

# 智慧城市建设影响政府组织结构了吗？ ——基于 346 个样本的调查分析

王正攀<sup>1</sup>, 王植<sup>2</sup>, 刘柯妘<sup>3</sup>

(1. 重庆行政学院, 重庆 400041; 2. 北京林业大学, 北京 100083; 3. 重庆大学, 重庆 400030)

**摘要:** 智慧城市建设不仅可以促进新型城镇化发展, 而且能够提高政府治理能力现代化的水平。通过对重庆市智慧城市试点地区 346 个调查样本(公务员)的问卷调查结果的研究发现: 调查样本对智慧城市的了解程度偏低, 且并不认同“智慧城市极大改变日常公务活动”的判断; 智慧城市对政府组织架构、职能配置、流程再造以及运行机制等方面的影响作用依然有限; 虽然在以政府为主导的智慧城市建设中, 对政府组织进行了局部调整, 但其调整主要是基于智慧城市发展考量的。由此可以得出的研究结论和政策建议是: 建设智慧政府, 大力推进政府智慧平台建设; 打造“政府云”平台, 促进政府治理效能提升; 正确处理政府市场关系, 构建为民服务的智慧体系。

**关键词:** 智慧城市; 政府建设; 政府组织结构; 样本调查; 智慧政府 “政府云”平台

中图分类号: C931 文献标志码: A 文章编号: 1007-5194(2015)05-0109-06

DOI:10.16501/j.cnki.50-1019/d.2015.05.021

## 1 引言

大数据时代快速发展的智能网络技术不断地改变着人们的生活, 也为智慧城市的建设提供了新的技术支撑。在近年来的城市发展潮流中, 智慧城市作为一种新的发展模式, 一经提出便很快成为各国政府应对“城市病”问题的路径选择之一。发达国家在开启大数据时代的同时, 也不断推进城市的智慧化建设。如 2012 年 3 月, 美国政府拟投资 2 亿美元发展大数据, 用来强化国土安全、转变教育学习模式、加快科学和工程领域的创新速度和水平。2012 年 7 月, 日本提出以电子政府、电子医疗、防灾等为中心制定新 ICT(信息通讯技术)战略, 发布“新 ICT 计划”, 重点关注大数据研究和应用。2013 年 1 月, 英国政府宣布将在对地观测、医疗卫生等大数据和节能计算技术方面投资 1.89 亿英镑。一些有实力的大型跨国 IT 企业也逐渐建设大数据和智慧城市发展的平台, 如甲骨文公司的 Oracle NoSQL 数据库、IBM 公司的 InfoSphere BigInsights 数据分析平台、微软公司 Windows Azure 上的 HDInsight 大数据解决方案、EMC 公司的 Greenplum UAP(Unified Analytics Platform)大

数据引擎等。在国内, 智慧城市的建设更是风起云涌, 北京、上海、天津、深圳等地纷纷出台智慧城市发展计划。截至 2015 年(本文完稿时), 住房和城乡建设部已相继公布了三批共计 290 个智慧城市试点地区。迅速发展起来的智慧城市及其平台建设不仅改变着人们的生产和生活方式, 而且影响和改变着政府的治理活动, 使其进入了智慧政府时代<sup>[1]</sup>。

伴随着实践领域的不断发展, 有关智慧城市的研究也十分活跃。目前对于智慧城市及其影响作用的研究大致分为以下三大方面: 一是有关智慧城市内涵外延的研究。如 Nicos Komninos(2008)认为, 智慧城市涉及城市个体(在城市生活的独立个人)、城市居民集体的智慧、人工智能(如基础通讯设施、数字空间)嵌入城市物理环境以及被人们所利用的程度; 智慧城市依靠全覆盖的传感设备、先进的数据处理技术提供的技术支持, 再通过与医疗、交通、水电、路桥、隧道等物体的普遍实体链接和与互联网的虚拟链接, 将整个城市变得更迷你、更平坦、更“智慧”<sup>[2]</sup>。二是有关智慧城市功能作用的研究。如国际电信联盟秘书长哈马德·图埃(2010)提出, 通过智慧城市理念的推广和战略实践, 每个城市乃至国

