

数字治理的公共价值及其实现路径

陈振明 黄子玉

【摘要】公共价值是数字治理的重要内容和基础条件,是决定政府数字服务效能的关键,关系到数字政府建设水平。基于我国数字治理发展现状,应把公平、效率、协同、安全、信任作为数字治理的公共价值。实现数字治理的公共价值,应坚守数字公平,筑牢数字治理公共价值理念基础。提升数字效率,提供数字治理公共价值实现动力。加强数字协同,汇聚数字治理公共价值实现合力。强化数字安全,保障数字治理公共价值实现能力。培育数字信任,夯实数字治理公共价值心理基础。

【关键词】数字治理;公共价值;数字公平;数字信任

【作者简介】陈振明(1959-),男,广东潮州人,厦门大学公共事务学院和公共政策研究院教授,教育部长江学者特聘教授,博士生导师,研究方向为公共政策分析;黄子玉(1996-),女,河南淮滨人,厦门大学公共事务学院2020级博士研究生,研究方向为公共治理理论(福建 厦门 361005)。

【原文出处】《郑州大学学报》:哲学社会科学版,2022.6.9~14

【基金项目】国家社会科学基金重大项目“强化制度执行力研究”(项目编号:20ZDA108)。

党的二十大报告明确提出建设“数字中国”的战略目标,《“十四五”数字经济发展规划》对优化升级数字基础设施、持续提升公共服务数字化水平、提高“互联网+政务服务”效能、提升社会服务数字化普惠化水平作出了具体规定,为构建数字中国提供有力支撑。数字治理是数字时代政府治理的必然趋势,强调技术特别是数字技术在治理中的应用。政府在推进数字治理时不仅需要关注技术的工具意义,更需要重视治理的价值意义,在改进治理效能时为社会创造公共价值。探究数字治理的公共价值,提出公共价值实现路径,对推动数字治理健康持续发展,建设代表人民利益的高效政府,具有重要的理论价值和现实意义。

一、问题缘起与文献梳理

(一)问题的缘起

数字治理发展到今天,人们对其的关注点,正在从最初的技术转向价值。这是因为,数字治理只是治理的一种形式,通过治理提供公共服务的本质并

没有发生变化。数字是技术性的,但是公共服务是价值性的。这种价值性最终体现为公民对公共服务的满意度。作为治理的手段,数字的兴起引发人们的广泛兴趣,人们希望这种新的治理形式能够解决传统的治理形式产生的难题,推动治理现代化水平不断发展。相对于传统治理,数字治理的实际效能一定程度上满足了人们的期待,在公共服务提供的便捷化、可及性以及效率提升上有很大改善,提升了社会整体治理能力。但同时也应看到,技术是一把双刃剑,技术不是万能的,它解决问题,也会产生新的问题。尤其是当技术的某些方面不完善的时候问题可能会变得更加突出,这就需要重新思考治理的本质,不管是什么形式的治理,它都应不断满足人民对公共服务的价值诉求。数字的特性赋予公共价值新的表现形式。和一般意义上的公共价值相比,数字治理公共价值研究无论在价值表现还是实现路径上都会有所不同。同时,随着数字治理的发展,民众对它的价值诉求在不断提升。新问题的产生为数

字治理公共价值研究带来了社会需要,这一社会需要在我国表现更加明显。从某种意义上,我国数字治理应用领域更加广泛,范围更加普遍,研究其中的价值问题成为现实的社会需要。

(二)现有研究成果梳理

第一,数字治理公共价值的内涵研究。Moore在《创造公共价值:政府战略管理》中首次系统阐述公共价值理论。他把公共价值界定为“公民对政府和公共服务的集体期望”^{[1](P57)}。认为官员不仅要学习企业管理者如何实现商业价值最大化,关注新公共管理的效率和绩效等理念,更要关注传统公共行政的平等、程序等理念,增加管理的合法性和公众信任,努力实现公共价值最大化。Klievink从高效且有效的服务对公民的满足上理解公共价值,主张政府应从传统的如何更好地提供服务转变到如何实现这种满足^[2]。何艳玲认为公共价值是相对于公民的主观满足感而言的,而不是决策者想当然认为对公民或者对自己最好的东西^[3]。Twizeyimana和Andersson从公民的视角分析数字化转型的公共价值,认为公民对数字政务绩效的评价使管理价值观的实施更加有效,也使民主价值观受到重视^[4]。Bonina把公共价值理解为公民的价值诉求,主张数字治理应通过改善公共服务的性能来满足这种诉求^[5]。Cordella从政府行为透明度和公民对服务的控制权来界定公共价值,并把它们作为数字治理价值目标^[6]。程秋月结合我国社会主要矛盾发生转变的大背景,从多元主体利益诉求、满足人民日益增长的美好生活需要等方面对公共价值进行分析,认为数字治理应通过公共服务专业化、智能化、社会化来实现^[7]。刘银喜等认为公共价值是民众日益增加的社会期望,在数字化时代,政府治理应该比过去任何时候都要重视公共价值的创造以满足这种期望^[8]。

