

分类号：  
学号：20232116007

密级：公开  
单位代码：10759

# 石河子大学

## 硕士学位论文



### 成都市 F 社区数字治理满意度及对策研究

学位申请人	胡益之
指导教师	张红丽 教授
申请学位类别	专业硕士
专业名称	公共管理
研究领域	社区治理
所在学院	经济与管理学院

中国·新疆·石河子  
2026年3月

分类号：  
学号：20232116007

密级：公开  
单位代码：10759

# 石河子大学

## 硕士学位论文



### 成都市 F 社区数字治理满意度及对策研究

学位申请人	胡益之
指导教师	张红丽 教授
申请学位类别	专业硕士
专业名称	公共管理
研究领域	社区治理
所在学院	经济与管理学院

中国·新疆·石河子

2026年3月

**A Study on Digital Governance Satisfaction and Countermeasures in F  
Community, Chengdu**

A Dissertation Submitted to

**Shihezi University**

In Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of

**Master of Management Science**

By

**Hu yi-zhi**

**Community Governance**

Dissertation Supervisor: Prof. Zhang hong-li

March, 2026

# 石河子大学学位论文独创性声明及使用授权声明

## 学位论文独创性声明

本人所提交的学位论文是在我导师的指导下进行的研究工作及取得的研究成果。据我所知，除文中已经注明引用的内容外，本论文不包含其他个人已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中作了明确的说明并表示谢意。

研究生签名：胡益之

时间：2026年05月25日

## 使用授权声明

本人完全了解石河子大学有关保留、使用学位论文的规定，学校有权保留学位论文并向国家主管部门或指定机构送交论文的电子版和纸质版。有权将学位论文在学校图书馆保存并允许被查阅。有权自行或许可他人将学位论文编入有关数据库提供检索服务。有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

研究生签名：胡益之

时间：2026年05月25日

导师签名：张河

时间：2026年05月25日

## 摘要

随着“数字中国”战略的不断深入和基层治理现代化进程的加快，数字技术已经渗透到我们的生活中，数字技术怎样实质性地赋能社区治理，已经成为亟待回答的现实问题。智慧社区的创建需要数字技术，目前智慧社区的创建在实践中经常会出现技术同需求相脱离、居民的获得感不强等“数字悬浮”情况。因此，对于社区数字治理效果的检验来说，居民真实的满意度才是检验治理成效的标准。因此，本文选取成都市国家级完整社区建设试点——F社区为研究对象，用测量居民满意度的方式检验数字治理在效率、包容、参与、安全等各方面的价值实现情况，并据此提出相应的优化方案。

本文以善治、新公共服务、公众满意度理论为依据，构建起一个由“效率性、包容性、参与性、安全性”四个维度构成的分析框架以及相应的理论假设。采用问卷调查、深度访谈、政策文本分析等方法对理论假设进行检验。

经过实证分析，有如下发现。第一，数字治理在提高服务效率、扩大服务覆盖（包容性）方面有明显的效果，但是这些基础性的成效并没有直接转化为更高的居民满意度，实证分析显示“基础性服务”已经成为普遍的预期。第二，真正决定居民总体满意感的主要是参与性和安全性感知，而安全性感知的影响最大。但是居民对于社区事务的参与感最低，说明目前的参与渠道形式大于实质、反馈机制不畅。第三，参与性感知、安全性感知都会通过提高居民的满意度来影响居民的持续使用和推荐意愿，使居民满意度成为联系治理实践和可持续发展的重要心理纽带，起着重要的中介作用。第四，在系统层面上，也发现了由于缺乏跨部门合作而造成部门之间协调困难、存在长期运营压力等种种问题。

在此基础上，本文从政府政策角度提出要强化顶层设计和制度保障，从社区治理角度提出要建立实质性的居民参与反馈闭环，从技术运营角度提出要推动数据互联、注重人文关怀。以上改进目的在于把社区数字治理由重技术效率变为重价值共创的人本化。本文发现F社区正处在由有到优的价值深化关键期，该结论可以给F社区试点的后续建设提供借鉴，也可以为同类社区探索提升居民获得感的治理路径提供经验启示。

