

# 大数据时代公务员心态建设探讨

谢治菊

(广州大学公共管理学院, 广东广州, 510006)

**摘要:** 大数据可以扩大心态研究的样本, 从整体上宏观把握公务员的心态特征, 动态监控公务员的心态变化, 保证数据的科学性。同时, 大数据会转变公务员的行政思维, 优化公务员的监管和考核体系, 进而对其心态产生影响。也即, 大数据可以让公务员拥有更科学的决策心态、更透明的监管心态、更公正的考核心态, 这对培育公务员积极向上、健康乐观的心态有重要帮助。为此, 应建立公务员大数据信息管理平台, 用大数据预防公务员的不良心态, 以大数据监管公务员的心态变化。

**关键词:** 大数据; 心态; 数据铁笼; 动态监管

**中图分类号:** D63

**文献标识码:** A

**文章编号:** 1672-3104(2018)04-0117-08

公务员的心态包括工作心态、社会心态、生活心态和学习心态, 其中最重要的是工作心态。工作心态是公务员在参与公共管理的过程中所表现出来的基本心理状态及其情绪反应<sup>[1]</sup>。受社会转型、税费改革和党的十八大以来各项禁令的影响, 近年来, 公务员的心态发生了变化。一种观点认为, 十八大以来从严治党的好政治生态培养了一大批任劳任怨、责任心强的工作人员, 他们大都积极向上, 勇于担当<sup>[2]</sup>; 另一种观点则指出, 随着福利待遇的减少, 十八大以来部分公务员牢骚满腹, 想辞职的人越来越多<sup>[3]</sup>。不管是哪种观点, 均传递出这样的信息: 十八大以来, 公务员的心态发生了变化。至于公务员的心态为何会发生变化? 有大数据显示, 公务员面临结构性失衡、职位晋升难度大、职业倦怠等风险。其中, 结构性失衡是指综合类岗位的公务员居多, 专业类严重不足。例如, 全国食品药品监督管理局的综合管理岗有 5.68 万人, 专业技术队伍仅 3.6 万人, 专业技术岗是综合管理类的 63.4%。职位晋升难度大表现在从科员到县处级的晋升比例为 4.4%, 从县级到厅级的升迁比例为 1%, 从厅级到省部级升迁比例为万分之四, 基层公务员的职务晋升难度可想而知。至于职业倦怠, 八成公务员有不同程度的职业倦怠, 究其原因, 主要是人手少、

压力大。理论上, 加上所有的工作人员, 乡镇和街道的公务员往往不会超过 100 名, 管辖的平均人口是 1.5 万人。实际上, 大部分乡镇的工作人员为 60 名左右, 管辖的人口也大大超过 1.5 万, “一岗多职”“一员多能”的情况到处存在, 公务员有焦虑、劳累、消极的情绪在所难免<sup>[4]</sup>。这说明, 大数据对我们了解公务员的生存状况有重要的帮助。至于帮助有多大, 目前没有这方面的直接研究, 但可从大数据对心态或心理学的影响来探知。关于大数据对心态的影响, 高文珺认为, 大数据可以让使用主体从宏观上把握社会心态的特征, 动态掌握社会心态的变化规律, 准确预测社会心态的未来走向<sup>[5]</sup>。也即, 大数据能让社会心态的研究从静态转向动态。至于大数据对心理学的影响, 比较一致的结论是“样本更宏大、描述更客观、推论更精确、干预更精准、研究更科学”。<sup>[6]</sup>由于心态是心理学的研究范畴, 故而大数据对心理学的影响也在很大程度上对心态研究有借鉴。尽管如此, 由于现有的研究没有涉及具体的群体, 其研究方法和研究结论的可靠性有待进一步检验。故此, 本文拟以公务员群体为对象, 运用质性分析、逻辑推理与案例分析相结合的方法, 构建大数据影响公务员心态的分析框架、具体内容与优化路径。

**收稿日期:** 2018-02-05; **修回日期:** 2018-06-01

**基金项目:** 2017 年贵州省软科学项目“大数据背景下贵州基层政府决策机制优化研究”(黔科合基础[2017]1520-1); 2017 年贵州省社科规划一般项目“贵州基层公务员心态变化及调适研究”(17GZYB09); 2016 年贵阳孔学堂阳明心学与当代社会心态研究院课题“西南地区基层公务员心态研究”(KXTXT05)

