

生成式人工智能驱动高校二级学院行政服务模式重构研究

刘永中

西南交通大学信息科学与技术学院，四川成都，中国

【摘要】在高校治理现代化与数字化转型深化的双重背景下，高校二级学院行政服务体系长期面临信息不对称、部门协同失灵与需求响应迟滞三重结构性困境，传统以事务执行为导向的行政模式难以回应师生多元化服务诉求。本研究以“生成式人工智能如何重构高校二级学院行政服务运行机制”为核心命题，整合服务主导逻辑、数字治理理论与协同治理理论，构建包含服务触发、资源配置、服务生产与服务供给四个维度的机制分析框架，采用机制主义路径对技术介入的运作逻辑进行系统阐释，并选取三类典型应用场景对框架命题加以验证。研究表明：生成式人工智能的介入，在本质上是对行政服务运行机制的结构性重塑，而非既有流程的数字化平移。其作用路径在于：通过语义识别与主动推送改变服务触发逻辑，通过需求预测与动态工单路由重构资源配置方式，通过任务分层实现人机协同的服务生产，并通过平台化整合推动单点服务向整体性服务供给转变。四维机制形成相互依存的闭环结构，协同驱动高校行政服务从“事务执行型”向“服务治理型”转变，实现师生与行政方的情境性价值共创。与此同时，本研究对数据安全与隐私、行政责任边界弱化及算法公平性等结构性风险保持审慎立场，并指出风险治理框架须作为技术部署的前置制度条件而非事后补救机制。研究结论对高校行政服务数字化转型的机制设计与制度保障具有一定的理论参照价值。

【关键词】生成式人工智能；服务主导逻辑；高校行政服务；数字治理；服务模式重构

【基金项目】西南交通大学软科学项目“学校二级学院办公室服务管理结构优化的创新策略研究——以信息科学与技术学院行政办公室建设为例”（编号：2682025RK019）

1. 高校二级学院行政服务转型的现实困境

高校二级学院是高等教育系统的基本治理单元，其行政服务一方面作为校级政策向基层传导的中间环节，另一方面又是师生日常诉求得以回应的直接窗口。这一位置决定了二级学院行政服务长期处于一种结构性的“夹层”状态——向上承接校级行政指令，向下面对师生多元化的具体需求，两端的张力在实践中不断积累，服务供给能力与现实需求之间的缺口难以通过局部调整加以弥合。

教育部2019年开始推进了“最多跑一次”改革，并将数字化转型纳入高校整体部署，在政策层面明确提出了智慧化与便捷性的要求。但从实践结果来看，政策导向与现实状况之间的落差依然明显[1]，技术工具的引入推动了部分流程的数字化，并未实现服务运行机制的实质性改变[2]。简言之，当前实现的数字化只是将原有的办事流程从线下执行改为了线上执行，服务逻辑并未改变。

传统行政服务模式是基于“按流程管理”的结构性逻辑，在实践中存在以下三个

缺陷：一是信息不对称，师生不知道服务入口和办理条件，导致“人找服务”而非“服务找人”成为常态；二是协同失灵，跨部门协作因职能划分边界与系统条块分割等原因，相互协调成本高，一旦出现问题，责任归属也随之模糊；三是响应迟滞，行政服务习惯于按事件响应，缺乏对教职工及岗位工作任务需求的提前研判和主动介入，被动应付各类事务性工作成为基本运作逻辑。

这些问题的根源不是现有技术能力不足，而是服务运行机制本身的结构失效[3]。数字治理领域的相关研究早已指出，真正有效的公共服务转型，必须在数据整合、流程再造与用户关系重构三个层次协同推进[4]，单纯引入某一技术工具，充其量只是改变了办事流程的表层形态。由此可见，讨论生成式人工智能驱动行政服务转型，真正的问题不是“技术能做什么”，而是“技术究竟如何改变服务运行的内在机制”。

