

数字政府驱动下“场技融合”何以赋能回应式治理实现供需精准调适?——基于N市S街道C社区的经验观察

何浩如

(南京农业大学公共管理学院, 江苏省南京市, 210095;

haxhem_hyhyr@163.com)

摘要:随着大数据、云计算、人工智能的不断发展,数字技术因具有较强的承载力与回应力而成为了政治治理的有效途径,而由其衍生出的数字平台则构成了数字政府4.0。但在数字技术逐渐嵌入基层治理的过程中,数字平台往往陷入“技术主导、回应滞后”的困境,即在物质、信息和交往的三个维度,尚未搭建供需双方的数字治理连接场景。如何推动技术嵌入与治理场景之间的深度协同,实现供需之间精准对焦,成为当前数字政府“最后一公里”建设亟待破解的难题。为积极应对基层治理的复杂化与碎片化,本文以N市S街道C社区的“及时雨”民声直达平台为例,系统剖析其治理逻辑与技术运作机制,重点探讨平台如何在现代化建设需求与数字转型背景下,通过优化供需对接路径、嵌入式融合治理场景与技术供给,在居民多元诉求与社区治理资源之间建立起高效、精准的响应机制,进而为基层数字治理实践提供可参考的经验借鉴。

关键词:数字政府;场技融合;数字平台;供需调适;回应式治理

引言

地方政府的基层数字建设已成为人工智能时代背景下的必要之举,是提升地方数字政府治理能力与提高基层治理效率的有效路径。然而,由于各地方政府在技术能力、资源托举、财政支持等方面有所差异,会采取相应的政策予以调适。李洋认为,这种调适行为会与数字政府的建设初衷及愿景存在内在张力,可能会影响地方数字政府建设的实际效果[1]。本文在此观点的基础上聚焦基层数字政府的供给能力与居民之间的实在需求之间的问题,总结学界在供需之间提出的观点:第一,数字政府对供需之间的交互行为存在积极影响和助力,肖柳生等人对数字政府能否提高基层公共服务水平进行的量化研究认为其有显著作用[2];李文钊认为,数字政府成功缓解了政府内部专业分工带来的碎片化问题,更好地回应了公众在服务获取上的一体化期待,能够满足群众多层次、个性化的需求,[3]即可实现对居民需求的良好回应。第二,有学者认为数字政府建设存在的重复、无效建设,亦或是重“形式主义”的创新现象,和其在工作流程中增加的治理成本,会导致地方政府治理效率不升反降。杜亚斌在研究中提到,在数字政府建设中,公众的获得感不仅受到数字政府建设实际水平的影响,更依赖于政府供给与公众需求之间的有效耦合[4]。唯有在数字政府既能精准回应公众需求的同时,公众也积极参与并有效使用相关服务,才能真正实现获得感的提升。这一点与沈广和在其供需交互研究中的观点相似,居民作为需求方的被动接受状态,可能会抗拒甚至抵制数字政府推行服务时的“强供给”[5]。

可见,数字政府建设能否实现供需双方的有效交互,需要政府作为供给方在提升数字能力和优化服务设计的同时,更加注重公众这一“需求方”的实际感受与使用习惯,让两者在同一数字场景下实现有效互动。因而,本文以N市S街道C社区“及时雨”民声直达平台为例,运用纵向单案例研究方法,考察其在建设过程中如何调适居民需求与政府供给之间的关系,探究数字政府在基层治理实践中实现供需动态互动的机制路径与运作逻辑,为其他地区推进数字政府建设、提升基层治理效能提供经验参考与有益启示。

1. 理论基础与分析框架

1.1. 场景理论

“场景”一词最初由欧文·戈夫曼首次引入到社会学范畴中，其含义不仅是戏剧学上由对白、道具、人物等要素组成的戏剧场景[6]，而是社会成员进行面对面交往的特定场域，其结构和规范实际影响着成员个体的思维和行为[7]。而后，大卫·克拉克等学者将场景概念拓展至城市空间学，认为场景的核心是文化与物理空间、人为活动相互作用的产物，能够影响人们的生活方式、社会选择及地方发展[8]。