**作者简介:** 谢治菊(1978—), 女, 重庆合川人, 博士, 广州大学公共管理学院教授、博士生导师, 广州市智慧治理研究中心副主任, 主要研究方向: 公共政策与公务员心态, 联系邮箱: 1045150178@qq.com

## 一、大数据时代心态研究面临的挑战与契机

在信息化时代,数据无处不在,许多过去无法或难以量化的信息都能够转换成数据信息。何为大数据?大数据是一个比较抽象的概念,至今仍无确切的定义,大致的意思是比小数据具有更强洞察力、决策力、判断力的信息资产。也即,大数据不能靠传统的处理软件在短时间内完成数据集合,具有数据量大、类型多、处理速度快、价值密度低等特点。根据这些特点,大数据在心态建设方面必将有所作为。一般而言,可以运用大数据对某一群体的心态进行实时监控和科学预测,并及时对该群体的不良心态进行纠偏。在公务员的心态建设中,大数据也能发挥这样的作用吗?这首先得从传统的心态理论谈起。

### (一) 传统心态理论及对公务员心态的启示

关于心态的理论研究,在社会学、心理学、政治学、管理学、历史学等领域都能找到踪迹,比较典型的是社会学与心理学领域。在社会学领域,布迪厄的研究比较重要。他主张从历史的角度考察不同社会结构中的“行动者”。他认为任何心态的形成过程,都会受到主客观世界的双重影响,反过来,社会中的心态因素也会对社会结构有积极作用<sup>[7](4-5)</sup>。布迪厄的心态理论对公务员的心态研究有重要的借鉴意义:其一是明确了心态和行为的因果关系,心态是因,行为是果,心态是人们生存方式、行为方式、行为规则的总根源<sup>[7](504)</sup>。因此,公务员的心态对其行为选择和情绪状态有重要的影响;其二是心态内化于个体并对个体行为进行无意识的协调,即“把个体放在铸模中并让个人无意识地实现各种社会活动的模式”<sup>[7](509)</sup>。在心理学领域,庞勒认真剖析了感情、理想、信念等对群体心态的影响,并对不同群体如选民、议员、罪犯的心态进行了分类研究,指出群体心态都有非理性特征<sup>[8]</sup>。庞勒的心态观对公务员的心态研究有重要的启示,只是由于公务员所在的行政系统是一个理性的系统,因此,公务员的心态顶多带有一定的非理性成分,并不存在明显的非理性心态。米德提出应从“社会态度”的角度来关注心态。他认为,社会态度的形成是社会组织进入个体心灵的过程,个体心态受组织成员心态的影响比较明显<sup>[9](5)</sup>。米德从“社会态度”来研究心态的观点对研究公务员心态的价值在于:一方面,作为

官僚制组织的成员,公务员专权垄断、僵化教条等心态是由官僚制组织本身的特性决定的;另一方面,集体心态对公务员个体行为的影响较大,因此十八大以来的各项禁令和严厉反腐营造的风清气正的行政生态环境对培育公务员良好的心态有重要的作用。因为,观念一般形成于共同体的态度及其反应的范围<sup>[9](141-142)</sup>。因此,十八大以来,我国公务员的心态整体向好,工作积极性、满意度有所提升<sup>[10]</sup>。至于其它领域的心态理论,布洛赫从历史学的角度探讨了宗教心态,认为宗教心态是不同区域环境和文化相互作用的结果<sup>[11]</sup>。由于农业社会是政教合一的社会,故而布洛赫的宗教心态很大程度上可以视为当时执政者的执政心态,这一心态对当时的社会行为和情感倾向有很大的影响。法国学者迪韦尔热将一个阶级的心态等同于阶级意识,认为阶级心态是存在于某个特定阶级的主观感觉和意识<sup>[12]</sup>。这种意识与物质要素如财富、生产资料一起,构成了马克思主义者划分阶级的依据。其实,阶级意识引发的群体心态,是一种属于但超然于个体心灵的团队精神和集体灵魂,这恰是公共行政所主导的,也是公务员在行政行为中呈现出的集体意识。

### (二) 传统心态研究方法面临的挑战

受自身特点的限制,传统的心态研究方法如问卷法、访谈法、实验法等难以动态把握心态变化的过程及趋势,对于心态“宏观性、动态性和涌现性”的特点也建构不到位,至少面临三方面的挑战。第一,尽管有多种干预举措,但传统的抽样方法、均值分析和李克特量表在描述个体的宏观心态时,并不准确和科学。例如,对于中国人的价值观调查,利用李克特量表的均值发现,人们普遍的社会心态是权力平等、友好相处,但实际询问发现,社会上大多数人持有的是权力等级分化明显、人际信任堪忧的价值观,这说明理想中的价值观和实际持有的不一致<sup>[13]</sup>。这当中固然要受被调查者态度真实与否的影响,但更多是由问题设计和统计方法的科学性造成的,这意味着现有的社会心态统计方法面临挑战。第二,现有方法样本容量有限,统计分析存在较大的误差,难以捕捉心态的动态变化,从而无法实现准确的预测。按照传统的研究方法,要对心态进行准确的预测,需追踪大量的数据,雇佣大量的人手,采用复杂的模型,往往耗时长、成本高、难度大。同时,由于社会变化加快,即便预测的数据出炉,也可能有一定的滞后性。而且传统方法

