

大数据时代社会公共管理模式的创新路径分析

李俊波

(伊利诺伊理工大学, 美国 芝加哥 60616)

摘要: 大数据时代下,人工智能、大数据、云计算、区块链等技术为社会公共管理注入了活力,有利于提高社会公共服务质量、工作效率,进一步推进和谐社会建设。本文立足于大数据时代,分析了大数据对社会公共管理的重要性,剖析了大数据时代下社会公共管理面临的挑战,提出了打造社会公共管理大数据共享平台、保障社会公共管理大数据安全、利用大数据实现精准化管理和强化大数据时代人才建设的策略,以期全面提高社会公共管理质量。

关键词: 大数据时代; 社会公共管理; 重要性; 创新路径

社会公共管理是保证社会良好秩序的重要基石,也是构建服务型政府、推进和谐社会建设的重要渠道,其重要性不言而喻。但是大数据时代下社会公共管理面临着诸多新挑战,例如政府部门管理数据无法共享、社会公共管理面临网络风险和缺少大数据人才等,影响了社会公共管理质量。基于此,政府要积极应用大数据、人工智能、区块链和云计算等新技术,构建电子政务平台,促进各部门管理数据共享,从而提高社会公共管理工作效率,为群众提供更加优质的公共服务,赢得群众信赖,深化社会公共管理改革,加快和谐社会建设。

一、大数据对社会公共管理模式创新的重要性

(一) 有利于促进公共利益表达自由

大数据技术进一步促进了各地电子政务平台发展,为公共利益表达开辟了新渠道,有利于帮助群众为政府部门工作、城市建设等建言献策,帮助政府部门搜集民意,从而提高公共利益表达质量。同时,大数据可以帮助政府工作人员广泛搜集民意,了解他们对交通、医疗、卫生和教育等政府工作的建议,精准分析群众公共利益诉求,及时帮助他们解决问题,有利于帮助他们公共利益表达自由,营造和谐社会环境。

(二) 有利于提高政府决策合理性

大数据时代下,社会公共管理范围更加广泛,跨部门和跨区域合作成为必然趋势,对社会公共管理决策提出了更高要求。大数据有利于帮助政府部门全面搜集民意、智能化分析相关部门工作效率和公共服务质量,为各项决策提供准确数据,从而提高政府决策科学性,真正落实为人民服务的宗旨。同时,大数据还可以帮助政府部门实时监测公共管理过程,及时发现相关部门工作中存在的问题,便于科学调整社会公共管理方案,从而提高政府决策合理性。

(三) 有利于促进社会公共管理改革

大数据融入社会公共管理深化了政府改革,督促各地政府构建综合化电子政务服务平台,促进各部门线上合作,进一步推广简政放权管理模式,有利于促进社会公共管理向精细化和规范化管理转型,从而提高行政服务质量。同时,大数据技术可以帮助政府部门构建社会安全管理体系,智能化定位和监测社会治安问

题,及时通知相关部门进行处理,营造良好社会治安环境,稳步推进和谐社会建设。

二、大数据时代下社会公共管理面临的挑战

(一) 各部门之间存在“信息孤岛”

随着电子政务逐步普及,政府部门都非常重视对政务数据的搜集和整合,但是由于各部门之间沟通不畅、行政数据难以共享,导致各部门之间仍存在“信息孤岛”,影响了社会公共管理工作效率和质量。例如部分政府部门工作人员更注重处理电子政务平台上本部门相关问题,忽略了及时上传本部门相关政务数据,没有及时配合其他部门政务工作,影响了部门之间的配合,影响了社会公共管理和服务质量。

(二) 信息安全防护工作存在漏洞

大数据时代下,政府部门利用互联网传递、接受各类数据和信息,虽然提高了工作效率,但是由于互联网是一个开放式环境,在社会公共管理工作中面临计算机病毒、黑客攻击等新挑战。但是目前很多政府工作人员信息安全意识比较薄弱,没有定期更新计算机杀毒软件和安全管理软件,没有妥善保管电子政务平台账号密码。部分政府部门没有制定完善的网络安全管理制度,没有对重要数据进行妥善保存和加密保护,容易导致数据被破坏,威胁社会公共信息安全。

(三) 缺乏专业大数据管理人才

目前很多政府部门都缺少精通大数据技术的专业人才,影响了电子政务平台发展、重要数据保护等工作质量,体现在以下两个方面。部分政府部门没有把大数据融入培训工作中,影响了社会公共管理工作人员对大数据、云计算和人工智能等技术的了解和掌握,让社会公共管理工作效率和质量大打折扣。部分基层政府部门缺少专业化大数据人才,电子政务平台维护、计算机网络建设等工作难以开展,影响了社会公共管理质量。

三、大数据时代社会公共管理模式的创新路径

(一) 构建大数据管理平台,提高管理工作效率

为了积极应对大数据时代挑战,政府要积极建立大数据共享平台,促进各部门合作与数据共享,对社会舆情和各部门社会公共管理数据进行收集和分析,便于开展跨部门合作,提高社会公

共管理工作效率。首先，政府要建立社会舆论大数据管理平台，利用大数据搜集电子政务平台、各个部门微信公众号等平台数据，全面监测和分析社会舆情，重点关注群众对各部门公共服务质量、反腐倡廉建设、民生工程等的建议，及时有效收集、追踪民意，对社会舆论进行正确的引导，及时解决群众反映的问题，从而提高社会公共管理质量。其次，政府要积极构建大数据共享平台，划分不同部门数据管理权限、各部门数据上传与更新周期，对各部门工作数据进行整合和管理，实现信息共享、互联互通，为开展跨部门工作奠定良好基础。例如社会公共管理大数据平台可以划分为不同部门模块，要求各个部门及时共享电子政务平台数据、公共服务数据和群众意见，协助其他部门开展社会公共管理工作，简化管理工作流程，全面提高社会公共管理工作效率和质量。