**关键词：**社区数字治理；治理效果；公众满意度；完整社区；混合研究

## Abstract

As the "Digital China" strategy continues to deepen and the modernization of grassroots governance accelerates, digital technology has permeated every aspect of our lives. How digital technology can substantively empower community governance has become a pressing practical question that demands an answer. The development of smart communities relies on digital technology; however, in practice, such initiatives often face issues of "digital disconnect", where technology fails to align with actual needs and residents do not feel a strong sense of benefit. Therefore, when evaluating the effectiveness of community digital governance, residents' genuine satisfaction serves as the ultimate benchmark. Consequently, this study selects F Community—a national-level pilot for comprehensive community development in Chengdu — as its research subject. By measuring resident satisfaction, it examines the realization of digital governance's value across dimensions such as efficiency, inclusivity, participation, and safety, and proposes corresponding optimization strategies based on these findings.

Based on theories of good governance, new public services, and public satisfaction, this study constructs an analytical framework comprising four dimensions—"efficiency, inclusivity, participation, and security" — along with corresponding theoretical hypotheses. Methods such as questionnaire surveys, in-depth interviews, and policy text analysis are employed to test these hypotheses.

The empirical analysis yields the following findings. First, digital governance has demonstrable effects in improving service efficiency and expanding service coverage (inclusivity); however, these foundational achievements have not directly translated into higher resident satisfaction, as the empirical analysis indicates that "basic services" have become a universal expectation. Second, the primary determinants of residents' overall satisfaction are their perceived participation and perceived safety, with perceived safety having the greatest impact. However, residents' sense of participation in community affairs is the lowest, indicating that current participation channels are more form than substance and that feedback mechanisms are ineffective. Third, both perceived participation and perceived safety influence residents' continued use and willingness to recommend services by increasing their satisfaction, making resident satisfaction a crucial psychological link connecting governance practices and sustainable development, thereby playing an important mediating role. Fourth, at the systemic level, various issues were identified, including difficulties in interdepartmental coordination and long-term operational pressures resulting from a lack of cross-departmental cooperation.

Based on these findings, this study proposes optimization pathways from three perspectives: from the government policy perspective, it is necessary to strengthen top-level design and institutional safeguards;

from the community governance perspective, it is essential to establish a substantive closed-loop system for resident participation and feedback; and from the technical operations perspective, it is important to promote data interoperability and prioritize humanistic care. The aim of these improvements is to shift community digital governance from a focus on technical efficiency to a people-centered approach emphasizing value co-creation. This study finds that F Community is currently in a critical phase of deepening its value from mere existence to excellence. This conclusion can provide guidance for the subsequent development of the F Community pilot project and offer insights for similar communities exploring governance pathways to enhance residents' sense of fulfillment.

**Key words:** Community Digital Governance; Governance Effectiveness; Public Satisfaction; Comprehensive Community; Mixed Methods Research

# 目录

摘要.....	I
Abstract.....	II
第1章 绪论.....	1
1.1 研究背景与研究意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.2 国内外研究现状.....	3
1.2.1 国内研究现状.....	3
1.2.2 国外研究现状.....	6
1.2.3 文献述评.....	9
1.3 研究内容与方法.....	10
1.3.1 研究内容.....	10
1.3.2 研究方法.....	11
1.4 研究思路与技术路线.....	12
1.5 研究创新点.....	13
第2章 理论基础与分析框架构建.....	15
2.1 核心概念界定.....	15
2.1.1 数字治理.....	15
2.1.2 社区数字治理.....	15
2.1.3 治理效果.....	15
2.1.4 满意度.....	16
2.2 理论基础.....	16
2.2.1 善治理论.....	16
2.2.2 新公共服务理论.....	16
2.2.3 公众满意度理论.....	17
2.3 分析框架构建：社区数字治理效果评价的“价值-维度-指标”.....	17
第3章 研究设计.....	20
3.1 理论模型与假设提出.....	21