2. 理论基础与分析框架构建

服务主导逻辑（S-D Logic）由Vargo与Lusch于2004年提出，该理论的核心立场

是：价值是在服务提供者与接受者的持续互动中被共同建构（co-creation）[5]，并非预先嵌入产品之中；2008年，两位学者将这一框架进一步延伸，以资源整合为核心，引入“情境性价值”（value-in-context）的概念，强调价值的生成具有高度的个性化特征[6]；2018年，Osborne等学者将S-D Logic引入公共服务研究，明确提出公共服务的价值并非由服务机构单方面交付，而是在用户与组织的互动过程中联合实现[7]；这为本研究分析高校行政服务的价值取向具有直接的规范性参照意义。Pralhad与Ramaswamy提出的“价值共创理论”认为，服务对象并非被动的接受者，而是携带知识与信息资源并参与共同生产的主体[8]，这一观点从另一角度对上述逻辑进行了补充。

数字治理理论（Digital Era Governance）由Dunleavy等于2006年提出[3]，核心主张是数字技术的价值不只是工具层面的效率提升，而是以此为契机推动整体性政府重建——具体路径涵盖数据整合、流程再造与以用户为中心的服务重构三个相互关联的层次。翟云等2021年则在针对中国行政体制的具体情境下，对数字化转型的理论逻辑与运行机制作了较为系统的本土化阐释。其研究指出，纵向层级间的权责错位与横向部门间的数据共享壁垒，是构成制约数字治理效能的两个核心症结[4]。这一判断对本研究颇具参照价值——高校二级学院行政服务协同失灵的制度根源，恰恰可以在上述两重结构性障碍中得到解释。

协同治理理论的核心在于多元主体如何在共同目标的驱动下，通过协商与资源共享达成集体行动[9]。竺乾威2008年将整体性治理思想引入中国公共行政研究，其论述指出在政府内部机构与部门的整体性运作上，应以集中取代分散、以整合弥合破碎[10]。这一思路与本研究所关注的高校行政服务平台化重构，在逻辑取向上颇为接近：二级学院行政服务的协同失灵，本质上正是“破碎化”在基层治理单元的具体表现。

借助以上这些理论研究结果，我们可以构建解释性分析框架如图1所示。其中，S-D Logic回答“转型应以何为目标”，数字治理理论回答“技术如何改变治理结构”，协同治理理论回答“多主体协同如何重构”。我们将师生重新定位为高校行政服务价值共创过程中的积极参与方，而非单纯的服务消

费者。以S-D Logic重新审视传统高校行政服务，可以发现其深层矛盾并不难理解：行政服务的价值是满足师生实质需求，而不是行政程序本身的完成；师生与行政人员，理论上均是携带各自资源的“共同生产者”。然而，标准化程序的刚性设计恰恰切断了这一共创通道，将本应双向流动的服务关系压缩为单向的指令传递。从这个意义上讲，生成式人工智能介入的价值并不止于提升处理效率，更从根本上重建行政服务的情境感知能力，重新激活服务双方的知识资源，从而在人机协同的条件下，为价值共创机制的再造提供现实路径。但生成式人工智能在这个过程中潜在作用，不宜过度拔高，但也不应低估。通过构建统一知识底座与智能调度机制，在技术层面能够压缩跨部门协同的信息成本、降低协调摩擦，但这充其量是为协同治理提供了更有利的制度条件，而非直接解决协同失灵的根源矛盾。协同问题的根本化解，仍有赖于制度安排与组织文化层面的配套调整。

此外，在数字治理理论的框架下，高校行政服务数字化转型的问题可以分解为三个相互叠加的层次：数据层面，打通部门之间的信息孤岛是前提；流程层面，跨部门协同机制的重构是关键；关系层面，则需要从单向的指令传递转向对师生需求的主动预判。三个层次并非依次递进的线性关系，而是相互制约、须同步推进的系统性命题。

