



中国电子商务协会
智慧城市委员会

Smart Cities

智慧城市评论

中国电子商务协会智慧城市委员会 编



科学出版社

智慧城市评论

第3辑

中国电子商务协会智慧城市委员会 编

科学出版社

北京

内 容 简 介

智慧城市是运用物联网、云计算、大数据等新一代信息技术,促进城市规划、建设、管理和服务智慧化的新理念和新模式。近年来,我国智慧城市建设取得了积极进展,但也暴露出顶层设计和统筹规划不完善、体制机制建设滞后、网络安全隐患和风险突出、应用创新和公众获得感缺乏等问题。本书着眼于智慧城市的前沿理论研究与实践应用探索的融合创新。在理论研究方面,对国外“移动互联网+公共服务”进行比较研究,对智慧城市理念下的城市副中心战略定位与路径选择问题进行探讨,对城市防灾减灾中的应急避难场所布局问题进行科学评价;在实践发展方面,综述智慧医疗产业链的发展,对智慧旅游的整体架构和技术框架进行全面分析,介绍供给侧视角下的国内智慧养老发展实践概况并给出推进建议;在应用探索方面,提出以区块链为基础打造智慧城市大数据基础平台,对智慧水务的发展进行展望,并介绍“互联网+政务服务”模式下投资项目联合审批平台的探索与创新案例。

本书的出版,将有利于促进智慧城市的理论研究和学术交流,并为各地方政府加强城市管理和服务体系智能化建设,积极发展民生服务智慧应用,提升城市综合承载能力和居民幸福感受提供有益借鉴。

图书在版编目(CIP)数据

智慧城市评论. 第3辑/中国电子商务协会智慧城市委员会编. —北京:科学出版社, 2017.4

ISBN 978-7-03-052247-4

I. ①智… II. ①中… III. ①现代化城市—城市建设—研究 IV. ①C912.81

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 053436 号

责任编辑:王京苏 王丹妮/责任校对:王晓茜
责任印制:霍 兵/封面设计:无极书装

版权使用说明:

本单位对发表的文图,享有电子版的发表以及出版精华本、合订本的专有权。如有特殊要求者,请提前声明,本书所涉及的文图,未经许可,不得转载。

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

中国科学院印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2017年4月第一版 开本:889×1194 1/16

2017年4月第一次印刷 印张:7 1/4

字数:176 000

定价:58.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

行业主管:

中国电子商务协会智慧城市委员会

编辑委员会

主 任: 徐晓林

副主任(按姓氏笔画排序):

张锐昕、李海波、孟庆国、蓝志勇

秘书长: 黄 红

主 编: 高小平

编 委(按姓氏笔画排序):

王君泽 毛子骏 石 婧 朱国伟 江 胜

刘红波 刘华琥 刘智勇 杨兰蓉 李 鹏

李卫东 陈 涛 张 毅 张宁英 郑跃平

赵大鹏 赵 峰 黄 栋 黄 璜 曾宇航

曾润喜 樊 博

学术委员会

主 任: 姚建铨

副主任(按姓氏笔画排序):

金 海 郑会仓 赵 刚 涂子沛、韩玉婷

委 员(按姓氏笔画排序):

