

# 数字技术赋能社区协商治理的理论逻辑、 实践机制与优化进路

包涵川,王红琳

(长安大学人文学院,陕西西安 710064)

**摘要:**探究数字技术如何赋能社区协商治理,为优化社区治理效能、推动基层民主实践提供理论与实践参考,基于协商治理和赋能理论,构建涵盖协商准备、运行和反馈的全周期分析框架,通过理论阐释与案例研究剖析数字技术在社区协商治理中的作用机制与优化路径。研究发现,数字技术在社区协商治理各环节发挥了关键作用:在准备阶段,数字技术有助于推动多方主体信息融通,进而初步形成协商议程;在运行阶段,数字技术能够优化社区协商治理流程,提高协商治理的运行效率,保障协商过程的有序性;在反馈阶段,数字技术的赋能作用体现为增强协商治理的可追踪性以及推动形成政策建议,为下一周期的协商治理铺设良好条件。研究表明,数字技术与社区协商治理的深度融合,充分折射出技术优势与协商精神的紧密结合,不仅提升了社区治理效能,也诠释了中国特色治理模式的独特优势;未来需要持续深化数字技术应用,实现社区民意在数字平台的有效整合,激励协商主体切实运用社区数字平台,优化数字协商治理事项的追踪评价。

**关键词:**数字技术赋能;社区协商治理;协商民主;数字治理;社区民意

中图分类号:C916

文献标志码:A

文章编号:1671-6248(2025)04-0054-14

收稿日期:2025-05-12

基金项目:国家社会科学基金项目(21CZZZ008);陕西省哲学社会科学研究专项(2025HZ0749)

作者简介:包涵川(1992-),男,河北唐山人,副教授,法学博士。

## Theoretical logic, practical mechanisms, optimization approaches for community deliberative governance empowered by digital technology

BAO Hanchuan, WANG Honglin

(School of Humanities, Chang'an University, Xi'an 710064, Shaanxi, China)

**Abstract:** Exploring how digital technology empowers community deliberative governance, aiming to provide both theoretical and practical references for improving community governance efficacy and advancing grassroots democratic practices. Based on theories of deliberative governance and empowerment, a full cycle analytical framework encompassing preparation, operation and feedback stages can be constructed. Through theoretical interpretation and case analysis, it examines the mechanisms and optimization pathways of digital technology in community deliberative governance. The findings show that digital technology plays a crucial role in all stages of community deliberative governance: during the preparation stage, it facilitates multi-stakeholder information integration and the preliminary formation of deliberative agendas; during the operational stage, it streamlines governance procedures, enhances the operational efficiency of deliberative governance, and ensures the orderly conduct of deliberations; during the feedback stage, it strengthens traceability of deliberative governance and supports the generation of policy recommendations, thereby laying a solid foundation for subsequent cycle of governance. The study concludes that the deep integration of digital technology and community deliberative governance highlights the close interplay between technological advantages and deliberative principles. This integration not only improves community governance efficacy but also reflects the unique strengths of the governance model with Chinese characteristics. Moving forward, efforts should focus on further embedding digital applications, effectively integrating community public opinion through digital platforms, encouraging substantive engagement in community digital platforms by deliberative actors, and optimizing mechanisms for tracking and evaluating digital deliberative governance issues.

**Key words:** digital technology empowerment; community deliberative governance; deliberative democracy; digital governance; community public opinion

党的二十届三中全会指出:“发展全过程人民民主是中国式现代化的本质要求。”<sup>[1]</sup>习近平总书记强调:“在中国社会主义制度下,有事好商量,众人的事情由众人商量,找到全社会意愿和要求的最大公约数,是人民民主的真谛。”<sup>[2]</sup>这些重要论述不仅深刻阐明了全过程人民民主的核心要义,也为新时代中国民主政治建设指明了方向。作为全过程人民民主的重要实践形式,协商民主是实现人民当家作主的重要途径。而当民主运行和实际治理事务结合之时,中国特色协商治理不断蓬勃发展,成为国家治理现代化的重要亮点。

社区是协商治理运行的主要场域。党的十八大以来,全国各地的社区协商治理实践创新持续涌现,不仅丰富了协商治理的形式和内容,也为全过程人民民主在基层的落实提供了宝贵经验。在数字时代,社区协商治理获得了新的发展契机。数字治理是政府、市场、公民以及其他多元主体利用现代信息技术开展的参与、互动与合作的治理过程。数字技术的引入打破了传统社区协商治理的时空限制,促进了更广泛的公众参与,不断优化社区公共产品供给,重塑社区治理流程。有鉴于此,以数字技术赋能社区协商治理,成为提升治理效能与维护公共福祉的关键路径。实践当中,以江苏“码上议”和浙江“浙里建”等案例为代表,数字技术赋能社区协商治理不断表达区域发展特色。随着这些举措的渐次扩散,数字技术赋能的社区协商治理已然多点开花。

