

DOI:10.15896/j.xjtuskb.202403011

# 人民城市理念下数字赋能社区韧性治理的实现机制与优化路径

杜晓燕, 吴倩, 徐乐

西安交通大学 马克思主义学院, 陕西 西安 710049



开放科学(资源服务)  
标识码(OSID)

**【摘要】** 人民城市的理念导向、风险社会的外部冲击以及数字技术的飞速发展共同推动着社区治理的范式转化和效能提升,加强韧性治理成为社区应对风险和为民而治的实践选择。数字技术如何增强社区治理韧性、韧性治理如何提升居民满意度是新时代社区治理的重要命题。数字技术为社区治理提供了平台手段,需要在刚性技术与柔性治理、社区治理人民性和技术韧性之间建立平衡关系,存在人民为主与人民为本互通的“善治”逻辑、治理效能与韧性水平互融的“良治”逻辑和数字技术与社会治理互嵌的“智治”逻辑。采用协同治理模型(SFIC)框架分析社区韧性治理现实应用场景,发现治理要素运行中存在社会韧性治理的协同参与机制、空间互动机制、风险防范机制和情感认同机制,也客观上存在主体技术选择差异、空间规划管理不足、技术治理权力失范、过度强调技术理性等治理困境。突破困境提升治理效能,社区韧性治理需要从党建引领、空间拓展、技术规制和情感塑造四方面进行优化,努力建设韧性、开放、安全、智慧的人民型社区。

**【关键词】** 人民城市;人民型社区;韧性治理;协同治理;社区韧性;数字赋能

**【中图分类号】** F49;D669.3 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1008-245X(2024)03-0115-10

## 一、研究背景与问题提出

党的二十大报告强调:“坚持人民城市人民建、人民城市为人民,提高城市规划、建设、治理水平,加快转变超大特大城市发展方式,实施城市更新行动,加强城市基础设施建设,打造宜居、韧性、智慧城市。”<sup>[1]32</sup>“人民城市”是新时代城市治理的新理念,深刻回答了城市治理为了谁、依靠谁的根本性问题,明确了“以人民为中心”这一城市高质量发展的根本价值遵循,蕴含着“长期性与动态性”要求下智慧高效、韧性安全的治理目标<sup>[2]</sup>。社区是人民直接参与和深度感知的基本生活单元,也是城市治理的“最后一公里”,“以人民为主、以人民为先、以人民为本”的人民型社区是人民城市理念的重要载体,“人民社区人民建,人民社区为人民”的价值导向与鲜活实践构筑起人民城市的坚实根基和全过程人民

主的新时代治理样态。

当今世界正经历百年未有之大变局,信息技术革命日新月异,经济发展低迷与社会治理失灵相互交织,部分西方政府将政党利益凌驾于国家利益和人民利益之上,民众基本诉求得不到满足,导致“西方之乱”不断上演,“不确定性”显著增强成为全球社会治理的整体性特征。美国民调机构盖洛普发布《2021年全球法律与秩序报告》,中国得分高达93分,位列全球第二,并连续三年排位上升<sup>[3]</sup>。社会安定有序与人民安居乐业的“中国之治”与“西方之乱”的本质区别就在于是否始终坚持“以人民为中心”的价值理念,二者的鲜明对比也吸引着学界广泛开展中国特色社会治理研究,探讨社会治理的新实践样本,提炼与总结社会治理的新经验与新范式<sup>[4]</sup>。在人民城市理念导向、风险社会外部冲击以及数字技术飞速发展的特定社会情境下,社区作为维护人民基本权

**【收稿日期】** 2023-10-04。 **【修回日期】** 2024-01-13。

**【基金项目】** 国家社会科学基金一般项目(19BZZ074);陕西省软科学研究一般计划项目(2023-CX-RKX-068);西安市科技计划项目(23RKYJ0021)。

**【作者简介】** 杜晓燕(1979—),女,西安交通大学马克思主义学院教授,博士生导师。

益、化解社会矛盾冲突、防范风险危机的基层治理单元,既面临着数字技术融合嵌入难题与数字安全隐患,又承受着社会结构性变迁带来的偶发性事件冲击,社区治理中复合型风险激增为新发展阶段的社区治理带来新挑战。尤其是近年来城市重大突发事件时有发生,进一步暴露出社区作为风险治理主战场的重要地位和社区抵抗风险冲击能力不匹配的问题,提升社区治理韧性已经成为建设人民型社区与实现社区治理现代化的迫切要求。

“韧性”(resilience)概念最早是由美国生态学教授霍林于1973年在其著作《生态系统韧性和稳定性》中提出的,指系统所拥有的应对外来冲击的能力。当前,关于“韧性”的研究横跨工程学、心理学、管理学等多个领域,逐步应用到城市治理领域,强调城市系统的抗干扰性、稳定性和动态调适性。随着大数据、人工智能等数字技术的广泛应用,“韧性”在多元数字应用场景中内涵愈加丰富,韧性治理成为城市治理的新范畴、社区研究的新向度和建设人民型社区的新手段。数字中国场景下,韧性治理是对传统刚性治理模式的改进与超越,以数字赋能为技术支撑,以实现人民对美好生活的向往为价值目标,强调治理中的人民性、动态性、精准性和全过程<sup>[5]</sup>,是一种更具可持续性的治理理念。综观目前国内外关于社区韧性治理的研究,主要集中于以下三个方面:第一,关注于韧性治理的概念与特征<sup>[6-7]</sup>、韧性城市的评价指标<sup>[8]</sup>、韧性城市的实践案例<sup>[9]</sup>等;第二,集中于韧性社区治理的效能、机制、机理等内容<sup>[10-11]</sup>,注重实证分析方法的运用;第三,侧重于社区韧性治理案例分析<sup>[12]</sup>、社区韧性治理模式研究<sup>[13]</sup>。此外,当前学界开始探讨韧性治理的数字化转型<sup>[14]</sup>与数据赋能社区治理的机制问题<sup>[15]</sup>。但从总体上看,现有研究较多停留于宏观层面的韧性城市研究,对社区层面的探讨较少,特别是对数字赋能社区韧性治理的价值导向和实现机制的讨论还不够充分。基于上述情况,本文主要探讨以下几个问题:(1)在人民城市理念下,数字技术缘何赋能,即数字赋能社区韧性治理的内在逻辑问题;(2)数字技术以何赋能,即数字技术增强社区治理韧性的实现机制问题;(3)数字技术为何“负”能,即数字技术赋能社区治理过程中面临哪些问题和挑战;(4)数字技术如何增能,即数字技术提升社区治理韧性的优化路径。人民型社区的价值遵循则始终贯穿于这四个问题。