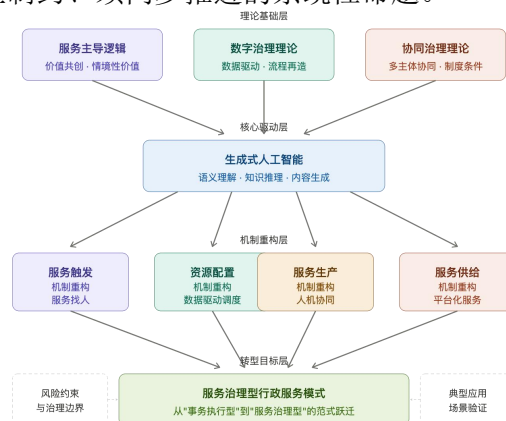


图1.生成式人工智能驱动行政服务模式重构的整合性分析框架

3.传统行政服务模式的结构失效

传统高校二级学院行政服务模式的结构失效，是服务逻辑、信息架构与组织机制三个维度长期相互纠缠、共同固化的结果。胡姣等在2022年分析教育数字化转型的现实困境时指出，这些困境在根本上是组织惯性

与路径依赖在技术变革背景下的集中显现[11]。同样可以看出二级学院行政体系中那些反复出现、难以根除的运作问题，本身就是上述机制在基层场景中留下的痕迹。

以 S-D Logic 理论分析，事务执行型模式以“办结”为衡量标准，而非以师生需求是否得到实质满足为依据；以流程合规性为优先考量，而非以服务是否真正有效为准绳；存在根本性的价值取向倒置。这种倒置在实践中造成的直接后果，是服务双方价值共创的空间被系统性地压缩[5]，行政人员按程序完成了任务，但师生未必获得了真正需要的东西。

信息架构层面的问题同样不容忽视，且与上述价值取向问题相互强化。职能部门在长期封闭运作中逐渐形成自成一套的知识体系。政策解读依赖经验传承，服务标准因人而异，同一事项在不同经办人那里可能得到截然不同的处理结果。这种结构性的信息分散，在需求识别、服务匹配与政策传导三个关键环节上留下了明显缺口。陈水生在 2022 年分析城市治理数字化转型时指出，信息孤岛与部门本位主义是构成制约服务整合的制度性障碍[12]；高校二级学院的治理情境或许更为复杂，但这一逻辑在此同样成立，甚至有过之而无不及。

而组织机制层面的协同失灵，则是“职能边界、信息孤岛和部门协同”三重缺陷相互咬合的结果。职能边界的刚性化，使跨部门事项在现实中频繁陷入责任推诿与流程断点；信息系统的条块分割，则让本可自动核验的数据变成需要人工反复比对的繁琐程序，大量行政时间就此消耗在系统之间的“搬运”工作上；更深层的问题在于绩效考核仍以部门为单位，跨部门协同既缺乏激励、也难以追责，协同失灵于是在制度层面获得了某种自我强化的惯性。三重缺陷彼此嵌套，单独撬动其中任何一个，恐怕都难以带来根本性的改变。

徐显龙等 2023 年对数字化教育场景应用的研究也表明，当前高校数字化应用的整体成熟度仍处于从“基础级”向“成熟级”过渡的阶段[2]，服务运行机制的深层变革在多数院校中远未完成，大部分传统高校二级学院行政服务模式存在结构性失效。这一判断与本研究的现场观察高度吻合，由此不难得出一个较为确定的结论：若不触及服务运行机制本身，单纯的流程优化或技术工具引

入，最终不过是在旧框架内做了一些修补，难以突破现有模式的内在局限。

4.生成式人工智能驱动的服务模式重构机制

通过借鉴分析社会学的机制主义传统[13]，本研究所指的“机制”概念是指技术介入如何改变行为激励、重塑信息结构、影响互动模式，进而产生可预期的服务效果变化。这一界定的意义在于，将研究的落脚点从“技术能做什么”引向“技术通过什么路径改变了什么”，从而避免陷入功能罗列式的技术描述。

生成式人工智能在当前发展阶段呈现出三项较为成熟的核心技术能力：自然语言的理解与生成、大规模知识的整合与推理、以及基于上下文的动态感知与适应。这三项能力并非彼此独立，而是在实际应用中相互叠加、协同发挥作用，共同构成下面四个重构机制的技术前提。

4.1 服务触发机制重构：从“人找服务”到“服务找人”

传统触发机制从需求识别、服务定位到入口查找、材料准备，每一步都需要师生自主完成，将大量前置工作压在了师生一侧。这一流程在实践中导致师生认知负荷高、时间成本大，而信息获取能力较弱的师生往往更难跨越这些门槛，逐步形成可及性的分化[14]。