采用的大都是抽样调查，尽管有代表性但并不全面，这就限制了心态预测的研究。此外，现在的个体心态并不稳定，往往受突发事件的影响较大，这使得心态的变化呈现出非线性特点，因而用传统的数据模型难以有效预测。第三，传统的心态研究是先提出假设再验证假设，一旦假设得不到验证，投入的各种资源就打了水漂。而大数据驱动的心态研究是直接获取信息，得出结论，这不仅可以节省资源，还对结论的科学性更有保障。这些挑战限制了人们对心态的深入研究，不利于发挥心态在社会治理和社会建设中的作用，大数据的出现恰恰解决了这些问题。

### （三）大数据时代心态研究的契机

作为一种全新的形态，大数据为社会科学研究带来了前所未有的机遇。在决策领域，大数据对决策问题的民主化建构、方案的科学化制定、监督的精准化定位、评估的规范化运行有重要的帮助<sup>[14]</sup>；在扶贫领域，大数据在对象识别、扶贫需求、致贫原因、资源整合方面的精准性无可比拟<sup>[15]</sup>；在公共服务领域，大数据让公共服务的供给更加精准化、个性化和差异化；在社会交往领域，大数据将人们的交往过程、行为生活悉数记录下来，让研究者有机会去动态分析社会关系网络中每个人的角色与互动<sup>[16]</sup>；在社会科学领域，大数据的应用使其研究正经历从定性、定量、仿真研究向大数据研究的第四研究范式的转型<sup>[17]</sup>；这说明，大数据已成为社会科学研究的新工具，为心态的研究带来三大契机。第一，可以从整体上宏观把握某一群体的心态特征。与传统调查不同，大数据不会将个体从整体心态中剥离出来，而是通过观测嵌于结构中人与人之间相互影响，来推测心态的整体特征。例如，淘宝网可根据购买记录、购买偏好、购买时长和购买情绪，对顾客的购买心态进行类型化分析，从而有目的地推送成交率更大的商品。这意味着，大数据时代重点关注的是对人们分散的个体行为进行集中处理，通过集中处理的个体行为捕捉集体行为，这种集体行为就是一种宏观的整体心态<sup>[18]</sup>。第二，大数据可以动态监控心态的变化过程，及时对不良心态进行纠偏，对心态趋势进行预测。已有大量事实证明，在公共管理、经济金融和环境气象领域，大数据的预测越来越准确。虽然大数据无法改变变量之间的因果关系，但可根据数据的规律和变化发现不良心态的存在，从而采取有针对性的举措进行纠偏。同时，还可以根据要求，量身定做一组或多组大数据，以服务心态研究的

需要。第三，大数据扩大了心态研究的样本，能保证数据的真实性与科学性。大数据用事实说话，直接将数据作为驱动的核心要素，避免传统逻辑假设带来的偏差问题；大数据扩大了总体样本，从人与人的交往互动中探求人们的真实心态，比抽样的调查更能窥知全貌，保证了结论的可靠性。同时，大数据能够超越特定时间段内心态的描述，实时记录数据的动态变化，保证数据的真实性。例如，从2017年年度的热搜榜上十大网络流行事件、十大社会表情、十大现象人群中，可以窥知网民的价值观，使网民社会心态的整体图谱变得生动、有效。

由此，在大数据时代，只要建立相应的平台，保证数据的采集，无论个体心态还是群体心态，社会心态还是工作心态，都将得到更加客观、真实、准确、动态的描述、监控和纠偏，这为心态的建设提供了极大的便利。

## 二、大数据对公务员心态的影响

我国公务员既具有政策执行权，也享有决策权。不管是执行权还是决策权，均受到公务员自由裁量权的影响。公务员尤其是基层公务员的工作环境具有资源不足、目标模糊、绩效评估难以量化、非自愿性当事人等特点，故其在行动逻辑上体现为例行惯例、简化心理、理性选择、维护权益和工作疏离，由此带来的心态失衡、职业倦怠比较明显。研究发现，大数据首先会对公务员的行政思维产生影响，因为为提供更加精准化和个性化的公共服务，大数据要求公务员要先对服务的信息进行预先操控，因此大数据对人们的颠覆性影响在于认知图式与思维方式的转变。同时，大数据可通过对公务员考核过程的动态监控，防范公务员的道德风险。这说明，大数据对公务员的思维塑造及管理创新具有重要的意义。一般而言，按照政府的基本职能，公务员的工作主要体现为决策、执行、监督和考核。当然，应然状态中的基层公务员似乎只有执行功能，即“所谓基层公务员，主要指执行上级决策、位于行政管理体制末端的工作人员”。但是，根据李普斯基的描述，基层公务员不仅执行政策，还是决策的制定者，他们所做出的决策通常与重新分配和资源配置有关，例如，他们可以决定哪些公民拥有一些福利的享受资格，也可以减少或增加低收入人群获

