

政府服务数字化转型策略研究

赵 宁

浪潮软件科技有限公司 山东 济南 250101

摘 要：在数字化浪潮下，政府服务数字化转型已成为提升公共服务质量与效率、推动治理体系现代化的必由之路。然而，转型过程中面临着数据壁垒、技术适配性不足、人员数字技能短板等挑战。本文深入剖析这些问题，针对性地提出完善政策法规、构建统一数据平台、引入前沿数字技术、加强人员数字素养培训等策略，助力政府服务实现高效、精准、智能的数字化转型。

关键词：政府服务；数字化；转型策略

引言：数字化时代，信息技术以前所未有的速度重塑社会运行模式，政府服务也置身于这场变革浪潮之中。政府服务数字化转型，不仅是顺应时代发展的必然选择，更是提升公共服务供给能力、优化营商环境、增强民众获得感的关键路径。然而，转型并非一蹴而就，面临技术、管理、人员等多方面挑战。深入探究有效的数字化转型策略，对推动政府服务高质量、可持续发展具有重要的现实意义与深远价值。

1 理论基础与文献综述

1.1 核心概念界定

（1）政府服务数字化转型的内涵与特征：其核心内涵是依托数字技术对政府服务进行全方位重构，并非简单的技术叠加。核心特征体现为三方面：技术赋能，以大数据、人工智能等技术突破传统服务时空限制；流程再造，打破部门壁垒优化业务链条，实现服务高效流转；服务重构，围绕公众与企业需求打造个性化、精准化服务模式，推动服务供给从“政府端菜”向“群众点菜”转变。（2）与电子政务、智慧城市等相关概念的辨析：电子政务侧重政务服务的电子化、网络化，核心是线下流程的线上迁移；政府服务数字化转型则更强调流程重构与服务价值升级，是电子政务的高阶发展阶段。智慧城市以城市整体为治理单元，聚焦多领域协同治理；而政府服务数字化转型聚焦政务服务领域，是智慧城市建设的核心组成部分与重要支撑。

1.2 理论支撑体系

（1）新公共管理理论：强调以市场机制优化政府治理，其效率导向为数字化转型提供核心指引。该理论推动政府通过数字化手段精简冗余流程、降低行政成本，提升政务服务的响应速度与办理效率，契合转型过程中对高效服务供给的需求。（2）整体政府理论：主张打破部门分割、实现跨领域协同，为转型中的部门协同提

供理论支撑。其倡导的整合式治理理念，指导政府构建跨部门数据共享与业务协同机制，破解“数据孤岛”问题，实现政务服务的全链条贯通。（3）数字治理理论：核心是依托数据资源优化治理过程，为转型提供核心方法论。该理论引导政府建立数据采集、分析、应用的全流程机制，推动政务服务从“经验决策”向“数据决策”转变，提升服务供给的精准性与科学性。

2 政府服务数字化转型的驱动机制分析

2.1 技术驱动维度

（1）大数据、人工智能、区块链的技术赋能路径：大数据技术通过全量汇聚政务数据，实现服务需求精准画像与资源优化配置；人工智能依托智能审批、智能咨询等应用，提升服务响应速度与办理效率；区块链则以不可篡改特性保障数据共享安全，破解跨部门信任难题，三者协同构建“数据汇聚-智能处理-安全共享”的全链条赋能体系^[1]。（2）5G+政务服务场景的拓展：5G的高带宽、低时延特性为政务服务场景创新提供支撑，推动服务从“线上办理”向“沉浸式体验”升级。VR办事大厅通过虚拟场景还原线下流程，实现异地远程可视化办事；此外，5G还助力无人机巡检、远程政务勘验等场景落地，大幅拓展政务服务的时空边界。

2.2 制度驱动维度

（1）政策法规的引导作用：以《数据安全法》《个人信息保护法》为代表的法规体系，明确了政务数据利用的边界与规范，为转型扫清制度障碍；同时，中央及地方出台的数字化转型专项政策，通过资金扶持、考核激励等方式，引导政务部门主动推进转型工作。（2）标准化体系建设的必要性：标准化是保障转型规范推进的核心支撑，涵盖数据格式、业务流程、技术应用等多个领域。统一的标准可实现跨地区、跨部门政务服务互联互通，避免“重复建设”“各自为政”，提升转型的整

体协同效能与服务一致性。

2.3 需求驱动维度

(1) 公民数字素养提升对服务升级的倒逼效应：随着数字技术普及，公民对政务服务的便捷性、精准性、个性化需求显著提升，倒逼政府从“被动供给”向“主动服务”转型，推动服务流程优化、应用场景创新，以匹配公民数字生活习惯。(2) 企业全生命周期服务的数字化需求：企业在注册、审批、报税、注销等全生命周期环节中，对“一站式”“无纸化”服务需求强烈。数字化转型通过整合涉企服务资源、打通数据链路，实现企业业务全程网办，降低制度性交易成本，优化营商环境。