梅罗维茨在发展其“媒介情境理论”时，主要借鉴了戈夫曼的“场景主义”思想，并结合电子媒介广泛应用所引发的情境定义多样化的现象，形成了他独特的理论体系，认为随着媒介和技术的发展，场景从有形的实体空间延伸至虚拟的信息空间，媒介技术在塑造和影响这些新场景中发挥着关键的作用[9]。信息时代的繁荣使其含义愈加深入，伯特·斯考伯和谢尔·伊斯雷尔在其著作《情境时代：移动、传感器、数据与隐私的未来》中，认为基于移动、传感器、大数据、社交媒体和定位服务“五大力量”融合而成的“情境时代”，会重塑人们对数字场景的感知与认识[10]。数字场景能够提供高度个性化、精准的服务和体验，这也为后续数字治理中场景的构建和运用提供了技术和商业逻辑的支撑。

在此基础上，数字治理中的场景理论将研究路径导向具体的治理场景，并将其视为与技术、组织和行动者协同联动的关键因素。在这一维度中的“场景”具有多重属性，它既是公共事务发生、行动展开的现实场景，也是数字技术所创造的虚拟空间，更是承载主体感知与体验的独特交往空间[5]。有学者认为，数字化场景通过“需求汇聚—信息共享—架构再造—主体聚合”的作用机制，将为社会治理赋能[11]。

1.2. 精准治理理论

精准治理理论是在党的十八届三中全会提出“推进国家治理体系和治理能力现代化”的新目标后，当前中国社会治理领域的重要发展趋势，它并非简单的政策性概念，而是对传统政府管理模式进行深刻反思后，在后工业社会、信息社会发展和后公共管理理论下影响应运而生的一种新型治理理念和实践范式。精准治理理论旨在弥补“精细化管理”在应对复杂社会问题时出现的“过制度化”危机，解决传统科层制下可能存在的效率低下、回应迟缓和治理结果失准等问题[12]。

精准治理具有可预知、可跟踪、可测量、可标准化的特点，在实践中强调激发基层政府的自主性，鼓励民众的主体性和参与性，政府在此过程中发挥政治引导作用，形成相互制约、相互协作的治理整体[13]。精准治理以民众满意度为导向，尊重社会的多元化和差异性需求，关注服务和社会整体，强调制度和法律精神、政治引导、合约信用、自治规则等，并鼓励基层在理解政府制度精神的基础上自主开展工作[14]。

在信息通信技术的深度驱动下，精准治理理论能够实现从传统行政管理向更为智慧化、回应性、精细化且更具有韧性的治理模式的跃迁，使得公共政策不会偏离民众的真实需求，从而有效应对、高效解决复杂多变的社会问题。

1.3. DIKW模型

DIKW模型全称是数据、信息、知识、智慧模型，是一个经典的层次体系，旨在阐释数据、信息、知识和智慧之间逐层递进的转化关系，以及数据如何逐步演变为更高层次的洞察和能力。最初，艾可夫等人将数据（Data）、信息（Information）、知识（Knowledge）和智慧（Wisdom）视为处于同一层级的并列关系。但“DIKW金字塔”模型则更形象地表达了这四者之间的层级联系：数据是基础，信息依赖数据而来，知识又建立在信息之上，而智慧则是知识的升华。这种自上而下的结构，强调了四者之间由浅入深、逐步演进的依赖关系[15]。

第一，数据层是其链条的起点，数据指的是原始的、未经处理的客观事实、观察结果，随着数字技术的发展，现在尤其指数字电子数据。第二，信息层是在对数据层进行分析、关联和赋予意义后形成的，是对原始数据的整合，从而揭示数据之间的关系。第三，知识层是对信息进行总结、归纳之后形成的，是对信息层的理解和深入，其归纳后的原理或规律能够指导现实行动。第四，智慧层则是DIKW模型的最高层次，代表对知识的深刻洞察和综合运用的能力，能够指导人们做出正确的决策，提高组织或系统的决策能力以应对复杂问题，并对未来结果具有预见性。这四层关系体现了认知演进的路径，也为数据驱动时代决策优化与知识管理提供了理论支持和实践指引[16,17]。

