

Government 2.0: Reinventing Government in Perspective of Innovation 2.0

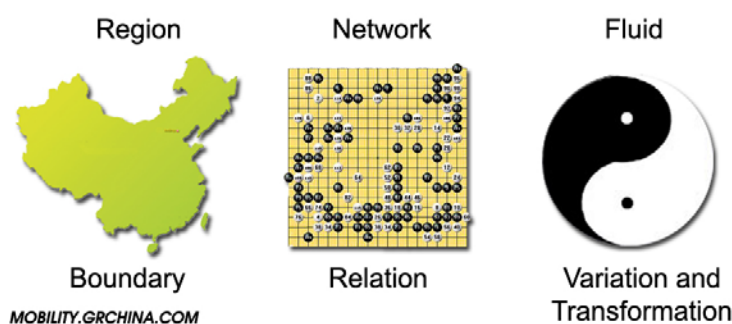
SONG Gang¹, MENG Qingguo²

1, Institute of Remote Sensing and GIS, Peking University;

2, School of Public Policy & Management, Tsinghua University

Abstract: Government evolution in the era of innovation 2.0 is analyzed in perspective of paradigm shift of innovation pattern. The practice of Government 2.0 around the world is introduced. The case of city administration service map in Beijing based on innovation 2.0 is analyzed. Government 2.0, featured by user innovation, mass innovation, open innovation and co-innovation, is government as a platform, and in essence, government transforming from manufacturing paradigm to service paradigm in the era of innovation 2.0. Government 2.0, as a platform, and user-centered, service oriented, open government, creates public value through the interaction and collaboration of government, business and civil society.

Keywords: Government 2.0, Innovation 2.0, Mobile Government, e-Public Affairs, City Administration Service Map, e-Government



ICT, Social Topology, Evolution of Innovation and Beyond

Social Topology	Region	Network	Fluid
Characteristics	Boundary	Relation	Variation & transformation
Typical ICT Application	Mainframe, local network, (and Pre-ICT)	Telephone, Internet, e-mail, end user computing	Mobile technology, Ubiquitous technology (IoT, Cloud Computing etc.)
Interaction	Physical and co-located	Virtual	Virtual+ Physical
Service Delivery	Bureaucratic, office based	Standard <i>transactions</i> , informational	User-Centric, Action oriented, Open, Tailored, coordinated, real time
Globalization	Countries	Companies	Individuals
Government Model	Hierarchy	Internet Based E-Government	Mobile Government, Fluid Government, Smart Government
Innovation	Innovation 1.0 (manufacturing paradigm)→Innovation 2.0(service paradigm)		
Government	Government 1.0 (manufacturing paradigm)→Government 2.0(service paradigm)		

政府 2.0：创新 2.0 视野下的政府创新

宋刚¹ 孟庆国²

1、北京大学遥感与地理信息系统研究所 北京 100871

2、清华大学公共管理学院 北京 100084

摘要：从创新范式转变的角度对创新 2.0 时代的政府形态演变进行了分析，介绍了国际上政府 2.0 的实践，总结了以用户创新、大众创新、开放创新、协同创新为特征，作为平台的政府以及从生产范式向服务范式转变的政府为实质的政府 2.0 形态，并以面向创新 2.0 的城管地图公共服务平台为例介绍了北京市在政府 2.0 方面的探索。政府 2.0，作为平台的政府、服务导向的政府、开放的政府，致力于以用户为中心，通过政府、市场、社会的协同与互动塑造公共价值。

关键词：政府 2.0；创新 2.0；移动政务；电子政务；城管地图；电子政务

1.0 引言

1.0 Introduction

信息通信技术（ICT）的融合与发展改变了知识的获取、传承、积累和创造方式，以及以此为创新活动的形态，并推动了生活方式、工作方式、组织方式与社会形态的深刻变革。在创新民主化进程的推动下，创新正由生产范式向服务范式转变，以用户为中心、社会为舞台的面向知识社会、以人为本的下一代创新，即创新 2.0 正逐步浮现并进一步推动社会形态的深刻变革。^[1]创新 2.0，伴随着全球化和信息化的浪潮，对传统的国家主权、政治体制、政府职能、政治过程、政治文化以及包括政治参与、政治决策、行政管理、公共服务在内的所有国家政治行为和社会公共服务带来了严峻挑战和崭新机遇。创新 2.0 时代的政府管理将会呈现怎样的趋势，创新 2.0 时代的政府将向何方演进？

