

·信息管理与用户研究·

基于信息生态理论的网格化社会服务管理业务机制创新研究*

崔顺爱¹ 刘 霆¹ 王柏弟²

(1.北京市海淀区城市服务管理指挥中心 北京 100089)

(2.北京大学信息管理系 北京 100871)

摘 要 :网格化社会服务管理体系是一种集约化、智能化社会管理方式,这种方式以信息生态理论为指导,结合社会服务管理的实践特点,实现了全流程闭环业务融合,包括以层次性为基础的“大、小、微”三级循环、以反馈控制为核心的五种管理机制和以协同进化为目的的七个关键环节。

关键词 :网格化;社会服务管理;信息生态;业务机制;创新

中图分类号 :G203 文献标识码 :A DOI :10.11968/tsyqb.1003-6938.2016019

Mechanism Innovation of Grid Social Service & Management Based on Information Ecology Theory

Abstract Grid Social Service & Management System is a way of intensive and intelligent governance. Under the guidance of the information ecology theory and combining with its own characteristics of the practice of social service management, Haidian District realizes the closed-loop service integration of the whole process, including the "big, small, micro" triple loop based on the hierarchy theory, five kinds of management mechanism centered on the principle of feedback control, and the seven key links for the purpose of cooperative co-evolution.

Key words grid; social service management; information ecology; mechanism; innovation

1 引言

网格化社会服务管理是加强和创新社会管理的重要举措,是国家治理体系的有机组成部分与提高现代化治理能力的重要体现。这种新的城市管理模式引起了很多地方政府的重视与应用,自2005年6-7月间,建设部和北京市下发文件,在全国27个城市推广北京市东城区的做法^[1],全国多个城市实施了网格化社会服务管理模式,改善了原有的社会服务管理业务流程。“网格化社会服务管理”是以责任制为核心,在社区(村)以下划分网格单元,并通过网格整合力量、共享资源、优化流程,同时运用信息技术进行精细化服务的智能化社会管理方式^[2]。在社会服务管理方面,全流程主要是指各个地区为解决群众所反映的社会问题所经历的一系列工作环

节,这些环节协同进化,相互作用,最终实现社会和谐的目的。

北京市海淀区在借鉴这些城市或地区网格化城市管理工作流程的基础上,以信息生态理论为指导,结合自身社会服务管理的实践特点,实现了全流程闭环业务融合,并借助网格化社会服务管理业务机制实现管理创新。海淀区政府综合考虑了“人、地、物、事、组织”等因素与相关理论的指导实践,搭建了一个基于信息生态的整体系统,并通过内外联动、环环联接、有机融合的“全流程闭环模式”实现业务、流程、环节三者的协同进化创新。其中,海淀区政府提出的全流程闭环业务主要体现在以层次性为基础的三级循环、以反馈控制为核心的五项机制、以协同进化为目的的七个环节,通过上述三方面业务的有序执行、正确反馈,开展海淀区网格化社会服务管理活动。

* 本文系北京市海淀区城市服务管理指挥中心与北京大学信息管理系合作项目“网格化社会服务管理理论与实践”研究成果之一。

收稿日期:2016-01-27,责任编辑:魏志鹏

2 理论基础

全流程闭环业务模式是以信息生态理论为基础的。信息生态理论认为信息生态要素包括技术、人与信息行为及其背后的社会、经济、文化、政治环境。由于网格化社会服务管理既涉及到技术又涉及到人,更依赖人在信息基础上所采取的信息行为,是一个高度复杂的进化系统,所以整个管理实践活动离不开信息生态理论的指导。

2.1 信息生态的概念及特征

“信息生态”是研究人、信息技术与信息环境相互作用的过程及其规律的科学,并协调人、信息技术、信息环境三者的发展。若将信息生态看作一个宏观的系统,信息生态系统则是由人、工作、价值和技术组成的信息环境,并通过技术支持人的行为或工作流程^[3]。简单来说,可从两个视角理解信息生态,一是从人的角度重新审视了信息活动,是人们认识事物的一种态度的转变;二是从系统的角度分析信息生态,更能准确表达信息生态的内涵。