收稿日期: 2015-05-20

基金项目: 重庆市社会科学规划青年项目“新型城镇化进程中公共服务的地方治理体系与治理能力研究”(2014QNGL42), 项目负责人: 王正攀。

作者简介: 王正攀(1986—), 男, 重庆行政学院经济社会发展研究所助理研究员; 王植(1993—), 男, 北京林业大学经济管理学院学生; 刘柯妘(1986—), 女, 重庆大学公共管理学院硕士研究生。

家都将通过信息通信技术的广泛应用,使人们的生活变得更加智能、便捷,城市的建设更加美好。三是有关智慧城市对政府影响的研究。如 Tim O'Reilly (2004) 最先提出了政府 2.0 的概念,其所依托的是以云计算、物联网为代表的新一代信息技术,这些正是智慧城市建设的主要基础设施<sup>[3]</sup>。如林拥军 (2014) 提出了“智慧城市不是信息化而是转变政府职能”<sup>[4]</sup>等观点。

对处于发展初期的智慧城市的研究主要集中在对智慧城市内涵界定、功能作用发挥等方面,涉及影响政府方面的研究往往以定性分析和技术探讨为主,较少从实证角度进行研究。十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出“转变政府职能必须深化机构改革,优化政府机构设置、职能配置、工作流程,完善决策权、执行权、监督权既相互制约又相互协调的行政运行机制。”在智慧城市的运行系统中,智慧化的公共服务信息平台、共享化的大型数据库以及方便快捷的民生服务平台不仅能有效促进政府效率和效能的提高,促进政府决策的科学化、民主化和智能化,而且能进一步地优化政府的机构设置、职能配置、工作流程等组织结构。自 2013 年起,重庆市的智慧城市建设和在市政府以及南岸区、两江新区、永川区等试点地区政府的推动下取得了阶段性的成绩。那么,智慧城市对政府自身的建设有何影响,尤其是对政府组织结构有何影响,这些问题都是我们在智慧政府建设和发展的过程中值得深入探讨的。因此,我们采用了问卷调查方法(选取公务员为调查对象),进而对智慧城市如何具体影响政府组织结构进行了分析。

## 2 研究假设与研究设计

### 2.1 研究假设

一般认为,组织结构是组织的全体成员为实现组织目标,在管理工作中进行分工协作,在职务范围、责任、权利等方面所形成的结构体系。薄贵利 (2007) 指出,政府组织结构具有相对稳定性,但从来都不是一成不变的,在历史和现实中,政府组织结构往往随着经济结构、社会结构、政治结构和意识形态的变化而变化<sup>[5]</sup>。郭庆旺、贾俊雪 (2010) 在探寻财政分权和政府组织结构对地方政府支出规模的影响机理时,将理论分析中关注的政府组织结构具体化为政府级次和辖区政府数量<sup>[6]</sup>。如前所述,《中

共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》在提出“优化政府组织结构”时,具体指明了要进一步“优化政府机构设置、职能配置、工作流程”。政府组织结构效能的有效发挥与政府组织架构、运行机制、政府职能、政府角色等息息相关。因此我们将政府组织结构的问卷调查范围具体限定为政府公务活动、政府组织架构、职能配置、流程再造、运行机制以及政府角色等几个方面。在当前大规模的智慧城市建设中,政府起着主导性的作用,即以政府为主的行政系统依靠行政权力对智慧城市的发展起推动作用。然而,智慧城市建立以后也必然会反过来对政府的行政效率、组织结构、运作机制等产生影响。基于此,本研究提出以下假设。

#### 2.1.1 智慧城市在很大程度上改变公务员的日常工作

在以“官僚制”为主导的行政体系中,由于各部门之间缺乏协调、沟通,条块分割的问题难以得到有效解决,跨部门的信息共享和业务协同缺乏体制机制的支持,各部门实质上是一座座“信息孤岛”。孟庆国 (2013) 指出,智慧城市是信息技术不断演进的一个典型应用,正是在信息技术的推动下,智慧城市越来越成为政府,尤其是城市政府未来改进管理和选择的重要选择<sup>[7]</sup>。因此,信息技术作为一个工具,日益与管理活动相结合,在某种层面上改变了政府的管理理念、管理方式。而在政府管理的创新领域,由于信息技术的快速发展,管理模式也越来越朝着一种善治的模式发展。因此,我们假设智慧城市极大地改变了公务员的日常工作。

