

# 互联网时代公共管理模式的变革路径研究

李丽君

山西省长治市委党校, 山西 长治 046000

DOI:10.61369/SE.2025050019

**摘 要 :** 互联网技术的蓬勃发展深刻改变社会运行逻辑, 公共管理领域亦面临前所未有的变革机遇与挑战。传统公共管理模式受限于技术条件与治理理念, 在效率、服务整合及公众互动方面渐显不足。而互联网以其强大的信息处理与传播能力, 为公共管理模式创新提供了新动能。在此背景下, 剖析互联网与公共管理的融合路径、变革需求, 探索突破传统模式局限性的方法, 成为提升公共管理效能、适应数字化时代发展的关键课题。

**关 键 词 :** 互联网时代; 公共管理模式; 变革路径

## Research on the Transformation Path of Public Management Mode in the Internet Era

Li Lijun

The Party School of the CPC Changzhi Municipal Committee Shanxi Province, Changzhi, Shanxi 046000

**Abstract :** The vigorous development of Internet technology has profoundly changed the logic of social operation, and the field of public administration is also facing unprecedented opportunities and challenges for transformation. The traditional public management model is limited by technical conditions and governance concepts, and is gradually insufficient in terms of efficiency, service integration and public interaction. The Internet, with its powerful information processing and dissemination capabilities, provides new impetus for the innovation of public management models. Against this backdrop, analyzing the integration path and transformation demands of the Internet and public administration, as well as exploring methods to break through the limitations of traditional models, have become key issues for enhancing the efficiency of public administration and adapting to the development of the digital age.

**Keywords :** Internet era; public management model; transformation path

### 一、互联网与公共管理模式

#### (一) 公共管理模式分类

公共管理模式在长期发展过程中, 形成了多种不同类型, 每种模式都反映了特定历史时期的治理理念和技术条件。传统科层制管理模式以马克斯·韦伯的官僚制理论为基础, 强调层级分明、职责明确、规则严格。在这种模式下, 公共管理组织呈现金字塔式结构, 信息自上而下传递, 决策集中于高层。这种模式在工业时代曾展现出高效、规范的优势, 能够实现大规模、标准化的公共服务供给, 例如在基础设施建设、社会秩序维护等方面发挥了重要作用。<sup>[1]</sup>

新公共管理模式于20世纪70年代末80年代初兴起, 借鉴企业管理理念, 引入市场机制和竞争机制, 强调结果导向、绩效评估和成本效益。该模式主张将部分公共服务外包给私营部门, 通过合同管理提高服务效率, 同时注重对公共管理者的绩效考核, 以激励其提高工作效率。新公共管理模式在一定程度上改善了公共服务质量, 降低了行政成本, 如在垃圾处理、公共交通等领域

引入市场竞争后, 服务效率得到显著提升。

治理理论下的公共管理模式则更强调多元主体参与, 认为政府不再是唯一的治理主体, 公民社会、企业、非营利组织等都应参与到公共事务管理中。这种模式倡导建立政府与社会之间的合作伙伴关系, 通过协商、合作解决公共问题, 实现共同治理。在社区建设、环境保护等领域, 治理理论下的公共管理模式已取得诸多实践成果, 例如社区居民与政府、企业共同参与老旧小区改造项目, 提高了改造方案的可行性和居民满意度。<sup>[2]</sup>

#### (二) 互联网与公共管理的结合

互联网技术的发展为公共管理模式的创新提供了新的契机和手段, 促使互联网与公共管理深度融合。互联网打破了时间和空间的限制, 为信息的快速传播和共享创造了条件, 使得公共管理能够突破传统科层制的信息传递瓶颈。政府部门可以通过官方网站、社交媒体等平台, 及时发布政策信息、政务动态, 公众也能够更便捷地获取相关信息, 实现信息的双向流通。<sup>[3]</sup>