## 二、缘何赋能:数字赋能社区韧性治理的三重逻辑

数字赋能是社区治理主体运用数字技术对治理环节与流程进行解构与重构的过程,目的在于提升治理的整体效能。韧性治理强调社区治理主体能力发展、社会

资源配置、社区交往网络等,目的在于提升治理的灵活性、精准性与可持续性。二者同属于社区治理现代化畴域,数字赋能韧性治理的最终目标是实现人民对美好生活的向往,提升人民的认同感、获得感和幸福感,建设韧性、开放、安全、智慧的人民型社区。数字技术为社区治理提供了平台手段,而数字赋能社区韧性治理的实现是一个渐进性过程,需要在刚性技术与柔性治理、社区治理人民性和技术韧性之间建立适当的平衡,人民为主与人民为本互通的“善治”逻辑、治理效能与韧性水平互融的“良治”逻辑、数字技术与社会治理互嵌的“智治”逻辑,三重逻辑的存在回答了数字技术缘何赋能社区韧性治理这一本源性问题。

### (一)人民为主与人民为本互通的社区“善治”逻辑

社区治理的核心是人民,治理目标是实现人民对美好生活的向往,构建人人有责、人人尽责和人人享有的社区治理共同体。数字赋能社区韧性治理首先要回答的是韧性治理“为了谁”这一价值本源之问,“以人民为中心”构成了社区韧性治理的“善治”逻辑。“以人民为中心”在人民型社区建设中体现为“人民社区人民建,人民社区为人民”的双重内涵,既要突出“靠人民而治”的主体属性,更要坚持“为人民而治”的价值属性。人民的主体属性表明数字赋能必须以人民为主,尊重人民的主体地位,重视人民的首创精神,发挥人民作为物质文明建设者、精神文明建构者与制度文明建立者的主体作用,不断增强人民在参与社区治理过程中享有基础设施、运用数字技术、参与社区决策的权利。人民的价值属性表明人民性是社区建设的根本目标,数字赋能必须以人民需求为指引、以人民满意度为标尺,牢固树立数字技术“为人而转”而不是人“围着技术转”的治理理念,关注数字化带给社区民众的实际体验和真实感受。数字赋能通过维护和巩固社区“人民为主”与“人民为本”的治理价值来提升治理韧性,而韧性治理的实现又会增强人民对于数字技术嵌入的认同感,从而实现刚性技术与柔性治理相容、人民性与韧性互促的社区“善治”。

### (二)治理效能与韧性水平互融的社区“良治”逻辑

社区治理的方式影响治理效能的高低,韧性治理作为人民型社区的有效实现形式之一,能够增强社区治理的抗逆力、调适力和学习力。数字赋能社区韧性治理需要回答韧性治理“为了什么”这一治理目标之问,提高社区智慧治理效能、建设更高水平的韧性社区构成了社区韧性治理的“良治”逻辑。韧性社区是韧性城市的理念、技术和内涵在更精确空间尺度上的延伸,韧性社区是以社区行动共同体为基础,能够有效链接内外部资源,以迅速敏捷的反应来抵御突发风险,保持可持续发展特性的能动性“生命体”社区<sup>[12]</sup>。韧性社区具有多中心治理的主体韧性、网络化参与的空间韧性、数字化嵌入的技

术韧性和认同感营造的心理韧性等多重属性,通过积极吸纳社会力量、构建社区“智慧大脑”、拓展技术应用场景、扩大社区信任范围等行动策略,形成智慧化社区管理体系。韧性社区更加强调治理与社会力量之间的互动互促,以稳定性、能动性、智慧性更强的韧性治理提升社区在应对风险挑战、优化公共服务、提供个性服务等方面的治理效能,从而实现智慧治理效能与韧性治理水平互融的社区“良治”。

### (三)数字技术与社会治理互嵌的社区“智治”逻辑

数字技术嵌入社会治理是技术执行与组织变革互构的过程,在特定治理情境下以不断进行的交织融合实现迭代升级<sup>[16]</sup>。数字技术为社区治理提供了新型治理工具与手段,而社区组织变革又激发了技术创新发展的动能。数字赋能社区韧性治理需要回答韧性治理“何以可为”这一治理向路之问,提升社区技术韧性、建设智慧社区构成了社区韧性治理的“智治”逻辑。一方面,数字技术与社区治理在政策层面已实现互融互通。2021年颁布的《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》强调要着重“加强基层智慧治理能力建设”,党的十九届四中全会在社会治理体系中加入“科技支撑”,《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》重申要“加快数字社会建设步伐,以数字化助推城乡发展和治理模式创新”。另一方面,数字技术与社区治理在实践层面亟须实现深度融合。数字赋能社区治理既是提升社区技术韧性的内在要求,也是社区实现韧性、开放、安全、智慧的基础所在,通过在社区公共事务管理中引入“智慧大脑”,促进治理主体的有效协同、治理流程的更新再造、治理资源的高效配置以及治理风险的评估预测<sup>[17]</sup>,为社区治理提供更加清晰的行动图景,从而实现组织效能、行动效能与韧性治理水平共生的社区“智治”。

## 三、以何赋能:基于协同治理框架的社区韧性治理实现机制

### (一)协同治理模型及社区治理研究适配性

协同治理模型(SFIC)是由学者 Ansell 和 Gash 在对全球 137 个协同治理案例进行连续分析基础上提出的具有广泛适用性的协同治理通用权变模型<sup>[18]</sup>。该模型认为,协同的最终效果是由起始条件、催化领导、制度设计、组织保障和协同过程构成的复合函数,各变量之间相互影响、循环往复、递进演化,最终达到协同治理效果。近年来 SFIC 模型开始应用于城市治理研究,强调治理主体、治理要素之间达到协同治理是实现城市治理现代化的重要条件。该模型与社区韧性治理研究具有良好的适配性,二者在治理目标上具有相似性,治理环

节上具有共通性,韧性治理强调主体、制度、空间、技术等要素之间的相互作用,将协同过程贯穿于韧性治理的全过程,通过智能化、网络化手段协调不同治理主体关系、协同公共空间配置、形成居民情感共识、加强社区群体协作,提升社区治理韧性与整体效能。

