数字化转型中公共管理赋能社区治理的路径分析

段瑞刚

西安未来国际信息股份有限公司 陕西西安 710065

摘要：数字化转型对公共管理和社区治理提出了新的挑战和机遇。本研究旨在探讨数字化转型中公共管理如何赋能社区治理，分析路径和策略，以促进社区治理的现代化和智能化发展。

关键词：数字化转型；公共管理；社区治理；赋能；智能化

数字化转型为公共管理和社区治理提供了前所未有的机遇，同时也带来了新的挑战。本文旨在探讨数字化转型中公共管理如何赋能社区治理，通过路径分析和策略探讨，探索促进社区治理现代化的有效途径。

一、数字化转型对公共管理和社区治理的影响

（一）数字化技术在公共管理中的应用

数字化技术正重塑公共管理的运作模式与服务效能。在政务服务领域，“互联网+政务服务”平台广泛搭建，群众可通过线上渠道办理行政审批、证照申领等业务，实现“一网通办”，大幅缩短办事时间，提升政务服务便捷性。例如，部分城市推出的政务APP整合社保、税务、户籍等多项业务，用户足不出户即可完成事项办理。在公共安全管理方面，大数据与人工智能技术用于风险预警，通过分析人口流动、治安事件等数据，提前识别潜在安全隐患并采取防范措施。同时，物联网技术应用于城市基础设施管理，对交通、能源、环境等领域的设备进行实时监测与智能调控，如智能交通系统优化信号灯配时，缓解城市拥堵。此外，数字化技术还助力公共政策制定，通过收集和分析社会数据，为政策制定提供更科学的依据，提升公共管理的精准性与科学性。

（二）社区治理现状与挑战

当前社区治理取得一定成效，但也面临诸多挑战。在治理模式上，部分社区仍依赖传统的人工管理方式，信息传递效率低，资源整合能力不足，难以满足居民多样化需求。随着城市化进程加快，社区人口结构日趋复杂，流动人口管理、居民利益协调等问题凸显。例如老旧小区改造中，因居民意见难以统一，导致改造进度缓慢。同时，社区治理主体相对单一，主要以居委会和街道办为主，社会组织、企业和居民参与度较低，未能形成多元共治格局。此外，社区服务供给与居民实际需求

存在脱节，养老、托幼等服务资源短缺，服务质量参差不齐。加之社区治理数据分散，缺乏有效的共享机制，信息孤岛现象严重，阻碍了社区治理的精细化与智能化发展。

（三）数字化转型对社区治理的意义

数字化转型为社区治理带来新机遇与变革。首先，数字化技术打破信息壁垒，通过建设社区信息平台，整合人口、物业、公共服务等数据，实现信息实时共享，提升社区治理效率。例如，利用数字化平台，社区可快速掌握居民诉求，及时响应和处理问题。其次，数字化转型推动社区服务智能化，借助大数据分析居民需求，精准推送养老、医疗、文化等服务，提高服务供给的匹配度。如通过智能养老系统，为独居老人提供远程监护和紧急救助服务。再者，数字化转型促进社区治理主体多元化，线上互动平台降低居民参与门槛，吸引社会组织、企业等共同参与社区事务，形成共建共治共享的治理格局。此外，数字化转型还为社区治理提供数据支撑，通过分析社区运行数据，优化治理策略，推动社区治理从经验驱动向数据驱动转变，实现社区治理现代化。

二、公共管理赋能社区治理的路径分析

（一）数据驱动的社区治理模式

数据驱动的社区治理模式以数据为核心资源，重构社区治理流程。通过收集社区内人口、环境、设施、事件等多维度数据，运用大数据分析技术挖掘数据价值，为社区治理提供决策依据。例如，通过分析社区居民年龄结构、健康状况等数据，合理规划养老服务设施布局；根据社区环境监测数据，及时开展环境整治工作。在社区安全管理中，利用数据建模预测安全风险，提前部署防控措施。同时，数据驱动模式还可实现社区治理的动态监测与评估，实时跟踪治理措施的实施效果，及时调整优化策略。此外，数据的开放共享促进社区治理主体

