

# 利用电子信息工程提升人社社保查询便捷性策略

贾丙松

山东省菏泽市曹县人力资源和社会保障局

DOI : 10. 12238/j pm. v6i 4. 7950

**[摘要]** 目前,电子信息工程发展的不断前进和信息技术在信息查询方面的普遍运用,已经成为了提升查询效率和便利性的一个重要工具。本文从分析电子信息工程技术的发展与社保查询间的作用入手,找出当前传统信息查询方式所遇到的困难,总结出目前出现的信息安全困难、普及化以及用户体验困难等问题的基础上,从数据的共享方式、移动互联网技术的运用、用户界面的设计和系统稳定性这四方面所引起信息查询便捷困难进行分析,并给出提升社保查询方便性的策略,以期在不断提升社保查询服务质量、提高用户满意程度和使用操作的效率。

**[关键词]** 电子信息工程; 社保查询; 信息安全; 用户体验; 数据共享

## The strategy of using electronic information engineering to improve the convenience of social security inquiry of human resources and social security

Jia Bingsong

Human Resources and Social Security Bureau of Cao County, Heze City, Shandong Province, Cao County

**[Abstract]** At present, the continuous progress of the development of electronic information engineering and the widespread application of information technology in information inquiry have become an important tool to improve the efficiency and convenience of inquiry. This paper starts from the analysis of the role between the development of electronic information engineering technology and social security inquiry, finds out the difficulties encountered in the current traditional information query mode, summarizes the current information security difficulties, popularization and user experience difficulties, and analyzes the convenience difficulties caused by information query from four aspects: data sharing mode, mobile Internet technology application, user interface design and system stability, and gives a strategy to improve the convenience of social security inquiry, in order to continuously improve the quality of social security inquiry service. Improve user satisfaction and efficiency of operations.

**[Key words]** electronic information engineering; Social security inquiries; Information security; user experience; Data Sharing

### 引言:

我国为人们的社会生活提供一种良好的生活环境,社保查询能够成为该种功能中较为重要的一个方面。随着社会信息化时代的到来,电子信息工程能够针对社保查控行动的弊端开展相关的优化工作,在一定程度上也能助力其便捷性和效率的提升。但是,传统的社保查控行动存在着操作繁琐、信息不对等情况,难以支持自身的推广应用。因此,现关于电子信息工程进行社保查控行动的应用现状及存在的问题进行了简单的分析,并对未来操作角度进行针对性的优化与建议,希望能为优

化社保查询质量提供相关的支持以及论证。

### 1. 电子信息工程在社保查询中应用概述

#### 1.1 电子信息工程的基本概念

电子信息工程是电子技术与信息技术结合、计算机与通信与控制技术结合,使信息得到处理、传递、应用的学科。它在社会上发挥着信息流、资源分配的职能,被广泛应用到社会的各个环节。随着信息的联网,电子信息工程在公用事业管理中为改进各种服务的流程和方法,提升服务速度和服务精准率。而在实现社保查询的应用中,电子信息工程运用技术功能让这

些查询服务中分散的社保信息实现集中化,建立统一化的网络平台,实现信息的共享与查询,并且利用智能化的手段进行信息的沟通和传播,将信息的流通效率与准确性大大提高。

### 1.2 社保查询的发展背景

过去的社保查询多是人们在社保局窗口人工查询或者是先拿着申请表格去社保局进行登记排队,让窗口服务人员人工进行查询之后才能拿到结果,这种查询的方式过于原始化,一方面会浪费办事者大量的时间,另一方面遇到窗口人员较少或者是高峰期时,这种繁琐查询方式的用户体验度较差<sup>[1]</sup>。由于社保查询往往是分别存在于不同的部门内部,存在服务碎片化的现象,给查询者造成一定的麻烦。传统的查询方式已经逐渐无法满足当前社会发展的要求,越来越多的用户希望打破这种不便和繁琐的服务,获得一个信息共享、信息及时的快速查询平台。

## 2. 电子信息工程在社保查询中面临的挑战

### 2.1 信息安全隐私保护问题

将电子信息工程引入到社保查询中的首要难题是信息安全与隐私问题。在社保数据中会包含很多个人隐私数据,如个人信息、财产信息、医疗纪录等数据,一旦个人信息泄露,就会导致个人隐私严重遭受损失,严重的也可能造成经济利益的损失。因此,个人信息安全存储与传输就是主要的问题。很多单位和部门所推出的社保查询系统,在信息传输过程中采用了加密措施,但在隐私保护方面仍然存在着安全隐患,这些安全隐患表现为黑客攻击、数据泄露等,由于其在系统运行中所处理的大多是不同部门和单位的数据,所以在数据整合以及平台交互方面存在着较大的冲突,如何才能有效完成数据交换、如何有效实现数据独立性和用户隐私的问题凸显出来。所以,社保查询系统要想确保信息不被非法篡改及泄露,就必须严格执行相关数据加密以及防火墙等技术应用,强化用户身份验证及访问,从而保护信息的保密性<sup>[2]</sup>。