### (二)社区韧性治理 SFIC 分析框架构建

以 SFIC 模型对照当前社区韧性治理实践,需要将原模型与社区韧性治理实践的结构要素进行进一步匹配修正,建构适用于社区韧性治理的 SFIC 分析框架。起始条件可理解为数字赋能社区韧性治理的协同动机,社区治理主体间的权力、资源和信息不对称,数字技术飞速发展、风险社会有力冲击、人民型社区理念导向等多重环境因素共同构成了以协同促韧性的动因。催化领导是数字技术的全过程嵌入引发的领导模式变革。制度设计强调协同过程的合法性与规范性,制度设计要充分考虑社区韧性治理参与主体的包容性、协同平台的整合性、协同规则的清晰性以及协同过程的透明性,数字技术可视化、开放性、规模性等特性恰好能适应韧性治理的制度安排。组织保障体现为党建引领、政府授权,作为推进社区协同治理的重要条件,组织保障意味着党委领导授权和政府主导实施同时发力,在党委领导下实现多元主体参与和治理重心下移,保证协同治理顺利进行。协同过程是该分析框架的核心环节,由主体韧性、空间韧性、技术韧性与情感韧性四要素构成,借助数字技术的全方位嵌入,在协同参与机制、空间互动机制、风险防范机制与情感认同机制等韧性治理机制作用下,经过“实现对话、建立信任、投入行动与达成共识”四个环节输出协同结果,构建出一个具有动态化、调适性与精准化的社区韧性治理 SFIC 分析框架。

从社区韧性治理过程来看,数字技术的嵌入是协同治理发生的催化要件。第一个环节是“实现对话”,以信息共享的方式打通多元主体的合作壁垒,通过协同参与机制帮助主体之间实现面对面对话协商,调动多元主体参与社区治理实践的积极性。第二个环节是“建立信任”,以场景拓展的方式拓宽社区治理公共场域,为多元主体互动沟通搭建起协同平台和空间载体,通过空间互动机制帮助多元主体之间建立信任,加深互融互通,增强情感认同,实现利益共享与风险共担。第三个环节是“投入行动”,以社会风险监测结果来组织开展社区行动,探讨风险条件下的一致性行动策略,通过风险防范机制形成通力合作的局面,筑牢社区治理的安全防线。第四个环节是“达成共识”,以智慧沟通服务的方式形成多元主体间的协商共识,提升居民对治理协同、治理韧性以及社区公共精神的认同,让多元治理主体通过参与行动获得安全感和幸福感。这四个环节以协同动机、制度设计和组织保障为特定治理情景,推动着协同过程循

环发生,在多次往复输出结果过程中不断提升社区主体韧性、空间韧性、技术韧性和心理韧性,努力建成韧性、

开放、安全、智慧的人民型社区。数字赋能社区韧性治理的SFIC分析框架如图1所示。

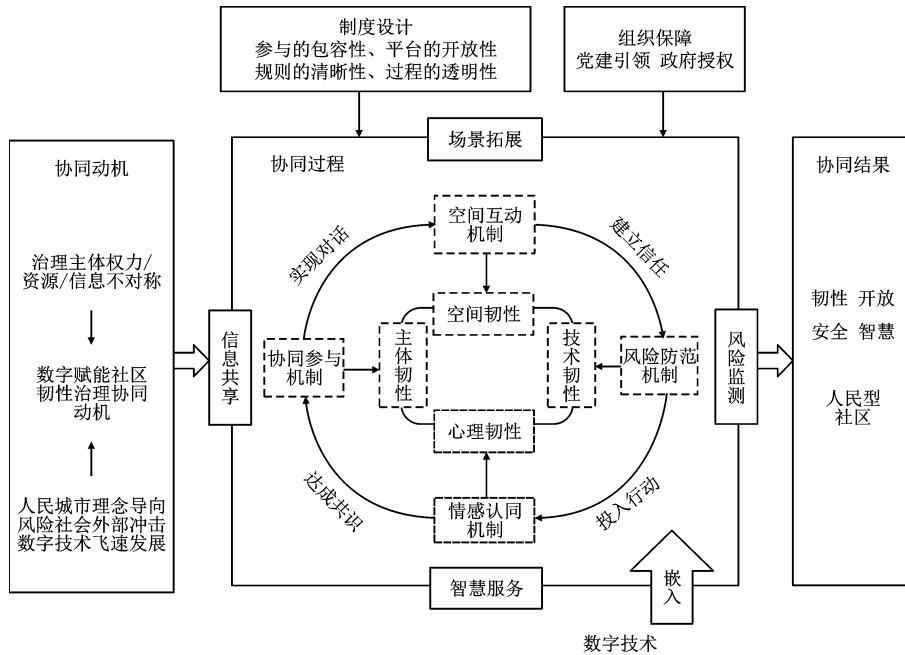


图1 数字赋能社区韧性治理的SFIC分析框架

### (三)基于SFIC框架的社区韧性治理实现机制

#### 1. 协同参与机制:以信息共享提升社区多元主体韧性

社区主体韧性是社区韧性治理能力的关键变量,人民型社区建设理念要求治理主体性角色的复归,“党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑”的社会治理格局体现了社区治理多主体与科层制的互补,强调赋权增能、权责明晰、权力下放,其核心作用机制是推动多元主体协同参与。在党委领导的社区治理场域中,政府的直接管理者角色演化为友好协商、协同合作的引导者角色,各参与主体不再是单一向度关系,而是互利合作、平等协商的多元向度关系。数字技术嵌入为多元主体协同提供了技术支撑,信息共享的行动策略加深了治理主体间的信任关系,增强了社区治理的多元主体韧性。其一,数字技术的运用能够保证党委领导下多中心协同的敏捷性和稳定性。信息共享加速了不同主体对于风险的反应能力以及集中领导下的资源配置效率,多元主体发挥“蓄水池”作用,党组织领导协同机制发挥“稳定器”作用<sup>[19]</sup>。其二,数字技术的运用能够促使政府部门与社区组织更加精准、迅速地识别社区治理中存在的公共问题。数字技术拓宽了政府与社区获取信息的渠道,缩短了信息传递流程,降低了决策中的路径依赖影响,社区决策者能够在第一时间得到真实有效的数据信息,迅速准确研判问题,做出科学有效的治理决策。其三,数字技术的运用有助于对物业、社会组织与第三方企业等进行不间断的跟踪监督及效果评估。社区治理可以依托第三方提供更加安全优

