

The First Mobile Government Seminar China
首届中国移动政务研讨会
18 March 2006, Peking University, China

超越电子政务

Transcending e-Government:

英国游牧项目及北京的实践

Nomad Project in UK and the Practice of Beijing

宋刚

SONG Gang

移动政务实验室
mGov Lab China

超越电子政务

Transcending e-Government

- 移动社会与移动性
- 移动技术与移动政务
- 英国游牧项目
- 北京流畅政府实践
- 移动政务：打造流畅政府
- 政府服务提供的范式转变
- 移动政务：超越电子政务



移动性与发展

Mobility and Development

- 十八世纪“海上马车夫”
- 十九世纪“日不落帝国”
- 二十世纪“车轮上的国度”
- 一切空间纬度都因运动而收缩，一切涉及时间的过程都因运动而膨胀。(爱因斯坦)
- 全球化就是移动性的差距与结果。(Bauman)



移动社会？信息时代的移动性？

Mobile Society? Mobility in the Information Era?

- 技术融合，普适计算
- 移动交互：时时在线“always-on”社会的挑战



一种文化现象 一种生活方式

Culture Life Style



理解移动性

Understanding Mobility

- 本地移动性、区域移动性、全球移动性
- 漫游、旅游、访问
-



进一步理解移动性

Mobility Beyond Obvious

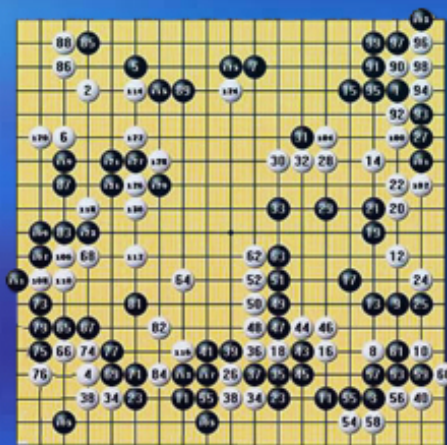


流畅工作实践 *Fluid Work Practice*

区域



网络



流体



边界

关系

无形变换



移动的双重性

Duality of Mobility



- 交互纬度：
稳定的移动性
 - 组织纬度：
移动的流体性
- 移动并不意味着不受空间约束，更重要的是它是物质空间与虚拟空间、稳定性与流体性的最佳辩证关系。(Pica and Kakihara, 2003)

移动技术

Mobile Technology

- 随着移动通讯和移动计算技术的融合，移动技术的逐步成熟，移动技术的应用与发展带来的移动交互，为普适计算（Ubiquitous Computing）、随时随地（Any time, anywhere）在线联接、通讯联络和信息交换提供了可能，为移动工作提供了新的机遇和挑战，并推动着社会形态及组织形态的进一步变革。应对移动性诉求及移动交互提供的机遇，响应公共服务一线及公众本身的信息及服务需求，利用手机、PDA及其他手持移动设备，通过无线接入基础设施为一线政府工作人员和社会公众提供信息和服务越来越成为各国政府关注的焦点，移动政务逐步走入前台。(移动技术在城市管理中的应用：英国游牧项目及其启示，2005)



移动技术

Defining Mobile Technology

- 基于无线电的双向无线电通讯（专业或公共移动无线电）或广播；
- 基于蜂窝电话的移动语音服务、SMS（短信服务）、WAP（无线应用协议）、GPRS（通用无线分组业务）、UMTS（即3G，第三代移动通信网络）；
- 基于移动设备的，包括笔记本电脑、平板电脑、PDA（个人数字助理）、寻呼机、蓝牙技术、RFID（无线射频识别）和GPS（全球卫星定位系统）；
- 基于无线网络的Wi-Fi、WiMax等。

(移动技术在城市管理中的应用：英国游牧项目及其启示，2005)



移动政务

Mobile Government

- 移动政务，又称移动电子政务，主要是指移动技术无线通讯及移动计算技术在政府工作中的应用，通过诸如手机、PDA、Wi-Fi终端、蓝牙、无线网络等技术为公众提供服务。

(移动技术在城市管理中的应用：英国游牧项目及其启示，2005)



