

数字乡村建设中农村公共服务数字化转型的实践困境与优化路径

章丽丽

南京林业大学人文社会科学学院、生态文明传播学院, 江苏 南京

收稿日期: 2026年4月27日; 录用日期: 2026年8月11日; 发布日期: 2026年8月19日

摘 要

在数字中国战略深入推进与乡村高质量发展背景下, 数字乡村建设已成为破解农村公共服务供给难题、缩小城乡公共服务差距、提升农村治理能力的重要方向。农村公共服务数字化转型, 通过数字技术与农村教育、医疗、社保、政务等领域深度融合, 打破传统服务的时空限制, 为提升服务质量、优化供给效率、推动服务均衡发展提供了新路径。当前我国农村公共服务数字化转型仍处于初步推进阶段, 受基础设施、数字能力、供给模式、制度保障等多重因素制约, 面临一系列现实难题, 影响转型整体成效。文章立足数字乡村建设实践, 以技术-组织-环境(TOE)框架与协同治理理论为基础, 选取东部典型村、中西部典型村开展案例研究, 采用文献研究、深度访谈、实地调研与归纳总结方法, 梳理农村公共服务数字化转型的现状与成效, 剖析突出问题与深层原因, 并结合农村异质性构建分类框架, 提出差异化、可操作的优化路径, 为推动农村公共服务数字化高质量发展提供理论参考与实践支撑。

关键词

数字乡村, 公共服务, 数字化转型, 实践困境, 优化路径

Practical Dilemmas and Optimization Paths of Digital Transformation of Rural Public Services in Digital Village Construction

Lili Zhang

Faculty of Humanities and Social Sciences, School of Ecological Civilization Communication, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: April 27, 2026; accepted: August 11, 2026; published: August 19, 2026

文章引用: 章丽丽. 数字乡村建设中农村公共服务数字化转型的实践困境与优化路径[J]. 社会科学前沿, 2026, 15(8): 424-432. DOI: 10.12677/ass.2026.158675

Abstract

Against the background of the further advancement of the Digital China strategy and the high-quality development of rural areas, the construction of digital villages has become an important direction for solving the problems of rural public service supply, narrowing the urban-rural gap in public services, and improving rural governance capabilities. The digital transformation of rural public services, through the in-depth integration of digital technology with rural education, medical care, social security, government affairs and other fields, breaks the time and space constraints of traditional services, and provides a new path for improving service quality, optimizing supply efficiency, and promoting balanced service development. At present, the digital transformation of rural public services in China is still in the initial stage of promotion. Restricted by multiple factors such as infrastructure, digital capabilities, supply models, and institutional guarantees, it faces a series of practical problems that affect the overall effectiveness of the transformation. Based on the practice of digital village construction, this paper takes the Technology-Organization-Environment (TOE) framework and collaborative governance theory as the foundation, selects typical villages in the eastern and central-western regions to carry out case studies, adopts literature research, in-depth interviews, field investigations and inductive summary methods, sorts out the current situation and effectiveness of the digital transformation of rural public services, analyzes prominent problems and deep-seated reasons, constructs a classification framework combined with rural heterogeneity, and proposes differentiated and operable optimization paths, so as to provide theoretical reference and practical support for promoting the high-quality development of rural public service digitalization.

Keywords

Digital Village, Public Services, Digital Transformation, Practical Dilemmas, Optimization Paths

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

数字技术的快速普及与下沉应用，正在深刻改变城乡公共服务供给结构与运行方式。随着相关政策持续推进，数字基础设施不断向农村延伸，信息化、网络化工具逐步进入教育、医疗、养老、政务、文化等基层服务场景，推动服务模式从线下为主向线上线下融合转变，从分散供给向集成服务转变。农村公共服务数字化转型，不仅是工具层面的升级，更是服务理念、资源配置、治理方式的系统性变革，对提升服务可及性、增强群众获得感具有重要意义。

长期以来，受发展条件、资源分布、供给模式等因素影响，农村公共服务存在供给不足、结构不均、效率不高、覆盖不充分等问题，难以满足农村居民日益增长的多样化、便捷化需求。数字技术的广泛应用，为破解这些难题提供了新的可能，也使得农村公共服务数字化成为优化基层服务、提升治理效能的重要方向。各地在实践中探索了线上办理、远程服务、平台集成、智能响应等模式，部分地区实现高频事项就近办、掌上办、快速办，服务效率与群众体验明显提升。