从学术视角出发,研究数字技术赋能社

区协商治理具有较强的理论意义,能够拓展协商理论的研究边界,分析技术转化为治理效能的中间机制,还能通过整合政治学、公共管理学等学科维度,为分析数字技术赋能社区协商治理的复合机理提供科学分析框架。那么,如何剖析数字技术与社区协商治理的耦合逻辑?其中的实践机制和发展方向是怎样的?这些问题构成了本文研究的重点。

### 一、文献综述与研究进路

当前学界已经关注了数字技术赋能社区协商治理议题,相关研究主要围绕以下两方面展开。

第一,关于数字技术赋能社区协商治理重要性的发微。有学者认为数字技术赋能意味着借助前沿数字技术,将多元利益主体紧密联结于同一平台,深刻彰显了全过程人民民主制度的广泛性与包容性,体现了其独特的制度优势<sup>[3]</sup>。也有学者指出数字协商建构符合中国国情下富有竞争力的现代协商民主体系,能够提高国家治理体系的制度自信与道路自信<sup>[4]</sup>。就其实践价值来看,数字技术可以推动议事协商结果的有效落实,改变传统协商民主体“缺场”的内在困境,防止社区协商治理无法转化为切实行动<sup>[5]</sup>。从协商过程的角度看,数字协商治理实现了更为广泛的主体参与、更为丰富的议题讨论、更为平等的协商对话、更为精准的监督监管<sup>[6]</sup>,能够及时把握民意动向、精准回应公民诉求和全面提升决策水平<sup>[7]</sup>。黄徐强等指出数字技术能够拓展社区多元主体的行动

边界<sup>[8]</sup>,吸引更多的年轻群体,促进居民广泛参与<sup>[9]</sup>。然而,也有学者指出技术可能影响民意走向,产生“群体极化”倾向等问题<sup>[10]</sup>。对此,有学者提出应坚持党对数字协商民主的领导,实现价值逻辑、技术逻辑和政治逻辑的统一<sup>[11]</sup>,重塑数字认知与伦理,加强数字技术的保障体系,以实现数字协商治理的规范化<sup>[12]</sup>。

第二,关于数字协商治理运行过程的研究。有学者提出“内嵌式互动”,揭示了数字技术通过过程与主体的双重赋能,将资源融入城市社区治理场景的过程。这促进了治理与参与环节的紧密衔接,有效吸纳了多元主体的互动参与<sup>[13]</sup>。通过具体的实践案例,有学者剖析了从数字技术应用到社区协商民主制度设计的实践转化路径,主要包括多元主体的广泛参与、议题的精准确定、协商对话的深入展开以及共识决策的形成4个关键环节<sup>[14]</sup>。也有学者指出数字化协商可以成为中国基层治理的新形态,能够在城市治理领域当中形成制度化的参与格局<sup>[15]</sup>。宋雄伟等指出数字协商治理能够通过正式和非正式的途径,提升参与主体的能动性<sup>[16]</sup>。基于“系统性赋能”的维度,有学者论述协商治理通过数字技术赋能实现全主体覆盖、全权利保障以及全流程重构,形成系统性赋能变革效应的逻辑<sup>[17]</sup>。数字技术赋能协商治理的核心在于促进技术与协商参与实践的良性互动<sup>[18]</sup>。也有研究基于技术与组织互构论的解释框架,提出数字技术赋能作用体现在扩充多元主体参与城市协商治理的权限上<sup>[19]</sup>。

总体而言,学界普遍将数字技术作为有

效治理工具,重视技术要素对社区协商治理结构的积极影响和变革作用,产生了诸多观点和成果,为后续探讨提供了重要借鉴。但是,既往研究也有相对不足之处,具体体现在以下两个方面。

一是目前关于数字技术赋能社区协商治理的理论研究较为浅显。从理论层面分析,数字技术的逻辑如何与协商治理运行逻辑相互耦合?这一深层问题目前还亟待探讨,当前讨论多停留在技术应用层面,尚未充分触及技术理性与协商治理的理论内核,尤其在技术工具性与治理公共性深度融合层面缺乏逻辑自洽的阐释框架。二是尽管学界对数字协商治理已有一定研究,但仍不够全面。目前的研究多聚焦社区协商治理的某个具体阶段或环节,缺乏从全周期视角对其进行整体分析。事实上,无论是数字平台运行还是协商治理,其自身都存在显著的周期性。因此,未来的研究应构建全周期分析框架,从而更为全面地分析数字技术赋能社区协商治理的逻辑与成效。

## 二、数字技术赋能社区协商治理的理论逻辑与内在结构

### (一)数字技术赋能社区协商治理的理论逻辑

从概念内涵上看,数字技术赋能社区协商治理是指运用数字技术提升社区协商治理的效能,推动社区协商的精准化、精细化和智慧化的实践过程。数字技术赋能社区协商治理议题在实质上是协商治理与数字治理概念