移动政务：跨越数字鸿沟

Mobile Government: Close the Digital Gap

- 移动通讯网的广泛普及催生了“短信经济”、“拇指文化”，比因特网高得多的覆盖率和利用率使得其具有很大的利用潜力，而无线网络比有线网络的建设更加方便和经济。
- 充分应用移动技术将有助于缩小数字鸿沟，为公众提供普遍服务。
- 移动政务，仅仅是又一个渠道？



英国游牧项目

Project Nomad in UK

- Nomad Project是英国副首相办公室支持的，推动英国各地方政府运用移动技术改善公共服务的一个项目。
- 示范项目包括：社会福利电子财务评估、公众与市议员互动、信息共享、街道容貌保持、短信解决方案、移动办公室、建筑控制及移动公墓等。

视频演示 >



英国游牧项目

Project Nomad in UK

- 应用移动技术，支持移动工作已经得到很多英国地方政府的重视。在游牧项目对200个地方政府的问卷调查中，51%的地方政府已经开始了一定程度的移动工作，37%的地方政府正在对移动工作进行研究和计划，只有12%的地方政府尚未开展或开始着手规划移动工作。



从“实时企业”到“流畅政府”

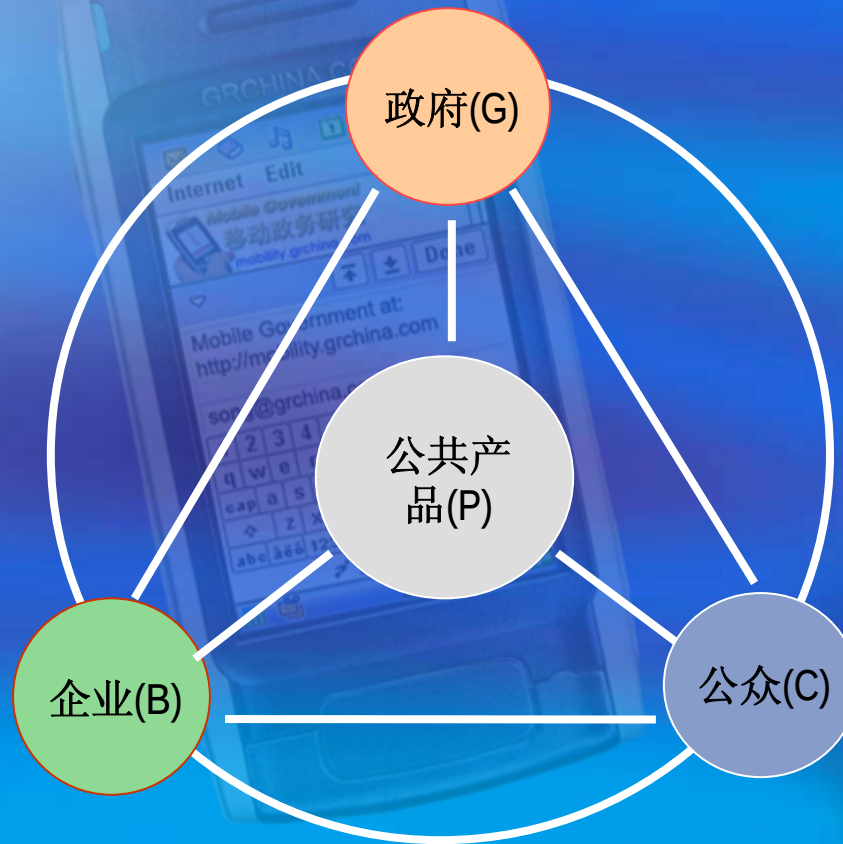
From Real Time Enterprise to Fluid Government

- Fluid Government 流畅政府的提出([Transcending e-Government: a Case of Mobile Government in Beijing](#), First Euro mGov in UK)
- 企业迫切实时了解自身和周围发生的事件，企业的管理者希望实时发现潜在的危机和即将出现的机遇。实时企业拥有实时评测、监控、管理和预测的能力。“没有死角，消灭边界，减少重复，压缩延迟”。实时企业的业务流程整合使得企业能动态地响应客户需求、市场机会和潜在威胁。(Gartner)
- Real Time Enterprise与Fluid Government:
使用最新技术。消除关键业务流程管理与执行中的延迟。(李明升)



