、强化、维持。其中媒介事件和算法符号构成了触发情感的主要驱动力，借助媒介事件本身的注意力聚合效应。无论是公共性媒介事件还是算法精准推送的共同议题都能够有效推动居民互动，为情感的连接提供基础。在强化阶段，主要通过符号互动、身份标签来加强群体联结，这一阶段主要是依托个体的行为互动和社区赋予的标签来进行群体意识的建构，最后，以集体仪式和价值生产作为主要手段，对情感的维系进行保障。“线上春晚”“优秀邻里评选”等仪式内容可以将个体记

表1. 数字社区情感联结的理论类型及本质特征表

类型	媒介载体典型形式	联结核心特征	典型场景
工具性联结	社区服务类APP	弱联结、目标导向	物业报修、快递通知
情感性联结	社群聊天群组	强联结、情绪共鸣	邻里互助、节日祝福
认同性联结	社区文化类平台	深层联结、价值共识	社区公约制定、文化活动策划

忆转化为集体记忆，在这样的框架下，以社区为特色的价值得以不断强化。

“触发—强化—维持”三阶段形成机制并非孤立存在，而是呈现出循环递进的特征。即由触发层形成的初始联结为强化层提供互动基础，并在情感层面为深化后的情感联结奠定稳定前提，而此阶段形成稳定的情感联结又进一步提升了居民对触发层媒介事件与算法符号的敏感度，进而推动这一情感联结形成持续循环的良性发展态势。

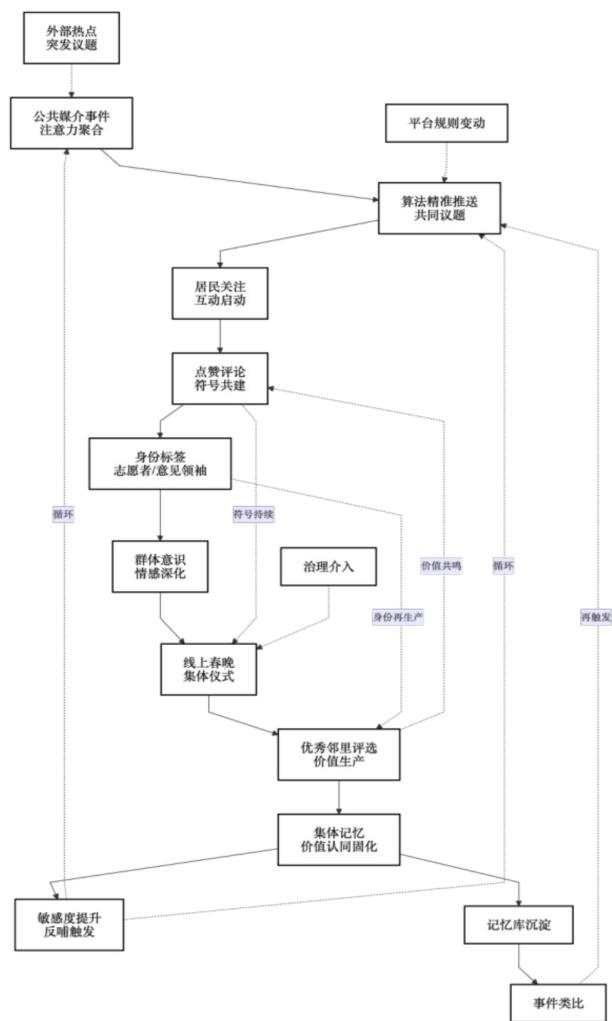


图1. 数字社区情感联结的理论形成机制模型图

## 2 情感联结对数字社区治理效能的理论影响路径

### 2.1 情感联结影响治理效能的链式路径

以布尔迪厄社会资本理论、计划行为理论与协

同治理理论为支撑，情感联结对数字社区治理效能的影响遵循“情感联结→社会资本→参与意愿→治理效能”的链式路径，各环节层层递进构成完整逻辑[5]。情感联结通过数字社区媒介实践构建的网络关系可转化为社会资本，工具性联结依托社区服务类APP形成弱网络，转化为物业服务信息、政策通知等信息资源；情感性联结依托社群聊天群组构建强网络，转化为邻里间的信任资源，降低沟通成本与合作风险；认同性联结依托社区文化类平台形成深层网络，转化为基于价值共识的规范资源，三者共同构成治理的重要资源基础。依据计划行为理论，社会资本的信任、网络与规范维度协同作用于居民参与意愿，邻里与社区信任减少参与顾虑，社区网络关系提供参与渠道并形成主观规范，自治规范明确权利义务并增强感知控制能力，显著提升参与意愿。协同治理理论表明，多元主体参与意愿是治理效能提升的核心动力，在居民参与意愿转化为实际行为后，在决策层面能让公共事务决策更贴合需求、提升科学性，在执行层面可弥补人力不足、提高效率，在监督层面能及时发现漏洞、增强透明度与公平性，最终实现数字社区治理效能的全面提升[6]。