的相互耦合。

在理论维度上,数字技术赋能社区协商治理反映了协商民主和数字治理学说的有机融合,二者统一于社区治理的实践场域。长期以来,探索符合各国国情的协商民主实现途径,成为人类政治文明建设的重要目标。20世纪中后期以来,协商民主理念在全球范围内逐渐兴起,在著名学者约瑟夫·毕塞特、尤尔根·哈贝马斯等人的推动下得以发展,而当协商民主与20世纪末治理浪潮不断融合之时,协商治理概念便应运而生。它是指公民借助对话、讨论和协商等途径参与公共事务治理的实践过程,本质上是交往理性在社会建设和公共治理当中的应用,在日益原子化、碎片化的社会格局当中,不断重建主体间的共识和聚合公共利益。中国特色协商民主和治理实践体现了社会主义民主的本质,实现了对西方协商民主的超越,它强调协商主体的平等性、协商动机的公共性、协商机制的开放性、协商过程的充分理性、协商目标的共识性以及协商责任的明确归属<sup>[20]</sup>。而协商治理运行的重点实施领域聚焦于基层社区,进而形成了社区协商治理概念。它指的是围绕协商民主的运作逻辑,政府、群众自治组织、社会组织、企业和民众等利益相关方经协商平台以对话、讨论和协商等方式共同解决社区事务的过程。事实上,“社区”一词的本义正是不同人群在特定区域范围内通过利益联结和意义共享而形成的集群模式,表现出礼俗秩序的共同体特征。它既是多元主体利益交织的原始场域,又是培育公共理性的良好土壤,因此成为协商治理的天然试验田。

实践当中,社区协商治理旨在维护各方利益,实现公共利益的最大化,是协商民主在社区建设领域的集中表达。

然而,在现实的政治情境中,社区协商治理的有效运转可能由于缺乏载体而难以为继,它需要社会生态当中的各个要素进行支持。随着大数据、物联网等新兴技术的不断兴起,技术要素日益成为变革社会模式的重要动力。因此,各地普遍将技术要素应用于社区协商治理之中,打造各类协商治理数字平台,使其成为社区协商治理有效运转的“助推器”和“元枢纽”。数字平台打破多元协商主体的信息区隔,将分散的治理需求与有限的资源整合起来,推动治理技术从“善智”载体转化为“善治”要素。

从数字治理的视角看,数字平台能够在社区协商治理中发挥赋能作用。“赋能”指运用数字技术,通过资源配置、权力授予和有效激励实现对社区协商治理的全方位支持。与传统社会不同,社区协商治理体系等现代社会的“子结构”难以自动生成和运转,外界的赋能往往是支持治理格局运行的核心条件。由此,政府干预理论、资源依赖理论和工作胜任力理论等主流社会科学解释框架大多重视技术等要素赋能的作用,以及其在支撑社会系统中的重要意义。而赋能活动的必要性在于它为组织韧性、社会公平、生产存续等提供了底层逻辑,成为人类应对复杂性的前提性工具。具体来看,资源配置是指数字技术平台广泛链接社区公共资源、优化要素配置、整合多元力量参与社区公共治理的逻辑,此种赋能过程本质是技术逻辑重构治理要素

配置范式,以“去中心”为导向打破科层体系机械和线性运转的过程。权力授予是指数字技术平台利用互联网技术的“集聚效应”拓宽公众参与渠道,赋予公众信息权和话语权,使其能自主决策和行动。有效激励是指数字平台作为社会公共议题的调节者<sup>[21]</sup>,能够激发公众参与社区公共事务的积极性,强化公民参与社会治理的效能感,形成数字时代的参与动力。

需要指出的是,数字技术的自我发展也需要在协商治理当中发挥赋能作用,数字技术的有效运转有赖于与社会环境、社会关系的联结,并依托技术驱动构建互动平台,提升政府、企业及公民间的信息交流效率,打造透明高效的治理模式,构建开放、包容的对话环境,捕捉公众诉求,快速形成公共意志。换言之,有用的数字技术必须具备嵌入社会治理格局和支持多元社会主体有机协作的功能,否则技术便会束之高阁,陷入技术运行的形式化悖论与治理空转的实践困境。

## (二) 数字技术赋能社区协商治理的内在结构

前文已对数字技术赋能社区协商治理的理论逻辑展开探讨,实际上,这种赋能体现为一系列社会过程的连续统一,由多个周期性阶段构成。在社会科学领域中,周期理论为理解此过程提供了重要视角。作为一套系统化的分析框架,它把公共政策视为由问题识别、议程设定、方案规划与选择、政策执行及政策评估等阶段构成的闭合循环过程<sup>[22]</sup>。这一过程不仅体现了政策制定的逻辑连贯性,而且揭示了政策生命周期中的动态循环

性,正如习近平总书记强调的:“城市是生命体、有机体,要敬畏城市、善待城市,树立‘全周期管理’意识,努力探索超大城市现代化治理新路子。”<sup>[23]</sup>因而,数字技术的赋能也具备周期性,在数字感知、智能决策和迭代优化过程当中实现闭环演进。而在数字技术赋能社区协商治理的过程当中,此周期可进一步分为协商准备、运行和反馈3个阶段,构成了社区协商治理与数字技术融合发展的完整链条。

