

# 公共管理信息化建设中的问题与对策

缪润涛

上海杉达学院 上海市 201209

**摘要：**随着信息技术的飞速发展，公共管理信息化成为提高政府服务效能、促进社会治理创新的重要手段。然而，在公共管理信息化的推进过程中，仍然存在技术、管理、人才等多方面的问题。本文分析了当前公共管理信息化建设中的主要问题，并提出了相应的对策建议。通过对信息化建设中存在的技术瓶颈、管理体制不完善、人才缺乏等问题进行深入剖析，结合国内外先进经验，提出了优化方案，旨在为我国公共管理信息化建设提供理论依据和实践参考。

**关键词：**公共管理；信息化建设；问题与对策；政府服务；社会治理

## 1 引言

公共管理信息化是指运用信息技术对公共事务进行管理和决策的过程。随着数字化时代的到来，信息技术不仅在经济发展中扮演了重要角色，也对公共管理产生了深远影响。各级政府通过信息化手段提升了行政效率和服务质量，增强了公共管理的透明度。然而，信息化建设过程中仍面临诸多挑战，如技术落后、制度不完善、资金不足、人才匮乏等问题，影响了其持续发展和创新应用。本文旨在探讨这些问题并提出相对对策，为公共管理信息化的健康发展提供参考。

## 2 公共管理信息化建设中的主要问题

### 2.1 技术发展滞后，信息系统不统一

当前，许多地区和部门在公共管理信息化建设中依赖的技术平台较为陈旧，导致技术滞后问题严重。一方面，许多地方政府依然采用传统的 IT 架构，缺乏灵活的技术更新机制，无法有效应对信息化建设中不断变化的需求。例如，很多地方的信息系统仍然停留在基础的数据采集与存储阶段，缺乏对数据的深度分析与智能化应用，无法发挥数据应有的价值。此外，由于各部门信息系统开发时缺乏统一规划，许多地方的政府信息系统孤立运行，无法互通共享数据。这种“信息孤岛”现象导致了数据的重复采集和处理，浪费了大量资源，也影响了公共管理决策的效率与准确性。另外，信息系统的建设往往受到技术选型不当、系统集成不规范等问题的制约，导致一些系统难以实现长期稳定运行或无法适应日新月异的技术发展。由于缺乏技术的前瞻性规划，一些已经投入使用的系统，随着信息技术的更新换代，逐渐出现

性能瓶颈和安全隐患，进一步限制了公共管理信息化的持续发展。因此，如何解决技术滞后和信息系统不统一的问题，成为提升公共管理信息化效率的关键。

### 2.2 管理体制和制度不完善

公共管理信息化建设的成功，不仅依赖于技术的创新与应用，更离不开科学合理的管理体制和配套制度。然而，在当前的公共管理信息化建设中，许多地方依然存在管理体制不完善的问题。首先，政府部门对于信息化建设的重视程度不一，部分地方政府缺乏系统战略规划和统一的领导机构，信息化建设缺少整体性、协调性和前瞻性。这使得信息化项目在实际推进过程中经常出现权责不明、进度滞后、资源浪费等问题。其次，许多地方政府在信息化建设中缺乏有效的制度保障。信息化建设需要明确的法律法规来规范系统开发、数据管理、人员责任等方面的行为，但目前在部分地区，政府尚未建立完善的信息化政策体系，尤其在数据隐私保护、数据共享及系统建设标准等方面，存在较大的制度空白。由于缺乏有效的政策支持和法律法规，信息化项目的合规性和持续性难以保证，也使得项目容易受到外部因素的干扰，难以取得长远成果。最后，管理体制的缺陷使得跨部门、跨地区的信息化建设协作困难，阻碍了数据资源的共享和利用。

### 2.3 人才匮乏，技术支持不足

公共管理信息化建设的顺利推进离不开高素质的专业技术人才。然而，当前各级政府在信息化建设中的技术人才严重匮乏，成为制约信息化发展的一个重要因素。尤其是在数据分析、人工智能、云计算等高新技术领域，许多地方政府面临着人才缺口问题，缺乏能够为信息化建设提供专业技

