

数字技术赋能社区治理的掣肘因素与纾困路径

安泽轩

新疆师范大学政法学院, 新疆 乌鲁木齐

收稿日期: 2026年7月1日; 录用日期: 2026年7月14日; 发布日期: 2026年8月6日

摘要

随着数字技术的蓬勃发展与基层治理现代化的纵深推进, 数字技术赋能社区治理已成为提升基层治理效能的重要推动力。作为技术逻辑与治理逻辑深度交织的实践场域, 数字技术赋能社区治理不仅重塑了社区服务的供给方式与居民的参与模式, 更在理念、结构与能力三个维度上对传统治理模式提出了深层挑战。本文梳理数字技术与社区治理的互构逻辑, 重点剖析工具理性僭越引发技术本位困境、数字鸿沟与专业人才短缺的结构性交织、多元主体数字素养薄弱构成微观阻滞等掣肘因素, 立足基层治理现代化的目标要求, 从价值引领、鸿沟弥合、人才供给与素养提升四个层面提出协同发力的纾困路径, 为数字技术赋能社区治理的可持续发展提供理论参照, 推动技术创新与公共价值创造协同并进, 助力基层治理体系和治理能力现代化建设。

关键词

数字技术, 社区治理, 掣肘因素, 纾困路径

Constraints and Mitigation Paths of Digital Technology Empowering Community Governance

Zexuan An

School of Politics and Law, Xinjiang Normal University, Urumqi Xinjiang

Received: July 1, 2026; accepted: July 14, 2026; published: August 6, 2026

Abstract

With the vigorous development of digital technologies and the in-depth advancement of grassroots governance modernization, empowering community governance through digital technology has become a key driving force for improving the efficiency of grassroots governance. As a practical field where technological logic and governance logic are deeply intertwined, digital empowerment of

community governance has not only reshaped the supply mode of community services and residents' participation patterns, but also posed profound challenges to traditional governance models from three dimensions: philosophy, structure and capacity. This paper sorts out the mutual construction logic between digital technology and community governance. It mainly analyzes restrictive factors including the technology-oriented dilemma caused by the transcendence of instrumental rationality, the structural intertwining of digital divide and shortage of professional talents, as well as micro obstacles stemming from insufficient digital literacy among multiple stakeholders. Oriented toward the goal of grassroots governance modernization, this study proposes coordinated countermeasures from four perspectives: value guidance, bridging the digital divide, talent support and digital literacy enhancement. It aims to provide theoretical references for the sustainable development of digital technology empowering community governance, facilitate the coordination between technological innovation and public value creation, and boost the modernization of grassroots governance system and governance capacity.

Keywords

Digital Technology, Community Governance, Restrictive Factors, Mitigation Paths

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着数字中国建设的持续推进，数字化、智能化技术已然成为新时代基层社会治理转型的关键驱动力与重要抓手。社区作为城市治理的基本单元，承担着公共服务供给、基层矛盾调解、社区秩序维护等多重职能，其治理效能直接关系到人民群众的获得感、幸福感。传统社区治理模式存在服务效率偏低、资源整合不足、响应滞后等现实问题，难以适配新时代基层治理精细化、多元化的发展需求。而大数据、区块链、人工智能等新一代信息技术的发展与应用，有效弥补了传统治理的短板，助力基层治理从经验驱动迈向数据驱动，可以提供更精准、更高效的公共服务。现阶段，各地正积极推进智慧社区建设，通过搭建数字化治理平台、开通线上便民服务、引入智能化管理手段，有效提升了社区治理的智能化与便捷化程度。但从基层实践来看，数智技术赋能社区治理仍存在诸多现实因素，技术落地效果与预期目标之间仍存在明显差距。在此背景下，厘清数智技术与社区治理互动关系，破解数字化治理的现实瓶颈，成为当前基层治理研究的重要课题。本研究以数智技术赋能社区治理为研究主题，梳理数智技术与社区治理的共生逻辑，系统剖析当前赋能过程中的各类掣肘因素，并有针对性地提出切实可行的纾困路径。以期优化基层数字治理模式，推动数智技术更好地服务于人民群众的美好生活需要，为新时代社区治理现代化提供理论参考。

