

数字赋能社会组织参与社区治理的生成逻辑与实践进路

张 冉 唐书清

摘 要: 社会组织是中国社会治理体系和治理能力现代化的有机组成部分,是社区治理的重要主体和推动力量。基于“技术—组织—环境”的TOE分析框架,数字赋能社会组织参与社区治理的生成逻辑主要表现为数字技术双重赋能角色的驱动、社会组织发展束缚破解的推动、国家方针政策引导的拉动,其在实践中主要面临数字阻力、主体约束和结构掣肘等三个层面的现实困境。因此,数字赋能社会组织参与社区治理需要充分考虑数字技术、环境建构与组织形态所形塑的复合情境,从环境、组织、技术多维度建构复合赋能模式。

关键词: 数字赋能;社会组织;社区治理

中图分类号: D669.3; D632.9 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-0751(2024)03-0082-08

数字治理转型是中国社会治理现代化的战略选择。随着新一轮科技革命的加速推进,大数据、物联网、人工智能、区块链、云计算等新型数字技术蓬勃发展并在基层治理领域得到广泛应用。社会组织是我国社区治理的重要主体,经过改革开放以来40余年的成长,已由“数量增长”转向“提质增效”的发展阶段。在数字社会背景下,社会组织应与时俱进,以数字化、网络化、智能化为特征的新一代数字技术赋能其社区治理行动及过程,深度融入社会治理数字化转型。作为一种公益创新工具,数字技术所具有的强渗透性、高创新性、多场景性等特性能够为社会组织参与社区治理注入创新驱动动力^[1],通过技术赋能,优化基层治理的结构层级,为推进包括政府、社会组织等多元治理主体的协同互动提供有效的渠道载体。国家民政部印发的《“十四五”社会组织发展规划》明确提出,要加强社会组织数字赋能,旨在以数字赋能增强社会公共服务能力并实现社会组织高质量发展。然而,在实践中,对于社区治理场景中的

社会组织而言,数字赋能并不仅仅是数字技术的机械式嵌入,而是涉及技术与非技术等多重要素的有机整合。如何将数字技术的功能优势转化为社会组织的行动效能是当前社会组织参与社区治理面临的一个重要课题。

综观既有研究,学界就数字赋能社会组织的议题进行了有益的学术探索,主要有两大研究路径:一是基于组织本体视角探究数字赋能社会组织的工具价值,如组织能力与绩效^[2]、资源获取^[3]、组织战略性转型^[4]。二是从治理需求出发探讨数字赋能社会组织的应用场景,如第三次分配^[5]、灾害救援与应急管理^[6]等。数字技术可帮助社会组织捕捉需求信息及优化服务功能与效率^[7]、促进治理秩序建构^[8]等已成为学界共识。然而,目前数字赋能社会组织的功效发挥仍受限于信息共享水平不高、相关制度供给不足等短板^[9],亟须从数据开放共享、治理主体角色定位、常态化协同机制构建等复合路径来破题^[10]。总体而言,既有研究为理解数字赋

收稿日期:2023-08-16

基金项目:国家社会科学基金项目“社会组织参与社区治理的模式与优化路径研究”(20BGL242);中央高校基本科研业务经费华东师范大学人文社会科学青年跨学科创新团队项目(2022QKT005)。

作者简介:张冉,男,华东师范大学公共管理学院教授、博士生导师(上海 200062)。唐书清,男,华东师范大学社会组织与社会治理创新研究中心助理研究员(上海 200062)。

能社会组织参与社区治理提供了一定的理论基础,但技术主义倾向明显,对社区治理场域中社会组织数字化的多元异质化情境有所忽视,从而导致相关理论语境呈现出碎片化特征。因此,本文将聚焦于数字技术与社会组织共构的多维情境,运用综合性理论框架,对数字赋能社会组织参与社区治理议题展开系统性阐述,以期数字时代社会组织参与社区治理的实践优化提供思路。

一、理论视角:TOE 分析框架的引入

鉴于理论与实践的张力,数字技术对社会组织参与社区治理的赋能体系(如框架要素及其实践价值等)应被置于复合化情境中予以讨论。为此,本文引入当前技术创新行为研究领域影响最为广泛的理论工具即 TOE (Technology-Organization-Environment) 分析框架,综合性地阐释数字技术与社会组织行为间的互动关系。TOE 分析框架是一种强调组织技术采纳且专注于技术应用情境分析的通用理论分析框架,侧重于分析一项创新技术是否被组织所采纳的各种影响因素^[11],本质上是一种基于多层次技术应用情境的综合性分析框架^[12],主要将技术创新及其应用的影响条件划分为技术、组织与环境等三类。其中,技术条件是技术自身特点与应用过程,组织条件是组织规模与结构、组织资源、沟通机制等内部特性,环境条件则是组织所处的外部政治、经济、社会等情境。