术支持的高端人才。这不仅影响了项目的实施质量和技术创新，也使得政府无法有效地应对复杂的信息化问题。此外，现有政府人员的技术水平普遍较低，尤其是在基层政府部门，许多公务员对于信息化建设的认识尚停留在表面，缺乏对信息技术的深刻理解和应用能力。这使得即便有了一些技术设施和信息系统，工作人员却无法高效地使用这些工具，影响了公共服务的质量和效率。更为严重的是，随着信息技术的快速发展，现有的公务员培训体系和机制尚未跟上技术更新的步伐，导致人员技术水平滞后。技术支持不足也是当前公共管理信息化建设中的另一个瓶颈。很多地方政府未能建立起完善的技术支持体系，缺乏对信息化系统的持续运维和技术保障。这使得信息系统在投入使用后，往往面临着运维困难、系统故障等问题，影响了政府服务的连续性和稳定性。因此，如何解决人才匮乏和技术支持不足的问题，是提升公共管理信息化水平的重要课题。

### 3 公共管理信息化建设中的对策

#### 3.1 加强技术创新和信息系统整合

在当前的公共管理信息化建设中，技术落后和系统分散性是阻碍其发展的主要因素之一。要有效解决这一问题，首先必须加强技术创新与系统整合。政府需要引入前沿的技术，如云计算、大数据、人工智能、物联网等，推动技术创新，使信息化系统不仅仅是“数字化”工具，而是能够在社会管理和服务中实现“智慧化”的全面解决方案。通过技术创新，可以实现政府数据的智能分析与自动化决策，极大地提高公共服务的效率与精准度。此外，政府应推动信息系统的整合与统一，不同部门和地方的管理系统应实现互联互通。尤其是在当前信息孤岛严重的背景下，不同领域、不同层级的政府信息系统往往缺乏有效的数据共享与协同作用。这不仅影响了信息资源的有效利用，也增加了公共管理成本。因此，应逐步建立统一的政府信息平台，将不同部门的数据集中处理与共享，使政府能够从全局角度进行综合性决策，避免重复建设与资源浪费。为此，政府需要制定统一的技术标准、数据格式和接口协议，确保不同系统之间的兼容性和数据共享的高效性。

#### 3.2 优化管理体制和政策体系

优化管理体制和政策体系是推动公共管理信息化建设的核心保障。当前，虽然许多地方已经开始推进信息化建设，但大多数政府的管理体制仍然较为传统和僵化，缺乏灵活性

和创新性，无法满足信息化需求的变化与发展。因此，政府应根据信息化建设的实际需求，优化现有的管理体制，使之更加适应数字化时代的需求。首先，政府需要建立和完善专门的信息化管理机构，设立专职的信息化领导小组或者办公室，负责统筹规划和管理各类信息化项目。该机构不仅需要具备技术指导功能，还需要具有较强的决策和执行能力，确保信息化政策的贯彻和实施。其次，政府应强化信息化建设的跨部门协作机制，明确各部门在信息化建设中的职责与分工，建立起信息共享和协同工作的长效机制。通过加强跨部门合作，打破信息壁垒，确保公共资源能够高效整合。政策方面，政府应根据信息化发展的实际情况，完善相关法律法规，推动信息化领域的制度创新。尤其是在数据隐私保护、信息安全、电子政务等方面，需要制定详细且具有前瞻性的政策，以保证信息化建设的规范性和可持续性。此外，还应定期评估和修订现有政策，确保政策体系与技术发展同步，避免政策滞后导致信息化建设无法顺利推进。

#### 3.3 强化人才培养和引进机制

信息化建设的成功不仅依赖于技术的引进与应用，还需要高水平的技术人才支持。然而，当前公共管理领域在信息化人才的培养和引进方面仍然存在较大短板。为了推动信息化建设的顺利开展，政府必须加强人才培养和引进机制，提升专业技术人才的储备。首先，政府可以通过建立健全的人才引进机制，吸引高端技术人才加入公共管理信息化建设。可以通过设立人才引进计划、提供竞争力薪酬待遇、加强与高校及科研机构的合作等方式，吸引更多 IT 领域的专家、数据分析师、人工智能工程师等专业人才参与到政府信息化项目中。其次，在现有人才的培养方面，政府应注重提升公务员及工作人员的信息化素养，通过定期的培训、知识更新等方式，提高他们的技术应用能力。特别是在基层政府中，应加强信息化知识的普及与应用，确保每一位公务员都能熟练掌握现代信息技术工具。此外，政府还应鼓励地方和行业性的高等院校与科研机构加强与政府部门的合作，开展针对性的研究和培训，为公共管理信息化培养一批专业的复合型人才。通过这种产学研结合的方式，既可以提高人才培养的针对性，也能够为信息化建设提供持续的技术支持。