王浦劬 王 辉 刘德明 孙德良 李 政

肖福君 吴建南 陈利雄 张会生 张 萌

竺乾威 金 波 聂 舒 薛 澜

《智慧城市评论》编辑部

主 编：高小平

执 行 主 编：陈 涛

编 辑 部 主 任：汤建国

编 辑：王小箐

美 术 设 计：无极书装

责 任 校 对：王小茜

承 制 方：中钞海思信息技术（北京）有限公司

印 制：霍 兵

地 址：北京市西城区德胜门大街 79 号德胜国际中心 C 座 6 层

投 稿 邮 箱：tougao123@hismart.com.cn

电 话：+8610-59062345

邮 编：100088

传 真：+8610-59062333

文稿评审规则

- 一、本评审规则适用于投赐本刊的所有文稿;
- 二、本刊实行主编(包括执行主编)负责制。主编负责初审投赐的全部文稿,经主编初审认可的文稿方可进入评审程序。未获得初审认可的文稿自稿件收到之日起三个月内通知作者。
- 三、文稿经主编初审认可后即进入正式评审程序。评审工作按双向匿名方式进行,在执行回避原则的前提下,每篇文稿由 2-3 位编委会或学术委员会委员进行评审,也可由主编特聘其他学术专家或知名学者进行评审。
- 四、评审人严格根据文稿的学术质量提出书面评审报告,并对文稿做出分类:①可以采用;②须经修改再做评审;③不适宜采用。作者根据评审报告的意见对文稿进行修改、完善,直至达到发刊要求。
- 五、文稿最终采用与否,由主编根据本刊宗旨、评审报告和学术论题总体安排情况作最后决定。

《智慧城市评论》编辑委员会

目 录

国外“移动互联网+公共服务”比较研究	戚馨予 郑 磊 (01)
我国政府网站“依申请公开”的可用性调研 ——基于 30 个环保厅(局)网站的调查	刘巧兰 胡新丽 (12)
智慧医疗模式下的医疗产业链分析	洪紫映 任 聪 邓朝华 (21)
以区块链为基础打造智慧城市大数据基础平台	王 博 张一锋 (29)
智慧城市理念下的城市副中心战略定位与路径选择：理论探索与通州案例	张 楠 张露元 陈 升 (36)
智慧旅游建设框架研究	王君泽 李 婕 张 磊 (45)
智慧水务的建设发展及展望研究	何世德 (54)
供给侧视角下的国内智慧养老发展实践概况及推进建议*	周向红 陈蔚蔚 刘 琼 (66)
朝阳市应急避难场所布局评价体系研究	李 鹏 侯 雁 王欢明 (76)
大数据：政府改革创新的利器	高小平 (86)
湖北省“互联网+政务服务”投资项目联合审批平台应用与研究	江艳玲 王 鹏 (90)
2016 年智慧城市国际论坛综述	张会平 (103)

致作者：

作者文责自负，来稿如在四个月内未收到用稿通知，请另投他刊；本刊对刊发的文章有网络传播权，如有异议，请在来稿中注明，未声明者，本刊视为同意。感谢您对本刊工作的理解与支持。

Contents

A Comparative Study of Mobile Public Service Applications in Foreign Countries	(11)
Research on the Availability of the Applications for Information Publicity of Chinese Government Websites ——An Investigation based on 30 Environmental Protection Department Websites.....	(19)
An Analysis of Smart Health Model and Industrial Chain.....	(27)
Built the Big Data Service Platform for Smart City on the Base of Blockchain Technology	(34)
Strategies and Implements of the Metropolitan Sub-Center from the Smart City Perspective: Theoretical Exploration and a Case Study in Tongzhou	(44)
A study on the Construction Framework of Smart Tourism.....	(53)
Research on the Construction, Development and Prospect of the Wisdom Water.....	(65)
The Practice and Suggestions on the Smart Nursing Care for Elderly in the Perspective of Supply Side.....	(75)
Evaluation and Policy Basis for the Distribution of Emergency Shelter in Chaoyang City.....	(85)
Big Data: Facilitators of Government Reformation and Innovation	(86)
Application and Study of the Joint Approval Platform of Investment Project under the Background of “Internet+Government Services” in Hubei	(102)
2016 Review of Smart City International Forum.....	(103)

国外“移动互联网+公共服务”比较研究

戚馨予 郑 磊

(复旦大学 国际关系与公共事务学院数字与移动治理实验室 上海 200433)