在数据层面, 互联网技术使得海量公共管理数据的收集、存储和分析成为可能。政府通过电子政务系统、传感器网络等渠

道，能够实时收集城市运行、公共服务、社会治理等多方面的数据。这些数据经过分析处理后，可以为政府决策提供科学依据，例如通过分析交通流量数据优化城市交通规划，利用人口数据合理配置公共服务资源等。此外，互联网还催生了新的公共管理工具和平台。在线政务服务平台整合了多个政府部门的服务事项，实现了“一网通办”，公众可以通过网络在线办理各类政务业务，大大提高了办事效率。社交媒体、在线论坛等平台则为公众参与公共事务提供了便捷途径，公众可以通过这些平台表达意见、提出建议，参与政策制定和监督，推动公共管理向更加开放、透明、民主的方向发展。

## 二、互联网时代公共管理模式的变革需求

### （一）技术赋能需求

互联网时代，技术的快速发展对公共管理模式提出了技术赋能的迫切需求。大数据、人工智能、物联网等新兴技术的广泛应用，要求公共管理能够充分利用这些技术提升管理效能。大数据技术可以对海量的公共管理数据进行深度挖掘和分析，帮助政府发现潜在的社会问题和发展趋势，实现精准决策。例如，通过分析社交媒体数据，政府可以及时了解公众对某项政策的态度和诉求，以便对政策进行调整和优化。人工智能技术在公共管理领域的应用潜力巨大，智能客服可以为公众提供24小时在线咨询服务，解答常见问题；智能决策系统能够辅助政府进行复杂决策，提高决策的科学性和效率。<sup>[4]</sup>物联网技术则可以实现对城市基础设施、公共服务设施的实时监测和智能化管理，例如通过智能水表、电表实现对资源消耗的精准监测和管理，通过传感器对环境质量进行实时监测，及时发现和处理环境问题。

### （二）制度创新需求

传统公共管理的制度体系在互联网时代逐渐显现出不适应性，迫切需要进行制度创新。传统的科层制组织架构层级过多、程序繁琐，导致决策和执行效率低下，难以应对互联网时代快速变化的社会需求和突发事件。因此，需要对组织架构进行调整和优化，推动组织扁平化，减少管理层级，提高信息传递和决策执行的效率。在政务服务方面，传统的部门分割、各自为政的服务模式导致服务碎片化，公众办事需要在多个部门之间奔波，耗费大量时间和精力。<sup>[5]</sup>互联网时代要求建立统一的政务服务制度体系，打破部门壁垒，实现政务服务的协同化和一体化。

### （三）公众参与需求

互联网的普及使公众获取信息的渠道更加广泛，参与公共事务的意识和能力不断增强，对公共管理模式提出了更高的公众参与需求。在互联网时代，公众不再满足于被动接受政府提供的公共服务，而是希望能够更加积极地参与到公共事务的决策、管理和监督过程中。公众可以通过网络平台对政府政策提出意见和建议，参与公共项目的规划和实施，监督政府的行政行为。<sup>[6]</sup>此外，互联网的发展使得公众的利益诉求更加多元化和个性化，公共管理需要充分考虑不同群体的需求，提供多样化、个性化的公共服务。

## 三、传统公共管理模式的局限性

### （一）效率瓶颈

传统公共管理的层级制结构是导致效率瓶颈的重要原因。在层级制组织中，信息需要经过多个层级的传递才能到达决策层，每经过一个层级，信息都可能出现失真、延迟的情况。这种信息传递的迟缓使得政府对社会问题的反应速度较慢，难以及时采取有效的应对措施。例如，在应对突发事件时，基层信息向上传递需要经过多个部门和层级的审核，等到决策层做出决策时，事件可能已经进一步恶化，错过了最佳处理时机。同时，层级制结构中的权力集中也限制了基层的自主性和创造性。基层工作人员在执行任务时，需要严格按照上级的指令行事，缺乏根据实际情况灵活调整的权力，导致工作效率低下。<sup>[7]</sup>而且，层级之间的职责划分有时不够明确，容易出现推诿扯皮的现象，进一步降低了公共管理的效率。

