

微观视角下数字化公共服务供给模式变革

——以高校云文印店为例

陈启荣

(中央民族大学管理学院 北京 100081)

摘要: 伴随着数字化技术的进步,我国公共服务的供给侧改革正处在一个由传统人力供给向数字化供给转型的关键时间节点上,为更好地从微观实践上探索公共服务数字化改革的方向,文章以校园文印店拥挤问题为关注点,以校园文印店在数字化改良方面的问题分析与对策提出为切入点,提出一套完整的校园公共服务在文印店方面的应用思路。在此基础上,对公共服务的微观供给可能出现的常见问题进行总结,并尝试对公共服务的微观供给改革提出普适化的思路,以期助力于对我国公共服务在微观领域的数字化改革。

关键词: 精准治理; 公共服务; 供给侧改革; 云技术; 数字化

一、引言

党的十九届五中全会提出:“推进城乡公共文化服务体系一体建设,创新实施文化惠民工程,广泛开展群众性文化活动,推动公共文化数字化建设。”而数字赋能已经成为新一轮科技革命的普遍特征,推动数字经济在公共服务领域的理论研究,不仅可以有效提高公共服务的服务效率和公平程度,还可以通过数据资源的有效利用促进公共服务的高质量发展。现有研究主要集中于宏观的视角,对经济机理及变革方向进行了分析,但缺乏对微观视角的探索。

文章针对传统人力服务模式下的校园文印店普遍存在排队多,耗时长现象,充分分析学期末和毕业季文印服务供给不足,供给效率不高的状况。研究这一典型的公共资源供给侧优化问题,主张取代现存的人力服务模式,通过主流的手机与PC的软件平台构筑自助服务系统,有效地解决了人力成本的边际累积度过高的问题,通过更加快速有效的无人自助系统来提升文印服务的供给效率。

二、关于对高校内文印店现状的调研

对北京市区内各大高校文印店的店面面积、服务人员数量、设备情况做了简单统计并结合各个校区的师生人数进行了初步的分析。

从现象层面来说,北京市各高校的校园文印店其主流存在形态呈现出高度的相似性:“极小的店面+少量的设备+少量的人员”,且其店面选址大都存在于各个校园一隅,极少单独占用独立店面。

从文印店业务层面来说,校园文印店这一业务本身具有诸多共性。校园文印服务的供需环节涉及相关方只有师生、店铺双方,没有复杂的供货体系或是管理体系。同时校园文印店提供的服务不论是种类还是内容,均集中于黑白文印方面,其成本、利润以及营业额均有较大透明度,其实际经营规模可通过店面辐射区域的师生人数作出估计。校园文印店充足的店面数量可为研究数据的采集提供扎实的基础。

从发展层面来说,传统人力服务的文印店经营模式经过多年实践,虽非常成熟,但伴随着社会的发展和进步,多年来其形态变化却一直十分滞后,变化极小,亟待微观治理。与之相对的一样作为高校师生购物需求体现的购物场所——供给侧由传统的小卖铺蜕变为校园商超,高校师生的餐饮供给则由饭票式的食堂转变为刷卡式、多窗口、多品类大型食堂,且菜品种类质量都有巨大提升等等。

综上,校园文印店的经营现状可以总结出“小”且“散”的存在特征。

三、传统文印店人力模式的症结

现有人力模式文印店的发展存在的核心问题,高校市场的打印

需求在时间短时间尺度上变化极大(集中于学期末毕业季),而利润的空间的发展则极为有限(极度依赖于师生刚性需求)。这使得平时维持一个大型店面不现实,高峰期又拥挤不堪。也造就了各大高校文印店小而散,且多以“寄居”的状态出现的现状。

(一) 传统文印服务供给的症结

从微观实践处解析,高校文印店存在现状的关键在于三点:

其一,高校市场的打印需求有在时间短时间尺度上变化大(集中于期末)和短时间内增量大的特点。例如,一位同学可能平时只需要打印一到两份简单的文件,但是在期末特别是毕业季的时候需要打印4到5份论文,那么这便是将近40到150倍的变化。

其二,利润上限是刚性的,利润额上限是较低的。从利润的刚性角度来说,每位同学文印的需求是固定的,很少出现偶发性需求。从利润额上限来说,文印店一张A4纸面普遍收费在2角左右,租店面雇人需要的花费却在十万元起步。而这种利润与投入不成比例的状况,存在于众多公共服务微观供给情景之中。

