

创新2.0与智慧生态城市专题

Innovation 2.0 & Smart City

《办公自动化》联合移动政务实验室（mGov Lab China）“下一代创新研究”微信公众号正式推出本专题。



随着物联网、云计算、大数据等新一代信息技术的发展，及其引发的面向知识社会的下一代创新（创新2.0）形态演化，我们正在进入一个以用户创新、开放创新、大众创新、协同创新为特点的以人为本的创新2.0时代。正是在这个背景下，《办公自动化》杂志与移动政务实验室（mGov Lab China）“下一代创新研究”微信公众号合作推出创新2.0与智慧生态城市专题，持续跟踪关注知识社会以社会为舞台、基于共享、开放、协作的以人为本的创新2.0形态给智慧生态城市建设带来的机遇与挑战，及其对城市发展方方面面，对产业发展、政府治理、环境建设、社会服务等各个领域所带来的创新转型机遇与实践。

用户体验被称为创新2.0的灵魂，本期分享IBM刘捷先生从用户体验参与视角对创新2.0的诠释：一个以个人为中心的经济时代，并分享“中西开放创新对话”和“开放数据助力经济发展与社会创新”研讨，以及创新2.0研究群围绕开放数据、用户体验方面的讨论。

► 专题报告

用户体验参与与创新2.0

刘捷

一、创新2.0—以个人为中心的经济时代

“一旦基本需要得到了满足，人们就倾向于寻找有意义、情绪上有满足感的体验。”这是美国趋势专家丹尼尔平克（Daniel Pink）在全新思维（A Whole New Mind）中所述的人性特点。

当物资相对匮乏，市场处在信息不对称的状态下时，人的需求大多停留在拥有和功能满足，随之匹配的是以组织为中心的经济模式，其特点是企业推动消费，规模生产，标准化，渠道强势，行业进入门槛高。比如20世纪的福特及其T型车。

但人类社会的进步和物质和信息的丰富是大势。随着经济的发展、技术的进步和生活的富足，人们开始有了更多的诉求，比如，更好的体验、精神上的共鸣或个人价值的实现。在这种社会规律和人性特点的作用下，一场变革也正在上演——这个世界在正从以组织为中心的经济向以个人为中心的经济时代转变，以人为本的创新2.0时代正在来临。

在 以 个 人 为 中 心 的 时 代，

以企业为中心的经济



- 企业推动消费
- 通过不同奖励措施掌控渠道
- 每个渠道提供不同的消费者体验
- 用户体验一般不直观
- 通过核心小组和市场研究提供消费者意见

以个人为中心的经济



- 消费者期望“个人化”体验
- 渠道整合，提供无缝的体验
- 采用微观细分
- 注重易用性和管理
- 大数据和分析提供能力支撑

人逐步被放在了核心位置，人的感受和选择将作为社会和经济活动的检验标准，个性化需求和更好的体验将愈加显现。

与此同时，新技术新理念的层出也加速了这一转变。当互联网提升了信息透明度和传递速度；云的汇聚降低了行业的门槛，释放创新的能量；移动的浪潮提供了人和人、人和设备、设备和设备前所未有的连接能力；社交的爆发诞生了意见领袖、粉丝和社群，放大了个人话语和影响力；大数据及数据开放让智慧服务、分析洞察拥有了无限可能——一切的力量都促使企业和政府开始重新审视和思考同用户的关系，组织和人的关系需被重新定义。

二、变革下的新型关系-朋友

在以组织为中心的经济中，个人和组织的互动是一种偶然行为，即个人参与一次性的交易，组织和个人的互动仅在执行交易时发生，通俗的说，类似于一种买卖关系，企业和个人的接触从有需求开始，在买卖行为发生后结束。在以个人为中心的经济时代，这种关系已远远适应不了这种变化，主要在于人本身已潜移默化的发生了转变：

需求的变化：物质极丰富的时代，人的需求从物质已上升到心理或是精神层面的，这包括：情感的认同、精神的共鸣、个人价值的实现等。同时在这个时代影响下的新一代的人群，其个性化、认同参与的心理将更为突出。产品或服务的价格已不关乎其成本，而在于它所带来的价值主张、体验及感受，典型的例子有奢侈品消费、粉丝经济等。

注意力的变化：信息量的爆炸使注意力成为了稀缺资源，同时丰富的选择使用户兴趣点切换加快，使获取持续的注意力难上加难。

选择行为的变化：互联网及社交时代回归产品和服务本质，广告已祛魅，去中介、企业选择性脱媒也是时间问题，比起铺天盖地的宣传，人们更愿意思考和相信自己的判断，如借助信任的人或是亲身体验。同时，社交的普及将个人的话语放大，人与人（E2E）的经济也已初显，自媒体爆发增长，口碑的力量足以成就或颠覆一个企业。

耐心变化：生活节奏和科技加速让人的耐心变短，传统的需求调研-研发-市场的长周期的产品和服务研发方式亟待升级，快速迭代的理念逐步出现在各个领域。

期望值变化：趋简趋舒适的天性使然，人由某一产品获得的满足感会延展出要求更多关联需求，对组织来说，拥有用户这一宝贵资源也会促使其寻求新价值领域和增值业务。同时行业门槛的降低及信息的透明也导致了行业的边界逐步消融，企业开始渗透到价值链的其他领域，或是开始面对来自行业外部的竞争者。

在这些变化下，优秀的组织需要寻求一种和用户的新型关系来适应这种变化。和用户构建类似“朋友”的协作共生关系便是一些出色组织的创新实践，不同于传统的买卖一次性互动，“朋友”的协作共生关系中，组织和用户的互动是持续的，贯穿整个运营过程。这种新型关系，可