生成式人工智能对这一机制的重构，主要体现在两个层面。其一是语义化的需求捕获：师生无需掌握准确的服务名称或程序术语，日常语言表达即可被转化为精确的服务指向，信息不对称在触达环节得到有效消解。其二是主动推送触发：结合个体画像数据与行政事务的周期性规律，系统得以在需求尚未显性化之前提前介入。如在学生达到申请条件时自动推送提示、毕业季来临前主动发起学位申请引导，均属此类。这种“提前量”的设计，改变的不只是响应速度，而是服务与需求之间的基本关系。从 S-D Logic 理论来看，上述转变的意义在于：服务双方更早进入实质性互动，情境性价值的实现因此拥有更充裕的协商空间。服务逻辑由此完成了一次从被动等待师生上门向主动参与需求的激活与识别的方向性转换。

4.2 资源配置机制重构：从“职能分配”到“数据驱动调度”

传统资源配置机制遵循“岗位对应职责，职责对应资源”的静态逻辑，边界清晰

但弹性不足。这一逻辑在需求相对稳定的环境下尚可运转，一旦面对高校行政服务固有的脉冲式波动（如：选课季、毕业季等）其结构性缺陷便会集中暴露[4]。

生成式人工智能对这一机制的重构，涉及三个相互关联的要素。一是需求预测模型：基于历史数据建立时序预测，将资源配置的决策节点从事后响应前移至事前预判，从根本上改变了配置行为的时间逻辑。二是动态工单路由：根据事项类型、复杂程度与岗位实时负荷，将工单导向最优处理主体，职能边界的刚性约束因此得到一定程度的松动，这与协同治理理论所主张的“去中心化协调”[9]在机制上颇为契合，尽管二者的实现路径并不完全相同。三是知识库辅助决策：将长期依赖个体积累的隐性经验转化为可共享、可检索的系统性知识资产，服务质量对特定人员的人身依附由此得以削弱。将这三个要素整合在一起将实现数字时代整体性服务建设的核心主张[14]：以数据为牵引、以协同为保障，推动服务体系从碎片化运作走向整体性整合。当然，从机制设计到实际落地之间，仍有相当距离需要跨越。

4.3 服务生产机制重构：从“人工处理”到“人机协同”

首先，我们厘清一个常见的认知误区，本研究所指的“人机协同”不是以机器替代人工，而是通过任务分层，让人与机器各自在擅长的领域发挥作用。这一分层在实践中体现为三个运作层次。

第一个层次是自动化处理层，对应规则明确、流程固定的标准化事务，如学籍信息查询、证明材料生成之类，由生成式人工智能全流程完成，把行政人员从中释放出来。第二个层次是辅助决策层，面向需要情境判断的复杂事务，系统提供政策依据与处理建议，但最终决策权保留于行政人员。这一设计并非简单的“人机分工”，其更深层的意图在于同时实现提升决策质量和确保行政责任有明确的归属主体，避免“都是系统说的”成为责任模糊的借口两个目标。第三个层次是例外升级层，针对非常规事项，系统自动识别并将其路由至具备相应权限的人员，同时附带完整的背景信息，确保处理过程中信息不断链。

三个层次的逻辑，说到底是一种“比较优势”的配置思路。从 S-D Logic 角度来看，将行政人员从重复性事务中解放出来，

得以将精力集中于需要人际理解与专业判断的场景——而价值共创恰恰在这些场景中才有真正实现的可能。Yan 等 2024 年在大语言模型教育应用的系统研究中也得出了类似的结论：人机协同的有效性，归根结底取决于任务分层设计是否合理，而非技术能力本身能走多远[15]。这一判断对高校行政服务的机制设计而言，具有相当直接的方法论启示。

4.4 服务供给机制重构：从“单点服务”到“平台化服务”