### （二）服务碎片化

传统公共管理中，各部门之间存在明显的壁垒，信息不共享、业务不协同，导致了“数据烟囱”和“服务孤岛”的问题。不同部门建立各自独立的信息系统，数据标准不统一，相互之间难以实现数据的交换和共享，形成了一个“数据烟囱”。这使得政府在进行决策和管理时，无法全面、准确地获取相关信息，影响了决策的科学性和管理的有效性。在政务服务方面，部门之间的壁垒导致服务碎片化，公众在办理涉及多个部门的业务时，需要分别到不同的部门提交材料、办理手续，重复填写大量信息，流程繁琐、耗时耗力。例如，在办理企业开办手续时，需要分别到工商、税务、质监等多个部门办理相关证照，不仅增加了企业的办事成本，也降低了政府的服务效率和形象。

### （三）公众参与不足

传统公共管理采用单向沟通模式，政府是公共事务的主导者，公众主要是被动接受政府的管理和服务，参与公共事务的渠道有限，参与程度较低。政府在制定政策和提供公共服务时，往往缺乏对公众需求的充分调研和了解，导致政策和服务与公众实际需求脱节。随着社会的发展，公众的利益诉求日益多元化，对公共管理的参与意愿和期望不断提高。传统的单向沟通模式无法满足公众表达意见、参与决策的需求，容易引发公众对政府的不满和不信任。<sup>[8]</sup>而且，缺乏公众参与也使得政府难以获取全面的信息和多样化的意见，影响了政策的科学性和合理性，降低了公共管理的效果。

## 四、互联网时代公共管理模式的变革路径探索

### （一）技术路径

#### 1. 政务数据整合与开放

实现政务数据的整合与开放是公共管理数字化升级的关键环节。政府应建立统一的数据标准和数据共享平台，将分散在各个部门的政务数据进行集中管理和整合，打破“数据烟囱”，实现数据的互联互通。通过数据整合，政府可以全面掌握社会运行的

各项信息，为科学决策提供有力支持。同时，政府还应积极推动政务数据的开放，按照“公开为常态、不公开为例外”的原则，将非涉密的政务数据向社会开放，鼓励企业、社会组织和公众利用开放数据进行创新应用。政务数据开放不仅可以激发社会创新活力，还能提高政府工作的透明度，加强公众对政府的监督。例如，开放交通数据可以促进智能交通应用的发展，开放环境数据可以为环保研究和公众监督提供支持。<sup>[9]</sup>

## 2. 智能化工具应用

在公共管理中广泛应用智能化工具，能够显著提升管理效能。人工智能技术可以应用于政务服务、城市管理、公共安全等多个领域。在政务服务方面，智能客服可以通过自然语言处理技术理解公众的问题，并提供准确的解答和引导；智能审批系统可以自动审核简单的政务申请，提高审批效率。在城市管理中，利用物联网技术和人工智能算法，可以实现对城市基础设施的智能化管理和故障预警，例如通过智能传感器监测桥梁、道路等设施的运行状态，及时发现潜在问题并进行维修。在公共安全领域，人工智能技术可以用于视频监控分析，识别异常行为和安全隐患，提高公共安全防控能力。智能化工具的应用将推动公共管理向更加智能、高效的方向发展。

## (二) 制度路径

### 1. 组织架构扁平化

为解决传统层级制结构的效率问题，需要推动公共管理组织架构的扁平化改革。减少管理层级，扩大管理幅度，赋予基层更多的自主权和决策权，使信息能够更快速、准确地传递，提高组织的反应速度和决策效率。扁平化的组织架构可以促进部门之间的沟通与协作，打破部门壁垒，实现资源的优化配置。在具体实施过程中，可以通过合并职能相近的部门、建立跨部门协调机制等方式，简化组织层级和管理流程。例如，一些地方政府成立行政审批局，将多个部门的行政审批职能集中到一个部门，实现“一枚印章管审批”，大大提高了行政审批效率，优化了营商环境。