1.4. 分析框架：问题场景—平台功能—治理结构

场景理论、精准治理理论与DIKW模型对解构数字化治理中的系统运行机制具有显著的理论适配性，一方面为数字政府基层治理建设问题提供理论切口，另一方面为理解中国特色基层社会治理策略提供可能的图式。第一，场景理论为解析治理场域提供了情境化、空间化的观察维度，强调物理空间、虚拟环境与人际互

动的三重耦合特性，有助于识别特定治理场景中主体行为的情境约束与发展可能。第二，精准治理理论为解决复杂治理问题提供了目标导向的方法论路径，其通过需求可量化、过程可跟踪、结果可评估的核心机制，推动治理模式从经验判断转向数据驱动。第三，DIKW模型构建了从原始数据到治理智慧的认知演进链条，揭示了数据资源向决策能力转化的内在逻辑层次。三大理论分别从场域定义、执行路径和认知基础层面形成互补，共同构成分析数字治理系统的理论工具。

需要指出的是，场景理论、精准治理理论与DIKW模型不能直接运用到分析数字平台建设和发展脉络的具体案例中，因为现有理论在应对中国特色的复杂治理场景时存在局限性：其一，西方语境下的场景理论侧重文化符号的空间生产，而我国基层治理场景兼具政治属性与服务属性双重特征；其二，精准治理理论在技术赋能过程中容易陷入工具理性膨胀的困境，可能弱化制度弹性与人文关怀；其三，DIKW模型的线性递进结构难以充分表达多元主体在知识共创中的非线性交互关系。因此，本文不能直接运用西方已有理论，应在其基础上进行必要的理论修正和框架调适，以形成更具备解释力的案例分析框架（见图1）。

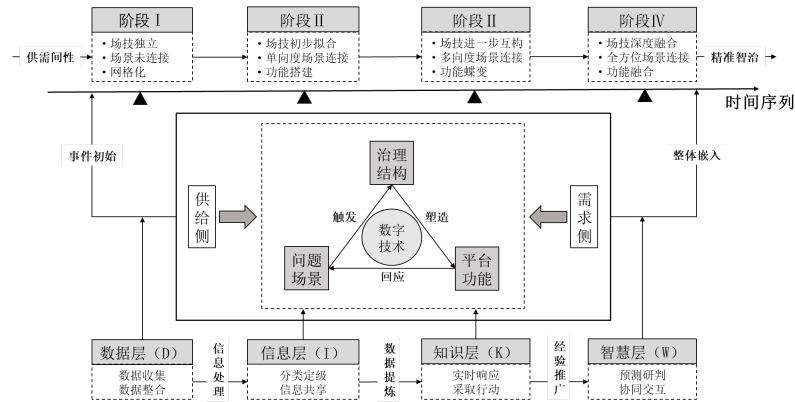


图1 分析框架

2. 案例选取与研究方法

2.1. 案例选取

本研究选取N市S街道C社区“及时雨”民声直达平台作为案例对象，主要基于以下几点考量：第一，该平台具有鲜明的数字政府建设代表性。“及时雨”平台作为雨花台区基层治理数字化的重要实践成果，成功构建起高效的数字治理流程，是当前地方政府探索智慧治理、下沉服务与民生响应机制优化的优秀实践，具有高度的典型性和现实指导意义。第二，平台成长路径清晰，具备纵向观察价值。从初期的社区小范围试点到街道级、区级推广脉络清晰，“及时雨”平台发展过程可追溯、可观察性强，展现了数字平台如何从工具型治理向机制型治理进化的全过程，具有重要的纵向演变观察价值。第三，该案例体现了典型的治理痛点与数字化转向逻辑。平台所诞生的C社区，面临老龄人口多、常住人口复杂、公共服务资源紧张等现实治理难题，其平台建设初衷与实践路径回应了“精准治理”与“场景嵌入”的核心命题，便于进行结构性问题分析与理论对话。第四，资料获取渠道可靠，研究基础扎实。本研究团队在前期调研中已与“及时雨”平台建设及运营人员建立联系，完成了实地访谈和调研，获取了丰富的一手材料，同时亦结合平台内部文件、相关制度设计文档、第三方评估材料等二手数据，形成了较为完整的案例资料体系，可有效支撑研究的建构效度与解释力。