根据相关研究,笔者将信息生态系统的特征归纳为五点:(1)这是一个各部分之间的各种联系所构成的复杂系统,即信息生态是一个由多要素共同组成的系统,要素之间相互变动和连动,促使信息生态具有动态性和多样性,用以适应不断变化的环境及人的能力^[4];(2)这是一个具有多方面、层次性的复杂系统,即信息生态系统的整体性和结构性都是相对的,是具有层次性的。其中,系统内的运作不受到因果规律限制,其投入与产出没有严格的因果联系^[5];(3)这是一个具有地域性的复杂系统,即信息环境作为社会环境的重要组成部分,必然受其所处的社会环境及自然环境影响与制约^[5];(4)信息生态系统通过系统开放性促使不同部分依据各种联系共同改变与协同进化,即开放的特性使得信息生态系统成为一种生命系统,通过自组织能力使各组成成分相互联动共同改变和协同进化^[5];(5)人是维持生态生存必须的关键性物种,人作为联系关系的纽带与桥梁,不但可以吸收更多的因素进入系统,也可以联结与操作各种因素来提高信息利用效率^[4]。

总的来说,信息生态理论强调系统与外界的信

息交换;强调系统中各个组成部分的关系和相互影响;强调系统的进化思想^[6]。

2.2 国内网格化社会管理机制现状

到目前为止,全国多个城市实施了网格化社会服务管理模式,并提出可借鉴的流程机制。如北京市东城区根据网格化社会事件管理特点,在调研分析的基础上,提出了社会事件“发现上报—指挥派遣—处置反馈—任务核查—评价考核—结单归档”的六步闭环业务协同法^[14]。北京市朝阳区优化工作流程,健全运行机制,在完善信息采集维护机制、问题源头发现机制和综合管理执法机制的基础上,重点加强信息分级共享机制、任务协调处置机制、分层处理解决机制建设。鄂尔多斯市东胜区进行网格化管理的工作流程,总体可划分为监督和指挥两大职能,涉及信息采集、监控和评价、指挥调度和协调、具体执法和事务处理等四个层次,而工作业务流程则包括了信息收集、信息登记与核实、任务立案、任务分配与处理、核实结案和综合评价六个阶段^[15]。晋中市在实施网格化管理的过程中采取了五项机制,即实施党建引领、闭环运转、部门联动、组团服务、效能考核五项机制,实现服务管理高效化^[16]。长沙市开福区的网格化社会服务管理实施情况,是通过“发现上报、指挥派遣、处置反馈、任务核查、考核评价、事件归档”的六步闭环档案,动态显示了每一件网格事务处理的全过程和处理效果,从而使网格化社会管理服务时效得到了加强^[17]。

纵观上述文献和实践可以发现,各地区网格化社会服务管理成效显著,对于社会管理模式创新具有较大的参考价值和意义。

2.3 信息生态理论与全流程闭环业务融合

全流程闭环业务涉及许多方面,如信息采集、任务派遣等等,在具有独立、特定功能的同时,形成了一个有机系统,维持整个网格化业务体系的正常运转。整个业务循环过程中包含信息、人、技术、信息环境等要素,并且维持要素之间的平衡。因此,全流程闭环业务可以被视作一个信息生态系统。

内嵌于信息生态系统的网格化服务管理机制,必然使信息生态系统具有系统性、层次性、地域性、协同性和以人为本等5个特性。本文将这些特性视

为海淀区网格化社会服务管理机制的主要设计原则:(1)系统性。在社会服务管理中主要指各要素、各环节、各层次、各部门构成了一个整体,整体效用大于各部分效用加总之和;(2)层次性。根据社会服务管理工作的地区特点和实践总结,对社会服务管理的层面划分,各层面能够处理的问题,由各层面独立解决,对于较为棘手的社会问题,则由各层面协同解决;(3)地域性。不同地域所面临的社会环境不同,社会服务管理方式具有差异性;(4)协同性。社会服务管理是一个开放的动态的生命体,各要素、各环节、各层次、各部门具有自组织的能动性,实现协同进化;(5)以人为本。从整个社会的利益来讲,实施社会服务管理就是要保障人民群众的生活,维持一个良好的社会环境。再从社会服务管理的要素来讲,在社会民情信息、工作人员群体、技术和信息环境等要素中,工作人员是主导性的因素,工作人员相互协作,使得社会信息得以采集、相关技术得到最大利用,从而改善信息环境。

