

数字赋能农村公共服务供给的转变研究

王育欣

浙江农林大学 浙江杭州 311300

摘要: 随着数字技术越来越多的进入到乡村社会,在乡村振兴和共同富裕的实现过程中发挥着越来越大的作用,国家和地方政府顺应这一趋势,出台了相关政策扶持数字乡村的建设。本文采用实地调研的方法,以入选浙江省第二批未来乡村试点的浙北 L 村公共服务平台的成功建设为例,L 村通过开发公共服务平台,实现了农村公共服务供给的数字化转变,由原来的以线下为主的方式向“线上+线下”的方式转变。通过探究公共服务平台从开发到落地应用这一过程背后的地方政府、村干部和村民之间行动的逻辑,来更好的理解数字乡村建设的过程,为其他村庄的数字乡村建设实践提供一定的借鉴。

关键词: 农村公共服务; 数字乡村; 技术下乡

Research on the Transformation of Digital Empowered Rural Public Service Supply

Yuxin Wang

Zhejiang Agricultural and Forestry University Hangzhou, Zhejiang 311300

Abstract: With the increasing integration of digital technology into rural areas, it plays an increasingly significant role in the process of rural revitalization and achieving common prosperity. In response to this trend, both the national and local governments have introduced relevant policies to support the construction of digital rural areas. This paper adopts a field research method and takes the successful construction of the public service platform in Village L, selected as one of the second batch of Future Rural Pilot Projects in Zhejiang Province, as an example. Village L has achieved the digital transformation of rural public service supply by developing the public service platform, shifting from an offline-based approach to an "online + offline" approach. By exploring the logic behind the actions of the local government, village cadres, and villagers in the process from the development to the implementation of the public service platform, this paper seeks to better understand the process of constructing digital rural areas and provide useful insights for the digital rural construction practices in other villages.

Keywords: Rural public services; Digital village; Sending technology to the countryside

一、L 村公共服务供给的两个阶段

早期公共服务供给方式阶段。在这一时期,村庄公共服务供给主要采用供给方和接受方线下面对面互动的方式进行。通过村庄精英上门或村民前往村委获取公共服务两种途径,村民居住地距村委越远,时间和空间成本就越高。最远的自然村距村委约 6 公里,电瓶车骑行 20min,步行 1.5 小时,时间和空间成本成为阻碍村民主动获取公共服务的重要原因。

数字化时期公共服务供给方式阶段。在这一时期,村庄公共服务供给依托公共服务平台主要采用供给方和接受方线上互动的方式进行。村民根据自己的需要可以在手机端“数字 CX”微信小程序内选择相应的应用通过线上的方式获取服务。推动公共服务平台的落地,使得村庄公共服务供给的数字化转变得以完成,离不开政府外力作用与村庄内生条件的共同作用。在 L 村所在地方政府的发起与支持下,依靠村庄精英的权威与组织,使得村民得以接受公共服务平台的融入,在各主体的共同努力下,L 村入

选第二批、未来乡村创建村试点。

二、L 村公共服务供给数字化转变的现实基础

2.1 新村的建立对村庄治理产生了新的管理需求

在 2014 年前,房屋分布散乱,在管理上有诸多不便。自然村的零散分布使得村干部开展工作的时间和空间成本较大,村民居住地距村委越远,村庄公共服务供给的时间和空间成本就越高。自 2014 年开始,通过搬迁项目将各自然村散落的村民都集中于新村。

新村形成后,L 村在智能设备和智能应用、村民的联络管理方面出现了新的问题,对村庄公共服务的供给产生了新的需求。新村建立后,村庄根据村民的需求开发了诸如“文明诚信码”、“解纷码”、“村务 e 点通”、“云上律师”等多个公共服务二维码,这些码在为村民提供更好服务的同时却出现了“万码奔腾”的现象,每个村民家门口都有多个二维码,造成村民想要使用某个应用却不知扫哪个码的问题,有违村干部为村民提供便利的初衷。在村民的联

络管理方面,村民搬入新村后,给村干部和承包组长上门做工作等联系村民方面造成了诸多问题。由于新村内的房屋构造是按照统一的图纸建造的,所有房屋看起来长得几乎完全一样,且错落有致,毫无特点,不利于村干部和村民寻找和记录各个村民的住宅,给村干部和承包组长在联系群众方面造成困扰。