2. 数字技术与社区治理的互构逻辑

在大力推进数字中国建设的宏观背景下，数字技术以其扁平化、交互式、快捷性的优势，正在深刻重塑社区治理的结构与过程，与此同时，社区治理的现实需求也在反向塑造数字技术的应用形态与演进方向，二者之间形成了一种动态的、双向的互构逻辑，共同推动着基层治理模式的演进。

2.1. 数字技术对社区治理的正向赋能作用

数字技术的出现对社区治理具有正向赋能作用，从信息整合与决策精准化的维度来审视，数字技术

的应用能够打通街道、社区之间的数据壁垒，整合分散在各部门的碎片化数据，扭转以往治理信息分散的局面。大数据、物联网技术能够实时采集社区人口、环境、民生服务等各类治理数据，实现社区治理问题的动态监测、智能识别和提前预判。云计算通过快速整合分析海量治理数据，精准定位社区治理短板与居民核心需求，推动公共服务从以往粗放式的“大水漫灌”向“精准滴灌”转变。数字技术通过依托智慧门禁、智慧养老、智慧便民服务等多元场景，将治理服务延伸至居民生活的方方面面，覆盖民生服务、养老助残、文化服务、矛盾调解等多领域，实现社区治理“管理 + 服务”的双重功能升级，满足居民多元化、个性化、精细化的生活需求。

此外，数字技术还通过流程再造与响应敏捷化推动治理效能的提升。依托技术手段，社区能够重塑业务流程，实现居民诉求的即时感知与快速响应。通过一网通办、一网通管等模式，可以压缩审批环节，大幅缩短事项办理周期，实现“数据多跑路、群众少跑腿”的目标，从而显著提升基层治理的响应速度与服务质量。在此基础上，各类数字化工具还进一步拓宽了居民参与公共事务的渠道。通过线上议事厅、社区随手拍、意见征集平台等载体，居民能够突破时空限制，随时随地表达诉求、反馈问题、发表治理建议，使得社区治理的内生动力得到长效培育。

2.2. 社区治理对数字技术的反向形塑作用

技术并非在真空中运行，其赋能成效也并非完全由其本身决定。它在进入社区这一特定场域时，必然受到既有现实需求、价值目标、制度规范的规制与引导。社区治理对数字技术的反向形塑作用，体现了技术应用并不是一种单向的线性输入，而是不断适配本地环境的社会过程。不同社区在治理资源、人员配置、文化背景等方面的差异，使得同一数字平台在不同社区呈现出了截然不同的应用成效。对于工作人员充足、网络机制健全的社区而言，数字技术能够迅速嵌入既有治理体系，在日常治理流程上实现高效协同与无缝衔接；而对于工作人员不足、网络机制薄弱的社区而言，技术反而可能转化为额外的工作负担，导致“技术悬浮”现象。老旧小区、新建小区与城乡结合部社区的治理需求各不相同，其数字技术的引入路径与适配模式亦需因地制宜。

社区治理的价值目标是保障公共利益，回应民生需求。这决定了数字技术的应用必须始终服务于这一核心宗旨，而不是大量引入数字平台，陷入“炫技式”数字化建设，确保技术赋能始终服务于基层治理现代化和民生福祉的提升。与社区治理有关的制度规范、治理规则与伦理准则也在此过程中发挥着关键的约束作用，既要规范数据采集、存储、使用、共享全流程，也要确保数据隐私保护、算法公平性及决策透明度等底线不被突破。保障数字赋能过程中的规范性、公平性和安全性，实现技术创新与治理规范的动态平衡。

2.3. 数字技术与社区治理的共生关系

数字技术与社区治理并非简单的“工具 - 对象”关系，两者呈现出一种深度互构、协同演进的共生形态。一方面，数字技术的持续迭代为社区治理提供了新的手段与工具，不断突破传统治理的时空局限和能力限制，推动治理体系持续革新；另一方面，社区治理的复杂实践也为数字技术的优化升级提供了丰富的应用场景与反馈机制，引导技术向更加人性化、精准化的方向演进。二者在相互适配、相互调整、相互完善的过程中，逐渐构建起一种良性互动的闭环逻辑。最终形成技术先进、治理高效、服务精准、人文暖心的现代化治理新格局。在这种理想的互构状态下，数字技术贴合治理需求、治理体系适配技术发展，二者相互成就、共同进化，满足居民对美好生活的多元化期待。