基于技术应用的聚焦分析导向使 TOE 分析框架可以为解释数字技术如何有效赋能社会组织参与社区治理提供必要的逻辑支持。一方面,近年来,数字治理研究已逐渐从技术中心论转向情境中心论与技术互构论。先进的数字技术并非按照自身纯粹的技术逻辑进行“孤立”式发展,其运用方式和水平在很大程度上受到组织内不同成员态度、决策和环境等情境的综合影响^[13]。作为情境中心论的代表,TOE 分析框架强调技术、组织与环境等多重情境因素对于技术应用的影响,其分析优势在于能够从多个维度深入分析和解释技术与治理的动态互动关系,从而避免数字赋能社会组织参与社区治理研究的碎片化倾向。另一方面,数字赋能主要强调借助数字技术,在资源整合、组织重构、服务提供等方面提升社会组织参与社区治理的效能。因此,数字赋能本质上属于社会组织的数字技术创新与应用范畴,是一个受多重因素联合作用的复杂过程。换言

之,数字赋能不仅要考虑单一技术性因素对社会组织治理行动的“净效应”,也需将其带入治理环境与组织行为等多维情境,以充分认识数字赋能社会组织参与社区治理的复杂性。基于此,数字赋能社会组织参与社区治理的本质内核与 TOE 分析框架的核心理念具有较强的适切性。

依据 TOE 分析框架,数字技术赋能社会组织参与社区治理的理论分析可从技术、组织、环境三个维度展开。首先,技术是数字赋能的基础,其所具备的自然与社会双重属性将深度融入社会组织参与社区治理的各领域与全过程。其次,组织(这里指社会组织)是实现数字赋能的主体与载体,通过数字化技术实现组织再造、能力提升和服务优化等多重目的。最后,环境是数字赋能的应用场景和基本保障,国家宏观性政策、社区数字要素配置、社区治理结构与资源禀赋等都对数字赋能社会组织参与社区治理成效产生重要影响。从组织生态学视角看,得到外部环境的认同和支持是推动基层社会组织发展的根本质^[14]。作为 TOE 分析框架的要素,环境为技术赋能社会组织参与社区治理提供重要基础和条件。概言之,在 TOE 分析框架下,技术、组织与环境共同作用于数字赋能全过程,协同决定治理场景中数字技术与社会组织间有机融合的实现程度。

二、生成逻辑:数字赋能社会组织参与社区治理的溯源

1. 驱动力:数字技术的双重赋能角色

数字技术是给整个社会形态带来翻天覆地变化的一种全新的技术^[15]。一般而言,技术具有自然和社会双重属性,前者是技术内蕴的基本属性,而后者则主要表现为技术的社会应用及价值。数字技术所具有的工具理性客体与价值理性主体的双重赋能角色^[16],是数字赋能社会组织参与社区治理的重要外在驱动力。

一方面,技术的工具性客体属性为数字赋能社会组织提供了操作上的可能性。从体系建构的层面看,数字技术架构了一个以数据为基础、互联网技术为工具、算法为支撑的赋能体系,从而催生数字化的政府、组织与个体^[17]。近年来,新一代信息技术包含的内涵不断拓宽,云计算、大数据、人工智能、区块链、元宇宙等数字技术已突破传统信息技术领域范畴,成为重塑组织形态、推进产业升级和实现社会创新的革命性技术。因此,作为一种技术治理行为,数

字赋能社会组织参与社区治理在本质上是一种数字技术催生下的基层实践产物。同时,从属性特点的角度看,数字技术具有信息化和网络化等工具性特征,具有对海量复杂的信息进行及时搜集、精准筛选、快速处理、高效分析的功能属性,极大超越了传统社会组织治理工具的能力范围。社会组织参与社区治理本质上是基于治理工具应用的社区服务供给过程,而数字技术的信息化及数据化特性与社会组织的社区行动要求恰有着天然的工具契合性。

另一方面,技术的价值理性主体特征为数字赋能社会组织提供了正确的价值指向。鉴于技术与治理的契合与互嵌基因,作为一种自主性的价值主体,数字技术本身具有包容、共享、精确等价值与优势。数字技术的介入可通过建构系统化的制度设置与协同合作机制的方式激发社会组织参与基层治理的活力。其缘由有二:其一,数字技术可突破时间和空间的掣肘,拓展社会组织治理边界。基于数字赋能,社区治理场景可从线下实体空间拓展到线上虚拟空间,推动包括社会组织在内的多元主体的“在场”与共治,促进多元主体线上线下联动的协同治理^[18]。其二,数字技术平台所特有的共享性将助力政府与社会组织等社会力量间扁平化、线性化沟通机制的构建。数字技术通过催生多主体间的协商和对话,推动社区多方力量的协调共融,最大限度地凝聚多元主体间的“价值共识”^[19],从而重构社会组织与政府、企业、居民等主体间互动关系,并由此推进多元治理主体在目标与价值上的融合。

