

政府電子服務需加強用戶為本績效指標

2018 年 7 月

青協青年創研庫

潘學智 (管治及政制小組召集人)、張靜雲 (研究員)

發展創科，是現屆特區政府施政重點。事實上，市民對政府透過資訊通訊等技術，以提供公共服務的訴求愈來愈高。不過，公眾對政府電子服務卻普遍存有物非所值的觀感，前早審計報告亦指出，在目前 3,000 多個免費政府 WiFi 通熱點中，有超過 1,000 個熱點的連線速度緩慢，部分甚至無法建立連線¹，而個別政府手機應用程式每月平均下載次數更只有雙位數。

特區政府在有關方面所投放的資源不少，但效果卻未盡人意，其中一大原因，是當中欠缺一套以用戶為本的績效衡量制度。結果，類似上述政府服務如期設立但成效屢受質疑的情況，比比皆是；這不論對政府或公眾而言，均沒有好處。

所謂用戶為本，泛指以用戶的所需所想，作為服務設計及提供的主軸。而作為服務提供者，政府部門需對用戶體驗有相當了解和掌握，尤其關注用戶在使用相關服務過程中，會遇上甚麼困難或不滿意地方，從而作出修改和改善，同時扭轉過往服務設計以行政方便優先的思維。

就有關特區政府電子服務的績效衡量，據青年創研庫(簡稱創研庫)最新一項研究所搜集的資料²，當局主要從成本效益和預期目標角度，著眼點在於項目能否在預算成本內、按照協定規格及依期完成等。這些雖然有利行政效率，但變相容易忽略使用者第一身的良好觀感和體驗，未能幫助當局有效掌握用戶的需要。

在現行機制中，效率促進辦公室會因應各決策局或部門的要求，就其資訊科技項目進行有關用戶體驗的研究。不過，據創研庫所收集的資料卻發現，在最近五年，相關用戶體驗研究只進行了 5 項，使用率非常低。此外，在目前 50 多個政府部門網站中，只有數個設有網站意見調查，以收集用戶對該部門網站服務的意見，反映政府有關方面表現欠缺積極，亦缺乏監督工作。

電子政府服務核心對象是用戶，務求為他們提供便捷和有效的公共服務，而用戶的使用體驗才是最重要；不然，如用戶不喜歡使用，或寧願選擇傳統的服務

¹ 審計署署長報告書<第七十號>(2018 年 4 月)。

² 參閱香港青年協會青年創研庫「促進特區政府電子服務」研究報告，2018 年 4 月。

提供管道，任何更高技術和更完美設計的公共服務，即使能按期完成，結果只會與電子服務的原意背道而馳。這亦是世界各地政府及國際組織，多年來不斷檢視及改善電子服務表現衡量指標的其中重要原因。

環顧海外，不少政府在推出電子服務時，均引入一套融入用戶為本的表現衡量指標，當中主要包括三項基本範圍：數碼接受率（digital take-up）、完成率（completion rate）及使用者滿意度（user satisfaction）。英國及澳洲政府更設立網上跨部門的績效儀表板，要求各部門定期公布各項電子政府服務的績效數據，體現施政透明度及監督問責。在新加坡，當地政府更早於十多年前開始，每年進行公眾對使用電子政府服務的滿意度調查，以持續掌握市民在這方面的變化和需求。

數碼接受率泛指計算市民在使用政府服務時，在數碼及非數碼管道中，選擇使用電子化渠道的百份比，用以追蹤市民對電子化服務的習慣程度。完成率是檢測市民從開始到完成整個程序的成功比例，能夠反映最令市民放棄的步驟，從而改善服務流程。而收集用戶滿意度更是重要的一環，不過，在本港，自從 2009 年後，效率促進辦公室一改調查方式，只詢問市民對整體政府服務的滿意度，未能分拆出當中市民對電子服務的評價。

現今社會使用科技的深度和闊度不斷擴張，單純將政府服務電子化已不足以滿足市民的期望。在一般情況下，政府運作容易存有官僚作風，要一時三刻將這根深蒂固的情況改變過來，並非易事。衡工量值是目前較有效量度行政機關表現的方法之一。倘若當局能以新思維，增加用戶為本的主要績效指標元素，在現時制度下，有機會能夠切實執行，同時有望提升公眾對電子政府服務的良好觀感與評價。

完