传统单点窗口模式的设计逻辑，说到底是以“部门便于管理”为出发点，并不是以“用户便于获取”为导向[14]。一旦涉及跨类型的复合事项，师生所面对的是“多个窗口、多套材料、多次排队，却未必能得到一个完整的答复”的高度碎片化的服务体验。平台化服务供给机制试图从根本上扭转这一局面，其核心特征体现在三个方面。一方面后台智能路由负责协调跨部门资源，师生在单一界面完成需求表达，即可获得完整的一站式响应。前台的简洁，依赖的是后台的复杂整合，从而实现服务整合与无缝衔接。另一方面每项服务请求均生成完整的过程记录并实时呈现，服务过程透明且可追溯，重复咨询由此减少，积累的结构化数据也为后续的质量分析提供了可靠基础。最后，通过每次服务交互所产生的行为数据，构成“服务交付，数据积累，机制优化，服务改进”的正向循环，实现服务生态的持续优化。但这一循环能否真正转动起来，在很大程度上取决于数据治理机制是否同步到位。

竺乾威所倡导的整体性治理[10]，其核心正在于打破部门壁垒、以公民需求为导向构建整合性服务体系。本研究所描绘的平台化服务机制，可以视为这一治理理念在生成式人工智能条件下的一种技术实现路径。但需要指出的是，技术路径的可行性并不自动保证治理理念的实现，二者之间仍需要制度设计的有效衔接。

4.5 四维机制的协同效应

四个机制维度之间的关系，值得在此作一个简短的整体性说明。它们并非各自独立的技术改进，而是在逻辑上相互咬合、在功能上彼此支撑：服务触发机制为资源配置提供需求侧的精准输入；资源配置机制为服务生产创造必要的供给侧制度条件；服务生产机制为平台化服务供给提供执行能力的支

撑；服务供给机制则通过数据回路将结果反馈至需求识别与资源调度，推动系统完成闭环优化。任何一个环节的失效，都会对其他环节产生连带影响——这种相互依赖，既是系统的优势所在，也是实施风险的来源。

肖广德、王者鹤等对高等教育数字化转型路径的研究指出[1]，转型的根本动力在于技术、组织与制度三个维度的协同推进，单靠技术能力的堆叠难以触发真正意义上的结构性变革。这一判断在本研究的机制分析框架中得到了具体呼应：推动高校行政服务从“事务执行型”迈向“服务治理型”的，不是某一机制的局部突破，而是四个机制协同运作所形成的整体动力结构。当然，从理论上的机制协同到实践中的有效运转，中间仍有相当长的路要走——这也正是下文风险审视部分试图正视的问题。

5. 典型应用场景与实践逻辑分析

以下三个典型场景，是用于检验前述机制逻辑是否具有实践支撑的分析性案例，不是对系统功能的逐项描述。每个场景的呈现，遵循“情境、机制映射、逻辑阐释”的基本路径。

“一句话办事”场景，用于验证服务触发与生产机制的协同运作。以研究生学籍异动申请为例，传统模式要求申请人事先厘清“休学”、“保留学籍”与“延期毕业”之间的政策差异，才能准确触达对应服务。这一前置认知门槛，在实践中往往已经筛掉了一部分真正需要帮助的学生。在生成式人工智能介入下，申请人只需表达“我想暂时中断学业”，系统即可完成语义解析、需求分类、政策匹配与个性化引导，行政人员的工作则从信息传递转向实质性审核与政策裁量。这一场景的意义不止于便捷性的提升，其实质是将后台的职能复杂性“消化”于系统内部，以用户视角重塑服务界面。这正是“高效办成一件事”改革在高校行政场景中寻求的技术实现路径[14]。

智能导引与咨询场景，用于验证平台化服务供给机制的整合效能。以留学生入学手续办理为例，该事项横跨国际教育管理、教务、宿舍管理与财务等多个职能部门，任何一个环节的信息断层都可能造成整体流程的阻滞。智能导引系统基于学生个体信息生成完整的办理路径图，并在每个节点提供实时状态追踪与引导，将原本分散于多点的碎片化体验整合为连贯的服务旅程。这一实践所

印证的，正是数字治理理论关于整体性服务供给的核心判断[3,10]：以用户的全程体验而非部门的职能边界作为服务设计的基本单元。当然，“整合”在前台呈现为简洁，在后台则意味着相当复杂的协调机制，这恰恰是平台化建设中最难完成的部分。