第二,数字治理公共价值类型和指标研究。把公共价值分类,再进行指标研究,是常用的研究方法。Alford从管理价值观和民主价值观两个方面对

公共价值指标进行分析。管理价值观主要包括透明度、问责制、效率,民主价值观主要包括平等、开放,以及公平^[9]。Karunasena和Deng将公共价值分为服务价值和公共组织效益。服务价值包括信息质量和用户导向,公共组织效益包括组织效率、开放性、响应性和环境可持续性^[10]。Ada Scupola和Ines Mergel把公共价值归纳为经济、行政、社会和公民价值四类^[11]。Twizeyimana则提出六个价值维度:改善公共服务、提高行政效率、开放政府能力、改善道德行为和专业精神、提高对政府的信任和信心、改善社会价值和福祉^[4]。

第三,数字治理公共价值分析框架研究。构建分析框架是数字治理公共价值指标研究的常用工具。G.Puron从公民、政府和社会三个领域构建综合性分析框架。首先,数字治理对公共服务交付产生影响,使得公民获得更高效、高质量、高透明的公共服务,提升公民的参与度和协作治理能力。其次,公共服务的改进影响政府内部创造的公共价值,改善政府的战略、监管和财政状况。最后,政府内部的改变必然拓展到社会,对教育、卫生、住房、人类发展等各个领域产生积极的影响^{[12](P339)}。Pin-Yu Chu和Hsien-Lee Tseng构建的基于公共价值类型的数字治理框架具有一定的代表性。该框架将公共价值与数字技术相结合,从运营价值、政治价值、社会价值三方面构建了全面的数字治理公共价值取向库。在该框架下,运营价值旨在评估电子政务有效提高经济和非经济效率的程度。政治价值旨在评估电子政务在多大程度上为公众提供公平公开表达诉求、交换意见或获取信息的机会。社会价值旨在评估电子政务在多大程度上提高了社会中个人和群体的能力、相互信任和福利,并对环境的可持续性作出贡献^{[13](P338-344)}。于君博将数字政府治理分为“投入-过程-产出”三个阶段,建立了适合本国国情的数字治理分析框架,为公共价值分析提供了视角^[14]。

总之,数字治理的公共价值已经引起关注,并且

产生了一定数量的研究成果,但对公共价值具体包括什么,到目前为止还没有一个达成共识的界定标准。同时,从公共价值角度研究数字治理多出现于西方学界,因文化、体制、发展水平等各方面的差异,他们关于价值指标的研究成果在中国的适用性还有待观察。公共价值是数字治理的重要内容和基础性条件。数字治理应紧紧围绕这些关键点展开,即数字时代公民的诉求是什么?公民和社会对数字治理的期望是什么?怎么满足它们并获得民众的认可?数字治理公共价值的类型和分析框架,以及指标构建都要基于这些基本问题进行分析。

二、数字治理公共价值指标分析

数字治理公共价值是指在数字化时代,公民基于数字技术的认知和基本价值判断,形成的对公共服务提供的价值诉求和期望,以及得到满足的程度。数字治理公共价值既有共性,也有个性。其共性表现在人们对数字治理的基本诉求是共通的,其个性表现在由于数字技术水平、数字治理发展阶段和运行机制,以及传统文化的不同,人们的具体诉求和价值排序是不同的。结合我国数字治理发展现状,我们认为,应从以下五个方面建立公共价值指标。

