

数字化转型背景下的政府公共服务创新路径研究

刘嘉锡

华北水利水电大学 河南 郑州 450046

【摘要】：随着信息技术的迅猛发展，数字化转型已成为全球政府改革的重要趋势。本文立足于数字化转型的时代背景，系统探讨了政府公共服务创新的内涵、动力与挑战，并在此基础上，从多个维度提出政府公共服务创新的可行路径。研究表明，数字化转型不仅为公共服务提供了技术支撑，更催生了服务理念、供给模式和治理结构的深刻变革。政府应通过强化顶层设计与优化服务流程、推动数据共享、保障数字包容以及完善监管机制等举措，构建以公民需求为导向、智慧高效、公平普惠的现代化公共服务体系。本研究旨在为深化我国政府公共服务创新、提升治理能力现代化水平提供理论参考与实践指引。

【关键词】：数字化转型；公共服务创新；政府改革；智慧治理；数字政府

DOI:10.12417/2982-3846.25.04.008

引言

进入21世纪以来，以人工智能、大数据、云计算、区块链为代表的数字技术浪潮席卷全球，深刻地改变着社会经济结构和人们的生产生活方式。本文旨在系统解析数字化转型与政府公共服务创新之间的内在逻辑，剖析当前创新实践中面临的机遇与瓶颈，并围绕理念、技术、数据、制度与生态等关键层面，提出一套系统化、协同化的创新路径框架，以期为我国构建人民满意的服务型政府、推进国家治理体系与治理能力现代化提供有益的思路与借鉴。

1 数字化转型与政府公共服务创新的内涵与关联

1.1 数字化转型的核心要义

数字化转型，绝非简单的技术叠加或业务流程的电子化复制。其核心要义在于，利用数字技术从根本上改变组织的运作模式、价值创造方式和与利益相关者的互动关系，从而构建起一种全新的、以数据驱动为核心的数字化能力。对于政府而言，数字化转型意味着治理理念的深刻转变，即从传统的以职能为中心、以管理为导向，转向以用户（公民和企业）为中心、以服务为导向。它要求政府将数据视为关键的生产要素和战略资产，通过数据的采集、整合、分析与应用，实现决策的科学化、服务的智能化、监管的精准化和治理的协同化。这一过程涉及技术架构、业务流程、组织结构和制度文化的全方位、系统性重塑。

1.2 政府公共服务创新的多维面向

政府公共服务创新，是指在公共服务的理念、内容、方式、流程及体制机制等方面进行的旨在提升服务效能、改善用户体验、增进公共价值的新颖性实践与变革。在数字时代，其创新面向更加多元：一是服务理念创新，从“政府供给什么，公众接受什么”转变为“公众需要什么，政府提供什么”，确立以人民为中心的服务导向；二是服务供给模式创新，从分散、孤立的部门供给转向整合、协同的一体化供给，从线下为主转向线上线下深度融合；三是服务技术应用创新，广泛运用大数据进行需求洞察与趋势预测，利用人工智能实现智能问答与个性化推荐，借助区块链确保信息可信与流程可溯；四是服务管理机制创新，建立基于数据的绩效评估体系，形成公众参与、动态反馈、持续优化的服务闭环。

1.3 数字化转型驱动公共服务创新的内在逻辑

数字化转型与公共服务创新之间存在强烈的耦合关系与驱动逻辑。首先，数字技术是创新的“赋能器”。云计算提供了弹性可扩展的计算资源，使得大规模、高并发的在线服务成为可能；大数据分析使政府能够精准识别社会需求与民生痛点；移动互联网和物联网拓宽了服务触达的渠道与场景。其次，数字化转型催生了新的服务需求与公众期待。在数字经济中习惯了便捷、透明、个性化服务的公民，对政府公共服务也提出了同样高的标准，这倒逼政府必须进行创新以回应社会期待。最后，数字化转型为创新提供了方法论。基于用户旅程（User Journey）的服务设计、敏捷开发、迭代优化等源自互联网领域的方法，正被引入公共服务领域，推动服务设计更加人性化、

服务更新更加快速。因此，公共服务创新是数字化转型的目标指向和重要体现，而数字化转型则为公共服务创新提供了根本动力与实践路径。

2 数字化转型背景下政府公共服务创新的现实挑战

2.1 数字鸿沟与公共服务可及性困境

尽管数字技术极大地拓展了公共服务的覆盖范围，但“数字鸿沟”的存在可能导致新的社会不公。城乡之间、不同年龄段之间、不同教育程度和收入水平的群体之间，在数字设备拥有、网络接入条件、数字技能素养等方面存在显著差异。部分老年人、残障人士、低收入群体等可能因不熟悉或无法使用数字工具，而被排除在高效便捷的数字化服务之外，面临“服务壁垒”。如何确保数字化转型背景下的公共服务依然公平普惠，避免技术应用加剧社会排斥，是政府必须直面的首要伦理挑战与公平性考验。随着信息技术的迅猛发展，数字化转型已成为全球政府改革的重要趋势。本文立足于数字化转型的时代背景，系统探讨了政府公共服务创新的内涵、动力与挑战，并在此基础上，从多个维度提出政府公共服务创新的可行路径。