综上所述,信息生态的相关理论和思想可以为全流程闭环业务实践提供指导,渗透到各个业务环节之中。北京市海淀区在信息生态理论的引导下,完善了社会服务管理的运行机理,实现了业务机制的创新。

3 以层次性为基础的“大、小、微”三级循环

实施网格化社会服务管理过程中形成的信息生态是指在当前的信息环境下,由信息人、信息流、管理实践和技术等因素构成的一个自组织、自我进化的系统,其中信息人作为信息生态系统的主体,由个体的自然人、群体或组织构成,他们在系统中可以分别承担信息供应、信息传输、信息消费和信息分解四项职能^[7]。

信息人主要是指采集、加工、存储、传播和利用社会信息的工作人员;信息流是信息生态系统中的客体,是信息内容及其运动状态的统一体,是网格化社会服务管理过程中所需要的数据或信息;管理实践即指在信息流基础上,针对社会问题展开的社会服务管理活动;技术则包括“一网一库一平台”在内的所有相关信息技术。技术化的环境可以有效促进

社会信息的传输、交流、反馈和循环,社会服务管理的工作人员依托这种技术化的环境及时应对或者预测、解决可能出现的社会问题,从而最优化地实现网格化社会服务管理这一有机系统的价值。

层次是信息生态系统的基本特点,系统内部各要素的排列组合方式即构成系统的结构。信息生态具有层次性,不同层次的信息生态系统具有不同的特点,这些层次相互联系相互作用,构成了完整的信息生态系统。能级原理源于管理学,是把系统内的各种管理手段和要素,按其能量大小进行分级,制定出每一能级相应的行动规范和操作标准,以此来建立管理系统的稳定结构,确保系统整体目标的实现。

结合网格化社会服务管理实践,根据社区(村)、街道和区实施网格化管理的具体情况,运用能级原理,将网格化社会服务生态系统分为社区(村)、街道和区3个层次(见图1)。每个层次在社会服务管理中担负的职责不同,因而所处的能级不同。在自身构成系统的同时,又与其他层次相互连通。以此能级原理为依托,海淀区网格化系统融合分析平台除了按照前述五个服务管理机制的主要原则,综合考虑了业务集中化、流程规范化等业务原则,充分整合现有信息系统的共性特点,将业务办理流程全部融入“微循环”、“小循环”、“大循环”总体业务流程(见图2)。

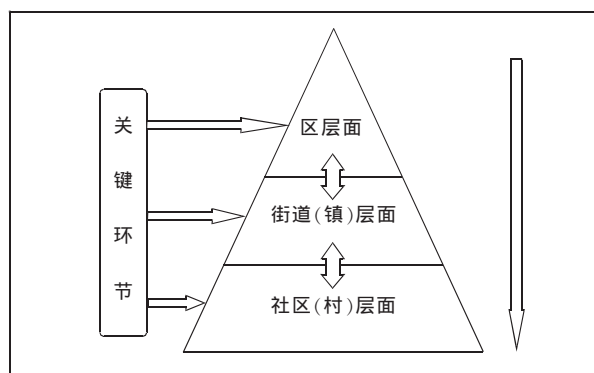


图1 网格化社会服务管理生态系统

在区级层面:信息人即区级社会服务管理工作人员,这些管理人员通过多种渠道(包括技术平台)从社会中采集信息,在了解情况之后,受理立案,联系相关部门,并根据职能不同进行分拣派遣,属于区级问题,批转至区专业部门,属于街镇或社区问题,先下发至街镇级平台办理。在事件或问题下发到相

