

技术赋能视角下社区治理的精细化转变

——以 MX 社区为例

俄特玛合·托库达别克

浙江农林大学文法学院 浙江杭州 311300

摘 要: 本论文基于技术赋能视角,以马溪社区为案例,研究社区治理的精细化转变。研究结合文献研究与实地调研方法,系统分析了马溪社区的基本现状与发展情况,探讨了智慧社区建设的推广举措,阐述了社区治理精细化转变的建设效果与体现,并针对现存问题与发展需求提出了前瞻性建议。研究表明,技术赋能对社区治理精细化转变具有重要作用,同时仍面临一系列挑战,需要采取切实可行且具有针对性的措施,实现社区的可持续发展。

关键词: 技术赋能;社区治理;社区治理精细化;数字治理

1. 绪论

1.1 研究背景和研究意义

社区是联结党政与群众的关键基层组织,随着城市化进程深化,传统的“粗放式”治理已经难以应对日益复杂的公共需求,推动精细化治理成为核心趋势。这一转变既是对《关于加强和完善城乡社区治理的意见》等国家政策的响应,也曾在新冠肺炎疫情防控的实践中得到验证,凸显了社区作为基础单元,在精准施策中的不可或缺的作用。

本研究兼具理论与现实意义。理论层面,旨在通过剖析技术嵌入社区后与政府、干部、公众等多元主体的互动机制,审视并丰富技术治理的理论研究。现实层面,研究致力于系统梳理技术赋能机理与实践中的梗阻因素,尝试为技术赋能社区治理建言献策。同时,探讨信息技术在社区治理领域的应用效度和限度,期望能为数字技术应用的优化提供方向与思路。

1.2 国内外研究现状

学者们普遍认同技术引入的积极影响。Milakovich 指出数字治理能带来更全面的公共服务与更高的公民参与度^[1]。胡苏云、肖黎春则强调技术能动态应对特大城市治理挑战,依托大数据优化服务流程,提升资源配置效率^[2]。此外,吴锦良认为社区信息化可激活内部要素,从而增强自制效能^[3]。毛春合,宋启东认为智慧社区通过整合信息技术与智能化设备,致力于提升居民的生活质量与社区可持续发展^[4]。

特定场域视角下,兰旭凌聚焦风险社会,认为智慧治

理为应对风险社会提供了路径^[5]。田毅鹏认为社区网格化治理在新冠疫情防控中发挥了关键作用^[6]。现有研究多集中宏观场域,因此本研究希望能丰富微观场域下的技术赋能治理研究。同时,学者们也关注到技术应用中的理性平衡问题。毛春合,宋启认为,智慧社区治理在强调理性的同时,需警惕对人性与价值的忽视。^[4]

技术嵌入也深刻重塑了社区治理中的主体关系。宋晓娟、王庆华指出技术促使治理结构从双边走向多边互动^[7]。李焯、刘雅雯也认为智慧社区促成了一元管控向多元管控的转变^[8]。涂晓芳、汪双凤指出,数字社区使居民关系疏离,削弱了面对面交流^[9]。姜晓萍、张璇认为传统行政部门单一主导的社区管控模式不能适应当下的社区转型^[10]。学者们的讨论多停留在理论层面,本研究拟通过具体案例,丰富相关案例研究。

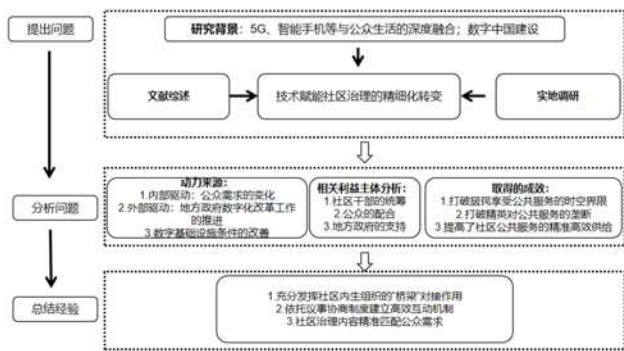
尽管现有研究明确了技术赋能的优势,但缺乏对以下关键问题的系统回应:传统社区转型的影响因素是什么?转型路径如何设计?因此,本研究拟通过实地调研,弥补现有研究的不足。

1.3 研究方法和研究内容

为达成研究目标,本研究主要采用案例分析法,并综合运用文献研究、实地考察与半结构化访谈等方法进行资料收集与分析,以期获得对研究问题全面而深入的理解。

研究内容涵盖三个核心层面:剖析技术赋能社区治理精细化转变的动力来源;分析多元利益主体在精细化转变过

程中的角色与行为；评估转变过后所产生的社会影响。



2. 马溪社区精细化治理概况

2.1 治理转型的动机：人口结构与管理困境

马溪社区由 11 个老旧小区与 2 个新小区构成。社区常住人口为 4906 人，其中老年人口（60 岁及以上）占比高达 65%，是典型的老龄化社区。社区管理团队共 18 人，分管社区全部 11 个网格，人均服务压力大，需要精细化的治理方式，加强对老年群体的服务与关照，提高治理效率。