第一,数字技术赋能社区协商治理的准备阶段旨在通过数字平台明确协商议题,将多元协商参与主体之间的信息互通和意志融合,建立起社区数字协商治理的基础架构,为后续的协商事项处理奠定基础性条件。前期准备环节具备重要价值,协商治理的效果高度关联于主体协商能力和协商议题的合理性,而这些条件都需要在协商行动展开之前搭建起来。因此,数字技术赋能社区协商治理的准备阶段旨在打破传统时空限制,将原本碎片化的参与主体聚合于平台网络,既拓展了协商主体的参与渠道,更在数字技术推动主体参与扩大的过程中,集中诠释“众人的事情由众人商量”的民主本质,初步构建良好的协商参与环境。

第二,数字技术赋能社区协商治理的运行阶段指的是将数字平台作为公众开展理性对话的公共议事载体,使多个主体基于在线平台快速围绕社区内存在的公共议题进行意见交换和偏好转换,在达成共识的基础上形成各方满意的解决方案。在数字技术的支撑下,社区协商过程表现出更高的透明度与互

动性,依托线上对话空间实现多元主体的充分交互,不仅保障了意见的充分表达,更借助人工智能的数据建模与方案推演能力生成立体化解决方案。运行阶段是社区协商治理的核心环节,数字技术赋能不断增强此阶段协商治理的便捷性和有效性,凸显了数字技术对协商治理组织格局和运行流程的优化重塑功能。

第三,数字技术赋能社区协商治理的反馈阶段则是检验协商成效、推动成果落地和持续生效的关键环节。数字平台依托大数据技术,收集各方参与主体对协商事项处理的满意度,对协商结果进行全面评估,不仅将协商成果切实转化为改善社区生活的实际行动,还能够通过对最终结果的研判,推动下一步协商进程的启动。在大数据时代,随着数字技术赋能作用的不断优化,传统协商中成果转化虚化的问题得以进一步解决,同时将执行反馈逆向输入协商系统以优化后续治理决策,形成了社区协商治理效能持续改进的迭代循环。

由此,本文将周期性思维与数字技术赋能社区协商治理议题紧密结合。总的来看,在社会治理实践中,协商治理本身便存在着周期性过程,相应地,数字技术的演进也呈现出“开发-应用-反馈”的递进环节。这两种周期并非彼此孤立,而是形成了独特的相互支撑逻辑。社区治理中不断涌现的新需求,倒逼技术在平台运行周期中的更迭与创新,而区块链、生成式人工智能等新技术的进步又为社区协商提供了更高效的治理工具,重构了协商治理的参与模式与决策机制。以

此,数字治理的周期演进嵌入到社区协商治理的过程中,而社区协商治理的阶段性治理需求又成为数字平台升级的重要导向,二者共同推进社区治理的现代化进程。

### 三、数字技术赋能社区协商治理的功能

#### (一) 数字技术赋能社区协商治理的准备阶段

第一,能够促进社会治理共同体构建。社会治理共同体是指在沟通协商和权责对等的前提下,政府、社会组织和公众为共同应对社会问题、回应治理诉求而自发形成的一种彼此关联、协作联动、关系紧密的群体。有研究表明,民主协商与科技支撑是建设社会治理共同体的关键路径<sup>[24]</sup>,而数字技术能够改变治理主体的互动关系<sup>[25]</sup>,降低交流成本,进而促进社会资本积累、培育公共精神并增进社会团结。

例如南京市栖霞区的“掌上云社区”平台,该平台利用微信平台并引入智能机器人“云小栖”,居民可以在微信中反映生活诉求,比如楼道维修、停车位分配等,后台机器人会根据居民反映的各类问题自动识别并整理生成民意数据库,实际上体现了运用数字技术进行民意整合的逻辑。利用数据库,社区治理主体能够全天候响应居民诉求。如果某议题在短时间内有超过20人关注,机器人会将其自动推送至社区“两委”议事日程。社区干部也可以突破时空限制,通过数字平台与居民就相关议题进行实时互动。这种持

续的网络互动交流能够促进居民与“两委”之间的沟通理解,为公众积极参与社区事务奠定良好基础。

第二,能够将分散的居民个体整合统一至数字化的公共空间内,居民能够在畅所欲言中实现偏好的转换并形成共识,进而逐步建立起更为紧密的社会关系网络。高频使用平台的居民在社区事务参与度、邻里信任度、社区认同感等方面均有明显提升。总的来看,数字技术能够通过构建线上空间促进社会资本的培育,尤其是在不断发展变化的现代社会背景下,数字技术赋能的社区治理能够有效增强社会团结感和集体凝聚力,在数字化空间内实现“共享事务”“民众集体”,为达成民众有效协商奠定基础。

第三,能够识别社区面临的重点问题和居民的主要关注点,还可以通过搭建线上沟通平台,方便居民表达意见和诉求。数字化工具利用先进的数据分析和挖掘技术能够准确识别出社区中的焦点议题和居民讨论较多的内容主题,这也是社区亟须解决的重点问题。利用大数据技术深入分析居民在相关议题上的发言记录,能够为后续协商工作的开展提供有力支撑,促进民主协商合理性和有效性的提高。