摘要：在移动互联时代，政府部门开始通过移动客户端应用向民众发布信息、提供服务和沟通互动。在梳理移动公共服务相关文献的基础上，本文选取 10 个具有典型性的国外公共服务移动客户端应用，通过一个系统的评价框架进行比较分析研究发现，国外移动公共服务客户端应用的发展呈现出以下基本特点和趋势：在信息发布上，注重实用、实时和易读；在服务方式上，强调场景化、个性化和无缝隙；在互动参与上，趋向沟通、分享和众包。本研究可为我国移动公共服务客户端应用的开发提供参考和借鉴。

关键词：移动 客户端 信息 服务 互动

中图分类号：C912.81 **文献标识码：**A **文章编号：**978-7-03 (2017) 03-0001-11

一、引言

随着无限网络覆盖率和移动智能终端的普及，公众在日常生活中越来越多地通过智能移动客户端应用来获取信息、接受服务和沟通往来。无线通信技术的发展和移动智能设备的应用，促使了政府信息服务传递机制的变革^[1]，鼓励政府通过移动互联网平台来提供多元化的公共服务^[2]。移动公共服务的引入，不仅仅是技术的进步，更推动着公共服务提供范式的转变以及公共管理的创新。基于 Web2.0 的多样化公共服务提高了政府对公民的开放度^[3]。

世界各国政府顺应移动互联网的发展，纷纷开发移动公共服务应用，涉及公众生活的方方面面，涵盖教育、医疗卫生、新闻、旅游、商务等领域，为人们的生活带来了巨大便利，公共服务 App 日益成为移动公共服务的重要形式。

本文选取 10 个具有典型性的国外公共服务移动客户端 App 案例（表 1），以“政务与公共服务类移动客户端 App 应用分析评价框架”^[4]为基础，进行案例比较分析，梳理其特点和趋势，为国内公共服务 App 的发展提供参考。选取的 10 个国外公共服务 App 案例，主要来自于 iOS 的应用市场。通过手工检索，依据兼顾多样性和代表性的原则进行筛选，基本兼顾了地区分布、功能领域分布和政府层级分布。

表 1 选取案例简介

应用名称	地区	功能	提供者
Citizens Connect	美国	向市政府提供非紧急事件投诉、求助和预警提醒	Boston GSA (波士顿市政府总务署)
Most Wanted	美国	为 FBI 逮捕通缉犯、找寻失踪小孩提供帮助	FBI (美国联邦调查局)

作者简介：戚馨予 复旦大学国际关系与公共事务学院本科生，数字与移动治理实验室研究助理，研究方向包括移动公共服务、政府社会化媒体应用和开放政府数据等；

郑 磊 通讯作者，复旦大学国际关系与公共事务学院副教授、数字与移动治理实验室主任，研究领域包括电子治理与电子政务、开放政府数据、政府社会化媒体应用、移动互联时代的公共服务、跨界信息共享与协同等，2009 年获纽约州立大学 Albany 校区公共管理与政策博士。

应用名称	地区	功能	提供者
Eye Note	美国	给视障者提供服务，读出纸币的面值	Bureau of Engraving and Printing (美国联邦印钞局)
My NEA	新加坡	提供实时的天气报导、天气预警、PM2.5 数据等；提供实用信息，如有许可证的餐厅、家用电器的耗电量等	National Environment Agency (新加坡国家环境署)
Energy Audit	新加坡	找到家庭中消耗电量最多的电器，进行节能控制	National Environment Agency (新加坡国家环境署)
New Komeito	日本	宣传党内情况、党内活动和党内观点	New Komeito (日本公明党)
I tour Seoul	韩国	向韩国国内外游客提供便利的旅游信息服务	Seoul Tourism Organization (首尔旅游业组织)
Tokyo Metro Subway	日本	发布东京地铁相关信息	mxData 公司
Bus Times	英国	伦敦巴士信息查询	Transport for London (伦敦交通局)
Scot Gov News	英国	发布政府新闻	The Scottish Government (苏格兰政府)