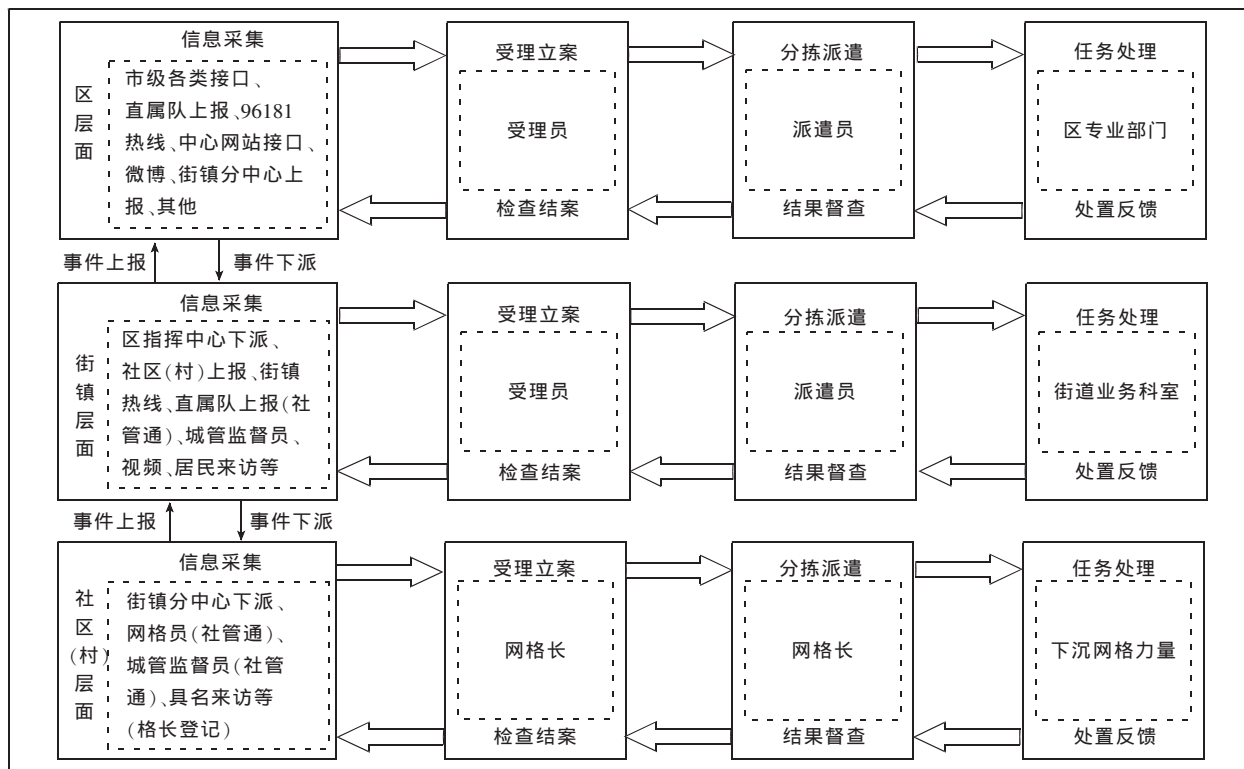


图2 总体业务流程图

应平台之后,对任务进行处理、反馈,并进行结果督查,最后完成结案。

在街道(镇)层面:信息人主要指街道(镇)级社会服务管理工作人员,他们除了通过多种渠道直接采集信息外,还会受理区指挥中心下派、社区(村)上报的问题。所以,在海淀区整个全流程闭环业务中,街道(镇)层面起到了承上启下的纽带连接作用。

在社区(村)层面:社区统一受理街镇分中心下派、网格员上报、监督员上报等渠道反映的问题,社区层面的信息人是指社区层面负责社会服务管理的工作人员,在网格化社会服务管理这个信息生态系统中,社区层面处于最基层,也是最不可忽略的一层,社会问题通常是由基层人员上报,才得以被及时发现。

通过对整个区进行合理划分,实现3个层次各司其职,有效运转。而且,无论是层内,还是层与层之间,社会服务管理都不再局限于技术方面,而是愈来愈重视人、信息、技术与信息环境的相互关系,关注网格化社会服务管理系统运行的质量和效果。归纳来说,做到了以下几个方面的创新:

一是处理好了网格化社会服务管理生态系统

“独立”与“联合”的关系,所谓“独立”是指各层级内部业务不太需要与其他层级业务有所交互,有较大的独特性,由此导致各层级所形成的生态系统存在于一个封闭而稳定的状态。但这3个“独立”的层级生态系统并非完全“独立”,而是能够在需要的情况下,相互对接与协同。如,区级平台接到反映问题的信息后,对街道单位责任范围的问题,及时转到街道级平台、街道级平台接收反映问题的信息后,对社区能够处置的问题,及时转到社区级平台等,实现问题信息的共享和交换,业务之间保持协同,因此,这些层级生态系统是“独立”基础上的联合系统,互通互联。