### 2.2 情感联结与治理效能的逻辑耦合关系

本研究以社会整合理论、治理理论作为逻辑起点，以正向耦合和反向耦合、耦合边界为维度，阐释情感联结与数字社区治理效能之间的双向逻辑耦合关系。

从正向耦合维度分析，“情感联结，即社区治理成本降低”的体现是，社会整合理论指出，认同性联结所形成的社区集体意识能够将社区治理规则内化到居民自身的行为模式之中。当社区成员都内化了社区环保理念后，便能够在日常生活中自觉做好垃圾分类等事情，而无需再耗费社区管理人力资源反复开展监督提醒等治理工作。显然此时二者之间形成了较好的正向耦合[7]。基于对人情冷暖、利益关系以及社区的感知等形成的情感联结，在邻里间营造出一种相互信任的氛围和和谐相处的情境，彼此可以出于情感需求或利益诉求的目的主动

合作，并在合作过程中进一步增进了解。这种互助互惠的合作关系无疑会提升社区矛盾处理及公共事务治理的效率，同样可以视为二者的一种较好正向耦合，故而可以说正向耦合是两者间存在的主流形态。反向耦合则主要体现为“社区治理效能提升，即联系纽带不断固化”。社区中的人群若拥有较高的生活品质和良好的生活感受，其参与意愿也会大幅提升，且对社区组织有较高的好感度、认同度等积极评价。社区工作人员通过APP解决居民所反映的问题，及时处理电梯故障等问题并恢复正常使用状态，这必然提升居民对该小区的满意度和好感度。如此一来，居民会更加主动地参与到社群群组活动乃至小区治理工作当中，不仅有利于增强彼此间的互动，还有利于加深现有情感性和认同性的联结。

从耦合边界维度来看，当社区治理行为背离社区价值共识时，社区情感联结与社区治理效能之间的耦合便会断裂。更严重的情况是，当耦合关系的张力过大时将会导致负面效应的发生。若过度倚重算法进行决策而对居民情感需求、价值诉求等置若罔闻，在认同性层面将直接导致居民情感联结的瓦解。比如，社区在制定停车管理方案时，仅通过算法分析车位使用数据进行决策，未充分征求居民意见，违背了居民对“公平分配车位”的价值共识，使居民对社区的认同感下降，参与治理的意愿降低，进而导致治理效能下滑。

### 2.3 差异化情感联结的治理效能差异

结合治理维度理论可知，数字社区中的工具性联结能够切实提升其效率维度。而情感性联结则会涉及治理的和谐维度，最终影响数字社区的可持续发展。只有这三种类型联结协同作用，才能充分发挥社区治理各维度的效能[8]。

笔者认为，工具性联结、情感性联结以及认同性联结分别提升数字社区治理的效率维度、和谐维度和可持续维度。三者对应的载体分别为社区服务类APP、社群聊天群组以及社区文化类平台。利用社区服务类APP作为工具性联结的媒介载体能有效提升效率维度，主要表现在治理信息能够快速传递以及治理服务能够高效对接。比如，当某个社区的单元楼发生报修事件后，物业人员往往会在该楼栋的公告栏或者各户居民门上张贴通知。而该社区的居民安装有社区服务类APP，此时部分住户可以直接使用APP提交报修申请。相较传统的电话报修或上门报修方式，利用APP的方式减少了中间环节。此外，如果社区要下发临时政策文件或紧急通告等，通过微信公众号或小程序进行推送，部分居民直接查看了政策内容，避免了依靠社区张贴公示和人工逐家通知等情况。这些都能够极大地减少沟通中存在的一些壁垒问题，并缩短响应时间。依托社群聊天群组形成的情感联结提升了社区的和谐氛围，情绪共振可以在一定程度上起到化解邻里矛盾的作用。当一些居民由于噪声等方面的问题产生邻里矛盾时，可以随时随地打开社群群组与其他邻居沟通诉求，也可以由其他居民出面充当“第三方”，在充分了解具体情况的前提下进行调解。这种由微信群组所营造出的线上情感联结形式，为线下开展纠纷调解活动提供了良好的铺垫。此外，借助微信群组这一载体开展情感性联结还可进一步增强信任感。人与人之间的互相帮助是以彼此的信任感为基础的，在具有高度信任的环境下，人们更愿意主动互帮互助。这又促进了社区良好氛围的构建，提高了社区的整体和谐水平。将社区文化类平台作为认同性联结的主要载体可以强化社区群众对社区价值的共识度，这提升了社区治理的可持续性。当居民们基于文化类平台建立起密切关系并形成稳定的认