质的社区服务,政府、社区居民等亦可以根据预期目标对社区治理方案进行实时监督与动态调整。其四,数字技术的运用能够调动社区居民的参与热情,激发居民自治潜力。数字技术推动了社区治理透明化、社区服务精准化、社区信息来源多样化,社区居民能够实时接收治理资讯,随时表达意见诉求,“指尖社区”带来的自下而上的诉求满足,不断增强居民的身份观念和主体意识。

#### 2. 空间互动机制:以场景拓展强化社区公共空间韧性

社区空间韧性是提升社区韧性治理能力的重要外部支撑,完备的公共空间可以为居民融入社区生活提供便利的互动场域。社区公共空间作为一种生产机制和治理工具,不仅是居民开展公共活动的场所,更是居民情感互动、文化生产和邻里关系建构的载体,是形成社区公共舆论和公共价值认同的重要生活场域<sup>[20]</sup>。传统的社区治理大多只强调实体性的公共空间建设,包括党群服务中心、居民活动中心等。随着数字技术与社区治理耦合共生程度的加强,各类信息化网络平台、社交媒体拓展了社区的网络公共空间,实现实体性场域与数字化场域之间的双向互动,构建起融通线上线下、虚拟社区与现实社区的新型社区伙伴关系,增强了社区的空间韧性和互动效能。一是数字技术嵌入增强了社区空间的“自治力”。个体化智能设备的覆盖加速了信息媒介融入社区治理的进程,搭建起多元主体协商对话的网络平台,社区居民可以更加便捷地参与到社区治理的全过程,个性化定制、仿真推演、人工智能(AI)交互服务等数字孪生应用场景拓展了社区居民自治空间。同时,诸如

“政务服务一网通办”等网络政务平台的运用,将民生领域的政务服务延伸至居民的个体移动客户端,实现了社区居民指尖查询、掌上通办,提升了社区整体服务效能。二是数字技术嵌入增强了社区生活圈的“抗挫力”。数字技术打破了社区之间的空间壁垒,能够联结多个社区完成韧性空间建设,拓展线上线下一体化的社区生活圈,形成应用场景多样化的公共空间,通过风险成本共担的方式解决部分城市老旧社区内生性不足、资源受限、设施老化等问题<sup>[21]</sup>,增强社区在应对风险时的抗挫能力。

### 3. 风险防范机制:以风险监测筑牢社区技术工具韧性

社区技术韧性是保障社区韧性治理能力的“硬实力”,数字赋能社区组织更加精准识别居民需求、研判管理风险、开展指挥动员,以高效智能的监测服务搭建起多元主体共同发力的风险防范机制。社区技术韧性强调运用一系列数字化手段来提升社区日常管理中的决策判断力和面临突发情况时的风险抵抗力。一是社区组织管理中的技术本身具有韧性,即技术能够在时空维度上准确捕捉与应对社区治理需求变化,强调智能基础设施在组织管理中的“硬件”嵌入。二是技术赋能可以打破社区组织主体、管理客体之间互动的时空界限,强调技术与组织要素的“柔性”整合,组织主体在充分理解、感知、利用技术资源的基础上保证社区治理效能的发挥与互动关系的稳定。在风险社会背景下,技术韧性尤其强调信息技术在社区危机事件中的运用,要求社区组织实施常态化风险监测、风险研判,变善后处理为事前预防,实现管理“关口前移”,并辅之以社区应急预警和防控系统建设,构建起对社区潜在风险节点、风险环节和风险场域进行全域预警、动态评估、精细管理的动态管理机制,打造全域化的安全韧性建设、立体化的韧性治理技术、虚实结合的情境动态推演平台<sup>[22]</sup>。此外,社区技术韧性还强调“居民需求+政府目标+信息化技术+组织适配+流程梳理”的流程再造,实现数字技术在各层级之间的纵向连接和社区组织与社会之间的横向连接,搭建起大数据驱动的全时空、全场景治理服务平台,增强社区组织管理与危机防控的针对性、有效性。

### 4. 情感认同机制:以智慧服务增强社区居民心理韧性

居民心理韧性是支撑社区韧性治理能力的“软实力”,居民情感认同机制对社区韧性治理起着柔性保障作用。心理韧性是一种个体或集体在面临挑战或逆境时拥有的抗挫能力与积极应对的弹性社区心态,包括社区归属感营造、社区信任感重建、社区幸福感提升等情感联结方式。面对当前社区呈现的人际关系离散、公共价值流逝等问题,亟须借助数字技术以个性化、多元化、智慧化的服务塑造社区情感认同,强化居民之间的信任感和黏结度,缓解风险发生时居民因外界环境不确定、

信息不对称带来的恐慌与焦虑心理,增强社区居民的心理韧性<sup>[23]</sup>。一是借助信息化系统提供智慧化、多元化服务,强化居民的情感认同。通过大数据分析居民的价值偏好,满足共同需求,重视差异化诉求。根据社区居民的服务需求、年龄结构、兴趣爱好等特征提供多样化服务,通过创造满足社区居民交往的良好环境来增强居民的幸福感和获得感。二是借助数字网络形成社区舆论场域,激发居民的共同体意识。利用社区门户网站、公众号等渠道实现社区信息资源的共享与动态传递,依托数字简报、微信群、QQ群等空间载体形成社区网络舆论场域,通过建构居民公共舆论空间和共同遵守的道德规则来增强居民的共同体意识。三是借助技术化手段宣传社区文化,营造良好的社区共治氛围。通过组织开展形式多样的文化娱乐活动,宣传社区公共新闻与好人好事,增强社区虚拟与现实双向人文关怀,提升居民的社区归属感。

## 四、为何“负”能:数字赋能社区韧性治理的现存问题

本文利用数字赋能社区韧性治理的 SFIC 分析框架,从主体韧性、空间韧性、技术韧性和心理韧性四个维度对协同机制进行系统剖析,探索数字技术赋能与社区治理方式变革在韧性治理方面的广阔前景,为协同共治、情感认同提供技术执行的可能,为场域拓展、风险防范提供技术支撑的保障。不过,也应正视数字技术嵌入过程中存在的对主体信息化素养要求过高、公共空间建设管理不足、技术治理权力失范和过度强调治理技术理性等问题与挑战,并结合实践进一步调适与优化,避免陷入数字技术“负”能的沼泽。

