

19.66%。在后续的“群体座谈会”和“深入寝室走访”中，很多学生代表谈到了“有时不清楚到哪里和找谁办理、有时办事程序太过复杂”。由此可以看出，和学生公寓事务相关的各部门在工作职责划分上并不十分明确，存在着职责交叉权责不清的现象，一方面降低了各部门日常工作效率，另一方面也给作为受众的学生带来了不便。

表3 学生办理公寓事务便捷性

设问	选项	人数	比例
您觉得办理学生公寓事务时方便吗？	十分方便	25	6.07%
	方便	56	13.59%
	不方便	268	65.05%
	十分不方便	63	15.29%

(3) 管理内容角度，学生公寓管理亟待加强内容方面，文化建设亟待加强。由表4可知，在“您认为学生公寓管理亟待加强的是什么？”进行设问时，被调查学生回答“突发状况应急处理”的占到11.17%，“学生公寓文化建设”的占到47.57%，“学生公寓事务服务水平”的占到41.26%。这在一定程度上反映了传统学生公寓管理模式“重管理轻文化”现象较为严重，将学生公寓简单的定义为休息睡觉的场所，忽略了其作为思想政治教育重要阵地发挥“陶冶学生情操、塑造良好品格、提高综合素养”的作用。

表4 学生公寓管理亟待加强工作

设问	选项	人数	比例
您认为学生公寓管理亟待加强的内容是什么？	突发状况应急处理	46	11.17%
	公寓文化建设	196	47.57%
	公寓事务服务水平	170	41.26%

二、城市社区网格化管理模式的理论与实践概述

网格化管理是指“借助计算机网络管理的思想，将管理对象按照一定的标准划分成若干个网格单元，利用现代信息技术和各网格单元间的协调机制，使各个网格单元之间能有效地进行信息交流，透明地共享组织的资源，以最终达到整合组织资源、提高管理效率的现代管理思想^[1]”。

网格化管理在整合资源、提高效率、协同合作、明细权责

等方面存在着得天独厚的优势，而且适应性强应用范围广。2003年底，北京市东城区成立以纪委书记为组长的课题组，就“依托数字城市技术创建城市管理新模式”课题进行了深入调研，最终从东城区实际出发，提出网格化城市管理的构想，于2004年10月在全国首次启用，在实践中取得令人耳目一新的反响，并由此在全国范围内得以推广^[2]。

三、构建学生公寓网格化管理模式的有效路径

(一) 构建一个网格化管理模型

高校学生公寓网格化管理模型构建的总体思路是：将全校的学生公寓设为一级网格，每一幢楼设为二级网格，每一幢楼的每一层设为三级网格，每一层的每一间宿舍设为四级网格；一级网格长由一个工作小组担任，该工作小组成员由后勤部门、学生部门、保卫部门联合组成，其中学校后勤部门分管学生公寓的老师负责牵头协调工作；每一幢楼派驻一名公寓辅导员担任楼长，成为二级网格长；每一层从该层所住学生中公开民主推选一名层长，担任三级网格长；每一间宿舍的寝室长担任四级网格长。如图1所示。

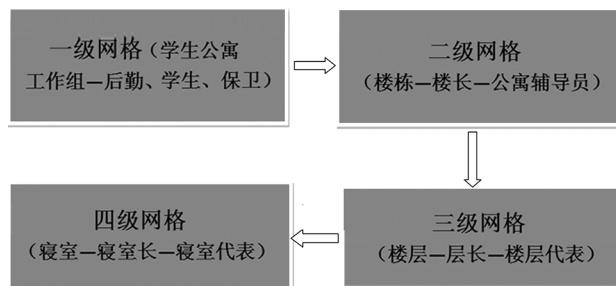


图1 学生公寓网格化管理模型

(二) 创建一套网格化管理平台

学生公寓网格化管理模式之所以能够提高工作效率、整合现有资源、实现工作联动，网格信息管理平台可谓在其中发挥着举足轻重的作用。一套行之有效的网格信息管理平台包含一套软件、两个官微、两个群，(见图2)。一套软件，学校可以采用公开的方式向社会招标，由中标的公司结合学校的实际情况、全校师生的需求、网格化管理要实现的目标进行软件开发，基本内容应包含基础信息数据系统、公寓事务处理系统、公寓公告宣传系统，其中：基础信息数据系统主要指楼层所住学生的基本信息以及楼层内部物品的基本信息；公寓事务处理系统主要指申请更换宿舍、水电费缴纳、文明寝室申请、走读申请、退宿申请、物品损坏报修等日常事务；公寓公告宣传系统主要指学生公寓举办活动的新闻宣传以及寝室评奖评优的公示等。两个官微是指学生公寓事务官方微博和官方微信公众号，它们是对学生公寓事务软件包含内容的精简和补充，旨在以学生喜闻乐见的方式方法增加学生参与公寓事务管理的黏度。两个群是指学生公寓事务QQ群、微信群，这两个群主要发挥着交流互动、监督管理的效用。