全要素、全时段、全覆盖 GBCP城市管理和谐模式

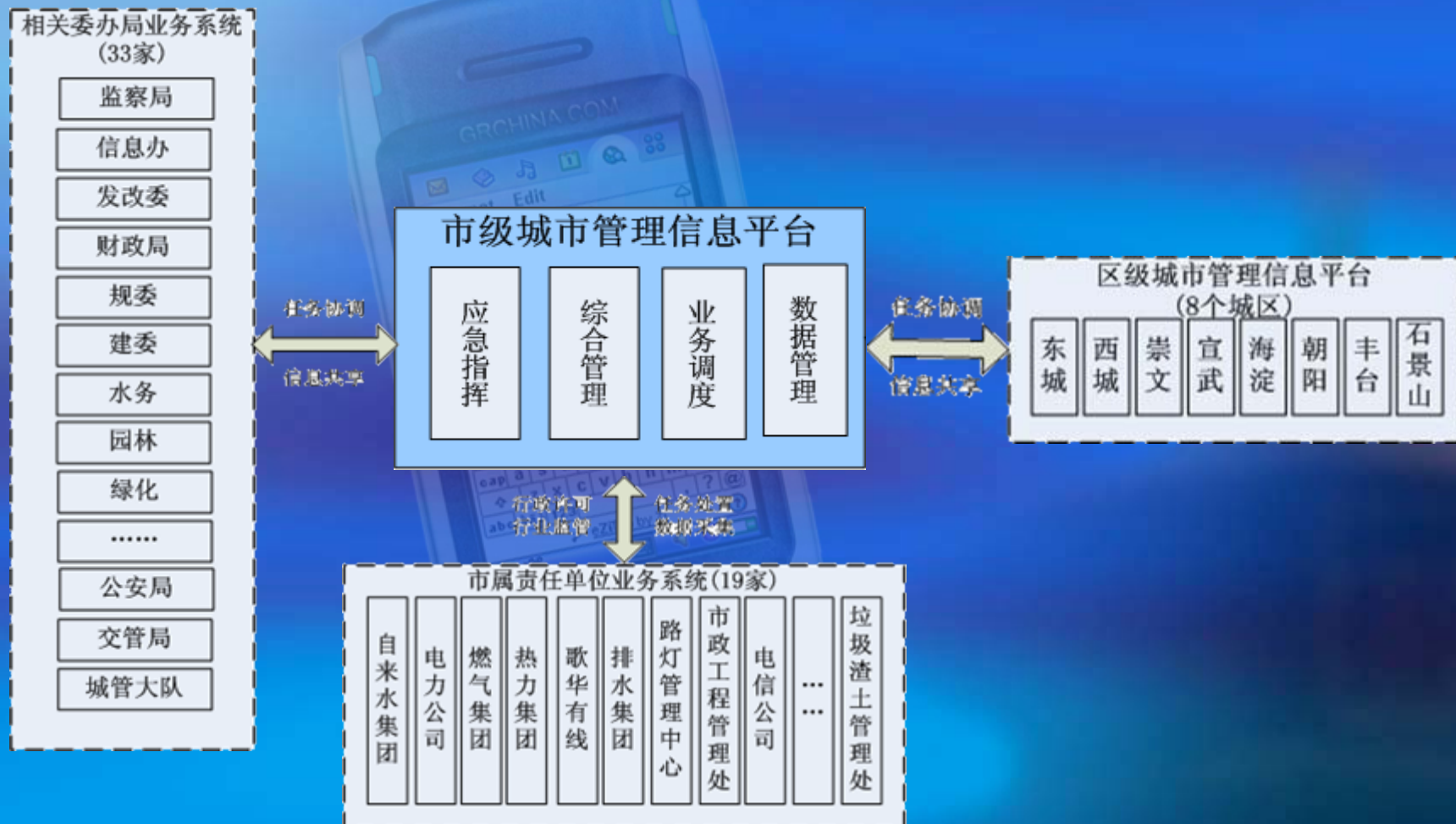
GBCP Harmonious City Management Model



电子政务的理论与实践
e Public Affairs Theory and Practice

北京信息化城市管理系统

Informational City Management System (ICMS)