### (一) 治理主体技术选择差异导致社区共治力量失衡

社区党委领导下的多元主体协同参与机制是社区韧性治理的架构和组织保障,数字技术的嵌入优化了社区协同治理结构,扩展了合作参与的广泛性,在一定程度上形成了多元共治的韧性综合体。但因数字技术选择差异而产生的“马太效应”,治理主体信息化素养差异而出现的“信息鸿沟”,也在反向维度上导致社区治理主体内部出现结构断裂和共治力量失衡的问题。一是治理主体对数字技术的选择差异化导致主体协同力量失衡。数字技术运用对专业性要求高,对个体信息化素养要求也较高,导致不同治理主体在参与社会治理过程中出现差异化问题。特别是社区居民相较于其他主体而言处于技术选择弱势地位,技术壁垒的存在可能成为部分居民参与社区治理的“拦路虎”。二是治理主体数字思维能力和认识水平差异加剧信息化鸿沟。不同治理主体以及同一治理群体中的不同个体都会基于自身已有认知来研判外界环境并按照所接收的信息来作出决策、采取行动,治理主体的信息搜集、加工与分析能力直

接影响其社区治理参与程度,对于技术应用能力较弱且缺乏对技术工具深入认知的老龄弱势群体,数字技术会对其了解信息和参与协商产生阻碍,加重协同难度,不利于社区共同体成长<sup>[24]</sup>。三是社区数字技术承接能力不足降低了数字技术的溢出效应。数字技术的发展使社区治理主体间的合作场景从单一现实转化为虚拟与现实交叉的多元链接,然而一些社区特别是老旧社区,存在着数字技术承接缺位以及运用技术积极性不高等问题,导致数字技术无法有效落地,影响了数字技术的溢出效应和韧性张力。

#### (二)公共空间建设管理不足阻碍社区韧性能力提升

社区公共空间的性质和结构影响着居民参与社区治理的频率和效果,完备的公共空间有助于社区应对风险挑战、优化公共服务和培育公共精神。然而,当前社区依旧存在着实体性公共空间布局不合理、虚拟化公共空间建设不完善、良好的社区网络治理生态和网络空间韧性还未形成等问题,影响居民参与治理的积极性以及韧性治理能力的提升。一是社区公共空间布局不合理减少了居民交往交流的机会。社区公共空间的主要使用群体是儿童与老人,部分社区未专门区隔儿童活动区与老年活动区,规划不合理导致居民缺少开展群体活动的合适场所,而人车混流、噪声污染与相互干扰等问题也降低了公共空间的使用效果。二是社区网络公共空间活力不足致使居民未能形成有效的情感联结。部分社区不重视网络公共空间建设,未建立起社区公共信息发布平台,也未形成社区与居民间交流的社交媒体渠道,线上线下的长期疏离导致居民不能形成有效的情感交流,也因缺少公共事务协商参与平台而难以培育社区公共精神。三是社区管理者自身网络回应与监管能力不足降低了居民的信任感。社区网络公共空间的建立丰富了居民信息获取与交流的平台,但也为谣言、舆论暴力滋生提供了“温床”,目前大部分社区未配备专职网络技术管理人员,“僵尸”公众号、“零”回应的社交媒体使得居民们望“网”兴叹,对社区QQ群、微信群中居民提出的一些问题缺少回应,对一些别有用心者发布的虚假信息或者错误言论也漠然视之,继而削弱了居民的信任感。

#### (三)社区技术治理权力失范造成技术安全风险隐患

数字技术嵌入社区治理实现了技术治理与韧性治理的理念碰撞、智慧社区与韧性社区的实践耦合,数字技术既是解决社区治理难题的有效手段,能够通过精细化的服务感知、交互式的信息平台、智能化的公共服务等激发韧性治理动能<sup>[25]</sup>,但也存在着技术权力失范、技术治理悬浮等问题。一是技术过度嵌入、侵犯居民隐私,威胁社区信息安全。信息技术深度嵌入将居民的日常生活置于公开透明治理情境之中,个人数据信息在社

区管理过程中可能被过度挖掘与使用,甚至出现以获利为目的的数据泄露、交易买卖行为,同时,在社区公共网络空间中还可能存在着网络暴力、恶意造谣、人肉搜索等破坏性行为。二是技术治理悬浮于真实的社区治理情况之上,带来技术安全风险隐患。技术治理过多关注数据量化指标的生成与使用、管理过程中的留痕化与图片化记录,致使社区治理存在“有图有真相”“为留痕而留痕”的数字形式主义倾向,社区管理缺乏对具体问题的解决,忽视居民的真实感受,影响社区数字赋能效果和居民的技术认同<sup>[26]</sup>。

#### (四)治理过度强调技术理性影响居民情感价值建构

数字技术具有赋权与约束的“两面性”,技术多功能、全方位嵌入能够整合社区组织体系、治理资源,打通条块信息壁垒,提供精准、个性、高效的公共管理服务。但也必须认识到,技术治理作为一种注重工具理性和效率导向的治理模式,在重视治理效率与秩序的同时也存在着工具崇拜和技术主义倾向,一定程度上容易忽视治理的情感体验,影响居民情感价值建构。社区治理过度依赖数字技术会导致人的“工具化”和技术的“异化”,消解社区治理者精神层面上的思考自主性与实践层面上的活动参与性,陷入重技术、轻价值的治理误区,这与以人民为中心的价值立场和构建社区治理共同体的理念目标背道而驰。信息化时代,数字技术凭借自身优势打造出一个极富效率的“数字利维坦”,而对于社区居民基本权益的保障功能容易置于边缘化地位<sup>[27]</sup>,社区情感交流、邻里信任、共同体意识等都被浓缩为一个个冷冰的数字、代码与符号,社区治理的人民性被技术治理的工具性所吞噬,社会治理共同体的“有机团结”异化为“数字团结”,降低了社区居民的自我效能感与公共精神认同,影响了居民在社区中的情感价值建构效果,也稀释了社区居民心理韧性。

## 五、如何增能:数字赋能提升社区治理韧性的优化路径

数字赋能的应然景象与韧性治理的现实困境表明,数字技术是一种增强社区治理整体效能的重要工具与平台。优化数字赋能社区韧性治理需要坚持人民型社区建设理念,从党建引领、空间拓展、技术规制和情感塑造四个维度出发,在主体协同与共治共享、技术效率与信息安全、数字治理与情感共鸣之间建立起更加平衡与密切的联系。

#### (一)党建引领:建设共建共治共享的人民型社区

党建引领在人民型社区建设中不仅发挥着政治整合功能,也能够实现多中心治理主体之间的动态平衡。坚持以党建为统领,将高效协同、整体推进的方法贯穿到社区韧性治理全过程。在横向上,发挥党总揽全局、