创新形态的演进也同样影响了互联网形态的演化。蒂姆·奥莱利(Tim O'Reilly)充分认识到了这个趋势并将这种新的强调开放互动、以用户为中心的互联网形态命名为 Web2.0，并进而提出政府 2.0(Government 2.0) 这一概念，称其将成为电子政府下一步的发展趋势。威廉 D.埃格斯在 2004 年在《政府 2.0：通过信息技术来改善教育、削减开支、缓解交通拥堵、增强民主》一书中，提出了“我的政府”的概念，即以市民为中心的政府，政府可以根据公众不同的需求提供个性化的服务，并将需求者和服务提供者匹配起来。^[2]在这种意义上，政府 2.0 并不是传统意义上的电子政府或者网上政府，而是创新 2.0 时代的以用户为中心、服务导向的政府，作为一个整体、开放的平台，与民众进行直接的互动和沟通，象征着政府在执行上的一个根本性转变，从条块分割、封闭的架构迈向一个开放、协同、合作的架构，将政府为主体的政府行政过程转变为以社会公众为主体，政府、市场、社会三方协同互动的公共价值塑造过程，在这一进程中，技术和社会工具将充当重要的催化剂。

2.0 ICT 时代的社会拓扑结构与创新发展脉络

2.0 ICT, Social Topology and Evolution of Innovation

1994 年，Mol and Law 基于他们的研究提出了三种社会拓扑结构（参见图 1）。宋刚基于对移动泛在技术在组织、特别是政府中的应用提出了三种社会拓扑结构与信息通讯技术发展及政府形态变化的模型，并指出移动技术的融合和发展正在深刻的影响着我们的社会，传统办公室、实验室以及各类社会组织及活动边界正在“消融”，社会形态越来越呈现出复杂多变的流体特性。^[3]通过对北京移动政务案例的深入分析，宋刚和 Conford 进一步就传统政府、传统电子政府向移动政府演变过程中的政务模式转变进行了分析，指出以移动技术为代表的新一代信息技术在政府中的应用正推动政府由生产范式向服务范式转变。^[4]

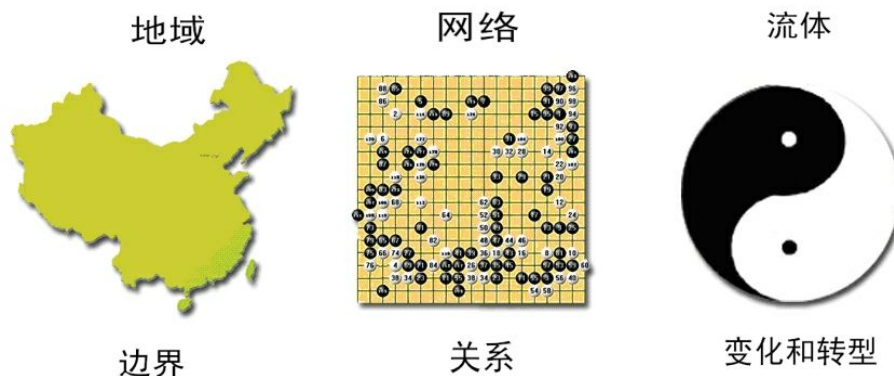


图1 地域、网络、流体社会拓扑结构

在社会拓扑、信息通信技术与政府服务提供模式对比表^[4]的基础上，我们将进一步从以下几个方面分析信息通信技术演进、全球化主体、创新形态、政府形态与三种社会拓扑的关系（参见表1）。