(一)公平

公平是数字治理的首要价值。数字治理中的公平主要包括数字服务的平等性、共享性、可及性,以及人们对其是否体现公正的价值认知。平等性是指不同区域、不同领域和不同群体都能够得到基本相同的数字服务,而不是基于条件和能力的不同,获取的数字服务存在明显差异。共享性是指全体公民都能够享受数字发展带来的治理红利,是共享发展理念在数字治理中的价值体现。可及性是指数字服务要充分考虑到弱势群体和特殊群体利益,给予他们帮助和扶持,确保不会因为自身原因获取不到公共服务。对公正的价值认知是指民众的真实意愿、切身体验和利益诉求,而不是政府站在自我立场代替民众思考问题,自我判断他们的价值感受。

首先,公平是数字治理的首要价值是由我国社会主要矛盾决定的。党的十九大报告指出,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。就数字治理来说,发展不平衡主要指我国不同区域之间发展不平衡和城乡发展不平衡,东部、中部和西部之间、城市和农村之间无论是在数字技术水平和数字基础设施建设上,还是在数字治理机制上都存在较大的差异,让不同发展层次的地区公平享受数字发展红利,是政府首先要解决的问题。从某种意义上,发展不充分主要体现在不同领域之间。让发展不充分的领域享受到相同的数字服务,同样是数字治理需要解决的问题。其次,公平作为首要价值是由我国的文化传统决定的。“不患寡而患不均”的价值理念长期以来影响到我们,而当下数字鸿沟又不断放大了社会分层、贫富差距等问题,人们对公平的诉求不仅呈现出新变化,而且对其提出了更高的要求。再次,公平作为首要价值是由人们对治理认识不断深化的发展历程决定的。从政府作为单一主体的管理,到政府主导的多元主体治理,再到数字治理,民众对公平的认识和诉求呈现正向发展趋势,并日益明显。最后,强调公平价值更是由数字治理实践中存在的突出问题决定的,主要体现在数字弱势群体的客观存在。由于区域差异和生理差异,不同人群使用数字的条件和能力存在很大不同,偏远地区的人群、老年人群、残障人士等弱势群体,数字产品的可及性不足,操作能力弱,有些群体不会使用电子产品,如何充分考虑他们的实际情况,提供可达的数字替代服务,是数字治理实现公平价值需要解决的问题。

(二)效率

效率是数字本身的工具意义,是数字治理的重要价值。数字治理中的效率主要包括数字服务的便捷性、低成本,以及治理流程的优化。便捷性是指和传统治理模式比较,数字治理能够让民众更加方便快捷地获得有品质的公共服务。低成本是指数字治

理能够最大限度降低行政成本,提高服务产生和投入的比率,增加治理的综合社会效益。治理流程的优化是指数字可以整合政府职能,合并不必要的办事环节和步骤,优化政府治理和社会治理流程,提升民众对公共服务的满意度。

强调效率首先是由“发展是执政兴国的第一要务”的执政理念决定的。新中国成立70多年来,中国共产党领导人民创造了世所罕见的两大奇迹,其中之一就是经济快速发展。经济快速发展解决了我们面临的很多问题,推动中华民族富起来、强起来。经济快速发展离不开政府的高效治理。虽然经济新常态下我国由经济高速增长转向中高速增长,但我们始终把经济快速发展作为执政兴国战略,把提高政府治理效率作为全面深化改革的目标。其次,强调效率还是由数字获取和传输的特性决定的。和传统的公共服务载体不同,数字服务更容易获取,民众不需要走出家门,随时随地通过电子产品就能查找需要的信息,在线办理具体公共服务事项。数字传输便捷迅速,群众少跑路,数字多跑路,大大节省了办事时间。因此,数字和效率有着不可分割的内在联系,数字治理具有天然的效率优势。数字化时代,我们更有理由和条件把效率作为价值追求。最后,强调效率也是由我国长期存在的管理效率低决定的。过去企业和群众办事难、办事慢,经常遇到“多头跑、多次跑”、提交材料多、前置条件多、审批环节多、办结时限长等问题,极大损害了群众利益,影响了政府公信力。数字治理有助于改变传统的政府治理形式,重构组织框架与运行机制,促进数据互联共享,让信息在不同的政府部门之间更加快速便捷地流动,减少了文书处理时间,消除了冗长、官僚和低效的审批程序,提高行政运行效率^[15]。