第一满足用户在场介入，自我实现的心理，第二确保了组织的运作贴近用户和符合趋势，第三实现了社会资源的聚合，激发出群体的智慧和力量，第四天然形成社会化营销的基础，让传播和获取注意力变得简单。这种协作共生的“朋友”关系的本身就是种创新，在以个人为核心的时代有着原生的核心竞争力。

典型的企业是小米，这家诞生于2010年的企业，秉持和用户做朋友的理念，成功的汇聚了一批“米粉”参与到企业的决策、产品的评估、开发、测试，服务、推广中，在短短四年中，销售额已过数百亿，一跃成为国内手机领军企业。

三、体验参与——“做朋友”的核心

“做朋友”这种协作共生的新型关系是以个人为中心经济时代的最佳实践，但如何和用户“成为朋友”，则考验着组织决策者的智慧，而这种关系的形成，将对组织本身也将产生深远影响。

秉着“交朋友”的理念，这种新型关系构建一般经历以下几个过程：

理解（用户思维）——和用户交朋友，首先从懂你的用户开始。走近用户，观察他们的生活、行为，找到痛点、理解其诉求。走近后，才会发现你的用户远远不是“80后”“白领”这些简单标签，会细分并挖掘出“为喜爱买单，并不设限”“冲动型购物”“乐于分享经验”等更多群体画像信息，对其理解的更透彻，就越能走近其内心深处。比如：某地产商在开发新产品前对目标家庭的生活进行了24小时行为分析后，发现老人早上买菜开门时，双手拎着菜掏钥匙开门及其不便，在新产品的设计中，在入户门旁边设置了个小挂钩，细小的改进却深入人心。

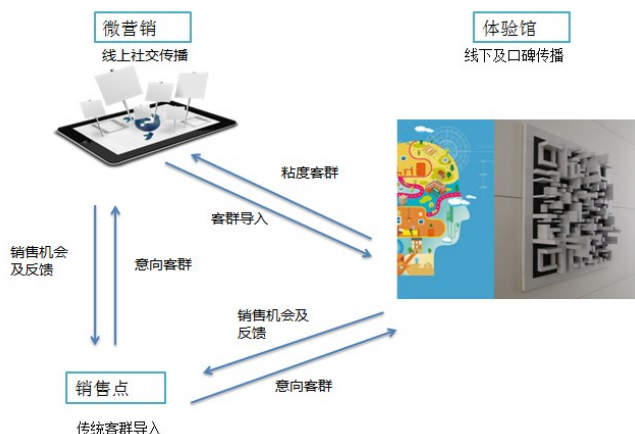
修身（产品/服务为先）——懂你的用户后，要结交朋友，这就要求你先成为他们喜欢的人，做他们欣赏的事。

做用户喜欢的人一般有两种做法，一种是做用户愿意追随的人，另一种是做用户愿意相处的人。前者需要个人魅力，站得比用户高，看得更远，演变方向为粉丝经济；后者强调亲和力，和用户在同一视角，演化方向为社群经济。乔布斯时代的苹果和百度贴吧便分别是两类的代表。

做用户欣赏的事，这个是和用户建立关系的根基，初次互动一定得有好的产品或服务能吸引住用户，在这个功能同质的时代，个性化差异和极致体验将愈来愈多的被强调，即所谓的“爆品”和“超越期望”的服务，这个也是对组织内功的初次考验。

出现（全渠道整合）——修身完毕后，便可前去结交朋友了，但在这个注意力稀缺和分散的时代，如何走近用户也是难题。这就需要出现在他们能看到和想看到的地方。基于前期对用户的研究理解，识别出用户能看到和想看到的地方，从广义的覆盖来说，这

些地方会落在线上 and 线下的特定区域。线上注重广度，突破物理边界，适合传播；线下注重深度，讲究体验，适合培养粘度。同时，这种出现需通过强化来提升效



果，全渠道的体验整合，提供无缝的用户体验将是关键。

在我们实践的国内领先的某地产商的案例中，我们协助客户搭建了以住宅教育为目的，以“什么是好房子”为主题的业内首个住宅科技馆，同时和其自媒体微信号实现无缝整合。体验馆吸引参观者及营造完美体验，并在结尾通过一个趣味的光影二维码，将参观者转化到线上为其微信粉丝，并通过微信互动进行“好房子”的继续教育。随后在线上自媒体的互动中，又可通过一些活动和优惠的发布，将用户转移到体验馆进行深度活动，实现了线上线下的闭环营销和用户粘度培养，也构建起销售点+体验馆+微营销的地产营销进化型

表达（用户体验）——交朋友，初次留下好的印象是关键，走近用户后，用他们中意的方式和其交流。在以前的以组织为中心的经济时代下，诞生了很多“腔”，如“官腔”、“咨询腔”“专业腔”等，在个人为中心的经济时代，用户没太多的耐性去自行消化这

些语言，所有的“腔”都得翻译成用户能听懂的语言，同时表达角度也尽量切换到用户视角，借助用户最心动方式表达，这里会涉及到一些全面的体验的设计，包括环境设计、视觉设计、情感设计、交互设计等。

在我们协助捷豹路虎打造的交互式概念店中，由于其目标用户有不少个性化定制车的需求，而线下陈列大量样车需巨额成本。我们创新协助客户变革了体验流程，并引入最新交互式技术于实体店，在大屏前，用户可以像玩游戏一样任意走近、旋转、定制、并虚拟驾驶一辆自己设计的车在城市兜风，体验后下单，并最终开走自己定制的真车。创新的购物体验本身带来用户的好感，购买方式的转型也提升了企业的感知用户的能力，数字化技术为商家近距离理解用户