例如,杭州市推出了线上平台“红茶议事会”,该平台的功能之一为“居民信箱”。居民可以通过信箱提交个人诉求,信箱在收集居民的意见诉求后会利用大数据技术自动分析这些信息,识别出热点议题,并对讨论这些热点议题的先后顺序作出科学安排,最后根据以上分析将居民重点关注的议题自动纳

入议事日程。这种做法能够快速响应民意,有效识别出居民重点关注的问题,并将其纳入社区的重点工作范围予以落实,不仅大大提升了议事协商的效率和针对性,也充分体现了全过程人民民主理念在基层治理中的实践价值。

综合来看,协商治理的本质是解决问题,全过程人民民主理念要求在治理过程中体现民众意愿、保障群众权益。在此理念的导向下,数字化平台成为确定协商议题的重要工具。具体而言,数字平台的运用能够扩大协商主体和议题的范围,让社区居民、驻地单位、社会组织等都能参与其中,促进各方需求偏好的表达,从所有议事内容中有效识别出居民关切的重点议题,明确民主协商的重点方向和内容,从而促进协商成果的转化落实。

## (二)数字技术赋能社区协商治理的运行阶段

第一,能够简化协商流程。作为一种较为先进的治理形式,协商民主要求社区治理主体具有良好的沟通技巧、表达能力以及较强的协调、统合能力。传统的协商治理在实体空间内进行,多方参与主体在现场开展对话并表达观点,具有流程复杂、成本较高、流程控制较弱的缺点。数字技术的应用可以打破原有的协商流程,在虚拟数字空间内实现协商方式的重塑与再造<sup>[26]</sup>。

传统协商民主在日常实践中常面临诸多问题,进程一般较为缓慢,受到多方因素的制约。一是协商议题可能被预设或人为筛选,难以充分反映各主体的诉求,导致传统协商过程存在信息不对称问题,这使得参与主体

在短时间内难以消理解不同意见,协商过程容易被少数人主导<sup>[27]</sup>。二是协商成果限于讨论层面,协商过程中产生的许多有价值的建议也未进一步形成初步方案或行动计划,导致协商民主效率低下。

第二,能够大幅提高协商治理的运行效率,具体表现在两个方面:一方面,数字技术利用网络平台让议事过程更为便利快捷。例如,在讨论社区公共事务时,居民可以通过网络平台随时随地参与投票,而传统方式往往需要现场参与,在很大程度上会受到时空限制。数字技术的应用不仅提高了投票的灵活性,扩大了决策的参与范围,同时还有效降低了协商治理实践的成本,有利于治理主体精准把握居民需求,作出更符合居民意志的决策,进而扩大协商治理的群众基础,优化协商体系运行的实践效度。另一方面,数字技术的介入能够让居民通过社区在线讨论平台实时发声、表达意见,使沟通过程更为便捷顺畅,居民不需要等待各类线下会议的召开就能通过平台进行深度讨论。利用平台还能够实现智能化管理并简化协商流程,在提高效率 and 互动性的同时促进了大量有价值信息的传播,从而有利于协商主体掌握更全面的信息与诉求,最终提升治理实效。

上述做法的优势,体现在数字技术的介入使协商民主的运行效率得到显著提升。以上海市“社区通”平台为例,该平台根据业务系统分为4个端口,居民参与公共协商事务主要集中在“议事厅”窗口,协商活动配合社区公告启事开展,协商主体依据自身需求发布和回应问题,再经过多方主体的充分讨论

得出一致结果,确保了协商议题的真实性和过程的有效性,提高了协商过程的透明度和公平性,解决了社区居民“弱参与”的难题,使得协商主体的结构更加完整。

第三,能够有效保障协商过程的有序性。在西方协商民主实践中,西方协商民主难以有效弥合资本主义背景下政治国家与市民社会二元分割的民主参与<sup>[28]</sup>,容易导致政治讨论流于表面,协商过程容易出现混乱无序状态,且缺乏有效的理性对话,难以达成共识。相比之下,中国的协商民主能够实现公民参与的有序化,提升民主运行的质量<sup>[29]</sup>。数字协商治理能够将“讲道理、有商量”的价值理念转化为具体可操作的治理实践,数字平台提供的理性对话空间使每个问题都有背景来源、每个协商议题都有明确的协商主体和对话规则。同时,数字平台的对话引导机制能够保障协商对话始终围绕核心话题展开,避免对话偏离主题或陷入无意义的争论,保证了参与主体发言的合理性和协商过程的有序性。

### (三)数字技术赋能社区协商治理的反馈阶段

第一,能够有效增强协商结果的可追踪性。具体表现为协商议题从提出到落实整个周期的数据留痕,既为后续的监督评估工作提供客观依据,也为后续的协商环节铺设良好基础。如前所述,社区治理是一个循环上升的连续过程,其动力在于对协商成果进行跟踪反馈,引导协商主体形成新的协商诉求,又将其输入到下一阶段的议程设置中,从而不断提升协商治理体系的运作质量。

以江苏淮安推出的“码上议”协商议事平台为例,该平台推出了专属二维码,用户通过手机、平板电脑等设备扫描二维码,即可进入开放式协商议事场域,了解协商活动详情,包括参与活动的时间、协商结果及决策落地实施的进度和效果等。这意味着用户可以通过“码上议”进行协商决策落地的实时监督,确保协商结果的可追踪性和有效性。