公众广泛参与 *Public Participation*



北京市市级城市管理信息平台

Municipal City Management Information Platform



八个区级城市管理信息平台

8 District City Management Platforms



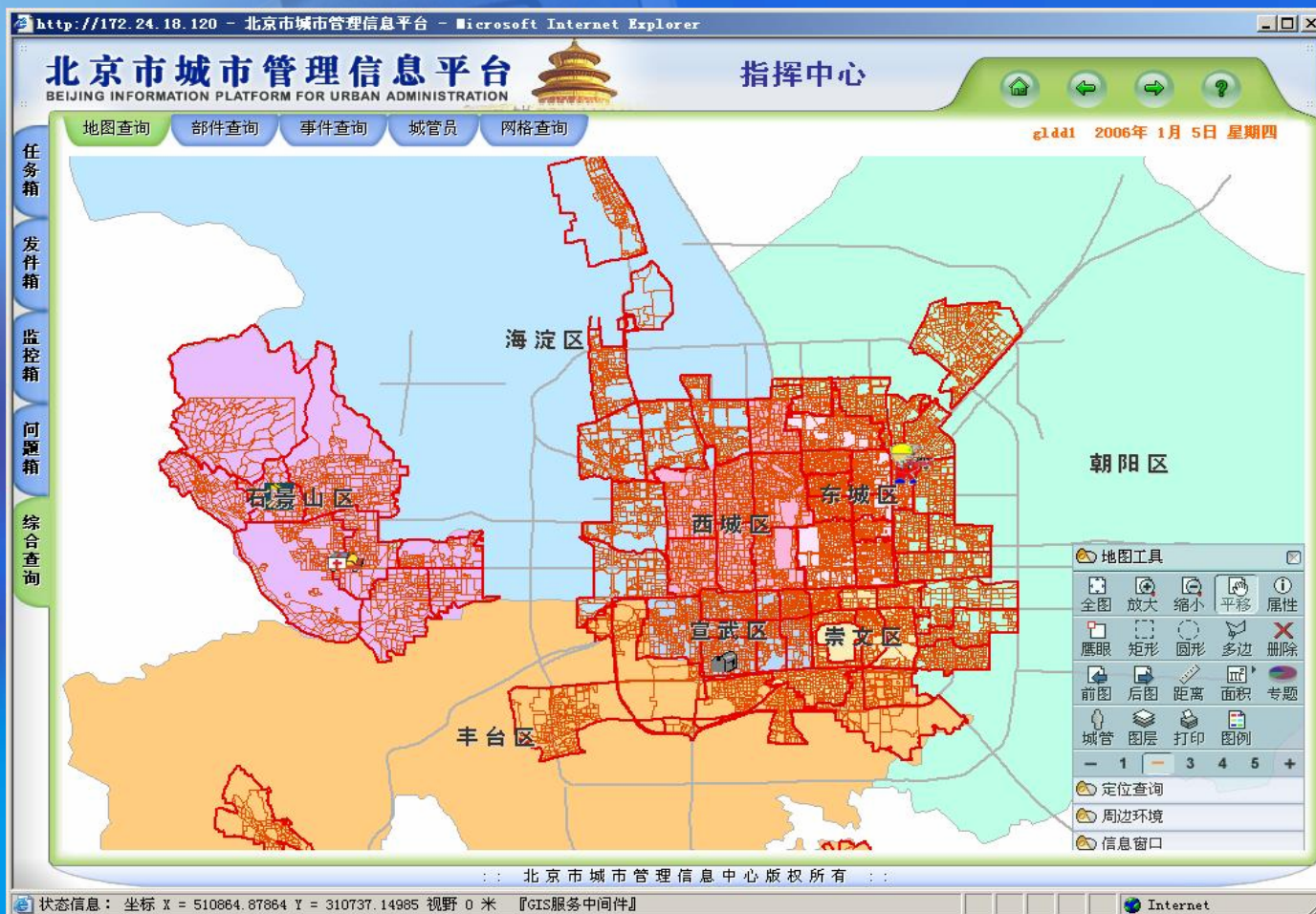
部件普查

Public Facility Survey



网格划分

Management Grid



城管监督员与城管通

Patrolling Supervisor and his Smart Phone



Mobile Government
@ MGOV.CN

移动政务实验室
WWW.MGOV.CN

城管员的移动巡查

Mobile Supervisors at Work