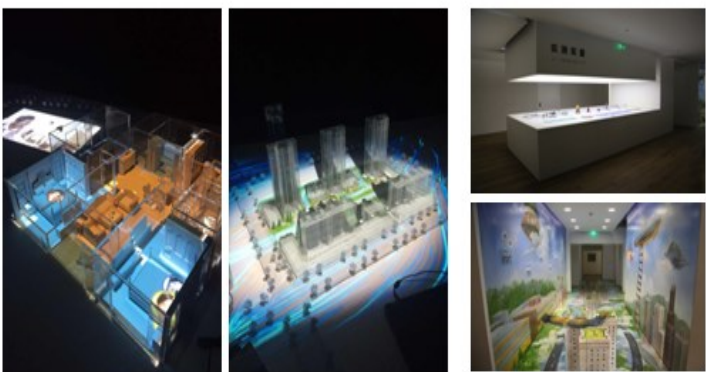
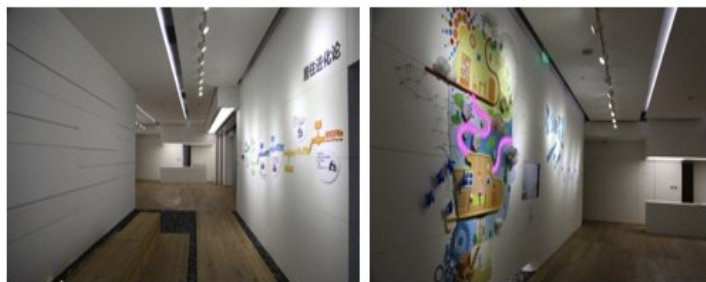


的喜好和反馈提供了支持，通过交互过程中的数据分析，为新产品的研发和更好的个性化服务提供了一手用户研究的支持。

维护（用户参与）——初次良好的互动只是双方关系构建的开始，做朋友更多需靠后续的持续互动，用事件增进信任，用协作升温感情。要调动用户参与的热情，要将用户深层次的需求和组织进行关联，某种程度上，情感的共鸣和自我价值的实现会是能激活用户参与的有效手段。

小米用“为发烧而生”的口号凝聚了一批核心用户，这批被“小米”奉为“梦想的赞助商”的用户极大的收获了意见得到认同、身份得到尊重、产品融入个人价值的乐趣，所以也牢牢和企业站在了一起。

用户参与对于组织来说是一个值得研究的课题，用户参与战略的制定、开放参与节点的建立、用户反馈机制的形成，用户为先的文化形成都是需要考虑的核心要素。在我们参与建设的某新一代银行网点，这里已完全不像个网点，更像是个超市、图书馆及社交



中心，人们在此自由的交谈，阅读，享受着个性化服务，并像超市购物一样挑选金融产品。这里的行长已变

在面向下知识社会的下一代创新（创新2.0）中，创新的方式和形态丰富多样，开放创新、人人创新、



成“店长”，银行员工已变成“店员”，他们和用户泡在一起，成为用户的朋友，听取用户的声音，并邀请用户加入进行某些金融产品的设计中来。

在构建新型关系的所有的环节中，理解、修身、出现是比能力和条件，表达和维护所对应的用户体验和用户参与是核心，一方面，良好的用户体验可给用户留下好的感受和印象，作为用户参与的基础，同时，用户持

万众创新的根本，市场的检验和用户的认可是检验创新的第一标准。我们期望通过一种方式可全面激励创新，同时让创新在诞生时就能有发芽的土壤。

体验参与构建的这种协作共生的新型关系下创新，其本身就极大凝聚了组织和人的创造力，同时又立足以用户为本，使这种关系下的创新在诞生时就有极强的生命力。

体验参与下的创新，强调一种以人为中心的思维和视角去重定义传统的产品、流程、服务。由于人的不断变化，从这个意义上看，所有的角落都有创新的空间。

1. 政府服务领域的体验参与思考命题

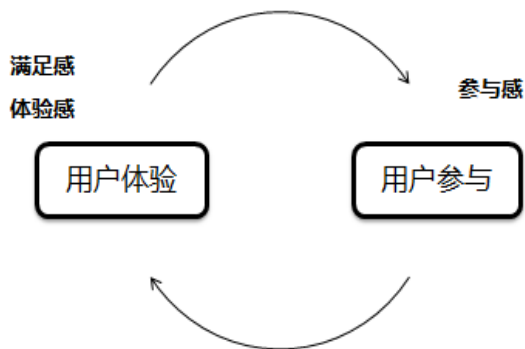
在政府服务领域，例举一些常见但可值得思考的命题：

公众时常抱怨在政府的办事感受——公众在政府的办事感受能得像酒店服务一样贴心舒适吗？

一些政府活动的推广总是不甚理想，比如市民卡——市民卡的推广能让市民“抢购”吗？

城市展馆（规划馆、博物馆）常沦为城市政绩展示工程，人丁稀少——能做得像迪斯尼让人自发记忆且充满乐趣吗？

城市的基础设施千篇一律，似乎已习以为常——公交车站、路灯、监控等设施能做成城市旅游景点或



续的参与又是以终为始，以不断优化的用户体验为目的，两者相得益彰，形成一个闭环，滚动构建起协作共生的“朋友”关系。也正是因为此，用户参与及用户体验被称为创新2.0的靈魂。

四、体验参与与创新2.0

标签吗?

这些命题当然也会涉及国情和一些现实挑战，但并非伪命题，我们甚至可以看到一些用户体验和参与下的创新实践的关联参考。

(1) 公众时常抱怨在政府的办事感受——公众在政府的办事感受能得像酒店服务一样贴心舒适吗?