二、案例介绍与评价

(一) Citizens Connect

1. 应用简介

“Citizens Connect”(“市民连接”)是一款美国马萨诸塞州波士顿市的 App 应用，由波士顿市政府总务署开发。向波士顿居民提供非紧急事件投诉、求助和获取预警提醒。App 图标为箭头组成的环形，寓意政府与市民的相互连接，图标下标有“City of Boston”的字样。App 内部以蓝、白色为主，首页分类为六个选项：新的报告(New Report)、最新情况(Recent)、我的报告(My Reports)、收藏(Favorites)、雪情(Snow Info)和报告者(Reporter)。

2. 应用亮点

(1) 公众报告。市民可通过 App 报告自己所发现的问题，如地面上的坑洼、在墙上乱涂乱画等，可在报告时上传地理位置，附上照片，描述问题；市民既可选择匿名发送报告，也可将自己的报告与公众分享。市民通过自己的报告，帮助政府发现和解决问题，改善社区环境。在新的报告中，报告分为三类：第一类是市政工程(Public Works)，包括捡起死亡动物；第二类是常规(General)，包括损坏的路牌、城市垃圾桶、乱涂乱画、人行道或排水沟的垃圾、地面坑洼、人行道补丁、街灯等；第三类是风雪(Snow)，包括冰雪管制和未铲雪的人行道。

(2) 实时监督。由市民发送的报告将会自动录入城市工作命令系统，这些报告分配给特定的服务团队，并且可以进行实时追踪。市民通过每一个报告的唯一单号，可以了解他们所发现的问题是否得到解决。如果有报告者报告了最新情况，在最新情况中就会显示出来，并且有三种信息呈现方式：文字描述、定位图以及照片。在文字描述和定位图中还会标记该报告的即时情况：在文字描述中，未解决的报告标注绿色“opened”标签，已解决的报告标注蓝色“closed”标签，并写明由哪一

个团体在多少分钟之前解决。

(3) 个性化。我的报告、收藏和报告者三项功能都体现了个性化,市民可以查询自己的所有报告,收藏自己关注的报告,还可以选择在报告时是否备注上自己的个人信息与他人分享。

(4) 针对性。波士顿位于美国东北部大西洋沿岸,冬天风雪情况非常严重,所以该 App 专门设置了一项与雪情有关的消息,发布风雪信息,包括学校、市政办公室、图书馆等机构是否正常工作的消息,还有波士顿的风雪预报等。

3. 借鉴特色

Citizens Connect 通过移动互联技术,以众包合作方式,鼓励市民参与城市管理。市民可向政府报告问题并追踪问题的解决情况,政府通过市民的报告及时发现问题,市民与政府通过互联网连接进行合作。

(二) Most Wanted

1. 应用简介

“Most Wanted”(“头号通缉犯”)被 FBI 用于逮捕通缉犯和找寻失踪儿童。进入 App 后,下部有五个选项:逃犯(Fugitives)、找寻信息(Seeking Info)、新闻(News)、推特(Twitter)和更多(More)。该 App 发布了所有 FBI 通缉犯名单,还发布了最受关注的儿童失踪案。如果用户有关于这些案件的任何消息,可用手机联系离其最近的 FBI 办公室。

2. 应用亮点

(1) 信息全面。在每一位通缉犯的页面中,包含该通缉犯的名字(含多个别名)、照片、生日、出生地、身高体重发型等身体特征;记录了该通缉犯的犯罪事件,并发布了提供信息的相关奖励;还提供了 FBI 的联系方式和保护自己的方法。

(2) 即时更新,互动性强。在新闻一项中,包含即时新闻、新闻稿、FBI 故事、网络犯罪的投诉中心,这些选项中都包含最新的新闻资讯,既有文字,也有图片。在推特一项中,包含 FBI 的新闻办公室通过推特发布的最新消息。在更多一项中,用户可以收听 FBI 的播客(Podcast),通过语音方式向公众报告案件解决过程;还可收看 FBI 的视频。