- 向区级监督中心报告问题及接受指令
- 负责巡查报告所管辖网格范围内的问题以及根据指令核实相关问题



城管员的移动巡查

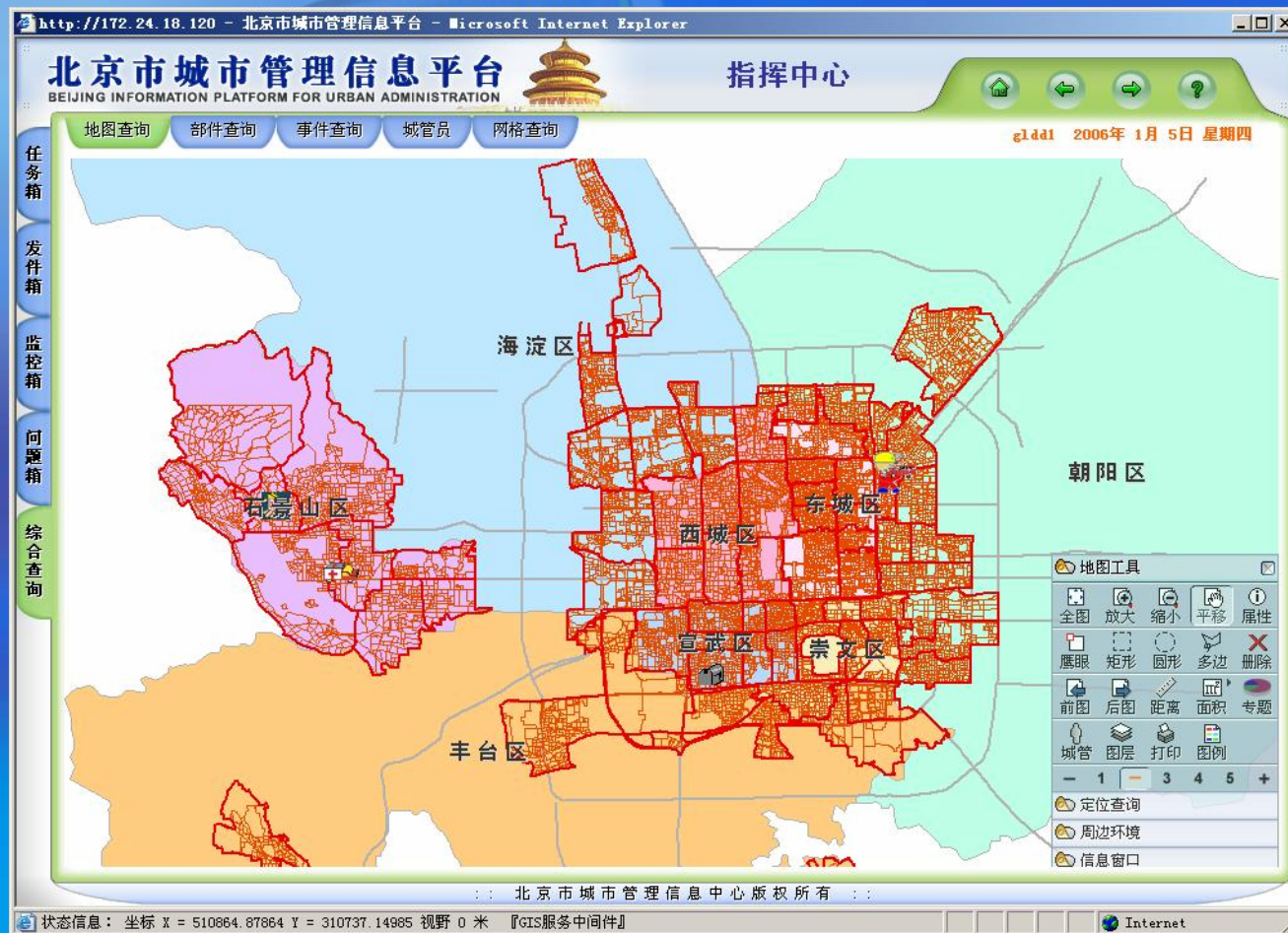
Mobile Supervisors at Work

- 通过城管通手机与市、区城市管理信息平台随时保持连接
- 位置及工作状态在中心大屏实时监控



在城八区共划分城市管理网格10054个

10054 Grid Cells of 8 Urban District of Beijing



调查城市设施部件137万个

1.37 Million Public Facilities Surveyed



城管监督员到位1706人

1706 Mobile Supervisors in Position