3. 数字技术赋能社区治理的掣肘因素

数字技术赋能社区治理潜力巨大，但在实践落地中仍然面临多重现实掣肘因素。从观念层面的工具

理性僭越，到结构层面的数字鸿沟与专业队伍短缺，再到微观能力层面的数字素养薄弱。多重因素层层递进、交织叠加，共同构成了当前数字技术赋能社区治理的主要障碍。

3.1. 工具理性僭越引发技术本位困境

数字技术赋能社区治理所面临的首要挑战，在于工具理性对价值理性的僭越——技术从“手段”悄然上升为“目的”。这一判断可以追溯至马克思·韦伯对目的理性与价值理性的经典区分。在韦伯看来，目的理性行动以实现既定目标为取向，关注手段的效率最大化；价值理性行动则以某种终极价值的践行为旨归，其行动本身便具有内在意义。健康的治理秩序需要二者保持适度张力与动态平衡。然而，当技术系统以一种近乎全知全能的姿态介入社区治理时，“刚性赋能与柔性文化治理相脱节”^[1]便不可避免，但是，邻里纠纷调解需要情境化的判断和人情化的沟通，特殊群体关怀需要面对面的情感交流，突发事件的应对也需要因地制宜的灵活处理，而这恰恰是标准化技术流程难以企及的。更为重要的是，技术效率导向一旦压倒治理的公平性与伦理考量，就会出现过度强调技术理性的系统性偏差，即治理者会倾向于将复杂的社会问题简化为可量化的数据指标，忽视了治理过程中人的主体性与情感需求。这种“唯技术论”的倾向，不仅削弱了社区共同体的凝聚力，更可能导致治理行为异化为冷冰冰的数据生产，背离了服务居民的初心。这种价值错位还进一步引发了一系列数字化治理问题，催生出典型的技术本位治理困境。过度依赖数据留痕，导致基层工作者陷入机械式填表，滋生数据冗余、信息过载等问题。这使得大量治理资源消耗在数字化台账的维护与平台指标的优化之上。究其本质，工具理性僭越的核心问题不在于数字技术本身，而在于技术应用缺乏价值理性的规范与引领。摆脱技术本位异化的困境，不是摒弃数字化工具、退回传统治理模式，而是推动治理逻辑从“技术主导”向“公共价值引领”转变，确保技术始终服务于人的全面发展与社区共同体的福祉。

3.2. 存在数字鸿沟问题

数字鸿沟的存在，使得技术赋能的红利无法普惠全体居民，反而可能加剧社区内部的不平等。这远不是单纯的能不能上网的问题，它在基础设施、使用能力和治理参与三个层面逐级深化，形成了一道顽固的隐性壁垒。在最基础的硬件层面，社区物理空间正在经历一场深刻的转变——“从生活场域到数据采集场的工具化”^[2]。但是，不同社区在这场转变中的起点差异巨大。新建商品房小区智能门禁、高清监控与云端平台一应俱全，而大量老旧小区和农村社区的数字基础设施仍显薄弱。这种硬件层面的落差直接决定了居民在数字治理中处于什么样的起跑线。进一步说，在使用能力层面，“数字技术无法识别数字弱势群体”^[3]，这句话点出了一个关键事实：当社区服务越来越多地迁移至线上，那些不熟悉智能设备的老年人、残障人士以及低学历群体便面临着被边缘化的风险，享受到的公共服务反而比以前打了折扣。技术普及却制造了新的数字排斥，将他们无声地挡在智慧社区的门槛之外。而在最深层的治理参与层面，存在的鸿沟更为隐蔽。当社区治理中的议程设置、资源调配和决策制定越来越依赖于数字平台及其背后的算法逻辑时，那些不了解数字表达渠道或者不会使用数字工具表达诉求的居民，其声音在算法中究竟处于的位置与分量，往往被系统性地稀释甚至消音。这种“沉默的螺旋”在数字空间中被放大，导致社区公共决策往往只能反映那些擅长使用数字工具的少数群体的利益。如果不加以干预，技术非但不能成为促进社会公平的助力，反而会导致居民对社区共同体的认同危机与冷漠。

