

浅谈党政工作的数字参考咨询服务

周柳含¹ 李燕²

1. 滨海县人民政府招待所; 2. 滨海国际大酒店有限公司

摘要: 随着信息化技术的迅猛发展, 数字参考咨询服务作为一种新型的信息支持手段逐渐走进了党政工作的领域。数字参考咨询服务以其高效、便捷的特点, 为党政工作提供了全新的思路和方法。本文将探讨数字参考咨询服务在党政工作中的应用现状及存在的问题, 分析其在提升工作效率、优化管理方式、推动工作创新三方面的作用。同时, 给出优化对策, 推动数字参考咨询服务在党政工作中的实际应用效果, 旨在为党政工作的信息化发展提供有益的启示和借鉴, 推动党政工作现代化建设。

关键词: 党政工作; 数字参考; 咨询服务; 优化对策

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2023.10.068

引言

当前社会已进入数字化时代, 信息技术的快速发展对党政工作提出了新的要求。数字参考咨询服务能够帮助党委政府更好地利用大数据、人工智能等技术手段, 提升工作效率、决策科学性, 符合推动党政工作数字化转型的需要。数字参考咨询服务还可以帮助政府更好地了解民生需求、优化公共服务, 提升政府服务水平和满意度。在当前社会对服务质量和效率要求日益提高的情况下, 数字参考咨询服务具有重要意义。

一、党政工作的数字参考咨询服务内容

党政工作的数字参考咨询服务内容主要包括数据支持与分析、政策研究与评估、信息化工具支持、民生服务优化以及国际交流合作等方面。这些服务在政府招待所中具有重要作用, 这包括了通过数据支持与分析, 为政府领导提供客观、科学的决策依据, 帮助他们做出更加准确、有效的决策, 推动政府工作的科学化和规范化。政策研究与评估可以帮助政府了解各项政策的实施效果, 发现问题和不足之处, 并及时调整政策方向, 保障政府工作的顺利推进。信息化工具支持可以提升政府机构的信息化管理水平, 促进信息共享和协同工作, 提高工作效率, 推动政府治理能力现代化。^[1]民生服务优化是数字参考咨询服务的重要内容之一, 在政府招待所中, 可以通过优化民生服务, 提升政府对民众的服务水平 and 质量, 增进民众对政府的信任和满意度。国际交流合作方面的数字参考咨询服务可以促进政府间的交流与合作, 借鉴国际经验, 提升国际影响力, 推动政府在全球事务中的参与和发展。

二、党政工作中数字参考咨询服务的作用

(一) 提升工作效率

首先, 数字参考咨询服务通过数据支持与分析, 为党政决策提供科学依据, 帮助领导更准确地把握形势、制定有效措施, 从而提高工作效率。其次, 数字参考咨询服务能够加强政策研究与评估, 及时发现问题并优化

政策方向, 避免资源浪费, 推动工作有序进行。最后, 信息化工具支持也是提升工作效率的关键, 促进信息共享和协同工作, 提高工作效率。另外, 数字参考咨询服务还可以优化民生服务, 提升服务水平, 增进民众对政府的信任, 进而提高工作效率。

(二) 优化管理方式

数字参考咨询服务是一种重要的管理工具, 它以数据为核心, 通过信息化技术和智能系统的运用, 为党政工作提供全方位的管理支持。首先, 数字参考咨询服务可以帮助管理者进行数据驱动的决策制定。通过收集、整理和分析大量数据, 管理者可以更加全面地了解情况、深入分析问题, 并据此制定更为有效的管理策略, 从而提高决策的科学性和准确性。其次, 数字参考咨询服务有助于建立信息化平台, 促进信息共享和管理效率的提升。通过信息化平台, 各部门之间可以实现信息的共享和交流, 管理者可以随时获取所需的数据和报告, 从而更好地监督工作进展、调整资源配置, 并及时采取相应的措施。^[2]最后, 数字参考咨询服务还可以推动智能化系统的应用, 优化资源配置和服务质量。例如, 智能预订系统可以根据需求和资源情况自动调度和安排工作人员, 提高资源利用效率; 客户反馈机制可以及时收集和處理客户意见和需求, 改进服务质量, 增强客户满意度。