3. 借鉴特色

利用移动互联应用的实时性和流动性特征,向用户发布通缉犯和失踪儿童信息,调动公众的力量而不仅仅依靠政府自身的警力发现通缉犯和失踪儿童。

(三) Eye Note

1. 应用简介

“Eye Note”(“识别纸币”)由美国联邦印钞局开发,专门为视障者提供服务,为视障者读出手上的现金。该 App 图标为一个绿色三角形的眼睛,App 设计简洁,顶部是“Eye Note”图标,下面便是摄像头成像。当你把纸币放在手机前面时,该 App 便会识别出纸币的金额,并通过语音传达给视障者。

2. 应用亮点

(1) 服务特殊人群。美国联邦印钞局专门为视障者设计了这样一款 App,利用移动互联技术为特殊人群服务。

(2) 使用便捷,服务为本。前一版的“Eye Note”需要使用者点击屏幕抓取纸币的图像,而现在的新版本采用的是持续扫描成像,更便于视障者使用。

3. 借鉴特色

政府在提供公共服务时不仅要考虑大多数公众的利益,也应为小部分特殊人群提供帮助,体现电子包容的理念。

(四) My NEA

1. 应用简介

My NEA (“我的NEA”)由新加坡国家环境署提供。除了向用户提供实时的天气报导、天气预报、天气预警、PM2.5数据等,还向用户提供与环保有关的实用信息,如有许可证的餐厅、家用电器的耗电量等。App首页为实时的天气报道,左面是侧边栏,分类多样,包括我的ENV(My ENV),污染控制(Pollution Control),公众健康(Public Health),商贩中心(Hawker Centers),能源效能(Energy Efficiency),减少、再利用、回收(Reduce, Reuse, Recycle),事件与新闻(Events& News),反馈与支持(Feedback & Support),向NEA报告(Report to NEA)。

2. 应用亮点

(1) 自定义设置。设有自定义设置,用户可选择是否显示空气质量、降雨、水平线、风、紫外线等,还可选择是否将这些项目拉入预警提示中。

(2) 信息多样,实用性强。除了详尽的天气报道,该App还基于用户需求和场景,整合了污染、公众健康、商贩、能源等多方面信息。例如,在“公众健康”中,包含登革热控制、细菌控制、食品卫生、快乐厕所和公共清洁,这些项目都使用了定位功能。例如,食品卫生一项列出了有执照的餐饮企业,有其地址、执照号码、评分;快乐厕所一项定位了新加坡所有公共厕所的位置,点击后还可跳转地图进行导航。在“减少、再利用、回收”中,可以通过定位寻找最近的回收站,还提供了很多回收小知识,如在家里、在办公室如何回收,为什么回收,如何处理花园垃圾等。

(3) 反馈与互动。在“反馈与支持”中,用户可选择参加线下的志愿者项目,可以联系NEA反馈问题。用户还可向NEA报告自己发现的环境问题,上传自己拍摄的照片,选择环境问题种类并进行描述。

3. 借鉴特色

围绕环境问题提供了多样化服务,其中定位、实时播报、预警、个性化定制等功能实用性非常强,并发动用户主动报告环境问题。

(五) Energy Audit

1. 应用简介

Energy Audit (“能源审计”)由新加坡国家环境署开发。人们通常只能获得整个家庭一个月的能源消耗数值,却无法获知每一台家用电器的能源消耗情况,而该App能帮助使用者了解哪些电器是家庭中最大的能源消耗者。该App有四个分类栏:清单(Checklist)、总结(Summary)、建议(Tips)、消息(Info)。

2. 应用亮点

(1) 个性化设置。在“清单”中,用户可以选择所住房子的房间数,根据房间进行分类,包括客厅、厨房和厕所、主人的卧室和厕所、第二卧室、其他。之后,用户再添加电器,有空调、电风扇、热水器、冰箱、电视、灯泡等,每种电器还分不同的功率,之后再选择每天的使用时间。个性化设置完成后便记录了家用电器的用电量,还可以选择是否要每天推送报告消耗量的信息。

