

即時發布

新聞稿

「青年創研庫」公布「促進特區政府電子服務」研究報告

逾七成受訪青年曾使用政府電子服務，主因是方便省時
三成最不滿意網上政府部門之間連結不足和使用步驟複雜
三成二無信心香港發展成智慧城市，百分比倍高於有信心者
建議當局確立清晰統領架構、重視用戶體驗，並增設聊天機械人查詢服務

香港青年協會(青協)青年研究中心成立的「青年創研庫」，今天(26日)公布有關「促進特區政府電子服務」研究報告。結果顯示，在648名受訪青年中，**逾七成(71.1%)**表示在受訪前**12個月**曾使用政府電子服務，主要為了方便(76.4%)及省時(13.0%)；他們較多使用資料搜尋(66.2%)及查詢服務(62.5%)等。

調查亦顯示，在曾使用政府電子服務的受訪青年中，**近四成七(46.8%)**對特區電子政府服務感到滿意，**四成六(45.8%)**表示一般。他們**最不滿意**的，是網上政府部門之間連結不足(30.1%)，以及認為使用步驟繁複(28.0%)等。

上述意見調查以網上自填問卷方式，於今年3月9日至20日，訪問648名年齡介乎18至34歲的青協會員。結果發現，受訪青年對政府電子服務有相當訴求，包括**近四成(39.4%)**受訪青年認為**最重要的準則**是簡單易用；**逾三成半(35.7%)**認為，有效的電子政府服務，有助增加他們與政府之間的接觸。另分別有**逾七成及六成**認為，若能夠**讓市民知道有甚麼電子服務項目可供選用(77.2%)**，或**讓市民有份參與**，例如提出意見等(61.4%)，均有助改善政府電子服務。

研究亦參考國際調查、南韓、新加坡、英國等地的電子政府經驗，並與30名本港青年進行聚焦小組訪談。有青年認為，推動公共服務電子化是政府**應有責任**，能反映政府**重視民生質素**，並**願意追求進步**，有利提升市民對政府的觀感。另有青年對特區政府的電子服務有**良好體驗**並主動向人推介；他們亦欣賞政府提供**實時資訊**。

不過，他們亦遇到一些負面體驗，例如在政府網站搜尋資訊時，猶如大海撈針、網上服務帳戶名稱繁多不一等。有青年指出，特區政府大部分以電話或電郵方式解答查詢服務，過程費時且效用不大，認為有關安排落後於企業或私營機構已採用的聊天機械人(Chatbot)自動查詢服務；另有青年對本港電子政府服務的統籌架構，也表示不清楚。

調查發現，最多受訪青年會優先使用網站搜尋器，如Google等來搜尋政府資訊(44.1%)，其次為瀏覽政府部門網頁(34.9%)；只有不足一成(7.9%)表示會優先使用「香港政府一站通」進行搜尋。

展望將來，分別有逾七成及六成半受訪青年認為，若政府能進一步開放數據(71.7%)，或提升相關服務至商業機構水平(65.3%)，有助改善特區政府電子服務。不過，近三成二(31.7%)受訪青年表示無信心香港會發展成為智慧城市，百分比倍高於有信心者(15.5%)。

青年創研庫「管治與政制」組別召集人潘學智表示，一個具清晰職權及執行力的統領架構，對有效推動全政府發展電子公共服務非常重要。他引述報告指出，建立智慧城市是現屆特區政府的施政重點，而電子政府服務是發展智慧城市的主要組成部分，因此建議將現時的電子政府督導委員會，納入為由行政長官主持的「創新及科技督導委員會」，一方面減低職能重疊，另一方面就特區推動電子政府發展，確立清晰的高層統領架構。

該組副召集人林智浩認為，青年處身 e 世代，是未來電子政府服務的主要用家；他們特別重視快捷和互動。是項研究反映受訪青年在這方面有相當需求及期望，他們參與意見回饋的意願亦甚高。參考外地政府及大型商企經驗，他建議當局加強電子服務的用戶體驗元素，應用嶄新科技及透過各種形式，掌握使用者的意見和需求，協助當局提供更精準到位的電子服務，吸引並鼓勵更多市民和青年使用。

青協青年研究中心自2015年起成立「青年創研庫」，是本港一個屬於青年的智庫。新一屆(2017至2019年度)創研庫成員由75位本地青年專業人士與大專學生組成，平均年齡為27歲。透過以研究實證為基礎的討論、交流，創研庫成員提出政策建議，期望能為社會建言獻策。青年創研庫四項專題研究系列包括：「經濟與就業」、「管治與政制」、「教育與創新」，以及「社會與民生」。8位專家、學者應邀擔任創研庫的顧問導師，包括張子欣博士、黃元山先生、陳弘毅教授、陳維安先生、黃錦輝教授、倪以理先生、葉兆輝教授和凌浩雲先生。

完