新加坡政府网站将“以客户为中心”的理念逐渐渗透进了电子政务公共服务中。从方便服务客户(网站用户)使用的角度出发,设计了“政务”“市民”“企业”“外国人”四个网站子频道;本着满足用户需要的思想进行服务主题的设置,把不同部门的服务整合一起进行划分;同时在服务主题里面又根据服务用户的不同对众多的在线服务进行归类,使得用户方便快速的找到自己所需要的信息和服务,打破了传统的按照部门机构划分提供服务的格局。

其中最具特色的是公民频道的“电子公民中心”,该中心以公民的需求为导向进行设计,将一个人“从摇篮到坟墓”的人生过程划分为诸多阶段,在每一个阶段里,你都可以得到相应的政府服务,政府部门就是你人生旅途中的一个“驿站”(stage)。每一个“驿站”都有一组相互关联的服务包。例如在“教育和就业驿站”里,分别有教育、图书馆资源、就业和技能提高等四个主题,每个主题下面又有众多子主题。针对众多的服务子主题,按照学生、父母、求职者、雇主和雇员等不同的用户进行归类,使得用户能够通过多种途径快速找到自己所需要的信息和服务。

良好体验下带来的是用户极高的满意度,新加坡政府顺势而为,在网站加入电子民主栏目,提供公众参与的渠道,实现和用户的互动参与,不断优化服务。

(2) 一些政府活动的推广总是不甚理想,比如市民卡——市民卡的推广能让市民“抢购”吗?

2005年,日本政府为实现京都议定书减少温室气体排放目标承诺,号召全民节能减排,初期做了不少尝试,推广效果相当有限。直至引入咨询公司博报堂,在博报堂的建议下,第一步梳理出不仅让公众熟悉,而且让他们觉得有意义的节能减排的动作,咨询公司同专家从400个增加或减少温室气体排放的日常活动中,删选到6个关键活动,包括:夏天调高、冬天调低空调温度;关水龙头节水;开车不要猛踩油门或急刹等,都是些很简易的小习惯转化。第二步调动用户参与的积极性,由政府发起“清凉商务运动”,重新定义商务礼仪,一改传统日本西装革履的传统,号召大众在夏天穿着透气的清凉商务装,调高室内空调温度。政府专门制作清凉商务徽章,公众可登陆网上申请,佩戴徽章者可着休闲服上班。在随后的爱知世博,日本首相和高层在也出演了场生动的“清凉商务时装秀”,新颖的形式和参与感唤起了公众广泛参与的积极性。三年内,全日本25000家企业加入清凉商务运动,250万人登陆清凉商务网站表达参与决心。

(3) 城市(规划馆、博物馆)常沦为城市政绩展示工程,人丁稀少——能做得像迪斯尼让人自发记忆且充满

乐趣吗?

近年最成功的商业地产之一的K11,通过跨界的方式,成功的将艺术文化和商业联系在一起,将艺术和零售完美结合,通过将艺术家的作品穿插在购物空间、主办如莫奈作品展之类的顶级艺术展、打造室内“生态农场”的人气特色体验区,将传统的用户购物体验植入艺术、文化、乐趣,以完美用户体验成功的聚集人气,同时也给众多艺术家提供了展示传播的平台,新的模式和跨界的亮点创造出城市新热点和行业新高度。

(4) 城市的基础设施千篇一律,似乎已习以为常——公交车站、路灯、监控等设施能做成城市旅游景点或标签吗?

艺术家Dennis Oppenheim设计的加州车站,已成为加州的地标之一,艺术家和城市的知名度相得益彰。



2. IBM用户参与方法及实践

以上实践只是用户体验和参与下的诞生的创新案例,我们希望以此来开启组织对这种新型关系演进思考,这里面需要全新的思维和方法的变革,IBM在协助客户构建用户体验和参与体系同时,自身也经历了这种思维和方法的演进,以下是一些关键点和实践供参考

(1) 设计思维和跨界能力

传统咨询思维方式大多是围绕着高度确定性的控制假设,用逻辑推导结论,很多变量通过经验和假设控制。但新时代下,对象、环境、技术似乎所有的变量都在调整,而其中最核心的变量,人已呈现了极大的不确定性和多样性。同样的战略和执行,用户体验的差异会产生天壤之别,新时代的核心比拼已落在细节。如何形成差异并胜出,跨界是一种最佳的做法。并且随着用户体验需求的提高,设计思维作为一种全新的方法,通过不确定的、非逻辑的方法整合技术、理念、艺术,在这种能力下诞生的新产品、服务往往能脱颖而出,获得极佳的市场反应。

(2) 方法和内容变革

传统咨询服务立足的根本是先进模式和实践的传递,说白了就是这个事儿我懂得比你多,我通过理解你后,来教你,比如IBM本身就是企业转型最好

的案例，是众多好方法和实践经过证明的合集，又如20世纪诞生了很多经典的方法和理论，如泰

把咨询更多的回归到一种核心能力，比如全球的行业的视野及洞察、核心的技术、跨界的整合能力，用这种能力和客户的能力结合，演化出行业的全新方向，推动行业的前行。我们开始用一些新方式来促成这些演化，比如通过一些研讨会，邀请客户各条线熟悉业务的高层加入（CEO、COO、CIO、CMO、CFO等），融合IBM咨询顾问、研究人员、设计人员形成联合团队，通过思维碰撞共同寻找变革方法和完成跨界创新。