但从整体来看，我国农村公共服务数字化转型仍面临诸多制约。区域发展不均衡、设施基础有短板、服务供需不匹配、群众数字能力参差不齐、专业人才不足、长效保障机制不健全等问题较为突出，导致

部分地区数字化建设停留在表面，难以真正转化为服务效能。既有研究从不同角度探讨了农村公共服务数字化的逻辑、模式与问题，但结合实践困境、深层成因与分类路径的系统性分析仍有拓展空间。

基于此，本文围绕数字乡村建设背景下农村公共服务数字化转型展开研究，系统梳理发展现状，剖析实践困境与成因，提出针对性、可落地的优化路径，为稳步推进农村公共服务数字化、提升服务普惠性与可持续性提供参考。本文按照“理论基础－研究方法－现状梳理－困境分析－成因解构－分类路径优化”的逻辑展开，力求理论与实践结合，问题与对策对应，为基层实践提供清晰指引。

2. 理论基础

2.1. 技术－组织－环境(TOE)框架

技术－组织－环境(TOE)框架是解释技术创新扩散与数字化转型的经典分析工具，从技术、组织、环境三个相互关联的维度，系统揭示影响技术应用效果的关键因素。技术维度包括数字基础设施水平、系统兼容性、功能适用性、操作便捷性、数据安全性等，是数字化服务运行的物质基础；组织维度包括治理结构、主体权责、人员能力、部门协作、资源保障等，决定服务能否高效运转与持续优化；环境维度包括政策支持、区域发展条件、社会接受程度、外部合作关系等，为转型提供外部支撑与约束。

TOE 框架能够有效突破单一技术视角局限，全面识别农村公共服务数字化的制约因素：技术条件不足会导致服务“用不起来”，组织协同不畅会导致服务“跑不顺畅”，环境支撑不够会导致服务“持续不了”。三者协同匹配，数字化转型才能取得实效。

2.2. 协同治理理论

协同治理理论强调政府、基层组织、技术企业、服务机构、农村居民等多方主体，在共同目标下开展互动合作，通过信息共享、资源整合、责任共担提升公共服务整体效能。农村公共服务数字化涉及多领域、多主体，单一主体无法独立完成建设、运营、服务、监督全链条任务。

协同治理有助于打破部门分割、信息壁垒，推动政务、医疗、教育、社保等数据互通与业务联办；促进政府、企业、村社分工协作，保障平台建设、运维、推广、反馈有效衔接；拓宽群众参与渠道，推动服务从“供给导向”向“需求导向”转变，提升数字化服务的整体性、包容性与可持续性。

3. 研究方法

3.1. 案例选择

本文采用双案例比较研究法，选取 2 个具有典型代表性的村庄，反映不同区域、不同发展阶段农村公共服务数字化转型的真实状态，第一，东部典型村庄：数字基础设施完善，公共服务数字化推进成熟，平台运行稳定，群众使用率高，代表转型成效较好的类型。第二，中西部典型村庄：数字化处于推进阶段，基础设施逐步建设，平台初步上线，但在运维、群众使用、协同衔接方面存在明显制约，代表转型面临现实困境的类型。

案例选择遵循区域代表性、阶段差异性、实践完整性原则，通过对比更准确揭示转型的共性问题、特殊困难与可行路径。

3.2. 数据收集

在数据收集时，一共采用三种方法，首先是文献研究法，以“数字乡村”“农村公共服务数字化”“TOE 框架”“协同治理”为关键词，检索核心期刊、政策文件、行业报告，筛选近 10 年高质量文献，明确研究脉络与实践进展。其次是深度访谈法，对两村村干部、基层服务人员、技术运维人员、普通

村民、老年群体等开展半结构化访谈，共获取一手访谈资料 86 份，了解服务体验、工作难点、需求偏好。最后是实地观察法，深入村级服务站、平台运行现场、村民生活场景，记录数字化服务实际使用、设备运行、线上线下衔接情况。