2.2. 研究方法

本研究旨在探究当前数字平台发展阶段下，应用场景化与数字技术的深度融合对基层部门治理效率、精准治理效能的影响。即以时间序列划分平台发展阶段，突出各发展阶段与社区治理问题的矛盾性和冲突性，主要通过对案例发展过程的剖析与因果机制的研究得出结论，而案例研究的优点即是能够呈现事件之间的关联性和系统性地展现因果机制和过程，帮助我们将张静所说的案例研究中的“特殊性事实”即本研究中平台的“场景—技术”融合发展阶段，与一般性理论知识联系起来进行分析，并得出最终结果[18]。

同时，案例资料来源于2025年3月至7月对N市S街道C社区的实地调研，前期通过多轮半结构化访谈与相关二手资料收集，初步了解平台所依托的赛虹桥街道及C社区的组织架构、职能分工与治理运作方式；后期围绕“及时雨”平台在社区治理数字化、智能感知系统部署、平台联动机制构建等方面的具体实践，并深度访谈平台技术人员及部分用户居民，获取了一手资料与现场记录。此外，本研究还对“及时雨”民声直达平

台相关微信公众号推送内容、媒体公开报道与政府文件等进行系统性整理和归档，以期从多维角度形成对该平台发展历程与运行机制的全面认知，从而为案例分析提供坚实的事实支撑。

3. 案例分析

3.1. 场景连动：具象本真民需，释放连接红利

在“及时雨”民声直达平台建设与发展过程中，问题场景始终是供需两端实质在场的互动场域，这就意味着场景是连接技术供给与社会需求的桥梁。但在现实问题场景提炼为数字治理场景的过程中，平台技术才是核心关键，通过构建供需两侧在物质、信息、交往三重空间连接的数治场景，并为供需双方提供精准对接、双向沟通、相互理解和共同行动的平台。其中包含两个要点：一是在具体时空中实际问题与虚拟场景的连接。通过数字技术还原生活情景、洞察真实需求，扩宽数字技术的应用场景。二是通过条块结构内外场景的连接，全方位、零距离、一体化实施数治供给，从而在提升居民参与中的“连接红利”。

而第一阶段的平台建设方兴未艾，此时的治理场景尚且停留在线下问题解释的状态，那么在解决基层问题的技术方法上，只能依靠社区“铁脚板”一类朴素的网格化方式进行，经常在“老大难”问题上出现“力不从心”的现实困境，因而C社区期待着探索出改变治理模式与提升治理效能的新途径。

“社区工作是需要‘铁脚板’，但是自打我一毕业就来到社区工作之后发现也不全是这样，很多事情力不从心，就算咱们跑断腿有的事情还是容易照顾不上。”（访谈编码SG-01）

可见，当数字平台尚未进入治理场景时，依靠网格化治理的C社区在解决基层问题往往力不从心，突出反映了基层工作者的痛点与难点。随着数字技术的发展与应用，C社区的基层问题迎来了新的治理契机。在全面调查社区治理的主要困境后，数字技术开始介入社区治理，并初步尝试在具体时空中实际问题与虚拟场景的连接。

在第三阶段的“及时雨”民声直达平台是对前一阶段模块功能的升级、迭代与拓展，主要表现为运用感知技术深化治理场景，进一步还原居民需求到条块结构的零距离贯通。平台功能从原本“居民上报”增设出“智能感知”“平台汇聚”，形成三大功能筑牢社区数字治理的强大根基。

一方面，拓展后的“智能感知”功能，能够实现对特殊群体生活情境的精准还原，同时依托智慧感知数据与网格员巡查数据的融合，形成“感知—报警—处置”的场景化响应链；另一方面，“平台汇聚”功能推动了跨层级、跨部门的连接，面对非社区权责的难题，“平台汇聚”功能直通区水务局与上海铁路局，通过“吹哨报到”打破体制僵化，真真切切解决居民诉求。另外，该功能还为多主体搭建协同舞台，在台风倒树事件中，平台同步调度城管、园林、红色楼长等多方力量，提升了基层应急能力，进一步释放治理资源一体化调度的连接红利。