(三) 推动工作创新

首先, 通过数据分析和挖掘, 它能够管理者提供深入了解工作情况和趋势的能力, 为智能化创新提供必要的技术支持和决策依据。其次, 数字参考咨询服务的信息化平台可以整合各部门的数据和信息资源, 促进跨部门之间的信息共享和协同合作, 为智能化系统的建设奠定坚实基础。第三, 数字参考咨询服务的应用可以推动智能化系统的发展, 包括智能预测分析、自动化流程等功能, 从而提高工作效率和质量, 降低人力成本, 实现工作智能化管理目标。最后, 数字参考咨询服务还能利用智能化系统提供的实时监测和反馈功能, 及时发现

问题和风险，并采取相应措施，以提高工作响应速度和决策准确性。

三、党政工作的数字参考咨询服务面临的困境

（一）数据质量问题

数据的收集、整理和存储存在不规范、不完整、不准确等情况，这会直接影响数字参考咨询服务的有效性和可靠性。首先，不规范的数据收集可能导致信息的混乱和重复，使得数据分析和挖掘变得困难，降低了数字参考咨询服务的分析能力和决策支持水平。其次，不完整的数据可能导致信息缺失，从而影响了对工作情况的全面了解和趋势预测，使得数字参考咨询服务无法提供准确的数据支持和决策依据。最后，不准确的数据则会使得数字参考咨询服务的分析结果产生偏差，影响了管理者对工作情况的判断和决策，降低了数字参考咨询服务的可靠性和实用性。

（二）信息孤岛难题

不同部门之间信息系统的互通、不兼容问题导致了信息孤岛现象的出现，严重影响了数字参考咨询服务的全面性和综合性。首先，由于信息系统之间缺乏有效的数据交换和共享机制，导致信息孤岛的形成，各部门之间难以获取全面的数据信息，从而限制了数字参考咨询服务对工作情况的整体把握能力。其次，不同信息系统之间的不兼容性使得数据无法无缝对接和整合，给数字参考咨询服务的数据分析和挖掘带来了困难，降低了其在提供决策支持和趋势预测方面的效果。此外，信息孤岛现象也会导致数据重复录入、信息冗余等问题，增加了数据管理的复杂性和成本，进一步削弱了数字参考咨询服务的整体效能。^[3]

（三）技术应用不足

由于部分地区或单位在数字技术和信息化方面的投入不足，导致数字参考咨询服务的技术应用水平较低，无法发挥其最大效益。首先，缺乏对数字技术的投资和支持可能导致设备和系统更新滞后，限制了数字参考咨询服务的技术基础和应用能力，使其无法跟上时代发展潮流，影响了其在数据分析和决策支持方面的效果。其次，由于技术投入不足，缺乏人才培养和技术支持体系建设，导致部分地区或单位缺乏专业人员进行数字参考咨询服务的开发和运营，限制了其在智能化系统建设和应用推广方面的能力，影响了工作效率和质量。最后，技术投入不足还可能导致数字参考咨询服务的安全性和稳定性难以保障，增加了信息泄漏和数据丢失的风险，影响了工作的持续性。

（四）隐私与安全问题

在数据采集、存储和共享过程中，可能存在个人隐私泄漏和信息安全风险，需要加强相关法律法规建设和

安全保障措施。首先，数据采集环节存在安全漏洞和隐私保护不力的情况下，个人敏感信息可能被泄漏或滥用，给个人权益和社会稳定带来潜在风险，影响数字参考咨询服务的合法性和公信力。其次，在数据存储和共享过程中，若缺乏有效的安全机制和权限控制，可能导致数据被非法获取或篡改，造成信息泄漏、数据丢失等安全问题，对数字参考咨询服务的可靠性和持续性构成威胁。此外，由于缺乏明确的隐私保护政策和规范，个人信息的合法使用和保护存在法律空白和监管漏洞，容易引发隐私纠纷和法律风险，损害数字参考咨询服务的声誉和信誉。