#### 2.1.2 智慧城市引导政府组织结构发生深刻的变革

任锦华 (2014) 认为,智慧城市的规划应该确保让政府权力在阳光下运行<sup>[8]</sup>。一是从制度上创新行政管理方式,利用现代技术手段辅助规范政府的管理工作、服务工作;二是与政府内网综合管理信息系统、行政审批服务系统实现一体化,在此基础上与各类政务职能业务系统进行整合,形成城市一体的智慧体系;三是在设计智慧体系时也要建立“独立的机构人员体系”、“独立的信息分类体系”(工作逐级分类、建立共性数据字典等)、“独立的权限分配策略体系”等三大配套体系。这样一来,智慧系统中的每项工作都可以利用信息技术手段,在不同部门、人员间任意组合。因此,从这一层面来讲,智慧城市能够引导政府组织结构发生深层变革。

### 2.1.3 智慧城市将引导政府角色的转变和职能配置的进一步优化

汪玉凯(2013)认为,智慧城市是城市化的高级阶段,以信息技术为基础,通过提高城市各种系统的感知能力、反应能力,从而提高城市的社会管理和公共服务能力,构建一个智能化的、和谐有序、安全高效的现代化城市。智慧城市首先需要建设智慧政府<sup>[9]</sup>。显然,智慧城市将引导政府角色变化,且政府角色的变化必然引起政府职能配置的改变。当然,在智慧城市的引导下,相关的职能配置将得到进一步的优化。

## 2.2 研究设计

### 2.2.1 抽样方法

我们的研究数据来源于问卷调查,调查对象为重庆市市级部门以及两江新区、南岸区、江北区等智慧城市试点地区的公务员。问卷采用分层随机抽样的方法进行,通过QQ、微信等方式发放,共发放问卷400份,回收问卷380份,其中有效问卷346份,有效回收率86.5%。回收的有效问卷采用SPSS18.0进行数据统计和分析。

### 2.2.2 变量测量

为确定在智慧城市引导下政府组织优化的相关指标,我们首先以重庆市某公务员培训班的40名学员为调查对象,发放并有效回收了32份开放式问卷。在对开放式问卷整理的基础上,形成了初步的“智慧城市与政府组织机构调查问卷”,在进行充分讨论并征求其他有关专家意见之后,对问卷的内容进行了反复修订。定稿后的调查问卷共24个题目,大致分为三方面内容,即基本信息、智慧城市认知

度、智慧城市与政府组织影响作用。基本信息包括年龄、性别、职位级别、所在单位性质、文化程度、工作区域等内容;智慧城市认知度主要从“了解度”“评价度”“作用认同”等方面开展,采用李克特五分量表法,选项分为“非常了解、了解、一般、不了解、根本不了解”或“非常好、很好、一般、不太好、极差”;智慧城市与政府组织影响作用主要从推行智慧城市建设对政府组织机构、公务办公、决策、信息服务、工作效率提升等方面的影响作用,智慧城市存在的问题,政府在智慧城市建设中所起的作用以及重庆智能政务建设的现状等方面入手开展调查;最后是开放式问题,即就“政府建设有哪些措施或者问题需要完善以便更好地推进重庆智慧城市的建设和政府治理能力的提升”提出建议。

## 3 样本统计与分析结果

### 3.1 样本基本特征

描述样本基本特征的统计项目包含了年龄、性别、职务层级、所在单位的性质、文化程度以及工作所在区域(如表1所示)。从表1样本的基本特征可以发现,调查的统计样本45岁以下、科级以下以及具有大学本科及以上的基层公务员占比均超过60%,呈现出典型的“学历较高、年龄较低、职级较低”的“一高两低”特征。样本统计的男性比例为50.87%,女性比例49.13%,比例基本相等。此外,从被调查工作的区域看,94%的比例为城市区域,这部分人对智慧城市如何改变城市生活和政府组织有更深的体会。

表1 样本基本特征

项目	选项	频数	频率	项目	选项	频数	频率
年龄	30岁以下	216	62.43%	学历	高中及以下	0	0%
	30岁~45岁	124	35.84%		大专	10	2.89%
	46岁~55岁	6	1.73%		大学本科	222	64.16%
	56岁以上	0	0%		硕士及以上	114	32.95%
性别	男	176	50.87%	职务级别	科员	198	57.23%
	女	170	49.13%		副科	90	26.01%
单位性质	党政机关	124	35.84%		正科	46	13.29%
	国有企业	60	17.34%		副处	12	3.47%
	参公单位	136	39.31%		正处	0	0%
	其他	26	7.51%		副厅及以上	0	0%
总计		346	100.0%	总计		346	100.0%