得福利的机会<sup>[19](10-11)</sup>。这说明,哪怕是基层公务员也具有一定的决策职能。正是基于这样的逻辑假设,考虑到公务员的决策职能和执行职能密不可分,且公务员的考核职能具体体现为平时考核和年终考核,本文将大数据对公务员心态的影响分为对决策心态的影响、监督心态的影响和考核心态的影响三个方面。

### (一) 大数据让公务员拥有更科学的决策心态

大数据是大决策的来源和基础。大数据包含的信息量巨大、类型繁多,如果能从海量的信息中挖掘出关键的因素,找出各数据之间的关联性,就能够为决策带来有价值的信息。同时,通过从“小数据”“小样本”到“大数据”“全样本”,从结果分析走向过程分析,从因果分析走向相关分析,从历时性分析走向实时性分析,能够实现从经验决策走向数据驱动的决策。此外,大数据背景下,政府决策的依据再也不是个人经验和长官意志,而是通过系统采集客观数据进行科学分析,更好地把握决策方向、优化决策过程、跟踪决策过程,不断增强决策的精准性、预见性和公平性<sup>[20](86)</sup>。在大数据决策方面,贵州率先从交通、环保、防汛以及工业等方面进行了实践探索。在交通方面,贵州智能交通平台包含了从基础设施建设到路网监控的所有动静态数据,这些海量的交通数据为交通部门的决策提供了依据。例如,安顺市的智能公交信息管理平台,通过实时监控与智能调度,解决了乱停乱靠、随意上下车的问题,2015年的扒窃作案数量比2014年下降80%;2015年1月4日“车辆被土石方掩埋”事件,也是运用大数据“全数据研判,精细化筛选”的特征,迅速锁定受灾车辆,保证了抢救的及时性和精准性。在环保领域,贵州利用“环保云”平台让民众积极参与环境监督、查询、投诉等活动,真正实现“一键反映”“一查到底”“一体监控”的环境管理模式。在灾害预测方面,通过对大数据的挖掘利用,贵州大大提高了灾害信息采集的精度和传输时效性,改变了传统的决策模式。在工业政策方面,贵州利用“工业云”平台重点将其打造为政府的好帮手、企业的云超市和工业的互联网,为工业决策提供了丰富的资源。在食品安全方面,贵州通过“食品安全云”实现了食品质量追溯和标识的信息化,这为公众的个性化服务提供了参考,也帮助政府部门预测食品安全的敏感信息,及时发现周期性、趋势性食品安全的重点问题,实现食品领域的科学决策<sup>[20](87-96)</sup>。可见,大数据应用于决策有利于揭示公共事务的内在关联性,

利用数据融合、数学模型、仿真技术等大数据技术可以提高政府决策对信息的占有与分析能力,为科学决策提供数据支持。当然,大数据即“大样本”,它避免了样本的随机性,能够获得和使用更全面、更系统的数据库资源,能够通过海量的数据信息来分析现实世界的发展规律,为决策者的决策提供重要的支撑,从而降低公共决策的偏差概率,提高政府决策与治理的精细化和科学化。

既然大数据能够优化政府决策,就必将对公务员的决策心态带来影响。决策心态又称决策心理,是行政主体在决策过程中的心理活动与心理过程。一般而言,智力水平、个人情感、意志活动、气质类型等因素都会对决策心理产生影响。大数据能有效弥补上述因素的不足,能弥补决策主体因智力不足所带来的认识局限,能克服决策主体因情感偏颇所引发的结果不公,能纠正决策主体因意志不坚而出现的目标偏差,能调整决策主体因脾气暴躁所展示的消极心态。也即,大数据主要通过决策主体的思维从点向面、从静态向动态、从保守向开放、从拍脑袋向科学化的转变,进而达到提升公务员的素养、培育公务员积极心态的目的。例如,对于公共服务的分配,公务员的自由裁量权有时候不能充分地发挥作用。究其原因,除恶意之外,很大程度在于他们行使自由裁量权的信息不对称,即对于公共服务对象的个人信息及他人信息不能全盘掌握,以致在不简化行政程序的情况下,公共服务的改革是有限度的<sup>[21]</sup>。但是,通过大数据建构各关系的链接与共享各开放平台,实现各部门之间的协调,能有效解决公务员因信息不对称而引发的自由裁量权滥用问题。这表明,大数据能让公务员拥有更科学的决策心态。