### 2.2 技术普及系统兼容性问题

信息技术的推广使用使得社会保障查询越来越便捷和迅速。然而就目前来说,推广使用信息技术过程中不免面临着技术水平和系统兼容性的问题。部分地区的人员由于信息技术使用水平不达标或者所具备信息技术设备较少而无法使用网络信息技术进行查询。与此同时,当前诸多社会保障查询系统大多使用着不同的软件和技术标准,导致了系统间不兼容的问题。不同地区之间社保信息系统会存在数据格式、接口规范不同的状况,从而导致社保信息不能及时、顺利地共享。当然值得注意的是存在设备的不同情况,用户大部分只能使用简陋的手机和电脑来查询相关信息,不同的设备之间对系统的兼容程

度会有所不同,如果两者之间兼容较差,造成页面无法正常显示或者直接不支持显示。由此可见,信息技术的普及和技术信息设备以及信息技术系统的兼容性是实现快速社会保障查询的基础。

### 2.3 用户体验操作便捷性的矛盾

社保查询系统的第二难题在于用户体验和操作性。随着电子信息工程的应用,社保查询系统给用户带来的更为便捷的体验,但系统的操作界面、功能设计、系统响应速度等方面仍然有许多问题。一方面,用户的操作方式复杂或者设计过于复杂让很多用户在查询的时候找不到准确方向,尤其是对信息技术缺乏经验的人群,比如老年人和农民,从而也提升了他们的操作使用门槛;而另一方面,虽然为了方便用户和社会查询方便而设计系统操作流程简单,但是为了系统的安全性和信息数据的完整性却不得不设置了许多身份验证和确认信息的环节,这提高了系统安全性却降低了系统的便捷性,给用户带来了不必要的等待和麻烦<sup>[2]</sup>。如何在操作简便性方面考虑系统的使用安全,提升用户的使用体验是需要系统设计人员去考虑和解决的问题。

## 3. 利用电子信息工程提升社保查询便捷性的策略

### 3.1 数据互通共享机制优化

简化社保查询的操作程序,是部门之间数据互联互通的一个重要方向。目前的社保查询在涉及的政府部门部门众多,并且与银行、用工企业、个人存在多重关联。若是部门或者系统能做到相互连接,数据分享,就可以避免用户在查询社保信息的过程中反复录入个人信息,减少不必要的流程以及等待时间。为了方便用户进行社保信息查询,提升社保信息查询的速度,政府需统一制定数据标准和数据交换协议,保证各个部门之间,各个系统之间的数据顺利传递,方便用户以统一的入口登录,查看自身与社保数据相关的内容,不必再分别访问不同的政府入口。将这些系统与各个社保系统的数据分享。数据共享就应在关注数据安全的基础上推进,涉及社保系统的数据大多涉及个人隐私,涉及用户的社保信息在进行数据分享的过程中应保证数据的储存和网络连接安全。多举措避免数据丢失或者遭人利用。同时政府应规范相关的权限管理制度,保证数据的安全,除了政府授权人员系统外,未经授权的人不能查询特定内容。伴随着电子化工作的逐渐完善,社保系统还需与其他的公共平台对接。这种方式跨平台数据共享将社保查询不再局限于信息查询,而延伸为更多领域、多样功能的一体化平台服务体系,进一步提高社会保障的全面服务性以及便捷服务性。另外,优化的数据互通与数据共享不仅能为政府与社会服务,也能为其决策提供参考<sup>[3]</sup>。依靠多部门的信息数据互通和共享,

政府能更加清晰地把握社会保险的总体情况，及时排查相关的危险和隐患。通过大数据分析可以为社保政策修订提供更多更加精准的依据，推进社会保障事业的良性可持续性。

### 3.2 移动互联网技术的应用

随着移动互联网的发展，社保查询系统也逐渐往移动端移动，通过开发相应的社保查询APP软件，在查询端口开设方便的手机端，从而随时随地可以通过智能手机进行信息的查询，不再像传统在柜台查询需要等待的问题。同时，借助于移动互联网的方式，不需要任何时间和地点的限制，可以利用智能手机进行身份认证、社保信息、社保缴费信息的查询。另外，还可以通过APP信息的形式，通过短信、APP推送的形式定时主动地推送个人信息，定时推送用户的社保缴纳情况、养老金变动情况等提醒，并且应保证信息的提醒没有延误或遗漏，这样可以减轻用户自行查询的负担，切实增加了便利性。移动互联网也通过结合云计算、大数据等相应的智能方式提高后台大数据信息的整合，使得后台数据可以及时更新等，从而在大数据的支持下，使得社会保障查询系统能通过查询历史信息为用户提供自助查询，并相应地进行推荐等<sup>[4]</sup>。