(三)协同

协同是数字治理的过程性价值。从过程上看,数字治理指以数字化赋能治理体系和治理能力,以构建新型治理体系为目标,在政府主导下,平台与企

业、社会组织、网络社群、公民个人等多元主体共同参与相关事务的制度安排和持续行动^[16]。协同主要包括多元治理主体之间的协调性、统一性,以及构建基于数字分享的治理运行机制。协调性是指治理主体的权责明晰,在行使各自职责中协同有序开展行动,而不是权责边界模糊导致行动的分散无序。统一性是指治理主体在提供数字服务时目标是统一的,而不是存在各自的利益考量,存在不一致的多元目标。基于数字共享的治理运行机制是指提高主体各数字共享广度和深度,发挥数字优势,而不是各自为政,让数字成为治理运行机制的障碍。

协同首先是由治理的特点决定的。治理理论认为,治理的主体是多元的,数字治理背景下,政府虽然是主导的治理主体,但企业、社会组织和公民都以不同的方式参与到治理中来。其中,企业和社会组织掌握着数字技术和数据,它们的参与有利于优化数字技术,降低政府服务成本,提升数字治理效率。在公民参与维度上,数字治理为公民提供了更加便捷的表达渠道,公民对政府的意见反馈、自身需求的表达、对社会问题的描述有利于参与民主的价值得到有效释放,促进数字治理优化和公平实现。协同还是由数字的共享特性决定的。共享是数字流动的必然结果,数字共享是数字治理的基本要求。只有数据共享,才能够提升政府的数据治理能力,让公共数据发挥的作用不再局限于特定部门、特定单位和特定地区,而是打破组织边界,融入整个数字经济发展的大环境,便捷地为人民服务,高效地助力社会财富的创造。数据共享需要拥有数据信息的各种类型的组织相互合作,多主体协同共治,通过技术赋能和数据赋能提升政府数字治理能力。更重要的是,强调协同还是由数字治理存在的问题决定的。当前,政府部门间各自为政导致的数字壁垒不同程度存在,甚至在个别领域还有突出表现。各级政府根据自身的需要建设数字治理平台,打造了一个个“信息孤岛”,数据衔接不畅、碎片化现象严重。政府和其

他治理主体之间同样存在数据共享难的现象。互联网企业掌握着大量的一手数据,但出于自身利益、隐私管理考虑,不愿将数据分享给政府,导致信息壁垒和数据垄断现象。掌握数字资源的组织不愿意分享和接受数据,导致治理主体缺乏协同,数据难以互通互认。

(四)安全

安全是数字治理的防火墙,是公共价值的底线。数字治理中的安全主要包括国家和单位重要信息、个人隐私信息的保密性,网络设施不受攻击,以及公民在数字治理中免于恐惧的心理预期。保密性是指信息只被授权对象使用的特征,尤其对于事关国家和社会安全、个人安全的信息,没有当事人授权或同意不能获取和使用。网络设施受到攻击导致系统瘫痪,危及信息安全。免于恐惧的心理预期是指公民不会因为担心个人隐私被窃取、网络诈骗等而成为受害者,对数字安全有稳定预期和信心。

强调数字安全首先是维护国家安全和社会稳定的需要。党的二十大报告指出,国家安全是民族复兴的根基,社会稳定是国家强盛的前提。党的十八大以来,党中央提出树立总体国家安全观,数字安全是其中的重要内容。政治安全、经济安全、文化安全、社会安全、军事安全、国际安全,以及各领域安全,在某种意义上都体现为信息安全和数据安全。近年来,随着重要基础设施的数据窃取、攻击破坏等恶意活动持续增加,针对数据的网络攻击以及数据滥用问题日趋严重,政府数字治理必须把安全问题摆在突出位置,守住数字安全底线。国家总体安全得不到保障,具体层面的数字治理就没了根基。其次,强调数字安全也是由数据的特性决定的。数字社会,人们获取信息渠道多元复杂,发布信息方便快捷,数据共享速度快、范围广、程度深。除了手机和电脑,无孔不入的摄像头、乔装打扮的智能音箱、随处可见的充电宝等,都可能成为窃取个人隐私的工具,安全隐患无处不在。对于网民规模超过10亿的

我国,数字安全问题尤为突出。维护数字安全是政府肩负的责任,数字治理不回应安全问题,就无法持续发展。最后,强调安全还是由民众的心理需求决定的。根据需求层次论,安全需求是仅次于生存需求的基本需求。安全得不到保障,其他价值需求就无从谈起。数字时代,民众的衣食住行、职业发展都离不开软件、数据和网络,由此产生的安全风险比网络时代严重得多,新型网络诈骗、电信诈骗事件遍布数字化的所有场景,倒逼网络安全升级为数字安全。数字治理不仅要考虑国家总体安全,也要考虑老百姓日常生活面临的安全问题,把安全贯穿到数字治理各个领域。数字安全已经不再是一个单纯的技术问题,而是涉及大到国家、小到居民日常生活方方面面的系统工程,其重要性日渐引起广泛关注。