2.2 数据壁垒与业务协同障碍

“数据孤岛”现象在政府内部长期存在。不同部门、不同层级之间的信息系统往往独立建设、标准不一，导致数据难以互通共享。公共服务创新，尤其是“一网通办”、“一件事一次办”等跨部门、跨层级的整合服务，亟需打破数据壁垒，实现业务协同。然而，数据共享面临法律法规界限模糊、部门利益藩篱、安全责任难以厘清、技术标准不统一等多重阻力。数据流动不畅，业务协同就难以实质推进，整体政府（Whole-of-Government）的服务体验便无从谈起，创新可能停留在表面化的平台整合，而无法实现深层次的流程再造。

2.3 安全风险与隐私保护压力

公共服务数字化转型过程中，海量敏感的公民个人信息、企业数据、政府运行数据被集中采集、存储和处理，使其成为网络攻击和数据泄露的高价值目标。一旦发生安全事件，不仅可能导致财产损失，更会严重损害公众对政府的信任。同时，数据的大规模分析和应用，特别是人脸识别、行为轨迹分析等技术的使用，引发了公众对隐私被过度采集、监控和滥用的深切担忧。如何在充分利用数据价值进行服务创新的同时，构建坚固的安全防护体系，并建立严格、透明的数据收集、使用和授权机制，平衡效率与安全、便利与隐私，是政府面临的严峻挑战。建立隐私影响评估机制，遵循“最小必要”原则收集个人信息，并明确告知使用目的和范围。完善网络安全事件应急预案，提升应急处置能力。通过法规与技术的双重约束，筑牢公共服务数字化转型的安全防线。

2.4 制度滞后与人才支撑短板

现有的法律法规、行政规章、标准规范体系大多形成于前数字化时代，难以完全适应数字政府建设和公共服务创新的新要求。例如，电子证照、电子印章的法律效力，线上服务流程的法律确认，数据权属与交易规则等，都存在制度空白或模糊地带。此外，政府部门既懂公共管理又精通数字技术的复合型人才严重短缺。公务员队伍的数字素养和创新能力有待普遍提升，技术官僚与业务官僚之间可能存在认知差异与沟通隔阂。制度供给的不足与人才能力的缺口，共同构成了制约创新深化的体制机制瓶颈。

3 数字化转型背景下政府公共服务创新的核心路径

3.1 强化顶层设计与战略规划引领

公共服务创新是一项复杂的系统工程，必须坚持“全国一盘棋”思维，加强顶层设计和战略规划的统筹引领。国家层面应出台更加明确、更具操作性的数字政府建设与公共服务创新发展战略，明确中长期目标、重点任务、责任分工与实施步骤。各地各级政府需据此制定符合本地实际的实施方案，确保创新方向与国家战略同频共振。顶层设计的关键在于确立统一的数字治理架构，包括制定公共数据资源管理、政务云平台建设、通用业务系统、应用接入、安全保障等方面的国家标准与规范，从源头上防止新的系统孤岛和数据壁垒产生。同时，应建立强有力的跨部门协调推进机制，由高级别领导牵头，统筹发改、财政、工信、网信、数据管理及各业务部门力量，形成协同攻坚合力，破除创新过程中的阻力。

3.2 深化业务流程再造与服务体系重构

技术创新必须与深刻的业务流程再造相结合，才能真正释放变革红利。政府应以公民和企业的“一件事”为导向，而非以部门的“一项权”为中心，对公共服务流程进行彻底的梳理、整合与重构。通过绘制“用户旅程地图”，识别并消除服务过程中的冗余环节、重复材料和漫长的等待时间。大力推动跨部门、跨层级的业务协同，实现“一口受理、一表申请、一网通办、一体管理”。例如，将企业开办、不动产登记、工程建设项目审批等涉及多部门的事项，整合为线上线下一体化的集成服务。此外，应推动线上线下服务渠道的深度融合与优势互补，线上平台注重便捷高效、智能精准，线下大厅则侧重个性化辅导、复杂事项办理和特殊群体服务，构建全渠道、无缝衔接的服务体系。