总之,从当前的实践经验来看,数字技术可以提高协商活动的透明度,居民主体在平台内讨论的相关问题、发言过程和內容都能被实时记录,然后利用大数据技术自动分析出重要内容,并形成完整详尽的记录储存在系统内。这些数字档案既是决策主体的参考,也是后续评估的依据。大数据技术还可以自动抓取协商文本,快速生成可供决策者使用的会议纪要,加速协商成果的转化利用。

第二,能够提升决策质量。在传统的协商治理模式中,决策形成一般依靠自上而下的讨论,需要经历多个步骤,在这个过程中容易出现精英主导现象。在具体议事环节,由于各方掌握的信息不同,容易产生分歧,出现形式化讨论;同时,这些碎片化的观点依靠人工记录与纸质材料的归档,可能存在信息失真的风险,协商信息便难以转化为切实可行的决策建议。

数字技术赋能社区协商治理可以解决上述问题。借助数字化平台,协商过程转为自下而上的民情表达,各方代表提出的观点以及产生的分散信息得以整合分类,进而形成内容完整、逻辑清晰的决策报告。协商过程还可以通过可视化方式呈现出来,提高协商

成果的易读性,为居民和决策者提供有益参考。另外,数字平台还能够对议事过程中产生的大量观点进行深入分析,确定社区治理工作的重点方向,及时纠正和改进社区治理的方式,并推动参与主体对协商结果进行持续的实时监督,实现网络监督常态化。

#### 四、数字技术赋能社区协商治理的发展方向

数字技术赋能社区协商治理在实际推进中也面临诸多挑战。为此,应在准备、运行和反馈的全过程当中,不断优化赋能方式和赋能重点,以更好发挥数字技术对协商治理的支持性作用。

##### (一) 准备阶段:实现社区民意在数字平台的有效整合

为了最大化发挥数字技术在社区协商治理中的赋能作用,应注重多元主体的意志在线上领域的整合,建设集中性和一体化协商平台。当前,社区协商治理领域技术平台发展呈现多样化和碎片化特征,不仅使用平台各异,其操作标准也不统一,进而引发协商治理中的信息封闭现象。实践当中,即使在同一社区或小区的有限范围内,居委会和物业也使用了不同的小程序、公众号等平台,各方之间相对缺乏明确的整合规划,这不仅削弱了协商治理的连贯性,还造成了民意因平台分散难以有效整合和去粗取精。此外,社区数字协商平台存储了大量居民个人隐私信息、社区治理数据等敏感信息,若网络防护措施不到位,容易造成信息泄露或被恶意攻击

等不良后果。有鉴于此,本文建议在社区协商治理的准备阶段,可采取以下优化措施。

第一,由党委社会工作部牵头制定本地化的指导方案,构建统一的协商治理技术系统。未来可通过确立技术标准和操作流程等,使各个职能部门配置在社区内的数字平台实现良好对接与信息共享,亦可将“一网统管”“一网通办”等整合性举措推广到社区基层全领域,确保民意表达能够在高效、统一的平台上顺利进行,赋予社区居民更多的参与权和话语权,构建民主透明的社区协商治理生态。

第二,组织社区工作人员开展技能培训,提升数字化治理能力。社区居委会与物业公司协作,分别负责数字平台的搭建和推广,针对不同小区类型整合现有平台资源,积极运用人工智能聚合多元意志。社区协商治理当中的民意表达具有分散性,因此,需要对各类民众诉求实现有效集合,提取各方意见的“最大公约数”,为未来转化为有效的议程设置奠定基础。随着人工智能技术的不断发展,一些发达地区已经开始探索“AI+社区协商”模式,利用人工智能将不同来源的信息数据有效整合,为协商治理的运行提供全面、准确的信息支持。

第三,合理平衡数字技术的价值导向和应用边界。在协商实践中过度依赖数字技术,可能产生“唯技术化”倾向,从而偏离技术赋能的本意。未来可明确数字平台与居民线下协商的边界,使智能语音转录、议程可视化等技术更多用于提升民意表达效率,而非完全替代人与人之间的面对面会话,同步畅

通纸质问卷、电话反馈等非数字化协商诉求渠道。

第四,对重要的数字平台进行政府权威认证,防止信息泄露以确保数据的安全性,逐步建立健全信息安全管理制,明确平台运营方、管理方、使用方的信息安全责任;同时,在不影响协商过程的前提下,居民可以采取匿名协商方式发表自己的意见,平台也可建立相应的身份验证机制,防止恶意干扰协商秩序。