智能预警与主动服务场景，用于验证服务触发机制的前置延伸能力。系统整合学生出勤数据、阶段性成绩与培养方案要求，自动识别具有学业风险的学生，并在问题积累至不可逆程度之前，向辅导员与学业导师发出预警，同步推送针对性支持资源。这一机制将传统的“问题发现后介入”转变为“风险识别后预防”，服务的时间起点大幅前移。从 S-D Logic 看，系统借助数据代替服务对象完成需求识别的前置工作，是“情境性价值”主动感知与响应的典型体现。不过需要指出的是，这一能力的有效发挥，高度依赖底层数字化教育场景应用的整体成熟度[2]，数据质量不足或系统互通不畅，均可能使预警机制流于形式。

6. 风险约束与治理边界

技术乐观主义惯于将技术可行性等同于制度合理性，却往往低估技术嵌入特定社会情境时所产生的摩擦与变形。生成式人工智能在公共机构治理中的应用实践已反复表明，风险防范机制的缺位是技术赋能失效的直接诱因之一[16]。以下三类风险，是本研究认为当前最不应被回避的问题。

6.1 数据安全和隐私风险

高校行政服务所涉及的学业状态、健康记录、家庭经济状况等信息，均属高度敏感的个人数据。生成式人工智能在数据整合方面的能力优势，与《个人信息保护法》所确立的最小必要原则之间存在难以简单消解的内在张力——有效的数据驱动服务依赖充分整合，而合规要求严格限制流转范围，两者在逻辑上本就指向不同方向。此外，数据记忆效应与提示注入攻击等技术性风险，要求高校在系统设计阶段即建立数据分级保护与访问审计机制。本研究建议明确“数据使用目的限定原则”，严格禁止行政服务数据用于非直接相关的管理决策或外部共享。

6.2 行政责任边界弱化问题

人机协同模式下，决策过程呈现算法分析与人工判断相互交织的复杂状态，随着系统参与度持续提升，行政人员的路径依赖逐渐形成，独立判断的能力与意愿随之退化，

由此形成“算法漂移下的责任真空”。曾雄等曾在研究中指出，算法可解释性要求与责任追究制度，是防范算法决策中责任缺失的必要制度安排[17]。本研究建议凡涉及师生重大权益的行政决定，须经具有相应权限人员实质性审核，建立“人工最终确认”强制性约束，并对算法决策过程实施留存与可解释性要求，确保生成逻辑事后可追溯。

6.3 算法偏见与决策公平风险

生成式人工智能的输出本质上是对训练数据中历史模式的统计性再现，若数据内嵌结构性群体差异，系统便不是纠正偏见，而是以更隐蔽的方式将其固化。杜泽蒙、王斌在研究中指出，算法权力在公共部门的扩张带来公平失衡与伦理失范等多重风险[18]，且算法偏见以统计规律形式存在、对个体不可见，隐蔽性远强于人工决策偏见。在高校情境中，农村背景学生、少数民族学生、残障学生等历史数据稀少的边缘群体，可能因系统识别精度不足而被主动服务机制系统性遗漏；基于历史案例的辅助决策建议，也可能在无意间复制并固化过去制度性不一致处理的惯例。本研究建议将“算法公平性审计”纳入系统部署后的常态化评估，从群体统计层面持续监测服务结果分布，而非仅作一次性上线验证。

7. 结论与政策启示

本研究围绕“生成式人工智能如何重构高校二级学院行政服务运行机制”，在 S-D Logic、数字治理理论与协同治理理论的整合性框架下，构建并验证了服务触发、资源配置、服务生产与服务供给四个维度的机制分析模型，得出以下主要结论。

第一，行政服务转型的核心矛盾在机制层而非技术层。结构性失效的根源在于信息不对称、协同失灵与响应迟滞三重困境的相互强化，技术能力的释放依赖与之相适应的组织变革与制度设计。第二，S-D Logic 为这一研究领域提供了独特解释力：将分析焦点从“程序完成”转向“价值共创”，为生成式人工智能介入的价值定位提供了规范性依据。第三，四维机制的协同运作而非任何单一机制，构成推动服务治理型转型的完整动力结构，各维度孤立推进均将面临系统性阻力。第四，风险约束是技术应用的制度前提而非事后补救，需要在顶层设计阶段即建立与技术部署同步的风险治理框架。