协调各方的领导作用,以共享为最终目的,增强共建共治动力,建设韧性社区生命体<sup>[28]</sup>;在纵向上,借助数字技术优势,优化党委领导下的社区治理体系,充分发挥政府的主导作用、社区居民的主体作用和社会力量的协同作用,形成权责明晰、高效联动、上下贯通、运转灵活的社区治理韧性体系,实现多元主体良性互动,以协同共治解决“陌生人社区”难题。一是坚持和加强党的政治领导、组织领导和制度领导,切实发挥基层党组织与社区党员的先锋模范作用,从治理主体、治理制度、治理方式等方面进行全方位规划设计。二是优化以社区基层党组织为枢纽的多元主体协同机制,强化多元主体嵌入、优化治理行为、理清职责边界,建设社会力量参与社区服务或者社区购买专业化社会服务的对接端口。三是强化居民主体意识、权利意识和责任意识,扩大居民协商参与,坚持“居民的事由居民商量”的原则,积极下放居民自治权力,搭建居民参与社区公共问题的决策讨论平台,以“民办”“民议”渠道畅通保证居民的“在场”,提升社区“靠民而治、为民而治”的人民型社区实施效果。

#### (二)空间拓展:营造邻里和谐的协作互动新场域

公共空间布局影响着居民公共活动开展与社区公共精神培育,公共空间的规划、建设和管理不是一个单向的物质生产过程,而是综合了更多功能的社会网络再生产过程。通过科学规划布局居民交往互动的空间,发挥公共空间的黏合作用,建立起治理主体之间的多重关系网络连接,催生居民对社区的参与感和认同感。社区公共空间建设应朝着立体化、多元化方向发展,进一步拓展数字治理应用场景,加快智能化平台建设,以保证社区居民能够在日常生活中形成团结互助的空间氛围。邻里和谐的公共空间营造,一是依赖实体空间场所的合理规划,社区要加强室内外群众性活动场所建设,保证居民享有开展休闲娱乐活动的空间载体;二是依赖于能实现平等协商、对话沟通等公共互动机制的公共网络场域建设,社区应加强QQ、微信、微博等社交媒体的建设与管理,实现社区消息的高效传递和公共资源的有效共享。尤其是在重大危机事件发生时,更要保证线上公共空间能够为治理各方提供即时交流平台,居民之间也可以凭借社区网络平台实现互帮互助,主动出谋划策并提供自己的社会资源,降低社区治理成本,营造邻里和谐、友好融洽的协作互动新场域。

#### (三)技术规制:形成安全智慧韧性的社区新样态

数字技术依靠其强大的信息挖掘、数据分析和监测评估能力为社区韧性治理提供了工具支撑,社区应以数字技术嵌入为契机,以提升治理效能与更好服务居民为导向,明确数字技术运用的规则与边界,通过“城市大脑”与“社区微脑”互联互通实现全周期式韧性治理,打造集安全与自由、智慧与韧性于一体的智慧型社区。一

是完善社区数字技术应用的规章制度。健全社区运用数字技术进行治理的条例规范,明确数字技术运用的范围,建立滥用或者泄露居民相关信息数据的责任追究制度,为社区信息安全筑牢制度屏障。二是强化技术治理的监管规制。优化社区技术监管体系,制定技术治理监管执行条例,拓宽居民监管渠道,构建社区主管部门、社区利益相关者、数据运行维护者等多主体监管机制,为智慧社区提供坚实的技术力量。三是加快构建“事前预测预警、事中预警应急、事后反馈提升”的全周期式监测预警机制和一体化实时动态管理平台,形成数字技术推动运行与服务、维护与优化、升级与更新等全流程管理,实现社区治理的跨周期协调与跨部门数据开放共享,提升数字赋能治理效能。

#### (四)情感塑造:打造蕴含公共精神的情感共同体

社区治理的终极价值在于实现人的主体性地位,社区心理韧性关注多元治理主体之间形成更深层次相互依存的情感共同体。数字技术融入社区治理应摆脱过度强调技术理性的倾向,从关注制度、技术回归到关注居民本身的情感与价值,打造有温度、有厚度、充满人文关怀的人民型社区。一是借助信息化交往手段塑造社区情感共识。通过加强社区公众号、微博、QQ等社交媒体的管理,及时发布社区信息、回应居民诉求,实现多元主体线上与线下双向情感互动,推动陌生关系熟悉化、熟悉关系关联化、关联关系自治化,以情感黏合解决社区治理碎片化、社区氛围陌生化等问题,塑造具有社区共同价值、共同利益和共同记忆的情感共同体。二是利用数字技术满足居民多元情感联结。社区坚持以人民对美好生活的向往为目标,立足居民需求和社区主体价值认同,以社团为组织单位,以兴趣爱好为连接点,形成共识性活动群体,依托线上线下双向互动实现多元情感联系。三是依靠技术手段培育社区集体文化记忆与情感认同。社区居民心理韧性蕴含着丰富的文化内涵,社区韧性治理需要充分培育社区居民的集体记忆和文化基因,增强居民间的多重情感交流与对话,形成居民感触性强、共识度高的社区文化主轴<sup>[29]</sup>,以柔性文化环境建设来提升社区情感治理效能。

## 六、结语

社区作为城市治理的基础单元,是应对各类突发危机事件的前沿阵地,承担着日常治理中提升居民生活幸福感和紧急状态下维护人民生命安全的重要使命。人民城市的理念导向和风险社会的外部冲击共同推动着社区治理范式转化和韧性治理能力提升。在信息化时代,如何增强社区韧性治理能力,社区治理如何更好地为人民服务,如何将中国的制度优势转化为社区治理效能成为摆在社区治理面前的现实难题,增强社区韧性治

理成为人民型社区建设的战略选择。韧性治理作为一种更具自主性、适应性和变革性的可持续治理模式,为人民型社区的理念更新和实践拓展提供了新视角。而社区韧性治理作为一个综合性手段,离不开数字技术赋能的行动取向,数字技术与社区韧性治理互构互嵌成为理论研究和实践探索的新趋势。