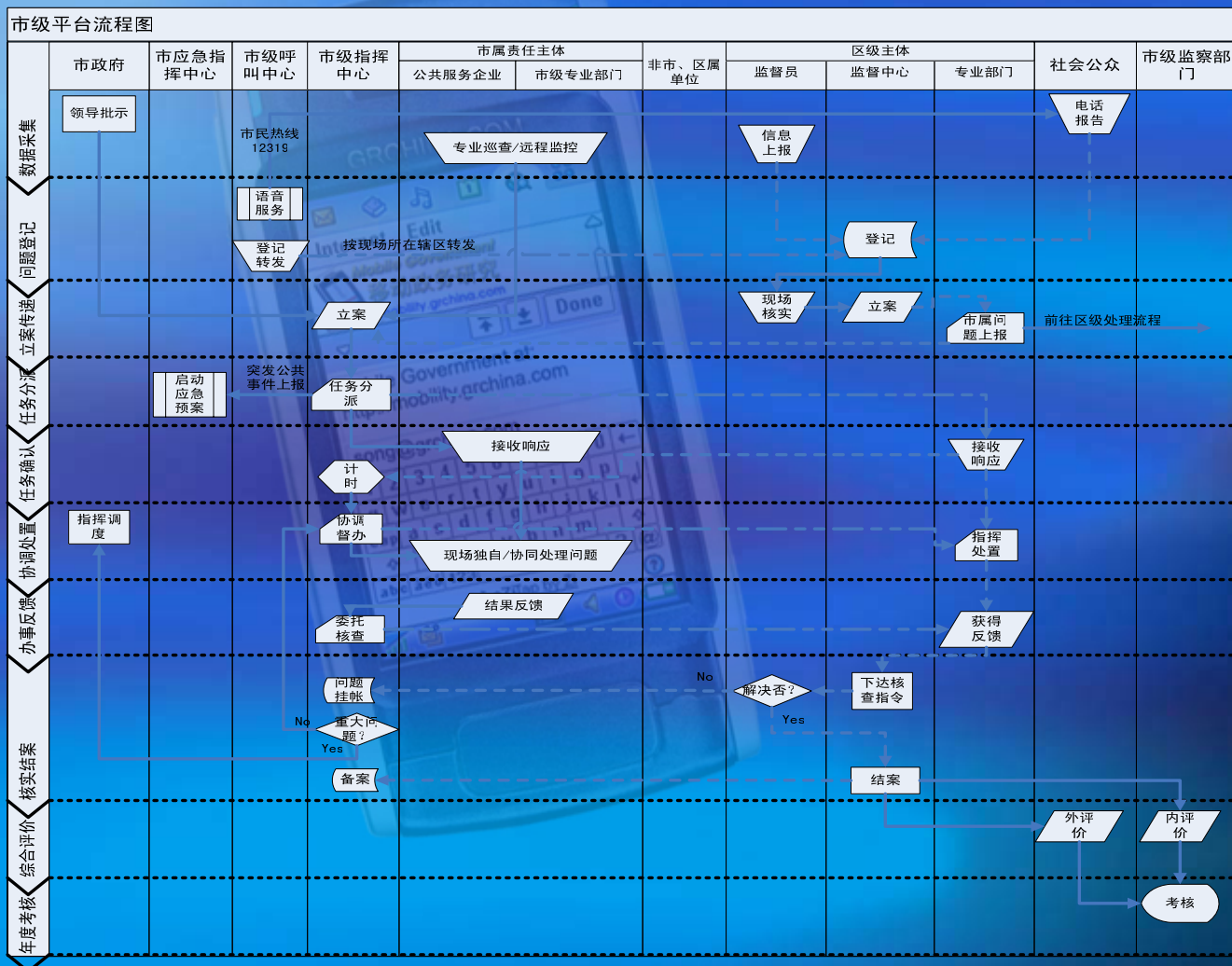
配置“城管通”手机4600个

4600 Smart Phone have been issued



城市市政综合监管信息系统技术要求

Local Standards



城管员巡逻发现问题流程案例

Case Study: How is the system works



流程再造

Process Reengineering

- 信息在现场、第一时间进行收集和确认
- 移动巡查的城管员与各区级平台以及市级平台保持实时信息共享
- 在全市初步建立并整合数字化城市公共设施台帐
- 区域管理网格化、专业管理网络化，建立了信息整合、条块联动的雏形，推动建立长效机制
- 城市管理水平提升，实现从事后补救、被动、粗放管理向主动、事前预防、精细、敏捷管理的转变。



