

大数据技术在政务服务中的探索与应用

赵德日

(天津市大数据管理中心, 天津 300000)

摘要: 大数据技术是现代科学技术高质量发展的重要代表, 其在数据信息收集、分析与汇总等方面的价值尤为突出; 现代大数据技术的持续快速发展与实践运用, 为政务服务提供了更为灵活的平台载体, 使传统技术条件下难以达成的政务服务目标要求更具有实现的可能。本文首先介绍了大数据技术的内涵, 其次分析了政务服务应用大数据技术的迫切性; 在分析大数据技术对政务服务带来变革影响的基础上, 结合相关实践经验, 分别从加强统筹规划、推进数据归集共享等方面, 提出了优化大数据技术在政务服务中应用成效的策略。

关键词: 大数据技术; 政务服务; 应用方法; 效果优化

中图分类号: TP311

文献标识码: A

DOI: 10.12230/j.issn.2095-6657.2022.33.041

在政务服务领域, 大数据技术具有广泛的应用空间, 相关单位与人员应强化大数据技术的应用力度, 拓展丰富大数据技术应用方法路径, 促进政务服务迈向更高层次。

构造, 可形成可视化的数据信息模型, 清晰、形象、直观地展现数据信息的现实作用, 便于实现数据可视化与集中化管理。

1 大数据技术的内涵分析

1.1 特征

大数据技术是一种新兴的数据处理技术, 其主要依托于云计算技术、计算机技术、物联网技术及软件技术共同存在, 可对海量的数据资料信息进行宏观细致地搜集、管理与处理, 并将其整合为符合特定行业需求的价值型资讯。近年来, 国家相关部门高度重视大数据技术的应用与创新, 在细化完善大数据技术应用规则、优化整合大数据技术应用环境等方面制定并实施了诸多具有专业导向性的政策策略, 为新时期大数据技术的广泛覆盖与实践应用提供了重要的基础依据。

1.2 核心技术

大数据技术并非单一化的数据处理技术方法, 而是需要与诸多相关联的其他类型核心技术协同运用, 共同构造形成整体性与系统性的数据处理分析体系。一方面, 大规模并行处理数据库技术是大数据技术的核心技术之一, 其可在特定的约束范围内充分保证庞大数据的储存与处理, 以最快的速度实现对数据信息指令的响应与处理; 另一方面, 分布式数据库技术同样在大数据技术中发挥着关键作用, 其可构建形成稳定可靠的数据储存环境, 确保数据信息能够得以同步储存。

1.3 价值作用

大数据技术自问世至今, 经历了复杂的演变进程, 有效地激发了经济社会发展的内在原生动力, 促进了多类型、多维度与多专业数据信息的广泛融合, 可有效衔接关联数据之间的关系, 在特定部门、特定环节与特定范围内实现数据互联、互通、互享。大数据技术可立足于图形描述的方式, 构建形成具有专业化特征的技术框架体系, 将相关工作中的相关数据信息进行

2 政务服务应用大数据技术的迫切性

2.1 数据思维: 提供政府治理新范式

在现代社会治理体系下, 数据思维的关键价值作用愈发突出, 这对传统管理模式下的政府治理提供了新范式与新动能。尽管互联网技术在当前政务服务中得以广泛应用, 但其更多地停留在浅层次意义上, 相关服务项目数据信息的非融合化的实践特征相对明显。而大数据技术则完全突破了上述模式中存在的局限性, 具有鲜明的开放化、透明化、共享化的实际应用价值, 且其可在有效范围内促进数据流通, 排除与过滤无效数据信息的干扰, 助力政务服务效能提升。

2.2 数字转型: 打造提质增效新常态

根据国家相关部门制定的宏观导向政策, 政务服务的整个实施过程应将数字转型纳入其中, 坚持联网通办的政务服务原则, 以高度集成化的服务方式为社会提供最快捷的服务。在大数据技术的支持下, 政务服务的新常态将逐渐形成, 可促进政务服务向社会需求方向转化, 这符合当前高质量、高标准的政务服务模式发展导向。在“放管服”改革进程逐渐深化的背景下, 政务服务亟需更为先进高效的现代技术方法做支撑, 以更加明确优化地建立立体化政务服务格局^[1]。