3.3. 数字治理人才队伍供给不足

数字治理人才队伍的结构性短缺，已成为制约社区数字化转型的深层瓶颈。社区数字治理要想真正运转起来，建好平台只是第一步，用起来才是关键。而这中间缺乏的往往是能够打通技术与治理之间壁

垒的复合型人才。“数据要素缺乏人才支撑”[4]的现实困境,是很常见的。这引发的后果也很直接,大量社区的数字平台建设高度依赖外包技术公司,项目验收通过后,日常运维、功能迭代与场景适配就无人接手,导致平台沦为摆在那里却没人会用、没人能改的空壳。数字化治理由此呈现出一种“建用脱节”的尴尬局面。如果平台在设计之初就没有充分贴合社区的真实工作节奏,投入使用之后更加难以随实际需要调整,那么“主体不适、场景脱嵌以及基础不及,使得数字技术的正向功能出现悬浮”[5],就会导致数字治理出现异化。进一步分析,人才短缺不只是数量问题,更是激励机制与职业发展通道的系统性问题,社区数字治理岗位往往被视作行政事务的延伸,缺乏明确的职业晋升路径和有竞争力的薪酬体系,难以吸引具备数据分析、产品思维与群众工作能力的复合型人才。即便偶有引进,也往往在短期内流向待遇更加优渥的企业或者上级部门。这种人才流动状况,使得社区长期处于“外援依赖-能力退化-再度依赖”的恶性循环之中。社区内部难以沉淀起自主运营的数字能力,这种薄弱状态又为下一轮的外部依赖提供了合理性。一旦外部技术撤出,社区便迅速陷入“数字瘫痪”,前期投入的巨大资源随之沉没,使得治理效能下降。这也反映出,当社区层面缺乏能够将技术转化为治理实效的专业队伍时,数字赋能便始终悬浮于社区治理的表层,难以落地生根。

3.4. 数字素养薄弱

数字素养薄弱是阻碍数字技术赋能效应有效释放的主体性因素,它意味着即使数字基础设施已经到位,数字平台已经建成,但是治理主体也可能因为能力不足而无法有效使用这些工具,赋能链条在“最后一米”处断裂。而数字素养的薄弱同样不能一概而论——社区工作者与居民两类主体面临的是性质截然不同的素养赤字,二者之间的素养落差还可能在治理互动中产生新的摩擦。就社区工作者而言,数字素养的缺失不仅表现为对操作技能的生疏,更深层地表现为数字思维和数据意识的匮乏,多数社区工作者仍习惯于传统的经验驱动的工作方式,缺乏运用数据发现问题、分析问题和辅助决策的意识与能力,面对海量数据往往感到无所适从,难以从中提炼出有价值的治理线索,甚至出现“被过量的数据淹没,并由于数据资源管理技能的局限,而导致数据的失察”[6],最终错失治理良机。面对越来越多的数字工具,高频次的数字化表格填写工作,社区工作者陷入了“数字倦怠”的困境,这是指“数字治理场景中行政负担过重的一种表现形式和制度后果”[7],这不仅会影响工作人员的身体和心理健康,还会影响他们的工作积极性。需要特别指出的是,不同岗位的社区工作者面临的能力缺口不尽相同:社区一线工作人员更需要的是数据采集与录入的规范化技能,社区的领导者更需要的是基于数据的研判与决策能力。

就社区居民而言,数字素养的缺失直接抬高了参与数字治理的门槛,但其表现形式在不同群体间差异显著。熟练使用智能设备的青壮年群体可以便捷地接入线上议事、反馈渠道,但他们往往缺乏将数字参与转化为实质性治理行动的意愿,其数字素养强在会用,弱在愿治。而老年人、低收入者等弱势群体不仅面临操作层面的困难,更深层的问题是数字参与意识的薄弱:他们不了解数字平台上的议事协商机制,也不清楚自己的意见如何转化为实际的治理行动。这种“参与意识”的缺乏,比单纯的操作技能欠缺更为隐蔽,也更为顽固。此外,数字素养的差异与人才短缺问题相互叠加,进一步提升了数字化治理的难度。当社区工作者自身也处于素养不足的状态时,便难以有效引导和培育居民的数字参与能力。人才短缺导致数字素养提升缺乏组织化的培养渠道,而数字素养的普遍偏低又使得现有人才难以发挥最大效能,二者互为因果,共同构成了社区数字化转型的深层阻力。这种双重困境若得不到系统性破解,数字治理便只能在低水平上徘徊,难以实现从技术嵌入到治理能力提升的质的飞跃。