其三,校园文印店存在的合理性在于校园市场对文印服务的硬需求,纸质文档在电子文档大行其道的今天,仍然体现出极强的韧性,再加上校园各项活动的需求,使得文印店依旧有极大的存在必要。

综上所述,第三点阐明了其存在的合理性,第一、二点则塑造了校园文印店现今这种畸形的存在形态。

(二) 难解的死循环

另一个核心问题在于文印服务是一个价格敏感型产品,不同于普通的商品消费或是一些公共物品的付费使用,文印服务价格的调整,会以极快的速率传导到消费的群体上,而其原因很可能就是因为几角钱的价格调整。并且,文印服务提供的门槛极低,甚至于理论上只需要一台电脑一台打印机就可以开展服务,所以一旦进行涨价,供给市场必然出现大量诸如某创业打印服务点,某宿舍打印店等地摊式的供给点,从而打破原本的价格上涨。这最终会造成以下的循环:

文印店在打印高峰陷入到拥挤→雇人扩店→打印成本上涨→用户认为价格昂贵→选择便宜的小型打印店→失去大量订单→不得不压低价格→缩减店面→高峰期继续拥挤不堪的怪圈循环中。

(三) 人力模式的制约

上文提到的问题,其出现的关键在于在于现有的诸多打印店的经营模式非常落后。首先,打印店现在依旧采用的是人力操作的方式,即便一个打印店有诸多的高性能激光打印机,但一服务人员同时能操纵的设备却很难超过2台。因此,服务的供给水平提升非常

依赖于人力的投入。

而每雇佣一个人的成本和每增加一平米店面的成本,相对于打印盈利的收入来说,成本之高昂显而易见,甚至于,这种投入其实并不会实现利润的真正增长,只是更快地获得原有的利润。所以这样的模式下,多台打印机仅仅只有个位数的操作人员,这就造成了空有大量的打印服务资源而无法合理的分配到打印用户的需求点上,资源的利用效率十分低下。

四、微观的实践解决方案

根据以上的问题分析,从实践的角度来看,应当改变传统的人力供给模式,通过数字化终端来实现用户端与设备端的直接联系,设计自助文印服务系统,使得每一台设备都可以实现直接对接用户的需求,直接进行产出。

用户可以通过专门的程序与软件在各自的电脑上打印版面要求的设置,并且预览打印效果,统一下单后获得打印文件的取货代码,然后到或是集中或是分散的各个打印服务点上提取打印产品,这样可以充分利用打印机的资源,实现自助文印从而大幅节约人力成本,而在此基础上,如果采取自助打印机分散布置的形式,土地租金也会大大降低。

针对高校市场的打印需求有在时间短时间尺度上变化大的特点,应该设立多套打印服务点,保障高峰时期打印服务的顺畅;针对经营模式的落后,应使用数字化的软件来代替人工操作,建立用户预约打印机制,设立24小时无人自助服务点,从而能够时刻利用起用户的碎片时间。

五、公共服务微观改革的普适性思路

(一) 利用数字化技术,实现公共服务信息传递优化

这是进行大部分公共服务数字化改良的基础,并且在大多数场景下都有较高的适用性,单纯的信息沟通完全可以通过诸如电话、微信、QQ等工具实现,但真正有价值的、能够提升服务质量与服务供给效率的沟通,必然需要针对具体的业务内容进行模板化改良,以期能够过滤掉与业务不相关的信息冗余,实现高质量信息传递。

具体到这一例子中:在传统文印服务中,顾客需要口述文印文件的要求,并对格式要求进行修改,并且这一过程大概率会因为各种琐碎原因进行多次重复,耗时费力,但在进行数字化改良过程中,我们可以将客户的主流需求进行统计(如单面文印或者是双面文印,文印份数等)并以选项的形式直接呈现在客户端中,从而将每一个客户与服务人员沟通的时间分解到客户自身的需求传递侧,最终使得服务人员实现“高效的了解客户需求”与“专注于提供最需要的服务”从而实现整体效率的提升。

(二) 精准治理——以效率为核心进行公共服务流程的解构与再设计

对改良目标的流程进行分析,从微观角度分解这一服务的动作元素,详细分解每一个动作元素对于参与各方的意义并结合效率原则进行侧重尺度分析,尝试确定每一个动作的分配给谁来进行,再基于分析将某一个动作分配至供需双方。