2.2 马溪社区数字治理平台的构建过程

在浙江省“未来社区”建设背景下，2019 年临安区政府将马溪社区列为省级试点，并成立跨部门工作专班，确立“政府主导、多方参与”的建设模式，提供政策与行政保障。

成为试点后，社区与管理专班展开前期调研，系统梳理社区人口结构、设施现状与居民需求同时，盘点现有数据资源。随后联合专业机构，制定以“数字驾驶舱”为核心的平台建设方案，明确了技术路径、功能模块与预算安排。

同步推进软硬件建设：硬件方面部署智能安防监控、门禁系统、智能电梯公交，并对邻里中心进行数字化改造；软件方面开发“数字驾驶舱”，并推出居民移动应用端。

3. 技术赋能社区精细化治理推广举措

马溪社区通过多维策略推广数字治理平台。首先借助人际渗透建立信任，带领新社工上门推广，工作标识的权威性与居民对未来社区的既有认知，有效提高了居民对信息来源的信任度。

“首先我们社工本身就要上门，当时是新社工刚进单位，正好带新社工熟悉大家，同时顺带把 IP 推广了。我们是有创建基础的，首先社工人员和居民们都认识，其次，在建设未来社区之前通过问卷投票的方式征得过居民的意见。”（20240530 马溪社区工作人员 李主任）

为激励居民参与，社区将平台嵌入各类活动中，并配套积分奖励机制，积分可兑换实物或社区服务，从而将平台的使用融入到日常生活，推动居民从服务接收者转变为治理参与者。

“前期的宣传，我们是把二维码嵌入到各个活动中去，打响知名度，让大家去注册报名，注册报名的时候是可以获得积分的，我们有个积分兑换，我们也搞了几轮积分兑换，换了一些生活用品，居民要使用积分就会使用平台。包括租借场地、使用未来中心的一些其他功能，例如健身房的免费名额，居民都在平台用积分去兑换的。”（20240530 马溪社区工作人员 李主任）

此外，社区构建了网格化动员体系，依托党员和楼道长等意见领袖进行线上线下宣传，并通过第三方专业运维与监督相结合的模式，整合资源，保障平台的持续有效运行

“党员通过问卷和业主大会收集意见，就打个比方，我们可以通过物业在门口，他们收物业费的时候我们就顺便征求意见了。因为在前期在还有业主群里面，我们都有业主群的业主群里面宣传来鼓励大家来参与，积极发表自己的意见。也会有楼栋长征集意见反馈，楼栋长相当于我们一般都是在党员和在册党员，并网入户联户进组，就是党建上面的基把基层单元往下铺，所以那批人都是要么就是党员同志，要么就是德高望重的人。”（20240530 马溪社区工作人员 李主任）

4. 技术赋能的治理效能：成效与分析

4.1 服务供给的精准化与普惠化转型

社区公共服务板块在数字平台的一站式整合，简化了公共服务流程，提升了服务效率与服务可及性。创新的“社区合伙人”模式，通过数字平台链接社区内外资源。例如，引入专业教培机构盘活闲置空间，建立了普惠型托育点，服务 120 余个家庭；整合社区卫生站、老年食堂等资源，构建医养结合的连续性养老服务带。

4.2 可复制的治理经验与模式探索

马溪社区的实践为同类型社区的数字化转型提供了两类关键经验。其一，社区在实践中形成了“政府引导、社区主导、居民参与、企业合作”的“政府引导—多元参与”的协同治理模式。其二，创新性探索并落地了“电梯公交”模式，解决了老旧小区加装电梯的初始资金分摊与可持续运维难题，显著降低了居民的经济门槛，实现普惠价值。

4.3 技术支撑下的精细化治理能力建构

社区通过数字平台,精准满足“一老一小”等核心需求,增强了居民的获得感、归属感。数字智慧系统驾驶舱使社区治理从“被动响应”向“主动发现”与“提前预警”转型,提升了治理的预见性与科学性。面向居民的移动应用端,将民生与社区治理场景集于一体,为居民建立更直接更高效的参与渠道,激发了居民的公共事务参与意愿,推动了治理主体从一元主导向多元共治的格局演变。

5. 迈向精细化治理:路径优化与前瞻建议

5.1 建构数据驱动的动态需求响应机制

超越传统反馈方式,综合利用平台交互、物联网等被动数据,实现对社区需求的实时感知。在此基础上,设立专业数据分析岗,挖掘潜在诉求与趋势,推动治理决策从“回应显性抱怨”向“预判隐性需求”演进。