移动政务的实践

Mobile Government Practice

- 移动技术和其他信息技术的应用，使得政府更能得心应手的管理移动工作，实现高效、敏捷反应。
- 实施移动政务与其他电子政务项目一样，首先应该关注的是组织战略目标和机构变革，其次是信息流整合，最后才是技术问题
- 移动技术在政府中的成功应用必须有相适应的组织变革、流程再造以及人员的培训和激励。



移动政务：打造流畅政府

Mobile Government: Towards a Fluid Government

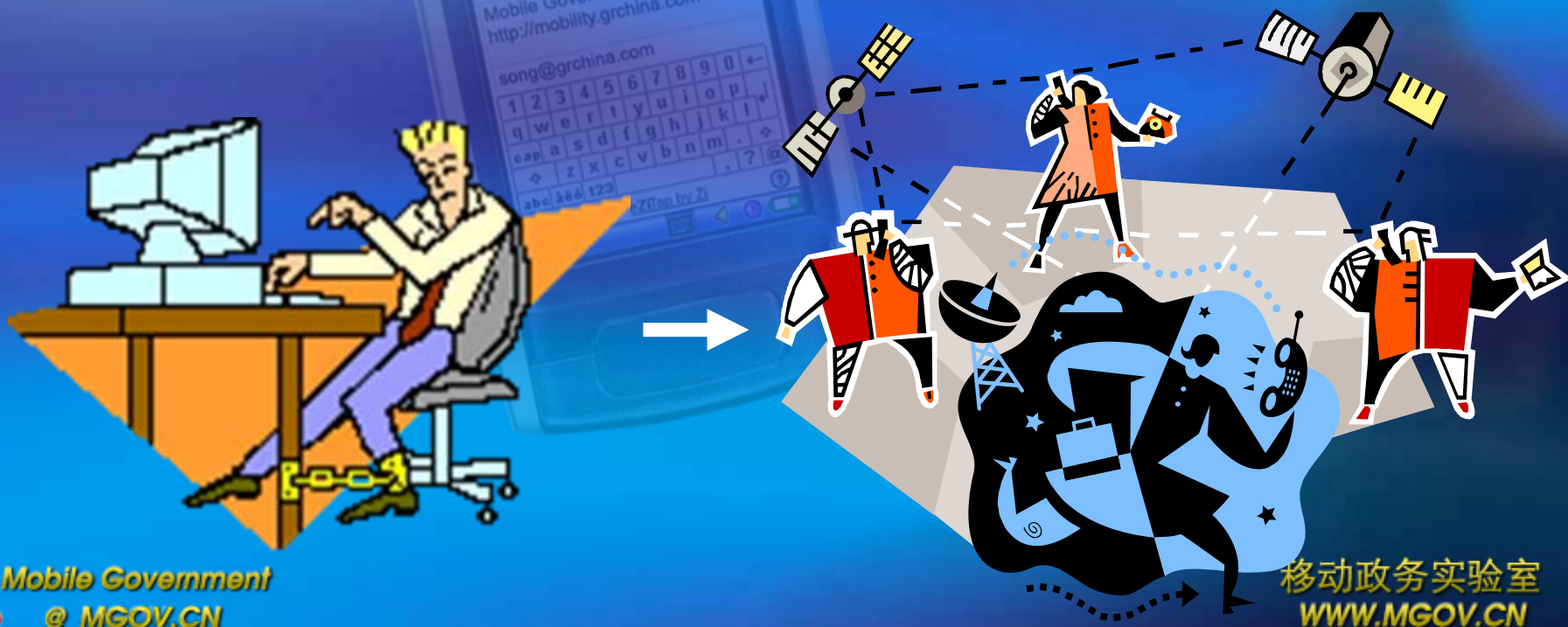
- 移动技术与网络技术、3S技术等先进技术的应用，为第一时间现场发现并高效处理问题、敏捷反应提供了手段。信息、通讯技术进一步推动流程规范和再造，使得信息畅达、流程公开、多元信息良性互动，保障了政府在为市民提供高质、高效公共服务中的流畅运转。