3.3 推动数据资源融合共享与智能应用

数据是数字化转型的核心驱动要素。政府应加快构建统一规范、互联互通、安全可控的公共数据平台，制定数据分类分级标准、共享目录和开放清单，在确保安全的前提下，依法有

序推动数据在部门间、区域间共享交换。通过数据融合,形成更完整的公民和企业画像,为精准服务、主动服务奠定基础。在此基础上,深化数据的智能应用。利用大数据分析预测公众需求趋势和社会运行态势,实现从“被动响应”向“主动预见”转变。积极应用人工智能技术,发展智能客服、智能审批、智能监管,提升服务自动化与智能化水平。探索区块链技术在电子证照存证、供应链金融、司法存证等需要高度信任的公共服务场景中的应用,提升数据可信性与流程透明度。随着信息技术的迅猛发展,数字化转型已成为全球政府改革的重要趋势。本文立足于数字化转型的时代背景,系统探讨了政府公共服务创新的内涵、动力与挑战,并在此基础上,从多个维度提出政府公共服务创新的可行路径。

3.4 坚持以人为本与弥合数字鸿沟

公共服务创新的根本目的是为了能够更好地服务人民。必须始终坚持“以人为本”的原则,将用户体验和公众获得感作为衡量创新成败的最高标准。在服务设计、平台开发和流程优化中,充分引入公众参与和用户体验测试。同时,必须采取有效措施弥合数字鸿沟,保障基本公共服务的公平可及。这包括:加强城乡信息基础设施建设,提升网络覆盖质量与资费可承受性;在各级政务服务中心、社区站点保留并优化传统服务窗口,为不擅长使用数字技术的群体提供“绿色通道”和人工协助;开展面向老年人、残障人士等特定群体的数字技能普及培训;推动公共服务平台进行适老化、无障碍化改造,确保所有人都能平等、方便地获取数字化服务。

3.5 健全法规标准与安全治理体系

稳健的制度环境是持续创新的保障。应加快修订和完善与

数字政府、数字经济、数据安全相关的法律法规,明确电子文件、电子签名、电子证照的法律效力,厘清数据所有权、使用权、收益权边界,为公共服务创新提供坚实的法律依据。同时,建立健全涵盖数据全生命周期的安全保障体系。严格落实网络安全等级保护、关键信息基础设施安全保护制度。采用加密、脱敏、访问控制等技术手段保护数据安全。建立隐私影响评估机制,遵循“最小必要”原则收集个人信息,并明确告知使用目的和范围。完善网络安全事件应急预案,提升应急处置能力。通过法规与技术的双重约束,筑牢公共服务数字化转型的安全防线。

4 结语

随着信息技术的迅猛发展,数字化转型已成为全球政府改革的重要趋势。本文立足于数字化转型的时代背景,系统探讨了政府公共服务创新的内涵、动力与挑战,并在此基础上,从多个维度提出政府公共服务创新的可行路径。数字化转型浪潮为政府公共服务创新开辟了广阔空间,也带来了前所未有的复杂挑战。本研究系统探讨了二者间的内在关联,揭示了创新过程中面临的数字鸿沟、数据壁垒、安全风险与制度滞后等核心挑战,并据此从顶层设计、流程再造、数据赋能、公平包容、制度保障与生态构建六个层面,提出了系统化的创新路径。

展望未来,随着技术的不断演进和公众期待的持续提升,政府公共服务创新将是一个永无止境的动态过程。唯有保持开放学习的心态,拥抱变革,持续探索,才能不断推动公共服务体系向着更加智慧、高效、便捷、普惠的方向演进,最终构建起与数字时代相适应、令人民满意的高质量服务型政府,为实现国家治理体系和治理能力现代化奠定坚实基础。

参考文献:

- [1] 孙涛.河南省市级政府体育公共服务治理效能评价与提升路径研究[J].文体用品与科技,2025,(24):10-12.
- [2] 臧文婧,张楠,张然,等.数据开放提升地方政府全民健身公共服务治理绩效的驱动因素与组态路径——基于全国31个省级政府的fsQCA分析[J].山东体育学院学报,2025,41(06):31-41+95.
- [3] 吴旭红,胡月,吴宇.数字政府建设:理论意蕴、实践图景与风险挑战——基于“制度-技术-价值”动态交互逻辑框架的分析[J/OL].电子政务,1-15[2026-01-13].
- [4] 林宝霞,张博.数字赋能公共服务型政府建设:理念解析、生成逻辑与实践进路[J].信息技术与管理应用,2025,4(06):56-65.
- [5] 刘玉萍,蒋德昊.网络社群对公共医疗服务满意度的影响[J/OL].青岛大学学报(自然科学版),1-10[2026-01-13].