本文遵循“人民社区人民建,人民社区为人民”的治理理念,从“善治”“良治”与“智治”三个维度探讨数字赋能与社区韧性治理的内在逻辑,借助 SFIC 分析框架,从主体韧性、空间韧性、技术韧性和心理韧性四个角度分析实际运行中存在的协同参与机制、空间互动机制、风险防范机制和情感认同机制。按照数字技术“缘何赋能、以何赋能、为何‘负’能以及如何增能”的思考理路,分析数字赋能的应然景象与韧性治理的现实困境,在此基础上提出以党建引领、空间拓展、技术规制和情感塑造来提升社区治理韧性的优化路径,努力实现由低效“负”能向高效“赋”能的转变,推动实现人民型社区的美好愿景。当然,本文的研究只是一种理论层面的探讨,后期还需要以实证研究与案例分析等方式加以检验与深化拓展。

#### 参考文献

- [1] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗[M]. 北京: 人民出版社, 2022.
- [2] 袁晓玲, 李思蕊, 李朝鹏. 为城市发展定标: 城市高质量发展评价体系构建研究[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2021, 41(3): 18-24.  
YUAN X L, LI S R, LI Z P. Setting standards for urban development: review of the construction of urban high-quality development evaluation system[J]. Journal of Xi'an Jiaotong University (Social Sciences), 2021, 41(3): 18-24.
- [3] 韩保江, 李志斌. 中国式现代化: 特征、挑战与路径[J]. 管理世界, 2022, 38(11): 29-43.  
HAN B J, LI Z B. Resilient governance: practice and exploration of urban resilience building in China [J]. Journal of Management World, 2022, 38(11): 29-43.
- [4] 何晓斌, 李政毅, 卢春天. 大数据技术下的基层社会治理: 路径、问题和思考[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2020, 40(1): 97-105.  
HE X B, LI Z Y, LU C T. Big-data based technological social governance at the grassroots level: path exploration and problem reflection-analyses of four street/district cases in Beijing, Shenzhen and Chengdu[J]. Journal of Xi'an Jiaotong University (Social Sciences), 2020, 40(1): 97-105.
- [5] 杜晓燕, 宋希斌. 数字中国视野下的国家治理信息化及其实现: 精准、动态与协同[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2019, 39(2): 117-124.  
DU X Y, SONG X B. Research on informatization of state governance capacity in the view of digital China: precision, dynamic and cooperativity[J]. Journal of Xi'an Jiaotong University (Social Sciences), 2019, 39(2): 117-124.
- [6] 吴佳, 朱正威. 公共行政视野中的城市韧性: 评估与治理[J]. 地方治理研究, 2021, 23(4): 31-43.  
WU J, ZHU Z W. Urban resilience in the view of public administration: evaluation and governance [J]. Local Governance Research, 2021, 23(4): 31-43.
- [7] CHRISTOPHER M, PECK H. Building the resilient supply chain[J]. The International Journal of Logistics Management, 2004, 15(2): 1-14.
- [8] 彭翀, 郭祖源, 彭仲仁. 国外社区韧性的理论与实践进展[J]. 国际城市规划, 2017, 32(4): 60-66.  
PENG C, GUO Z Y, PENG Z R. Research progress on the theory and practice of foreign community resilience [J]. Urban Planning International, 2017, 32(4): 60-66.
- [9] 周利敏. 韧性城市: 风险治理及指标建构, 兼论国际案例[J]. 北京行政学院学报, 2016, 18(2): 13-20.  
ZHOU L M. Resilient city: risk management and its indicators[J]. Journal of Beijing Administration Institute, 2016, 18(2): 13-20.
- [10] 朱正威, 刘莹莹, 杨洋. 韧性治理: 中国韧性城市建设的实践与探索[J]. 公共管理与政策评论, 2021, 10(3): 22-31.  
ZHU Z W, LIU Y Y, YANG Y. Resilient governance: practice and exploration of urban resilience building in China [J]. Public Administration and Policy Review, 2019, 10(3): 22-31.
- [11] 唐皇凤, 王豪. 可控的韧性治理: 新时代基层治理现代化的模式选择[J]. 探索与争鸣, 2019, 35(12): 53-62.  
TANG H F, WANG H. Controllable resilience governance: a new paradigm selection for the modernization of grassroots social governance in the new era[J]. Exploration and Free Views, 2019, 35(12): 53-62.
- [12] 吴晓林, 谢伊云. 基于城市公共安全的韧性社区研究[J]. 天津社会科学, 2018, 38(3): 87-92.  
WU X L, XIE Y Y. Research on resilient community based on urban public security [J]. Tianjin Social Sciences, 2018, 38(3): 87-92.
- [13] 王东杰, 谢川豫, 王旭东. 韧性治理: 城市社区应急管理新向度[J]. 江淮论坛, 2020, 63(6): 33-38.  
WANG D J, XIE C Y, WANG X D. Resilience governance: a new dimension of urban community emergency management [J]. Jiang-huai Tribune, 2020, 63(6): 33-38.
- [14] 彭勃. 基层韧性治理的数字化转型策略[J]. 国家治理,