### (二) 大数据让公务员拥有更透明的监管心态

由于公务员既是监管的主体,又是被监管的对象。因此,大数据对公务员监管心态的影响,体现在两个方面:一方面,作为监管的主体,大数据通过探求各种现象发生小概率事件的关联性分析,可以有效增强风险预警能力、降低公共危机发生的不确定性,实施事前控制、现场反馈、事后处置,为公务员对公共事务的动态监管提供及时、准确的信息,帮助实现公共事务监管的精细化和科学化<sup>[22]</sup>。第一,通过风险管控培育公务员在公共事务监管中的预防心态。公务员可以在对定位数据、搜索数据进行深度挖掘的基础上,参考相关历史数据,预测人口流量及其空间分布,再

结合地理空间实景模拟,找出可能发生的风险源和风险点,从而为预防事故发生、强化应急管理提供强有力的决策支撑。通过对大数据进行恰当地管理、建模、分享和转化,能够使“不可能”变为“可能”、使“不可控”变为“可控”,培育公务员的预防心态。第二,通过实时报告培育公务员在公共事务监管中的科学化心态。通过利用短信、微博、微信和搜索引擎,监控热点事件,挖掘网络舆情,能够更好地开展实时监控、流动性治理和网络化治理。通过对人口流动的时空大数据分析,能够有针对性地对基层社会进行有效管理和动态监控,从而更好地开展流动性管理。面对流动性、弱结构性、碎片化的社会结构,公务员能够通过大数据准确预测社会需求、预判社会问题、提升其社会治理能力,培育科学化监管的心态。第三,通过动态预测培育公务员在公共事务监管中的精细化心态。利用大数据手段构建经济运行指数,不仅能精确反映实时经济运行情况,还能提前预测经济发展趋势,对经济社会的运行规律也有较直观的呈现,这将为社会管理的科学化和精细化奠定坚实的基础。利用大数据跟踪分析社会热点、海量社交数据,能增强对关联事件的研究,加强政府、公众、社会的协同治理,有效减少对社会危机预判的不确定性,增强风险预警能力,降低社会危机带来的危害,培育公务员的精细化监管心态。

另一方面,作为被监管的对象,大数据构建的“数据铁笼”能有效克服公务员的投机、侥幸心理。所谓“数据铁笼”,是建立一个“用数据说话、用数据决策、用数据管理和用数据创新”的监督机制。贵阳市在这方面的做法走在全国前列。2015年以来,贵阳市通过对权力运行中的数据进行全方位记录、留痕、追踪和分析,深入挖掘公权力行使过程中的不作为、乱作为、贪污腐败等行为,变事后监督为过程监督、人工监督为数据监督、个体监督为整体监督,特别对领导干部的履职轨迹留痕留印,对提高领导干部的责任意识、克服侥幸心理构筑了数字墙。例如,为配合“数据铁笼”的信息收集,贵阳市交管局首次引入包括数据记录、风险预警、效益分析和诚信评价4个模块在内的个人诚信档案理念,要求每名机关民警将每天的工作情况、外出执勤的音视频材料上传至系统,系统再借助大数据平台自动对执法热点、违法热点、执法排名、执法趋势等进行分析。如果民警不上传或忘记上传,系统会第一时间向本人发送预警信息,提醒民

警将信息发送至监管部门(如图1所示)<sup>[23]</sup>。2016年以来,“数据铁笼”实施成效显著,仅贵阳市交管局受理违法违纪案件就比2015年下降50%。这说明,“数据铁笼”是规范行政行为的重要利器,是行政监督的第四只“眼睛”,是克服行政权力泛化的“防火墙”,是服务民生的新平台,是行政权力规范化、法治化运行的“催化剂”<sup>[24]</sup>。“数据铁笼”对公务员心态的影响在于:让公务员的权力在阳光下运行,杜绝公务员滥用权力的侥幸心理和以权谋私的投机心态,让公务员以光明磊落的心态面对组织的监管。也就是说,用数据说话,可以让权力的每一次运行都有迹可循,让权力的监管更加科学、精准。这为公务员建立科学的考核评价机制、便捷的社会监督力量、规范的权力运行机制、公正的权力行使心态提供了有力的保障。