（二）加强网络安全建设，保证社会公共管理数据安全

大数据时代下，社会公共管理模式更加智能化、信息化，这就要求政府要加强网络安全建设，提高电子政务平台、大数据平台网络安全防御能力，保障公共管理数据安全，全面提高社会公共管理工作质量。例如各部门要结合自身工作需求，制定完善的网络安全管理制度，加强内部办公系统网络安全建设，及时更新防火墙、杀毒软件，抵御外部计算机病毒和网络黑客的攻击，保证自身内部数据安全，避免社会公共管理数据、公民个人数据泄露，保证内部数据安全。政府部门工作人员要增强自身网络安全意识，养成良好的线上工作、数据管理工作习惯，对重要工作数据进行保密和加密处理，及时更换电子政务、数据平台密码，不使用工作电脑浏览网站、点击不明链接，及时检测计算机网络安全防御能力，提高自身工作能力。此外，政府要建立信息公开平台，接受相关部门、公众的监督，重点开展反腐倡廉、公共服务民意搜集和分析，保证人民的知情权，并保证反馈群众隐私，督促相关部门及时整改，进一步提高社会公共管理质量。总之，政府部门要重视网络安全、数据安全建设，利用大数据实时监测各部门管理工作数据，督促相关部门更新防火墙、杀毒软件，提高网络防御能力，保证社会公共管理线上工作的顺利开展。

（三）融入大数据思维，实现精准化社会公共管理

政府部门要与时俱进，转变社会公共管理工作理念，引入大数据思维，加强社会公共管理信息收集和应用平台建设，推动社会公共管理向精细化、智能化转型，从而提高公共管理和服务质量。第一，政府要建立数据资源平台，并把其和智慧城市建设、电子政务平台建设衔接起来，为社会公共管理和公众提供增值数据和信息服务，构建和完善公共管理信息平台，提高社会公共管理水平和服务质量。例如政府可以及时搜集微信公众号、微博和抖音账号平台数据，利用大数据筛选其中群众反映的城市交通、医疗、教育、娱乐、文化和环境保护等问题，并及时线上回复群众留言，督促相关部门第一时间处理群众反映的问题，从而提高社会公共管理工作效率。第二，政府部门要利用大数据、云计算和人工智

能技术搜集各个事业单位社会公共管理工作数据、电子政务数据、群众民意等数据，智能化分析群众投诉较多的部门、公共服务类型和反腐倡廉等问题，为政府决策提供准确数据，便于后续社会公共管理工作的开展，从而提高行政管理工作效率、服务质量，推动服务型政府、和谐社会建设。

（四）完善政府部门培训制度，培养大数据管理人才

大数据时代下，政府要重视大数据管理人才培养，一方面要完善内部培训制度，组织管理人员、工作人员学习大数据、人工智能和云计算等新技术，提高他们大数据技术应用能力。另一方面要积极引进精通大数据人才，加快社会公共管理模式改革步伐。首先，政府要积极引进大数据技术应用、网络安全、人工智能和物联网相关专业人才，让他们完善内部网络安全系统，提高内网防御能力，及时解决事业单位、电子政务平台工作中遇到的问题，解决黑客攻击、计算机病毒和数据泄露等风险，从而保证社会公共管理工作的稳定开展。例如大数据管理人员可以定期调试、更新防火墙，消除内部网络中的计算机病毒，维修计算机、网络硬件，营造良好的网络环境，从而保证行政服务、公共管理工作的顺利开展。其次，政府部门还要定期组织大数据与网络安全培训，要求管理层和工作人员学习大数据、人工智能、云计算等新技术，以及电子政务平台操作技能，增强他们网络安全和数据安全意识，鼓励他们利用大数据搜集、分析和处理社会公共管理数据，提高他们信息化素养，让他们胜任社会公共管理工作，为推动社会公共管理模式转型奠定良好基础。

四、结语

总是，大数据时代下社会公共管理机遇与挑战并存，要重视数据安全、网络安全建设，保证政府部门和个人数据安全，促进各部门数据共享，有效提高社会公共管理工作效率和质量。政府部门要构建大数据管理平台，智能化分析各部门数据，提高管理工作效率；加强网络安全建设，提高政府部门办公系统网络安全防御能力，保证社会公共管理数据安全；融入大数据思维，实现精准化社会公共管理；完善政府部门培训制度，培养大数据管理人才，为公共管理的改革与突破奠定坚实基础，加快社会公共管理转型，提高群众满意度。

参考文献：

- [1] 潘宸. 大数据时代社会公共管理模式的创新 [J]. 经济师, 2023 (01): 23-24.
- [2] 钱汉. 大数据时代公共管理创新模式 [J]. 黑龙江人力资源和社会保障, 2022 (10): 10-12.
- [3] 姚文清. 大数据时代智慧社会公共管理模式研究——评《大数据与智慧社会》 [J]. 科技管理研究, 2021, 41 (13): 223.
- [4] 雷德宇, 董世才. 大数据时代的社会公共管理模式创新研究 [J]. 大众投资指南, 2020 (01): 73-74.