2.4 组织变革维度

(1) 政务部门架构的扁平化改造：传统层级制架构易导致信息传递不畅、决策效率低下，扁平化改造通过精简管理层级、组建跨部门专班，打破部门壁垒，提升政务服务的协同决策与快速响应能力，适配数字化转型的高效运作需求。(2) 公务员数字技能培训体系构建：公务员是转型的实施主体，其数字技能直接决定转型成效。构建分层分类的培训体系，覆盖数据应用、智能工具操作等核心能力，可提升公务员数字化服务水平，保障转型政策与技术应用落地见效。

3 政务服务数字化转型的实践困境与风险识别

3.1 技术层面挑战

(1) 数据孤岛与系统兼容性问题：长期以来，各政务部门多独立推进信息化建设，形成“各自为政”的系统格局。不同部门数据标准不统一、接口不互通，导致数据难以跨领域流转共享，形成大量“数据孤岛”；同时，新旧系统迭代衔接不畅，部分legacy系统与新型数字化平台兼容性不足，不仅增加技术整合成本，还制约服务流程的全链条贯通。(2) 算法歧视与数字鸿沟扩大风险：算法决策在政务服务中的应用易因训练数据偏差产生歧视，导致特定群体（如低收入群体、老年人）获得的服务资源不均；此外，部分群体因数字设备匮乏、数字技能不足，无法有效使用线上政务服务，而数字化转型中线下服务资源的收缩，进一步加剧数字鸿沟，削弱服务普惠性^[2]。

3.2 制度层面障碍

(1) 部门利益协调困难与政策碎片化：数字化转型需打破部门利益壁垒，推动资源整合与协同联动，但部分部门出于自身权责与利益考量，对数据共享、业务协同存在抵触情绪；同时，不同地区、层级出台的数字化转型政策缺乏统筹衔接，呈现碎片化特征，导致转型推进方向不一、合力不足。(2) 数字伦理与隐私保护机制

缺失：政务服务数字化涉及大量公民个人信息与企业经营数据，当前部分领域数字伦理规范尚未健全，数据收集、使用、存储的边界模糊；加之隐私保护监管技术滞后、追责机制不完善，易出现数据滥用或泄露问题，损害公众信任。

3.3 安全层面隐患

(1) 网络攻击与数据泄露风险：政务数字化平台汇聚海量敏感数据，已成为网络攻击的重点目标。黑客通过病毒植入、钓鱼攻击等手段非法侵入系统，可能导致数据泄露、篡改或系统瘫痪，不仅影响政务服务正常运转，还可能危害公共利益与国家安全。(2) 关键技术“卡脖子”问题：当前政务数字化转型依赖的部分核心技术（如高端芯片、核心操作系统、加密算法）仍受制于人。若外部技术供应中断或被施加限制，将导致数字化平台无法正常运维升级，制约转型进程的连续性与稳定性，形成核心安全隐患。

4 政务服务数字化转型的策略路径

4.1 顶层设计策略

(1) 制定国家数字政府建设标准体系：立足全国一体化数字政府建设目标，构建覆盖数据采集、系统建设、服务供给、安全管理等全领域的标准体系。明确各层级、各部门政务数据的格式规范、接口标准与共享范围，统一数字化平台的技术架构与功能要求，破解跨地区、跨部门“标准不一、互联互通难”的问题。同时，同步完善标准动态更新机制，结合技术迭代与实践需求及时优化调整，为数字化转型提供统一的方向指引与规范遵循，保障转型工作有序推进、协同高效^[3]。(2) 建立跨部门数据共享激励机制：针对部门利益壁垒导致的数据共享不畅问题，构建“正向激励+反向约束”的双重机制。一方面，将数据共享成效纳入部门绩效考核体系，对主动共享、高效协同的部门给予资金倾斜、荣誉表彰等奖励；另一方面，明确数据共享的责任清单，对拒不共享、推诿扯皮的部门实施问责。同时，搭建跨部门数据共享协调平台，建立常态化沟通会商机制，统筹解决数据共享中的争议问题，激发部门协同参与数字化转型的内生动力。

4.2 技术应用策略

(1) 构建“云网边端”一体化基础设施：以政务云为核心载体，整合升级政务网络资源，打通省、市、县、乡四级网络链路，实现算力资源、存储资源的集中调度与高效配置。强化边缘计算节点建设，提升政务服务终端的实时响应能力，推动政务数据处理从“云端集中处理”向“云边协同处理”转变。通过一体化基础设施