表1 地域、网络、流体社会拓扑结构多维度分析

社会拓扑 Social Topology	地域 Region	网络 Network	流体 Fluid
特征 Characteristics	边界 Boundary	关系 Relation	变化和转型 Variation & transformation
典型信息通信技术应用 Typical ICT Application	主机、局域网 (以及前 ICT 时代) Mainframe, local network, (and Pre-ICT)	电话、互联网 Telephone, Internet, e-mail, end user computing	移动、泛在技术(物联网、云计算等) Mobile technology, Ubiquitous technology (IoT, Cloud Computing etc.)
交互 Interaction	物质、同一地点 Physical and co-located	虚拟 Virtual	虚拟+物质 Virtual+ Physical
服务提供 Service Delivery	官僚制、基于办公室 Bureaucratic, office based	标准“交易”、信息的 Standard transactions, informational	用户中心、行动导向、开放、定制、协同、实时 User-Centric, Action oriented, Open, Tailored, coordinated, real time
全球化 Globalization	国家 Countries	企业 Companies	个人 Individuals
政务模式 Government Model	科层制 Hierarchy	电子政府 Internet Based E-Government	移动政府、流畅政府、智慧政府 Mobile Government, Fluid Government, Smart Government
创新形态 Innovation	创新 1.0 (生产范式) → 以用户为中心, 以人为本, 服务导向 → 创新 2.0 (服务范式) Innovation 1.0 (manufacturing paradigm) → Innovation 2.0 (service paradigm)		
政府形态 Government	政府 1.0 (生产范式) → 以用户为中心, 以人为本, 服务导向 → 政府 2.0 (服务范式) Government 1.0 (manufacturing paradigm) → Government 2.0 (service paradigm)		

信息通信技术和知识网络的形成，突破了知识传播传统上的物理瓶颈，推动了知识社会的形成和创新模式的嬗变。^[5]在这种知识社会形态下，传统的社会组织及其活动边界正在“融化”，人类可以利用信息通信技术更快捷和方便的共享和传播知识和信息，并实现交互，信息及应用也得以构件化和模块化，从而便于全球化、个人的利用。每个在生活、工作在社会中的用户可在一个开放平台上真正拥有创新的最终发言权和参与权，都可以作为创新的主体，创新正在经历从生产范式（创新 1.0）向服务范式（创新 2.0）转变的过程^[1]。信息通信技术的融合与发展，推动了创新形态的嬗变，

也改变了交互方式、服务提供方式，在政府现代化方面也提出了以移动政务服务模式的构建超越基于门户的传统电子政务模式。^[3] 伴随创新形态的嬗变，我们也将看到政府形态的进一步演变。

3.0 创新 2.0: 知识社会环境下的创新民主化

3.0 Innovation 2.0: Democratizing Innovation in Knowledge-based Society

互联网的广泛应用和深入发展将 Web 2.0 “全民织网”、“草根创新”的理念带入了大众视野，网络成为了新的平台，内容因为每位用户的参与而产生，参与所产生的个人化内容，借由人与人的分享，形成了现在 Web 2.0 的世界。Web 2.0 是一个基于知识的环境，通过人与人之间交互而产生的内容，经由基于服务架构的程序，在这个环境被发布，管理和使用。

Web 2.0 正是创新 2.0 形态在互联网领域的生动体现。由于以互联网为主导的信息技术迅猛发展，导致了人类对知识共享的便利性，从而带来了传统创新模式的改变，创新 2.0 不同于传统的创新模式，在具有复杂多变、流体特性的知识社会的社会形态下，每个人都可以是创新的主体，生活、工作在社会中的用户将真正拥有创新的最终发言权和参与权，传统意义的实验室的边界以及创新活动的边界也随之“融化”了。以生产者为中心的创新模式正在向以用户为中心的创新模式转变，创新正在经历从生产范式向服务范式转变的过程，正在经历一个民主化的进程。^[5]

创新 2.0 不仅是以复杂性科学视角对 ICT 融合背景下科技创新的重新审视，是一种适应知识社会的，以用户为中心、以社会实践为舞台、以大众创新、共同创新、开放创新为特点的用户参与的创新形态；从更宏观的视角看待，它更是知识社会条件下的创新民主化展现。知识社会环境下的科学 2.0、技术 2.0、管理 2.0 共同塑造了面向知识社会的创新 2.0，重新定义了创新中用户的角色、应用的价值、协同的内涵和大众的力量。^[6]

知识社会环境和需求两方面催生了创新 2.0 实践活动的蓬勃发展，改变了工业时代各类产业的业态。从工业时代的创新 1.0 到信息时代的创新 2.0，工业时代各类产业的业态也逐渐发生着演变（参见表 2）。^[7]

表 2 工业时代和信息时代对应的各类产业业态比较

<i>工业时代的创新 1.0</i>	<i>信息时代的创新 2.0</i>
传统电信业	ICT 服务商
传统广电	ICT 融合下的新媒体
门户网站	微博等社交媒体
交友网站	SNS 社交网络
传统工业自动化	物联网智能化
传统实验室	开放创新空间
办公室办公	移动办公
科层制封闭组织	灵活外包开放协作组织
以生产者为中心的生产范式	以用户为中心的服务范式
基于机构的高度结构化	基于个体的无线、多跳、点对点、自组织
企业 1.0	企业 2.0
政府 1.0	政府 2.0
.....