3.1.1	理论模型的构建与图示 .....	21
3.1.2	研究假设的推导与陈述 .....	22
3.2	案例选择与概况：成都市 F 社区 .....	24
3.2.1	案例选择的典型性与代表性 .....	24
3.2.2	社区基本概况与初始治理挑战 .....	25
3.2.3	数字治理的实践体系概述 .....	25
3.3	研究方法与数据来源 .....	26
3.3.1	混合研究方法 .....	26
3.3.2	问卷设计与调查 .....	26
3.3.3	深度访谈与文本收集 .....	26
3.4	变量测量与信效度检验 .....	28
3.4.1	变量定义与赋值 .....	28
3.4.2	信度与效度检验 .....	29
3.5	数据分析方法 .....	32
第 4 章	实证分析与结果 .....	33
4.1	样本特征与数据质量 .....	33
4.2	描述性分析：满意度现状与群体差异 .....	34
4.2.1	各维度满意度总体分布 .....	34
4.2.2	变量间相关分析 .....	35
4.2.3	不同群体的满意度差异分析 .....	36
4.3	推断性分析：假设检验结果 .....	37
4.3.1	直接效应检验结果与分析 .....	38
4.3.2	中介效应检验结果 .....	40
4.4	初步分析小结 .....	41
第 5 章	研究发现的理论阐释与延伸 .....	42
5.1	研究发现总结与假设检验回顾 .....	42
5.2	对关键发现的深入讨论 .....	42
5.2.1	对效率性与包容性感知影响不显著的补充解释 .....	43
5.2.2	对参与性感知“驱动强、评分低”矛盾的深入阐释 .....	43
5.2.3	对安全性感知作为关键驱动因素的情景化解读 .....	44
5.2.4	对“满意度驱动行为意向”及其中介角色的过程揭示 .....	45
5.3	质性证据的三角互证与系统挑战揭示 .....	46
5.3.1	对核心研究发现的三重互证 .....	46
5.3.2	对治理系统深层挑战的延伸讨论 .....	46

5.4 本章小结.....	47
第6章 问题诊断、成因剖析与对策建议.....	48
6.1 核心问题诊断.....	48
6.2 多维成因剖析.....	49
6.3 优化对策与建议.....	50
6.3.1 政府与政策层面.....	50
6.3.2 社区与治理层面.....	51
6.3.3 技术与服务层面.....	51
第7章 结论与展望.....	53
7.1 研究主要结论.....	53
7.2 研究创新与不足.....	54
7.2.1 研究创新总结.....	54
7.2.2 研究不足.....	55
7.3 未来研究展望.....	55
参考文献.....	57
附录A: F社区数字治理满意度调查问卷.....	62
附录B: F社区数字治理满意度访谈提纲.....	68

## 第1章 绪论

### 1.1 研究背景与研究意义

#### 1.1.1 研究背景

基层是推进国家治理体系和治理能力现代化的基础，基层的重点在社区。目前我国正在全面推进“数字中国”战略，用数字技术推动社会治理模式发生深刻的变革。在这样的大背景之下，住房和城乡建设部等有关部门于2023年发布了关于印发完整社区建设试点名单的通知，全国共选取了106个社区作为完整社区建设试点，目的是补齐社区服务设施短板，打造宜居、坚韧、智慧的高品质生活单元。成都市作为践行新发展理念的公园城市示范区，把“智慧蓉城”建设作为提升超大城市治理现代化水平的主要动力，强调数字底座要延伸到社区。但是智慧社区建设在实践中存在着数字悬浮、供需错位、可持续性不足等问题，因此居民实际体验和满意度成了检验治理成效的最后标准。

锦江区成龙路街道F社区是成都市入选上述国家级试点的社区，它的探索有先行先试的示范作用。该社区属于典型的新型城市社区，占地73公顷，常住人口约为3.4万多人，居民户数接近1.4万户，社区人口结构以“中青年占66%、一老一小占34%”为主，是新成都人主要的聚集地。试点之前，社区存在公共服务供给缺乏、邻里关系冷淡、治理机制不完备等诸多问题。为了回答上述问题，社区在区级政府的指导下提出了先体检后试点、先治理后建设、先安全后提能、先运营后完善、先凝心聚魂这五个原则，并且进行了许多新的数字化治理尝试。