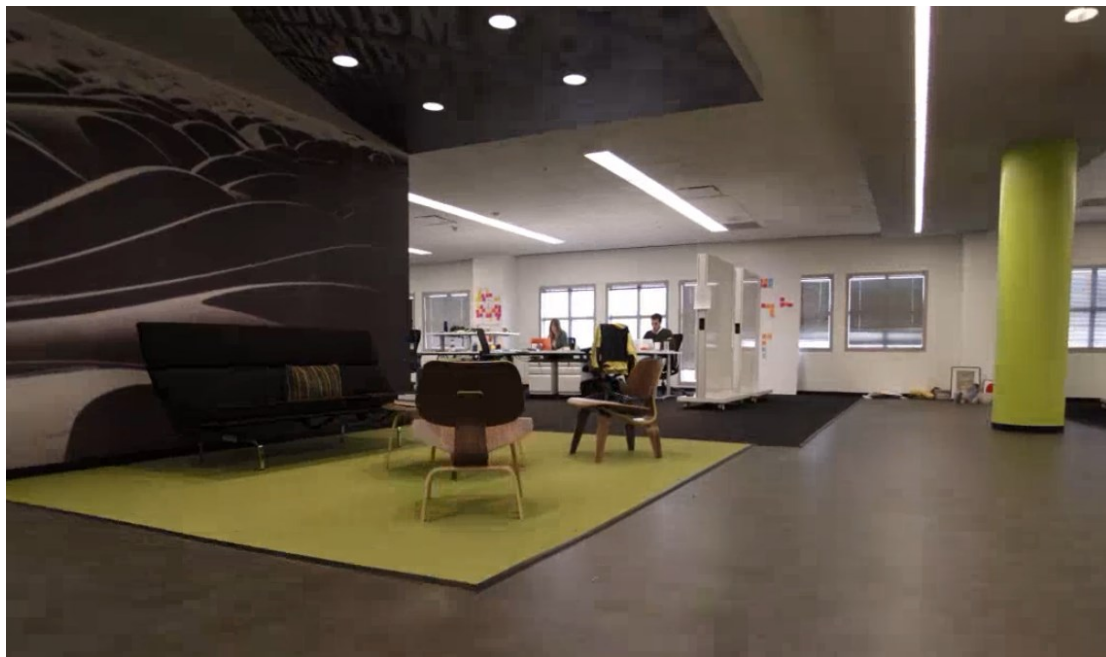
（3）文化构建

设计思维和方法的变革，本质需相适应的文化，用户体验和参与的建立，本身也要求组织自身互动参与文化的建立，而这种文化应该构建一种非刻板、非标准的，是一种相对自由、能迸发灵感的氛围。为此，我们首先变革了环境，IBM首期投资1亿美元在全球开设10个互动体验实验室，实现更好的员工体验，同时邀请客户更近距离地加入，接触创新技术和理解，互动参与到这场的变革中。

在这里，空间本身赋以时尚和时代感，明快的颜色配备移动白板、到处可贴便签的墙壁、可配置家具、有趣好玩的设施营造一种迸发灵感和激励创新的环境。而客户加入和IBM专家组成的联合团队共同在这个空间完成项目，作为一种创新模式，又进一步的推动了用户体验和参与体系形成。

“投入和建设仅解决有没有的问题，用户体验和参与才解决效果的问题”，希望更多的组织关注用户体验和参与的构建，顺势而为，推动整个社会的创新2.0演进。

作者：刘捷 国际商业机器（中国）有限公司（IBM）咨询服务部咨询经理，多年专注在以用户体验和参与为核心的创新实践，包括用户体验战略、全渠道用户体验实践、线下体验点（网点、旗舰店、体验中心）转型等，涉足行业涵盖政府、银行、零售、地产等。



勒的管理理论、波特的市场模型成了行业的咨询的经典方法及依据。但新时代下，新模式层出，变化已成常态，未来呈现极大的多样性，且有些中国的客户已站在了行业最前端，咨询公司也没法证明对于未来我比你懂。所以回归本质，我们

中西开放创新对话，在线的创新对话



EAST | WEST CHATS 中西开放创新对话

CONVERSATIONS ABOUT OPEN DATA INNOVATION

中西开放创新对话是首个将来自美国与中国的人们在网上聚集起来共同讨论创新2.0时代的开放数据、开放创新、公民科技 (civic technology) 以及创业机遇的在线活动。通过虚拟的在线活动，将各自国家的普通市民，技术专家，创业者等等聚集起来共同在以下话题上展开讨论，互相学习并激发可能的合作，包括利用科学技术来创建创新产品和服务从而改善我们所生活的城市与社区、利用公开发布的开放数据资源创建新的解决方案以及协同创造，合作创新。

中西开放创新对话传承了美国公众创新日活动的精神。公众创新日活动是一个国际活动，它在2014年5月31日至6月1日在全球不同城市举办。此次活动致力于在中国和美国进一步推广开放创新，公民科技，以及国际协作。而这一活动则是由分布在美国与中国的不同创新个人、机构、社区策划与组织的。主要的组织者来自深圳市和休斯敦市（中美友好城市），主要的贡献者来自中国大陆的「开放数据中国」与「城市数据派」，美国的「公民创新日组委会」以及「休斯敦市国际贸易与发展办公厅」，JanuaryAdvisors 咨询公司。其他的活动参与者有：「为美国而编程」各分部、Socrata、LocalData 团队、「北京大学移动政务实验室」、北京西城—清华同衡城市数据联合实验室、深圳市华傲数据技术有限公司、上海青悦信息、深圳市规划国土发展研究中心、北京城市实验室BCL等等。

活动将以在线方式展开，通过活动网站介绍活动，展示活动安排，提供IRC/视频资源，活动后的记录文件；采用IRC聊天室供参与者提问与交流；采用实时视频聊天供讲者演讲；采用实时协作文档供日程编排以及活动记录；采用微博（Twitter 和新浪微博）进行提问和精彩笔记推送。