2. 推动力:社会组织行动束缚的破解

多维治理束缚的破解是数字赋能社会组织参与社区治理的重要推动力。当前,我国社会组织参与社区治理面临诸多问题,如供需失衡、主体利益冲突、监管评估低效^[20],这为数字技术的功能呈现和社区进场提供了机会与空间。

第一,破解社会组织服务供给与社区治理需求失衡的困境。通常,社会组织发育程度及其行动所具有的专业性决定了其参与社区治理的效能^[14]。借助于大数据采集、开放共享、整合分析以及筛选、甄别等数字技术优势,社会组织可以精准地识别基层社会公共服务需求信息,提高公共服务供给精准度,从而不断消解公共服务供给与理想目标之间的鸿沟^[21],提高社会组织参与社区治理的精准化与专业化水平。在实践中,我国不少街道(镇)社区已建有社区数字化管理平台,可有效链接社区、社会组织、企业以及居民等多个主体。借助于社区数据平

台所产生的治理动态画像,社会组织能够精准识别社区居民利益诉求,有效梳理并分类回应社区治理涉及的重要议题与关键事项,为其开展具体的社区治理项目提供科学的决策依据。

第二,破解社会组织与社区多元主体间互动缺失的困境。社会组织可以利用社区大数据与互联网平台集成社区数据信息,打破不同主体间的信息壁垒,并通过畅通的信息沟通与共享来消解冲突、达成共识,从而推进跨主体、跨层级、跨领域的治理协同。在当代中国,乡村社区是社会组织治理行动的重要场域,但社会组织的乡村动员能力较为有限,其社区知晓度、关注度、信任度和参与度等普遍较低。数字技术的介入可以不断丰富和拓展村民利益诉求表达渠道,激发他们参与社区治理的动力,进而增进其与社会组织的协同合作。在实践中,社会组织可以借助于数字智能管理系统,使用“村村响”大喇叭、微信群、公众号推文等信息传递手段,进行社区动员,加强与农民群体的联结,并由此推进社区治理共同体的形成。同样,政社合作问题一直是社会组织参与基层治理所面临的重点和难点,而数字赋能则可提供有益的解决方案,即数字赋能通过推动政社间数据的双向流动与共享来释放更大的数据要素价值,撬动政社合作并使得基层治理路径由“他治”走向“共治”。例如,浙江省舟山市普陀区率先在全省打造线上“社会组织服务一件事”和线下“1+2+4”三级社会组织综合服务体,整合多部门相关数据资源,助力政府、社会组织与社区等多方协同合作。

第三,破解社会组织监管与评估不充分的困境。通常,社会组织所供给的产品多为无形服务且难以量化,服务委托者(购买者)与消费者身份常常是分离的,并因此导致服务间接性。而且,相较于合作及服务对象(如居村委、社区居民),社会组织一般具有信息优势,市场信息非对称性则会使消费者(或服务对象)处于不利地位。对此,数字技术有助于规避社区治理信息的不对称问题,使社会组织参与社区治理的过程更加透明化、科学化。在实践中,为提升组织透明度、增进社会信任,不少社会组织已引入具有去中心化、数据可追溯、匿名性和不可篡改等特点的区块链和人工智能技术,以便更好地开展善款追踪、慈善账目公开等工作,显著缓解了传统慈善筹款中因不透明而产生的黑匣子效应。并且,相关监管部门也可通过大数据、云计算等工具将零散、碎片的评估信息进行统筹协调,实现对社会组织参与基层治理行为、成效的监督与评估。