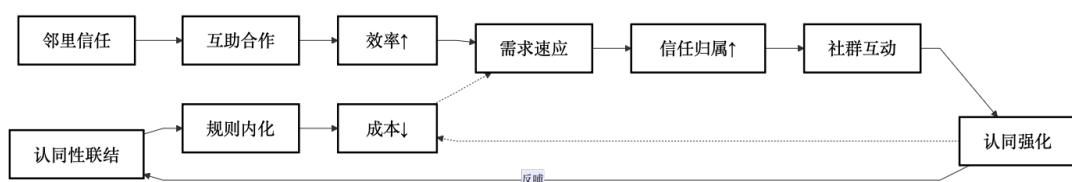


图2. 双向逻辑耦合关系图

同性联结后，会自觉将参与社区公共事务活动当作自身应尽义务，这种认同感有助于实现长期合作机制。例如，目前国内很多新建社区都会创建以文明公约、环保知识宣传、垃圾分类等主题的在线交流活动，参与居民在浏览相关内容、积极讨论交流的过程中逐渐达成了有关理念层面的一致共识，并将此视作社区自治的前提与基础，进而积极参与到相应的自治实践活动中来。

从理论层面来看，三类情感联结在提升治理效能方面缺一不可，单一依赖某一类情感联结所导致的治理将会很局限。仅仅依靠工具性联结提升社区治理效能，只会让数字社区处于冰冷的状态中，会使居民对于所生活的社区归属感缺乏，参与意愿不足。相反若只是依托于情感性联结，营造的和谐氛围虽然很好，但却会导致缺乏统一的治理决策及规范引导，“无序治理”现象时有发生，在此种情况下治理效率也得不到提高。而以认同性联结为核心，整合工具性联结的效率优势与情感性联结的和谐优势，可以使数字社区既温暖又高效，推动其治理效能从效率、和谐以及可持续三个维度上的全面发展[9]。

### 3 结束语

本文通过多学科理论交叉视角，系统探讨了数字社区媒介实践中情感联结的类型划分、形成机制，以及其对治理效能的影响路径与差异化作用。研究表明，数字社区中的情感联结呈现工具性、情感性、认同性三类动态嵌套形态，通过“触发—强化—维持”三阶段机制形成，并依托“情感联结→

社会资本→参与意愿→治理效能”链式路径作用于治理实践，与治理效能形成双向耦合关系，且不同类型情感联结对应治理效能的不同维度。

### 参考文献

- [1]郝强,文婵.重塑媒介地方感:数字地图中的空间感知与实践[J].当代传播,2025,(02): 23-29.
- [2]杨梦晴,卢晓华.数字社区中主流媒体中华文化传播的情感实践研究——以“央视新闻”B站号为例[J].新媒体研究,2025,11(05): 71-76.
- [3]曲飞帆,付志惠.“数字情感资本”:一种网络社区的联结价值[J].当代传播,2024,(06): 51-56.
- [4]郑奇敏.虚拟社区中数字悼念的情感互动研究[D].中南民族大学,2024.
- [5]符虔,赵海腾,赵小青,帅懿芯.大数据视角下数字社区用户群体人格画像[J].贵州大学学报(自然科学版),2023,40(06): 62-68.
- [6]黎灿垚,韦伟,刘晓丽,周林兴,王帅.基于用户分群的数字社区消费者多模态特征分析与服务效能提升研究[J].农业图书情报学报,2023,35(02): 30-44.
- [7]肖耘,许欢欢,肖雅元,赵又霖,庞航远.基于CLV偏好挖掘模型的数字社区用户偏好挖掘研究[J].农业图书情报学报,2023,35(02): 45-60.
- [8]骆正林.空间性与情感性的调配:网络空间的拓展与网络社区/网络社群的形成[J].山西大学学报(哲学社会科学版),2022,45(04): 65-82.
- [9]邵春霞.数字空间中的社区共同体营造路径——基于城市社区业主微信群的考察[J].理论与改革,2022,(01): 47-58.