创新措施有，上线“锦彩生活”居民端和“锦江惠企通”企业端微信小程序，全部是全龄段服务，建设“智慧社区”管理平台，对接“智慧蓉城”数字底座，创新网格呼叫、街道处置、部门报到的线上协同处置机制，“安全隐患随手报”平台共上报隐患300余处，办结率100%。从治理输出角度而言，已经取得阶段性成果。但是数字治理的价值最终是为居民服务，得到居民的认可。目前对于F社区这套系统的数字治理实践，它所产生出的实际的“治理效果”到底如何呢？居民、社区工作者等各方主体的满意度以及真实的体验又如何呢？在技术赋能的同时，是否出现了新的数字鸿沟、协同壁垒等问题？这些问题尚缺乏基于扎实实证的系统评估。

本文会以F社区国家级试点为依托，探究数字治理措施所取得的实效以及各个主体的满意度，分析影响成效的因素。目的在于给出准确的实证依据，使F社区可以自行优化迭

代,也可以给成都市乃至全国推进智慧社区和完整社区建设提供一条关于怎样推动数字治理由“有”变“优”、由注重投入变为注重实效的可行之路和警示。

## 1.1.2 研究意义

### 1. 理论意义

#### (1) 拓展社区数字治理成效的评估视角

目前的研究视角中,对于治理措施落地之后产生的实际效果、居民的满意度等结果性、体验性的评价比较少,大部分的研究视角都是集中在智慧社区的平台建设和技术应用上。因此,本文把公共管理领域中的“善治”理论、“新公共服务”理论、“公众满意度理论”运用到社区数字治理的场景中来,试图建立一个包含效率性、包容性、参与性、安全性等各方面效果评价分析框架。这不仅把宏观治理理念转化为具体的社区观测指标,也给评价基层数字治理的价值实现程度,赋予了一个可以参照的分析视角和实证范例,有益于推进有关研究由“技术导向”转向“成效导向”。

#### (2) 丰富技术赋能基层治理的本土化模式和理论谱系

F社区的实践依托的是中国独有的“党建引领”、“微网实格”治理结构,可以丰富有关数字治理研究的通用模式探讨,而这个以具体情境为聚焦点的深入案例研究,能够给理解技术赋能怎样在中国基层社会落地生根赋予鲜活的情境化知识,充实并丰富技术治理的理论谱系。本文通过对数字技术怎样嵌入并重新塑造网格呼叫、街道处置、部门报到的协同流程进行分析,进而研究它为“一老一小”等特殊群体服务的方式,可以揭示出技术运用同本土制度环境、人口结构、文化背景之间相互影响的复杂过程。

### 2. 现实意义

#### (1) 为国家级“完整社区”试点的建设与优化提供具体建议与实证参考

研究成果可以形成一份以实证为基础的优化建议报告,给该社区及其上级管理部门以后的试点深化、资源投入和策略调整提供来自居民和一线实践者的关键洞察和可行性建议,助力试点工作由“具备功能”向“提升效能”迈进。F社区是成都市唯一一个国家级完整社区建设试点,其探索过程要依靠不断的反馈和评价。本文通过对数字治理措施运行过程中实际效果的系统调查和分析,找出数字治理措施运行过程中存在的问题和不足,以及存在的风险,为数字治理措施的实施提供实证。

#### (2) 为城市级智慧治理在社区层面的落地提供经验总结与风险预警

F社区实践治理效果和满意度的评价,是对目前智慧社区建设模式的一种近距离观察和分析,也是“智慧蓉城”战略在基层落实情况的微观窗口。本文所得到的有效经验(提高服务可及性的途径)和存在的突出问题(数字包容性问题、协同机制的堵点),可以在成都市及其他类似城市进行智慧社区项目的规划和推广中,给优先级的确定、重要环节的把控提供实践上的借鉴,并且能给风险防范提供前瞻性预警。

(3) 回应普遍性治理挑战, 为构建宜居、韧性、智慧社区贡献地方性知识

我国城市社区普遍存在着服务需求精准化、人口结构变化、居民参与度低等共同问题。本文对于F社区数字化回应的系统性分析, 目的在于跳出个案, 找到在处理共性问题时逻辑一致、操作工具可以迁移、实践经验可以复制的共性。这些来自具体的实践地方性知识, 给更多的社区在探索用数字技术改善治理水平、营造美好生活的时候, 提供一份有关案例分析、思路启迪或者共性问题的解决办法。