3. 拉动力: 国家政策方针的支持引导

制度与政策等顶层设计是基层治理体系和治理能力现代化中最为基础、核心的要素,也是数字赋能社会组织参与社区治理的基本保障性要素。《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》明确提出,加快数字社会建设步伐,鼓励社会力量参与“互联网+公共服务”,创新提供服务模式和产品。可以说,随着数字社会理念的提出与践行,面向数字治理以及非营利事业发展的政策制度生产所形成的体制性空间,决定了社会组织参与社区治理的新方向,成为数字赋能社会组织的重要拉力。从社会治理场景中技术与制度互动的角度看,数字技术可带来制度安排的变化,但亦需要与之相匹配的制度安排^[22]。在当代中国,基于基层治理视域的数字赋能需要深嵌国家宏观制度结构并始终在结构性框架下运作,而国家宏观战略的交叠所延伸出的制度势能亦为数字技术赋能社会组织参与社区治理提供了机会结构。一方面,在数字治理政策层面,自党的十八大以来,国家相继提出“创新驱动发展”“建设数字中国”等重要战略,为数字技术与社会组织参与社区治理创造了支持性制度环境。其中,《“十四五”国家信息化规划》(2021)、《“十四五”推进国家政务信息化规划》(2022)、《数字中国建设整体布局规划》(2023)等政策都在不同程度上强调大数据、云计算、人工智能等信息技术在整合社会各类组织和服务资源等方面的应用价值,推动基于信息化、智能化服务的社会治理新形态建设。另一方面,近年来,国家连续出台的社会组织相关法律法规、标准和规范厘定了社会组织数字化发展的基础性制度框架,为数字赋能社会组织参与社区治理提供了明晰的价值取向与标准。例如,《中华人民共和国慈善法》(2016)、《“互联网+社会组织(社会工作、志愿服务)”行动方案(2018—2020年)》(2018)、《公益链技术和应用规范》(2020)等顶层设计明确了社会组织数字化转型的发展方向、目标任务与保障措施,不断为数字赋能社会组织参与社区治理造势升温。

可以说,数字治理以及社会组织发展等相关宏观性制度部署共同构筑了数字赋能社会组织参与社区治理的当代中国政策情境,所释放的制度势能拉动了具有一定规模和数量的技术、资源进入社会组织参与社区治理的行动场域。在此制度空间下,不同资源禀赋与不同类型的社会组织基于对自身高质量发展的目标追求以及数字化转型的战略认同,会

积极主动地对已有制度体系进行调适,在外部环境与组织结构的互动下对数字化技术进行适应性编排和匹配,形成多样化的数字赋能模式。

概言之,基于数字技术双重属性的驱动力、基于社会组织行动困境破解的推动力以及基于国家政策引导的拉动力,数字技术赋能社会组织参与社区治理将成为一种发展态势,为数字中国背景下社会组织主动适应社会数字化转型以及创造更多公共价值提供一种治理创新方式。

三、困境指向: 数字赋能社会组织参与社区治理的限度因素

数字赋能社会组织参与社区治理存在于技术、环境与组织构建的复合情境,这种技术与制度、组织间关系的互嵌融合将产生丰富的基层价值意涵与张力。不可否认的是,数字技术应用与社会组织社区行动的有机耦合仍面临一系列主客观限度,这主要表现为数字阻力、主体约束与结构掣肘等三重困境。

1. 数字阻力: 数字赋能社会组织参与社区治理的技术困境

一方面,数字赋能社会组织的人文化关怀彰显不足且存在技术风险。数字的技术特性具有自身的限度,天然裹挟着技术理性并因此展现出一种“治理刚性”。在基层治理场景中,数字赋能一定程度上蕴含着“化简主义”逻辑,即将越来越复杂的社区治理事务化为简单、确定、可操作的信息符号。然而,基层社会存在着大量无法清晰量化以及有赖于与社区居民深度互动的治理事务。社会组织如不顾实际地运用数字技术将这些复杂的议题进行简单处理,将可能产生因忽略居民价值偏好及潜在利益关系等主观关系下的数据指标“信息失真”现象^[23]。与此同时,鉴于数字技术自带的透明化和留痕功能,社区治理主体须将其行为严格限定在既有程序与规则之内,而限于信息技术意义上的数码、标准、程序、脚本等冰冷的技术元件将可能促使人们失去基于社会经验积累得出的判断力、执行力,甚至在公共事务中舍弃人性化的决策关怀^[24],从而难以切实回应具有可感知性、深入性的社区居民需求。即便是在完全可数字化、标准化的领域,数字赋能社会组织依然具有内在的限度,如人工智能背后的“算法黑箱”就暗含算法歧视和程序错误等风险,尤其是社会组织对社区大数据的使用往往涉及居民的个人信息隐私问题,一旦发生区域性、系统性的技术风

险,将对社区居民数据信息安全带来不利影响。

另一方面,数字赋能社会组织的技术嵌入面向与深度有待延伸。数据技术赋能社会组织参与社区治理应具有多面向特征。然而,目前数字赋能的场景应用存在明显欠缺,多偏向于基础管理层面。受路径依赖的影响,社会组织运作中的数字技术应用仍主要集中在日常沟通、组织办公、影响力提升等组织“日常运营端”层面,在资源链接、需求梳理、方案提出等“治理服务端”层面的运用水平明显不高,使得数字化手段服务社会组织社区治理目标的程度有限,数字赋能社会组织参与社区公共事务决策、治理共同体构建等深层次领域的空间尚需进一步拓展。与此同时,人工智能、大数据与云计算等数字技术在基层治理中所具有的信息挖掘、数据分析和智能决策等独特优势,还未充分融入社会组织参与基层治理的应用场景。