3.3. 数据分析

对访谈记录、观察笔记、平台数据进行系统整理与编码，按照 TOE 框架的技术、组织、环境三个维度归纳关键问题、影响因素与实践经验，对多源信息进行交叉验证，保证研究结论客观、可靠。

4. 数字乡村建设中农村公共服务数字化转型的现状

4.1. 数字基础设施逐步完善，硬件支撑不断增强

数字基础设施是农村公共服务数字化的前提条件。近年来，农村网络覆盖持续扩大，宽带与移动网络逐步入村入户，乡镇与村级服务站点数字化设备配置率不断提升，为线上服务、远程办理、数据互通提供了基础条件。全国行政村宽带通达率持续提升，农村中小学、乡镇卫生院、村级服务站等重点场所网络接入基本实现全覆盖，计算机、自助终端、打印设备等配备比例明显提高，县-乡-村三级数字化服务硬件体系初步形成[1]。部分地区推动网络提质升级，扩大稳定覆盖范围，改善偏远区域信号质量，为高频服务常态化运行提供保障。

与此同时，各地推动数字设施与公共服务场所融合建设，在村级服务站点同步完善设备与场景，让村民能够就近体验线上服务、获得操作帮助，有效提升服务可及性。基础设施的不断完善，使得线上办理、信息查询、政策告知、远程咨询等服务具备落地条件，也为后续服务拓展与功能升级奠定硬件基础。

4.2. 数字化服务供给持续拓展，覆盖领域不断扩大

随着基础条件改善，农村公共服务数字化供给从政务领域逐步向教育、医疗、文化、社保等多领域延伸，服务内容更加丰富。政务服务方面，“互联网+政务”向乡村下沉，社保、医保、户籍、补贴申请等高频事项逐步实现线上申报、线上查询、线上反馈，部分地区实现“小事就近办、常规事项线上办”，减少跑动次数、提升办理效率。

教育服务方面，依托线上平台推动优质资源向农村下沉，农村学校通过直播、录播等方式共享课程资源，一定程度缓解师资不足、资源不均问题[2]。医疗服务方面，远程问诊、健康咨询、慢病管理等服务逐步覆盖乡镇与村级机构，农村居民可就近获得基础医疗服务与上级医院指导，缓解看病不便问题。文化服务方面，数字图书、线上讲座、影音资源等进入农村，丰富群众精神文化生活，推动文化服务供给方式多元化。社保服务方面，线上查询、资格认证、待遇领取提醒等功能逐步普及，提升服务便捷度。整体来看，数字化服务覆盖面持续扩大，服务场景不断丰富，农村居民办事便利度明显提升。

4.3. 服务模式不断创新，协同化与精准化趋势显现

在实践推进中，农村公共服务数字化逐步形成多种创新模式，从单一供给向多元协同转变，从被动推送向精准对接转变。部分地区依托数据工具分析群众使用习惯与高频需求，开展精准推送、个性化提醒，提升服务匹配度与到达率[3]。同时，政府、村集体、技术企业、基层站点逐步形成分工配合关系，政府负责规划与保障，企业负责平台建设与技术支持，基层站点负责落地服务与操作指导，推动平台建得起、用得上、可持续[2]。

线上线下融合成为普遍模式，线上提供办理入口与信息查询，线下提供帮办代办、操作指导、人工兜底，形成互补衔接的服务体系，既发挥数字化便捷优势，也照顾不熟悉线上操作的群体。这种模式提

升了服务包容性，也增强了群众接受度，使得数字化服务更贴近农村实际场景。

4.4. 政策支持体系逐步健全，转型环境不断优化

国家层面持续出台相关规划与行动方案，明确农村数字化发展方向与重点任务，推动公共服务数字化向基层延伸、向覆盖拓展、向提质深化[1]。地方围绕国家政策制定配套举措，在资金投入、设施建设、平台推广、人员培训等方面加大支持，建立相应工作推进机制，将相关任务纳入工作安排[2]。部分地区开展试点探索，形成可复制的服务流程、平台功能与运营方式，为更大范围推广提供经验。

同时，信息安全、服务规范等方面的监管逐步加强，引导平台规范运行、保护使用者信息安全，提升群众信任感[1]。政策体系不断完善、推进机制逐步健全，为农村公共服务数字化转型营造了稳定的制度环境。