## 1.2 国内外研究现状

### 1.2.1 国内研究现状

#### 1. 关于社区数字治理理论基础与概念演进的研究

本部分主要对数字治理的核心概念、理论来源以及在社区层面的应用进行研究, 即其适用于社区的逻辑。

##### (1) 数字治理的内涵辨析与理论框架

数字治理是公共管理领域一场深刻的范式变革, 得到了国内学界的普遍认可。学者们从不同的角度来界定它的内涵, 形成了工具理性与价值理性并存的认知光谱。第一种观点认为它具有工具性, 把它看作是利用大数据、人工智能、5G等新一代信息技术, 对政府流程进行优化、提高公共服务效率和精准度的一种治理方式<sup>[1-2]</sup>; 第二种观点更加看重它的价值理性, 认为数字治理要致力于实现治理结构的扁平化、决策科学化和公民参与深度化, 最终目的是超越单纯的技术运用, 走向以“善治”为支撑的现代化治理<sup>[3-4]</sup>。在数字治理价值追寻中, 数字法治被认为是融合法治思维与数字化技术, 推动社会治理效能新跃升的关键一环<sup>[4]</sup>。与此同时, 也有一些研究持着冷峻的反思态度, 对过度依靠数据造成的数字陷阱、决策误区加以警醒<sup>[5]</sup>, 并且指出现实中存在着数字限度、数字失度以及数字过度等现实问题<sup>[6]</sup>。

在此基础上, 学者们又积极创建起本土化的分析框架来剖析它的复杂机制。从技术治理的角度来说, 在数字技术嵌入社区治理的时候, 方案的选择和执行要考虑到科层组织的刚性逻辑以及风险取向<sup>[7]</sup>。社区应急管理数字化转型当中, 数字治理应用的“主体-资源-价值”整合性框架, 加深了对于多元协同、资源整合以及公共价值再生产这些重要机制的认识<sup>[8]</sup>。另外, “技术-组织-场域”三元共演<sup>[9]</sup>或者“赋能”和“赋权”双重视角等框架<sup>[10]</sup>, 也可以给认识数字技术怎样引发组织调整、改变行动者网络以及对治理场域反馈产生深刻影响赋予有力的理论手段。

## (2) 从“数字化”到“数智化”的社区数字治理逻辑演进

现有研究认为我国社区数字治理实践和认识一直处在不断发展变化之中。社区数字治理早期阶段（大概在2019年之前），主要关注的是数字化，即信息基础设施的建设、业务流程的线上迁移、数据的初步采集，其主要目的就是解决信息不对称问题、提高行政效率，研究大多集中在社区信息化治理形态从“数字社区”到“智慧社区”的发展路径上<sup>[11]</sup>。随着技术的更新和治理反思的加深，目前关于社区数字治理的研究和实践大多发生在数智化阶段。本阶段重视用数据智能、算法模型做精准服务、智能预警、高效协同，社区数字治理的核心逻辑由原来单一的“技术赋能”变成深刻的“制度重塑”和“价值共创”<sup>[9,12,13]</sup>。有学者认为，从数据治理、数字治理到数智治理的演进过程，就是数字政府为了实现治理的真实性、有效性以及智慧化而不断升级的过程<sup>[3]</sup>。该演变脉络从根本上体现了治理目的由提高管理效率向提高居民获得感、安全感和归属感的转变，其内在逻辑是用数字技术改善治理结构，赋权多元主体，最终目的是创建起“人人有责、人人尽责、人人享有”的社区治理共同体。有研究认为，以“智治”为动力，是推进制度优势向治理效能转化的主要途径<sup>[12]</sup>。