2. 主体约束:数字赋能社会组织参与社区治理的组织困境

一方面,主体价值偏差限制了数字赋能的潜在效益。对于社会组织而言,数字赋能基层治理将给组织全员带来数字素养和思维理念的全新挑战与要求。随着数字技术在社会、经济各领域的广泛应用,多数社会组织已意识到数字赋能社区治理的重要性,并着手尝试推进数字赋能行动。然而,大多数社会组织本身缺乏关于数字治理比较系统专业的技术指导与支持,社会组织的工作人员及其服务对象也都不太适应数字化的工作方式。一些社会组织仅从工具层面来看待数字赋能的价值,尚未意识到数字技术在组织创新发展和转型变革中的战略性引领价值,从而导致其推进数字技术应用的积极性不高。2022年的相关数据显示,约八成的社会组织未计划在下一年度应用、部署、开发新的信息系统或者数字化业务^①。

另一方面,主体性基础资源不足导致数字价值难以释放。数字赋能是一项长期性、系统性与渐进性工程,其间需要社会组织进行大量人力、物力的资源投入。然而,社会组织作为非营利组织,不以利润实现为组织目标,如何获取保障数字技术应用的充足资金是其必须面对的一个现实问题。而作为竞争性公共产品的生产者,社会组织面临的资源竞争压力越来越大。相关数据表明,公益机构对投入数字化预算热情不高,超过四分之三的组织无预算或预算不超过总预算的3%^②。面对资源约束,社会组织往往在数字化建设方面犹豫不决。与此同时,基层

社会组织的规模普遍较小,缺乏专业化的数字化人才,且组织从业者常陷于日常事务而无法专注于数字化转型的学习和适应,这极可能导致数字赋能组织行动的价值偏离。而且,社会组织的薪酬水平普遍较低,难以延揽那些拥有服务社会热情且懂数字技术的专业人才。资金、人才等资源匮乏的困境制约着数字赋能社会组织参与社区治理的价值释放。

3. 结构掣肘:数字赋能社会组织参与社区治理的环境困境

一方面,基于结构性制度的掣肘,即数字赋能的制度环境带来的限制。在推进基层治理现代化的过程中,国家层面已出台有关智慧社区建设的相关政策,并强调持续推进基层治理数字化的制度和政策创新。然而,关于社会组织数字化转型的具体规定较少且多集中于信息公开、慈善募捐、网络公益等信息化层面,借助于数字化手段来重构社会组织参与社区治理模式和方式创新的政策指引明显缺失。同时,国家虽已颁布了一些数字治理相关文件,但关于数据共享等方面的具体制度性规范仍明显不足,数据采集、数据统计、数据质量控制等缺乏统一的标准,这使得社会组织在采集和利用数字要素的过程中面临多种标准壁垒。而且,现有政策对于基层治理中所涉及的数据采集的产权归属、修改权限、安全保障等缺乏可操作性的规定,这限制了社会组织数字化运用程度。总体上,数字赋能社会组织参与社区治理的“现实空间”桎梏于有限的“制度空间”下,限制了数字化技术与社会组织融合的深度和广度。

另一方面,基于结构性关系的掣肘,即治理主体间结构关系对数字赋能的制约。当前,我国地方绩效考核机制逐渐从“唯GDP论”转向“社会治理创新”的综合取向^[25],基层政府开始重视在社会治理创新层面谋求实绩。在此背景下,一些街镇标新立异地推进信息系统与服务平台建设,但终因与实践应用体系链接不足而沦为“景观工程”。数字赋能社会组织的“空转运行”现象屡见不鲜,且社会组织与其他社区治理主体间的常态化信息衔接机制不健全,导致很多数据资源处于“不可享”的封闭状态。此外,实现数字技术有效嵌入社区治理并形成开放共享的多元共治格局,需要以政策实施者的政府部门与技术供给者的企业间构建起合作互动的制度框架。然而,治理资源、技术地位和组织化程度的差异导致主体间存在数字赋能不均的问题^[26],限制了社会组织数字技术赋能红利的有效获取。例如,基于大数据(如人口信息)的社区服务供需数据比对

有利于社会组织实现精准治理,但出于担责与风险等因素的考量,拥有社区治理数据的主体如政府、企业常不愿主动共享数据,导致这些“沉睡的数据”难以赋能社会组织。与此同时,不少居民对基层治理中数据应用的信息安全存有较大顾虑,亦制约了数字化赋能中社会组织合作主体的拓展。