2.3 数据共享: 形成协同治理新模式

现代社会是信息化社会, 更是数字化社会, 社会各行各业的健康快速发展离不开数据共享力量的有效支撑; 对于现代政务服务而言, 同样也不例外。数据共享的本质在于跨界的协同合作, 根据大数据的应用技术规则, 其可通过发挥整体性与协同性的优势作用, 将数据共享的具体操作方法贯穿于政务服务的全流程, 辅助建立跨越级别、部门、行业之间的数据关联体系, 在特定范围内全面实现数据共享, 进而建立符合时代发展趋向

的协同治理模式，为社会提供更加精准、精细的政府服务。

2.4 数据反哺：赋能科学决策新手段

在数据信息作用发挥愈发明显的前提下，大数据技术理应为促进政府职能转变、简政放权的重要工具载体，又有必要成为政务服务进行科学决策的基础参考。依托于大数据技术搜集与整合的各类数据信息，政务服务工作可全面查找与分析以往工作体制机制下存在的短板，进而找准数据信息背后隐含的潜在规律，为实施政务服务的宏观决策提供有价值的依据，完成数据反哺的现实过程。根据大数据技术的基本特征与优势，科学化、精准化与整体化的政务服务模式将有序形成。

3 大数据技术对政务服务带来的变革影响

3.1 完善电子政务平台网络体系

近年来，各地将转变政府职能、促进政府发展作为未来发展战略，积极拓展丰富公共服务管理的价值内涵，在极大程度上推动了公共管理服务质量和效率的同步提升。大数据技术的出现与运用，使电子政务平台网络体系的建设更具原生动力，既可在特定范围内对公共服务进行集中处理，又可通过特定技术网络实现线上办公和异地办公等。在大数据技术的支持下，各地电子政务平台的覆盖范围更广，可完成的政务服务内容项目也愈发细化，平台的整体性与系统性更加突出，各部门专享的业务专网也得以全面建立。

3.2 提高电子政务平台的安全保证能力

在全面可靠的安全技术屏障下，大数据技术在实践应用中的安全系数更高，在最宽泛的意义上确保电子政务平台相关数据信息的安全性与全面性。通过大数据技术的全面应用，电子政务平台可配置完善的数据安全监控监测模块，以连续性和动态性的安全监测体系，精准识别电子政务平台运行中可能存在的潜在安全隐患，进而可采取更具针对性的方法策略实施安全保障。此外，大数据技术还可衔接运用云端技术，构建形成更具系统性特征的电子政务平台安全保障体系。

3.3 打造指尖上的“政务服务”

移动智能终端是大数据技术得以深化运用的重要保障，大数据技术的出现，在极大程度上改变了以往固化线下政务服务模式的弊端，可将各部门之间的纵向关联与横向关联作为基础，打造形成指尖上的“政务服务”，让社会群体即便在足不出户的情况下，依然可以通过移动智能终端操作，获取相应的政务服务。大数据技术在网上办公、政民互动、行政审批等方面独具优势，可使政务服务更具现代化、专业化与技术化等特征，对政务服务带来的影响极为深远。

3.4 弥补传统政务服务模式的不足

传统政务服务模式的不足主要表现在数据信息的关联性较弱等方面，不同政务服务部门之间的信息交互受限，难以为社会提供更加全面可靠的政务服务内容。而在大数据技术的影响下，多类型政务服务业务之间的关联性更强，可在不同业务种

类之间实现高度信息关联，使政务服务的业务办理更加便捷、高效，有助于推动政务服务始终朝着更高效率、更高质量与更高水平的方向发展。大数据技术可在海量数据信息中挖掘有价值的信息，拓宽了政务服务的办理通道，加快了政务服务领域的技术创新。