可见，创新 2.0 强调公众的参与，倡导利用各种技术手段，让知识和创新共享和扩散。如果说创新 1.0 是以生产为导向、以技术为出发点，创新 2.0 则是以人为本、以服务为导向、以应用和价值实现为核心的创新。在这种视角下，Web 2.0 实际是创新 2.0 模式在互联网领域的典型案例。创新 2.0 的典型案例还包括开放源代码、自由软件以及麻省理工学院提出的微观装配实验室（Fab Lab）等。创新 2.0 不仅是以复杂性科学视角对 ICT 融合背景下科技创新的重新审视，是一种适应知识社会的，以用户为中心、以社会实践为舞台、以大众创新、共同创新、开放创新为特点的用户参与的创新形态；从更宏观的视角看待，它更是知识社会条件下的创新民主化展现。^[5]开放、参与、协作特征的政府 2.0 模式，是创新 2.0 在政府管理领域的创新实践，可更好的为公众提供服务。

4.0 创新 2.0 视野下的政府 2.0

4.0 Government 2.0 in Perspective of Innovation 2.0

社会经济环境、意识形态、公共事务、信息通信技术的发展，推动着政府创新的永续进行。政府创新主要包含观念、体制、机制和方式方法的创新，指政府组织适应变化，适应外在环境需要形成新的结构、流程和行为方式，是现代政府增强自身生命力的特性、过程和方法。政府通过创新，可以更快地实现职能转变、观念改进以及体制机制和管理服务方式的再设计与建造，全面提高工作效率。

以因特网为代表的信息技术的迅猛发展有力地推动了政府管理方式的变革,从工业时代的政府发展到基于门户网站的传统电子政务,极大的推动了政府创新。但传统电子政务关注的焦点是政府本身的信息化建设,而伴随信息技术的深入发展,特别是以移动技术为代表的新一代信息技术的发展,政府创新将进一步超越传统电子政务而进入移动政府、流畅政府时代。^[3]因此,有必要从新一代信息技术引领的下一代创新的视角来审视信息时代的政府创新。创新 2.0 视野下,政府将不断应用新技术推进政府管理创新,政府 2.0 的关注焦点将是如何利用信息化更好地实现政府、企业、公众三者之间的协同互动,真正实现从电子政务向电子公务的转变,从政府管治转向以公民为中心的服务导向。

正如创新 2.0 所具有的特征,政府 2.0 一样强调用户的参与、互动协作和开放的平台架构,强调政府、企业、社会多方互动协同。电子公务理论及其概念模型的发展正是政府 2.0 形态的一个具体体现。下图即“电子公务”的概念模型,即 eGBCP 电子公务模式,即用信息化技术来实现以 P 公共产品与服务(Public Products and Services)为内点, G 政府(Government)、B 企业(Business)、C 公众和社区(Citizen and community)充分互动协同,涵盖公共管理和服务各方面的完整动态循环系统。该模式利用信息化手段,实现政府、企业、公民(或社区)在生产公共产品过程中的互动和协同。^[8]

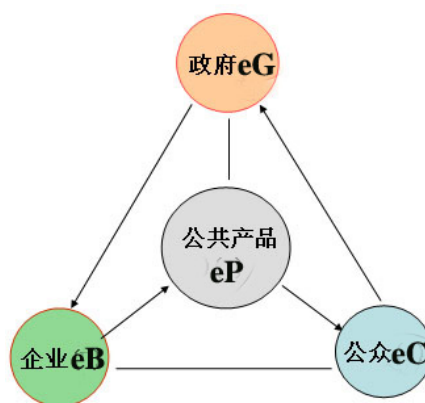


图 2 电子公务概念模型

围绕公共事务管理,政府、企业、公众这三个社会组成要素相互制约、影响,这种作用集中体现于该范围内的公共物品或公共环境,由此四者及其相互间制约形成了一个开放的生态系统,这个系统具有自我完善机制,同时也与外部系统保持良好的沟通,力争实现全系统的资源配置的最优化和效益的最大化,这就是 GBCP 模式。电子政务的建设出发点是以“政府”本身为主导, eGBCP 从另外的角度思考这三者之间的必然联系与内在因果,在研究中发现,这三者之间存在着由公共产品驱动的关系,正因为这个公共产品的存在,使得三者之间的信息化相交合,产生共振,从而重组成面向公共服务的电子公务 eGBCP。eGBCP 电子公务模式通过通讯技术与信息技术的融合以及以移动技术为代表的普适计算技术,充分纳入 G、B、C、P 四个公共事务管理要素的电子公务体系,实现全要素的信息流畅运行的电子公务体系,达到和谐三角的关系。