四、实践进阶:数字赋能社会组织参与社区治理的复合模式

在基层治理中,推动技术应用与社会组织深度融合,应充分考虑数字技术、环境建构与组织形态所形塑的复合情境,从技术、组织、环境等多维度建立多元化的数字赋能模式。

1. 技术层面:以数字技术的深度融合助推数字赋能社会组织参与社区治理

当前,受技术治理的工具逻辑支配,“只见数字不见人”的技治主义存在明显的局限。因而,应推动技术应用与人本价值的双向融合,实现对工具理性的超越。

一方面,优化和健全数字管理体系机制。首先,数字赋能社会组织不是将数字技术简单嫁接于社会组织,应在聚焦社区居民“急难愁盼”问题的基础上,利用数字技术的优势,打造上下联动、左右互通的服务供需对接平台。例如,政府部门可利用大数据打造社会组织数字化管理平台,开发和共享数据查询、筛选比较、精准搜索、快速锁定等功能,创新社区服务场景,实现社区需求与社会组织服务供给精准化对接,破解数字赋能中的“信息失真”现象。其次,针对算法歧视与信息安全风险,需加快构建网络安全防护与伦理审查机制,健全对算法审核、运用、监督等的技术措施,规范数据采集、传输和共享各环节管理,依法保护居民信息安全和个人隐私。例如,对使用社区数据、参与平台系统建设的社会组织,相关政府部门应加强权限管理、使用痕迹记录、数据共享情况通报和日常安全教育,明确其安全保密责任和惩戒措施。最后,针对弱势群体的“数字鸿沟”问题,社会组织应突破线上治理闭环,探索治理和服务的线上线下平衡点,强化数字赋能的人文关怀。例如,在老年人、残疾人的出行、就医、就餐、购物等高频服务场景中保留线下服务渠道,保障社区弱势群体均等享有数字技术红利。

另一方面,提升社会组织的数字技术应用水平和能力。数字技术的基层治理应用需要政府部门自

上而下的强力推进。在实践中,拥有数据资源的政府部门应围绕社区治理需求构建合理的技术产品和数据应用场景,面向具有数字赋能意愿的社会组织提供关于社区治理工作实施管理、服务渠道优化以及服务数据分析等数字化融合运用渠道,进而形成统一管控、个性赋能的场景化赋能运营方案,最大程度地发挥数字赋能社会组织的技术优势。例如,基层社区可推动社会组织聚焦设计社区问题的高频事项和服务场景,持续推进养老服务类、慈善帮困类、调解治理类、综合治理类等社区数字化应用场景落地。与此同时,结合组织资源禀赋,社会组织应能恰当地利用新兴技术来开拓应用场景,提供更具特色的社区服务产品。例如,社会组织可依托APP、小程序等交互模式面向社区居民开展公益慈善服务对接、党群联系、民主议事等社区公益事务互动;运用微博、抖音、一网通办等数字平台传播信息和组织活动,增强社区黏合度;利用 Chat Generative Pre-trained Transformer(简称 ChatGPT)程序深度挖掘社区需求并获取备选解决方案,促进社区治理精细化和精准化。资源禀赋好、专业性强的社会组织可考虑通过全息呈现、元宇宙、AR、VR等新型体验技术进行场景数字孪生,打破时空和主客体限制,提升社区治理项目在场感,以破解其治理过程中常见的社区共鸣不足、居民参与度低等问题。

2. 组织层面:以组织数字素养提升助推数字赋能社会组织参与社区治理

组织赋能是数字赋能社会组织的主线。组织与个体的数字素养水平直接影响社会组织的数字化服务能力及其参与社区治理的成效。因此,社会组织应不断提升自身的数字素养,有针对性地对组织结构进行数字化功能重组。

一方面,社会组织领导者应树立数字治理理念,将数字赋能理念融入组织战略布局。当前,我国社会组织普遍面临数字化人才缺失、基础资源投入不足等问题,但这些问题并非仅由数字技术本身引起的,其更深层原因在于治理规划与理念的滞后。对此,推动组织变革势在必行。在数字化战略规划层面,社会组织需战略性地部署其社区治理行动的数字化赋能工作,围绕组织使命目标进行整体性逻辑设计,分段、分层、分类地设计数字化目标,并在此基础上调整相应的资源投入、组织架构和 workflows。我国一些优秀的社会组织(如中国乡村发展基金会)在十多年前便启动数字化规划并搭建了OA系统(Office Automation系统,即办公自动化系统)、在线

协作流程以及一体化协同办公体系等,为组织的治理项目管理、人员及财务管理等工作增效赋能。在数字技术应用理念层面,社会组织应在财务管理、项目执行、公益传播、服务提供等具体组织业务中探索数字赋能应用,强化数据驱动、集成创新等数字化理念。对于街道(乡镇)枢纽型社会组织而言,可开展创新大赛、成果推广、树标立范、交流培训等形式灵活的推广活动,激发基层社会组织数字赋能活力,形成面向业务场景的生动活泼的数字化应用创新氛围。