5. 数字乡村建设中农村公共服务数字化转型的实践困境

5.1. 数字基础设施不均衡，城乡与区域差距明显

尽管农村数字基础设施建设取得显著进展，但发展不均衡问题依然突出，城乡之间、东部与中西部之间、近郊村与偏远村之间存在明显差距，成为制约转型均衡推进的重要瓶颈。从整体水平看，农村数字设施在网络速率、覆盖稳定性、设备先进性等方面仍低于城市，部分偏远自然村存在信号弱、宽带不稳、终端老化等问题，难以支撑线上服务持续稳定运行[4]。东部案例村实现网络全覆盖、设备全配套、运维全保障，而中西部案例村部分自然村仍存在服务中断、操作卡顿等现象。

在设施建设与运维方面，“重建设、轻维护”的现象较为普遍，部分地区将资源集中于前期硬件铺设，对后期维修、升级、替换投入不足，设备出现故障后难以及时处理，直接影响服务连续性[5]。同时，数字设施与公共服务场景融合度不高，部分设备配置后缺乏针对性使用引导，存在闲置浪费现象，资源利用效率偏低[6]。基础设施的区域差距与运维短板，直接导致服务可及性差距，使得数字化转型难以在不同区域同步推进、均衡见效。

5.2. 服务供给与实际需求匹配度不高，供需错位较为突出

当前农村公共服务数字化仍以供给方主导模式为主，平台设计、服务上线、流程设置多由上级部门与技术企业完成，对农村居民真实需求、高频事项、特殊群体需要缺乏系统调研与精准把握，导致供需错位问题较为突出[2]。许多平台直接沿用城市场景设计，界面复杂、流程繁琐、术语较多，与农村居民使用习惯、接受能力不相匹配，易用性不足。

在服务内容上，同质化现象明显，政务信息、政策通知等基础内容较多，而贴合农村生产生活的农业技术指导、农产品产销对接、养老关爱、托幼服务、矛盾调解等特色服务供给不足，难以满足群众实际需要[4]。在服务形式上，仍以信息发布、结果查询为主，在线咨询、互动反馈、个性化定制、全程帮办等功能不足，对老年人、残疾人等群体的包容性设计欠缺。部分地区存在重平台搭建、轻运营实效的倾向，平台上线后更新不及时、响应不顺畅、问题不解决，群众使用意愿持续降低，数字化服务难以发挥应有作用[1]。

5.3. 农村居民数字能力整体偏弱，服务普及存在障碍

农村居民数字技能与接受意愿，直接决定数字化服务能否真正普及。从实践情况看，我国农村居民数字能力整体偏弱，老年群体、低文化群体、留守群体等尤为突出，多数人不熟悉智能手机操作、不了解平台功能、不会自主办理线上事项，成为服务普及的重要障碍[5]。调研显示，中西部案例村 60 岁以上

老年人数字化服务使用率不足 20%，大量老年群体被排除在便捷服务之外。

造成这一问题的原因是多方面的：一是数字技能培训覆盖面有限、内容偏简单、形式单一，多以集中宣讲为主，缺乏手把手、针对性、场景化教学，难以解决实际操作难题；二是农村居民文化水平整体不高，对新技术、新工具存在畏难情绪，学习意愿不强；三是部分群众对线上服务存在安全顾虑，担心信息泄露、操作失误、资金风险，更倾向于选择线下办理。数字文化氛围不足、示范带动不够，也进一步影响整体使用意愿，导致不少地区出现“平台建好了、但群众用不起来”的现象[7]。

5.4. 专业人才短缺，运营与服务能力不足

农村公共服务数字化转型需要一支既懂数字技术、又熟悉农村公共服务、了解村民需求的复合型人才队伍，但从基层现实看，专业人才总量不足、结构不优、稳定性差的问题十分突出，成为制约转型深度与质量的关键因素。技术运维、平台运营、数据分析、服务推广等专业岗位普遍空缺，村级服务站点多由基层工作人员兼职，缺乏系统培训与专业能力，难以承担平台维护、问题排查、功能优化等工作[8]。