(五)信任

信任是观察公共治理乃至整个社会结构的一个价值标准。对数字治理来说,数据潜在的安全风险,让信任正在成为评价治理效果的重要尺度。数字治理中的信任主要包括公民对于技术的信任和对于政府的信任。对技术的信任是指在私人信息极易被公开的背景下,数字治理要确保公民的隐私安全,公民能够根据意愿选择信息是否公开以及公开的程度。对政府的信任是指政府作为信息和服务的提供者,应时刻以公民的利益为准则,准确可靠提供服务、履行义务,使公民获得符合预期的公共服务,它包括重视政府组织与公众的沟通,接受公民对政府工作的反馈与问责,发展不断沟通的对话等^[17]。

强调数字信任是由数字对我国差序信任传统的复杂影响决定的。长期以来,我国的信任结构建立在差序格局之上,它以“己”为中心,对离“己”越近的熟人,信任度越高,对离“己”越远的陌生人,信任度越低。数字社会对差序信任产生冲击。相同数据把不同的陌生人联系在一起,形成一个看似熟悉实则陌生的数字社群。成员价值观的差异和彼此的陌生,加上网络空间的虚拟性,放大差序信任的负面影

响,产生了网络暴力、人肉搜索等问题,破坏社会信任生态。强调数字信任也是由信任对社会治理的重要性决定的。信任是社会治理的根基,是社会结构良性运行的心理基础。只有社会存在普遍信任,数字治理各主体才愿意相互合作,提供稳定可预期的公共服务,群众才愿意信任并接受政府行为,政府才会相信和依靠群众,而不会提防他们。从长远来看,决定数字治理有效性的不是技术和政府,而是建立在技术改善和政府治理之上的信任。政府要把信任培育作为数字治理公共价值落脚点,通过公平筑牢信任基础,通过效率增加信任动力,通过协同培育信任途径,通过安全实现信任保障。只有不断增进数字治理中的信任,政府行为才能得到公众的支持,各项政策才能顺利执行。只有数据及时在线发布,使公众获得完整准确的信息,拥有对政府活动进行投诉和评论的能力,数字治理才能得到人民的拥护,群众才愿意成为政府行为的参与者、支持者和推动者^[18]。

三、数字治理公共价值的实现路径

价值实现是数字治理公共价值研究的重要环节。公平、效率、协同、安全和信任这五大价值,虽然在数字治理中的关注点不同,但有着密切的内在联系,相辅相成,形成数字治理的内在价值逻辑。同理,它们的实现路径虽然具有相对独立性,但也是有机联系的统一的整体。

(一)坚守数字公平,筑牢数字治理公共价值理念基础

实现数字公平就要坚守以人民为中心的价值理念,想人民之所想,急人民之所急,坚持人民至上立场,将其贯穿于数字治理全过程,为人民提供更优质的公共服务和更多的便利。

实现数字公平首先要完善数字治理的法律法规和政策文件。重视法律的“立改废释”全过程,规范数字治理的流程与关键环节,在平台建设、人员职责、隐私保护以及数据处理等方面出台准确细致的实施准则,并根据现实情况及时修正阻碍数字治理

发展的规章条例,真正发挥制度在推进公平价值实现的保障作用。实现数字公平尤其要关注弱势群体和特殊群体的利益。对于使用数字服务较为困难的残障人士、老年人、经济落后地区居民,应尽可能进行专门的培训和技术支持,由专业人员指导他们完成事务的办理,逐步提高他们参与数字治理的能力。在建设数字治理基础设施时,也应考虑到弱势群体需求,照顾弱势群体的利益,增加符合该群体的服务模式。政府在提供数字服务过程中要考虑到文化的多样性,照顾到宗教信仰各异的群体和少数民族群体。实现数字公平还要坚持数字服务与民众需求相匹配。政府利用数字技术优化公共服务供给机制,提供性价比更高的、持续迭代创新、更便捷的服务,满足民众的个性化需求,提升数字服务满意度,增进数字服务公平感。