具体到文印店的改革方面,首先对整个服务流程进行解构,得出文印服务可解构为需求陈述、服务人员接收、服务人员输出成果和成果回递四个流程。在这四个流程中,需求陈述环节的问题在于影响沟通的各种琐碎问题造成的信息传递效率低下。在服务人员接收和输出成果环节,则存在人工操作模式下,服务人员与打印器械进行交互耗时较长,且不得不为每一个顾客分配操作时间的繁冗步骤。而在最后的成果回递环节,在实际营业中经常出现取错文档、次序被打乱等琐碎问题。

针对以上问题,将流程重构为:客户在移动端上传文档,通过既定模板选择好格式要求,完成后进行付款,随后服务端直接进行

成果输出,店铺管理员进行整理收纳,客户只需要到店取出即可。由此,顺利实现流程的数字化再构建,解决了传统文印服务模式所带来的弊病。

(三) 优化公共服务供给流程,降低供给侧成本

数字化嵌入下的公共服务的供给侧改革并不是一座空中楼阁,它需要紧密地与改良的对象结合,精准地解构服务供给中的每一个环节,并以数字化的思维将其运作思路,运作模式和终端操作简便化、模板化,最后以供需双方的效率提升作为目标,进行精准化再搭建。

以文印店的改良思路为例,在实现数字化的系统代替传统的人力系统后,单位店面的服务人数得以显著降低,店员能够直接从服务供给的流程中得到解放,更多地承担的是针对特殊情况的处理,相比较之前需要不断地沟通需求,向设备输入指令,其工作强度与工作效率都得到了进一步优化,店面的设备使用效率与店员数量脱钩,从根本上实现了成本的降低与效率提升的同步进行。

数字化思想在微观领域的实践正逐步展开,利用更好的数字化手段对我们的微观生活进行不断地改良。文章以校园文印店在数字化改良方面的问题分析与对策提出为切入点,提出一套完整的校园公共服务在文印店方面的应用思路,并尝试对公共服务的微观供给改革提出普适化的思路。而只有不断地将新技术与公共管理理念进行融合与创新,才能有效推动公共管理数字化改革的新进程。

参考文献:

- [1]张化冰.互联网内容规制的比较研究[D].中国社会科学院研究生院,2011.
 - [2]汤资岚.数字化转型下农村公共服务整体性供给:思路与进路[J/OL].农林经济管理学报:1-9[2021-12-29].
 - [3]丁煌,马小成.数据要素驱动数字经济发展的治理逻辑与创新进路——以贵州省大数据综合试验区建设为例[J].理论与改革,2021, No.242(06):128-139.DOI:10.13553/j.cnki.llygg.2021.06.010.
 - [4]樊侠佚.数字经济下的城乡融合发展财政政策取向研究[J].人民论坛·学术前沿,2021, No.210(02):52-58.DOI:10.16619/j.cnki.rmltxsqy.2021.02.007.
 - [5]陈懋,巫志南.推动公共文化数字化建设的基本路径研究[J].图书与情报,2021, No.197(01):38-44.
 - [6]刘道学,董碧晨,卢瑶.企业码:双循环格局下政府数字化服务企业的新探索[J].电子政务,2021, No.218(02):53-63.DOI:10.16582/j.cnki.dzzw.2021.02.005.
 - [7]温雅婷,余江,洪志生,陈凤.数字化转型背景下公共服务创新路径研究——基于多中心—协同治理视角[J].科学学与科学技术管理,2021, v.42; No.473(03):101-122.
 - [8]孙璇,吴肇光.数字化就业的演进历程、发展瓶颈与促进数字化就业的策略研究[J].产业经济评论,2021, No.43(02):119-128. DOI:10.19313/j.cnki.cn10-1223/f.2021.02.010.
 - [9]李海航,张璟龙.关于数字经济界定的若干认识[J].企业经济,2021, v.40; No.491(07):13-22+2.DOI:10.13529/j.cnki.enterprise.economy.2021.07.002.
 - [10]王晶,何祎金.老年公共服务数字化趋势及政府干预策略[J].华南师范大学学报(社会科学版),2021, No.253(05):44-54+205.
- 基金项目:中央民族大学《专业学位硕士研究生实践创新项目》,精准治理:数字化城市公共服务供给侧改革探索(SJCX2022058),间断性成果。
- 作者简介:陈启荣(1996-),男,山西太原,硕士,主要研究方向:公共管理。