四、党政工作的数字参考咨询服务的优化对策

（一）加强数据治理

首先，在数据采集方面，需要明确定义数据采集的目的和范围，确保采集的数据与具体需求一致。建立规范的数据采集流程，包括选择合适的数据来源、采集方法和工具，并确保数据采集过程中的合法性和透明度。同时，加强对个人信息的保护，遵守相关隐私法规，保证数据采集的合规性和可信度。在数据存储方面，需要建立安全可靠的数据存储系统。这包括选择合适存储设施和技术，建立数据备份和恢复机制，以应对意外情况。同时，采用加密和访问控制等措施，确保数据的保密性和完整性。定期进行数据存储设施的维护和更新，保证数据存储环境的稳定性和安全性。在数据清洗方面，建立数据清洗的标准和流程至关重要。数据清洗是确保数据质量的关键一步，可以消除数据中的错误和不一致性。建立自动化的数据清洗流程，并结合人工审核，保证数据清洗结果的准确性和一致性。持续改进数据清洗方法，提高清洗效率和效果。对于数据分析环节，建立规范的数据分析流程是必不可少的。这包括数据预处理、特征选择、模型建立和结果解释等环节。选择合适的数据分析工具和算法，进行有效的数据挖掘和模式识别，提取有用的信息和见解。同时，建立数据分析结果的反馈机制，不断优化分析过程，提高数据分析的精准度和实用性。

（二）智能化决策支持

人工智能和大数据分析技术的应用可以为党政工作提供更准确、快速的决策支持，帮助领导及时掌握信息、制定科学决策。通过引入人工智能技术，可以实现对海量数据的自动化处理和分析，从中挖掘出隐藏在数据背后的规律和趋势。利用机器学习算法和深度学习模型，可以对数据进行预测和分类，为领导提供更精准的决策建议。大数据分析技术的引入也能够帮助党政工作更好地理解 and 应对复杂的社会问题。通过对多维度、多源头数据的整合和分析，可以揭示问题的本质和根源，

为政策制定提供客观的依据。同时，大数据分析技术还可以帮助识别潜在的风险和机遇，提前做出应对措施，为党政工作的长远发展提供战略指导。引入人工智能和大数据分析技术还可以提升党政工作的效率和响应速度。通过自动化的数据处理和分析流程，可以加快信息的获取和处理速度，缩短决策的周期。人工智能技术的智能推荐系统和预测模型，可以为领导提供个性化的决策支持，帮助其更好地应对复杂多变的情况。^[4]

（三）提升技术应用水平

为优化党政工作的数字参考咨询服务，加强对数字技术和信息化方面的投入是至关重要的举措。这一举措可以打破信息壁垒，促进信息共享与互联互通，推动数字参考咨询服务的智能化和专业化发展。首先，加强对数字技术和信息化方面的投入意味着增加资金、人力和物力资源的注入，用于技术设备更新、软件开发和系统建设等方面。这种投入可以提升数字参考咨询服务的技术水平和服务质量，使其更好地适应党政工作的需求。其次，加强对数字技术和信息化方面的投入需要培训专业人才，提升从业人员的专业素养和技术能力。通过开展培训课程、组织专业考核和实践经验分享，可以不断提高数字参考咨询服务团队的整体水平，确保他们能够熟练运用最新的数字技术和信息化工具，为党政工作提供更优质的服务。最后，加强对数字技术和信息化方面的投入还需要建立健全的管理制度和监督机制。只有在良好的制度约束下，才能有效地利用投入的资源，确保其合理有效地运用在数字参考咨询服务的发展中。同时，监督机制可以帮助及时发现和解决问题，保障数字参考咨询服务的正常运行和持续改进。