## (二) 运行阶段:激励协商主体切实运用社区数字平台

在社区协商治理的运行阶段,未来或可优化平台激励机制,通过调整和完善激励举措,在制度层面激发协商主体积极性,引导各类协商主体切实运用社区数字平台,完成各项治理任务。调研发现,多数社区的数字协商议事平台已经陆续建成,各地或运用小程序建设轻质化数字协商平台,或通过上级党委社会工作部统一建成区域性城市治理协商平台。但是,一些平台存在“建而不用”的问题,这些数字协商载体近似于电子展板,以信息发布功能为主,较少直接融入社区协商治理行动中。部分平台设计过于强调技术优势,忽略了居民的日常使用习惯和协商议事的制度建设,相对软化了民众诉求在数字平台中回应的及时性和有效性。此外,部分老年人因数字技能较为薄弱,难以有效参与数字协商治理。这可能导致该群体利益诉求无法充分表达,还可能加剧社区矛盾,使社区协商结果难以全面反映居民意愿。

第一,要强化社区协商议事平台问题解

决的能力,有针对性地制定符合实际的平台运行规则,将其作为社区协商治理的议事方案。在此环节中,社区协商治理平台可依托技术优势为居民提供可供选择的参与议题,以优化民众应用平台参与协商治理的各项体验。在此基础上,应依托数字技术对居民在协商平台的诉求反馈实现精确定位,借助数据分析居民的真实需求,使协商成果反馈实现有针对性地实施和跟进。

第二,构建多维激励机制,以数字技术为驱动激发协商主体的积极性与主观能动性。未来应扩充平台功能,利用人工智能赋能的方式虚拟协商情境,亦可运用数据分析与算法推荐技术对参与主体的贡献度实施动态评估,配合对参与人员的积分奖励等制度设计,系统性地提升协商主体的持续参与意愿、政策理解水平和事项处理能力。

第三,强化对数字协商治理平台的监督与评估,确保平台在运行过程中持续稳定地赋能协商活动开展,也可以借鉴杭州城市大脑等典型做法,建立大数据机制,持续分析协商治理的轨迹数据,运用智能诊断技术对社区协商治理事项进行多维度评估,以技术赋能的方式实现对社区协商流程的精准控制,提升协商事项处理的效率。

第四,在社区内设立数字技能培训点,定期组织志愿者为老年居民、困难群体等进行一对一指导。培训内容包括数字平台基础操作、注册登录、信息发布等。平台运营方应为数字平台设计简洁的使用界面和操作流程,并增加语音导航、大字模式等适老化功能,部分农村社区还可以借助“云喇叭”“云广播”

等设备,降低老年群体的使用门槛,确保功能易用性。

### (三) 反馈阶段:优化数字协商治理平台的追踪评价

在数字技术赋能社区协商治理的反馈阶段,未来应聚焦于确保协商成果的有效转化与落实,为此后的社区协商治理进程不断创设有利条件。调研发现,部分经民主协商通过的提案,由于缺乏全周期跟踪管理评价体系,往往在落地阶段会遇到实效转化梗阻和后续效力不足的问题。这种现象的产生,本质上源于数字技术赋能协商治理的反馈机制尚未完善,没有充分形成相应的“实施-回应”路径。上述现象会造成居民参与热情持续衰减,削弱社区协商治理的整体效能。事实上,社区协商治理应具备自我扬弃的“有机性”,需要随着社区治理现代化的不断推进循环往复展开。有鉴于此,应进一步重视数字协商治理的追踪评价,解决数字平台和协商治理反馈不足的问题,建设具有闭环管理特征的社区协商治理体系。

第一,应加大协商成果反馈转化力度。未来可在协商治理实践中引入结果反馈处理机制,确保每项议案在讨论决策之后,都能够得到及时跟进。而在实践当中,上述目标可通过数字技术赋能加以实现。具体来说,应建立协商成果全周期追踪机制,通过数字化闭环管理系统实现决策执行可视化监测,依据议题属性制定差异化反馈时限与质量要求,明确决策采纳、执行督导与效果评估的多主体责任。还可将协商决议拆解为可量化指标,依托新型人工智能技术形成进度追踪图

谱,以此实现协商成果的全域流转。

第二,应建立社区协商治理反馈的长期规划方案和具体改进计划,通过构建算法评估、干部会商、专家参与和居民评议相结合的线上线下混合监督体系,将社区协商事项的实施进度、群众满意度等核心参数纳入考核体系之中,并加大法治保障力度,将协商成果转化纳入基层治理责任清单,形成成果转化的持续改进动力,使反馈机制具备与社区治理需求变化调节的自适应功能,培育居民在线上协商治理当中的政治效能感,最终形成数字化协商治理的良性运行生态。

### 五、结语

本文围绕数字技术赋能社区协商治理展开研究,在实践层面,为社区治理主体提供了优化数字平台应用、提升协商治理效能的具体策略,有助于推动基层民主实践落地,促进社区治理精细化与现代化转型;在理论层面,通过分析赋能学说与协商治理理论的耦合逻辑,构建包含协商治理“准备-运行-反馈”环节的全周期分析框架,突破传统社区协商治理研究仅重视单一治理环节的局限。本文揭示了数字时代背景下社区协商治理的新型趋势和进展,既拓展了协商治理理论的应用边界,也结合人工智能等新兴技术为探索具有本土特色的治理现代化理论体系提供了新的分析视角与研究路径。然而,本研究仍具有一定局限性。本文选用的典型案例多集中于部分发达地区,案例样本的地域分布不够广泛,研究结论在不同经济社会发展水平、不