目前中西开放创新对话已经成功举办两轮。第一

轮主题为开放数据创新案例分享，第二轮主题为政府提供服务的未来。

在开放数据创新案例分享主题中，来自中美的创新实践者分享了他们的案例。休斯敦市政府绩效提升办公室市首席商务官 Kelly Dowe and 和副助理主任 Jesse Bounds, 分享了休斯敦市开放数据的实践。中国西城—清华同衡城市数据实验室分享了城市规划与数据开放题目，分享了实验室的开放数据实践，包括出租车大数据可视化分析，以及西城监测物联网试点实践，通过在西城区搭建实验性物联网环境，将全区空气质量、噪声、温度进行监测并通过APP开放给公众。美国Local Data网站的联合创始人兼CTO Prashant Singh 介绍了他们如何开放数据。上海青悦分享了他们在环境保护方面的数据开放的努力和实践，包括空气质量数据库、水质历史数据库的积累和应用。

在政府提供服务的未来主题中，旨在分享开放数据在全球不同国家是如何被政府所运用的，以及它又在如何改变政府所提供的公共服务。邀请了美国ACCELA（政府技术公司）开发者社区布道师费城市政府的前首席数据官Mark Headd分享和交流。

名词解释：

开放数据：开放数据指能够被任何人免费、自由地获取、使用以及重发布的数据。它并不受传统版权、专利等保护所造成的使用限制。一般而言，开放数据不仅需要能够轻易公开访问和获取到，更应该提供在机器可读的格式之下。

开放数据创新：利用开放数据进行产品和服务的创新开发。

公民创新：公民创新指的是利用新的想法、工具、和方式来进一步改善现有流程和系统，从而提升生活质量和改变社会。

“开放数据助力经济发展与社会创新”研讨会 在复旦大学成功举办



上海陆家嘴江边大屏展示了研讨会主题“开放数据，助力发展”

随着政府信息化建设的不断深入，政府部门在履行职责过程中已生成、采集和保存了海量的数据，这些数据与公众的生产生活息息相关。对于不涉及到国家安全，商业机密，个人隐私的政府数据，政府将其免费开放给社会供其增值开发和创新应用，可服务于公众的生产、生活和经济社会活动，实现数据惠民；激发创新创业，推动经济转型和社会发展，助力大数据战略，提升国家竞争力。

2014年10月21日，复旦大学数字与移动治理实验室与世界银行、“开放数据中国”共同组织的“开放数据助力经济发展与社会创新”专题研讨会在复旦大学成功举办。研讨会聚集了来自政府、企业和学术界的专家，共同交流国际开放数据发展的新趋势和中国开放数据的现状，探讨数据供应端与需求端的挑战与机遇，并探索在中国释放开放数据潜能的策略和方法。复旦大学国际关系与公共事务学院院长陈志敏教授到会致欢迎辞。研讨会得到了世界银行的资助，由复旦大学数字与移动治理实验室主任郑磊副教授和“开放数据中国”联合创始人高丰先生负责组织。

研讨会第一场专题内容为开放数据的国际发展趋势与最新案例。首先，世界银行“开放政府合作关系”负责人Amparo Ballivian女士介绍了关于开放数据的基础知识，并作了关于开放数据对于经济和社会发展为何具有重大助推作用的演讲。美国白宫智慧知情权项目组前主席、纽约大学政务实验室的Joel Gurin先生介绍了基于开放数据的创新应用对于经济和社会的意义。第二场专场的主题为开放数据在中国（数据供应端）的实践，由郑磊副教授主持。来自我国在开放数据领域走在前沿





的城市的代表进行了发言，包括北京市经信委的原副主任阎冠和、上海市经信委的信息化推进处处长朱宗尧、北京的信息资源中心总工程师穆勇、青岛市电政办处长王朝静、佛山南海区数据统筹局副局长林莉等。来自国家部委的国家统计局数据管理中心张鸿飞、国家质检总局信息中心办公室主任周新也等介绍了中央部委在开放数据方面的进展、经验和思考。接着，台湾电子政务领域的著名专家、东海大学教授项靖，从学者的视角介绍了台湾开放政府数据的情况及调研结果。最后，华中科技大学的陈涛副教授分析讲解了武汉市政府数据平台的开放和建设规划情况。

研讨会下午场首先就开放数据需求端的创新实践进行的交流，有开放数据中国的高丰先生主持。六位来自各行各业的代表阐述了在他们行业中开放数据能够带来的价值和具体实践。上海交通大学的金耀辉教授做了“基于运营大数据的城市居民时空行为研究”报告，谈到对于数据的交易和利用方面的思路。之后，

数据新闻网的马金馨从一个媒体的角度，谈了对数据新闻的思考，并向政府提了一些关于开放数据的需求。此后，来自中关村大数据交易产业联盟的秦嵩、上海青悦的刘春蕾、清华同衡的王鹏、同济大学的魏佛简分别介绍了各自在开放数据领域的探索与需求。

最后，研讨会将开放端和应用端的视角放在一起，探讨如何释放开放数据的潜能，创造社会经济政治等方面的价值。复旦大学的郑磊副教授阐述了其在构建开放数据生态系统模型方面的研究；纽约大学政务实验室的Joel Gurin介绍了“公开数据的指南针”项目；领导休斯敦市建立开放数据的Bruce Haupt先生介绍了休斯顿开放政府数据项目在社区参与方面的经验；台湾Code for Tomorrow基金会的徐子涵简要阐述了亚洲地区开放数据生态环境；开放数据中国的高丰讲述了“开放数据中国”网络的建立、发展情况及未来方向，并做了会议总结。演讲结束后，通过热烈的问答与互动，与会者们就关心的问题做了进一步的探讨。



创新2.0研究群 / 大家说

创新2.0研究群聚焦新一代信息技术发展所催生的知识社会以人为本、用户参与的下一代创新，创新2.0，及其引发的产业、政府、城市、民主、治理等形态（企业2.0、政府2.0、智慧城市、合作民主等）。