“很多大事小情都是从微信上拌嘴开始的，我们把‘智慧采集’这样一个小插件设定成程序接通到平台上，这样微信也成为了一个我们观测的虚拟场景，这样针对一些敏感字眼，系统可以自动捕捉，提示我们网格员主动调停。”（访谈编码SG-01）

在第四阶段的平台发展，是对基层数字治理阵线的持续深化，通过治理理念和治理手段的精细化、规范化让解决社区治理问题更具备预见性，与先前三大功能形成相互补充与协调，以此健全与完善应对基层复杂环境和治理问题的智慧平台。

由此可见，场景连动反映了场景作为一种关键治理要素形构数字治理的全过程。“及时雨”平台通过三重空间连接重构供需交互场域，其四个阶段演进彰显场景深度连动赋能精准治理的核心逻辑。从“铁脚板”的单向传递，到三重空间互联的“数治舞台”，平台通过持续深化场景连接精度与制度贯通深度，最终形成“精准感知需求→高效配置资源→多元协同共治”的基层智治新范式。

3.2. 场技互构：再造场景体验，深化精准尺度

基于DIKW模型，南京市C社区“及时雨”民生直达平台的演进历程，本质上可以看作是数据（Data）、信息（Information）、知识（Knowledge）、智慧（Wisdom）的梯次跃迁与场景互构过程，其通过技术再造治理场景，是一场数字技术持久驱动精准治理下的“尺度革命”。

第一阶段的平台特征主要体现为数据层奠基与场景初构。平台初创期聚焦原始数据采集，将网格员“铁脚板”摸排的民生痛点转化为数据流。“居民上报”模块日均归集诉求数量虽然可观，却仅能完成物理场景的数字化映射，比如万阿姨申请纸尿裤的“微心愿”被记录为需求条目。但此时需求侧的数据孤立分散，尚未建立关联性。进一步而言，基于数据层的场景初构，仅仅体现为技术对场景的改造，局限于需求可见性提升，而精准尺度依旧停留在“缩短响应半径”，数据价值未充分释放。

“我们最初想搞个小东西，要不然一下子铺那么大，成本太高。所以一开始的系统设计偏向于订单式的‘点对点’，在掌握居民需求数据这一层面能节省人力，但是社区治理问题其实没从根上解决。”（访谈编

码SG-02)

在引入“智慧感知”模块功能后，平台实现由“数据”向“信息”的质变。第二阶段的数字平台赋能社区治理模式反映为信息层整合与场景深化。例如，红外传感器捕捉冯奶奶“15小时无活动”的信号作为原始数据，经时空关联该老人独居背景以及历史活动规律，生成高危预警信息，触发“10分钟救援闭环”。可见，此阶段通过多源数据融合，调用物联网设备、网格巡查、数字技术等场景要素，发挥其耦合作用，形成“感知—报警—处置”的全流程闭环。在这一阶段中，技术深度重塑治理场景，独居老人从“个体被动救助”转向“社区主动防护”，治理精准尺度从“事件响应”深化至“风险预判”，场技互构初显数字赋能优势。

场技互构的第三阶段表现为知识层提炼与场景贯通。其中，“平台汇聚”功能推动信息升维为知识。“及时雨”民生直达平台基于4650条历史诉求数据，在充分结合社区复杂交通样态所形成的问题场景的前提下，通过系统性机器学习构建“雨季淹水风险模型”，从历史积水位置、降雨强度、管网状态等原始数据中提炼空间关联规则作为一种客观信息，最终生成“铁路涵洞溃坝风险点预测”知识，指导汛前加固工程。此外，跨部门协同场景更体现知识封装，当台风导致树木倒伏，平台自动调度城管、园林、红色楼长等多元行动主体形成标准化处置流程，仅用1小时就恢复了通行效率。可见，数字技术在此阶段成为制度性知识的生产者，精准治理尺度突破社区边界，实现跨条、跨层级、跨地域的协同智治与集体行动。