3.2 对研究假设的验证

3.2.1 对第一个假设的验证

对智慧城市“了解度”的测量采用李克特五点量表法,1为“非常了解”,5为“非常不了解”,3为均值。对智慧城市“评价度”以及“效果度”的测量同样采用李克特五点量表法,1为“非常好”,5为“极差”,3为均值。由于问题是从反向的角度提出,因此得分越高,则意味着相应的测度程度越低。表2显示,被调查者对智慧城市“了解度”均值为3.36,对重庆市智慧城市建设的“评价度”均值为2.87,对智慧城市改变人们生产生活的“效果度”均值为2.36。从众数来看,“了解度”的众数为4,“评价度”的众数为3,“效果度”的众数为2。显然,从被调查的样本数据可以看出,公务员对于智慧城市的了解程度较低,但对于重庆市智慧城市建设的“评价度”高于对智慧城市的了解度,而对智慧城市对人们生产生活改善的“效果度”有较高期待,这预示着智慧城市发展的潜力和空间巨大。

表2 指标统计量

	了解度	评价度	效果度
均值	3.36	2.87	2.36
众数	4	3	2
极小值	1	1	1
极大值	5	5	5

从获取智慧城市信息的渠道来看,统计显示,通过报纸、电视、网络等媒体获取相关信息的占比超过50%,其次是通过朋友、同学等社会关系渠道,然后是政府文件等(如表3所示)。对于重庆市的智慧城市建设是否已经影响到公务员日常政务活动的调查统计显示,认为“影响较大,极大地改变日常工作的方式方法”的仅占比8.1%;41%的被调查者认为“有影响,但不明显,作用有待进一步发挥”;40.5%的则“没有感觉到对日常公务活动的影响”(表4所示)。由此可以推断,在当前智慧城市建设阶段中,“智慧城市极大地改变公务员的日常公务工作”的假设还难以成立。

表3 获取智慧城市信息的渠道

	N	百分比	个案百分比
报纸、电视、网络等媒体	242	55.8%	69.9%
朋友、同学等社会关系	90	20.7%	26.0%
社会志愿服务机构	10	2.3%	2.9%
政府文件等	58	13.4%	16.8%
其他	34	7.8%	9.8%
总计	434	100.0%	125.4%

a. 值为1时制表的二分组;多项选择,故N个数大于346。

表4 智慧城市建设对公务员政务活动影响程度

		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	影响较大	28	8.1	8.1	8.1
	有影响,但不明显	142	41.0	41.0	49.1
	没有感觉到影响	140	40.5	40.5	89.6
	不清楚	36	10.4	10.4	100.0
	合计	346	100.0	100.0	

3.2.2 对第二个假设的验证

主要从“智慧城市建设对现有政府组织架构的改变”、“是否建构了系统的政府职能政务系统”以及“公务员对智能政务系统的评价”等方面来进行验证。在当前各个政府机构推行配套智慧城市建设的进程中,建立信息网站、数据库等平台,制定相关规划以及成立领导小组等传统做法仍然占据主导地位。有27.5%的相关机构没有采取相关举措(见表5),配备专职人员、拨付专项经费的比例仅占13.4%。由此可以断定,智慧城市对于政府组织架构的影响作用有限,政府对于智慧城市的推进力度仅限于在已有架构或体制下作出局部变化,仅有的“局部变化”也不过是基于推进智慧城市发展的“压力”而作出的。在“是否在政府网上平台处理过行政申报、行政处罚等事务”的选项中,仅有11.6%的比例为“经常性”的,52%的为“偶尔性”,36.4%的比例为“没听说过”。从政府网站改善政务活动的角度验证了信息技术对政务活动有限的推断。另外,对于“是否建构了系统的政府职能政务系统”的得分均值较高,为2.87,同样佐证了上述结论。43.9%的被调查者一般会经常通过智能办公系统(对公务员的办公行为有记忆功能,能够根据公务员的职责、偏好、使用频率等,对用户界面、系统功能等进行自动优化)随时随地办公,表明在调查样本中,政府智慧政务建设力度的有限在一定程度上制约了公务员对于智慧政务的应用度。