- 2021,8(41):9-14.  
PENG B. Digital transformation strategy of grassroots resilient governance[J]. Governance,2021,8(41):9-14.
- [15] 刘鲁宁,何滩涛. 大数据赋能共建共治共享的社会治理制度建设:理论问题和实现路径[J]. 西安交通大学学报(社会科学版),2023,43(5):1-11.  
LIU L N, HE W T. Big data empowering social governance system based on collaboration, participation and common gains: key scientific issues and implementation pathways[J]. Journal of Xi'an Jiaotong University (Social Sciences),2023,43(5):1-11.
- [16] 郁建兴,樊靓. 数字技术赋能社会治理及其限度:以杭州城市大脑为分析对象[J]. 经济社会体制比较,2022,38(1):117-126.  
YU J X, FAN L. Digital technology empowering social governance and its limits the case of the Hangzhou city brain [J]. Comparative Economic & Social Systems, 2022,38(1):117-126.
- [17] 韩志明,李春生. 城市治理的清晰性及其技术逻辑:以智慧治理为中心的分析[J]. 探索,2019,35(6):44-53.  
HAN Z M, LI C S. The clarity of urban governance and its technical logic: analysis based on intelligent governance[J]. Probe,2019,35(6):44-53.
- [18] ANSELL C, ALISON G. Collaborative governance in theory and practice[J]. Journal of Public Administration Research and Theory,2008,18(4):543-571.
- [19] 梁正. 数字双赋打通韧性城市建设“最后一公里”[J]. 人民论坛·学术前沿,2022,11(Z1):26-34.  
LIANG Z. Digital dual empowerment opens up the “Last Mile” of resilient city construction[J]. Frontiers,2022,11(Z1):26-34.
- [20] 王印红,卢楚楚. 小空间大作为:社区公共空间的三重生产机制:以青岛市J街道B社区居民活动中心为例[J]. 党政研究,2022,36(5):112-122.  
WANG Y H, LU C C. Small space, great accomplishment: a triple productive mechanism of public spaces in communities: a case study of the residents' activity center in B community at J street in Qingdao[J]. Studies on Party and Government,2022,36(5):112-122.
- [21] 吴晓林. 城市社区如何变得更有韧性[J]. 人民论坛,2020,29(29):19-21.  
WU X L. How urban communities become more resilient [J]. People's Tribune,2020,29(29):19-21.
- [22] 何继新,贾慧. 城市社区安全韧性的内涵特征、学理因素与基本原理[J]. 学习与实践,2018,35(9):84-94.  
HE J X, JIA H. The connotation characteristics, academic reasons and fundamental principles of urban community safety toughness[J]. Study and Practice,2018,35(9):84-94.
- [23] 蓝煜昕,张雪. 社区韧性及其实现路径:基于治理体系现代化的视角[J]. 行政管理改革,2020,12(7):73-82.  
LAN Y X, ZHANG X. Community resilience and its realization path: from the perspective of governance system modernization[J]. Administration Reform,2020,12(7):73-82.
- [24] 周济南. 数字技术赋能城市社区合作治理:逻辑、困境及纾解路径[J]. 理论月刊,2021,43(11):50-60.  
ZHOU J N. Digital technology empowers urban community cooperative governance: logic, dilemma and solution [J]. Theory Monthly,2021,43(11):50-60.
- [25] 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,2017,18(6):4-13.  
JIANG X P, ZHANG X. Research on the key questions of wisdom community: connotation, dimension and quality standard [J]. The Journal of Shanghai Administration Institute,2017,18(6):4-13.
- [26] 张锋. 超大城市社区技术治理的反思与优化[J]. 学习与实践,2022,39(3):72-81.  
ZHANG F. Reflection and optimization on technical governance of community in mega cities[J]. Study and Practice,2022,39(3):72-81.
- [27] 唐皇凤. 数字利维坦的内在风险与数据治理[J]. 探索与争鸣,2018,34(5):42-45.  
TANG H F. The inherent risk and data governance of digital leviathan[J]. Exploration and Free Views,2018,34(5):42-45.
- [28] 张勤,宋青励. 韧性治理:新时代基层社区治理发展的新路径[J]. 理论探讨,2021,38(5):152-160.  
ZHANG Q, SONG Q L. Resilient governance: a new path for the development of grassroots community governance in the new era [J]. Theoretical Investigation, 2021,38(5):152-160.
- [29] 文宏,林仁镇. 城市基层治理共同体建构中的情感生成逻辑:基于佛山市南海区的实践考察[J]. 探索,2022,38(5):141-151.  
WEN H, LIN R Z. The logic of emotion generation in the construction of urban primary-level governance community: a practical study in Nanhai district, Foshan city [J]. Probe,2022,38(5):141-151.

(编辑:赵歌,高原)

## Implementation Mechanism and Optimization Path of Resilience Governance of Digitally Empowered Communities under the Concept of People-Oriented City

DU Xiaoyan, WU Qian, XU Le

School of Marxism, Xi'an Jiaotong University, Xi'an 710049, China

**Summary** Under the background of the construction concept of people-oriented city, the external impact of risk society, and the rapid development of digital technology, communities urgently need to achieve governance paradigm transformation and governance efficiency improvement. Strengthening resilience governance has become a practical choice for communities to cope with challenges and implement the concept of people-oriented city construction. How digital technology can enhance community governance resilience, how resilience governance can improve residents' satisfaction have become important goals for community governance in the new era and important issues for academic research. A review of the existing literature shows that there are many research achievements on community resilience governance, but there are few studies on how to combine digital technology empowerment with community governance resilience. At the same time, the value orientation and implementation mechanism of digital empowered community resilience governance are not fully discussed.

The ultimate goal of digital empowered community resilience governance is to realize people's yearning for a better life and build resilient, open, safe, and intelligent people-oriented communities. Digital technology provides a platform for community governance, and the realization of digital enabling community resilience governance is a gradual process, which needs to establish an appropriate balance between rigid technology and flexible governance, the people-oriented and technical resilience of community governance. The "good governance" logic of people-oriented and people-based interconnection, the "good governance" logic of governance efficiency and resilience level integration, and the "smart governance" logic of digital technology and social governance embedded. The triple logic answers the fundamental question of why digital technology enables community resilience governance.

This paper uses the SFIC framework to analyze the process of community resilience governance, takes the embedding of digital technology as the catalytic factor, and takes the synergistic motivation, institutional design and organizational guarantee as the governance scenario. The first link is "to achieve dialogue", which breaks the cooperation barriers of multiple subjects by information sharing to achieve inter-subject dialogue; the second link is "to build trust", which sets up a collaborative platform and space carrier for the interaction and communication of multiple subjects through scene expansion; the third link is "to put into action", which organizes and carries out community action through social risk monitoring to form a situation of full cooperation; The fourth link is "reaching consensus", which uses intelligent communication services to reach consensus among multiple subjects and form emotional identification. These four links contain collaborative participation mechanism, spatial interaction mechanism, risk prevention mechanism and emotional identification mechanism, which form a virtuous cycle of governance in multiple reciprocal outputs, constantly enhancing the subject resilience, spatial resilience, technical resilience and psychological resilience of the community, and also improving the overall governance efficiency of the community.

In the real scenario of community governance, the embedding of digital technology has objectively formed the governance dilemmas, such as the imbalance of community governance forces caused by the difference in subject technology choice, the lack of spatial planning and management hindering the improvement of community resilience ability, the anomie of community technology governance power causing technical security risks, and the overemphasis on technical rationality affecting the construction of residents' emotional values. To break through these dilemmas, we need to adhere to the concept of people-oriented community construction, from strengthening the guidance of party building to build people-oriented communities built, governed and shared, expanding public space to create a new field of cooperation and interaction of neighborhood harmony, conducting technical regulation to form a new type of community with security, wisdom and resilience, and shaping emotional identity to build a community with public spirit. Through these four aspects of action paths, we can realize the transformation of inefficient "negative" empower of community governance to efficient "positive" empower, and build resilient, open, safe and intelligent people-oriented communities.

**Keywords** people-oriented city; people-oriented community; resilient governance; collaborative governance; community resilience; digital empowerment