(2) 可视化呈现。在“总结”中,会呈现可视化统计数据,包括预估的月账单数额,评估能源使用者的类型,并找出消耗能源最大的电器。在右下角,还可以查看详细总结,以饼状图的方式呈

现出所有家用电器的能源消耗量。

(3) 节能建议。给出不同电器的节能建议, 每条建议可以收藏, 并可以分享到 Facebook 和推特。

3. 借鉴特色

从用户视角出发, 化大为小, 列出家庭中不同电器的消耗量, 并通过可视化呈现和提供节能建议, 改变用户节能行为。

(六) New Komeito

1. 应用简介

“New Komeito”(“公明党”)是由日本公明党所开发的应用, 用于宣传该党情况、该党活动和该党观点。图标简洁, 主要功能有 SNS(社交网站)、动画、LookLook 公明党、选举等。

2. 应用亮点

(1) 设计亲民有趣。整体风格轻松有趣, 采用了温馨的色调、诙谐的语言、显眼的图片和活泼的卡通。内容呈现以图片为主, 文字为辅, 加入了转盘、卡通人物等元素, 例如, 通过照片展示公明党 50 年历史, 通过转盘展示政策。

(2) 与社交网络链接。该 App 中包含 Facebook、推特、YouTube、Line 等社交网络的链接, 用户可通过这些链接分享、加好友和获取更多信息。

3. 借鉴特色

一改政党类 App 的严肃风格, 用亲切有趣的方式提供信息和服务。

(七) I tour Seoul

1. 应用简介

I tour Seoul(“我在首尔旅游”)由首尔旅游业组织开发, 是首尔市政府的官方旅游向导应用。该 App 向游客提供便利的旅游信息服务。设计以红、灰色为主色调, 下部有分类栏, 包括首页、咨询热线、当前位置、收藏夹和搜索。

2. 应用亮点

(1) 实用易用。在该 App 的首页有以下图标: 首尔介绍、首尔推荐、旅游路线、旅游景点、实用信息、美食、购物、住宿、人气地区、公共交通、出租车搭乘指南、庆典活动、翻译实用帮手、预订服务, 几乎囊括了旅行中所有会遇到的问题, 非常全面且实用。点击每个图标后, 又有更细致的内容介绍, 包含图片和文字; 每个内容都可以进行收藏, 可分享到推特和 Facebook, 还可进行用户反馈。在筛选景点、美食等推荐地方时, 都可以按距离使用者的远近顺序或者拼音顺序来排列。在实用信息中包含首尔旅游服务热线、翻译实用帮手、旅游信息中心、银行、外币兑换处等信息。

(2) 搜索细致。在搜索一项中, 有关键词搜索和分类搜索, 在分类搜索中又可按分类和按地区搜索。分类搜索中包含旅游景点、美食、住宿、购物, 每一类又按各式特色进行了分类。例如, 美食一栏中, 就分为韩国料理、日本料理、中华料理、美国料理、欧洲料理、法国料理、酒吧、甜点等。

(3) 多语言服务。在首页的右上角, 有语言切换按钮, 包括韩文、英语、日语、简体中文、繁体中文。

3. 借鉴特色

从用户视角出发, 基于游客需求, 随时随地提供实用、便捷、细致的旅游信息和服务。

（八）Tokyo Metro Subway

1. 应用简介

Tokyo Metro Subway（“东京地铁”）以东京地铁标志为图标，分为地图（Map）、换乘查询（Routing）、寻找车站（Find Station）、分享（Share）、关于（About）、帮助（Help）六个栏目。美观易用，导航清晰。