表5 智慧城市建设对现有政府组织架构的改变

智慧城市举措	响应		个案百分比
	N	百分比	
制定了相关规划	78	15.8%	22.5%
成立智慧城市建设领导小组	50	10.1%	14.5%
配备了专职人员	30	6.1%	8.7%
拨付了专项经费	36	7.3%	10.4%
建立了信息平台,如网站	136	27.5%	39.3%
其他	28	5.7%	8.1%
以上都没有	136	27.5%	39.3%
总计	494	100.0%	142.8%

a. 值为1时制表的二分组;多项选择,故N个数大于346。

公务员“对智能政务系统的评价”均值得分为 1.95,体现出公务员认为一些智能决策系统(如采用数据仓库、数据挖掘、知识库系统等技术手段)对政府的决策是能起到较大作用的。同样,对于“是否认为在线处理日常政务能提高工作效率”的选项中,76%的被调查者给予了肯定的回答。上述结果可以说明,公务员对于通过智慧城市或智慧政府建设来提高政府工作效率的技术平台充满了期待。

### 3.2.3 对第三个假设的验证

在“智慧城市建设中,您认为政府应起到什么作用?”的题目选项中,48.6%的被调查者选择政府起“主导作用,应全面支持智慧城市的发展”;35.3%的被调查者选择政府起“辅助作用,为智慧城市的发展提供必要的服务或帮助”;12.1%的选择“引导作用,仅鼓励即可”的选项(见表6)。

表6 智慧城市建设中政府所起的作用

选项		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	引导作用,仅鼓励即可	42	12.1	12.1	12.1
	主导作用,需起全面作用	168	48.6	48.6	60.7
	辅助作用,提供服务或帮助	122	35.3	35.3	96.0
	不清楚	10	2.9	2.9	98.8
	其他	4	1.2	1.2	100.0
	合计	346	100.0	100.0	

在“智慧城市建设中政府的职能应如何定位”的选项中,31.1%的认为政府的职能应为“加强对智慧产业发展的公共服务提供”,27.7%的认为政府应“加强战略、规划、标准等的制定”,23.3%的认为应“以智慧政府引领智慧城市发展”,16.6%的认为“应充分发挥地方政府的积极性”(见表7)。从上述两个选项的统计结果来看,在政府角色上,公务员较为倾向于政府的主导作用,但这一态度并不突出;而在政府的职能发挥上,“公共服务”职能被较多的公务员所认可。综合来看,目前对于在智慧城市建设中政府起主导作用的角色可能会发生改变,政府在智慧产业发展的过程中微观管理应该减少,而公共服务职能应更为突出。换言之,在智慧城市或智慧产业的发展过程中,市

场的力量应得到加强。因此,在一定程度上可以推断,在智慧城市的引导下,政府的角色应发生改变,其职能配置需更加强调“公共服务”“规划引导”等方面。

表7 智慧城市建设中政府的职能定位

选项	响应		个案百分比
	N	百分比	
以智慧政府引领智慧城市	180	23.3%	52.0%
加强战略、规划、标准的制定	214	27.7%	61.8%
加强智慧产业公共服务提供	240	31.1%	69.4%
充分发挥地方政府积极性	128	16.6%	37.0%
任其自由发展	6	.8%	1.7%
其他	4	.5%	1.2%
总计	772	100.0%	223.1%

a. 值为 1 时制表的二分组; 多项选择 故 N 个数大于 346。

## 4 研究结论与政策建议

我们通过采用问卷调查方法,选取重庆市智慧城市建设试点地区的政府公务员为调查对象,对智慧城市认知度以及智慧城市对政府组织机构的影响作用进行了调查,进而分析了智慧城市对政府组织的影响及其优化方面的相关变化。实证调查分析显示:调查对象对于智慧城市的了解程度较低,但评价度较高,且对智慧城市对未来“效果”有较高期待。在当前的智慧城市建设阶段,调查对象对“智慧城市极大地改变公务员的日常公务工作”这一判断并不认同,假设难以成立。智慧城市建设对于政府组织架构的影响作用有限,目前政府对于智慧城市的推进力度仅限于在已有架构或体制下作出的局部变化,仅有的“局部变化”也不过是基于推进智慧城市发展的“压力”而作出的。此外,在智慧城市或智慧产业的发展过程中,市场的力量应得到加强。在以政府为主导的智慧城市建设中,政府的角色发生了一些改变,其职能配置更加强调“公共服务”“规划引导”等方面。