二是运用信息生态的整体思路实现了社会管理信息和对不同类型信息的集成,并把所有参与或影响组织信息管理活动的因素全部纳入到社会服务管理生态系统中。如,网格员、群众以及各级组织的工作人员等,使得社会服务管理生态系统组成因素的角色范围扩大、联系渠道增加、相互影响加深。

三是吸收了信息生态系统的进化观点,持续完善业务流程,提升了办事效率。在信息生态理论的指导下,对流程进行了深入研讨,在“大、小、微”循环的

基础上,根据街镇、社区自身的实际情况,优化工作流程,形成初步方案,开展意见征集,从而完善了以反馈控制为核心的五项管理机制,并建立了以系统协同为基础的全流程闭环管理体系。

4 以反馈控制为核心的五种管理机制

在控制论中,“控制”的定义是为了改善某个或某些受控对象的功能或发展,需要获得并使用信息,以这种信息为基础而选出的、于该对象上的作用。控制的基础是信息,任何控制都有赖于信息反馈来实现^[8]。

网格化社会服务管理是一个信息生态系统,控制论研究的对象是系统,反馈又是控制论的核心。因此,在管理机制方面,充分利用控制论中的反馈原理,并拓展反馈原理的应用方式。以满意度回访机制为例,当基层将问题信息反映到社会服务管理平台之后,相应的办事部门会根据群众提供的问题信息按规定的流程来解决问题,在问题得到处理后对群众进行回访以了解问题是否得到真正的解决。如果仍存在问题有待处理,那么相应的层级平台会进行再调控,通过这样一种反馈控制的过程使提出的社会问题得到全面的解决。社会服务管理机制主要有以下五项(见图3)。

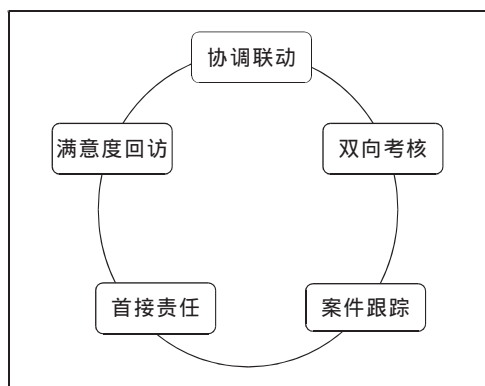


图3 海淀区网格化社会服务管理机制

4.1 协调联动机制

在组织运行实践过程中,涉及多个部门的协调联动,关于协调联动机制,可以归结为以下五点:一是逐步完善无缝隙联接工作机制;二是建立健全与区信访办重大信息共享机制;三是建立与区司法局建立法律援助机制;四是与区法制办合作形成城市

管理问题处置责任争议裁定工作机制;五是建立与区监察局的协调联通机制,加强问题的协调督办。

从反馈控制的角度来看,当社会问题反映到相关平台之后,该平台会对问题进行判断,与问题涉及的部门及时沟通,例如上述提到的区公安局、区信访办、区司法局、区法制办和区监察局等部门,传达问题信息,相关部门收到问题信息后,进行相应处理,与区城市服务管理指挥中心协同联动,处理完毕之后向该中心传达处理结果,中心据此进行相应调控,实现一个完整的反馈控制过程。

4.2 双向考核机制

在现有绩效考核的基础上,依托网格化社会服务管理体系,实施条块“双向”考核评价制度,建立网格工作人员、网格、街镇、相关职能部门间的“双向”考评机制,强化街镇、社区(村)对区属专业部门及其派驻机构履职情况的考核评价。从反馈控制的角度来看,双向考核的对象在了解到自身的考核结果之后,会依据考核结果对各自的工作方式进行调整,结果稍差的人员可以据此改善工作手段,更新工作方法,从而更好地满足广大人民群众解决社会问题的需求。当然,考核对象如果对考核结果有异议,可向领导小组办公室提出申诉,由领导小组处理。

4.3 案件跟踪机制

通过建立案件跟踪与提醒机制,防止漏办与延办。借助于系统设置和短信提醒,加强对到达案件、快到期案件的警示,使承办单位及时接收和办理案件。同时,采取人工梳理的办法,时刻加强对案件的跟踪,防止案件的丢失与遗漏。案件跟踪与提醒机制本身就是信息传输的过程,承办单位在接到提醒或警示信息后,可以加快推动业务流程的运转,提高办事效率,保障案件全部得到办理。