### 2. 监管体系完善

互联网时代，公共管理面临着新的监管挑战，需要完善监管体系。一方面，要建立健全法律法规，明确互联网环境下各方的权利和义务，规范网络行为和数据使用，加强对网络安全、数据隐私保护等方面的监管。另一方面，要创新监管方式，利用大数

据、人工智能等技术提高监管的精准性和有效性。例如，通过大数据分析可以对市场主体的经营行为进行实时监测和预警，及时发现违法违规行为；利用人工智能技术可以对网络信息进行自动筛查和审核，及时处理不良信息。同时，还要加强跨部门、跨区域的协同监管，形成监管合力，提高监管效能。

## (三) 参与路径

### 1. 开放数据与公众参与

开放数据是促进公众参与公共管理的重要基础。政府通过开放政务数据，为公众参与提供数据支持，公众可以利用这些数据对政府工作进行监督，参与政策制定和评估。政府可以建立专门的公众参与平台，鼓励公众对开放数据进行分析和利用，提出意见和建议。例如，在城市规划过程中，政府开放相关地理信息数据、人口数据等，公众可以通过参与平台提出自己的规划建议，政府根据公众意见对规划方案进行优化。同时，政府还应及时回应公众的意见和建议，增强公众参与的积极性和获得感。

### 2. 多元主体协同治理

实现多元主体协同治理是互联网时代公共管理的重要发展方向。政府应积极引导和鼓励企业、社会组织、公民等多元主体参与公共事务管理，建立政府与社会之间的合作伙伴关系。在环境保护、社区治理、公共服务供给等领域，充分发挥多元主体的优势，实现资源共享、优势互补。例如，在社区治理中，政府可以与社区居委会、物业公司、居民志愿者等共同参与社区建设和管理，通过协商议事机制解决社区问题；在公共服务供给方面，政府可以与企业、社会组织合作，采用政府购买服务等方式，提高公共服务的质量和效率。<sup>[10]</sup>通过多元主体协同治理，形成全社会共同参与公共管理的良好局面，提升公共管理的效能和水平。

## 五、结束语

互联网与公共管理的深度融合，推动公共管理模式从传统科层制向数字化、协同化方向转型。通过技术赋能、制度创新与公众参与路径的探索，有效突破传统模式的效率瓶颈与服务壁垒，实现管理效能与公众满意度的双重提升。展望未来，随着技术迭代与治理理念革新，公共管理将持续深化与互联网的融合，构建更加智能、开放、共治的现代化治理体系，为社会高质量发展提供坚实保障。

## 参考文献

- [1] 靳奕玲. 互联网时代公共管理模式的变革路径研究 [J]. 国际公关, 2024, (07): 106-108.
- [2] 孙宇彤. 互联网时代公共管理模式的变革路径研究 [J]. 商业文化, 2022, (12): 35-37.
- [3] 徐金燕. “互联网+”时代高校公共管理学科互动教学模式改革的思考 [J]. 产业与科技论坛, 2021, 20(02): 186-188.
- [4] 查淞瀚. 互联网视角下公共管理模式探析 [J]. 新课程(下), 2019, (01): 117.
- [5] 赵晓倩. 互联网视角下公共管理模式探析 [J]. 现代商业, 2018, (16): 54-55.
- [6] 张盼盼. 我国公共治理中公民网络参与效能提升路径研究 [D]. 吉林: 长春工业大学, 2018.
- [7] 郭丁萌. 智慧政府背景下政务信息安全管理存在的问题与应对策略 [D]. 湖南: 湘潭大学, 2021.
- [8] 肖书雅. 传统媒体与互联网商业媒体双向融合研究 [D]. 山东: 山东大学, 2022.
- [9] 梁婉颖. 互联网环境下版权非自愿许可制度研究 [D]. 山东: 山东大学, 2021.
- [10] 许欢, 张诗亚, 罗江华. 国内高校在线课程建设理念演化——兼论“互联网+教育”生态体系构建 [J]. 现代远程教育研究, 2018(3): 59-65, 93.