当然,实现公平价值最终要通过公民的自我发展提升参与数字治理能力,从而获得更多公平的权利。公民的自我发展是指通过数字技术改善参与环境,拓宽参与渠道,以及利用公共资源开展数字学习,实现技能提升,在治理实践中有能力享有平等的参与机会^[19]。

(二)提升数字效率,提供数字治理公共价值实现动力

数字治理要有效率,这是由数字的工具意义决定的。只有数字治理效率顺应了人们对数字化的期待,其持续健康发展才有内生动力。提升数字效率,首先要简化办事程序,提升办事效率。通过优化数字服务程序,减少申报材料,减少办事环节和审批程序,相关审批和服务事项,能够线上办理一律实行“一网通办”,统一办理标准。线上线下办理相结合的事项要最大限度减少线下办理的次数,能合并成一次的坚决不让群众跑第二次。其次要降低行政成本。数字技术降低了完成相同任务所需的人力资源成本,通过整合公共部门职能,促进各级政府之间、政府各部门之间的政策衔接和数据互联互通,政府

与社会之间的数据协同共享,减少政府内部技术系统更新、信息收集、处理和存储的费用,节约时间和投入的成本。最后要发挥数据的工具优势。数据是数字政府建设的重要信息资源,完整准确的数据、先进的数据处理技术、高效的数据运用,以及可测的数据安全等,为提高数字治理效率提供技术支持。

提升效率要防止技术目的论。技术目的论有两个突出特点,一个是为了技术而技术,另一个是为了数据而数据。前者片面强调技术开发和应用,不注重用户对技术的真实体验和服务质量,导致很多数字应用体验差,给使用者带来麻烦与负担,降低了行政效率。后者注重数据获取,不注重数据应用,庞大的碎片化的数据反而阻碍了数字治理的运行。

(三)加强数字协同,汇聚数字治理公共价值实现合力

加强数字协同治理首先要建立数字治理统筹协调机构。撤销职能重复的信息化部门,将分布在各部门的数字治理权责划归到数字化管理中心,把人员、技术、资源统一到一个部门,形成强大的合力,为数字协同治理保驾护航。以提高跨地区、跨部门信息的联动性为重点,明确各部门在数字治理中的权责关系,增强数字治理规划建设的统一联动。推进一体化的基础设施建设,打破政府部门和不同层级政府间的政策壁垒,最大程度实现数字治理的统筹协调,防止出现政出多门的现象。完善信息协同共享机制,规范信息技术标准,打破政府与社会间数据共享的技术性壁垒,减少信息传播成本,让数据在数字治理中发挥最大效用。数字协同治理还需要确定多元主体边界,构建权责明晰的合作关系,建设人人共治、人人共享的治理形态,使各主体不仅成为数字治理中的参与者,而且成为公共价值的创造者,形成推动数字治理运行的合力。政府制定政策,主导治理过程,企业搭建平台,提供数据,维护系统运行,专家进行技术改进,提供咨询,社会组织和公民积极参与,并提出意见,进行问题反馈。只有多主体协同治

理,才有利于释放社会活力,提升政府获取信息的准确全面性,真正实现问政于民、问计于民。

(四)强化数字安全,保障数字治理公共价值实现能力

统筹做好数字安全和保密工作,形成跨地区、跨部门、跨层级的协同联动机制。建立数字政府安全评估、责任落实和重大事件处置机制,规范运营企业管理,确保数据安全职责明确。加大对涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和个人信息等数据的保护力度,强化问责机制。加强关键信息基础设施建设,提升基础设施保护水平,完善数字安全评估机制,强化日常监测、通报预警、应急处置,提升网络安全事件、网络泄密事件的预警和发现能力,及时发现安全隐患,防止安全事故发生。改进数字技术能力,统筹推进自媒体账号、政务服务网站、APP、线下服务大厅的建设,实现数据同源、动态更新和共享使用。打造高水平的数据处理团队,吸纳数据全流程的高素质人才,特别是当委托第三方组织处理数据时,政府就必须建立数据的管理与监督机制,实现数据的可控性。提高数据隐私安全保障能力,加强对国家机密信息、政府内部政策、公民画像等隐私数据反窃取、防泄漏能力建设,保障数据安全存储与运用。