另一方面,加快社会组织数字化人才队伍建设,提高社会资源链接能力,为数字赋能提供坚实的资源保障。社会组织应加强与信息技术企业及数字赋能经验丰富的社会机构的交流合作,重点培育兼具公益行业知识经验与信息技术技能的专业管理人员;基层政府及相关枢纽型社会组织则应结合辖区内社会组织的数字化需求,制定社会组织数字化人才队伍建设规划,开发多层次、多样化的数字技能培训课程体系与平台,以提升社会组织从业者数字素养和数字技能应用能力;科研院所应积极开展数字赋能基层治理的研究及相关专业、课程的创新(如数字基层治理微专业)并探索培育交叉学科,以培养一批具备现代信息技术理念、数字创新基层治理能力突出的高素质人才,为数字赋能社会组织提供理论和人才的支撑。针对数字赋能的资金保障问题,社会组织应广泛动员和链接社会力量,通过信息及资源的共享与交换,推动资源的重组、整合与适配,多渠道筹集资金投入数字化建设。例如,社会组织应结合自身的数字化转型规划,量化数字化应用效能,向资助方陈述数字化投入的必要性,从而获得利益相关方的持续性支持。此外,依托数字技术所形成的链接机制可帮助社会组织拓展关系网络,链接不同类型的治理力量,并对外撬动更多的异质性资源^[8],如开展数字党建,以党建为引领撬动社会资源,助力社会组织实现数字赋能的社区治理行动。

3. 环境层面:以治理体制机制创新助推数字赋能社会组织参与社区治理

环境赋能是数字赋能社会组织参与社区治理的关键。鉴于基层治理结构的复杂性,单一技术手段难以有效解决社会组织在参与社区治理过程中面临的问题和风险,亟须加快形成与数字化相适应的治理环境。

一方面,加强数字赋能社会组织参与社区治理的顶层设计。一是出台数字赋能社会组织的政策指

导性文件,针对激励机制、行为职责、实践场域、保障手段、队伍建设、监督机制等进行统筹性制度安排和可操作化规定,为社会组织数字化转型提供行动指南。二是加强相应的社区数字技术基础设施建设规划,通过政策引导与资源下沉来完善数字赋能社会组织的基础设施建设,明确社会组织参与设计、建立、使用社区治理数字平台的权限,逐步破除基层治理中数字基础设施“可见不可用”的困局。例如,基层政府可制定“社区新型基础设施建设指引”,建立健全社区新基建中社会组织准入、管理、退出机制,规范社会组织采集、传输和利用社区信息数据的治理行为。三是结合社会组织的异质化特点、专业及类型,通过采取全生命周期保障体系、创造社区治理数字化创新孵化基地、成立专业化支持性机构等方式,有针对性地制定科学系统的数字赋能社会组织方案,引导社会组织参与社区治理全流程(如培育孵化、注册登记、服务扶持、项目承接)。

另一方面,积极营造数字赋能社会组织参与社区治理的良性生态环境,尤其要重视社区多元主体协同的良性生态环境体系构建。一是营造信息共享导向的协同治理生态环境。搭建社区、社会组织、辖区单位间的数据共享平台,可系统整合多元治理主体的数据资源并形成信息汇聚载体,促进社会组织与其他治理主体的互联互通及其业务信息的协同共享。二是构建社会共建导向的基层治理生态环境。为此,要强化政府、社会和市场多元主体协同合作,尤其要积极利用技术研发型企业、大型互联网企业的技术优势,探索多种合作方式与机制,吸引相关市场主体参与数字赋能基层治理整体规划,促进数字赋能多元治理主体共生关系的构建。三是强化以人为本的社区治理生态环境建设。广大人民群众是数字赋能社会组织参与社区建设中最核心的合作伙伴与服务对象。政府和社会组织应积极利用区块链技术、互联网平台等数字技术来拓展信息公开的范围和深度,完善居民参与社区建设的数字通道,促进居民对社会组织的信任支持和行动协同。同时,社会组织应结合自身使命目标和数字化需求,设计合理、可行的数字技术应用效能评估体系,引导社区居民对其数字治理行为进行服务监督和评价,以数字赋能促进治理人本化。