2. 应用亮点

（1）信息实用。提供东京地铁线路全局图。换乘查询中能准确地搜索出发地与目的地之间的地铁站，并分为最快路线和最少换乘路线两种选项。在寻找车站功能，可输入具体的站名搜索地铁站，也可以通过定位搜索附近的地铁站，还可以搜索车站的周边设施，包括酒店住宿、风景观光和饮食餐厅，并显示地铁站到达这些周边设施的距离。

（2）分享功能。可通过邮件或短信将地铁信息发送给好友，便于朋友间相约见面。信息搜索的结果可以进行分享，而且该 App 里提供了旅行咨询网站的链接。

3. 借鉴特色

以用户为出发点，为乘客提供便捷服务。互动功能可为乘客相约见面提供便利。

（九）Bus Times

1. 应用简介

Bus Times（“巴士时间”）是由伦敦交通局直接提供数据并支持开发的 App。该 App 能向使用者提供以下信息：巴士的预计到达时间、查询最近的巴士站、巴士的方向、巴士站名等。

2. 应用亮点

（1）实时运营信息。在开启定位功能之后，该 App 会自动搜寻用户周围的巴士站，在选择巴士站之后，开始显示该巴士站每一辆巴士将要到达的时间。不仅显示即将抵达的巴士，还显示了接下来三辆巴士的预计到达时间。点击刷新后实时更新数据。

（2）个性化定制。用户可以设置自己的巴士线路，还可设置到站提醒。用户可以选择收藏最喜欢的巴士站和最短途径的巴士站，还可查询自己公交卡里的金额和之前坐过的所有巴士线路。

（3）应急提醒。用户可以查看巴士线路和道路故障信息，了解哪些线路暂停使用、哪些道路部分关闭。在 App 首页即显示巴士站故障提醒，如关闭、改道、损坏等情况。

（4）反馈与分享。用户可以报告巴士上的问题，报告没有运行的巴士，还可获得反馈，并在推特和 Facebook 上进行分享。

3. 借鉴特色

充分运用移动互联技术，提供实时运营数据和个性化定制功能，并发动用户报告巴士运营中的问题。

（十）Scot Gov News

1. 应用简介

Scot Gov News（“苏格兰政府新闻”）由苏格兰政府开发，用于发布最新的政府消息。使用者可以通过手机直接获取最新的苏格兰政府新闻，可以通过主题或者地区筛选浏览。App 栏目分为最新（Latest）、主题（Topics）、地区（Regions）、媒体（Media）和搜索（Search）。

2. 应用亮点

（1）内容丰富、分类细致。用户可以通过最新、主题、地区三个大方向对新闻进行筛选，

在“主题”中对信息进行了细致分类，为每条新闻都贴上了一个或多个标签，有利于用户找到相关信息。这些标签包括农业、艺术与文化、建筑、商业与工业、经济、教育与培训、环境、首席部长、常规、政府、健康与社区关怀、住房、国际、法律秩序与公共安全、海洋与渔业、人与社会、规划、公共部门、公民投票权、重建、研究、农村发展、体育、数据、可持续发展、旅游业、交通。

(2) 多媒体形式。在媒体一项中，使用者可以通过照片流、视频流和推特流来浏览新闻内容。

3. 借鉴特色

内容标签的方式有利于信息的整理归类，便于用户查找信息，还提供了多媒体的新闻形式。

三、案例比较分析

根据“政务与公共服务类移动客户端 App 应用分析评价框架”，研究者对以上所筛选的 10 个公共服务 App 案例进行详细分析，对各应用在各个维度上的表现进行评估（表 2）。评估说明如下：①对于“有/无”的特征选项，研究者采用“√”示意具有该项属性，不具有该项属性则留为空白。②对于可以区分程度的特征，则采用星级打分。“尚不具备”表示为空白，“初步具备”为一颗星，“表现中等”为两颗星，“表现突出”为三颗星。③不涉及此项或暂无法得到数据，用“N/A”表示。