两个案例村均无专职数字化运维人员，平台出现故障需层层上报，响应慢、解决慢，影响群众使用体验。在人才引育方面，农村地区待遇保障、发展空间有限，难以吸引城市专业人才下沉服务；本土人才培养机制不健全，缺乏常态化培训、交流、提升渠道，现有人员能力难以快速提升。人才“引不进、留不住、干不好”的困境，直接导致平台运营不规范、服务优化不及时、宣传推广不到位，数字化转型难以持续深化。

5.5. 制度保障不健全，长效推进机制缺失

农村公共服务数字化转型是长期系统工程，需要稳定完善的制度体系与长效机制作保障，但当前制度保障仍存在明显短板，影响转型可持续性。在政策协同方面，国家层面政策与地方配套举措衔接不够，部门之间缺乏统筹协调，数据壁垒、业务壁垒依然存在，跨部门联办事项仍流程繁琐[2]。在资金保障方面，投入以阶段性项目资金为主，缺乏长期稳定预算，重前期建设、轻后期运维、培训、升级的现象普遍，项目结束后服务容易出现停滞。

在监管考核方面，监管体系不完善，对平台运营、服务质量、信息安全、隐私保护等方面的监督约束不足，风险隐患不容忽视；考核评价偏重硬件指标，如平台数量、设备覆盖率、线上办理率等，对群众满意度、需求匹配度、服务实效性 etc 软性指标关注不够，容易导致形式化倾向[6]。在主体协同方面，政府、企业、村集体、村民之间缺乏常态化沟通、分工、反馈机制，各方责任不清晰、配合不顺畅，难以形成持续推进合力[8]。制度与机制的短板，使得数字化转型难以从“试点探索”走向“常态长效”。

6. 数字乡村建设中农村公共服务数字化转型的优化路径

6.1. 分类推进农村公共服务数字化转型

数字基础较好的村庄，具备深化数字化服务的条件，应以深度融合、精准服务、长效运营为方向，加快构建一体化数字服务平台，打破数据壁垒，拓展智慧养老、健康监测、精准帮扶等场景。同时组建专业运维团队，实现平台常态化管理与迭代升级，推动数字化服务从“可用”向“好用、耐用”转变，切实提升服务质量与群众体验。

中等发展型村庄覆盖面最广，拥有基本数字条件但运维、素养、协同等短板突出，应以补短板、强协同、优流程、线上线下融合为重点。优先稳定网络与设备运行，简化平台操作并推进适老化改造，降低老年群体使用门槛。健全跨部门协同机制，推动数据共享与业务联办，减少重复填报与办事成本。依托村级服务站点配备引导人员，强化线下指导与代办帮办，保障各类群体便捷使用数字化服务，稳步提

升服务覆盖面与实效性。

中西部偏远、人口流失严重的基础薄弱型村庄，资源有限、设施不足、群众数字能力偏低，不宜开展高标准数字化建设，应坚持实用、普惠、低成本、人工兜底的原则。聚焦社保查询、政策通知、应急联络等刚需服务，采用极简轻量化方案降低投入。以线下代办为主、线上服务为辅，依靠基层工作人员与志愿者协助村民办理业务，提升服务可及性。循序渐进推进转型，不搞强制线上办理，强化基础网络与设备保障，建立简易运维机制，确保基本公共服务持续稳定供给。

6.2. 技术层面优化：推进均衡布局与适配性建设

均衡布局、适配需求、稳定运维，让数字基础设施与平台功能更加贴合农村实际使用场景。要持续加大对中西部地区、偏远山区、薄弱村庄的政策与资源倾斜，扩大网络覆盖范围、提升信号稳定性、推进老旧设备更新换代，逐步缩小区域之间、城乡之间的基础设施差距，推动数字基础设施从局部覆盖向全域均衡转变^[1]。在设施建设全过程中坚持建管并重，将运维资金、专业人员、管理责任纳入常态化安排，明确设备故障维修响应时限，确保出现问题能够快速发现、快速处置，保障数字化服务连续稳定运行。平台设计与功能开发必须坚守实用、易用、好用的基本原则，充分考虑农村居民的使用习惯、文化水平与操作能力，全面简化操作流程、优化界面布局、减少专业术语使用、降低操作难度，让群众看得懂、学得会、用得顺。