4 政务服务中大数据技术的应用难题分析

4.1 政务大数据的归集与存储缺乏支撑

在大数据环境下，如何全面地对政务大数据进行归集与存储，实现数据价值的转化，成为大数据技术应用中重点考虑的问题。纵观当前政务服务实际情况，普遍存在大数据归集与存储效能滞后、既有大数据环境的支撑保障作用不足等共性问题，不同政务服务部门之间的数据难以实现高度共享互联，使数据资源的“底座”作用无法得以发挥。基于大数据归集与存储的相关规则制度体系尚未形成，不同政务服务平台之间的交互衔接效果不佳，缺乏强有力的数据库支撑，这无形中割裂了政务服务数据要素之间的关联，导致数据中心各自为政^[2]。

4.2 政务大数据的流转存在鸿沟与孤岛

政务大数据的流转是充分保证大数据技术实现其应有价值的基础所在，只有充分拓展与延伸政务大数据的流转渠道，才能在更广阔的空间范围内实现大数据信息的核心价值。现状表明，部分单位对大数据技术的认知存在主观偏差，狭隘地认为只要建立与信息化时代发展潮流相契合的政务服务平台即可，无需在政务大数据流转层面进行额外探索。这种认知偏差束缚着政务大数据流转效能的提升，甚至使个别政务服务部门对数据开放共享持有抵触情绪，将本部门的数据资源封闭化、专属化，势必难以达成最为理想的大数据流转成效。

4.3 政务大数据的应用仍不充分、不智能

智能化时代的发展推动着政务大数据技术的深化应用，尤其在智能化终端类型趋于多元化的趋势下，大数据技术面临高度智能化的发展要求。从当前现状来看，部分政务大数据环境中所沉淀的大量政务数据未能得以充分利用，尽管在政务服务材料电子化的推动下部分政务数据能够得以统筹，但其整体实施效果与整体目标要求依然存在较大差距，未能集中在统一的数据池中予以集中管理。此外，现代智能化的硬件设施设备配置不足，无法唤醒“沉睡”的政务服务数据资源，辅助政务服务决策的能力有待提升。

4.4 大数据技术环境的安全性有待加强

安全问题贯穿于大数据技术应用的全过程，必须根据现代网络与信息化安全的整体形势，巩固提升大数据环境下的政务服务信息安全。实践表明，大数据技术环境下的安全保障形势复杂严峻，病毒侵扰、数据盗窃和信息泄露等潜在威胁时刻影响着大数据技术应用的综合效果，而部分政务服务实践却未能结合实际建立更加高效完善的大数据安全保障体系，所采取的安全防护技术与大数据技术的发展节奏不相吻合。在行业法律

法规等方面,同样存在大数据技术立法迟缓的问题,难以以为全面做好大数据技术的安全应用提供基础依据与保障。

5 优化大数据技术在政务服务中应用成效的策略

5.1 加强统筹规划,推进数据归集共享

大数据技术在现代政务服务体系中的应用应首先站在整体角度加强统筹规划,既要探索建设政务服务的大数据中心,以突出对不同政务服务项目数据的归集与存储,又要借助大数据中心的多元数据融合功能,在特定周期范围内对政务服务信息进行聚合、治理与应用。采用集约化的数据归集共享方法,将不同项目类型的政务服务信息进行统一组织,构建多元化的数据归集共享体系,深入挖掘既有政务服务沉淀数据的价值作用,制定完善可行的大数据技术应用规则方法体系,为持续优化推进数据归集共享创造有利条件,最大限度地为社会群体提供个性化、差异化与主动化的政务服务。依托于“互联网+”的体系框架,将大数据技术的归集共享纳入其中,为其应用实践注入新鲜活力^[3]。

