

用数据「倾听」一线声音
数据分析师朱晓佳

■ 海南日报全媒体记者 李梦楠

当你刷手机时，屏幕上推送的恰好是你喜好的商品；当公司开会时，一张图表清晰剖开了业务涨跌的关键——这些看似“心有灵犀”的瞬间背后，都站着数据分析师。

“数据分析师的工作，就是让数据也能开口‘说话’。”在数据分析师朱晓佳的眼中，这份职业像侦探，在浩如烟海的数据里抽丝剥茧；又像魔法师，把冰冷的数字变成能指导行动的“密码”。

朱晓佳从事这份工作，源于对数据的喜爱。“我喜欢确定感带来的安全感，数据是确定的、不变的，能带你透过现象看到事物的本质。”朱晓佳认为，数据不说谎，分析见真章。

高中时，朱晓佳参加了计算机相关竞赛，就此埋下了种子。大学时，朱晓佳选择了会计专业，对数据有了更多的认识，随后她一路“打怪升级”——学习理论知识与强化编程技能、研究建模技能、参与分析实践。

毕业后，朱晓佳先是入职一家咨询公司，随后又转型入职旅游大数据行业担任数据分析师。朱晓佳说，通过观察旅游数据，她不仅能分析游客数量的变化趋势，还能深入挖掘背后的影响因素。例如，通过对比天气、节假日、当地营销活动、交通便利度等多维数据，可以精准识别出导致客流量波动的主要原因，为决策层掌握旅游业运行动态、制定旅游业发展规划提供科学依据。

目前，朱晓佳在数字海南有限公司从事数据运营相关工作，凭借敏锐的洞察力和严谨的逻辑思维能力，她和团队多次从纷繁复杂的数据中找出关键问题，一步步成长为能够独当一面的数据分析师。

对朱晓佳来说，做数据分析师最有价值的，除了可以为决策提供有力支持，更重要的是搭建了政府部门和普通百姓间沟通的桥梁，用数据“倾听”一线声音。

“比如‘海易办’平台，我们会定期对用户的反馈进行分析。”朱晓佳说，海南省政务服务用户满意度长期保持在99%以上，但真正决定服务再升级的线索，常常藏在那不足1%的非满意反馈里。“把这不足1%的反馈拆解成可执行的改进项，才能体现出‘海易办’作为省级统一政务生活服务聚集平台的责任与价值。”

为了精准挖掘改进空间，朱晓佳和团队利用公司“数枢”政务大模型一体化服务平台结合业务实际，对用户反馈内容进行业务归因，提炼用户共性痛点及需求并形成分析报告，推动解决相关问题。

针对用户反馈集中的80岁以上老人面部识别困难，导致申领高龄补贴过程用户体验不佳问题。朱晓佳与团队第一时间将信息同步给相关部门，推动问题解决。“海易办”平台的“长者服务专区”也在持续优化中。

朱晓佳和同事还深度参与推动海南省“一表通”基层报表精简及场景落地研究应用，持续推动基层减负。

如今，以生成式“AI”为代表的智能技术对数据分析岗位形成一定冲击，但朱晓佳认为基于业务场景的归因判断力等核心能力，是AI难以替代的。善用AI生态下的各类智能工具辅助数据分析工作，才是AI时代的最优解。例如，日常借助公司的“数枢”平台，其数据分析的效能已大幅提升。

朱晓佳坦言，数据分析的核心并非单纯地“处理数据”，而是要结合行业经验、商业洞察与人文思考，对数据背后的逻辑做出判断：比如面对看似矛盾的数据结果时，人能凭借对业务场景的理解追溯问题根源，而非机械地输出结论；在解读数据对企业战略的影响时，人能权衡短期利益与长期发展，融入对市场动态的感性认知；更重要的是，当数据分析涉及伦理边界、社会影响时，人的价值判断与责任担当更是机器难以企及的。