4.4 首接责任机制

推行首接负责制,做到首问必答、首问必释、首问必果。对于社会案件,做到件件有人办,事事有人回,减少了办事的环节,提高了办事的效率。对群众反映的问题,在经过了解之后,对案件进行派遣,保证整个信息反馈系统的畅通,有助于问题得到及时解决。并且,通过相关文件对首接负责制进行过详细的说明,包括工作目的、工作原则、工作内容、工作流

程和工作问责,使首接责任落到了实处。

4.5 满意度回访机制

加强满意度回访,提高群众参与程度。通过定期进行满意度回访调查,对工作态度、工作效率、实际解决诉求情况等方面征集群众的意见,并将有关数据反馈给责任单位,要求做出正面回应。反馈是信息的反馈,无论上述哪一种机制,都与信息紧密相关,是利用信息来实现预定目标的行为,只是不同机制下,信息的表现形式不同,例如双向考核机制中涉及的是考核信息,首接责任机制中涉及的主要是社会问题信息……借助于接收到的信息,控制主体得以调节自己的行为,从而实现有效的控制。

5 以协同进化为目的的七个关键环节

协同效用^[9]是由于协同作用而产生的结果,是指复杂开放系统中大量子系统相互作用而产生的整体效应或集体效用。对于系统而言,均存在着协同作用,协同作用是系统有序结构形成的内驱力。

协同效用在网格化社会服务管理过程中主要体现在社会多元要素的参与:社会服务管理指挥中心与相关部门和社会力量合作,相互协调,组成富有弹性的协同网络,各方力量能够充分利用各自的资源,发挥出最大的治理功效,共同预防和应对可能出现的一系列问题。当然,网格化社会服务管理的协同思想不仅体现在各关键环节之间,也体现在各环节内部。网格化社会服务管理业务流程主要包括以下环节(见图4)。

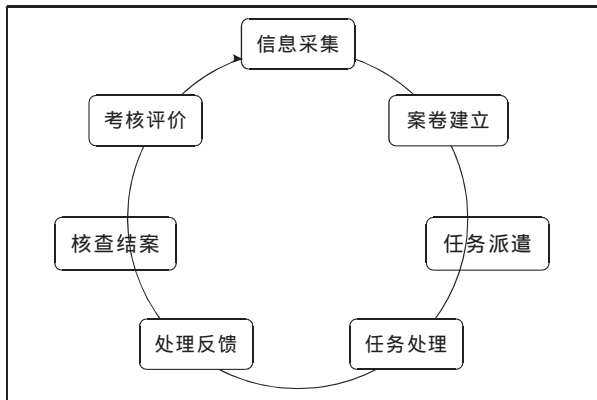


图4 网格化社会服务管理业务流程

5.1 信息采集

在信息方面,城市服务管理指挥中心的任务重

在预防,这种预防有助于在出现社会问题时,及时调用相关计划、资源和机制,从而确保问题能够得到有效地解决。预防的过程中,精确、完整、可靠的信息是处置社会问题的基础,但采集信息时单靠社会服务管理中心的力量是不够的,迫切需要调动更广泛的社会力量,进行信息的协同采集。为此,在数据库建设方面,海淀区坚实推进“四个实有”数据库建设,整合公安、综治、实有办、计生、人力社保、教委、民政、卫生等多个部门信息资源、实现“人、地、物、事、组织”等内容的科学化、精细化、智能化归类管理,以此为基础逐步形成精准化社会管理新模式。

5.2 案卷建立

在案卷建立方面,通过持续完善案件上报手段,拓宽案件来源渠道。实现了通过PC桌面终端和移动智能终端的事件、案卷填报功能,为基层网格员提供多种方便快捷的事件上报渠道。这一环节的协同效用强调的是各方的合作,在案卷建立之前,首先要发现问题,问题的上报者可以是群众、可以是网格员,也可以是社会机构,为此,网格化社会服务管理部门拓宽了宣传渠道、加大了宣传力度,例如加大了媒体宣传力度、充分发挥微博宣传手段、运用公益广告做宣传。通过这3种宣传方式的协同,提高了社会凝聚力,最大程度地发挥各方力量的协同作用,及时发现社会问题。