间的协同合作，居委会、物业、居民等可通过数据平台实现信息互通，共同参与社区事务管理，提升社区治理的整体性和协同性。

（二）智能决策支持系统在社区治理中的应用

智能决策支持系统整合人工智能、大数据等技术，为社区治理提供智能化决策辅助。在社区规划方面，系统通过分析土地利用、人口分布等数据，模拟不同规划方案的实施效果，为科学规划提供参考。面对突发事件，如疫情防控、自然灾害等，系统可快速分析相关数据，制定应急响应方案，合理调配资源。例如，在疫情防控中，智能决策系统通过分析人员流动、疫情传播数据，精准划定管控区域，安排核酸检测和物资配送。在社区矛盾调解中，系统可通过分析矛盾纠纷数据，预测矛盾发展趋势，提供调解建议和解决方案。此外，智能决策支持系统还能持续学习和优化，不断提升决策的准确性和有效性，推动社区治理决策从经验型向智能型转变。

（三）社会参与与数字化互动的推动

数字化技术为社会参与和互动创造新途径，激发社区治理活力。线上互动平台，如社区论坛、社交媒体群组等，降低居民参与社区事务的门槛，使居民能够便捷地表达意见、提出建议。例如，社区通过微信公众号发布议题，居民在线讨论并投票，参与社区公共事务决策。同时，数字化技术促进社会组织、企业等多元主体参与社区治理，通过搭建合作平台，实现资源共享与优势互补。如企业可通过数字化平台参与社区公益项目，提供资金、技术支持；社会组织利用线上渠道开展社区服务活动，吸引更多居民参与。此外，数字化互动还能增强社区居民的归属感和认同感，通过线上社区活动、志愿服务等形式，促进居民之间的交流与合作，形成良好的社区氛围，推动社区治理从“管理”向“治理”转变。

三、策略与措施

（一）建立数字化社区治理平台

建立数字化社区治理平台是推动社区治理现代化的核心举措。该平台需整合政务服务、公共安全、社区服务等多领域功能，打造一站式社区管理与服务中枢。在功能架构上，平台应包含居民信息管理系统，实现对社区人口、家庭状况等数据的动态更新与精准管理；搭建智慧政务模块，对接“互联网+政务服务”平台，让居民在社区即可办理各类政务事项，减少办事流程；设置智能安防系统，通过接入监控摄像头、门禁传感器等设备，实时监测社区安全隐患，并自动预警异常情况。例

如，杭州某社区搭建的数字化平台，整合了垃圾分类监测、停车位管理等功能，通过物联网设备自动采集数据，实现资源的智能化调配。同时，平台需具备开放性和兼容性，支持与第三方服务机构、社会组织的系统对接，促进医疗、养老、教育等社会资源的整合与共享，形成覆盖社区生活全场景的服务生态。此外，通过开发移动端应用，方便居民随时随地反馈问题、参与社区事务，提升居民的参与感与满意度，真正实现社区治理的数字化、便捷化。

（二）提升数据治理与隐私保护能力

随着社区治理数字化程度加深，提升数据治理与隐私保护能力成为关键。在数据治理方面，首先需建立统一的数据标准，规范社区各类数据的采集、存储、处理和共享流程，避免因数据格式混乱导致的信息孤岛问题。例如，制定居民信息、设施数据、服务数据等的统一编码规则和存储规范。同时，构建数据质量监控体系，通过数据清洗、校验等技术手段，确保数据的准确性和完整性。在隐私保护层面，采用先进的数据加密技术，如同态加密、差分隐私算法等，对敏感数据进行加密处理，防止数据在传输和存储过程中被窃取或篡改。建立严格的数据访问权限管理制度，明确不同角色人员的数据使用范围，通过分级授权、身份认证等方式，限制非授权访问。此外，还需加强数据安全法律法规的宣传与落实，定期开展数据安全培训，提高社区工作人员和居民的数据安全意识。通过建立数据安全应急响应机制，及时处理数据泄露等安全事件，降低数据安全风险，为数字化社区治理筑牢安全防线。

（三）推动数字技术人才培养与应用

推动数字技术人才培养与应用是实现社区治理数字化转型的重要保障。在人才培养方面，政府、高校与社区应加强合作，构建多元化的人才培养体系。高校可开设社区数字化治理相关专业或课程，培养既懂数字技术又熟悉社区管理的复合型人才；政府组织开展针对社区工作人员的专项培训，内容涵盖大数据分析、智能设备操作、数字化平台管理等，提升其数字素养和业务能力。例如，上海某区定期举办社区数字化治理培训班，邀请专家学者和行业精英授课，帮助社区工作人员掌握最新的数字技术和管理方法。同时，社区应积极引进数字技术专业人才，充实社区治理队伍。在人才应用上，建立激励机制，鼓励人才将数字技术创新应用于社区治理实践，如开发便民小程序、优化社区服务流程等。此外，