(五)培育数字信任,夯实数字治理公共价值心理基础

数字信任主要来自于对政府、企业和技术专家等数字治理主体的信任,其中最主要的是对政府的信任。当一个人决定通过互联网购买企业产品和政府服务时,他正在确认对他人、组织和机构等的数字信任^[20]。用户相信可以通过在线程序和设备获得保障其安全性、可靠性和隐私性的数据道德,并在此基础上获得相应的公共服务。

公众相信政府在做正确的事,是政府信任的合法性基础。在我国,政府通常都是治理方案的决定者。政府应通过建立数据库,提供可检索的数据,发

布政策法规和相关通知,及时回应公民诉求,并利用网站、邮件系统、数据平台、电子公告板、聊天室等提高透明度,构建公民对政府的数字信任体系。企业通常具体负责数字平台的搭建和运行,是数据处理技术的创新者和实施者,是相关风险承担责任者,企业应该在个人识别、行为操控、信息滥用、信息泄露等方面搭建严格的后台控制系统,减少因信息安全带来的信任风险。在数字治理主体中,专家也是非常关键的要素,专家既可以指专家系统,即人机互动的制度安排,也可以指专家群体或个体。不管是哪一种情况,专家的专业知识和独立品行,以及对基本价值观的遵守,都是构建数字信任体系的重要影响因素。

当前,我国的数字治理刚起步不久,数字信任的构建模式还有待成熟和完善,其对社会生活和人们心理的影响还没有完全体现。对于数字治理来说,数字信任是个思考题,也是个必答题。

参考文献:

- [1][美]马克·穆尔.创造公共价值:政府战略管理[M].伍满桂,译.北京:商务印书馆,2016.
- [2]Bram Klievink, and Antonio Cordella. Public value creation in digital government[J].Government Information Quarterly, 2019, 36(4).
- [3]何艳玲.“公共价值管理”:一个新的公共行政学范式[J].政治学研究,2009,(6).
- [4]Twizemimana, J. D., Andersson. The public value of e-government—A literature review[J]. Government Information Quarterly, 2019, 36(2).
- [5]Bonina, Eaton. Cultivating open government data platform ecosystems through governance: Lessons from Buenos Aires, Mexico City and Montevideo[J]. Government Information Quarterly, 2020, 37(3).
- [6]Cordella, Paletti. Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case[J]. Government Information Quarterly, 2019, 36(4).
- [7]程秋月,张顺.浅析大数据背景下实现政府决策数据化的意义[J].改革与开放,2016,(14).
- [8]刘银喜,赵森.公共价值创造:数字政府治理研究新视角——理论框架与路径选择[J].电子政务,2022,(2).
- [9]Alford, J. Defining the client in the public sector[J]. Public Administration Review, 2002, 62(3).
- [10]Kanishka, Karunasena, Hepu Deng. Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka[J]. Government Information Quarterly, 2012, 29(1).
- [11]Scupola, Ines Mergel. Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark Ada[J]. Government Information Quarterly, 2022, 39(1).
- [12]Puron-Cid, G. From Technology to Social Development. Applying a Public Value Perspective to Digital Government in Local Governments in Mexico[A]. ACM Press the 18th Annual International Conference on Digital Government Research[C]. Dubai, United Arab Emirates, 2017,(6).
- [13]Pin-yu Chu, Hsien-Lee Tseng. Open data in support of e-governance evaluation: A public value framework[A].In Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance[C]. Galway, Ireland, 2018,(4).
- [14]于君博,戴鹏飞.打开中国地方政府的数字治理能力“黑箱”——一个比较案例分析[J].中国行政管理,2021,(1).
- [15]黄晓春,嵇欣.技术治理的极限及其超越[J].社会科学,2016,(11).
- [16]李韬,冯贺霞.数字治理的多维视角、科学内涵与基本要素[J].南京大学学报(哲学·人文科学·社会科学版),2022,(1).
- [17]Lee, J. and Rao, H. R. Service source and channel choice in G2C service environments: A model comparison in the anti/counter-terrorism domain[J].Information Systems Journal, 2012, 22(4).
- [18]张丽,陈宇.基于公共价值的数字政府绩效评估:理论综述与概念框架[J].电子政务,2021,(7).
- [19]Karunasena, Deng, Singh. Measuring the public value of e-government: An empirical study from Sri Lanka[J].Transforming Government: People, Process and Policy, 2011, 5(1).
- [20]吴新慧.数字信任与数字社会信任重构[J].学习与实践,2020,(10).