在此基础上，全面推进数字化平台适老化改造，普及大字版、语音版、简洁版操作界面，增加一键办理、亲情代办、人工呼叫等便民功能，显著提升老年人、残疾人等特殊群体的使用便利性。推动技术供给与农村真实需求精准对接，优先上线群众高频刚需服务项目，暂缓上线非必要、低使用率功能模块，坚决避免功能堆砌、华而不实与资源浪费，让数字化服务更接地气、更合民意^[2]。通过系统化技术优化，为不同区域、不同条件、不同群体提供稳定、适配、可及的数字化服务支撑，为转型持续深化打下坚实基础。

6.3. 组织层面优化：健全多元协同治理机制

组织体系顺畅高效是农村公共服务数字化转型的关键保障，核心在于厘清责任、打通壁垒、强化协同、闭环运行，构建多方参与、权责清晰、联动高效的数字化服务组织架构。要进一步明确政府、技术企业、村集体、公共服务机构、农村居民五大主体在数字化转型中的职责定位，形成各司其职、相互配合、协同发力的工作格局，政府主要负责统筹规划、政策保障与监督考核，技术企业负责平台研发、技术支持与运维服务，村集体负责服务落地、需求收集与宣传推广，公共服务机构负责专业服务供给，农村居民参与服务评价与全程监督^[8]。建立跨部门统筹协调机制，打破长期存在的数据壁垒与业务分割，推动政务、医疗、教育、社保、养老等数据依法有序共享，实现高频事项一站式联办，从根本上提升服务效率与群众体验。

压实基层服务站点工作责任，健全完善代办、帮办、引导、上门服务制度，打通服务落地最后环节，确保数字化服务能够真正送到村民家门口、落到最实处。持续拓宽村民参与渠道，建立常态化需求收集、评价反馈、监督改进机制，让村民的意见与建议能够有效进入平台优化流程，形成建设 - 运营 - 反馈 - 优化的完整闭环，不断提升服务精准度与群众满意度^[2]。通过组织体系的系统性优化，改变各自为战、衔接不畅、效率不高的局面，为数字化转型提供高效顺畅的组织保障。

6.4. 环境层面优化：完善保障体系与长效机制

稳定可持续的外部环境与保障体系，是农村公共服务数字化转型行稳致远的重要支撑，核心在于稳

定投入、强化人才、规范监管、科学考核，全面夯实转型的外部基础。要加快建立稳定可持续的资金保障机制，将平台运维、功能升级、人员培训、设备维修等经费纳入常规财政预算，从根本上改变依赖短期项目投入的模式，杜绝重建设、轻运营的现象[2]。创新资金投入与使用方式，鼓励社会力量有序参与农村公共服务数字化建设与运营，形成多元化投入格局，提高资金使用效率与覆盖范围。加强数字化人才队伍建设，构建本土培养 + 外部支持 + 志愿补充的复合型人才供给体系，对基层工作人员开展定期专业技能培训，提升平台运维、操作指导、群众服务等综合能力。

完善基层人才激励保障措施，适当提高待遇保障、拓宽发展空间，增强岗位吸引力与稳定性，有效缓解人才引不进、留不住的问题。积极培育本土数字志愿者队伍，为村民提供就近就便、常态化的操作帮助与问题解答。健全信息安全与隐私保护制度，完善数据全流程管理规范，明确监管责任与惩戒措施，加强日常监督与风险排查，切实保障村民个人信息安全[6]。优化考核评价体系，大幅提高群众满意度、服务实效、需求匹配度、长效运营等软性指标权重，降低硬件建设类指标比重，引导基层回归实效本位，坚决杜绝形式化、表面化建设。通过全方位环境优化，为农村公共服务数字化转型提供持久、稳定、可靠的外部支撑。

6.5. 需求层面优化：以群众为中心优化服务供给

以人民为中心是农村公共服务数字化转型的根本价值取向，需求层面优化的核心在于从群众真实需求出发、提升供需匹配水平、强化普惠包容、增强群众使用意愿，让数字化服务真正满足农村居民的期待与需要。建立常态化、全覆盖的需求调研机制，通过问卷调查、入户走访、座谈交流、平台留言、电话反馈等多种方式，全面把握不同年龄、不同区域、不同类型村民的服务需求，建立动态更新的需求清单，为服务优化调整提供真实可靠依据[4]。聚焦群众最关心、最直接、最现实的高频刚需事项，优先优化、优先升级、优先保障资源投入，对使用率低、需求不强的服务项目及时进行精简或整合，提高优质资源利用效率。