“相信这样的问题未来还会有，作为社区必须要能想到。这也是一个契机，我们把大家都拉进来，一网统管，一屏总览。”（访谈编码JD-01）

第四阶段的场技互构表现为智慧层涌现与场景升维。智慧层是对知识的延伸，伴随治理思维的隐性递进，数字技术促成以数据为驱动力的社区治理，从而实现治理思维的智能转型。其中，“智慧采集”模块标志着智慧的跃迁。通过系统抓取微信群关键词，结合法律文本库、历史调解案例、当事人画像等相关信息生成动态调解策略。此时技术不仅是工具，更成为预见性决策的中枢，通过DIKW全链条转化，原始数据（居民聊天记录）→冲突信息（敏感词标签）→调解知识（赔偿标准库）→协商智慧（个性化和解方案），推动治理从“救火式响应”转向“未燃式干预”。

C社区“及时雨”民声直达平台的四阶段演进逻辑，本质上是技术再造场景流程驱动下的数字治理发展，从数据采集夯实感知底座，到信息关联构建响应闭环，再到知识生产突破制度壁垒，最终以智慧决策预见未来需求。每一层跃迁都深化了基层治理精度，在时间尺度上、空间尺度上、治理主体尺度上，使“及时雨”平台从初级“需求翻译器”蜕变为高级“治理智慧体”。

3.3. 行为协调：消弭供需焦虑，促进共振共识

哈贝马斯认为，“行为者应通过行为语境寻求沟通，以便在相互谅解的基础上把他们的行为计划和行为协调起来”（需要补充参考文献），由此才能在产生“交往理性”的基础上展开共同行动。这就意味着精准化的数字场景治理必须超越单向度的主客体二元对立，实现主体间性所强调的主体地位平等、相互尊重的双向交互。

事实上，数字治理必然会经历技术应用从供给方蔓延至需求方的阶段。在供需间性视域下，“及时雨”民声直达平台通过持续构建主体交互模式，逐步消解传统治理中“政府主导—居民被动”的二元对立困局，其行为协调演进始于需求表达的民主化转型。

“‘及时雨’确实帮了我家大忙，以前总是不方便，现在我在指间就可以完成，真的要特别感谢政府，感谢社区。”（访谈编码JM-04）

平台初建时，“居民上报”功能的诞生赋予了万阿姨等残障人群及家属自主发声的权利。当脑瘫患儿家庭通过平台发布纸尿裤“微心愿”，红色楼长邵秀霞携志愿者主动认领需求的行为，标志着“政府供给—社会响应”的平等对话机制初试啼声。这种基于数字平台的诉求直通模式，印证了主体间性所强调的尊严互馈。也就是说，居民从“被救济对象”转变为公共服务“合供者”，而社区亦通过及时响应赢得信任资本，为后续协同奠定伦理根基。

随着数字赋能的持续深化，治理主体的行为协调趋向于责任共担的契约化模式。例如，“铁路涵洞积水”事件中，当社区书记刘燕发现“修水管需协调上海铁路局”的权责困境时，“平台汇聚”功能通过算法自动分发任务至区水务局，并强制关联方在线会商，这一机制的精髓在于用数字契约替代行政命令。所涉及的多个“条口”汇集第一现场并非仅仅迫于行政压力，而更多的源于平台动态公示的“居民诉求热力图”与“处置倒计时”激发的履约自觉，揭示出算法规则对主体行为的重塑力，其本质是多元主体在数据透视下形成责任透明、相互协调的“数字孪生共同体”。

“现在不是我们求着部门办事，而是算法带着所有人跑步前进”。（访谈编码JM-01）

至第四阶段“智慧采集”上线，行为协调升维催生基层治理的预防性共识。其中，“瓦片纠纷”的化解最具启示性，当微信群争吵触发敏感词警报，调解员并非机械执行“灭火”指令，引导双方在“线下议事厅”重构赔偿方案。此过程凸显算法与人文的价值内在统一，一方面，技术负责识别供需差异性的冲突苗头；

另一方面，社区则专注供需共通性的价值调适，最终使赔偿协议既符合法律框架，又保留“邻里人情味”的弹性空间。

3.4. 本位回归：效率协同效益，兑现数治价值

纵观“及时雨”民声直达平台建设发展的演进历程，本质是效率与公平在供需间性框架下动态协同的价值兑现过程。第一阶段以“居民上报”功能破局，通过简化诉求通道初步弥合供需断裂，但此时效率提升仍局限于社区内部响应加速，公平更多体现为特殊群体帮扶的个案温暖，尚未形成系统性价值转化。