### 4.1 建设“智慧政府”,大力推进政府智慧平台建设

智慧政府是政府建设的新内容和新目标,智慧城市的建设需要政府的引导和功能作用的充分发挥<sup>[9]</sup>。在大数据时代,政府一方面需要保障智慧城市建设所需的资金、人才、技术平台等方面的供给,

实现信息驱动下的地区经济社会发展,不断推进区域发展,建成智慧城市;另一方面需要以此为契机,提高政府公共服务的水平和能力。因此,在推进智慧城市建设中,需要更加注重政府职能决策系统、数据共享系统等智慧化平台的建设与运用。通过构建不动产登记制、公民个人代码制、机构代码制等制度夯实智慧政府的基础,打造“一体多元”的智慧治理体系。

#### 4.2 打造“政府云”平台,促进政府治理效能提升

从政府内部管理观念和行政体制着手,转变传统管理理念,传播大数据理念,消除观念上的“孤岛现象”,有利于进一步提高行政效率和服务质量<sup>[10]</sup>。智慧城市体系离不开政府决策和管理的智慧化、智能化、协同化。通过建立跨系统、跨平台、跨数据结构的政府综合信息处理平台,依靠有线、无线一体化网络技术、统一通信技术、云计算、物联网等技术,把电子政务内网和电子政务外网、互联网、城市应急卫星通信网、集群通信网以及 4G 等通信网络整合为一个庞大的网络资源池,打造政府信息化航母的巨系统。这样,将有力地促进政府组织结构的优化,甚至改进政府的运行机制,最终有效地促进政府职能的转变,减少政府内部一些重复性的程序和工作,提高政府效率。

#### 4.3 正确处理政府市场关系,构建为民服务的智慧体系

在智慧城市建设中,同样需要充分发挥市场的作用,正确把握政府角色和定位。在技术开发、智慧产业发展等方面发挥市场的决定性作用。对政府而言,一方面需要充分利用智慧城市的有利方面促进政府组织结构的持续优化;另一方面需要在保证公众的信息等数据安全的基础上,构建为民服务的智

能服务体系,切实利用智慧平台保障和改善民生。为此,要加强与社会征信、信用评级、商业资讯、学术研究等其他各项社会性信息源的协同推进,以推动形成广域的信息共享、链接、匹配以及参照等功能组合的智慧体系。同时,要加大政府智慧信息服务平台的推广与宣传,进一步鼓励公民参与,提高透明度,创建一个开放、透明、全方位、多角度参与的为民服务智慧体系。

#### 参考文献:

- [1] 关静. 智慧城市中的智慧政府: 核心特征与目标设定[J]. 长白学刊 2013(3).
- [2] Nicos Komninos. The divergence of human capital levels across cities[J]. Papers in Regional Science 2006(3).
- [3] 丁健. 浅析大数据对政府 2.0 的推进作用[J]. 中国信息界 2012(9).
- [4] 林拥军. 智慧城市不是信息化而是转变政府职能[EB/OL]. <http://finance.sina.com.cn/hy/20141108/134520767255.shtml>.
- [5] 薄贵利. 论优化政府组织结构[J]. 中国行政管理 2007(5).
- [6] 郭庆旺, 贾俊雪. 财政分权、政府组织结构与地方政府支出规模[J]. 经济研究 2010(11).
- [7] 孟庆国. 智慧城市助力社会管理创新[N]. 京华时报, 2013-07-08.
- [8] 任锦华. 让“标准化”护航智慧城市[EB/OL]. [http://www.cnii.com.cn/thingsnet/2014-12/04/content\\_1490773.htm](http://www.cnii.com.cn/thingsnet/2014-12/04/content_1490773.htm).
- [9] 汪玉凯. 智慧城市需先建智慧政府[J]. 计算机光盘软件与应用 2013(19).
- [10] 蒋俊杰. 从传统到智慧: 我国城市社区公共服务模式的困境与重构[J]. 浙江学刊 2014(4).

责任编辑: 向波 赵超