政府通过以移动技术为代表的普适计算、泛在网络以及 web2.0、社交媒体等技术的应用可不断推动政府服务创新,政府已经从传统的工业时代集中控制的政府模式转变成数字时代的公众可以参与公共事务的新的服务模式,加速了面向公众的服务创新,实现了由原始的单向知识和信息的传播到平台互动式交流,从政府职能出发的部门分割的电子政务设计到从服务内容和流程出发的面向服务以用户为中心的电子公务设计,通过新技术的应用,以更低的成本、更方便的方式使得公众参与政策制定的过程,公众可作为公共服务产品的共同生产者,逐步实现知识的积累。^[9]

可见,新一代信息技术在政府管理中的应用推动了管理与服务形态的转变,推动了由政府管治为主向以公共服务为主的转变。创新 2.0 视野下的政府 2.0 是以人为本、以服务为导向的政府管理创新模式,其基本特征是开放(开放的平台,开放的数据)、参与、协作。政府 2.0 不是传统意义上的电子政府或者网上政府,而是一个整体、开放的平台,一个政府、市场、社会共同参与、沟通、互动、协同的平台。

4.1 政府 2.0 的特征

4.1 Key Features of Government 2.0

创新的实质是价值实现，而创新 2.0 作为信息技术融合发展的信息时代、知识社会环境下、以用户为中心、社会为舞台的大众创新、开放创新、协同创新，通过多主体、多要素互动、双螺旋驱动不断推动创新涌现，将面向用户的价值实现提升到一个新的高度^[10]。伴随信息技术的融合发展，信息时代的政府形态将与工业时代的政府形态有何不同呢？创新 2.0 视野下的政府 2.0 以用户创新、大众创新、开放创新、共同创新为特征，将实现作为平台的政府架构，并以此为基础实现政府、市场、社会多方协同的公共价值塑造，实现从生产范式向服务范式的转变。我们分析其特征内涵如下：

第一，用户创新。即指公众参与政府创新过程。一方面是指用户参与政府提供公共服务产品的全过程，包括公共服务产品的设计、生产、提供及决策的全过程；另一方面，是指用户体验，IPv6 与物联网、云计算等新一代技术的发展所带来的移动泛在环境，将用户体验的层级拉到了三维，实现了虚拟与现实融合的泛在用户体验、用户创新，为以用户为中心、用户参与到公共产品的交互体验设计、公共决策中，不断的优化公共产品与服务提供了崭新的机遇。

第二，大众创新。互联网等新技术的出现，使得我们更方便的获取、交流、更新知识，BBS、博客、微博、维基等平台进一步推动知识收集、产生、共享的新模式，也改变了创新的形态，众包成为当今知识工作领域的一个突出现象。政府 2.0 的大众创新通过维基、微博等社会工具为公众提供创建、分享信息与知识的协作平台，激发大众的智慧，促进创新的涌现，汇聚群体智慧，为不断优化公共决策提供了新的机遇。

第三，开放创新。其一指政府公共服务数据内容、数据标准及相关工具的开放，可以提供公众查询、下载、使用政府数据服务，包括数据标准的开放，方便社会对政府数据的使用和共享应用，以及市场、社会资源对数据的进一步深入开发利用，产生社会价值；其二通过新技术的应用，可以用更低的成本、更方便的方式使公众参与政策制定的过程；其三是政府部门充分利用外部资源，将行业专业服务资源以外包等形式纳入到自身的创新服务体系之中。

第四，政府的定位是掌舵而非划桨。利用微博、SNS 等为代表的 web2.0 技术，通过电子政务等面向创新 2.0 的平台搭建不但可推动管理人员间的交流与合作，还可通过平台实现政府、企业及公众之间的互动、交流、协同，实现电子政务向电子政务的转变，从政府为主体的政府行政过程转变为政府、市场、社会三方协同的公共价值塑造过程，实现协同创新。