第二阶段“智慧感知”上线后，技术赋能效率产生质变。红外监测将独居老人风险发现时效从“网格员每日巡查”压缩至“15小时无活动即时预警”，效率的量化跃升直接转化为社区居民生命的安全效益，而物联设备对重点人群的持续关注，更使传统治理中易被忽视的隐性需求转化为显性服务标的，实现效率精准化支撑效益普惠化。

第三阶段“平台汇聚”功能突破，效率与公平的协同开始突破科层制局限。平台通过“吹哨报到”将区水务局、上海铁路局等多元主体纳入协同网络，此种制度性效率革新直接兑现为居民“雨季不再趟水”的民生效益。更深远的意义在于，在处理树木倒伏事件中，城管、红色楼长、园林等多部门通过平台实现任务自动派发与进度实时追踪，治理主体间“信息孤岛”被打破，行政资源碎片化导致的效益损耗得以系统性修复。

第四阶段“智慧采集”功能通过抓取微信群敏感词预判矛盾，平台将治理关口前移至风险萌芽期，这种预防性效率不仅减少治理摩擦，更通过创造“零冲突社区环境”释放隐性社会效益，增强居民对社区的归属感与责任感。所以，数字治理的价值本位，正在于通过技术效率与人文效益的螺旋互构，使供需间性从“政府供给—民众接受”的单向传输，转向为“效率保障生存尊严、效益滋养社区共生”的治理生态。

4. 政策建议

在数字政府建设和服务型政府转型背景下，社区基层治理所呈现出的需求模糊性、响应迟滞性与价值异化性三重困境，要求基层工作者在不断建设、完善和应用数字平台过程中破解基层治理供需间性，探索以场景可连接、场域可互构、主体可协同、价值可共生为内核的数字精准智治新范式。从而实现基层治理精准化，即全域治理的体系化构建、效能跃迁的梯次化推进、价值内核的人本化回归，以此推进从工具赋能到制度创新的跨越。

4.1. 基本原则：贯通三重治理空间，筑牢精准智治底座

数字治理的可持续性依赖于系统性原则的确立：其一，坚持全域化治理。C社区的实践表明，治理效能跃升始于物理空间、信息场域、制度通道的三重贯通。未来政策设计须以“全域感知—全链响应—全程追溯”为纲，强制要求基层平台整合地理信息、人口属性、权责清单等多维数据池，破除“数据孤岛”导致的治理盲区。其二，恪守技术向善伦理。当“智慧采集”通过敏感词捕捉预判矛盾时，算法若缺失人文校准，极易陷入工具思维。需建立基层算法伦理审查机制，规定所有决策模型必须预留人工干预接口与社会价值弹性空间。其三，强化制度韧性供给。“平台汇聚”破解跨部门协同的关键，在于用数字契约替代科层指令，同时明确政务数据“按需流转、权责对等”原则，将“一网统管”经验上升为制度刚性。

4.2. 效能跃迁：深化DIKW认知闭环，激活治理进化动能

数字平台从“需求翻译器”到“治理智慧体”的蜕变，揭示效能提升必须遵循认知演进规律。首先，夯实数据基座。平台要通过归集诉求构建标签库，推行“基层治理数据国家标准”，规范网格事件、物联设备、社情民意等核心数据的采集粒度与更新频次，确保风险预警源于全量事实而非抽样判断。其次，打通知识转化瓶颈，不断优化机器学习需与制度知识深度融合。建议设立“基层治理知识图谱实验室”，推动上级政府开放历史处置案例库，通过AI训练将跨部门协作规则封装为可复用的决策组件。最后，释放智慧决策势能。应推广“基层治理未来推演沙盘”机制，利用数字孪生技术模拟人口流动、设施老化等变量对社区的影响，制定韧性预案，避免技术迭代引发新的数字鸿沟。

4.3. 价值内核：统合效率温度双维，重塑治理共同体生态

一方面，效率必须服务于民生保障。要充分彰显效率需落脚于民生痛点实质缓解。政策需建立适切的评估指标，考核资源投入与民生获得感提升的量化关联。另一方面，效益要升维至共同体构建。未来治理应推广“数字共同体积分体系”，将居民线上议事、线下互助等行为转化为信用资产，用于兑换公共资源使用权，驱动治理从“政府主导—居民受益”转向“人人参与—人人享有”的生态闭环。