### 4 公共管理信息化建设的未来展望

#### 4.1 智能化与大数据的深度融合

随着信息技术的不断发展，公共管理信息化将逐步向

智能化和大数据深度融合的方向发展。未来，政府不仅需要在信息化建设中注重数据的采集与管理，更要实现数据的智能化分析与决策支持。通过大数据技术，政府能够从海量的数据中挖掘出深层次的规律和趋势，准确预测社会发展的走向。例如，通过分析社会治安、交通流量、公共卫生等领域的大数据，政府能够预判潜在问题，提前制定应对方案，从而提升社会治理的前瞻性和精准性。智能化的政府管理不仅仅是通过数据进行预测分析，更是利用人工智能技术在多个领域进行自动化处理。例如，在行政审批、公共服务等方面，人工智能可以辅助政府决策，甚至自动完成某些流程，减少人工干预，提高办事效率。这将大大改变政府传统的运作模式，提升公共管理的效率与透明度。随着 AI 和大数据技术的不断成熟，公共管理信息化将走向更智能、更高效的未来。然而，智能化的发展也需要政府在技术创新、安全保障、法律法规等方面提前规划，确保智能化过程中的技术可靠性、数据安全性和法律合规性，以避免潜在的风险。

#### 4.2 政务服务平台的全面升级

未来，政务服务平台将是公共管理信息化的重要支撑平台。政府应加快推进政务服务平台的全面升级，建设更加便捷、高效、安全的在线政务服务系统。当前，许多地方的政务服务平台仍然存在信息不对称、系统不统一、用户体验差等问题，不能充分满足群众和企业的需求。因此，政府应通过升级平台技术，整合不同部门的信息资源，推动政务服务一体化，形成全流程、全覆盖、全在线的政府服务平台。在平台升级过程中，政府应注重提高平台的用户体验，优化系统界面，简化操作流程，确保公众能够方便快捷地获取和办理各种政务服务。同时，应加强平台的安全性建设，确保公众数据的隐私与安全不受威胁。政府还可以通过开设移动端应用，使公众能够随时随地办理政务事务，提升政务服务的普及性和可达性。在政务服务平台的建设中，还应注重推动信息的透明化与开放性，使公共信息能够及时公开，增强政府的透明度和公信力。通过信息的开放，公众可以更好地监督政府行为，促进政府与民众的互动与合作。

#### 4.3 信息化建设的可持续发展

公共管理信息化建设的可持续发展，涉及技术、资金、人才等多个方面的长期规划。为了确保信息化建设能够在未来持续推进，政府必须从技术的适应性、资金的保障性、人才的培养等方面做出全面的考量。在技术方面，政府应注重选择具有可扩展性的技术架构，确保所建设的系统能够长期稳定运行，并随着技术发展进行适时升级。而在资金方面，政府需要建立长期的财政支持机制，确保信息化建设不因资金短缺而受到影响。此外，人才的持续引进和培养也是信息化建设可持续发展的重要保障。政府应持续加大对信息化人才的投资，提供良好的职业发展前景，确保人才的稳定性和流动性。总之，信息化建设的可持续发展不仅需要政府的长期规划，还需要不断更新与迭代，以确保其能够应对未来的各种挑战，推动社会治理的现代化进程。

#### 5. 结论

公共管理信息化在提高政府治理能力和服务水平方面具有重要意义。然而，信息化建设过程中依然存在诸如技术滞后、管理体制不完善、人才短缺等问题。解决这些问题需要政府加大投入，推动技术创新，优化管理体制，完善政策法规，并加强人才培养与引进。随着智能化、大数据等技术的发展，公共管理信息化将在未来迎来更加广阔的发展前景，推动政府服务的全面升级。

#### 参考文献：

- [1] 王琼. 高等专科院校财务管理信息化建设中的问题与对策 [J]. 中国农业会计, 2025, 35(12):54–56.
- [2] 宋小梅. 高职院校档案管理信息化建设中的问题与对策探析 [J]. 办公室业务, 2025, (03):40–42.
- [3] 刘丽. 企业财务管理信息化建设中的问题及对策 [J]. 现代企业文化, 2024, (30):45–47.
- [4] 谢玲玲. 企业财务管理信息化建设中的问题及对策探讨 [J]. 今日财富, 2024, (02):101–103.
- [5] 程倩. 现代企业财务管理信息化建设中存在的问题与对策 [J]. 中国中小企业, 2023, (04):174–176.