4. 数字技术赋能社区治理的纾困路径

针对上述掣肘因素,同样需要在观念、结构、能力等多个层面协同发力。从重塑人本导向的价值理

念以纠偏工具理性，到弥合数字鸿沟与壮大专业队伍以筑牢结构根基，再到提升数字素养以夯实微观能力。多维路径环环相扣、系统推进，共同构成了数字技术赋能社区治理的纾困体系。

4.1. 以价值理性引领技术应用，回归人本治理

技术只是手段，而非目的。纾解工具理性僭越、技术本位困境的根本出路，在于将数字技术重新确立在服务居民的根本坐标上，实现技术从支配者到服务者的角色回归。这意味着，我们必须承认数字技术并非万能钥匙，它无法替代面对面的温情关怀与复杂情境下的价值判断，它只是辅助性的工具。在数字化治理大力推进的背景下，重点关注民众的需求，这才是社区引进技术、推动发展的目标。在认知层面，我们要破除唯技术论的迷思，明确“唯有高度重视各种类型‘数字化陷阱’可能产生的负面影响，才能保证当代中国城市社区数字化治理的顺利进行”[8]，从而确保技术真正成为改善城市社区环境和提高社区居民生活质量的有力推手。数字技术的落地应用应该始终以精准把握民众需求为前提，而非脱离实际的盲目堆砌，更不应该以技术复杂度来掩盖治理的浅层化。技术的定位始终是服务公共利益、保障公民权利，而非凌驾于治理逻辑之上。在具体的实践层面，应着力唤醒居民的参与热情。数字技术的运用不能仅仅追求流程提速与行政效率的单方面提升，更应该关注居民在数字空间中的主体性建构与情感联结。这就需要我们关注数字参与中的“沉默大多数”，通过优化界面设计、简化操作流程、提供适老化改造等人性化举措，降低技术使用门槛，让不同年龄、不同背景的居民都能平等地享受数字红利。“不仅应当坚持公平与正义的价值取向，还应在此基础上提升数字治理的包容性，保障差异性群体的权利，从而推进数字时代的价值重塑”[9]。让价值理性重新成为数字治理的罗盘，指引技术向善而行。

4.2. 弥合多维度数字鸿沟，推进技术普惠共享

数字鸿沟的弥合，是推进技术普惠共享、实现数字治理包容性发展的关键前提。需要从基础设施、使用能力与治理参与三个维度协同发力，形成从技术介入到学会使用，再到善治参与的完整普惠链条，争取构建起全方位、多层次的数字包容体系。在基础设施维度，当务之急是以空间正义为导向，通过财政转移支付、专项债券等再分配手段补齐老旧小区和农村社区的硬件短板，确保网络覆盖无死角、终端设备可获取。在资源有限的前提下，应当优先投资于那些能够直接惠及数字弱势群体的基础设施项目——例如社区的公共数字终端、面向老年人的简易操作设备——而非单纯追求技术先进性的“形象工程”。在使用能力维度，弥合数字鸿沟的关键在于将技术适配人的逻辑置于人适应技术之上，在数字平台的设计中，融入适老化与无障碍的理念，从技术端就主动降低使用门槛，而非将适应成本全部转嫁给数字弱势群体，不能出现只是在形式上“被纳入数字公共服务体系中，但实际上往往遭遇数字公共服务中数字接入的物质性排斥”[10]的情况。还可以建构一种“技术反哺”的社区互助模式。这一模式的核心逻辑在于激活社区内部的活力，实现代际之间、群体之间的数字能力传递，鼓励社区中的青年志愿者、具备数字技能的社区工作人员与老年居民、残障人士等数字弱势群体建立“一对一”或“多对一”的数字帮扶关系，通过上门指导、定点咨询、线上答疑等方式，帮助后者克服数字使用的心理障碍和技术困难。不同于外部技术人员的一次性培训，这种技术反哺的模式优势在于其嵌入社区日常生活的持续性，当帮扶者与受助者本身就是邻里关系时，技术学习不再是一次性的课堂灌输，而是融入日常交往的渐进过程。在治理参与维度，弥合数字鸿沟的终极目标不在于使所有人都成为数字技术的熟练使用者，而在于赋予每个个体在数字时代能够平等参与公共事务、表达利益诉求的权利与能力。这意味着在大力推进数字化的同时，必须为不习惯或者无法使用数字技术的居民保留电话、窗口、上门服务等传统通道，坚决反对以“数字化”之名行“排斥化”之实。此外，社区应当通过定期组织线上议事模拟活动、制作通俗易懂的参与指南、在社区公共空间滚动播放居民通过数字平台成功解决社区问题的案例等方式，以直观、生动的