5. 总结

纵观N市S街道C社区“及时雨”民声直达平台的演进历程，日渐呈现出问题场景的精准化连接、场技互构的智慧化跃升、行为协调的平等化互动、价值本位的共生化回归。简言之，基层治理模式实现了从单向度管理向供需间性驱动的精准智治范式深刻转型。可见，基层治理作为国家治理体系的神经末梢，其需求模糊性、响应迟滞性与价值异化性的三重困境尤为突出。因而需要着眼数据赋能与人文关怀的辩证统一，着手贯通物质、信息、制度三重治理空间。同时，“场景连动—场技互构—行为协调—本位回归”的精准智治路径，不仅有效释放了“连接红利”，更通过消弭供需焦虑、促进价值共振，为破解基层治理现代化难题提供了可复制、可推广的实践经验。

参考文献

- [1] 李洋. 地方数字政府建设的逻辑张力与调适 [J]. 南昌大学学报(人文社会科学版), 2025, 56(1): 116-127.
- [2] 肖柳生, 郭玲. 数字政府对基本公共服务水平的影响及作用机制研究 [J]. 贺州学院学报, 2025, 41(2): 129-138.
- [3] 李文钊. 界面政府理论: 理解互联网时代中国政府改革的新视角 [J]. 中国人民大学学报, 2021, 35(4): 11-18.
- [4] 杜亚斌. 供需互动视角下数字政府对公众数字获得感的影响机制研究 [J]. 公共管理与政策评论, 2024, 13(5): 46-61.
- [5] 沈广和, 侯祎娜. 场景连动何以促进基层数字治理精准化——基于T街道“链通万家”的案例考察 [J]. 电子政务, 2025(4): 98-111.
- [6] 谭翀. 场景理论: 大学书院文化空间分析的新路径——兼论书院思想政治教育的场景转向 [J]. 江苏高教, 2020(8): 92-97.
- [7] 戈夫曼E. 日常生活中的自我呈现 [M]. 黄爱华, 冯钢, 译. 杭州: 浙江人民出版社, 1989: 102.
- [8] 孟令杰. 场景理论下历史城区街巷空间微更新导控研究 [D]. 山东建筑大学, 2023.
- [9] 张海燕. 电子媒介, 场景与社会行为 [D]. 兰州大学, 2007.
- [10] 斯考伯 R, 伊斯雷尔 S. 即将到来的场景时代——大数据, 移动设备, 社交媒体, 传感器, 定位系统如何改变商业和生活 [M]. 赵乾坤, 周宝曜, 译. 北京: 北京联合出版公司, 2014: 11.
- [11] 王佃利, 滕蕾. 数字社会治理的场景构建, 运行逻辑与公共价值实现 [J]. 山东大学学报: 哲学社会科学版, 2024(5): 125-133.
- [12] 王阳. 从“精细化管理”到“精准化治理”——以上海市社会治理改革方案为例 [J]. 新视野, 2016(1): 54-60.
- [13] 张鸿雁. “社会精准治理”模式的现代性建构 [J]. 探索与争鸣, 2016(1): 12-17.
- [14] 李大宇, 章昌平, 许鹿. 精准治理: 中国场景下的政府治理范式转换 [J]. 公共管理学报, 2017, 14(1): 1-13+154.
- [15] 黄璜. 数字政府的概念结构: 信息能力, 数据流动与知识应用——兼论DIKW模型与IDK原则 [J]. 学海, 2018(4): 158-167.
- [16] 张原锟, 付慧, 张树青. 信息到大数据的逻辑链路模型构建研究——基于DIKW模型 [J]. 情报科学, 2023, 41(12): 75-80.
- [17] 武小龙, 张亚楠. 数字平台赋能乡村治理的底层逻辑及多重限度——基于DIKW模型的解释框架 [J]. 电子政务, 2025(1): 65-77.
- [18] 张静. 案例分析的目标: 从故事到知识 [J]. 中国社会科学, 2018(8): 126-142, 207.