### 2. 关于社区数字治理实践模式与创新路径的研究

本部分文献最丰富，主要展示出数字技术在基层社区各种落地形式和创新尝试。

#### (1) 主流实践模式：“政府主导型”技术执行与“多元赋能型”协同治理

据目前的研究表明，社区数字治理主要由政府来推动，形成了明显的“政府主导型”模式。这种模式的特点就是，技术方案的选择、设计和安排都深深地嵌入到了科层体制的目标之中，使得社区数字治理更倾向于追求低组织成本、低政治风险，并且满足向上负责的考核和向下管理的数据采集要求，从而导致数字平台功能出现行政化倾向，与居民的多元化、个性化真实需求相脱离<sup>[7]</sup>。该模式的评价也趋向理性，有研究认为对于政府主导型数字治理的有效性、必要性，要经过细致的成本收益权衡来加以考察，在县域等基层数字化转型当中，重点放在教育、医疗、养老等公共服务资源共享平台的建设成效上<sup>[14]</sup>。

无独有偶，以“多元赋能型”为特点的协同治理模式也受到了重视和研究。该模式认为数字技术可以对社区里各个主体进行系统的赋能，即“多元赋能型”，即通过数字平台重新构建居民议事、协商、志愿服务等公共场域和流程，使社区实现“再组织化”和居民参与<sup>[15]</sup>，同时又将“多元赋能型”作为服务赋能，即整合政府、市场、社会等多方资源，创建起线上线下相融合、响应迅速的公共服务供给网络<sup>[16]</sup>，并且以“多元赋能型”为主体赋能，即给居委会、业委会、物业企业、社会组织等赋予数字化工具和数据支撑，加强其专业水平和协同治理能力<sup>[17]</sup>。使用政务热线大数据可以准确地找到物业管理的难点，促使社区治理模式由原来的依靠人工管理转变为数据驱动的数字治理<sup>[17]</sup>。协同治理的成功依靠的是明确的主体角色、共享资源机制和以包容、公平、透明等价值为依托的治理实践<sup>[18-19]</sup>。

## （2）关键场景的治理创新

研究聚焦于若干关键治理场景，探索数字化解决方案：

网格化治理的数字化升级，把数字技术大量地应用于打通微网实格，实现治理事件的智能分派、闭环处理和绩效展示的全过程之中，使网格治理从“人海战术”转变为“人机协同”的精细化治理<sup>[20]</sup>。该研究认为数字社会的网格化治理优化要树立人类中心主义的价值取向，其发展趋向是从物理空间治理到虚实融合的空间治理，以社会自治为基础、法治为保障<sup>[20]</sup>。

公共安全与应急治理：在常态化的治理之下，探究怎样依靠物联网、大数据以及新媒体创建起社区安全风险监测预警体系，推进社区安全治理的数字化、信息化和亲民化<sup>[21-22]</sup>。当遇到紧急情况的时候，数字平台在资源快速分配、需求精准对接和信息及时交流等各方面所发挥出来的关键作用也愈加受到人们的重视<sup>[8,10]</sup>。相关研究提出的“全周期管理”<sup>[23]</sup>或者“赋能-赋权”双逻辑框架<sup>[10]</sup>，给应急体系的改进给予了理论引领，其经验也给农村社区等场合赋予了参照<sup>[24]</sup>。

特定人群服务的精准化：对“一老一小”等重点人群开展专门的研究，探究智慧养老、儿童友好型社区等数字化支持系统的建设。例如，以人的需要理论为框架，对数字治理在满足老年人健康和自主需求方面所遇到的挑战及对策进行系统的分析<sup>[25]</sup>；研究智慧社区居家养老服务的协同治理机理和现实梗阻<sup>[18]</sup>；用大数据技术来满足居民多元化、个性化的需求，使社区服务更加精准精细<sup>[26-27]</sup>。

乡村治理的数字化转型：乡村治理数字化转型是在乡村振兴背景之下，数字技术在农村社区治理中应用、难点及对策等的研究问题。当前研究指出，乡村数字治理存在数字基础设施建设不均衡、数据共享滞后、居民数字素养不足等挑战，需通过构建长效治理机制、培养居民数字意识来加以应对<sup>[28-29]</sup>。

市域与基层治理的整体视角：目前的研究范围已经从社区单元拓展到了市域社会数字化治理的全面性、系统性的研究上<sup>[6]</sup>，并且对于基层（县域）治理数字化转型的方向和重点也有了战略性的思考<sup>[14]</sup>。体现的是目前研究对于数字治理多层次、系统性特点的认识。