形式消除居民，尤其是老年人和流动人口，对数字参与的疏离感。唯有如此，数字鸿沟的弥合才能真正转化为社会公平的基石，让每一位居民都能在数字浪潮中有所依、有所为。

4.3. 构建多元化人才供给机制，筑牢数字治理人才根基

数字治理人才队伍的建设，不能停留于单纯的技术引进与设备堆砌，而应聚焦于复合型治理人才的培育，即构建一支既懂数字技术又深谙基层治理逻辑的复合型人才队伍。在来源拓展层面，最紧迫的任务是拓宽人才进入社区治理领域的通道。以社区实际需求为牵引，主动搭建与高校、科研院所、科技企业之间的合作桥梁，引入具备数据分析、平台运维能力的专业力量下沉社区。还可以在社区设立常态化的数字治理实习岗位，吸引青年学子参与基层数字化实践，既能够缓解基层人手短缺压力，又能为数字治理储备新生力量。在能力提升层面，应建立分层分类的持续培训体系。对于社区工作者而言，培训内容不能停留在简单的系统操作层面。应该逐步向数据思维培育和治理场景应用延伸，使基层工作人员从被动的系统操作者成长为能够运用数据发现和解决问题的主动治理者。

在岗位分类层面，应当根据社区数字治理的实际需求，设立差异化的岗位。比如，技术运维岗需要负责数字平台的日常维护、故障排除以及与外包技术公司的对接协调，要求具备一定的信息技术专业背景；数据分析岗需要负责治理数据的收集、分析与可视化呈现，为社区提供数据驱动的决策参考，这要求具备基础的数据统计与分析能力；居民数字素养培育岗是专门负责面向居民的数字技能培训和数字参与引导，这一岗位最需要的是沟通能力与群众工作经验，适合由有经验的社区工作者经过专门培训后转岗担任。三类岗位在职责要求、能力标准和考核方式上各有侧重，不宜笼统地以同一套指标进行管理。在激励机制层面，核心任务是通过制度建设解决人才进得来、留得住、用得好的难题。当前，社区数字治理岗位尚缺乏统一的职责描述和能力标准，使得从业者难以形成明确的职业预期。而“重视人才培养，提高社区工作岗位吸引力”^[11]，不能只是一句倡导，需要落实为有竞争力的薪酬体系和可预期的职业晋升通道，使社区数字治理岗位从短期过渡性质转变为可长期经营的职业选择。同时，应建立跨区域的数字治理人才交流与轮换制度，通过制度化的学习交流平台，弥补单个社区在技术视野和实践经验上的局限，实现优质治理经验的跨区域流动和共享。