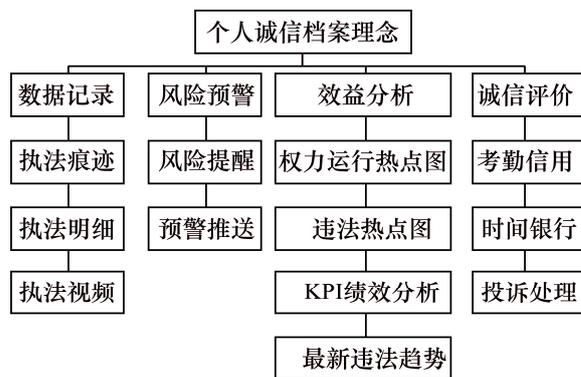


图1 贵阳交警个人诚信档案理念

### (三) 大数据让公务员拥有更公正的考核心态

所谓公务员考核,是相关主体根据法定的权限和规范性文件,对公务员的德、能、勤、绩、廉等进行考察和评价的活动。与私人部门相比,公务员的考核具有主体和依据的法定性、标准的多样性、过程的参与性和结果的公开性等特征<sup>[25]</sup>。在“小数据”时代,我国公务员的绩效考核存在“主体单一、标准模糊、内容抽象、难以量化、主观性强”等问题,由此带来被考核对象对考核主体的“迎合心态”“讨好心态”“献媚心态”比比皆是,被考核对象对待考核的“害怕心理”“焦虑心理”也比较明显,“小数据”时代的考核具有明显的主观性和情感倾向。但在大数据时代,公务员的绩效考核更加科学、客观、公正、透明。首先,大数据信息管理系统让公务员的平时工作留有痕迹,能够真实获取公务员平时的工作数据,并进行动态更新,由此构成的基础考核数据库为年终的客观考核提供了重要依据。其次,大数据可将以往的德、能、勤、

绩、廉等指标进一步细化,并运用计算模型自动计算出相应的权重,改变以往互填测评表的繁琐程序,最大限度地排除人为的主观干扰,彰显出考核的公正性与权威性。此外,大数据技术可针对不同岗位的公务员设置不同的指标体系,主管部门只需设定考核标准,数据就可以自动归类,实现“智慧考核”模式。最后,大数据考核可以预防道德风险,通过行使公权力过程中所形成的数据链,评判公务员的道德品质和行为倾向,尤其在廉政风险领域,大数据通过对公务员的资产、消费及经济活动的分析,发现可能存在的廉政风险,并对有腐败倾向的公务员进行预警,增加考核的合理性与透明度。尽管大数据对公务员的考核能带来如此多的积极影响,但由于使用成本高、专业人才缺乏、个人隐私容易暴露等问题,目前使用大数据对公务员进行考核的部门并不多,贵州黔南州开发的干部工作电子记实报告系统就是比较典型的一种。2015年1月14日,贵州黔南州开发了“黔南州州管干部工作电子记实报告系统”及其手机客户端,以“电子文档记实,手机平台查阅”方式对全州在职在岗的州管干部实行工作每周一报、半年一晒、一年一评,通过电子记实绩、授权查实绩、公示晒实绩、评议比实绩。据了解,州领导、干部监督管理等相关部门能够通过电脑和手机随时查阅所有州管干部的工作记实情况,并可进行评价和“点赞”;州管干部之间可根据查阅权限互相查阅,以互相了解掌握工作情况、互相监督履职。通过这个系统,一方面,通过授权查实绩、公示晒实绩,将每个州管干部每天的工作置于大众的目光之下、监督之中。让全州干部接受群众监督,既拓宽了群众监督的渠道,又鞭策干部积极进取,全身心投入到工作中去;另一方面将干部的工作实绩作为考核的标准,有助于干部的任用更加科学、公平、公正。可见,大数据最大限度地消除了考核中的主观因素,让公务员面对考核时的心态更加阳光和积极,更加相信考核结果的公正性、科学性和权威性,这对于行政效率的提升有极大帮助。

### 三、大数据时代公务员心态建设路径

毫无疑问,大数据思维和技术对政府的治理理念、治理范式、治理内容、治理手段带来深远的影响。工业时代的官僚制已经过时,从电子政务到大数据政务、

云政务,信息通信技术和智能化平台建设将进一步推动政府组织体制的变革,并逐步显示出网络化、扁平化、分布式、小型化、开放性以及自下而上等特征。同时,大数据要求政府的治理向开放性、协同性、主动性、精准化、常规性转变,此种转变必将对公务员的心态带来影响。为规避消极影响,巩固积极影响,需进一步利用大数据对公务员心态进行如下建设。

#### (一) 建立公务员大数据信息管理平台

要调适公务员的心态,使其“不想腐、不愿腐、不敢腐”,应充分运用大数据思维和信息化手段,及时纠正公务员行为和思想上的偏差。为此,就应做到,第一,建立公务员大数据信息库。该数据库包括元数据、学习能力数据、工作能力数据、发展潜力数据等四个层次。其中,元数据是公务员数据化的个人信息如年龄、专业、学历、职务等,元数据能反映公务员的个人基本情况和成长历程,可以为公务员大数据管理提供基础材料。学习能力数据反映公务员与时俱进的情况,是对公务员学习培训情况的综合记录。工作能力数据是对公务员工作行为和工作效果的真实记录,是对公务员进行绩效考核的重要参考指标。发展潜力数据是在前三项数据的基础上,对公务员的未来发展潜力和可塑性进行预判,对他们的个人发展轨迹和成长空间进行预测。以上四个数据库的建设对于转变公务员的管理理念、提高工作效率具有重要的作用。为此,需开发公务员大数据信息管理平台,培育大数据专业人才,实现公务员信息的数据化管理。第二,建立基层干部监督大数据系统,把大数据用起来。通过整合干部个人有关事项报告系统、干部日常表现数据系统、纪检监察案件处理信息系统以及房管、民政、国土等部门数据,形成庞大的干部监督大数据系统。第三,不断更新数据和维护好大数据系统,使大数据大起来。大数据之所以大,不仅因为其数据量大,而且在于其对数据进行持续不断的更新。只包含一些历史数据的系统,不利于干部监督管理部门做出准确、科学的决策,这就需要数据信息不断的更新和调整,以确保大数据系统为干部监督管理做好服务。