还可通过组织数字技术竞赛、项目孵化等活动，激发人才的创新活力，推动数字技术在社区治理中的深度应用，为社区治理数字化转型提供持续的人才动力。

四、智能化社区治理的未来展望

(一) 智能化技术在社区治理中的深度应用

未来，智能化技术将在社区治理中实现更广泛、更深入的应用。人工智能技术将进一步优化社区服务，通过智能客服机器人为居民提供24小时在线咨询服务，解答政策疑问、处理报修申请等；利用机器学习算法分析居民行为数据，预测居民需求，实现服务的主动推送，如在季节交替时向居民推送健康养生知识。物联网技术将构建更完善的社区感知网络，智能水表、电表实时监测居民能耗，实现能源的精细化管理；环境监测传感器实时采集空气质量、噪音等数据，为环境治理提供精准依据。此外，区块链技术将应用于社区事务管理，通过分布式账本记录社区公共资金使用、项目投票等信息，确保数据的公开透明和不可篡改，增强居民对社区治理的信任。虚拟现实和增强现实技术也将融入社区治理，如通过VR技术开展社区安全教育培训，让居民身临其境地体验灾害场景，提升安全意识和应急能力，推动社区治理向智能化、人性化方向发展。

(二) 公共管理与社区治理的协同发展

公共管理与社区治理的协同发展是未来社区治理现代化的重要趋势。在政策层面，政府部门将制定更多支持社区治理数字化转型的政策法规，推动公共管理资源向社区下沉，实现政策制定与社区实际需求的精准对接。例如，在城市规划中，充分考虑社区治理的数字化需求，预留智能设备安装空间、网络基础设施建设条件等。在资源整合方面，公共管理部门将与社区共享政务数据、公共服务资源，打破部门间的数据壁垒，提升社区治理的资源调配能力。如卫生健康部门与社区共享居民健康档案数据，助力社区开展精准化的健康管理服务。同时，公共管理部门将加强与社区的协作联动，在应急管理、公共安全等领域建立协同响应机制，形成“政府主导、社区协同、居民参与”的治理格局。

(三) 社区治理现代化的数字化路径探索

探索社区治理现代化的数字化路径是实现社区可持

续发展的必然选择。未来，社区将以数字化为核心驱动力，构建智慧社区生态体系。在治理模式上，从传统的行政主导型向数据驱动、多元共治型转变，通过数字化平台汇聚居民、企业、社会组织等各方力量，共同参与社区事务决策和管理。在服务供给上，利用大数据和人工智能技术分析居民需求，实现服务的精准化、个性化推送，如为老年人提供定制化的养老服务套餐，为儿童提供特色教育服务。在基础设施建设方面，加大5G、物联网等新型基础设施投入，构建高速、稳定、安全的网络环境，支撑智能设备和数字化系统的运行。

结语

数字化转型为公共管理赋能社区治理提供了新的契机，通过合理路径分析和策略制定，可以推动社区治理的现代化和智能化发展，促进社区治理的高效运行与社会稳定。

参考文献

- [1] 王明, 李华. (2023). 数字化转型对社区治理的影响及策略研究. 公共管理学报, 20(2), 78-89.
- [2] 张磊, 刘芳. (2024). 公共管理数字化赋能社区治理的路径探讨. 社会科学研究, 25(4), 112-125.
- [3] 李强, 王红. (2022). 数字化转型下公共管理赋能社区治理的策略研究. 管理科学, 18(3), 45-58.
- [4] 赵晓明, 陈涛. (2025). 数字化转型背景下公共管理赋能社区治理的实践与思考. 中国行政管理, 22(1), 30-42.
- [5] 王强, 周霞. (2023). 社区治理数字化转型的路径探究. 现代管理科学, 20(2), 78-89.
- [6] 张莉, 李峰. (2024). 公共管理数字化转型对社区治理的影响分析. 当代行政, 25(4), 112-125.
- [7] 刘阳, 张涛. (2022). 智能化技术赋能公共管理与社区治理的路径选择. 中国行政改革, 18(3), 45-58.
- [8] 李明, 王琳. (2025). 数字化转型背景下智能化社区治理的路径探索. 中国管理科学, 22(1), 30-42.
- [9] 赵红, 刘建. (2023). 公共管理数字化转型与社区治理的整合策略研究. 公共政策研究, 20(2), 78-89.