从技术发展的视角衡量，我们早已跨入信息时代。而直到进入 21 世纪，伴随网络社会的崛起、移动技术的融合发展以及创新的民主化进程，工业时代以生产为中心的创新 1.0 模式进化到知识时代以服务为中心的创新 2.0 模式，改变世界的力量主体从国家、企业进一步演变为个人，我们才逐步做好了心理、社会、文化上的准备，社会形态才完成从工业文明向信息文明的嬗变，从工业社会迈入知识社会，政府形态也才真正从工业时代的政府 1.0 迈入信息时代的政府 2.0。要实现政府 2.0 的用户创新、大众创新、开放创新及共同创新四个特征，必须建立包括制度、文化、设施与环境等构成的创新基础设施，才能为政府持续创新能力的提升提供坚实的基础。主要体现在以下两个方面：

一是平台的架构。按照 Tim O'Reilly 所说，平台化是“政府 2.0”成功的真正秘诀所在。政府建立用户创新、大众创新、开放创新、协同创新的平台，通过以移动技术为代表的云计算、物联网等新一代信息技术工具和 SNS、社交媒体为代表的社会工具，提供多主体参与协同以及云到端、人性化、定制、贴心的服务。创新 2.0 时代是“云”“端”结合的时代。用户端的服务创新作为以人为本的重要体现，将更加移动随身、个性人性化、定制多样化，而作为平台的政府所提供的云服务将无所不在，是所有这些服务提供的基础。在这个过程中，“云”是基础、“端”是灵魂。

二是生产范式向服务范式的转变。传统电子政务更多地站在生产者的角度，从部门分工出发，站在专业分治的角度，实现专业化管理。而信息技术发展带来的服务范式转变则站在社会公众的角度，更注重作为用户的公众参与以及对公众的服务，更加注重用户参与、用户导向的服务平台设计，从政府为主体的政府管治转向以协同共治、公共服务为导向的公共价值塑造。创新 2.0 所预示的从生产范式向服务范式的转变，正是政府 2.0 之区别于政府 1.0 的本质特征。

4.2 各国政府的 2.0 实践

4.2 Global Gov 2.0 Practice

4.2.1 英国游牧项目打造移动政务

游牧项目 (Project Nomad UK) 是由英国副首相办公室支持的, 推动英国各地方政府利用移动技术提升地方政府应对移动工作需要的一个项目。游牧项目搭建了一个各地方政府分享在应用移动技术改善公共服务方面的实践成果的一个平台, 通过分享各地方政府在移动政务方面的经验, 推动行动导向的地方政府信息化, 支撑政府在移动技术支撑下直接向公众提供随时、随地、随身的服务, 通过流程再造、机构重组全面再造政府管理, 提升以用户为中心的公共服务品质。^[11]

4.2.2 澳大利亚政府 2.0 计划

为了充分应用 Web2.0 技术打造更加开放的电子政府, 澳大利亚政府于 2009 年 6 月设置了“government2.0 专家组”。“government2.0 专家组”为了促进开放政府的建设, 制定了“Leadership”(发挥国民的领导能力)、“Engagement”(促进国民积极参与政治活动的平台)、“Open Access PSI(Public Sector Information)”(政府信息公开)等三大重要目标, 以及相应的 19 个推进项目。同时, 推进过程中, 所有提案向普通国民公开, 广泛征集公众的意见。澳大利亚政府机构以及肩负开放政府建设工作的“government2.0 专家组”都通过有效应用基于博客与微博等 Web2.0 的服务, 在政府部门与国民之间开展着双向信息交流与意见沟通。^[12]

4.2.3 澳大利亚昆士兰州政府“分享你的故事”

近年来澳大利亚备受酒驾、超速驾驶的问题的困扰, 昆士兰州政府通过政府 2.0 的方式搭建了一个平台, 让那些在交通事故中受到伤害和影响的人来分享他们的故事, 而这些分享的故事从生活的角度去告诉他人不良驾驶所带来的后果, 这也使得每个司机有了切身感受, 提升了自己的责任感。

4.2.4 美国联邦政府的开放数据计划

Data.gov 建立于 2009 年 5 月, 不仅为公众提供了方便的信息获取途径, 更重要的是, 它提供了一个让公众创建、分享信息的框架。Data.gov 提高了公众寻找、下载、使用联邦政府数据的能力。Data.gov 提供了对于各类联邦数据集的汇总描述, 指导人们如何获取这些数据, 也提供调整这些数据集的工具。随着数据集的不断增长, 数据分类也会不断扩充。第一版的 Data.gov 包括了联邦政府的数据。