2.2 地方政府推进数字化工作的契机

浙江省“数字乡村大脑”的建设使用是促使 L 村公共服务供给数字化转变的外部条件。2017 年,浙江省确立实施数字经济“一号工程”,加快构建以数字经济为核心的现代化经济体系。基于浙江省数字经济发展的契机,农业农村领域也推出了“浙江乡村大脑”,有利于各级农业农村部门决策科学化、治理精准化、服务高效化。

L 村借助乡村大脑的运行模式开发了可供村民使用的数字小程序。乡村大脑主要服务于各级政府领导的决策,而 L 村在地方政府推进数字化的契机下顺势而为,立足于村庄实际需求依托乡村大脑开发了村级“未来乡村”公共服务平台,让数字技术不仅服务于村干部决策,还可以服务于村民。L 村所在乡镇在公共服务平台开发之前已经在推广浙江省“乡村大脑”的使用,依托“乡村大脑”平台开发了湖羊智慧养殖园,受到了各级领导的关注。结合 L 村新村形成过程中出现的新的管理需求,地方政府决定针对 L 村村民集聚的格局和新村的运行现状推行数字化改革,遂提出开发公共服务平台,将 L 村作为推行数字化改革的试点。

三、L 村公共服务供给数字化转变的相关利益主体分析

3.1 村干部的统筹

在公共服务平台开发前,村两委首先确定了村级数字化改革工作的具体负责人,然后通过多次召开村级议事协商会议收集村民对公共服务平台开发的需求和建议。政府作为公共服务的主要提供者,在现如今“悬浮型”政权的状态下^[1],地方政府与村民的联系中断,主要依靠村干部等村庄精英来对代表政府向村民提供公共服务。在村干部与乡镇干部达成开发公共服务平台的决定后,村干部首先召开班子会议,会议宣布了公共服务平台开发的具体事宜,确定由妇女主任分管公共服务平台建设工作。然后,村干部通过召开村级议事协商会议,向村民宣传了公共服务平台的开发原因等相关信息,让村民结合现实需要提出关于平台具体内容方面的建议。村级议事协商会议根据所商议

内容和规模不同可分为多种形式,户主大会就是其中一种,在 2020 年年底的户主大会上,村干部向村民传达了公共服务平台的相关信息和征求村民的意见。后各自然村的承包组长负责收集村民的建议统一汇总给村干部,村干部进行整合后传达给开发公司,共同商议平台模块建设等具体内容。

3.2 村庄内生组织的执行

公共服务平台开发完成后,村干部通过村庄的妇女执委入户开展平台推广工作。妇女代表等村庄内生组织在村庄日常管理中充当着协助村干部工作的角色。蒋培通过论述妇女代表等村庄内生组织参与村庄垃圾分类教导工作,从而协助村干部推动垃圾分类工作的开展。L 村也通过利用妇女代表等村庄内生组织的力量来协助村庄公共服务平台的推广工作。分管公共服务平台工作的村干部兼任村庄妇女主任,下辖 10 个妇女执委,平常妇女主任的工作也多交于妇女执委来执行。在公共服务平台开发完成后,村干部着手开展上门推广工作。首先,公共服务平台分管村干部培训妇女执委,将公共服务平台的具体内容、用途及使用方法教予执委,将村庄划分片区由执委各负责一个片区进行推广,目标是一户至少安装一人。然后,妇女执委上门进行推广。2021 年上半年村庄给村内每家每户门口张贴了数字 CX 的二维码,村民只需扫码注册后即可随时登录查找自己所需服务。村干部通过发动妇联执委分片区上门发放宣传单页,挨家挨户上门让村民扫码注册,帮村民注册并讲解使用方法。

3.3 村民的配合

公共服务平台要做到真正融入村庄,最末端就是村民的使用,村干部的推广工作离不开村民的配合。为了激发村民安装使用和日常使用的活跃度,村干部采用“积分制”来激发村民的日常使用积极性。村民在小程序上通过浏览新闻等途径可获得相应积分,1 积分可相当于 1 元人民币,村民可凭借积分前往村内指定商铺进行消费。村庄根据村民的实际需求,与村内超市、理发店、家电、炒货店等多家商铺进行合作,满足村民多样化的兑换需求。通过“积分制”物质激励的手段极大地提高了村民的配合度。在村民使用一段时间后,村干部还会根据积分排行榜召集部分村民开展使用情况调查,针对村民所提出的在使用过程中出现的新的问题和新的需求将原版本进行迭代升级。