注释

①②数据来源于《中国公益组织互联网使用与传播能力第八次调研报告》,深圳市图鸥公益事业发展中心网站, <https://www.ngo20.cn/>

blog/370dc0e7144,2022年5月12日。

参考文献

- [1] NAHRKHALAJI, SHAFIEE, SHAFIEE, et al. Challenges of digital transformation: the case of the non-profit sector [C]//2018 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM). IEEE, 2018:1245-1249.
- [2] HACKLER, SAXTON. The strategic use of information technology by nonprofit organizations: Increasing capacity and untapped potential [J]. Public Administration Review, 2007(3):474-487.
- [3] LAURETT, FERREIRA. Strategy in nonprofit organisations: a systematic literature review and agenda for future research[J]. International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 2018(29):881-897.
- [4] BURT, TAYLOR. Information and communication technologies: re-shaping voluntary organizations? [J]. Nonprofit Management and Leadership, 2000(2):131-143.
- [5] 吴磊.数字化赋能第三次分配:应用逻辑、议题界定与优化机制[J].社会科学,2022(8):146-155.
- [6] 王磊.情境、认知与策略:技术嵌入组织的逻辑:以新冠肺炎疫情防控中武汉市红十字会为例[J].求实,2021(3):51-67.
- [7] CHUI, CHAN. The role of technology in reconfiguring volunteer management in nonprofits in Hong Kong: benefits and discontents[J]. Nonprofit Management and Leadership, 2019(1):89-111.
- [8] 沈永东,赖艺轩.撬动资源、凝聚共识与形成规范:数字赋能社会组织提升社区治理的机制研究[J].中国行政管理,2023(4):22-29.
- [9] 涂晓芳,李韵.大数据助力社会组织参与社区治理:功能、挑战与优化路径[J].新视野,2021(4):75-80.
- [10] 杜娟,钟听怡,唐有财.数字技术赋能社区治理的现实问题及对策探析[J].领导科学,2023(2):112-116.
- [11] TORNATZKY, FLEISCHER, CHAKRABARTI. Processes of technological innovation[M]. Lexington: Lexington Books, 1990:1-10.
- [12] 邱泽奇.技术与组织:多学科研究格局与社会学关注[J].社会学研究,2017(4):167-192.
- [13] BARLEY. Technology as an occasion for structuring: evidence from observations of CT scanners and the social order of radiology departments[J]. Administrative Science Quarterly, 1986(1):78-108.
- [14] 张冉,楼鑫鑫.中国基层社会组织发展的迭代逻辑与推进路径:基于组织生态学视角[J].甘肃社会科学,2023(3):151-160.
- [15] 谢伏瞻.论新工业革命加速拓展与全球治理变革方向[J].经济研究,2019(7):4-13.
- [16] 沈费伟.乡村技术赋能:实现乡村有效治理的策略选择[J].南京农业大学学报(社会科学版),2020(2):1-12.
- [17] 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(11):50-60.
- [18] 缪文升.数据赋能基层社会治理一体化的进路[J].新疆社会科学,2023(1):137-143.
- [19] 束赟.赋能与执行:新技术时代政党组织的发展[J].学术月刊,2019(12):71-80.
- [20] 孟晓玲,冯燕梅.我国社会组织参与社区治理的模式、困境与路径[J].西安财经大学学报,2021(3):109-118.
- [21] 上官莉娜,潘晨.大数据驱动的公共服务供给模式变革:逻辑、类型与向度[J].电子政务,2021(3):73-82.
- [22] 王志立,刘祺.数字赋能市域社会治理现代化的逻辑与路径[J].中州学刊,2023(2):73-81.
- [23] 施生旭,陈浩.技术治理的反思:内涵、逻辑及困境[J].天津行政学院学报,2022(2):13-23.
- [24] 陈剩勇,卢志朋.信息技术革命、公共治理转型与治道变革[J].公共管理与政策评论,2019(1):40-49.
- [25] 何艳玲,李妮.为创新而竞争:一种新的地方政府竞争机制[J].武汉大学学报(哲学社会科学版),2017(1):87-96.
- [26] 孔祥利.数据技术赋能城市基层治理的趋向、困境及其消解[J].中国行政管理,2022(10):39-45.

The Generation Logic and Practical Approach of Digital Empowering Social Organizations to Participate in Community Governance

Zhang Ran Tang Shuqing

Abstract: Social organizations are an integral part of the modernization of China's social governance system and governance capacity, and are important entities and driving forces in community governance. Based on the TOE analysis framework of "technology organization environment", the generation logic of digital empowerment of social organizations in community governance mainly manifests as the driving force of the dual empowerment role of digital technology, the promotion of breaking the constraints of social organization development, and the driving force of national policy guidance. In practice, it mainly faces three levels of practical difficulties: digital resistance, subject constraints, and structural constraints. Therefore, digital empowerment of social organizations in community governance requires full consideration of the complex context formed by digital technology, environmental construction, and organizational form, and the construction of a composite empowerment model from multiple dimensions of environment, organization, and technology.

Key words: digital empowerment; social organizations; community governance

责任编辑:翊明