一、科学2.0与科研数据开放

@崔之元（清华大学公共管理学院教授）：

日前中国科学院发布了关于公共资助科研项目发表的论文实行开放获取的政策声明。声明指出受资助项目发表的科研论文属于全社会共享的知识资源，他们的开放可促进知识的传播。为此中科院提出了论文的开放获取政策，包括推进各研究所建立知识库，存储中科院研究人员发表的论文，并在发表后12个月内开放，支持公众通过网络开放获取。同时中科院还将支持公共资助科研项目在具备可靠质量控制和合理费用的开放出版学术期刊上发表论文；授权院相关部门建立可资助发文的开放出版学术期刊遴选指南；授权院相关部门试验支持把我院有影响力的学术期刊转换为开放出版期刊。

@花甲青年（电子政务资深专家，原北京市经信委副主任）：

中科院带了好头！

@大琳琳（华东理工大学教授）

中科院

@焘江（移动政务实验室(mGov Lab China)主任）：

创新2.0是面向知识社会的科学2.0、技术2.0、管理2.0三者相互作用共同塑造的。科学2.0很重要，是基础，中科院顺

应了这个潮流，

@花甲青年（电子政务资深专家，原北京市经信委副主任）：

中科院的开放能形成科技创新大数据，是有心人的机遇，抓紧呀！

@焘江（移动政务实验室(mGov Lab China)主任）：

科学2.0能极大的激发社会和市场的创新活力和潜力。互联网的发展，特别是谷歌、百度、维基等已经引领了这个趋势。中科院这样权威科研机构的跟进会同开放数据的发展将进一步激起创新2.0的浪潮，新石油等待大家去开采利用

@陈绪（Intel 负责开源总监）：

开放科研数据是科学2.0的基础，也是科学2.0所倡导的跨领域专家、大众参与知识创新的重要前提。百度、Wiki等互联网网站及web2.0技术已经推动了公共基础知识的传播，中科院此举更是推动高端科研知识共享的领头羊。

@花甲青年（电子政务资深专家，原北京市经信委副主任）：

那些科技创新成果中肯定会有许多能够落地的，比如用在城市管理方面，建议可找家公司试试，建立基于科技结果的科技城管大数据。

@焘江（移动政务实验室(mGov Lab China)主任）：

智慧城管更多是面向应用的技术创新、模式创新，我们正在拿北京城管云平台和大数据的解决方案，欢迎有方案有实力的公司参与。科学2.0更多的是基础，推动技术2.0、管理2.0。根据科学2.0、技术2.0、管理2.0互动塑造创新2.0的构成图，我画了一个城市管理科技创新体系的构成图，请各位专家批评指正：

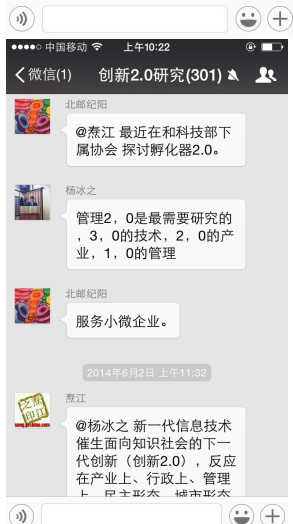


依托跨学科、跨领域专家以及大众参与，以科学研究为先导，加强科技情报、交流与合作、科学技术传播与普及、教育与培训，科学认识现代城市管理及科技创新规律



@Risun（中国石油大学教授）：

如果这样的话，几个图重叠的部分得给出界定，往往这里是核心，我外行啊



鸣谢：

北京大学移动政务实验室

创新2.0研究群 / 大家说

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任):
创新都在交叉交界处发生,我这就当抛个小砖头,大家头脑风暴研究吧 😊
再分享清华大学公共管理学院副院长孟庆国谈知识社会与创新2.0: 创新2.0: 知识社会条件下以人为本的大众创新 : <http://www.mgov.cn/complexity/info0905.htm>。

@杨冰之(国脉互联总裁) :
管理2.0是最需要研究的,3.0的技术,2.0的产业,1.0的管理

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任):
新一代信息技术催生面向知识社会的下一代创新(创新2.0),反应在产业上、行政上、管理上、民主形态、城市形态上就是创新2.0时代的企业2.0、产业2.0、政府2.0、管理2.0、合作民主、智慧城市(城市2.0)。知识社会的知识2.0、技术2.0与管理2.0共同塑造了创新2.0。

便的调用接口能力,简化开发。

@高丰(开放数据中国的负责人) :
纪老师,您说的智能数据开放化改造能具体说说是什么吗?咖啡馆的智能环境?

@joy(北京邮电大学产业发展研究院副院长) :
回头也希望能对接一些线下的爱好者来玩来作创意讨论。

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任):
当大家还在搞Internet of Things的时候,纪老师又开始玩Web of Things了 😊

@高丰(开放数据中国的负责人) :
很有意思啊,有机会会和开源社区的朋友过去玩玩这个新东西 😊

@joy(北京邮电大学产业发展研究院副院长) :
我们安排一下,请您到北邮介绍开放数据中国的情况。

二、开放数据平台与微小企业服务

@joy(北京邮电大学产业发展研究院副院长) :
最近在和科技部下属协会 探讨孵化器2.0。服务小微企业。

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任):
服务小微企业和用户创新对于创新2.0很重要,创新2.0的四个特征:用户创新、大众创新、开放创新、协调(共同)创新,必须机遇平台的架构和服务范式的转变。AIP也好、孵化器、园区也好,就是试图去搭建这样的平台。我们研究智慧城市时也提出了机遇平台的架构,和孟老师@空阔透天 关于政府2.0的研究也提出了Government as a platform。

@joy(北京邮电大学产业发展研究院副院长) :
咖啡馆这几天在作智能数据开放化改造。我们财力有限,先简单作作,回头大家如果感兴趣,可以一起丰富。暑期会有老龄社会创新的工作坊。邀请了香港的参与式设计专家。希望一点点构造起一个创新环境。