5.2 加强数据流转,提升协同治理能力

数据流转是实现大数据技术本质优势的关键与基础所在,任何局限于某单一层面的数据流转均将缺乏生命力,无法实现应有价值。对此,相关部门应注重数据流转在优化政务服务中的价值作用,将政务服务数据资源的开放共享提上日程,根据国家相关政策规定与导向建立多部门协同治理体系,使数据流转的整体效能得到巩固提升。按照数据开放动态调整机制要求,为政务服务数据信息的采集、存储、共享、开放和利用等提供基础支撑,建设集中统一的结构化或非结构化数据库,为数据高效流转奠定坚实基础。明确数据流转的具体方法、目标要求与部门责任,按照“谁主管、谁负责”的基本要求,归集各部门有价值的的数据资源。

5.3 加强设备投入,丰富政务服务数字化场景

智能化的设施设备在基于大数据的政务服务中发挥着不可替代的关键作用,对于丰富延伸政务服务的数字化场景具有深远影响。一方面,应按照大数据技术在供给侧改革层面的宏观要求,为政务服务不断配置先进完善的硬件设施设备,为平台用户、平台数据与平台模块等进行充分关联提供基础载体;另一方面,应注重对传统政务服务平台的数字化改造,制定长远发展规划,充分整合线下服务大厅、现实政务服务平台和移动智能终端之间的关系,使网络协同场景更加符合大数据环境下的各项技术要求。此外,还应全面开放智慧化的应用场景,将“云脑”的价值理念向大数据环境进行倾斜,优化数字化网络管理模式,大力拓展数字化政务服务端开发。

5.4 加强安全防护,确保政务服务数据信息安全

基于大数据的政务服务数据信息安全风险具有多样化的发展特征,只有立足实际,进一步强化政务服务数据信息安全理

念,全面提升数据安全系数,才能以全要素的方式方法消除大数据环境下的潜在安全威胁。为大数据环境配置优化合理的安全防范软件,衔接配合数据库建设,提高大数据环境下政务服务数据信息的完整性、系统性与可靠性。以动态化、连续性的方式对政务服务中大数据系统的潜在威胁进行监测与辨识,强化信息安全比对分析,将数据泄露等问题消灭在萌芽状态。构建具有层次化特征的政务服务数据安全备份系统,完善安全管控、应急处置、抢险救援等应用功能,共享数据资源,及时备份数据信息,完善数据质量管理功能。

5.5 加强人才培养,完善绩效考核评估方式

大数据技术在政务服务领域中的实践应用尚且处于发展阶段,相关行业经验与技术积累等相对不足,需要加快专业化人才的培养力度,以人才团队建设保障大数据技术能够得以深入、广泛、高效地应用。定期组织政务服务人员参加专项培训与学习,由业内专业人士为其讲解新形势下大数据技术的核心价值、内涵要求与运用方式,强化提升其在大数据环境下的政务服务实操技能,巩固安全意识、责任意识与服务意识,以更具专业化的方式投入到政务服务实践中。选择最具代表性的评价指标,对大数据在政务服务中的应用成效进行考核评估,精准查找大数据技术的瓶颈问题,形成阶段性的考核评估结论,为后期优化改进大数据技术实施路径提供参考。

6 结语

综上所述,大数据技术的关键价值决定了其在政务服务实践中的重要地位。因此,相关人员应立足政务服务的行业需求,精准把握大数据技术在政务服务中的应用规则,宏观审视大数据技术与政务服务的契合点,建立健全大数据技术应用规则,强化对各类数据信息的归集、汇总与统筹,突破不同政务部门之间的数据信息壁垒,为全面深入挖掘彰显大数据技术的价值奠定基础,为辅助政务服务事业高质量发展创造有利条件。

参考文献:

- [1]中共上海市委党校课题组.数字化转型背景下政务服务中“数字鸿沟”问题探究——以上海市“一网通办”为例[J].江南论坛,2022,(09):26-30.
- [2]牟春雪,楚向红.大数据嵌入市域社会治理:内在机理、运作逻辑与保障路径[J].贵州社会科学,2022,(07):133-141.
- [3]黎刚,王明涛.浅析大数据助力政务服务高质量发展[J].广播电视信息(电子版),2022,29(06):95-97.

作者简介:赵德日(1986-),男,河北石家庄人,大学本科,工程师,主要从事系统集成、项目管理、网络安全等研究。