#### (二) 用大数据预防公务员的不良心态

当今中国社会正处于伟大的变革时代,经济快速发展,文明程度逐步提升,法制建设越来越规范。伴随着形势的变化,公务员的精神面貌和素质也发生着深刻的变化。他们所面临的社会环境也发生着变化,社会形态多元化、群体多层次化、价值多重化、诱惑

多样化、问题具体化，在面对和处理这些问题时，公务员既要严守公务员职业的特殊要求，又有着普通人的正常渴望，由此造成公务员心态的变化。<sup>[26]</sup>其心态变化的主要原因在于十八大以来各项禁令的颁布以及一些不合理的制度建构，如精准扶贫中的保姆式兜底，给公务员的生活、学习以及工作造成很大的影响，公务员由此产生负面心态。大数据以容量大、数据多样性、处理快、应用价值高而著称，可以通过对公务员数据的大量收集，挖掘分析并提炼出有价值的信息，做到对公务员心态的动态监管，科学预测公务员的心态走向，从而有针对性地对公务员消极心态进行预防和处理，避免负面情绪的扩散以及对基层工作的影响。因此，通过对大数据的多次利用，提高公务员心态预防的能力，事前不忘，后事之师。同时也能够提高公务员心态变化的风险防范意识，掌控公务员的心态变化，以及时提出预防措施。当然，基于大数据的危机数据系统，也能够突破专业分工造成的信息壁垒，促进信息共享，提升公务员的源头治理、动态监控以及应急处置能力。

### (三) 以大数据监管公务员的心态变化

社会心态的未来研究路径之一，就是在大数据的背景之下，以复杂性理论为指导，以复杂社会网络分析和 ABM 计算模型为方法支持，从整体视角分析社会心态的现状、形成和发展过程。<sup>[5]</sup>这意味着，利用大数据对公务员的心态进行监管，要实现以下三个转变：一是对公务员的个体心态向整体心态的转变。大数据信息量大、类型丰富、价值多元，如果将公务员的心态置于大数据营造的关系网络中去考察，就可获得公务员心态形成的深层逻辑。例如，描述公务员的网络心态时，可根据网络中的群体社会心态，结合公务员个体的性格特征，逐层递进，展现某个区域公务员的集体心态，实现个体心态向集体心态的整合。二是静态社会心态向动态社会心态的转变。大数据可以动态掌握公务员个人和他人互动关系的信息，可以捕捉到行政环境的变化对公务员的影响，可以模拟公务员与民众之间的互动过程，构建心态的演化模型，进而实现预测。目前，公务员的心态预测尚无研究成果，但个体社会心态的预测成果已逐渐显现。例如，利用 Twitter 为研究平台，以天、周和季为单位，分析 Twitter 上不同时间段个体的情绪变化，揭示情绪变化与时间的关系，分析个体情绪变化对心态变化的影响<sup>[27]</sup>。另一方面，利用大数据分析网络娱情的传播模式，由此

提炼社会心态的形成路径。例如，利用人们对网络新闻的点击率、点击偏好、点击时间，分析网络心态的形成过程和形成机理。三是小数据向小数据与大数据结合的转变。大数据解决的是公务员心态的整体性、动态性和涌向性问题，但传统的小数据亦有重要作用，可以利用情景设置的方法，帮助解决公务员心态研究的精细化、个性化和差异化，尤其对实验研究中的因果关系推断优势明显<sup>[28]</sup>。因此，在公务员心态研究中，要坚持大数据与小数据的融合，一方面，可提高实验研究的精细化和模型研究的准确性；另一方面，可发现更多的潜在因果关系，实现研究的针对性和科学性。例如，可利用大数据与传统调查方法的结合，探讨不同地区经济收入与公务员行为的关联，由此佐证环境公平性对心态的影响。当然，这样的探讨也可在模拟的场景下进行。可利用计算机模拟建设两个公务员群，对不同的群体给予不同的资源，让群中的个体自由互动，观察个体互动的结果是否受环境公平性的影响，进而发现不平等状况下公务员的心态特点与趋势。简言之，在运用大数据监管公务员心态的变化过程中，也要注意小数据的应用。