加强策略优化,实现资源的弹性配置与精准投放。必须将动态需求分析结果直接与社区预算规划、项目立项和服务采购相关联。将敏捷治理理念应用于社区资源分配,以破解资源错配难题,提升公共服务的使用效率与居民满意度。

5.2 培育复合型治理人才梯队

开展系统性培训,重塑社区治理能力,内容涵盖数据素养教育、数字鸿沟跨越技巧、网络社群运营管理,同时基于真实场景的智慧治理案例研讨,推动工作者向技术赋能治理优秀实践者的转变。通过与高校合作建立实习基地等方式,吸引相关学科人才,并设立双轨制晋升与激励机制,提升岗位吸引力。

5.3 嵌入伦理考量与建构人性安全防护体系

制定并公开社区数据采集与使用伦理相关的正式规章制度,明确数据最小化采集、目的限定、知情同意等核心原则。特别是在部署相关敏感技术时,要保障信息安全与居民的选择权。升级全生命周期数据安全治理,探索采用隐私计算等前沿技术,实现数据“可用不可见”下的分析利用。并定期开展居民隐私保护宣传,提升社区数字安全韧性与风险应对能力。

5.4 建立持续迭代的创新与评估闭环

从“项目式建设”思维转向“平台化运营与持续迭代”。构建融合客观指标与主观感知的综合评估指标体系,并将结果作为优化数据。在平台架构设计中,应为未来功能扩展预留标准 API 接口。社区可谨慎探索数字孪生技术在社区空

间规划与应急模拟中的价值,或利用生成式人工智能赋能政策解读与民意分析,从而保持治理模式的先进性与适应性,持续驱动精细化治理迈向更高水平。

6. 结论

本研究通过对马溪社区的案例剖析发现,技术赋能社区治理的核心在于构建了“数据驱动、流程优化与资源整合”三位一体的治理新范式。数字平台有效激活了社区内外的多元社会资本,形成了资源共享、优势互补的协同治理网络。

然而实践表明,技术赋能社区治理成效受制于动态需求响应机制的成熟度、社区工作者的数字胜任力以及老年群体面临的数字鸿沟等因素。未来社区治理的精细化发展应注重深化数据驱动机制,对需求精准识别,对资源智能调配。其次应完善“政府引导、多元参与”的协同治理模式,以保障社区治理精细化转变。

未来研究应拓展多案例比较研究,探索差异化路径;开展纵向追踪调查,评估技术赋能对社区社会资本与治理结构的长期影响;加强跨学科合作,探索数字技术、制度创新与社区治理深度融合的理论框架与实践模式。

参考文献:

- [1] Milakovich. Digital Governance.[D].2011(10): <https://doi.org/10.4324/9780203815991>
- [2] 胡苏云、肖黎春.大城市社会治理创新:城市功能疏解的视角[J].城市发展研究.2016(01).
- [3] 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[J].中共浙江省委党校学报,2012,28(06):37-44.DOI:10.15944/j.cnki.33-1010/d.2012.06.007.
- [4] 毛春合,宋启东.从工具理性到价值理性:智慧社区共同体的多维建构[J/OL].华北水利水电大学学报(社会科学版):1-10[2024-07-10].<https://kns-cnki-net.webvpn.zafu.edu.cn/kcms/detail/41.1429.C.20240707.2012.002.html>.
- [5] 兰旭凌.风险社会中的社区智慧治理:动因分析、价值场景和系统变革[J].中国行政管理,2019(01).
- [6] 田毅鹏.以智慧社区治理助力新冠疫情[J].光明网-理论频道,2020(01).
- [7] 宋晓娟、王庆华.智慧社区:主体间新关系与治理新形态[J].电子政务.2020
- [8] 李焯,刘雅雯.数字技术赋能乡村治理共同体的

逻辑理路与现实困境[J]. 人口与社会, 2024, 40(03): 14–25.
DOI: 10.14132/J.2095-7963.2024.03.002.

[9] 涂晓芳、汪双凤. 社会资本视域下的社区居民参与研究[J]. 政治学研究. 2008.

[10] 姜晓萍、张璇. 智慧社区的关键问题: 内涵、维度与质量标准[J]. 上海行政学院学报. 2017 (11)

作者简介: 俄特玛合·托库达别克, 男, 哈萨克族, 浙江农林大学城市管理本科生。

指导老师: 蒋培, 男, 博士, 浙江农林大学文法学院副教授、硕导, 中国社会科学院社会学研究所出站博士后。

基金来源: 浙江省大学生科技创新活动计划暨新苗人才计划资助项目 (2024R412A019)。