上述发现在政策层面具有以下含义：其

一，应将生成式人工智能的高校应用定位于“服务治理能力建设”而非单纯的“系统建设项目”，以机制重构目标驱动技术部署决策；其二，行政岗位职责重构应与技术变革同步推进，避免技术系统与组织能力之间产生结构性落差；其三，数据使用规范、算法审计机制与行政责任认定程序，须纳入专项治理框架统筹推进；其四，服务评估指标应以“师生实质需求满足程度”替代“业务办理数量”，以结果导向机制保障转型方向的持续校准。

本研究主要局限在于：分析建立在理论推导与场景逻辑验证的基础上，尚未引入大样本实证数据；分析情境限于中国高校治理背景；生成式人工智能技术快速迭代可能带来尚未涵盖的新型机制路径。后续研究可在量化实证、比较制度分析与算法责任法律规范三个方向深化推进。

参考文献

- [1] 肖广德，王者鹤. 高等教育数字化转型的关键领域、内容结构及实践路径[J]. 中国高教研究, 2022, (11): 45-52.
- [2] 徐显龙，许洁，国洪琦，金光耀. 数字化教育场景应用的范围和成熟度探析——基于 2012—2022 年文献分析[J]. 开放教育研究, 2023, 29(06): 92-100.
- [3] Patrick Dunleavy, Helen Margetts, Simon Bastow, Jane Tinkler. New Public Management Is Dead: Long Live Digital-Era Governance [J]. Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART, 2006, 16(3): 467-494.
- [4] 翟云，蒋敏娟，王伟玲. 中国数字化转型的理论阐释与运行机制[J]. 电子政务, 2021, (06): 67-84.
- [5] L. S V, F. R L. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing [J]. Journal of Marketing, 2004, 68(1): 1-17.
- [6] Vargo L S, Lusch F R .Service-dominant logic: continuing the evolution [J]. Journal of the Academy of Marketing Science, 2008, 36(1): 1-10.
- [7] P. S O. From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? [J]. Public Management Review, 2018, 20(2): 225-231.
- [8] Prahalad C, Ramaswamy V. Co-creation experiences: The next practice in value

- creation [J]. *Journal of Interactive Marketing*, 2004, 18(3): 5-14.
- [9] Ansell C, Gash A. Collaborative Governance in Theory and Practice [J]. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2007, 18(4): 543-571.
- [10] 竺乾威. 从新公共管理到整体性治理[J]. *中国行政管理*, 2008, (10): 52-58.
- [11] 胡姣, 彭红超, 祝智庭. 教育数字化转型的现实困境与突破路径[J]. *现代远程教育研究*, 2022, 34 (05): 72-81.
- [12] 陈水生. 城市治理数字化转型: 动因、内涵与路径 [J]. *理论与改革*, 2022, (01): 33-46.
- [13] Swedberg, Richard, and Peter Hedström [M]. *Social mechanisms: An analytical approach to social theory*. Cambridge University Press, 1998.
- [14] 李哲, 翟云, 秦焜. “高效办成一件事”: 数字时代整体性服务的模式变革 [J]. *电子政务*, 2024, (10): 112-124.
- [15] Yan L, Sha L, Zhao L et al. Practical and ethical challenges of large language models in education: A systematic scoping review [J]. *British Journal of Educational Technology*, 2023, 55 (1): 90-112.
- [16] 刘银喜, 吴京阳. 生成式人工智能嵌入政府治理的应用前景、潜在风险和防范机制[J]. *北京航空航天大学学报(社会科学版)*, 2025, 38 (01): 103-112.
- [17] 曾雄, 梁正, 张辉. 欧盟人工智能的规制路径及其对我国的启示——以《人工智能法案》为分析对象 [J]. *电子政务*, 2022, (09): 63-72.
- [18] 杜泽蒙, 王斌. 人工智能时代的算法治理: 权力膨胀与风险 [J]. *湖南社会科学*, 2023, (05): 84-93.