### 参考文献：

- [1] 陈敏. 儒道经典与公务员阳光行政心态[J]. 福建行政学院学报, 2009(4): 17-21.
- [2] 龚云. 十八大以来公务员心态有何变化[J]. 人民论坛, 2017(8): 20-21.
- [3] 孙爱东, 胡锦涛. 禁令之下公务员心态调查[J]. 决策探索, 2014(2): 54-56.
- [4] 胡颖, 廉叶岚. 大数据解读真实公务员[J]. 决策探索, 2014(11): 29.
- [5] 高文珺. 大数据视野下的社会心态研究——基于复杂性理论与计算模型的探讨[J]. 新视野, 2017(1): 98-104.
- [6] 李雨秦. 大数据为心理学研究带来机遇和挑战[N]. 中国社会科学报, 2017-06-16(007).
- [7] 高宣扬. 当代法国思想五十年[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2005.
- [8] 古斯塔夫·勒庞. 乌合之众——大众心理研究[M]. 冯克利, 译. 桂林: 广西师范大学出版社, 2008: 51.
- [9] 乔治·H·米德. 心灵、自我与社会[M]. 赵月瑟, 译. 上海: 上海世纪出版集团, 2005.
- [10] 谢治菊. 十八大以来公务员心态变化及调适研究[J]. 中共福建省委党校学报, 2018(5): 41-48.
- [11] 张静, 谢新水. 行政心态: 理论基础及概念考察[J]. 学术论坛, 2011(8): 54-58.
- [12] 莫里斯·迪韦尔热. 政治社会学—政治学要素[M]. 杨祖功, 王

- 大东, 译. 北京: 东方出版社, 2007: 126.
- [13] 高文珺. “应然”与“实然”: 社会文化价值特点与影响[J]. 学术交流, 2015(7): 160-168.
- [14] 谢治菊. 大数据优化政府决策的机理、风险及规避[J]. 行政论坛, 2018(1): 60-66.
- [15] 谢治菊. 农村精准扶贫中的大数据应用困境及改进策略[J]. 中共福建省委党校学报, 2017(8): 64-71.
- [16] 郝龙. “计算”的边界: 互联网大数据与社会研究[J]. 中南大学学报(社会科学版), 2018(2): 148-158.
- [17] 米加宁. 第四研究范式: 大数据驱动的社会科学转型研究[J]. 学海, 2018(2): 11-27.
- [18] 沈浩, 黄晓兰. 大数据助力社会科学研究: 挑战与创新[J]. 现代传播, 2013(8): 13-18.
- [19] 李普斯基. 基层官僚: 公职人员的困境[M]. 苏文贤, 江吟梓, 译. 台北: 学富文化事业有限公司, 2010: 10-11.
- [20] 孟庆国. 云上贵州——贵州省大数据发展探索与实践[M]. 北京: 清华大学出版社, 2016.
- [21] RAY S. Curbing the misuse of discretionary power in public service: Case of building plan approvals using simple checklists[C]// International Conference on Information Society. IEEE, 2010: 105-109.
- [22] 陈潭. 大数据驱动国家治理的未来图景[N]. 光明日报, 2018-04-09(11).
- [23] 赵静. “数据铁笼”构筑权力监管“防火墙”[N]. 人民日报, 2016-05-25(13).
- [24] 叶春阳, 等. “数据铁笼”彰显贵阳治理能力的提升[N]. 贵阳日报, 2015-09-14(007).
- [25] 姜晓萍, 马凯利. 我国公务员绩效考核的困境及其对策分析[J]. 社会科学研究, 2005(1): 1-5.
- [26] 薛泽通. 当代公务员的心态建设[M]. 北京: 中共中央党校出版社, 2007: 序言 1.
- [27] GOLDER S A, MACY M W. Diurnal and seasonal mood vary with work, sleep, and daylength across diverse cultures[J]. Science, 2011, 333(6051): 1878.
- [28] 唐文方. 大数据与大数据: 社会科学研究方法的探讨[J]. 中山大学学报(社会科学版), 2015(6): 141-146.

## Probe into the construction of civil servant's mentality in big data era

XIE Zhiju

(School of Public Administration, Guangzhou University, Guangzhou 510006, China)

**Abstract:** Big data can expand the sample of psychology research, grasp the mental characteristics of civil servants at the whole macro level, dynamically monitor the changes of state of mind of civil servants, and ensure the scientific nature of the data. At the same time, big data will transform the administrative thinking of civil servants, optimize the supervision and assessment system of civil servants, and then affect their mentality. Namely, big data can promote civil servants to have a more scientific attitude of decision-making, a more transparent attitude of supervision and a more just attitude of examination, which is important to foster a positive, healthy and optimistic attitude to civil servants. Therefore, it is necessary to establish the big data information management platform for civil servants, to use big data to prevent the bad mentality of civil servants, and to supervise the changes of the mentality of civil servants through big data.

**Key Words:** big data; mentality; data cage; dynamic supervision

[编辑: 谭晓萍, 游玉佩]