5.3 任务派遣

在任务派遣方面,首先判断任务是否紧急,如果是紧急任务,提交应急联动指挥中心启动紧急预案,否则,监督中心将案卷批转到指挥中心。对属于部门办理的案卷,由指挥中心将任务派遣至相关专业部门处理。相关专业部门按照指挥中心的指令处理问题,将处理结果经由指挥中心反馈到监督中心。如果需要多个专业部门协同处理该任务,指挥中心则充当该任务的总协调者。能够在社区(村)网格层面解决的尽量在网格内及时解决;社区(村)网格解决不了的,在街道(镇)分中心、区中心的协调下,街道(镇)、区有关部门按照职责和权限逐级解决。

5.4 任务处理

在任务处理方面,承办单位建立健全受理制度,梳理专项处理流程,明确具体责任。各承办单位指定

专人负责,并在24小时之内签收系统交办的任务,负责此项工作的人员一般应先进行初审,确认情况属实后报领导阅批。群众和企业反映的突出、重大、敏感问题,要及时整理,报送本单位领导阅批。任务处理的过程中,群众反映的社会问题通常较为复杂,更多的情况下,需要层级或部门之间协同处理。

5.5 处理反馈

在处理反馈方面,注意收集积累情况,各单位及时总结工作中好的经验和做法,向区级上报经验材料。注意收集图片、音像资料,加强信息报送,每月至少向中心上报一条工作信息,每年上报本单位非紧急救助服务工作总结。

5.6 核查结案

在核查结案方面,处理结果反馈到监督中心后,监督中心指派监督员到现场核查,如果确定处理完毕则结案,否则,继续协调解决。对中心交办的事项,未进行认真处理的,中心将联合区监察局进行督办。对群众和企业反映的问题久拖不决、敷衍了事、行政不作为、慢作为的单位,区监察局将进行督办,直至启动行政监察程序。

5.7 考核评价

在考核评价方面,综合运用社区(村)监督评价、社会监督评价和信息系统数据资料评价等多种渠道,对网格化社会管理和社会服务运行过程中发现问题、报送、分析、派遣、处置和反馈等情况进行监督,对网格工作人员、街道(镇)、职能部门的履职情况进行考核评价。建立社区(村)、街道(镇)、区属职能部门的“双向”考核评价机制。对网格工作人员的考评结果按照隶属关系纳入到街道(镇)和职能部门的考核体系中,对街道(镇)和职能部门的考核评价纳入到区政府绩效管理考核体系中,并适时以适当

的方式向社会公布。同时要建立情况通报制度,对问题发现处置不及时、服务管理不到位等不履职的情况进行通报。

无论处理社会问题的业务流程具体涉及哪些环节,这些环节都是协同进化的关系,信息采集的完整性有助于案件的及时建立,从而加快后续的任务派遣、任务处理,通过交互反馈对案件的处理进行优化,最终解决问题、核查结案。相反,信息采集的不完善,将使后续环节受到极大的影响,使案件的处理效率降低。此外,在外部环境变化的情况下,比如群众对社会服务管理有了更深入的认识,更加关心社会问题,那么将推动信息的采集、案件的发现,促使所有业务环节都得到有效地开展。因此,可以说,环节与环节之间是种协同进化的关系,随着社会的进步,工作方式的拓展,海淀的业务流程会愈加完善。

6 结语

在信息生态理论的指导下,北京市海淀区结合地区特点,针对信息采集、案卷建立等7个网格化关键环节,采取有效措施,推动环节的协同进化。借助反馈控制原理,完善固化协调联动等五项网格化工作机制,将风险管理和隐患排查嵌入“大、小、微”三级循环^[10]。在区级层面,做好信息汇总、协调处置、监督检查等工作。在街镇层面,统筹整合和协调督促区域工作力量,落实属地责任。在社区(村)层面,做好网格内民意搜集、案件采集、矛盾调解等风险隐患排查。通过三级监控处置平台的建立有效缩短信息传递和解决问题的路径,信息收集更加准确、处理问题更加迅速。根据层次性对业务循环模式进行了划分,使各层面明确区分但又相互连通,网格化社会服务管理的业务机制得以创新,相关工作得到了有力地推进。

参考文献:

- [1] 王名,杨丽.北京市网格化服务管理模式研究[J].中国行政管理,2012(2):119-121.
- [2] 熊炎.北京市网格化社会服务管理体系的推广与完善[J].北京行政学院学报,2013(3):65-68.
- [3] 刘伟章,张洁芳.电子政务行政生态与信息生态理论评析[C].第五届(2010)中国管理学年会——公共管理分会场论文集,2010.
- [4] 张广钦.信息管理教程[M].北京:北京大学出版社,2005.
- [5] 韩子静.信息生态系统初探[J].图书情报工作,2008(2):230-234.
- [6] 赖茂生.信息资源管理教程[M].北京:清华大学出版社,2006.