施建设,夯实数字化转型的技术底座,为海量政务数据的高效流转、复杂政务场景的智能应用提供稳定支撑。

(2) 开发场景化智能政务服务机器人:聚焦高频政务服务场景,如社保查询、证照办理、政策咨询等,研发适配不同场景的智能服务机器人。依托自然语言处理、计算机视觉等技术,实现机器人与公众的精准交互,提供7×24小时不间断服务;针对复杂业务场景,开发“机器人预审+人工复核”的协同模式,提升业务办理效率。同时,建立机器人服务数据反馈机制,根据公众需求不断优化服务功能,提升政务服务的智能化、个性化水平。

4.3 制度创新策略

(1) 推行“首席数据官”制度:在各级政府及重点政务部门设立首席数据官,明确其统筹数据资源管理、推动数据共享应用、协调解决数据治理难题的核心职责。建立首席数据官跨部门联动机制,打破部门数据管理的分散化格局,实现数据资源的统筹规划与整体利用。通过首席数据官制度的落地,强化数据治理的顶层统筹能力,推动数据从“资源”向“资产”转化,为数字化转型提供制度保障。(2) 建立数字化转型容错纠错机制:针对数字化转型过程中技术创新、模式探索可能出现的失误,明确容错纠错的适用情形、认定标准与操作流程。区分“无意过失”与“故意违纪违法”,对在转型探索中因缺乏经验、先行先试出现的非原则性失误,予以容错免责;同时,建立纠错整改机制,及时总结经验教训,优化转型路径。容错纠错机制的建立,可打消部门和工作人员的创新顾虑,激发数字化转型的创新活力。

4.4 安全保障策略

(1) 构建政务区块链可信环境:依托区块链技术的不可篡改、可追溯特性,搭建政务数据共享与交易的可信平台。将政务数据的采集、存储、流转、使用等全流程记录上链,实现数据来源可查、去向可追、责任可究。强化区块链技术与加密技术的融合应用,提升政务数据在共享过程中的安全防护能力,破解跨部门数据共享的信任难题,保障政务数据安全可控^[4]。(2) 完善关键信息基础设施保护体系:梳理政务领域关键信息基础设施清单,建立分级分类保护机制,针对不同等级的基础设施制定差异化的保护方案。加强关键信息基础设施的安全监测与预警能力建设,运用人工智能、大数据等

技术构建智能安全防护系统,实现对网络攻击、病毒入侵等风险的实时监测与快速响应。同时,健全关键信息基础设施安全应急处置机制,定期开展应急演练,提升突发安全事件的处置能力,保障数字化转型的安全稳定推进。

4.5 评估反馈策略

(1) 建立数字化转型成熟度模型:从技术应用、制度建设、服务成效、安全保障等多个维度,构建科学的数字化转型成熟度评估指标体系。明确各指标的权重与评估标准,采用定量与定性相结合的评估方法,定期对各级政府、各政务部门的数字化转型成效进行评估。通过成熟度评估,精准识别转型过程中的薄弱环节,为优化转型策略、补齐发展短板提供数据支撑。(2) 实施动态化的公民满意度监测:搭建多元化的公民满意度反馈渠道,整合线上问卷、政务服务平台评价、热线电话、线下走访等多种方式,广泛收集公众对政务数字化服务的意见建议。建立满意度数据实时分析与动态反馈机制,及时发现服务过程中存在的问题,快速推送至相关部门进行整改。同时,将公民满意度评价结果与部门绩效考核挂钩,倒逼部门持续优化服务流程、提升服务质量,形成“评估-反馈-优化”的良性循环。

结束语

政府服务数字化转型是顺应时代发展潮流、提升治理效能的必由之路。本研究围绕其策略展开探讨,虽提出了一些可行举措,但数字化转型是一个持续演进的过程,仍有许多未知领域待探索。未来,需不断适应新技术发展,持续优化策略,加强跨部门协作与资源整合。唯有如此,才能打造出更高效、便捷、智能的政府服务体系,更好地满足民众日益多样化的需求,推动社会持续进步。

参考文献

- [1]章剑生.数字化时代政府治理手段的变革[J].浙江社会科学,2022(01):53-54.
- [2]张成福,谢侃侃.数字化时代的政府转型与数字政府[J].行政论坛,2020,27(06):34-41.
- [3]孙友晋,高乐.加强数字政府建设推进国家治理现代化[J].中国行政管理,2020,(11):136-139.
- [4]李军鹏.面向基本现代化的数字政府建设方略[J].改革,2020,(12):150-152.