### 3. 关于社区数字治理效果、公众参与及影响因素的研究

本部分主要研究数字治理的产出和影响，着重对它的效果评价以及限度反思展开论述。

#### （1）治理效果的双重性：驱动效应与潜在风险

从实证研究结果可知，数字治理能够提升治理效率。它能明显加快政务办理速度，改善资源调配状况，加强政策响应力度<sup>[2,30]</sup>，数字治理效能得到改善，区域社会资本（政治信任，公民参与）同它存在正相关联系，数字协同创新促使区域创新发展得以实现<sup>[30]</sup>，数字化还利于推进社区警务，环境治理等特定领域智慧化变革和能力改善<sup>[31-32]</sup>。

但是研究也提出了数字治理存在的风险和限制，具有很强的批判性反思意义，即一是参与质量悖论与数字民主赤字，数字平台可能会造成形式化、表演式的参与，或者使得数

字协商在社区治理中出现覆盖范围不够、无法深入协商等问题，工具理性会压倒民主协商的价值理性<sup>[15,33]</sup>；二是数字鸿沟扩大了社会排斥，老年人、低收入群体、数字素养欠缺的人群在技术获取和使用的方面处于不利地位，有被边缘化的危险，主体多元化同技术能力的不同是造成鸿沟的主要原因<sup>[34-35]</sup>，在老龄化社会创建数字包容性环境十分关键<sup>[18]</sup>；三是治理内卷化和效能悖论，对于数据指标的过度追求会造成基层工作围绕“留痕”展开，陷入“内卷化”困境，而不是解决实质性问题<sup>[15]</sup>；四是隐私、安全、伦理风险，数据采集和应用可能会侵犯居民隐私，算法黑箱和歧视可能会引发公平性质疑，或者造成信息安全管理上的困难<sup>[15,36]</sup>；五是赋能异化和数字悬浮，数字技术嵌入如果动机偏颇或者逻辑错误，不仅不能赋能，反而会产生负能，成为基层的新增负担<sup>[37]</sup>，或者使治理悬浮于真实需求和应用场景之上<sup>[38]</sup>。

## （2）影响治理成效的关键因素

已有研究从诸多方面找出影响数字治理成功与否的因素，形成了系统的认识，即从主体上讲，基层党政组织对治理的重视程度、资源投入强度和统筹协调水平是决定项目成败的关键<sup>[39-40]</sup>，从组织和技术角度来讲，数字治理效果受技术本身属性、组织结构适应能力及两者同治理场域匹配度的影响<sup>[9,31]</sup>；从制度和环境角度看，跨部门、跨层级数据共享机制、权责分明的协同流程、包容性政策设计和完备的法规标准体系十分重要<sup>[6,18,34,35]</sup>。

根据以上因素有研究提出了多种的优化路径和策略。从总体上看，数字治理要实现治理观念、技术、制度三个方面的变革<sup>[13,34]</sup>，还要协调好工具理性和价值理性之间的关系<sup>[15,36]</sup>。具体来说，要加强智慧社区大脑和数字基础设施建设，推动技术应用公平可及<sup>[12,18]</sup>；创建包容性数字环境，加强社区数字技术能力和居民、工作人员的数字化素养<sup>[34-35]</sup>；明确政府、市场、社会各方面的角色和责任，建立多元主体协同共治的运行机制<sup>[18,37,39]</sup>；始终坚持人民至上，把数字治理作为提高居民幸福指数和社区韧性的重要手段<sup>[25,36,41]</sup>。王真真等人的成都等地案例研究，给认识特定地域背景下实践逻辑、困境及对策赋予了具体而形象的视角<sup>[26,27,38,41]</sup>。

## 1.2.2 国外研究现状

国外学者对于数字治理的研究，是带有浓厚的理论反思色彩的，同时又带有广大的实践考察性质的。他们既剖析技术应用本身，又探究数字治理给民主形态、社会联系、公共服务方式以及全球治理结构带来的诸多影响，从而给认识数字化转型多种可能赋予了重要的国际视角和比较架构。

### 1. 数字治理的理论深化、核心议题与全球合作

国外的研究在理论建构方面重视跨学科的整合，把数字治理放到全球治理的大背景下加以考察。