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任):

现在实践性越来越强了 👍

@joy(北京邮电大学产业发展研究院副院长) :
请多来指导交流吧。我们作了一些数据和接口封装的工作。叫web of things API。可以通过rest化的接口方

三、游戏化创业课、用户体验与创新

@joy(北京邮电大学产业发展研究院副院长) :
游戏化的创业课是我最近力挺的一个方向。拉了一个公司作研发。有哪家单位想用游戏化的方式理解创业与互

联网思维,可以有培训服务啊 😊 创业培训师来自腾讯阿里等互联网公司,负责用户体验。非常萌。善于引导社会化创新。 😊 😊 😊

@蜗牛涌(北京移动网络运营中心,北京移动端到端业务支撑实验室负责人) :

我觉得需要将讲授内容分一下类,概念性的用游戏方式效果比较好,实操型的利用沙盘等效果比较好。另外,

我现在集团认证讲师,讲思维之剑,有空可以切磋 😊

@joy(北京邮电大学产业发展研究院副院长) :
你属于引领高大上领导再往上提升到新境界的。草根初学者门外汉需要亲和力的,好玩轻松鼓励胡思乱想。不如我们今天在这个群里实验一下,游戏一把。 😊 😊

😊 我课堂上教练出的创新2.0题目一小则:每个年轻人未来都会死去,然后去火葬场殡仪馆火化掉。现在的殡葬用户体验非常不适合咱们90后。请你从用户体验角度思考一种能够让人咱们新新人类们非常喜欢的殡葬服务。每个人6个想法,然后小组交流,讨论出你们认为

创新2.0研究群 / 大家说

最佳用户体验的死法。我本来担心话题太毛骨悚然，但最后那堂课high翻啦。预计未来90后在死法方面确实会很奇葩。

@郑老石（复旦大学国务学院副教授，数字与移动治理实验室主任）：



太有趣啦！

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任)：都是移动泛在研究的先行者，现在都研究创新2.0，围

观高手过招了 😊

@郑老石（复旦大学国务学院副教授，数字与移动治理实验室主任）：

我的课是电子治理电子政务，所以我主要做情景模拟角色扮演案例分析等。期末考试是政府创新练习。也需要切入很多好玩或热点的话题。

@joy（北京邮电大学产业发展研究院副院长）：孩子们极其兴奋讨论殡葬和老龄。游戏化氛围让这种

沉闷话题都变得疯狂。我顿时 😊 😊 😊

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任)：

太前沿了 😊 🍑

@joy（北京邮电大学产业发展研究院副院长）：

别夸我。来想六个你最喜欢的殡葬方法 😊 😊

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任)：感觉这个玩好了真会有市场，很好的临终关怀和对亲友的抚慰

@老宋（独立策划人、中国环境文化促进会理事）：

这是用户体验的提升，正是创新2.0的理念的价值所在。

@蜗牛涌（北京移动网络运营中心，北京移动端到端业务支撑实验室负责人）：

@joy 这是概念讨论，启发思路，适合游戏，这是我认可的。有限的时间内教授专业技能的我认为实操的沙盘，特别是竞争性的沙盘效果好。

@joy（北京邮电大学产业发展研究院副院长）：假定殡葬业需要被颠覆，颠覆角度就是用户体验。实际上也是服务业创新。创新2.0就是这种游戏中激发的群体思考乐趣。

@蜗牛涌（北京移动网络运营中心，北京移动端到端业务支撑实验室负责人）：

记得有次我们上营销课，干到了夜里一点大家还热火朝天。同意，是思考乐趣

@许泳（Gartner咨询师、前工信部集成电路中心研究处处长）：

国外的电子政府对市民的服务就有游戏化趋势

@焘江(移动政务实验室(mGov Lab China)主任)：

创新2.0更多的强调用户创新、草根创新，强调市场和社会力量的协同和创新生态环境的营造，政府就是搭平台，不宜干预过多。创新2.0视野的政府2.0是作为平台的政府，实现了从管制向服务转型的政府。确实

任重道远，且行且珍惜 😊 @老乔

@减梦（在线科技媒体PingWest/PingEast联合创始人、CEO、总编辑）：

我期待【创新2.0】能带动老师们在科研、创业、传道授业解惑、工作与健康之间的平衡之术等几方面带头

创新有所为。 😊

@joy（北京邮电大学产业发展研究院副院长）：

这个事情我已经带头创新完毕 😊

@减梦（在线科技媒体PingWest/PingEast联合创始人、CEO、总编辑）：

继续加油，再接再厉，前创的童鞋请带动后创的童

鞋！老湿们辛苦啦！（我是小组长的料吧 😊）



@joy（北京邮电大学产业发展研究院副院长）：

推动创业教育，由社会企业家和学生共建创业教育氛围与实战环境。社会化学习。2学术面向兴趣，科研面向需求。国家项目太麻烦就不干，自得其乐。3作健康研究，调适心态。

@减梦（在线科技媒体PingWest/PingEast联合创始人、CEO、总编辑）：

- 1、容忍创业失败，失败亦英雄，人生难得几回博，但不鼓励老师和学生盲目创业，砸锅卖铁赌命创业；
- 2、兴趣为导向，以社会化营销等相对低成功工具为创业的武器，科研以改良为主，不必强求发明求获奖，解决男女老少生活中刚需为导向，如@大姨妈，如@饿了么，如@陌陌，如@蜜朵甜品，吃喝拉撒，衣食住行，细微处有大需求；
- 3、现在开始，锻炼身体，把创新的肉身打造得更结实点。习之言，打铁还需自身硬。刚刚的。

@joy（北京邮电大学产业发展研究院副院长）：

你说的很对。 😊 顺其自然。量力而行。微创新。轻创新。身体得练。