（四）加强隐私保护和信息安全

为了优化党政工作的数字参考咨询服务，建立健全的个人信息保护制度需要从多个方面着手，以加强对数据的安全管理和风险评估，确保数据在采集、储存和共享过程中的安全性。首先，建立健全的个人信息保护制度需要明确规定数据采集、使用和共享的权限和流程。这意味着要确立明确的数据采集标准和程序，明晰数据使用的范围和目的，并规范数据共享的条件和流程，从源头上保障数据的合法性和安全性。其次，制度的建立需要加强对数据的安全管理，包括建立完善的数据安全技术体系和安全管理机制。这包括对数据的加密、备份和灾难恢复措施，确保数据在储存和传输过程中的安全可控。同时，还需要建立访问权限管理和数据审计机制，监控数据使用情况和保障数据安全性。最后，建立健全的个人信息保护制度需要加强对数据的风险评估和隐私保护措施。这包括对数据安全风险进行全面评估，及时发现潜在的安全漏洞和隐私泄漏风险，并采取相应

的技术和管理手段加以防范和治理。同时，还需要建立隐私保护机制，明确个人信息的收集和使用原则，保障用户的隐私权益不受侵犯。^[5]总之，建立健全的个人信息保护制度是优化党政工作的数字参考咨询服务的重要举措之一。通过明确数据权限和流程、加强数据安全管理和风险评估，可以确保数据在采集、储存和共享过程中的安全性，为党政工作提供可靠的数字支持，同时也保障了公民的信息安全和隐私权益。这一制度的建立将有助于提升党政工作的数字化水平，为社会治理提供更稳固的信息基础和技术保障。

结语

综上所述，党政工作的数字参考咨询服务已经成为现代化治理的重要组成部分，对于党委政府的决策和政策制定起着重要的支持和指导作用。通过将数字技术与党政工作相结合，可以更好地利用大数据、人工智能等技术手段，提供全面、准确、及时的参考咨询服务，为决策者提供科学依据。然而，在数字参考咨询服务的发展过程中仍面临一些挑战和问题。例如，个人信息保护和数据安全风险是需要高度重视的问题。在优化数字参考咨询服务的同时，必须加强对个人信息的保护，建立健全的法律法规和制度机制，确保数据采集、使用和共享的合法性和安全性。此外，我们需要认识到党政工作的数字参考咨询服务的优化是一个系统工程，需要全面考虑技术、制度、人才等多个方面的问题。只有通过综合性的改革和创新，才能推动党政工作向数字化转型，提升治理水平和效能。

参考文献

- [1] 郭聪. 我国县级政府决策咨询机构建设问题的研究[D]. 华中师范大学, 2015.
- [2] 王秀锦. 公共图书馆数字参考咨询服务的发展策略[J]. 文化产业, 2021, (23): 76-77.
- [3] 宣静雯, 尹伊秋, 吴丹. 基于用户需求的数字参考咨询服务分析——以西安工程大学图书馆为例[J]. 河南图书馆学刊, 2020, 40(06): 86-88.
- [4] 王诗梦. 情景敏感服务模式下高校图书馆数字参考咨询服务创新研究[D]. 辽宁师范大学, 2020.
- [5] 陈军勇. 新时代高校图书馆数字参考咨询服务探微[J]. 内蒙古科技与经济, 2020, (07): 119-120+123.

作者简介: 周柳含, 1976.05, 女, 民族: 汉, 籍贯: 盐城市滨海县, 学历: 大专, 职称: 政工初级, 研究方向: 政务接待、党政工作、市场销售、酒店数字化服务。

李燕, 1985.05, 女, 民族: 汉, 籍贯: 山西省长治市黎城县, 学历: 本科, 研究方向: 市场销售、酒店数字化服务。