(下转第139页)

础。④规范控制可持续性建设。机构名称不断变化, 作持续进行。因此,要制定机构名称规范控制的可持续建设方案,并使其得到确实地执行。

参考文献:

- [1] S. Michael Malinconico, James A. Ri zzolo. The New York Public Library Automated Book Catalog Subsystem[J].Journal of Library Automation, 1973(6):3-36.
- [2] 林明.规范控制的发展历程[J].图书馆工作与研究, 2001(5):2-6.
- [3] 中文名称规范联合协调委员会网站[EB/OL].[2015-11-09].http://www.cccna.org.
- [4] 郝嘉树,王广平.中文人名规范的语义描述与关联探讨[J].图书情报工作, 2012(14):47-51.
- [5] 孙立杰.中文名称规范的发展与应用研究[J].图书情报工作, 2012(1):173-175,239.
- [6] HongY,OnBW, LeeD.System Support for Name Authority Control Problem in Digital Libraries:Open DBLP Approach[J].Lecture Notes in Computer Science, 2004(3232):134-144.
- [7] Researcher ID[EB/OL].[2015-11-08].http://isiwebofknowledge.com/researcherid/.
- [8] What is ORCID?[EB/OL].[2015-11-09].http://orcid.org/node/47.
- [9] International Standard Name Identifier (ISO 27729)[EB/OL].[2015-11-09].http://www.isni.org/.
- [10] The D&B D-U-N-S Numbe[EB/OL].[2015-11-09].http://www.dnb.com/content/dam/english/dnb-data-insight/duns_number_overview_2011.pdf.

作者简介 李慧佳,女,中国科学院兰州文献情报中心馆员;马建玲,女,中国科学院兰州文献情报中心研究馆员;张秀秀,女,中国科学院兰州文献情报中心馆员;杨丽娜,女,中国科学院兰州文献情报中心助理馆员。

(上接第 132 页)

- [7] 罗卫.电子政务“信息孤岛”新探——基于信息生态的视角[J].情报科学, 2013,31(1):31-35.
- [8] 杨文士,焦叔斌,张雁,等.管理学原理(第二版)[M].北京:中国人民大学出版社,2004.
- [9] 李辉.论协同型政府[D].长春:吉林大学,2010.
- [10] 北京市海淀区突发事件应急委员会办公室.平战一体 融合发展——北京市海淀区创新推进应急管理体系建设[J].中国应急管理, 2013(10):30-35.
- [11] 魏建龙.网格化城市管理的探索与思考——以福州市鼓楼区城市网格化管理为例[J].福州党校学报, 2015(3):34-36.
- [12] 胡衡华.创新应急管理工作 构建公共安全体系[J].中国应急管理, 2015(5):22-24.
- [13] 陈鹏.中国社会管理创新体制模式研究——基于四种模式的案例分析[J].北京师范大学学报(社会科学版), 2015(4):5-24.
- [14] 北京市东城区信息化工作办公室.北京东城区网格化的工作模式、精细化的城市管理[J].信息化建设, 2011(9):10-12.
- [15] 樊永婷.创新社会服务管理中的城市网格化模式研究[D].呼和浩特:内蒙古师范大学,2013.
- [16] 晋中市委讲师团课题组.晋中网格化社会服务管理模式的现状、问题与对策[J].探索与研究, 2013(7):41-44.
- [17] 赵文明,阮占江.长沙创推网格化社会服务管理[N].法制日报, 2013-01-03(4).

作者简介 崔顺爱,女,北京市海淀区城市服务管理指挥中心;刘霆,男,北京市海淀区城市服务管理指挥中心科员;王柏弟,女,北京大学信息管理系硕士研究生。