4.2.5 美国政府部门的云端应用开发与服务

Apps.gov 是美国总务管理局的一个项目, 提供先进的云计算技术支持以便联邦各部门更好地利用 Web 2.0 科技。不管你要找的是商业或是生产效率软件, IT 云端服务还是社交媒体工具, 该网站都能把你带到云端。

华盛顿的软件商店平台 (Apps.DC.gov) 则提供华盛顿州政府技术团队以及各第三方组织提供的应用和 Web 2.0 程序。该平台还提供了一个能让各市政府能够复制的模式。你还能在他们的站点上找到华盛顿历史游的信息、罪案记录、Wifi 热点接入点等等信息。

4.2.6 “创新 2.0 时代的电子政务”: 城管地图与微博公文

2010 年 10 月, 来自中国大陆的“基于创新 2.0 的城管地图服务模式”(Map Service Mode Based on Innovation 2.0 for City Administration) 和“微博公文”(Official Documents Exchange via Microblogging) 获得未来政府奖 (FutureGov Awards) 的技术领导奖和年度政府转型奖。北京市城管执法局的城管地图充分借鉴企业、市场领域以及欧盟面向知识社会的下一代创新模式, 积极探索创新 2.0 模式在城市管理领域的实践, 实现向服务的转型。而海宁市司法局在全市司法系统推行微博公文, 被业界称为“2.0 时代的电子政务”。新西兰前政府 CIO Laurence Millarren 认为两个获奖项目“放在创新 2.0 时代的电子政务发展背景下特别有意义。他们的前瞻性给了其所在国国内以及整个亚太区同行重要的启发和前行的动力。”

5.0 城管地图: 北京市的政府 2.0 实践

5.0 City Administration Map Service: Gov 2.0 Practice of Beijing

北京市城市管理部门通过借鉴市场领域苹果 App Store、欧洲 Living Lab 等创新 2.0 模式，依托北京市地理信息服务基础设施以“城管地图”公共服务平台为载体开展了公共服务模式创新的探索。



图 3 面向创新 2.0 的城管地图公共服务平台

面向创新 2.0 的城管地图公共服务平台（参见图 3）建设，通过组建包括市城管执法局、区城管大队、街道办事处、街道城管分队一线城管队员、社区代表、志愿者在内的平台建设项目组，并通过精心的用户体验设计将以用户为中心的城管执法业务和公共服务贯穿于整个城管地图平台建设[7]，并通过市民投票、社区点名、城市挑错纠错等多种方式让用户参与到城管服务的创新过程中，推动以市民为中心的用户创新。通过 96310 热线、城管门户网站、执法城管通、市民城管通、新浪微博、维基共建系统等众多渠道，为市民参与城市管理的共建、共享、共治提供一个充分及广泛参与的平台，提升公众的参与及协作，发挥大众的力量实现创新活动。平台将有效整合多种市民参与城市管理及市场提供服务的渠道，通过 3S 技术、移动技术、微博、维基等技术的集成应用实现城市管理与服务资源的高效组织，实现政府、市场、社区居民的充分互动，进行多方位交流、多样化协作，以提供基于位置的多种便民的贴心服务，通过政府、市场、社会公众三方协同创新，塑造公共价值。通过新浪微博、城管维基系统的整合应用和开放数据建设、开放平台设计初步实现由电子政务向电子公务的转变，逐步探索政府数据对公众开放使用、数据的共享应用，以及公众参与到政策制定的过程。城管地图将市民参与互动平台服务设计与数字地图数据体系建设以及城管指挥体系流程再造及移动终端的创新应用进行充分整合。平台将各类问题建议通过高效的城管执法指挥体系、与市民的及时互动和参与、以及多方参与的开放平台数据共建共享机制、专家大众广泛参与的维基综合集成系统实现从管制向治理、从管理向服务、从电子政务向电子公务、从传统电子政府向移动政府、流畅政府、智慧政府的转变。城管地图公共服务平台是应对创新 2.0 时代城市管理的机遇和挑战，搭建了政府、企业和市民等多方主体共建、共享、共治的开放互动平台，建立了开放平台、开放数据共同建设的机制，也充分发挥了公众参与、协作及监督作用，是以用户为中心进行大众创新、协同创新、开放创新的重要载体，为创建社会协同、市民参与、共建共享共治的城市管理新模式，实现政府、市场、社会协同塑造公共价值提供了支撑，是政府 2.0 的重要实践。