“人的敏感度和温度是机器难以取代的。”朱晓佳说，那些藏在数据褶皱里的叹息与雀跃，终要靠人心的温柔去承接，这也许正是数据分析师的使命。■



朱晓佳。受访者供图

守护千家万户「指尖事」
网络安全工程师王康阳

■ 海南日报全媒体见习记者 陈苡琪 记者 李梦楠

接到告警信息，正准备下班的王康阳又重新坐回电脑前，熟练地调出监控告警，溯源异常、查封IP……随着一连串指令高效落地，警报解除，风险也被稳稳阻隔于防火墙之外。这正是数字海南有限公司网络安全工程师王康阳工作中最寻常的一幕，他早已习惯了这样的“突发状况”。

在王康阳眼中，网络安全工程师就如同数字世界里的“安全顾问”兼“保镖”，既要敏锐察觉风险，也要果断出手化解。“公司的重要文件、个人的敏感信息、系统的业务数据……都存放在网络上，我们的任务就是保护这些数字财产和秘密不被窃取和破坏。”



王康阳。受访者供图

与网络安全领域结缘，始于热爱。大学时期，王康阳坚定选择了计算机专业。不同于与他人打交道时的腼腆，面对一行行代码、一个个数据，王康阳总能找到和它们的“共同语言”。“修复系统漏洞、解决安全隐患，对我而言是最有成就感的事。”

2022年，随着海南自贸港建设加速推进，数字化发展呈现更加广阔的前景。王康阳作为技术人才回到家乡，加入数字海南有限公司，参与海易办、海政通、DRS等多个重要系统的运维及安全保障工作。

令他印象最深的是2024年台风“摩羯”来袭之时，为保障极端天气下海易办、海政通等平台稳定运行，王康阳与团队转移到临时办公点，24小时轮班值守。“手机里定了七八个闹钟，夜里每隔几个小时就要定期巡查系统。”王康阳回忆道。这样的“特殊值守”并非个例，为减少对用户的影响，系统更新维护一般会选择在晚上进行。对此，王康阳习以为常。于他而言，这是常态也是工作职责所在。

在日常工作中，王康阳敏锐察觉到传统人工运维模式存在重复性高、效率低的痛点，“能不能用技术让运维‘自动化’？”这个想法在他脑海中生根发芽。利用业余时间，他查阅大量资料、测试多种工具，最终提出“自动化运维方案”。通过运用不同脚本语言与自动化工具，他将原本需两小时完成的人工操作压缩至2~3分钟，大幅节省人力和时间成本，提升工作效率。这一方案在公司日常工作中得到实际应用，广受好评。

随着海南自贸港建设迈向更高水平，带来更多机遇的同时，网络环境也变得愈发复杂——网络边界模糊化、攻击手段更隐蔽化、数据安全风险加剧，新的挑战不断摆在王康阳和团队面前。

在他看来，守护网络安全既要靠技术硬实力，也要靠制度软实力。

每年，王康阳都会作为防守方参加攻防演练，抵御模拟黑客攻击场景，通过技术手段监测、漏洞修复、服务器基线加固、网络权限收敛等，不断提升系统的“抗打击能力”；同时，他还积极学习宣传《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规，推动技术防护与制度约束形成合力，为自贸港数据安全保驾护航。

在海易办平台上，王康阳与团队运维保障的“高效办成一件事”服务专区，承载着万千群众的生活需求：老年人办理“退休一件事”，家长办理“教育入学一件事”，特殊人群办理“残疾人服务一件事”……“一旦平台崩溃，就可能给大家办事带来不便。”王康阳说，每次想到自己守护的系统关系千家万户，就更觉责任重大。

从事网络安全领域工作多年，王康阳的心态已经悄然转变：“一开始是热爱，后来慢慢变成了责任。”在他看来，这份“To C端”的责任，是对每一位用户的承诺。“自贸港的信息化建设需要更多人投身其中，用专业力量为发展助力。”王康阳说，他希望更多青年技术人才加入自贸港建设队伍，共同筑牢数字时代的安全屏障，让海南自贸港的数字化发展之路走得更稳、更远。■