4.4. 提升数字素养，夯实数字治理能力基础

数字素养的提升，是夯实数字治理能力的基础。社区引进技术只是第一步，能够有效地运用技术参与治理才是真正的目标。这需从社区工作者和居民两个维度协同推进。对社区工作者而言，数字素养的培育不能窄化为几个应用系统的操作培训。真正的短板不在于会不会点击某个按钮，而在于缺乏运用数据发现问题、分析问题和辅助决策的思维习惯。因此，培训设计应从工具层面向思维层面延伸，引导社区工作者理解数据背后的人口结构变化、服务需求趋势和风险隐患分布，使数据不再只是向上报送的数字，而是成为日常工作中可以主动调用的判断依据。在培训方式方面，应当避免集中授课式的做法，根据不同岗位的具体情况，进行精准化的培训，以分散式、场景化的学习方式，在日常工作中提升能力。对于居民而言，数字素养培育的核心诉求与社区工作者不太一样。其重心不在于技术操作的熟练度，而在于通过数字渠道参与公共事务的意愿和能力。当前，一个容易被忽视的问题是，许多居民即便已经掌握了基本的操作技能，却并不了解数字平台上的议事协商机制，也不清楚自己的意见如何转化为实际的治理行动。数字素养的真正内涵应该包含这种数字参与意识与规则认知能力。因此，社区的数字素养培育，不能只停留在教居民如何在线缴费、如何预约办事，更应当向他们清晰地传递一个信息——数字平台不只是发布通知的单向通道，也是居民表达意见、参与治理的双向空间。可以依托“技术反哺”社区的互助网络，将由青年志愿者担任的数字向导，同时培育为参与引导者，在日常帮扶中向老年居民传递

数字参与的理念与渠道，激发其参与公共事务的热情。当社区工作者具备了用数据说话的能力，当居民拥有了通过数字渠道参与公共生活的意识和信心，数字技术赋能社区治理的最后一环才算真正闭合。

5. 结语

数字技术赋能社区治理，本质上是对技术与治理之间关系的深层重构。既承载着提升社区服务效能、回应居民多样化需求的现实期待，也蕴含着以技术撬动基层治理体系系统性优化的深层逻辑。这一过程中所遇到的掣肘因素并非偶然，而是有着清晰的结构成因：技术逻辑对治理逻辑的僭越折射出效率与价值之间的张力，数字鸿沟与人才短缺暴露了数字化转型中资源配置与能力积累的双重短板，而数字素养的薄弱则提示我们，任何技术的最终落地，都依赖于人的主体能力。这四重因素层层递进，相互叠加，共同构成了当前社区数字化转型的现实困境。纾解这些困境，需要以价值引领为核心，关注居民需求，弥合数字鸿沟以推进技术普惠共享，壮大人才队伍以夯实人才根基，并全面提升数字素养以激活主体能力。未来研究可进一步纳入不同类型社区的差异化比较，关注新兴技术迭代带来的治理挑战，探索更具包容性与适应性的治理范式。

参考文献

- [1] 王国宁. 数字技术赋能城市社区文化治理的现实梗阻与创新路径[J]. 领导科学, 2026(1): 116-122.
- [2] 陆小成, 周长鲜. 数智技术赋能城市社区治理: 空间生产与重构路径[J]. 城市发展研究, 2026, 33(3): 48-54.
- [3] 孔迎春. 数字化与模糊化: 数字技术赋能基层治理的张力困境与破解路径[J]. 领导科学, 2023(6): 92-96.
- [4] 何静, 袁子凌. 数据要素赋能城市社区韧性治理: 作用机制、现实梗阻与实践路径[J]. 城市发展研究, 2024, 31(12): 134-140.
- [5] 彭勃, 吴兵兵. “赋能”何以变成“负担”: 基层治理数字化转型的困境及其破解[J]. 社会主义研究, 2026(1): 109-117+135.
- [6] 张红春, 杨欢. 数字政府背景下的公务员数字素养框架: 一个概念模型[J]. 电子政务, 2023(1): 110-124.
- [7] 舒全峰, 杨晓婷, 刘璐. 智能社会治理何以产生数字倦怠——基于行政负担理论的分析[J]. 中国行政管理, 2025, 41(1): 98-109.
- [8] 杨海涛. 当代中国城市社区治理中的“数字化陷阱”[J]. 社会科学研究, 2024(6): 100-106.
- [9] 晏晓娟. 数字驱动还是技术掣肘: 数字城市治理的反思与实践[J]. 江西社会科学, 2022, 42(10): 27-36.
- [10] 唐文浩. 数字公共服务中老年人融入的结构性困境与主体性回应[J]. 人口与社会, 2026, 42(2): 14-25.
- [11] 王欢欢, 朱旭东. “互联网+社区治理”模式的执行限度与优化路径[J]. 长白学刊, 2021(6): 72-79.