四、L 村公共服务供给数字化转变取得的成效

4.1 打破村民获取公共服务的时空限制

公共服务供给的数字化转型打破村民获取公共服务的时空限制。由于每户村民与村委及其他公共服务供给点的距离都不尽相同,所以每个人参与公共服务活动时间和空间成本都不同。在早期公共服务供给阶段,村庄公共服务的供给以线下为主。在空间上,表现为地理位置的空间上的差异,村大路难、居住零散的村庄分布状态使得每户村民距离获取公共服务的地点有着不同距离的限制。在时间上,伴随着城市化进程的推进,农村大部分青年选择外出打工,受到上班时间和外出所在地理位置空间的制约,无法及时有效的获取公共服务。公共服务平台的使用破除了离村在外和居住零散等因素所造成的物理性时空隔阂。借助现代数字网络技术即公共服务平台,将村内的公共服务项目搬到线上,村民只需要一部手机即可随时随地获取所需的公共服务,打破了早期公共服务供给时期的时空限制。

4.2 实现公共服务均等化

公共服务供给的数字化转型实现了公共服务的均等化。在此之前,在对村庄的管理层面上,召集数量较多的村民聚集议事需要耗费大量的时间和空间成本,为了节省这些成本,村干部倾向于选择部分村庄精英对村庄事务进行协商决策。费孝通认为,农村社会倾向于请“长老”出面解决纠纷问题,而不是通过法律途径,如果一旦走法律途径,就意味着礼治秩序的失败。在这种情况下,村庄精英在一定程度上成为普通村民获取公共服务的主要依赖。而现在,村民可通过公共服务平台来满足这部分需求,可直接通过手机端直接联系到村干部、律师、医生本人,不用再通过小组长这一中间人来达成目的,打破了精英对公共服务的垄断,实现服务的均等化。

4.3 提高公共服务的供给效率

公共服务供给的数字化转型提高了公共服务的供给效率。随着数字化建设不断推进,各类政务、党务服务APP和平台陆续上线,但部门间数据不通,应用推广各自为政,出现“数据孤岛”现象。公共服务平台的应用打破了基层治理中存在的信息壁垒,打通服务群众的“最后一公里”,通过手机端需求收集、村级前端处理、多部门业务联动,减少事件处理环节,提升业务协同能力,实现资源整合、系统互联、数据共享,让数据多跑路,群众少跑腿。L村公共服务平台自应用至今已累计协同处置各类事135件,事件平均办结时长缩短60%,提高了公共服务的供给效率。

五、总结

L村通过搬迁项目将原本零散分布的村庄集聚起来形成新村,在新村建成后产生了新的管理问题,结合浙江省推行数字化改革工作的契机,村干部与地方政府通过多番互动决定在L村开展数字化改革工作的试点。在经过村干部统筹、村庄内生组织的执行和村民的配合这一过程后,村民手机端“数字CX”微信小程序和村干部管理端“未来乡村”数字系统得到了顺理开发落地并在村民中形成广泛的使用,村干部代表政府通过这两个公共服务平台进行村庄公共服务的供给工作。L村公共服务供给方式由原来的以线下为主,转变为线上线下相结合的方式,实现了农村公共服务供给的数字化转型。农村公共服务供给的数字化转型并非一蹴而就,而是一项复杂艰巨的系统工程,要完成这项任务,需要创新工作思路。同时,应着力解决好现有实践中已经出现的问题,希望通过本研究可以给数字乡村相关工作提供一定的借鉴意义,助推农村数字化改革工作以及数字乡村建设工作顺利、高质量地开展。

参考文献:

- [1] 周飞舟.从汲取型政权到“悬浮型”政权——税费改革对国家与农民关系之影响[J].社会学研究,2006(03):1-38+243.
- [2] 蒋培.“熟人社会”视域下生活垃圾分类的社会逻辑阐释——基于浙江六池村的经验研究[J].兰州学刊,2020(12):172-180.
- [3] 蒋培.农村垃圾分类处理的社会基础——基于浙中陆家村的实证研究[J].南京工业大学学报(社会科学版),2019,18(06):33-42+111.
- [4] 蒋培.规训与惩罚:浙中农村生活垃圾分类处理的社会逻辑分析[J].华中农业大学学报(社会科学版),2019(03):103-110+163-164.
- [5] 费孝通.乡土中国[M].北京:人名出版社,2008.
作者简介:王育欣(1998-),女,浙江农林大学农村发展研究生,研究方向:农村社会学。
基金来源:由“浙江省教育厅科研项目(Y202250096)资助”。