四、启示与建议

从上述案例比较分析结果看，国外移动互联公共服务 App 应用的发展呈现出以下特点和趋势。

1. 信息发布：实用、实时、易读

在信息内容上，实用而丰富，细致而准确，并配有精准的搜索导航功能。除了提供日常信息，还发布应急提醒和预警。时效性强，定期更新，并开始提供实时动态信息。在形式上，充分运用文字、图片、地图、视频和音频等多种形式，便于公众解读理解。

2. 服务功能：场景、个性、包容

在功能服务上，围绕公众需求，提供基于特定场景的移动服务，服务功能兼具广度与深度，实用易用细致，为用户带来切实便利。

除了考虑大多数用户的需求，通过人群细分提供个性化服务也成为公共服务的发展趋势。用户可根据自己的喜好进行个性化定制和收藏。还有一些 App 专为弱势群体提供特殊的公共服务，体现电子包容和公共服务均等化的要求。

3. 互动参与：沟通、分享、众包

在互动参与上，不少移动应用成为用户与政府、用户与用户间的互动平台。政府与公民之间良好互动既能提升政府形象，也能通过用户的反馈不断提高公共服务水平。便捷的用户与用户间的分享不仅可以提高用户活跃度，还有助于扩大应用的影响。此外，不少应用还发起众包协作，调动公众随时随地为政府发现和提供问题，打破政府仅依靠自身力量单向提供服务的模式，使“政府为你提供服务”转变为“政府与你共创服务”的模式。

表2 案例比例分析评价结果

评价指标			应用名称									
一级指标	二级指标	三级指标与说明	Citizens Connect	Most Wanted	Eye Note	My NEA	Energy Audit	New Komeito	I tour Seoul	Tokyo Metro Subway	Bus Times	Scot Gov News
设计与运维	名称	名称能反映本应用或本部门特性、生动、亲民	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	图标	图标能反映本应用或本部门特性、生动、亲民	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	栏目设置	设有固定栏目	√	√		√	√	√	√	√	√	√
	界面友好	简洁、美观、易操作、图形化、图标	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
	风格统一	界面风格统一协调	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
	导航清晰	功能介绍、指南、引导、提示信息等清晰明了	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
	有趣生动	有趣、生动、动感、萌	★	★	★	★★	★	★★★★	★★★★	★	★★	★
	下载平台	iOS 平台	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	应用情况	在 iOS 平台的下载量 ¹⁾	8.8K	1.2K	14K	9.3K	4.3K	19K	115K	57K	452K	13K
	发布	内容	信息是否有用、实用	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
信息丰富、细致精细			★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
信息准确、专业、权威			★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
提供应急信息提示服务			√	√		√				√	√	
语言易懂、有趣、人性化			★★	★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★

续表

评价指标			应用名称									
一级指标	二级指标	三级指标与说明	Citizens Connect	Most Wanted	Eye Note	My NEA	Energy Audit	New Komeito	I tour Seoul	Tokyo Metro Subway	Bus Times	Scot Gov News
发布	形式	图片（或地图）	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
		文字	√	√		√	√	√	√	√	√	√
		视频	√		√	√		√				√
		音频	√		√							
	时效	更新频率：发布信息总数除以天数获得发布频率	★★★★	★★★★		★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★★★
及时性：新政策和应急信息的及时发布等		★★★★	★★★★		★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★★★	
规律性：考察信息发布间隔时间的规律性和稳定性		★★★★	★★★★		★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★★★	
服务	信息搜索	自动化智能化搜索，结果准确				★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
	有用性	服务基于实际需求、有用、实用	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
		服务深度：业务深入核心层，如查询信息、预约时间、在线填表递交、在线支付、线下邮寄等	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★
		服务广度：业务覆盖该地区或该部门的多种业务	★★★★	★★★★		★★★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★
	易用性	提供服务使用指南				√					√	
基于时间、地点、场景的个性化定制或推送		√		√	√	√			√	√	√	