同文化背景社区的普适性有待进一步验证。未来的研究应扩大样本范围,开展跨区域多类型的实证研究,并继续重视中国特色协商民主对全人类民主政治的重要贡献,力求实现技术聚焦、理论探索与本土关怀的深度融合,不断彰显出“中国之治”的特色与优势。

#### 参考文献:

- [1] 中国共产党第二十届中央委员会第三次全体会议文件汇编[M].北京:人民出版社,2024.
- [2] 习近平.习近平著作选读:第1卷[M].北京:人民出版社,2023.
- [3] 陈家刚.数字协商民主:认知边界、行政价值与实践空间[J].中国行政管理,2022(1):26-32.
- [4] 汪波,安喆.国家治理现代化视角下政府数字协商的实证研究[J].中南大学学报(社会科学版),2021(2):164-173.
- [5] 邬家峰.数字协商民主与基层治理民主化——基于江苏淮安“码上议”协商平台的实践考察[J].新疆社会科学,2022(5):1-9.
- [6] 罗荣.数字政府建设背景下协商民主的内涵特征、价值凸显与方向优化[J].领导科学,2023(1):141-144.
- [7] 庞金友.人工智能与未来政治的可能样态[J].探索,2020(6):84-96.
- [8] 黄徐强,张勇杰.技术治理驱动下的社区协商:效果及其限度——以第一批“全国社区治理和服务创新实验区”为例[J].中国行政管理,2020(8):45-51.
- [9] 高奇琦.数字技术如何支持全过程人民民主重大理念的落实[J].政治学研究,2022(6):63-74,158.
- [10] 赵爱霞,王岩.新媒介赋权与数字协商民主

- 实践[J]. 内蒙古社会科学, 2020(3):50-58.
- [11] 段治文, 于雯美. 元宇宙数字协商民主的机遇、风险和逻辑进路[J]. 学术界, 2022(11): 144-154.
- [12] 詹国辉. 数字协商民主治理有效的内在逻辑与优化路径——以 Y 市政协云平台为例[J]. 探索, 2024(2):44-57.
- [13] 张开平, 王彤, 庄明. 数字技术与城市协商治理的内嵌式互动——基于 C 市参与式预算的案例研究[J]. 江西师范大学学报(哲学社会科学版), 2024(4):54-65.
- [14] 陈家刚, 张翔. 数字协商民主: 制度规范与技术路径——江苏省淮安市“码”上议”实践探索[J]. 江海学刊, 2022(6):135-142.
- [15] 张露露. 数字化协商: 协商系统理论视阈下的基层治理新形态——基于我国苏浙川三地实践经验的分析[J]. 地方治理研究, 2023(3):16-27, 78.
- [16] 宋雄伟, 廖令剑. 论数字协商民主的概念与特质——基于“情境 - 结构 - 行动者”的分析维度[J]. 中国行政管理, 2024(8): 118-128.
- [17] 邓理. 系统性赋能: 数字技术重塑基层全过程人民民主的多重逻辑[J]. 学习与实践, 2023(8):23-32.
- [18] 杨玉萍, 王丹竹. 数字技术赋能政协协商民主: 逻辑、价值及路径——学习党的二十大报告的一点体会[J]. 新疆社会科学, 2023(3):1-10.
- [19] 韩莹莹, 陈缘. 技术强化人民政协介入社会治理的内在机制——以 Y 市“社会治理网格化 + 政协云”微建议试点工作为考察对象[J]. 行政论坛, 2021(3):117-124.
- [20] 吴猛. 社区协商民主: 理论阐释与路径选择[J]. 社会主义研究, 2011(2):99-101.
- [21] 刘学. 数字平台参与社会治理的三重角色——基于组织的视角[J]. 浙江社会科学, 2023(11):93-101, 158.
- [22] NOWLIN M C. Theories of the policy process: state of the research and emerging trends[J]. Policy studies journal, 2011(S1):41-60.
- [23] 中共中央党史和文献研究院. 习近平关于城市工作论述摘编[M]. 北京: 中央文献出版社, 2023.
- [24] 郁建兴. 社会治理共同体及其建设路径[J]. 公共管理评论, 2019(3):59-65.
- [25] 关婷, 薛澜, 赵静. 技术赋能的治理创新: 基于中国环境领域的实践案例[J]. 中国行政管理, 2019(4):58-65.
- [26] 黄俊尧, 裴孟娜. 数字化如何赋能基层协商民主: 基于杭州“红茶议事会”案例的分析[J]. 中共杭州市委党校学报, 2024(2): 16-25.
- [27] 何包钢, 陈承新. 中国协商民主制度[J]. 浙江大学学报(人文社会科学版), 2005(3): 13-21.
- [28] 齐艳红. 西方协商民主理论的“多维自由”及其局限[J]. 南开学报(哲学社会科学版), 2020(2):61-68.
- [29] 朱勤军. 中国政治文明建设中的协商民主探析[J]. 政治学研究, 2004(3):58-67.

(责任编辑:王佳)