移动政务：超越电子政务

Mobile Government: Transcending e-Government

- 局限的、计算机为中心的模式 → 移动的、以人为本的技术和策略，突破旧的政府服务提供模式。



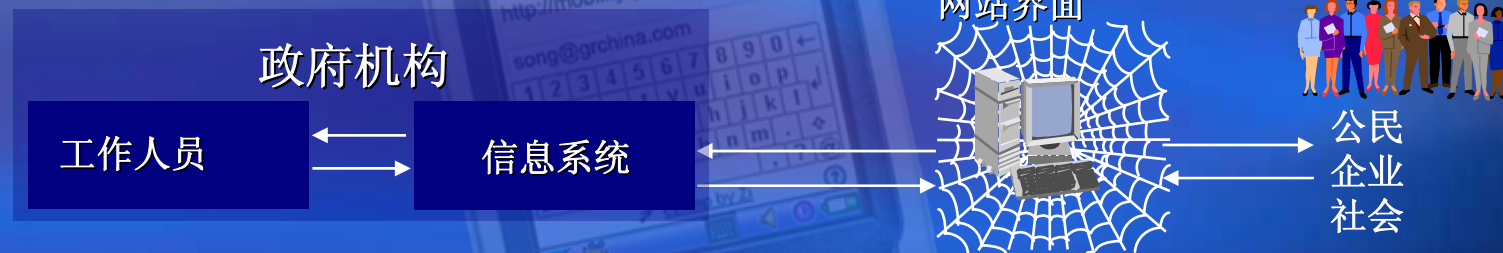
政府服务提供的范式转变

Service Delivery Paradigm Shift

主机时代以及信息时代以前的政府服务提供模式



基于互联网的电子政务服务提供模式



移动政务服务提供模式



特殊的管理下的流体特性

Distinct Managed Fluidity

- 一种管理下的流体特性，与“post modern professionals”有所区别
- 流程得到再造和规范
- 扁平化与层级控制都得到加强
- 这种服务模式对减少官僚程序，加强在事情发生的环境中与公众沟通有很大的潜在推动力
- 对于更进一步的横向、纵向整合提供了极大的可能
- 移动政务 → 流畅政府

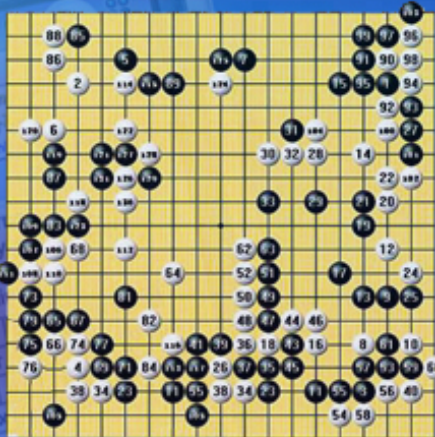


流畅工作实践 *Fluid Work Practice*

区域

网络

流体



边界

关系

无形变换



社会拓扑,ICT与政府服务提供模式

Social Topology, ICT and Government Service Delivery Model

社会拓扑结构	区域	网络	流体
特征	边界	节点之间关系	无形变换
典型信息通讯技术应用	主机、纸张	电话、因特网、电子邮件、EUC	手机、PDA、其他融合技术、移动计算及普适计算
交互	面对面, 同一地点	虚拟	虚拟+现实
服务提供	官僚机构、基于办公室	标准的网上“交易”、信息提供	面向行动的、协同、实时回应
政府形态	典型层级制	基于因特网的电子政府	移动政府





Thanks!

宋 刚

SONG Gang

songgang@bjmac.gov.cn

移动政务实验室

mGov Lab China:

<http://www.mgov.cn/lab/>

首届中国移动政务研讨会

The First Mobile Government Seminar China

主 办
移动政务实验室
mGov Lab China

协 办
北京城市管理科技协会
北京城市管理信息化联合实验室