6.0 结语

6.0 Conclusion

新公共服务理论的代表人物罗伯特·登哈特（Robert B. Denhardt）和珍妮特·登哈特（Janet V. Denhardt）认为，新公共服务即“关于治理体系中公共行政官员角色的一系列思想，而且这种治理将公众置于中心”，也即新公共服务的原则——服务而非掌舵^[13]。从该理论来看，政府是人民的政府，政府应当为公众提供服务，公众参与公共服务的提供可以分担政府的责任。政府通过搭建平台，让各利益相关方、公众广泛参与到公众行政过程中去，对行政决策施加影响，对行政过程进行监督，与公共部门开展合作，提高了公共服务部门的行政绩效，满足公民对公共产品的需求。创新 2.0 时代潮流与新公共服务的浪潮汇聚，推动了政府管理的创新，也即政府 2.0 的演变。政府 2.0，作为平台的政府、服务导向的政府、开放的政府，致力于以用户为中心，通过政府、市场、社会的协同与互动完成公共价值的塑造过程。

参考文献:

Reference:

- [1] Song G., Zhang N. and Meng Q. *Innovation 2.0 as a Paradigm Shift: Comparative Analysis of Three Innovation Modes*, in Proceedings of the 2009 International Conference on Engineering Management and Service Sciences, Beijing, China. 2009
- [2] William D. Eggers, *Government 2.0: Using Technology to Improve Education, Cut Red Tape, Reduce Gridlock, and Enhance Democracy*, Rowman & Littlefield Publishers, 2004,
- [3] Song G. *Transcending e-Government: a Case of Mobile Government in Beijing*[C]//Kushchu I, Kusc H. Proceedings of the First European Conference on Mobile Government. Brighton: Sussex University, 2005:476—485
- [4] Song G. and Cornford T. *Mobile Government: Towards a Service Paradigm*, in Proceedings of the 2nd International Conference on e-Government, University of Pittsburgh, USA. 2006: 208-218
- [5]宋刚,张楠. *创新 2.0: 知识社会环境下的创新民主化*[J]. 中国软科学, 2009, (10): 60-66
- [6]宋刚. *钱学森开放复杂巨系统理论视角下的科技创新体系——以城市管理科技创新体系构建为例*[J]. 科学管理研究, 2009, 27 (6) :1-6
- [7]宋刚,刘建敏,刘志,魏雷,田禹. *面向创新 2.0 的城管地图公共服务模式创新*[J]. 电子政务, 2011,(9): 33-41
- [8]李立明, 宋刚, 曹杰峰, 等. *电子政务 eGBCP 初探*[J]. 城市管理与科技, 2006, 8 (1): 1.
- [9]Tapscott, D., A. D Williams, and D. Herman. “*Government 2.0: Transforming government and governance for the twenty-first century.*” New Paradigm (2007).
- [10]宋刚,唐蕾,陈锐,纪阳. *复杂性科学视野下的科技创新*[J]. 科学对社会的影响, 2008, (2), 28-33
- [11]宋刚. *移动技术在城市管理中的应用: 英国游牧项目及其启示*[J]. 城市管理与科技, 2005, 7 (3): 103.
- [12] Government 2.0 Taskforce. 2009. *Engage: Getting on with Government 2.0: Report of the Government 2.0 Taskforce*. Available: <http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/government20taskforcereport.pdf>
- [13] [美] 罗伯特·B·丹哈特、珍妮特·V·丹哈特:《新公共服务: 服务而非掌舵》,《中国行政管理》2002 年第 10 期。

作者简介：

宋刚，北京大学遥感与地理信息系统研究所博士研究生，移动政务实验室（mGov Lab China）主任，北京邮电大学兼职教授，北京城市管理科技协会副理事长，北京市城管信息装备服务中心主任。主要研究领域：电子政务、数字城市、智慧城市与创新 2.0。

孟庆国，工学博士，清华大学公共管理学院教授、博士生导师、党委书记、学术委员会委员，清华大学电子政务实验室主任。主要研究领域包括公共政策与管理、政府管理与创新、电子政务与公共服务等。

宋刚,孟庆国. 政府 2.0: 创新 2.0 视野下的政府创新[J]. 电子政务, 2012, (2/3) : 53-61
SONG Gang, MENG Qingguo. (2012) "Government 2.0: Reinventing Government in Perspective of Innovation 2.0", e-Government, 2/3, pp 53-61.

移动政务研究

<http://www.mgov.cn>