丰富贴合农村生产生活实际的特色服务内容，增加农业技术指导、农产品产销信息、养老托幼、邻里互助、政策解读等本土化、实用性模块，增强平台吸引力与实用性。针对不同群体特点开展分层分类数字技能培训，对老年人、青壮年、基层工作人员等设置差异化、针对性的培训内容，广泛采用手把手教学、现场体验、邻里帮带等接地气、易接受的方式，切实提升培训实效[5]。加强信息安全与风险防范知识宣传，普及数字化服务安全使用常识，及时回应群众疑虑与担忧，消除使用顾虑，提升群众对数字化服务的信任感与使用意愿。通过坚持需求导向、优化服务供给、强化包容普惠，让农村公共服务数字化真正深入人心、惠及全民，不断提升群众的获得感、幸福感与安全感。

7. 总结

农村公共服务数字化转型是技术、组织、环境、需求多因素共同作用的系统工程，也是提升农村公共服务质量、推动服务均衡普惠发展、优化基层治理的重要路径。当前我国农村公共服务数字化转型已在基础设施建设、服务供给拓展、模式创新探索、政策体系完善等方面取得阶段性成效，为持续深化转型奠定了坚实基础。但受制于多重现实条件，转型仍面临数字基础设施发展不均衡、服务供给与群众需求匹配度不高、农村居民数字能力整体偏弱、专业人才支撑不足、制度保障与长效机制不健全等突出困境。这些问题的产生，源于技术供给与农村异质性不匹配、多元主体协同机制不完善、投入人才制度三维支撑不足、以群众为中心的服务理念尚未完全落实等深层原因。

基于 TOE 框架与协同治理理论，结合我国农村发展差异显著的现实，推进农村公共服务数字化转型必须坚持分类施策、差异化推进，不搞一刀切、齐步走。数字基础较好的农村应聚焦深度融合与精准服

务,中等发展农村应聚焦补齐短板与协同服务,基础薄弱农村应聚焦实用优先与保底普惠。在此基础上,从技术均衡布局、组织协同高效、环境保障有力、需求导向明确四个方面系统发力,完善设施、健全机制、强化人才、优化服务,推动农村公共服务数字化更便捷、更精准、更包容、更可持续。

未来,随着数字技术持续进步、保障体系不断完善、群众数字能力稳步提升,农村公共服务数字化将向智能化、精准化、普惠化方向深度发展,在改善民生福祉、优化基层治理、凝聚社会共识等方面发挥更加重要的作用。后续研究可进一步聚焦不同区域、不同服务领域、不同群体的数字化实践,开展更多案例实证与机制分析,为基层推进农村公共服务数字化转型提供更具针对性、操作性的理论参考与实践指引。

参考文献

- [1] 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[EB/OL]. http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/s6052/moe_838/202103/t20210315_519738.html, 2026-04-20.
- [2] 谢秋山. 中西部农村公共服务数字化转型面临的挑战及其应对[J]. 电子政务, 2021(8): 80-93.
- [3] 何晓龙. 家庭制度转型与农村公共文化服务供给机制创新[J]. 南京农业大学学报(社会科学版), 2023, 23(4): 94-106.
- [4] 姜雯昱, 曹俊文. 以数字化促进农村公共文化服务精准化供给: 实践、困境与对策[J]. 求实, 2018(6): 48-61, 108-109.
- [5] 杨芳, 王晓辉. 数字赋能农村公共文化服务供需契合作用机理研究——基于扎根理论的质性研究[J]. 图书与情报, 2021(1): 62-69.
- [6] 钟裕民, 邵海亚. 农村公共服务信息化: 现实困境与治理图景[J]. 温州大学学报(社会科学版), 2017, 30(5): 110-116.
- [7] 罗哲, 唐迺丹. 农村公共服务的结构转型: 从“城市文化下乡”到“乡村文化振兴”[J]. 四川师范大学学报(社会科学版), 2019, 46(5): 129-135.
- [8] 李华胤. 公共服务优先安排视域下农村基层治理体制的挑战与转型[J]. 四川师范大学学报(社会科学版), 2020, 47(1): 28-36.