### 3.3 用户界面优化智能化服务

用户界面是社保查询系统使用的重要方式，其使用给用户带来便利程度和良好体验程度。因此，社保查询系统要注重界面的简化程度和易明性，界面的设计要以简化为主，使界面没有多余的信息，能够让在使用和查询社保信息的过程中快速、便捷地定位到相关的查询功能和选项，简化操作流程，让在查询过程中用户能够直接快速地找到查询的功能或者路径。比如，可以根据不同的查询群体划分查询界面，针对一些上了年纪并且对技术不熟悉的用户，其界面设置应尽量简化一些，为其提供语音系统与语音助理，让其快速进行信息的查询<sup>[5]</sup>。界面在设定中还可以针对图表的制作和设置按钮，避免在用户查询的过程中产生视觉疲劳，使其在界面上的查询过程更为轻松地完成，界面在使用时还可借助智能化服务设计。比如在查询的过程中，通过对人工智能的导入设计，以便于对用户提出的常见问题和难点问题予以解答，或者对用户给予相应的查询方式，比如当用户将问题输入在界面系统的时候，通过自然语言处理的方法可以自然语音对用户的声音识别，也可以对其进行语音识别，让其在进行识别之后回答用户的常见问题。同时，系统对常见问题进行语音识别的过程，能够有效帮助用户节约时间，在进行语音识别过程中也能够让相关的信息得到快速查询。

### 3.4 系统稳定性应急响应机制的强化

查询系统应用的稳定运行是整个系统能否被用户所接受的关键，必须建立高并发访问的稳定性保证，这也使得查询服务高并发访问时能够一直高效运转。此时，系统平台的架构必须考虑稳定运行对高并发访问的需求，进行分布式架构支持。不同的分布式架构可以使得服务器在出现故障时，查询业务服务不会直接导致系统宕机，同时可以在一定程度上缓解由于高访问所带来计算负荷需求的问题。查询系统应用的稳定性支持一般通过云计算技术的支持，可以将计算任务进行灵活的调度和资源的配置，当面临高访问需求时，计算资源能够灵活配置并扩容，这样在大数据流访问服务的高峰期能够稳定查询系统的应用资源；通过对监控软件的使用，能够快速对大数据流量查询的流量数据、错误数据、异常日志等信息进行抓取，然后输出诊断结果，这样在查询的高峰周期阶段中能够实现高访问效果，为用户提供流畅稳定的服务。最终保证查询的稳定性和高访问量查询的连续运行。即系统故障处理流程的规范制定和演练，无论出现何种状况均能在短时间内恢复，保证用户查询的需求得到及时满足<sup>[6]</sup>。

综上所述，在社保查询中引入电子信息工程的功能，可以确保查询功能具有很好的便捷性，同时查询功能的运行安全性、系统的可靠性也得到了很好的促进。但是其在技术运行中也存在一些技术困境，例如，信息系统安全、技术进步和系统兼容等。总之，在将来中，当信息化技术不断进展后，查询便捷性会不断地增加，通过数据共享机制的不断提升，通过移动互联网使用和用户使用体验的不断提升后，就可以达到高效的和方便的社保查询，从而来适应社会以及用户的使用需求。

### [参考文献]

- [1]王鹏. 电子信息技术在社保查询系统中的应用研究[J]. 信息技术与信息化, 2020, 14(10): 134-137.
- [2]李明. 基于大数据的社保信息共享与查询系统设计[J]. 计算机工程与应用, 2021, 57(12): 62-65.
- [3]刘敏, 张华. 移动互联网在社会保障服务中的应用与发展[J]. 电子科技, 2020, 33(9): 45-48.
- [4]周伟, 王丹. 社会保险查询服务平台的信息安全问题与对策[J]. 网络安全技术与应用, 2019, 19(06): 21-23.
- [5]陈丽. 基于云计算的社保数据共享平台构建研究[J]. 现代计算机, 2021, 29(08): 104-107.
- [6]张涛. 基于智能化服务的社保查询系统设计[J]. 电子信息科学与技术, 2020, 18(03): 56-59.